पीएनबी प्रतिभा
PNB Pratibha

अंक 66-02 | पंजाब नैशनल बैंक की तिमाही गृह पत्रिका | जुलाई-सितम्बर, 2025

बैंकिंग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता तथा राजभाषा विशेषांक

पीएनबी स्टाफ जर्नल
PNB staff journal

साइबर सुरक्षा हैक्थॉन एवं पुरस्कार वितरण समारोह का आयोजन

पंजाब नैशनल बैंक द्वारा साइबर सुरक्षा हैक्थॉन के अवसर पर प्रधान कार्यालय में आयोजित समारोह में विजेताओं को पुरस्कार प्रदान करते हुए श्री एम. नागराजू, आईएएस, सचिव, वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार, प्रो. मनिन्द्र अग्रवाल, निदेशक, आईआईटी, कानपुर, श्री अतुल कुमार गोयल, चीफ एक्जीक्यूटिव, आईबीए एवं श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी।

अखिल भारतीय अंतर बैंक सेमिनार तथा नराकास अध्यक्ष सम्मेलन का आयोजन

पंजाब नैशनल बैंक, प्रधान कार्यालय द्वारा आयोजित अखिल भारतीय अंतर बैंक सेमिनार एवं अखिल भारतीय नराकास अध्यक्ष सम्मेलन में “पीएनबी प्रवाह” पुस्तक का विमोचन करते हुए श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, डॉ. मीनाक्षी जौली, संयुक्त सचिव, राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार, श्री एम. परमशिवम, कार्यपालक निदेशक, श्री राकेश ग्रोवर, मुख्य महाप्रबंधक(राजभाषा), श्री आशीष करमकर, महाप्रबंधक (राजभाषा) एवं श्रीमती मनीषा शर्मा, सहायक महाप्रबंधक व विभागीय प्रमुख, राजभाषा विभाग।

(केवल आंतरिक परिचालन के लिए)

पंजाब नैशनल बैंक, प्रधान कार्यालय की तिमाही गृह पत्रिका

मुख्य संरक्षक:

अशोक चंद्र
(प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी)

संरक्षक:

एम. परमशिवम
(कार्यपालक निदेशक)

बी. पी. महापात्र
(कार्यपालक निदेशक)

डी. सुरेन्द्रन
(कार्यपालक निदेशक)

विशेष सहयोग:

सुनील कुमार गोयल
(मुख्य महाप्रबंधक– डिजिटल बैंकिंग ट्रांसफॉर्मेशन प्रभाग)

अजय कुमार सिंह
(महाप्रबंधक– विश्लेषिकी उत्कृष्टता केंद्र प्रभाग)

प्रबंधकीय संपादक:

राकेश ग्रोवर
(मुख्य महाप्रबंधक–राजभाषा)

संपादक:

मनीषा शर्मा
(सहायक महाप्रबंधक– राजभाषा)

सह संपादक:

आशीष शर्मा
(मुख्य प्रबंधक–राजभाषा)

गणेश
(वरिष्ठ प्रबंधक–राजभाषा)

हृदय कुमार
(राजभाषा अधिकारी)

श्री राकेश ग्रोवर, मुख्य महाप्रबंधक (राजभाषा) द्वारा मुद्रित एवं प्रकाशित श्रीमती मनीषा शर्मा, सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा) द्वारा संपादित पंजाब नैशनल बैंक, राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय, सेक्टर–10, द्वारका, नई दिल्ली

मुद्रण:

विबा प्रेस प्राइवेट लिमिटेड, नई दिल्ली

पीएनबी प्रतिभा में लेखकों/रचयिताओं द्वारा व्यक्त राय एवं विचार लेखकों के व्यक्तिगत हैं। बैंक प्रबंधन का उनसे सहमत होना आवश्यक नहीं है।

जुलाई – सितंबर 2025

अनुक्रमणिका

विषय	पृष्ठ संख्या
हिंदी दिवस 2025 के अवसर पर माननीय गृह मंत्री जी का संदेश	2-3
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश	4-5
कार्यपालक निदेशक का संदेश	6-7
मुख्य महाप्रबंधक (राजभाषा) का संदेश	8
संपादकीय	9
बैंक को प्राप्त पुरस्कार	10
बैंकिंग और कृत्रिम बुद्धिमत्ता : उपयोग और चुनौतियां	11-14
मेगा एमएसएमई आउटरीच कार्यक्रम	15
कृत्रिम बुद्धिमत्ता (आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस) के उपयोग एवं भावी भारतीय बैंकिंग परिदृश्य	16-18
वित्तीय समावेशन संतृप्ति अभियान	19
कृत्रिम बुद्धिमत्ता के युग में हम	20-21
उच्चाधिकारियों के दौरे / उद्घाटन	22-24
मेगा एग्री आउटरीच कार्यक्रम	25
पीएनबी अध्ययन एवं प्रशिक्षण: प्रणाली एवं प्रबंधन/हर घर तिरंगा वॉकथोन	26-29
संसदीय समिति के दौरे	30
पीएनबी ने मनाया 79वां स्वतंत्रता दिवस	31
कृत्रिम बुद्धिमत्ता (आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस) और भारतीय बैंकिंग का भविष्य	32-34
पांचवां अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन, गांधी नगर (गुजरात)	35
पीएनबी ने किया राष्ट्रीय खेल दिवस का आयोजन	36
समझौता ज्ञापन / कॉरपोरेट गतिविधियां	37-38
बैंकों में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस/रोबोट युगीन मनुष्य (कविता)	39-41
पीएनबी ने किया "स्वच्छोत्सव" अभियान का आयोजन/मेरी यादगार लद्दाख यात्रा	42
कृत्रिम बुद्धिमत्ता विषय पर अखिल भारतीय अंतर बैंक सेमिनार एवं अखिल भारतीय नराकास अध्यक्ष सम्मेलन-सह समीक्षा बैठक का आयोजन	43
राजभाषा हिंदी को प्रोत्साहन देने में कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग	44-45
पीएनबी ने आयोजित की टाउन हॉल बैठक	46
सीएसआर गतिविधियां	47
पीहू (PIHU) पंजाब नैशनल बैंक में Generative AI के साथ ग्राहक सुविधा में क्रांति	48-49
राजभाषा गतिविधियां	50
ग्लोबल फिनटेक फेस्ट (GFF 2025)	51
व्हाट्सऐप बैंकिंग / "एक खोया हुआ मित्र"- लघुकथा	52-53
कोटा दशहरा मेला: राजस्थान की धरोहर और भव्य परंपरा	54-55
म्यूल हंटर.एआई (MuleHunter.ai:) आधुनिक बैंकिंग में जोखिम प्रबंधन	56
भारतीय बैंकिंग में बदलते ट्रेंड्स : चुनौतियां और अवसर	57-59
बेटियां और एहसास (कविता) / कला दीर्घा	60
हिंदी के समावेशी विकास में क्षेत्रीय भाषाओं का योगदान	61-62
पुस्तक समीक्षा : बैंकिंग की अनंत संभावनाएं	63
बुनियादी अस्तित्व, विकास और उत्कृष्टता का त्यौहार बोम्मई "गोलू" - क्षेत्रीय पर्व	64-65
बैंकिंग में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (AI) का उपयोग/हर तस्वीर कुछ कहती है	66-67
हर तस्वीर कुछ कहती है - उत्कृष्ट प्रविष्टियां	68
देवनागरी लिपि की वैज्ञानिकता	69-71
राजभाषा हिंदी - संचार और संस्कार की धारा	72-73
सरदार दयाल सिंह मजीठिया	74
प्रादेशिक भाषा की रचना	75
आपके पत्र	76

हिंदी दिवस 2025 के अवसर पर माननीय गृह मंत्री जी का संदेश

सत्यमेव जयते

अमित शाह
गृह मंत्री एवं सहकारिता मंत्री
भारत सरकार

प्रिय देशवासियो।

आप सभी को हिंदी दिवस की हार्दिक शुभकामनाएं।

भारत मूलतः भाषा-प्रधान देश है। हमारी भाषाएं सदियों से संस्कृति, इतिहास, परंपराओं, ज्ञान-विज्ञान, दर्शन और अध्यात्म को पीढ़ी दर पीढ़ी आगे बढ़ाने का सशक्त माध्यम रही हैं। हिमालय की ऊंचाइयों से लेकर दक्षिण के विशाल समुद्र तटों तक, मरुभूमि से लेकर बीहड़ जंगलों और गांव की चौपालों तक, भाषाओं ने हर परिस्थिति में मनुष्य को संवाद और अभिव्यक्ति के माध्यम से संगठित रहने और एकजुट होकर आगे बढ़ने का मार्ग दिखाया है।

मिलकर चलो, मिलकर सोचो और मिलकर बोलो, यही हमारी भाषाई और सांस्कृतिक चेतना का मूल मंत्र रहा है।

भारत की भाषाओं की सबसे बड़ी विशेषता यही रही है कि उन्होंने हर वर्ग और समुदाय को अभिव्यक्ति का अवसर दिया। पूर्वोत्तर में बीहू का गान, तमिलनाडु में ओवियालू की आवाज, पंजाब में लोहड़ी के गीत, बिहार में विद्यापति की पदावली, बंगाल में बाउल संत के भजन, आदिम समाज में ढोल-मांदर की थाप पर करमा की गूंज, माताओं की लोरियां, किसानों का बारहमासा, कजरी गीत, भिखारी ठाकुर की बिदेशिया, इन सबने हमारी संस्कृति को जीवन्त और लोककल्याणकारी बनाया है।

मेरा स्पष्ट मानना है कि भारतीय भाषाएं एक-दूसरे की सहचर बनकर, एकता के सूत्र में बंधकर आगे बढ़ रही हैं। संत तिरुवल्लुवर को जितनी भावुकता से दक्षिण में गाया जाता है, उतनी ही रुचि से उत्तर में भी पढ़ा जाता है। कृष्णदेवराय जितने लोकप्रिय दक्षिण में हुए, उतने ही उत्तर में भी। सुब्रमण्यम भारती की राष्ट्रप्रेम से ओत-प्रोत रचनाएं हर क्षेत्र के युवाओं में राष्ट्रप्रेम को प्रबल बनाती हैं। गोस्वामी तुलसीदास को हर एक देशवासी पूजता है। संत कबीर के दोहे तमिल, कन्नड़ और मलयालम अनुवादों में पाए जाते रहे हैं। सूरदास की पदावली दक्षिण भारत के मंदिरों और संगीत परंपरा में आज भी प्रचलित है। श्रीमंत शंकरदेव, महापुरुष माधवदेव को हर एक वैष्णव जानता है और भूपेन हजारिका को हरियाणा का युवा भी गुनगुनाता है।

गुलामी के कठिन दौर में भी भारतीय भाषाएं प्रतिरोध की आवाज बनीं और आजादी के आंदोलन को राष्ट्रव्यापी बनाने में भूमिका निभाई। हमारे स्वाधीनता सेनानियों ने जनपदों की भाषाओं में, गांव देहात की भाषा में लोगों को आजादी के आंदोलन से जोड़ा। हिंदी के साथ ही सभी भारतीय भाषाओं के कवियों, साहित्यकारों और नाटककारों ने लोकभाषाओं, लोककथाओं, लोकगीतों और

लोकनाटकों के माध्यम से हर आयु वर्ग और समाज के भीतर स्वाधीनता के संकल्प को प्रबल बनाया। वन्दे मातरम् और जय हिंद जैसे नारे हमारी भाषाई चेतना से ही उपजे और स्वतंत्र भारत के स्वाभिमान के प्रतीक बने।

जब देश आजाद हुआ, तब हमारे संविधान निर्माताओं ने भाषाओं की क्षमता और महत्ता को देखते हुए इस पर विस्तार से विचार-विमर्श किया और 14 सितंबर 1949 को देवनागरी लिपि में लिखित हिंदी को राजभाषा के रूप में अंगीकृत किया। संविधान के अनुच्छेद 351 में यह दायित्व सौंपा गया कि हिंदी का प्रचार-प्रसार हो और वह भारत की सामासिक संस्कृति का प्रभावी माध्यम बने।

पिछले एक दशक में प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी जी के नेतृत्व में भारतीय भाषाओं और संस्कृति के पुनर्जागरण का एक स्वर्णिम कालखंड आया है। चाहे संयुक्त राष्ट्रसंघ का मंच हो, जी-20 का सम्मेलन या SCO में संबोधन, मोदी जी ने हिंदी और भारतीय भाषाओं में संवाद कर भारतीय भाषाओं का स्वाभिमान बढ़ाया है।

मोदी जी ने आजादी के अमृत काल में गुलामी के प्रतीकों से देश को मुक्त करने के जो पंच प्रण लिए थे. उसमें भाषाओं की बड़ी भूमिका है। हमें अपनी संवाद और आपसी संपर्क भाषा के रूप में भारतीय भाषा को अपनाना चाहिए, न कि किसी विदेशी भाषा को। तभी हम गुलामी की मानसिकता से पूरी तरह मुक्त हो पाएंगे।

राजभाषा हिंदी ने 76 गौरवशाली वर्ष पूरे किए हैं। राजभाषा विभाग ने अपनी स्थापना के स्वर्णिम 50 वर्ष पूर्ण कर हिंदी को जनभाषा और जनचेतना की भाषा बनाने का अद्भुत कार्य किया है। 2014 के बाद से सरकारी कामकाज में हिंदी के प्रयोग को निरंतर बढ़ावा दिया गया है। संसदीय राजभाषा समिति ने वर्ष 1976 में अपनी स्थापना से लेकर 2014 तक माननीय राष्ट्रपति महोदया को प्रतिवेदन के 9 खंड प्रस्तुत किए थे, वहीं 2019 से अब तक 3 खंड प्रस्तुत किए जा चुके हैं। 13-14 नवंबर 2021 को वाराणसी से प्रारंभ हुए अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलनों की परम्परा भी लगातार आगे बढ़ रही है।

सूचना प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में भी राजभाषा विभाग ने उल्लेखनीय उपलब्धियां हासिल की हैं। न्यूरल मशीन ट्रांसलेशन पर आधारित 'कंठस्थ 2.0' में आज 5 करोड़ से अधिक वाक्यों का ग्लोबल डाटाबेस उपलब्ध है। 'लीला राजभाषा' और 'लीला प्रवाह' जैसे शिक्षण पैकेजों के माध्यम से 14 भारतीय भाषाओं में हिंदी सीखने की सुविधा उपलब्ध कराई गई है। वर्ष 2022 में शुरू हुआ 'हिंदी शब्द सिंधु' अब तक लगभग 7 लाख शब्दों से समृद्ध हो चुका है।

2024 में हिंदी दिवस पर 'भारतीय भाषा अनुभाग' की स्थापना की गई, जिसका उद्देश्य सभी प्रमुख भारतीय भाषाओं के बीच सहज अनुवाद सुनिश्चित करना है। हमारा लक्ष्य यह है कि हिंदी और अन्य भारतीय भाषाएं केवल संवाद का माध्यम न रहकर तकनीक, विज्ञान, न्याय, शिक्षा और प्रशासन की धुरी बनें। डिजिटल इंडिया, ई-गवर्नेस, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और मशीन लर्निंग के इस युग में हम भारतीय भाषाओं को भविष्य के लिए सक्षम, प्रासंगिक और वैश्विक तकनीकी प्रतिस्पर्धा में भारत को अग्रणी बनाने वाली शक्ति के रूप में विकसित कर रहे हैं।

मित्रों, भाषा सावन की उस बूँद की तरह है, जो मन के दु:ख और अवसाद को धोकर नई ऊर्जा और जीवन शक्ति देती है। बच्चों की कल्पना से गढ़ी गई अनोखी कहानियों से लेकर दादी-नानी की लोरियों और किस्सों तक, भारतीय भाषाओं ने हमेशा समाज को जिजीविषा और आत्मबल का मंत्र दिया है।

मिथिला के कवि विद्यापति जी ने ठीक ही कहा है - **"देसिल बयना सब जन मिट्ठा।"** अर्थात् अपनी भाषा सबसे मधुर होती है।

आइए, इस हिंदी दिवस पर हम हिंदी सहित सभी भारतीय भाषाओं का सम्मान करने और उन्हें साथ लेकर आत्मनिर्भर, आत्मविश्वासी तथा विकसित भारत की दिशा में आगे बढ़ने का संकल्प लें।

आप सभी को एक बार फिर से हिंदी दिवस की हार्दिक शुभकामनाएं।

वंदे मातरम् ।

(अमित शाह)

नई दिल्ली
14 सितंबर, 2025

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश

प्रिय पीएनबीएंस

पीएनबी प्रतिभा के इस नवीन अंक के माध्यम से मुझे आप सभी से पुनः संवाद करते हुए अत्यंत प्रसन्नता हो रही है। जैसे-जैसे हम तेजी से बदलते डिजिटल परिदृश्य में विकसित और समृद्ध हो रहे हैं, हमारे सामूहिक प्रयास बैंकिंग के भविष्य को एक नया आकार दे रहे हैं। **"बैंकिंग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता और राजभाषा"** विषय पर आधारित पत्रिका के इस नवीन अंक में, यह प्रतिबिंबित किया गया है कि प्रौद्योगिकी और राजभाषा न केवल हमारे मिशन में हमारी सहायता कर रहे हैं बल्कि ग्राहकों को उनकी पसंद के अनुसार उन्हीं की भाषा में उन्नत सेवाएं और उत्पाद प्रदान करने में हमारा मार्गदर्शन भी कर रहें हैं।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता अब केवल अनुसंधान प्रयोगशालाओं या भविष्य की कल्पनाओं तक सीमित नहीं है, यह एक परिवर्तनकारी शक्ति है जो संस्थाओं को एक नवीन स्वरूप प्रदान कर रही है, ग्राहक अनुभवों को नया रूप दे रही है और हमारे काम करने के तरीके को प्रतिदिन उन्नत और त्वरित बना रही है। पंजाब नैशनल बैंक में, हमने इस परिवर्तन को एक गहन उद्देश्य और उत्तरदायित्व के साथ अपनाया है। कर्मचारियों की दक्षता बढ़ाकर उन्हें सशक्त बनाने और ग्राहकों को सर्वोत्तम सेवाएं देने के लिए हमारे मुख्य परिचालन में एआई और जनरेटिव एआई को एकीकृत किया गया है।

मुझे इस दिशा में बैंक की कुछ प्रमुख उपलब्धियों को आपसे साझा करते हुए प्रसन्नता हो रही है। हमारी एआई यात्रा केवल नई प्रौद्योगिकियों को अपनाने के बारे में नहीं है; यह बैंकिंग को मानवीय, अधिक उत्तरदायी और अधिक बुद्धिमान बनाने की ओर अग्रसर है। इसका सबसे जीवंत उदाहरण पीहू (PIHU) है - पीएनबी का इंस्टेंट हेल्प फॉर यू - एक ग्राहक-सहायक चैटबॉट है, जो जनरेटिव एआई द्वारा संचालित है। बैंक के स्थापना दिवस पर लॉन्च किया गया, पीहू (PIHU) अब हमारी कॉरपोरेट वेबसाइट, इंटरनेट बैंकिंग और पीएनबी वन पर लाइव है, जहां यह प्रतिदिन लगभग 15,000 प्रश्नों का उत्तर औसतन 2.4 सेकंड में देता है। यह ग्राहकों को जानकारी और सेवाओं तक त्वरित पहुंच प्रदान करता है, जिसमें ऋण पुनर्भुगतान, आधार लिंकिंग और फॉर्म 16A एक्सेस जैसी सुविधाएं शामिल हैं। पीहू (PIHU) चैटबॉट में 25+ गैर-वित्तीय सेवाओं का रोलआउट शामिल है। PIHU केवल एक चैटबॉट नहीं है - यह बैंकिंग को सरल, तेज और अधिक सहज बनाने के लिए हमारी प्रतिबद्धता का प्रतीक भी है।

कर्मचारियों तथा स्टाफ सदस्यों के मामले में पीहू (PIHU) का पूरक है राही (RAHEE) जो बैंक के कर्मचारियों के लिए एक पूर्ण आंतरिक चैटबॉट है, जिसे बैंक की नीतियों और परिपत्रों से संबंधित प्रश्नों के साथ कर्मचारियों की सहायता करने के लिए डिजाइन किया गया है। राही (RAHEE) को बैंक की सभी नीतियों और परिपत्रों का उपयोग करके विकसित किया गया है। यह सभी स्टाफ सदस्यों / कर्मचारियों के लिए बैंक के नॉलेज सेंटर पर उपलब्ध है।

राही (RAHEE) कर्मचारियों को विश्वसनीय जानकारी के साथ सशक्त बनाने के हमारे प्रयासों में एक महत्वपूर्ण कदम है, जिससे मैनुअल प्रक्रियाओं पर निर्भरता कम होती है और परिचालन तीव्रता बढ़ती है ।

हमारी एआई (AI) कार्यनीति का एक और उदाहरण माइक्रो कोपायलट (Microsoft Copilot) का कार्यान्वयन है। यह एक जनरेटिव AI-संचालित सहायक है, जो हमारे कर्मचारियों के काम करने के तरीके को बदल रहा है। कोपायलट (Copilot) का उपयोग संगठन के विभिन्न स्तरों पर दस्तावेज का सारांश, ईमेल ड्राफ्टिंग, कोड समीक्षा, बैठक के कार्यवृत्त और डेटा विश्लेषण जैसे कार्यों में सहायता करने के लिए किया जा रहा है। यह हमारी टीमों को समय बचाने, त्रुटियों को कम करने और उच्च-मूल्य गतिविधियों पर ध्यान केंद्रित करने में मदद कर रहा है। हमने Copilot की क्षमताओं से अपने कर्मचारियों को परिचित कराने के लिए माइक्रोसॉफ्ट (Microsoft) के साथ मिलकर कार्यशालाएं भी आयोजित की हैं।

ये तीन पहलें अर्थात PIHU, RAHEE और Copilot - अलग-अलग प्रयोग नहीं हैं; ये एक सुसंगत डिजिटल परिवर्तन रणनीति का हिस्सा हैं, जो भविष्य के लिए तैयार बैंक बनने के हमारे व्यापक दृष्टिकोण के साथ संरेखित होती है। इसके अलावा, पालयट आधार पर भी कई परियोजनाएं चल रही हैं जैसे कि कर्मचारियों के लिए एक "ऑगमेंटेड रियलिटी-वर्चुअल रियलिटी ट्रेनिंग बॉट" Augmented Reality & Virtual Reality Training Bot" जो प्रशिक्षण के बाद कर्मचारियों के प्रदर्शन का आकलन कर सकता है। इसके अलावा, एआई (AI) एकीकरण जैसे कि सेल्स पिच जनरेटर, कॉरपोरेट क्रेडिट नोट जनरेटर, एचआर (HR) लर्निंग बोर्ड आदि जनरेटिव एआई (AI) में चल रही कुछ अन्य पायलट परियोजनाएं भी हैं। जेनेरिक एआई का प्रयोग हमारे इस विश्वास को दर्शाता है कि प्रौद्योगिकी को मानव स्पर्श को प्रतिस्थापित नहीं करना चाहिए बल्कि इसे बढ़ाना चाहिए, जिससे इंटरैक्शन अधिक सार्थक हो, निर्णय अधिक सटीक हो और सेवाएं अधिक सुलभ हों।

आज के इस डिजिटल और एआई युग में राजभाषा हिंदी ने नई तकनीक को समाहित करते हुए उल्लेखनीय वृद्धि की है। डिजिटल युग में जहां दुनिया भर में कृत्रिम बुद्धिमत्ता, मोबाइल ऐप्स, क्लाउड कंप्यूटिंग और सोशल मीडिया का उपयोग हो रहा है, वहीं हिंदी भाषा ने भी विभिन्न तकनीकी उपकरणों जैसे कि कंठस्थ, भाषिनी, वॉइस टाईपिंग टूल, चैट जीपीटी, गूगल अनुवाद, ओसीआर सॉफ्टवेयर, हिंदी शब्द सिंधु, स्पीच-टू-टेक्स्ट टूल्स आदि के माध्यम से अपनी उपस्थिति दर्ज कराकर एक नया आयाम स्थापित किया है। बैंक में हिंदी के प्रगामी प्रयोग को बढ़ावा देने के लिए इन आधुनिक एप्लिकेशन व टूल्स का प्रयोग कर राजभाषा हिंदी में कार्य को अधिक सरल एवं सुगम बनाया जा रहा है। आगे की यात्रा रोमांचक और चुनौतीपूर्ण दोनों है, लेकिन हमारे ग्राहकों के विश्वास और हमारी टीमों की प्रतिबद्धता के साथ, हमें नेतृत्व करने की अपनी क्षमता पर विश्वास है। पंजाब नैशनल बैंक में, हम न केवल एआई को अपना रहे हैं बल्कि हम बैंकिंग में इसके विवेकपूर्ण एकीकरण से इसके भविष्य को नया आकार दे रहे हैं।

एआई में राजभाषा हिंदी तथा क्षेत्रीय भाषाओं के समन्वय से हम अधिक से अधिक ग्राहकों तक बैंक की पहुंच सुनिश्चित कर सकते हैं। ग्राहकों, हितधारकों तथा स्टाफ सदस्यों के साथ संवाद सरल और सहज हिंदी तथा वहां की स्थानीय भाषाओं में करने से हम अपने बहुमूल्य ग्राहकों की आवश्यकता को भलीभांति समझकर उन्हें वांछित उत्पाद और सेवाएं प्रदान करने में सफलता प्राप्त करते आएं हैं, 18 करोड़ से अधिक का ग्राहक आधार जिसका साक्ष्य है। आईए हम यह संकल्प लें कि अपने शासकीय कार्यों में हिंदी के प्रयोग को प्राथमिकता देंगें और एआई तथा भारतीय भाषाओं के प्रयोग से देश के प्रत्येक व्यक्ति को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान कर राष्ट्र को आर्थिक रूप से और सशक्त करेंगे।

शुभकामनाओं सहित !

(अशोक चंद्र)

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी

कार्यपालक निदेशक का संदेश

प्रिय पीएनबीएंस,

"पीएनबी प्रतिभा" के इस विशेष संस्करण के माध्यम से आप सभी पाठकों से पुनः संवाद करते हुए बहुत प्रसन्नता हो रही है। यह पत्रिका न केवल पंजाब नैशनल बैंक की गौरवशाली विरासत को दर्शाती है, बल्कि हमारे नवाचार, समर्पण और डिजिटल परिवर्तन की यात्रा को भी उजागर करती है। आज जब बैंकिंग का स्वरूप तेजी से बदल रहा है, तो यह देखकर संतोष होता है कि हम इस बदलाव को न केवल अपना रहे हैं, बल्कि उसे सही दिशा भी दे रहे हैं।

हमारा बैंक तकनीकी नवाचारों को अपनाने में अग्रणी रहा है। **कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI)** के क्षेत्र में हमारे प्रयासों ने बैंकिंग को अधिक मानवीय, उत्तरदायी और बुद्धिमान बनाने की दिशा में महत्वपूर्ण योगदान दिया है। यह परिवर्तन केवल तकनीकी नहीं है, बल्कि यह हमारे ग्राहकों और कर्मचारियों के अनुभव को बेहतर बनाने की दिशा में एक ठोस कदम है।

इस दिशा में हमारे तीन प्रमुख नवाचार उल्लेखनीय हैं:

1. **पीहू (PIHU – PNB*s Instant Help for You)**: यह ग्राहक-सहायता चैटबॉट जनरेटिव AI द्वारा संचालित है और बैंक की वेबसाइट, इंटरनेट बैंकिंग तथा PNB One ऐप पर उपलब्ध है। इसके माध्यम से ग्राहक शाखा में जाए बिना अपने लेनदेन संबंधी सभी कार्य स्वयं करने में सक्षम हो रहे हैं। साथ ही ग्राहक अब वित्तीय लेनदेनों को अपनी सुविधानुसार कभी भी कहीं भी प्राप्त करने में सुविधाजनक अनुभव कर पा रहे हैं।

2. **राही (RAHEE – Responsive Agent for Helping Employee Engagement)**: यह एक आंतरिक चौटबॉट है जो कर्मचारियों को बैंक की नीतियों और सर्कुलरों से संबंधित प्रश्नों के उत्तर देता है। यह नॉलेज सेंटर (Knowledge Centre) से जुड़ा हुआ है और कर्मचारियों को वास्तविक समय में जानकारी प्रदान करता है, जिससे मैनुअल प्रक्रियाओं पर निर्भरता कम होती है।

3. **माइक्रोसॉफ्ट कोपायलट (Microsoft Copilot)**: यह जनरेटिव AI आधारित सहायक है जो दस्तावेजों का सारांश तैयार करने, ईमेल ड्राफ्ट करने, कोड की समीक्षा करने, मीटिंग मिनट्स बनाने और डेटा विश्लेषण जैसे कार्यों में कर्मचारियों की मदद करता है। इससे समय की बचत होती है और कार्य की गुणवत्ता में सुधार होता है।

इन पहलों के साथ-साथ, हम **व्हाट्सऐप (WhatsApp) बैंकिंग** के माध्यम से ग्राहकों को सरल, सुलभ और सुरक्षित सेवाएं प्रदान करने के लिए निरंतर प्रयासरत हैं। हाल ही में हमने निम्नलिखित सुविधाएं लाइव की हैं:

- **छह माह की खाता विवरणी डाउनलोड** करने की सुविधा।
- **डेबिट कार्ड चैनल सक्षम/अक्षम** (Enable/Disable) करने की सुविधा।
- **नामांकन जोड़ने** की प्रक्रिया को व्हाट्सऐप (WhatsApp) के माध्यम से सरल बनाया गया है।
- **CRM एकीकरण** के माध्यम से लीड कैप्चरिंग को स्वचालित किया गया है।
- **ऋण (Loan) खाता सारांश**
- **केवाईसी (KYC) अपडेट**

इसके अतिरिक्त, कई नई सेवाएं जैसे **डिमैट सेवाएं, फॉर्म Form 16 डाउनलोड** और **भाषाई विविधता** को शामिल करने की दिशा में कार्य प्रगति पर है। व्हाट्सऐप (WhatsApp) बैंकिंग अब 88 लाख से अधिक उपयोगकर्ताओं को सेवा प्रदान कर रहा है और अक्टूबर 2025 में 4 करोड़ से अधिक प्रश्नों का उत्तर दिया गया।

हमारा उद्देश्य तकनीक को मानव स्पर्श के पूरक के रूप में उपयोग करना है– ताकि निर्णय अधिक सटीक तथा सूचित हों, सेवाएं अधिक सुलभ हों और अनुभव अधिक अर्थपूर्ण हों। हम न केवल एआई (AI) को अपना रहे हैं, बल्कि एआई को बैंकिंग का भविष्य मानकर इसे प्रतिदिन के कार्य में शामिल करने का प्रयास कर रहें हैं।

हमारी सभी पहलों का उद्देश्य कर्मचारियों को सशक्त बनाना और ग्राहकों को बेहतर सेवा प्रदान करना है। हमारे मूल्यवान और सम्मानित ग्राहकों की आवश्यकताओं को और भी अच्छे ढंग से समझने के लिए हमारा बैंक राजभाषा हिंदी और ग्राहकों की स्थानीय भाषा का अधिकाधिक प्रयोग करता है। हमारा बैंक सरकार के लोकल फॉर वोकल के नारे को आत्मसात करते हुए अपने उत्पादों और सेवाओं की जानकारी हिंदी सहित अन्य भारतीय भाषाओं में ग्राहकों को प्रदान कर रहा है। स्वभाषा में काम करने के अपने प्रण को कायम रखते हुए हम एआई तकनीकों के माध्यम से इसके प्रचार-प्रसार पर भी बल दे रहे हैं। 'पीएनबी वन', 'पीहू' और 'राही' जैसे एआई टूलों के माध्यम से हम प्रतिदिन हजारों ग्राहकों की समस्याओं को सुनकर उनके त्वरित उत्तर उन्हीं की अपनी भाषा में उपलब्ध करवा रहे हैं। पीएनबी वन ऐप हिंदी और अंग्रेजी के अलावा अन्य भारतीय भाषाओं में उपलब्ध है जिसके कारण अधिक से अधिक ग्राहक बैंक से जुड़ने में सहजता अनुभव करते हैं।

हमारा विश्वास है कि तकनीक केवल एक उपकरण नहीं है, बल्कि यह एक दृष्टिकोण है– एक ऐसा दृष्टिकोण जो सेवा को सरल बनाता है, निर्णय को सटीक बनाता है और अनुभव को समृद्ध करता है। हम अपने ग्राहकों और कर्मचारियों के लिए एक ऐसा बैंक बनाना चाहते हैं जो भविष्य के लिए तैयार हो, और जिसमें नवाचार, समावेशिता और उत्तरदायित्व की भावना हो।

अंत में, मैं पत्रिका में प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष रूप से अपना योगदान देने वाले सभी स्टाफ सदस्यों को धन्यवाद देता हूं और आशा करता हूं कि यह अंक हमारे सभी पाठकों के लिए बहुत ही ज्ञानवर्धक और उपयोगी सिद्ध होगा। आइये हम सभी पीएनबीएंस मिलकर यह प्रयास करें कि एआई, हिंदी एवं अन्य भारतीय भाषाओं को अपनाते हुए हम अपने बैंक को ऐसी दिशा में अग्रसर करें जो तकनीक और सेवा दोनों में अग्रणी हो।

हार्दिक शुभकामनाओं सहित !

(एम. परमशिवम)
कार्यपालक निदेशक

मुख्य महाप्रबंधक (राजभाषा) का संदेश

प्रिय साथियो,

पीएनबी प्रतिभा के इस नवीन अंक के माध्यम से आप सभी सुधी पाठकों से पुनः संवाद करते हुए मुझे बहुत प्रसन्नता हो रही है। साथियो पत्रिका का यह अंक **"बैंकिंग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता और राजभाषा"** पर आधारित है। कृत्रिम बुद्धिमत्ता (Artificial Intelligence) एक ऐसी तकनीक है जिसमें मशीनों को इस तरह से विकसित किया जाता है कि वे मनुष्यों की तरह सोचने, सीखने और कार्य करने में सक्षम हों। वर्तमान परिदृश्य में कृत्रिम बुद्धिमत्ता कृषि, वाणिज्य, शिक्षा, चिकित्सा, अनुसंधान, प्रशिक्षण तथा विज्ञान आदि कई क्षेत्रों में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही है। आज कृत्रिम बुद्धिमत्ता के उपयोग के चलते कोई भी कार्य दिनों के बजाय कुछ घंटो, मिनटों और कुछ सेकेंडों में त्वरित गति से हो जाता है। स्मार्ट कंप्यूटर, मोबाइल, टीवी और अन्य यंत्रों के माध्यम से लोग बिना किसी मानवीय सहायता के अपना काम स्वयं करने में सक्षम होने लगे हैं। बैंकिंग जगत में लगभग सभी वित्तीय संस्थाएं बाजार प्रतिस्पर्धा से निपटने एवं ग्राहक की अपेक्षाओं पर खरा उतरने के लिए कृत्रिम बुद्धिमत्ता का लाभप्रद उपयोग कर रही हैं। आज पारम्परिक बैंकिंग, वर्चुअल बैंकिंग में परिवर्तित होती जा रही है। कृत्रिम बुद्धिमत्ता से लागत में कमी लाने, बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने एवं कार्यप्रणाली के दोहराव से बचने में सहायता मिली है।

बैंकिंग क्षेत्र में कृत्रिम बुद्धिमत्ता बाजार के भावी पैटर्न को निर्धारित करने और निर्णय लेने में प्रमुख भूमिका निभा रही है। बैंक लेन-देन को ट्रैक करने, एंटी मनी लॉन्ड्रिन्ग पैटर्न के साथ-साथ भुगतान धोखाधड़ी, क्रेडिट कार्ड धोखाधड़ी का पता लगाने में एआई और डीप लर्निंग का उपयोग कर रहे हैं। बैंकिंग क्षेत्र एआई-आधारित तकनीक का उपयोग कारोबार की गतिशीलता का विश्लेषण करने में करता है। बैंक एआई के विभिन्न एप्लिकेशन्स का उपयोग करते हुए, ग्राहकों की जरूरतों के अनुरूप उत्पाद पेश करना, एल्गोरिदम ट्रेडिंग और मशीन लर्निंग को वित्तीय प्रक्रियाओं में शामिल कर रहा है।

वर्तमान तकनीकी परिवेश में जहां कृत्रिम बुद्धिमत्ता बैंकों के लिए महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही है, वहीं जन-जन तक बैंकिंग पहुंचाने में राजभाषा हिंदी और अन्य भारतीय क्षेत्रीय भाषाओं की महत्ता को भी कम नहीं आंका जा सकता है। कृत्रिम बुद्धिमत्ता, भाषा को स्वाभाविक रूप से समझने की क्षमता रखती है जिससे इसके माध्यम से ग्राहकों की प्राथमिक जिज्ञासाओं का तत्परतापूर्वक समाधान कर उन्हें बैंकिंग की मुख्य धारा से जोड़ने में तेजी लाई जा सकती है। चैटबॉट्स ग्राहकों की भाषा को समझकर तत्काल उनकी ही भाषा में उनकी शंकाओं का समाधान करते हैं। 'राही' और 'पीहू' जैसी चैटबॉट सुविधाओं के माध्यम से हमारा बैंक ग्राहकों और स्टाफ सदस्यों के हर सवाल का जवाब त्वरित गति से उपलब्ध कराने में सक्षम हैं। बैंक 'पीएनबी वन' ऐप को अंग्रेजी और हिंदी के साथ 13 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध करवा रहा है। बैंक राजभाषा हिंदी को अपने दैनिक कार्यालयीन कार्यों में उपयोग करते हुए इसके प्रचार-प्रसार को प्रोत्साहित करने के लिए दृढ़ संकल्पित है। बैंक हिंदी के ए.आई. टूल जैसे; भारती - बहुभाषी अनुवाद सारथी, शब्द सिंधु, लीला, हिंदी स्वयं शिक्षण, भाषणी, भाषा संगम का बैंकिंग कार्यों में नियमित रूप से उपयोग कर रहा है।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता का निर्माण मानव सभ्यता की सबसे बड़ी घटनाओं में से एक है। तमाम लाभों के बावजूद कृत्रिम बुद्धिमत्ता के अपने खतरे हैं। अतः इसका उपयोग पूरी सतर्कता और संपूर्ण जानकारी के साथ करना हमारा नैतिक एवं सामाजिक उत्तरदायित्व है।

पीएनबी प्रतिभा के इस अंक में एआई के विभिन्न पहलुओं को उद्घाटित किया गया है। मुझे आशा और पूर्ण विश्वास है कि यह अंक पाठकों के लिए ज्ञानप्रद एवं उपयोगी सिद्ध होगा।

शुभकामनाओं सहित!

(राकेश ग्रोवर)

मुख्य महाप्रबंधक (राजभाषा)

संपादकीय

बदलते तकनीकी युग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता (ए.आई.) तथा हिंदी भाषा सहित अन्य भारतीय भाषाओं के महत्व को रेखांकित करता हुआ "पीएनबी प्रतिभा" का यह नूतन अंक आपके समक्ष प्रस्तुत करते हुए मुझे अत्यंत हर्ष की अनुभूति हो रही है। कृत्रिम बुद्धिमत्ता (ए.आई.) आधारित बैंकिंग सेवाओं का विकास, न केवल भाषाई समावेशिता को प्रोत्साहित करता है, अपितु **"सुगम बैंकिंग-सर्वजन बैंकिंग"** के लक्ष्य को भी साकार करता है। हमारे मनीषियों ने सैंकड़ों वर्ष पूर्व कहा था **"यन्त्राणि मनुष्येषु साधनं न तु प्रतिस्थानम्।"** अर्थात् - यंत्र मनुष्य के सहायक हैं, उनका प्रतिस्थापन नहीं हो सकता। यह उक्ति आज भी उतनी ही प्रासंगिक है:

"*Artificial Intelligence is not a substitute for human intelligence, it is a tool to amplify human creativity and ingenuity*" - Fie-Fie-li (Director, Stanford University) अर्थात् -कृत्रिम बुद्धिमत्ता, मानवीय बुद्धि का प्रतिस्थापन्न नहीं है, यह मानवीय क्षमता और प्रतिभा को कई गुना बढ़ाने का साधन है।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता (ए.आई.) 21वीं सदी की सबसे क्रांतिकारी टेक्नॉलोजी है। बैंकिंग में एआई का उपयोग एक नवीन युग का सूत्रपात है और इससे भावी बैंकिंग में क्रांतिकारी परिवर्तन होंगे। बैंकिंग में एआई के प्रयोग ने ग्राहक अनुभव को बेहतर करने, ऑपरेशनल दक्षता को बढ़ाने के साथ-साथ पारदर्शिता और ग्राहक विश्वास को बढ़ाकर भारतीय बैंकिंग को एक नया रूप दिया है। बैंकिंग सेवाओं की दक्षता बढ़ाने, लागत में कमी, साइबर धोखाधड़ी से बचाव, प्रभावी जोखिम प्रबंधन, अनुपालन निगरानी एवं ग्राहक अनुभव को बढ़ाने के लिए मशीन लर्निंग, रोबॉटिक्स, वर्चुअल बैंकिंग, चैटबॉट, डेटा विश्लेषण, एनएलपी, एल्गोरिदम ऋण स्कोर, इंटरएक्टिव इंटरफेस आदि एआई तकनीकों का प्रयोग किया जा रहा है। कृत्रिम बुद्धिमत्ता (ए. आई.) में अविश्वसनीय संभावनाएं हैं साथ ही मानव जाति का स्वरूप बदलने की असीमित क्षमता भी है। अत: यह जरूरी है कि इसका नियंत्रित एवं विवेकपूर्ण प्रयोग किया जाए। एआई के द्रुत गति से बढ़ते प्रभुत्व के संदर्भ में मानव जाति का भविष्य इस बात पर निर्भर करेगा कि इसकी असीमित शक्ति का उपयोग समाज के हित में किया जाए और इसके लिए प्रभावी वैधानिक और नियामक प्रावधान हों।

पंजाब नैशनल बैंक ने सदैव आधुनिकतम तकनीकों को अपनाकर ग्राहकों के भरोसे को कायम रखते हुए उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने की परंपरा को सर्वोपरि माना है। इसी भावना के अनुरूप, बैंक ने हिंदी भाषा को न केवल अपने दैनिक कार्यों में बल्कि इसे डिजिटल एवं कृत्रिम बुद्धिमत्ता (ए.आई.) आधारित सेवाओं में भी प्रभावी रूप से शामिल किया है। बैंक ने तकनीक और मानवीय संवेदना के संतुलन को बनाए रखते हुए हिंदी भाषा के प्रयोग को तकनीकी प्लेटफार्मों पर सशक्त रूप में स्थापित किया है। इससे ग्राहकों को अपनी मातृभाषा में बैंकिंग सेवाओं का उन्नत अनुभव प्राप्त हो रहा है। तकनीक और भाषा का यह संगम "डिजिटल भारत" की भावना को साकार करता है और यह सिद्ध करता है कि आधुनिकता और मातृभाषा एक-दूसरे की पूरक हैं।

एआई की बढ़ती हुई महत्ता को ध्यान में रखते हुए, इस अंक में ऐसे लेखों को विशेष रूप से स्थान दिया गया है जो कृत्रिम बुद्धिमत्ता (ए.आई.) के उपयोग और चुनौतियों की नई दिशाएं उद्घाटित करते हैं। साथ ही, राजभाषा हिंदी के प्रचार और प्रसार में एआई की भूमिका पर भी प्रकाश डाला गया है। रचनाधर्मी स्टाफ सदस्यों की विविध साहित्यिक विधाओं-कविता, निबंध, यात्रा संस्मरण तथा आलेख से इस अंक को सुसज्जित करने का प्रयास किया गया है। यह अंक केवल जानकारी का संकलन नहीं, बल्कि विचार, अभिव्यक्ति और नवाचार का समुच्चय है, जो पीएनबी परिवार के सदस्यों की सृजनात्मक ऊर्जा को दर्शाता है। मुझे विश्वास है कि यह अंक सुधी पाठकों को न केवल ज्ञानवर्धक अनुभव प्रदान करेगा, बल्कि कृत्रिम बुद्धिमत्ता और हिंदी भाषा के क्षेत्र में नई संभावनाओं के प्रति प्रेरित भी करेगा। आपके बहुमूल्य सुझाव पत्रिका के आगामी अंकों की दिशा और गुणवत्ता को निखारने में बहुमूल्य योगदान देंगे।

शुभकामनाओं सहित।

मनीषा शर्मा
(सहायक महाप्रबंधक-राजभाषा)

बैंक को प्राप्त पुरस्कार

श्री डी. के. जैन, मुख्य महाप्रबंधक और मुख्य वित्त अधिकारी (सीएफओ) (तत्कालीन) को "डन एंड ब्रैडस्ट्रीट" के अंतर्गत "फाइनेंस इलाइट 2025" पुरस्कार से सम्मानित किया गया।

दिल्ली में आयोजित एशियाई बैंकिंग पुरस्कार 2025 समारोह में पंजाब नैशनल बैंक को तीसरे आईसीसी इमर्जिंग बैंकिंग एशिया पुरस्कारों की दो श्रेणियों क्रमशः 1.एआई/एमएल इंप्लेमेंटेशन -विजेता, 2.सर्वश्रेष्ठ बैंक-रनर अप पुरस्कार से सम्मानित किया गया।

पंजाब नैशनल बैंक को बेंगलुरु में "एशिया पैसेफिक एचआरएम कांग्रेस एंड अवार्ड्स" द्वारा "हैप्पी एम्पलॉयर ब्रांड 2025" पुरस्कार से सम्मानित किया गया।

पंजाब नैशनल बैंक को 103वें SKOCH AWARD 2025 हेतु पीएनबी वन बिज़ कॉरपोरेट मोबाईल बैंकिंग ऐप के लिए बीएफएसआई श्रेणी में रजत पुरस्कार से सम्मानित किया गया।

पीएनबी को बेंगलुरु में आयोजित एमएसएमई मार्केटिंग कॉन्क्लेव में एमएसएमई इकोसिस्टम को मजबूत बनाने में उत्कृष्ट योगदान देने के लिए राष्ट्रीय लघु उद्योग निगम (एनएसआईसी) द्वारा सम्मानित किया गया। श्री अतीश कुमार सिंह, संयुक्त सचिव, एमएसएमई मंत्रालय और डॉ. एस.एस. आचार्य, सीएमडी, (एनएसआईसी) की उपस्थिति में माननीय एमएसएमई राज्य मंत्री, भारत सरकार, श्री शोभा करंदलाजे से पुरस्कार ग्रहण करते हुए सुश्री वंदना पांडे, महाप्रबंधक।

बैंकिंग और कृत्रिम बुद्धिमत्ता : उपयोग एवं चुनौतियां

संजीव कपूर, उप महाप्रबंधक
अंचल कार्यालय, लुधियाना

कृत्रिम बुद्धिमत्ता उन मशीनों में मानव बुद्धि के अनुकरण को संदर्भित करती है जिन्हें सोचने, सीखने और निर्णय लेने के लिए प्रोग्राम किया जाता है। इन प्रणालियों को उन कार्यों को करने के लिए डिजाइन किया गया है जिनके लिए आम तौर पर मानव संज्ञानात्मक कार्यों की आवश्यकता होती है, जैसे समस्या-समाधान, निर्णय लेना, भाषा को समझना और पैटर्न को पहचानना। कृत्रिम बुद्धिमत्ता आज के युग की सबसे क्रांतिकारी तकनीकी खोजों में से एक है। यह तकनीक मशीनों को मानव जैसी बुद्धिमत्ता प्रदान करती है, जिससे वे सीखने, समझने, निर्णय लेने और समस्याओं को हल करने में सक्षम होती हैं। कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग अब हर क्षेत्र में किया जा रहा है, चाहे वह बैंकिंग हो, चिकित्सा हो, शिक्षा हो या परिवहन।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता के प्रमुख घटक:

1. **मशीन लर्निंग (एमएल):** सिस्टम को डेटा से सीखने और स्पष्ट प्रोग्रामिंग के बिना समय के साथ अपने प्रदर्शन में सुधार करने में सक्षम बनाती है।
2. **प्राकृतिक भाषा प्रसंस्करण (एनएलपी):** मशीनों को मानव भाषा को समझने, व्याख्या करने और उत्पन्न करने की अनुमति देता है।
3. **कंप्यूटर विजन:** मशीनों को छवियों और वीडियो जैसी दुनिया की दृश्य जानकारी की व्याख्या और विश्लेषण करने में मदद करता है।
4. **रोबोटिक्स:** कृत्रिम बुद्धिमत्ता उन मशीनों पर लागू होती है जो भौतिक कार्य कर सकती हैं।
5. **जेनरेटिव कृत्रिम बुद्धिमत्ता:** कृत्रिम बुद्धिमत्ता का एक उपसमूह जो प्रशिक्षण डेटा के आधार पर पाठ, चित्र या संगीत जैसी नई सामग्री बनाती है।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता के प्रकार:

1. **नैरो कृत्रिम बुद्धिमत्ता:** विशिष्ट कार्यों के लिए इसे डिजाइन किया गया है, जैसे वर्चुअल असिस्टेंट (जैसे, सिरी या एलेक्सा) या अनुशंसा प्रणाली।
2. **सामान्य कृत्रिम बुद्धिमत्ता:** काल्पनिक कृत्रिम बुद्धिमत्ता जो कोई भी बौद्धिक कार्य कर सकती है जो मनुष्य कर सकता है।
3. **सुपर इंटेलिजेंट कृत्रिम बुद्धिमत्ता:** एक भविष्य की अवधारणा जहां कृत्रिम बुद्धिमत्ता सभी क्षेत्रों में मानव बुद्धि से आगे निकल जाएगी।

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस: बैंकिंग क्षेत्र के विकास के लिए पलायन वेग

कृत्रिम बुद्धिमत्ता दुनिया भर में उद्योगों को नया आकार देने में निर्णायक उत्प्रेरक बन गई है और बैंकिंग क्षेत्र भी इसका अपवाद नहीं है। विकास के लिए बहुत आवश्यक "एस्केप वेलोसिटी" की पेशकश करते हुए, कृत्रिम बुद्धिमत्ता न केवल नियमित प्रक्रियाओं को स्वचालित कर रही है बल्कि ग्राहक अनुभव, परिचालन दक्षता और वित्तीय समावेशन को मौलिक रूप से बदल रही है। पारंपरिक बैंकों से लेकर नियो बैंक तक, कृत्रिम बुद्धिमत्ता वित्तीय दुनिया में जुड़ाव और रणनीति के नियमों को फिर से लिख रही है। यह निबंध बैंकिंग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता के विकास, लाभ और चुनौतियों पर प्रकाश डालता है, इसकी परिवर्तनकारी क्षमता और आगे की राह के बारे में जानकारी प्रदान करता है।

बैंकिंग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता का विकास

बैंकिंग क्षेत्र में कृत्रिम बुद्धिमत्ता की यात्रा छोटे पैमाने पर डेटा

विश्लेषण और कार्य स्वचालन के सरल अनुप्रयोगों के साथ आरंभ हुई। शुरुआती दिनों में, कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग केवल नियमित प्रक्रियाओं को स्वचालित करने और डेटा से अंतर्दृष्टि प्राप्त करने तक सीमित था। लेकिन समय के साथ, इसका दायरा और गहराई दोनों ही बढ़ते गए। आज के परिप्रेक्ष्य में, कृत्रिम बुद्धिमत्ता बैंकिंग क्षेत्र के लिए एक गेम-चेंजर साबित हो रही है। यह न केवल जोखिम प्रबंधन और धोखाधड़ी की रोकथाम जैसी महत्वपूर्ण चुनौतियों का समाधान प्रदान करती है, बल्कि व्यक्तिगत ग्राहक सेवा को भी एक नई ऊंचाई पर ले जा रही है। ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए, कृत्रिम बुद्धिमत्ता व्यक्तिगत उत्पाद सिफारिशों, स्वचालित चैटबॉट्स, और तेज लेन-देन प्रक्रिया में मदद कर रही है।

जेनरेटिव कृत्रिम बुद्धिमत्ता के आगमन ने बैंकिंग क्षेत्र में कृत्रिम बुद्धिमत्ता के उपयोग को एक नई दिशा दी है। यह तकनीक, विशाल और विविध डेटासेट्स के आधार पर निर्माण, विश्लेषण, भविष्यवाणी और रणनीति निर्माण की उन्नत क्षमताएं प्रदान करती है। उदाहरण के लिए, जेनरेटिव कृत्रिम बुद्धिमत्ता बैंकिंग में व्यक्तिगत ग्राहक सुझाव तैयार करने, वित्तीय रिपोर्टिंग को स्वचालित करने, और संभावित जोखिमों की पहचान करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही है।

मैकिन्से द्वारा 2023 में प्रकाशित एक बैंकिंग रिपोर्ट ने इस बदलाव की व्यापकता को रेखांकित किया। रिपोर्ट के अनुसार, जेनरेटिव कृत्रिम बुद्धिमत्ता की मदद से बैंकिंग उद्योग में उत्पादकता को लगभग 5% तक बढ़ाया जा सकता है। साथ ही, यह तकनीक वैश्विक स्तर पर बैंकिंग संचालन से संबंधित व्यय को 300 बिलियन डॉलर तक कम करने की क्षमता रखती है। यह न केवल इसकी प्रभावशीलता को दर्शाता है, बल्कि यह भी स्पष्ट करता है कि जेनरेटिव कृत्रिम बुद्धिमत्ता बैंकिंग उद्योग को कैसे पूरी तरह से पुनर्परिभाषित कर सकती है।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता के इस तेजी से विकास और इसके गहन प्रभाव को देखते हुए, यह स्पष्ट है कि बैंकिंग क्षेत्र में कृत्रिम बुद्धिमत्ता की भूमिका आने वाले समय में और भी महत्वपूर्ण हो जाएगी। विशेषज्ञों का अनुमान है कि 2030 तक कृत्रिम बुद्धिमत्ता का वैश्विक बैंकिंग बाजार ₹64.03 बिलियन तक पहुंच जाएगा। इसका अर्थ है कि कृत्रिम बुद्धिमत्ता बैंकिंग के हर पहलु में गहराई से समाहित हो जाएगी, जिससे न केवल परिचालन दक्षता बढ़ेगी, बल्कि ग्राहकों के साथ बैंकिंग का अनुभव भी अत्यधिक व्यक्तिगत और सहज होगा।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता और जेनरेटिव कृत्रिम बुद्धिमत्ता का यह विकास केवल तकनीकी नवाचार नहीं है, बल्कि यह बैंकिंग उद्योग के लिए एक रणनीतिक परिवर्तन का प्रतीक है। जैसे-जैसे बैंक इस तकनीक को अपनाते रहेंगे, वे न केवल प्रतिस्पर्धा में आगे रहेंगे, बल्कि ग्राहकों की बदलती आवश्यकताओं को भी बेहतर तरीके से पूरा कर सकेंगे।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता - बेहतर ग्राहक अनुभव

बैंकिंग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता के सबसे अधिक दिखाई देने वाले प्रभावों में से एक ग्राहक अनुभव में महत्वपूर्ण वृद्धि है। बैंक निर्बाध, वैयक्तिकृत इंटरैक्शन प्रदान करने के लिए कृत्रिम बुद्धिमत्ता-संचालित चैटबॉट और उन्नत एनालिटिक्स का लाभ उठा रहे हैं।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता चैटबॉट्स

बैंक ऑफ अमेरिका के एरिका जैसे चैटबॉट्स ने ग्राहक सेवा में क्रांति ला दी है। 2018 में लॉन्च किए गए, एरिका ने 1.5 बिलियन से अधिक इंटरैक्शन को संभाला है, 24/7 सहायता की पेशकश की है, प्रतीक्षा समय को कम किया है और ग्राहकों की संतुष्टि को बढ़ाया है। ये चैटबॉट प्रश्नों का उत्तर देते हैं, लेनदेन में सहायता करते हैं और ग्राहक जुड़ाव को फिर से परिभाषित करने में कृत्रिम बुद्धिमत्ता की शक्ति का प्रदर्शन करते हुए, अनुरूप वित्तीय सलाह प्रदान करते हैं।

वैयक्तिकृत अंतर्दृष्टि

कृत्रिम बुद्धिमत्ता एल्गोरिदम अनुरूप सलाह और सिफारिशें प्रदान करने के लिए ग्राहक डेटा का विश्लेषण करती है। उदाहरण के लिए, बार्कलेज वास्तविक समय में धोखाधड़ी का पता लगाने, ग्राहकों की सुरक्षा करने और बैंक के सुरक्षा उपायों में उनका विश्वास बढ़ाने के लिए कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग करता है। इसी तरह, बैंक ऑफ अमेरिका का ग्लास प्लेटफॉर्म व्यक्तिगत निवेश सलाह देने और ग्राहकों की मांगों की भविष्यवाणी करने के लिए मशीन लर्निंग का उपयोग करता है, जो एक रणनीतिक वित्तीय भागीदार के रूप में अपनी भूमिका को मजबूत करता है।

डिजिटल बैंकिंग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता की भूमिका और महत्व

नियो बैंक और बैंकिंग ऐप्स ने अत्यधिक सहज उपयोगकर्ता अनुभव बनाने के लिए कृत्रिम बुद्धिमत्ता को अपनाया है। उपयोगकर्ता की बातचीत से सीखने की कृत्रिम बुद्धिमत्ता की क्षमता ने बैंकिंग

इंटरफेस को अधिक गतिशील और वैयक्तिकृत बना दिया है:

1. **नियमित कार्यों का स्वचालन:** डेटा प्रविष्टि, दस्तावेज सत्यापन और अनुपालन निगरानी जैसी प्रक्रियाएं अब स्वचालित हो गई हैं, जिससे मानवीय त्रुटि और परिचालन लागत कम हो गई है।
2. **जोखिम प्रबंधन:** कृत्रिम बुद्धिमत्ता मॉडल अभूतपूर्व सटीकता के साथ क्रेडिट जोखिम और बाजार के रुझान का आकलन करते हैं, जिससे सूचित निर्णय लेने में मदद मिलती है।
3. **धोखाधड़ी की रोकथाम:** उन्नत कृत्रिम बुद्धिमत्ता सिस्टम वास्तविक समय में धोखाधड़ी वाले लेनदेन का पता लगाती है, उभरते खतरों को अपनाती है और मजबूत सुरक्षा सुनिश्चित करती है।
4. **वास्तविक समय अनुकूलन:** कृत्रिम बुद्धिमत्ता उपयोगकर्ता के व्यवहार के आधार पर ऐप डैशबोर्ड को पुनर्गठित करती है। उदाहरण के लिए, एक ग्राहक जो किसी विशिष्ट समय पर बार-बार फंड ट्रांसफर करता है, उसे अपने ऐप में उस फंक्शन को प्राथमिकता मिल सकती है।

5. **अनुकूलित इंटरफेस:** सामान्य उपयोगकर्ताओं के लिए न्यूनतम डिजाइन से लेकर विश्लेषण-केंद्रित ग्राहकों के लिए डेटा-समृद्ध डैशबोर्ड तक, कृत्रिम बुद्धिमत्ता व्यक्तिगत प्राथमिकताओं के अनुसार इंटरफेस को अनुकूलित करता है।

बैंकिंग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता के विशेष लाभ

बैंकिंग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता का एकीकरण कई प्रकार के लाभ प्रदान करता है:

1. **बेहतर ग्राहक अनुभव:** कृत्रिम बुद्धिमत्ता-संचालित टूल के माध्यम से त्वरित और कुशल ग्राहक सेवा संतुष्टि और वफादारी को बढ़ाती है।
2. **बढ़ी हुई सुरक्षा:** वास्तविक समय की निगरानी और पूर्वानुमानित विश्लेषण धोखाधड़ी का पता लगाने और जोखिम कम करने में सुधार करती है।
3. **लागत दक्षता:** दोहराए जाने वाले कार्यों का स्वचालन परिचालन व्यय को कम करती है।
4. **डेटा-संचालित निर्णय:** पूर्वानुमानित मॉडल बाजार के रुझान और ग्राहक व्यवहार का अनुमान लगाने में सहायता करती है।
5. **वित्तीय समावेशन:** कृत्रिम बुद्धिमत्ता वित्तीय सेवाओं तक पहुंच बढ़ाने, क्रेडिट मूल्यांकन के लिए वैकल्पिक डेटा स्रोतों का विश्लेषण करती है।
6. **नियामक अनुपालन:** स्वचालित अनुपालन प्रणालियां कानूनी मानकों का पालन सुनिश्चित करती हैं, जोखिम और दंड को कम करती हैं।

बैंकिंग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता की चुनौतियां

अपनी परिवर्तनकारी क्षमता के बावजूद, बैंकिंग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता को अपनाना बाधाओं से रहित नहीं है। प्रमुख चुनौतियों में शामिल हैं:

1. **डेटा गोपनीयता और सुरक्षा:** ग्राहक डेटा का व्यापक उपयोग उल्लंघनों और दुरुपयोग के बारे में चिंताएं बढ़ाता है, जिसके लिए कड़े सुरक्षा उपायों की आवश्यकता होती है।
2. **पूर्वाग्रह और निष्पक्षता:** कृत्रिम बुद्धिमत्ता मॉडल अनजाने में प्रशिक्षण डेटा में पूर्वाग्रह को कायम रख सकते हैं, जिससे भेदभावपूर्ण व्यवहार हो सकता है।
3. **नैतिक चिंताएं:** कृत्रिम बुद्धिमत्ता निर्णय लेने में पारदर्शिता की कमी ग्राहकों का भरोसा कम कर सकती है।
4. **कार्यान्वयन लागत:** कृत्रिम बुद्धिमत्ता सिस्टम को विकसित करने और तैनात करने के लिए महत्वपूर्ण निवेश की आवश्यकता होती है, जो अक्सर छोटे संस्थानों तक पहुंच सीमित कर देती है।
5. **नियामक जटिलता:** विकसित हो रहे कानूनी ढांचे यह सुनिश्चित करने में चुनौतियां पैदा करते हैं कि कृत्रिम बुद्धिमत्ता सिस्टम अनुपालन मानकों को पूरा करती है।
6. **ऑटोमेशन पर अत्यधिक निर्भरता:** कृत्रिम बुद्धिमत्ता पर अत्यधिक निर्भरता सिस्टम विफलताओं के मामले में कमजोरियों को जन्म दे सकती है।

मानव विशेषज्ञता और कृत्रिम बुद्धिमत्ता के बीच संतुलन

कृत्रिम बुद्धिमत्ता अभूतपूर्व क्षमताएं प्रदान करती है, फिर भी

मानव विशेषज्ञता अपूरणीय है। बैंक निम्नलिखित उपायों के माध्यम से मानव विशेषज्ञता और कृत्रिम बुद्धिमत्ता के बीच संतुलन स्थापित कर सकते हैं:

- **मानवीय निरीक्षण बनाए रखना:** जवाबदेही और विश्वसनीयता सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण निर्णयों में मानवीय निर्णय शामिल होना चाहिए।
- **कर्मचारी अपस्किलिंग:** कृत्रिम बुद्धिमत्ता सिस्टम के साथ काम करने के लिए कर्मचारियों को प्रशिक्षित करना, सुचारू संचालन सुनिश्चित करती है और कर्मचारियों को जटिल कार्यों को संभालने के लिए सशक्त बनाती है।
- **नैतिक परिनियोजन:** पारदर्शिता, निष्पक्षता और जवाबदेही को ग्राहक विश्वास बनाने के लिए कृत्रिम बुद्धिमत्ता अपनाने का मार्गदर्शन करना चाहिए।

बैंकिंग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता का भविष्य

बैंकिंग का भविष्य ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण के साथ कृत्रिम बुद्धिमत्ता के सामंजस्यपूर्ण एकीकरण में निहित है। प्रत्याशित विकास में शामिल हैं:

1. **हाइपर-पर्सनलाइज्ड सेवाएं:** कृत्रिम बुद्धिमत्ता बैंकों को ग्राहकों की जरूरतों का अनुमान लगाने और सक्रिय रूप से संबोधित करने में सक्षम बनाएगी।
2. **उन्नत धोखाधड़ी रोकथाम:** व्यवहार विश्लेषण और बायोमेट्रिक्स सुरक्षा बढ़ाएंगे।
3. **विकेंद्रीकृत वित्त (डीएफआई) एकीकरण:** कृत्रिम बुद्धिमत्ता डेफी पारिस्थितिकी तंत्र में स्मार्ट अनुबंध और वास्तविक समय विश्लेषण की सुविधा प्रदान करेगी।
4. **सतत् बैंकिंग:** कृत्रिम बुद्धिमत्ता संसाधन आबंटन को अनुकूलित करने और पर्यावरण-अनुकूल निवेश को बढ़ावा देने में मदद कर सकती है।

निष्कर्ष

आधुनिक बैंकिंग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता एक प्रेरक शक्ति बनकर उभरी है, जो दक्षता, सुरक्षा और वैयक्तिकरण को एक नई ऊंचाई तक पहुंचा रही है। बैंकिंग सेवाओं में सुधार और नवाचार के लिए कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग तेजी से बढ़ रहा है। यह तकनीक प्रक्रियाओं को स्वचालित करने, ग्राहकों की विशिष्ट आवश्यकताओं को समझने और डेटा के आधार पर निर्णय लेने की क्षमता प्रदान करती है। इससे न केवल संचालन अधिक कुशल बनता है, बल्कि धोखाधड़ी की रोकथाम, जोखिम प्रबंधन और ग्राहकों के अनुभव को भी अधिक सुरक्षित और व्यक्तिगत बनाया जा सकता है। यह तकनीक वित्तीय सेवाओं के क्षेत्र में अद्वितीय विकास के अवसर प्रदान करती है, जिससे बैंक अधिक प्रतिस्पर्धी और अनुकूल हो रहे हैं। हालांकि, कृत्रिम बुद्धिमत्ता के व्यापक और स्थायी उपयोग के लिए कुछ महत्वपूर्ण चुनौतियों का समाधान करना आवश्यक है। इनमें सबसे बड़ी चुनौती डेटा गोपनीयता का संरक्षण है, क्योंकि यह तकनीक ग्राहकों की जानकारी को संभालने और संरक्षित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। इसके अलावा, नैतिक मुद्दे, जैसे तकनीकी प्रणाली में संभावित पक्षपात और पारदर्शिता की कमी, भी इसे अपनाने में बाधा बन सकते हैं। इन चुनौतियों के साथ, विभिन्न नियामक नियमों का पालन सुनिश्चित करना और नए कानूनों के अनुसार कार्य करना वित्तीय संस्थानों के लिए एक जटिल कार्य हो सकता है।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता का सफल और स्थायी एकीकरण तभी संभव है, जब वित्तीय संस्थान, तकनीकी विशेषज्ञ और नियामक संस्थाएं एक साथ मिलकर काम करें। इन तीनों के बीच सहयोग यह सुनिश्चित करेगा कि इस तकनीक का उपयोग निष्पक्षता और पारदर्शिता के साथ हो। बैंकिंग क्षेत्र में इस तकनीक के उपयोग को और अधिक प्रभावी और सुरक्षित बनाने के लिए सतत् सुधार और निगरानी की आवश्यकता होगी। यह तभी संभव है जब सभी हितधारक अपनी भूमिका को जिम्मेदारी से निभाएं और निष्पक्षता व पारदर्शिता के प्रति अपनी प्रतिबद्धता बनाए रखें। सही दिशा में प्रयास करते हुए, कृत्रिम बुद्धिमत्ता बैंकिंग क्षेत्र को अधिक स्मार्ट, अधिक समावेशी और अधिक स्थिर भविष्य की ओर ले जा सकती है। यह तकनीक वित्तीय परिदृश्य में तेजी से उभरती चुनौतियों और अवसरों का समाधान प्रदान करने में सक्षम है। इससे बैंकिंग प्रक्रियाएं अधिक प्रभावशाली बनेंगी और संस्थान ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं को बेहतर तरीके से पूरा कर सकेंगे। इस प्रकार, यह तकनीक बैंकिंग क्षेत्र को वह आवश्यक प्रोत्साहन प्रदान करेगी, जो इसे प्रतिस्पर्धा और नवाचार के युग में टिके रहने और आगे बढ़ने के लिए आवश्यक है।

मेगा एमएसएमई आउटरीच कार्यक्रम

पंजाब नैशनल बैंक ने **मेगा एमएसएमई आउटरीच कार्यक्रम** का आयोजन किया।

इस आउटरीच कार्यक्रम में पीएनबी के शीर्ष नेतृत्व ने सक्रिय रूप से भाग लिया, जिसमें **एमडी एवं सीईओ श्री अशोक चंद्र** ने लुधियाना में आउटरीच कार्यक्रम का नेतृत्व किया। बैंक के कार्यपालक निदेशकगण श्री कल्याण कुमार ने भुवनेश्वर, श्री बी.पी. महापात्र ने चैन्नई तथा श्री डी. सुरेन्द्रन ने गुवाहाटी में आयोजित एमएसएमई कार्यक्रम का नेतृत्व किया व बैंक के अन्य उच्चाधिकारियों ने भी देश भर के 200 से अधिक केंद्रों में आयोजित आउटरीच कार्यक्रम में सहभागिता की।

मेगा आउटरीच कार्यक्रम की प्रमुख विशेषताएं:

- **त्वरित ऑनस्पॉट परामर्श** विशेष वित्तीय समाधानों हेतु बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा ऋण पात्रता की रियल टाइम जांच और सैद्धांतिक स्वीकृति जारी करने के लिए **डिजिटल जोन की स्थापना।**
- चुनिंदा एमएसएमई योजनाओं के लिए **त्वरित ऋण स्वीकृति**
- विभिन्न व्यावसायिक आवश्यकताओं के अनुरूप तैयार किए गए **विशेष एमएसएमई उत्पादों का प्रदर्शन।**
- जागरूकता बढ़ाने और लीड जेनरेट करने के लिए औद्योगिक क्लस्टरों, एमएसएमई संघों, चैंबर ऑफ कॉमर्स और स्थानीय व्यावसायिक प्रभावशाली व्यक्तियों के साथ जुड़ाव।

एमएसएमई तथा रिटेल आउटरीच आयोजनों में पीएनबी के विभिन्न घटकों एवं व्यावसायिक आउटलेट्स की सक्रिय भागीदारी भी देखने को मिली, जिससे संभावित ऋण लेने वालों के लिए एक सहज अनुभव सुनिश्चित हुआ। समय पर फॉलो-अप और स्वीकृतियों हेतु ग्राहक डेटा को कैप्चर और ट्रैक करने के लिए सभी स्थानों पर सीआरएम मॉड्यूल से लैस सिस्टम तैनात किए गए थे।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता (आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस) के उपयोग एवं भावी भारतीय बैंकिंग परिदृश्य

करिश्मा शर्मा, प्रबंधक
अंचल कार्यालय, मुंबई

भूमिका

भारत में बैंकिंग क्षेत्र का इतिहास सैकड़ों वर्षों पुराना है। समय के साथ-साथ बैंकिंग प्रणाली में भी अनेक परिवर्तन हुए हैं। वर्तमान युग में तकनीकी प्रगति ने बैंकिंग को न केवल सुविधाजनक बल्कि सुरक्षित भी बना दिया है। कृत्रिम बुद्धिमत्ता (एआई) के आगमन ने बैंकिंग क्षेत्र में नई क्रांति ला दी है। यह न केवल लेन-देन को सरल बनाता है बल्कि धोखाधड़ी, जोखिम प्रबंधन और ग्राहक सेवा में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। इस निबंध में हम भविष्य में भारतीय बैंकिंग परिदृश्य में कृत्रिम बुद्धिमत्ता के उपयोग के विभिन्न पहलुओं पर विचार करेंगे।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता का परिचय

कृत्रिम बुद्धिमत्ता (एआई) एक उन्नत तकनीकी अवधारणा है, जो कंप्यूटर और मशीनों को मानव मस्तिष्क की तरह सोचने, निर्णय लेने और समस्याओं का समाधान करने में सक्षम बनाती है। एआई के उपयोग से बैंकिंग प्रक्रियाओं में न केवल गति और सटीकता आई है, बल्कि ग्राहक संतुष्टि में भी वृद्धि हुई है। एआई का उपयोग केवल सूचना प्रसंस्करण तक ही सीमित नहीं है, बल्कि यह डेटा संग्रह, विश्लेषण और बुद्धिमत्तापूर्ण निर्णय लेने में भी सहायक है।

बैंकिंग में एआई का वर्तमान उपयोग

वर्तमान में प्रत्येक बैंक 24 घंटे अपने ग्राहकों तक अपनी पहुंच बनाना चाहता है। इसीलिए बैंक एआई तकनीकी का प्रयोग कर रहा है। ग्राहकों की समझदारी के अनुसार मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग और अभी हाल ही में विकसित व्हाट्स ऐप बैंकिंग के माध्यम से ग्राहक सेवा प्रदान की जा रही है। इसकी बुनियादी संकल्पना है, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की। इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से स्थायी निर्देश (स्टैडिंग इंस्ट्रक्शन) के माध्यम से धन विप्रेषण किया जा रहा है। पंजाब नैशनल बैंक जैसे तकनीक से विकसित बैंक अपने ग्राहकों को व्हॉट्स ऐप बैंकिंग के माध्यम से उनके लेन-देन तथा बैंक सुविधाओं की जानकारी प्रदान कर रहे हैं।

भविष्य में बैंकिंग और एआई

पूरी तरह स्वचालित बैंकिंग प्रणाली: कागज रहित और मानव रहित बैंक शाखाएं, जहां सभी कार्य एआई और रोबोटिक्स द्वारा संचालित होंगे। लेन-देन, पासबुक अपडेट, और अन्य सेवाएं स्वचालित रूप से होंगी। ब्लॉकचैन प्रौद्योगिकी का समावेश: सुरक्षित और पारदर्शी डेटा प्रबंधन से धोखाधड़ी में कमी। सभी लेन-देन का विकेंद्रीकृत रिकॉर्ड सुरक्षित और परिवर्तनीय नहीं होगा। उन्नत ग्राहक अनुभव: एआई आधारित वॉयस असिस्टेंट और कस्टमाइज्ड सेवाएं ग्राहकों को व्यक्तिगत अनुभव प्रदान करेंगी। वित्तीय उत्पादों के सुझाव ग्राहकों की प्रोफाइल और क्रेडिट हिस्ट्री पर आधारित होंगे।

1. वित्तीय परामर्श में सुधार

एआई आधारित सलाहकार व्यक्तिगत निवेश योजनाएं और जोखिम प्रबंधन में सुझाव प्रदान करेंगे।

2. जोखिम मूल्यांकन और प्रबंधन

एआई आधारित मॉडल जोखिम की गणना में सहायक होंगे, जिससे नीतिगत निर्णय अधिक सटीक होंगे।

एआई के लाभ और चुनौतियां

हम यदि व्यावहारिक पक्ष की बात करते हैं तो एक सिक्के के दो पहलू होते हैं। उनमें एक पक्ष लाभ का है, तो दूसरा चुनौतियों का। सबसे पहले हम लाभ की चर्चा करते है:

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस के लाभ

1. ग्राहक सेवा

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का महत्वपूर्ण लाभ है, ग्राहक सेवा। बैंक अपने चैटबॉट के माध्यम से अपनी जिज्ञासाओं

की पूर्ति कर सकते हैं। पंजाब नैशनल बैंक अपने वेबपोर्टल पर सामान्य नागरिकों को बैंकिंग सुविधाओं की जानकारी प्रदान करने के लिए "पीहू" चैटबॉट का प्रयोग कर रहा है। यह सबसे बड़ा उदाहरण है, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का। बात केवल बैंकिंग की ही नहीं, जब हम कोई भी सेवा क्षेत्र का वेब पोर्टल देखते हैं, तो हमें जानकारी देने के लिए अथवा "क्या मैं आपकी सहायता कर सकता/सकती हूं" नाम से आर्टिफिशियल सहायता प्राप्त होने लगती है।

2. बैंकिंग शिक्षा एवं वित्तीय जानकारी

भारतीय रिज़र्व बैंक आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) के प्रयोग के प्रति 'सतर्क' और 'सक्रिय' दोनों के संबंध में नागरिकों को जागृत कर रहा है। भारतीय रिज़र्व बैंक यह मानता है कि आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस में बैंकों में वित्तीय क्षेत्र में क्रांति लाने की क्षमता है, लेकिन साथ ही इससे जुड़े जोखिमों को भी समझता है।

भारतीय रिज़र्व बैंक के पूर्व गवर्नर शक्तिकांत दास ने बैंकिंग में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और मशीन लर्निंग के अत्यधिक और अनियंत्रित उपयोग के प्रति आगाह किया था। उन्होंने बाजार एकाग्रता, प्रणालीगत अस्थिरता और साइबर हमलों के प्रति बढ़ती संवेदनशीलता जैसे संभावित जोखिमों पर जोर दिया।

दिसंबर 2024 में, भारतीय रिज़र्व बैंक ने वित्तीय क्षेत्र में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) के जिम्मेदार और नैतिक उपयोग के लिए एक ढांचा विकसित करने के लिए आठ सदस्यीय समिति का गठन किया है। इस समिति को 'फ्रेमवर्क फॉर रिस्पॉन्सिबल एंड एथिकल इनेबलमेंट ऑफ आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस' (FREE & AI) नाम दिया गया है।

संक्षेप में यह कहा जा सकता है कि भारतीय रिज़र्व बैंक आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की क्षमता को पहचानता है और वित्तीय क्षेत्र में इसके जिम्मेदारीपूर्ण और नैतिक उपयोग को बढ़ावा देने के लिए सक्रिय कदम उठा रहा है। जोखिमों को कम करने के लिए सतर्कता बरतते हुए, भारतीय रिज़र्व बैंक (RBI) नवाचार को प्रोत्साहित करने और एक सुरक्षित और कुशल वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न पहलों पर काम कर रहा है। FREE & AI समिति का गठन इस दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है, जिससे एआई (AI) के लिए एक व्यापक नियामक ढांचा तैयार होने की उम्मीद है।

3. समय और लागत में कमी

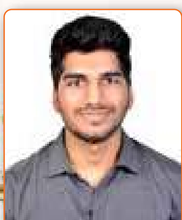
मैनुअल प्रक्रियाओं का स्वचालन ना होने के कारण और आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का सरोकार इंटरनेट तकनीकी के साथ होने के कारण ग्राहक अपने यूजर आईडी से अपने समय के अनुसार बैंकिंग सुविधाओं का लाभ प्राप्त कर सकते हैं। वे शाखा रहित बैंकिंग का अनुभव ले सकते हैं, इससे समय और बैंकिंग परिचालन की लागत में कमी आ सकती है।

4. इसके साथ ही ग्राहकों के डेटा का सटीक विश्लेषक, जोखिम प्रबंधन और ग्राहकों की शिकायतों को कम करने और ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि करने के लिए आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस अत्यंत उपयोगी सिद्ध हुआ है।

अब हम बात करेंगे बैंकिंग एवं वित्तीय क्षेत्र में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस की चुनौतियों की। हमारे देश में अभी भी ग्राहक इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग का प्रयोग करने से हिचकिचाते हैं, तो यह चुनौतियां इसी डर अथवा हिचकिचाहट से संबंधित है। बैंकों को ग्राहकों का विश्वास जीतने और उन्हें एआई के लाभों के बारे में शिक्षित करने की आवश्यकता है। चुनौतियों में हम मुख्यतः डेटा से संबंधित चुनौतियों का जिक्र कर सकते हैं। प्रभावी एआई मॉडल के लिए बड़ी मात्रा में उच्च गुणवत्ता वाले और प्रासंगिक डेटा की आवश्यकता होती है। बैंकों को अक्सर विभिन्न स्रोतों से डेटा एकत्र करने, उसे साफ करने, एकीकृत करने और मानकीकृत करने में चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। अपूर्ण, गलत या असंगत डेटा एआई मॉडल की सटीकता और विश्वसनीयता को प्रभावित कर सकता है। बैंकिंग डेटा अत्यधिक संवेदनशील होता है और इसमें ग्राहकों की व्यक्तिगत और वित्तीय जानकारी शामिल होती है। एआई सिस्टम द्वारा इस डेटा का संग्रह, भंडारण और उपयोग सख्त डेटा गोपनीयता नियमों (जैसे जीडीपीआर और भारत में प्रस्तावित डेटा संरक्षण विधेयक) के अनुपालन में होना चाहिए। डेटा उल्लंघनों और साइबर हमलों का खतरा हमेशा बना रहता है। प्रशिक्षण डेटा में मौजूद पूर्वाग्रह एआई मॉडल में भी आ सकते हैं, जिससे भेदभावपूर्ण या अनुचित परिणाम हो सकते हैं। उदाहरण के लिए, यदि ऐतिहासिक ऋण डेटा कुछ जनसांख्यिकी समूहों के प्रति पूर्वाग्रह दिखाता है, तो एआई-संचालित ऋण स्वीकृति प्रणाली भी उसी पूर्वाग्रह को दोहरा सकती है। इस पूर्वाग्रह की पहचान करना और उसे दूर करना एक बड़ी चुनौती है।

बैंकिंग उद्योग में एआई और मशीन लर्निंग में विशेषज्ञता रखने वाले कुशल पेशेवरों की कमी है। एआई मॉडल को विकसित करने, लागू करने और प्रबंधित करने के लिए योग्य प्रतिभाओं को आकर्षित करना और बनाए रखना एक चुनौती है। एआई तकनीक तेजी से विकसित हो रही है, और नियामक ढांचा अभी भी विकसित हो रहा है। बैंकों को यह सुनिश्चित करने में चुनौतियों का सामना करना पड़ सकता है कि उनके एआई अनुप्रयोग वर्तमान और भविष्य के नियमों का अनुपालन करते हैं। एआई के उपयोग से कई नैतिक प्रश्न उठते हैं, जैसे कि स्वचालित निर्णय लेने की निष्पक्षता, रोजगार पर प्रभाव और ग्राहक संबंधों का मानवीय पहलु खोना। बैंकों को इन नैतिक विचारों को ध्यान में रखते हुए एआई का जिम्मेदारी से उपयोग करना होगा।

संक्षेप में यह कहना उचित है कि एक ओर एआई बैंकिंग उद्योग के लिए अपार अवसर प्रदान करता है, बैंकों को इन चुनौतियों का सावधानीपूर्वक आकलन और समाधान करना होगा ताकि वे एआई की पूरी क्षमता का लाभ उठा सकें और संभावित जोखिमों को कम कर सकें। भविष्य में भारतीय बैंकिंग परिदृश्य में कृत्रिम बुद्धिमत्ता एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाएगी। बैंकों को अपनी रणनीतियों में एआई को सम्मिलित करते समय डेटा सुरक्षा और नैतिकता का ध्यान रखना होगा। एआई आधारित बैंकिंग प्रणाली ग्राहकों के लिए अधिक सुरक्षित, सुविधाजनक और कुशल हो सकती है, यदि इसका उचित उपयोग किया जाए। भारतीय बैंकिंग के विकास में एआई का योगदान अत्यंत महत्वपूर्ण होगा, जिससे न केवल बैंक बल्कि समग्र अर्थव्यवस्था भी लाभान्वित होगी।



राही चैटबॉट (RAHEE Chatbot) पीएनबी कर्मचारियों की AI सहायक

हर्षित अरोड़ा
अधिकारी-आईटी
डिजिटल बैंकिंग ट्रांसफॉर्मेशन प्रभाग, प्रधान कार्यालय

आज के डिजिटल युग में जब तकनीक हर क्षेत्र में क्रांति ला रही है, पंजाब नैशनल बैंक (पीएनबी) ने भी अपने कर्मचारियों की सुविधा के लिए एक अभिनव कदम उठाया है - "राही", एक जनरेटिव एआई आधारित चैटबॉट। यह चैटबॉट बैंक के नॉलेज सेंटर पर उपलब्ध है और कर्मचारियों के लिए एक स्मार्ट, सहज और भरोसेमंद सहायक की भूमिका निभा रहा है।

"राही" को विशेष रूप से पीएनबी के कर्मचारियों की जानकारी संबंधी आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए विकसित किया गया है। यह क्लाउड पर होस्टेड है और इसके पीछे अत्याधुनिक तकनीकें जैसे लार्ज लैंग्वेज मॉडल (LLM) और रिट्रीवल ऑगमेंटेड जनरेशन (RAG) का उपयोग किया गया है। इसका उद्देश्य है- कर्मचारियों को बैंक की नीतियों, परिपत्रों और प्रक्रियाओं की जानकारी तुरंत और सरल भाषा में उपलब्ध कराना।

इस चैटबॉट को पीएनबी की आंतरिक नीतियों और परिपत्रों पर प्रशिक्षित किया गया है। सबसे खास बात यह है कि जैसे ही कोई नया परिपत्र जारी होता है, उसका प्रशिक्षण स्वचालित प्रक्रिया के माध्यम से प्रतिदिन किया जाता है। इससे यह सुनिश्चित होता है कि "राही" हमेशा नवीनतम जानकारी से लैस रहे और कर्मचारियों को अद्यतन उत्तर प्रदान कर सके।

कर्मचारी जब भी किसी नीति, प्रक्रिया या परिपत्र से संबंधित प्रश्न पूछते हैं, "राही" उन्हें न केवल स्पष्ट और समझने योग्य उत्तर देता है, बल्कि संबंधित परिपत्र का संदर्भ भी प्रदान करता है। इससे कर्मचारियों को निर्णय लेने में सहायता मिलती है और कार्य में दक्षता आती है।

"राही" का उपयोग करना अत्यंत सरल है-कर्मचारी केवल नॉलेज सेंटर पर जाकर चैटबॉट से संवाद कर सकते हैं। यह चैटबॉट 24X7 उपलब्ध है, जिससे कर्मचारियों को किसी भी समय सहायता प्राप्त हो सकती है, चाहे वे शाखा में हों, अंचल/मंडल कार्यालय में या दूरस्थ स्थान पर।

पीएनबी की यह पहल न केवल तकनीकी उन्नति का प्रतीक है, बल्कि यह दर्शाती है कि बैंक अपने कर्मचारियों की सुविधा और सशक्तिकरण के लिए निरंतर प्रयासरत है। "राही" एक ऐसा डिजिटल साथी है जो कर्मचारियों की जानकारी संबंधी जरूरतों को सहजता से पूरा करता है और उन्हें आत्मनिर्भर बनाता है।

इस प्रकार, "राही" पीएनबी के डिजिटल परिवर्तन की दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम है, जो न केवल कार्यप्रणाली को सरल बनाता है, बल्कि कर्मचारियों को सशक्त बनाकर बैंक की सेवा गुणवत्ता को भी नई ऊंचाइयों तक ले जाता है।

वित्तीय समावेशन संतृप्ति अभियान

पंजाब के मोहाली स्थित ग्राम झिउरहेड़ी में आयोजित वित्तीय समावेशन संतृप्ति अभियान 2025 कार्यक्रम में सहभागिता करते हुए श्री अजय कुमार, एग्जीक्यूटिव डायरेक्टर, आरबीआई, मुंबई, श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री विवेक श्रीवास्तव, क्षेत्रीय निदेशक, आरबीआई, चंडीगढ़, श्री विनोद कुमार आर्य, मुख्य महाप्रबंधक, नाबार्ड, श्री पंकज सेतिया, महाप्रबंधक एफआई-आरबीआई, श्री परमेश कुमार, अंचल प्रबंधक, लुधियाना।

पीएनबी ने वित्तीय समावेशन, ग्रामीण ऋण पहुंच और सामुदायिक विकास के प्रति अपनी प्रतिबद्धता की पुष्टि करते हुए, वित्तीय सेवा विभाग और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा शुरू किए गए तीन महीने के वित्तीय समावेशन संतृप्ति और पुनः-केवाईसी अभियान के तहत देश के विभिन्न स्थानों पर कार्यक्रम आयोजित किए गए। प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अशोक चंद्र और कार्यपालक निदेशक तथा वरिष्ठ अधिकारियों के नेतृत्व में आयोजित, इन कार्यक्रमों में किसानों, स्वयं सहायता समूहों (एसएचजी), कृषि उद्यमियों और अन्य जमीनी स्तर के हितधारकों को मौके पर ही ऋण पहुँच की सुविधा प्रदान करने और विशेषज्ञ वित्तीय मार्गदर्शन प्रदान करने के लिए एक साथ लाया गया।

दिल्ली में वित्तीय समावेशन कैंप का आयोजन श्री डी. सुरेन्द्रन, कार्यपालक निदेशक की अध्यक्षता में किया गया। साथ हैं श्री रोहित पी. दास, क्षेत्रीय निदेशक, आरबीआई, श्री राजेश कुमार, महाप्रबंधक एवं एलसीबीसी- दिल्ली, पीएनबी, सुश्री गरिमा कपूर, उप सचिव एवं आईएएस, वित्तीय सेवाएं विभाग, सुश्री सौम्या सौरभ, आईएएस एवं जिलाधिकारी उत्तर-पश्चिमी जिला, दिल्ली, श्री नबीन कुमार रॉय, महाप्रबंधक, नाबार्ड तथा श्री मुकेश सेठी, उप महाप्रबंधक, एलसीबीसी-दिल्ली, पीएनबी।

सोलन हिमाचल प्रदेश में वित्तीय संतृप्ति कार्यक्रम के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर श्री संजय मल्होत्रा, श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी लाभार्थियों को चैक प्रदान करते हुए। दृष्टव्य हैं अन्य उच्चाधिकारीगण।

पीएनबी आरसीटी बालेखन दौरे के अवसर पर लाभार्थियों को स्वीकृति पत्र प्रदान करते हुए श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री राजेश भौमिक, अंचल प्रबंधक, जयपुर तथा श्री सुधांशु भूषण, मंडल प्रमुख, सीकर।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता के युग में हम

एन.पी.निहारिका, वरिष्ठ प्रबंधक
अंचल कार्यालय, चेन्नई

वर्ष 2022 में जनरेटिव प्री-ट्रेनिंग जीपीटी (GPT) एप्लिकेशन की लोकप्रियता के माध्यम से कृत्रिम बुद्धिमत्ता एआई (AI) को मुख्य धारा में लाया गया। इसमें सबसे लोकप्रिय एप्लकिशन ओपन एआई (Open AI) का चैट जीपीटी (Chat GPT) है। इसके प्रति व्यापक रुचि और आकर्षण के कारण उपभोक्ताओं के बीच एआई (AI) प्रौद्योगिकी के एक प्रमुख उदाहरण के रूप में इसको प्राथमिकता मिली है । हालांकि यह वर्तमान में एआई (AI) तकनीक के उपयोग के तरीकों के केवल एक छोटे से भाग का प्रतिनिधित्व करता है।

एआई (AI)-कृत्रिम बुद्धिमता क्या है?

परिचयः

एआई (AI) का आशय कंप्यूटर या कंप्यूटर द्वारा नियंत्रित रोबोट के ऐसे कार्य करने की क्षमता से है जो आमतौर पर मनुष्यों द्वारा किये जाते हैं क्योंकि ऐसे कार्यो के निष्पादन हेतु मानव बुद्धि और विवेक की आवश्यकता होती है ।

विशेषताएं और घटकः

डीप लर्निंग (DL) तकनीक बड़ी मात्रा में असंचित डेटा जैसे - टेक्स्ट, चित्र या वीडियो के माध्यम में ऑटोमेटिक लर्निंग को सक्षम बनाती है । कृत्रिम बुद्धिमता की आदर्श विशेषता इनकी युक्तिसंगत कार्रवाई करने की क्षमता है जिसमें एक विशिष्ट लक्ष्य प्राप्त किया जाता है । मशीन लर्निंग (ML), एआई (AI) का ही एक प्रकार है।

विभिन्न प्रकार के एआई (AI):

रिएक्टिव एआई (AI) : इसमें इनपुट के आधार पर आउटपुट को बेहतर करने के लिए एल्गोरिदम का उपयोग होता है ।

सीमित मेमोरी एआई (AI): यह प्रणाली पिछले अनुभवों के अनुकूल होने के साथ ही नवीन डेटा के आधार पर खुद को अद्यतन कर सकती है ।

थ्योरी - ऑफ - माइंड एआईः

इसमें पिछले अनुभवों से सीखने और उन्हें बनाए रखने की व्यापक क्षमता होती है। एआई में उन्नत चैट-बॉट शामिल हैं जो ट्यूरिंग टेस्ट पास करने के साथ एआई को एक इंसान के समान प्रस्तुत कर संशय में डाल सकते है ।

सेल्फ - अवेयर एआईः

जैसा कि नाम से पता चलता है ये अपने स्वयं के अस्तित्व के प्रति संवेदनशील और जागरूक होता है। हालांकि कुछ विशेषज्ञों का मानना है कि एआई कभी भी चेतन या जीवित अवस्था में नहीं होगा ।

बैंकिंग में कृत्रिम बुद्धिमता के शीर्ष लाभः

1 ग्राहक अनुभव : जेन एआई (Gen AI) का विकास नई सामग्री बनाने में सक्षम होने के कारण भाषा सामग्री को संसाधित करने की एनएलपी (NLP) की क्षमता को बढ़ाता है। एआई बैंकों के साथ मिलकर जेन एआई (Gen AI) मॉडल लागू करने पर काम कर रहा है, जो रिकॉर्ड की गई बातचीत से ग्राहकों की शिकायतों को सारांशित करने और निकालने के लिए डिजाइन किया गया है ।

2 धोखाधड़ी का पता लगाना और विनियामक अनुपालनः के लिए जेन एआई (Gen AI) टूल सहित एआई (AI) तकनीक का उपयोग करने की मांग बहुत अधिक है। एआई मैनुअल धोखाधड़ी का पता लगाने के तरीकों या नियम-आधारित धोखाधड़ी-रोधी सॉफ्टवेयर की तुलना में अधिक सटीक हैं, जिससे धोखाधड़ी का पता लगाने की प्रक्रिया में सुधार होता है।

3. आंतरिक व्यावसायिक संचालनः जेन एआई (Gen AI) बैंकों और वित्तीय संस्थानों को यथासंभव आंतरिक प्रक्रियाओं को

स्वचालित करने में सक्षम बना रहा है। इसमें डेटा निष्कर्ष, घटना समाधान या आंतरिक नीतियों और प्रक्रियाओं को समझने के लिए त्वरित दस्तावेज और सारांश तैयार करना जैसे क्षेत्र शामिल हैं – कुछ भी और सब कुछ जो बैंक को दिन-प्रतिदिन कार्य करने की अनुमति देता है।

4. उत्पाद नवाचार: कुछ बैंकों ने निवेश के माध्यम से गेम चेंजर उपयोग के मामले बनाने के लिए जेन एआई (Gen AI) की तैनाती की है, जिससे संस्थान को नए ग्राहक खंडो तक पहुंचने, राजस्व के नए स्रोत बनाने या यहां तक की अनुमति मिलती है कि, जिन्हें प्रौद्योगिकी के साथ सक्रिय किया जा सकता है।

5. उधार: ग्राहकों के लिए ऐप भी विकसित किए जा रहे हैं, खास तौर पर ऋण देने के क्षेत्र में। उदाहरण के लिए, अमेरिका स्थित बैंकवेल बैंक ने छोटे व्यवसाय मालिकों के लिए कैस्केडिंग एआई की कैस्का संवादी एआई सहायक ऋण उत्पत्ति प्रणाली को तैनात किया है।

पिछले कुछ वर्षों में एआई के बारे में चिंताएं बहुत कम नहीं हुई है, जो यह दर्शाता है कि उपयोगकर्ताओं को सिस्टम की तैनाती के बारे में विश्वास दिलाने के लिए अत्यधिक सुरक्षा उपायों को लागू करने की आवश्यकता है।

कृत्रिम बुद्धिमता (AI) के लाभ:

सटीकता: एआई (AI) एल्गोरिदम सटीकता के साथ बड़ी मात्रा में डेटा का विश्लेषण कर सकता है, त्रुटियों को कम कर सकता है और विभिन्न अनुप्रयोगों जैसे उपचार, पूर्वानुमान और निर्णय लेने के दौरान सटीकता में सुधार कर सकता है।

बेहतर निर्णय लेने की क्षमता: एआई (AI) डेटा – संचालित अंतर्दृष्टि और विश्लेषण प्रदान करता है, निहित प्रारूप, प्रवृत्तियों और संभावित जोखिमों की पहचान करके निर्णय लेने में सहायता प्रदान करता है जो मनुष्यों द्वारा आसानी से पहचानी नहीं जा सकती हैं।

नवाचार में वृद्धि: एआई (AI) नई खोजों को सक्षम कर स्वास्थ्य सेवा, विज्ञान और प्रौद्योगिकी सहित विभिन्न क्षेत्रों में नवाचार को बढ़ावा देता है ।

निरंतर सीखने की क्षमता और अनुकूलता: एआई (AI) प्रणाली नए डेटा और अनुभवों से सीख सकती है, लगातार अपनी क्षमता में सुधार कर सकती है, परिवर्तनों के साथ स्वयं को अनुकूलित कर सकती है, साथ ही बदलते रुझानों तथा प्रारूप के साथ अद्यतित रह सकती है।

अन्वेषण और अंतरिक्ष अनुसंधान: एआई (AI) अंतरिक्ष अन्वेषण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है, स्वायत्त अंतरिक्ष यान, रोबोट अन्वेषण और दूरस्थ एवं खतरनाक वातावरण में डेटा विश्लेषण को सक्षम बनाती है।

एआई (AI) के नुकसान

नौकरी विस्थापन: एआई (AI) स्वचालन से कुछ नौकरियों का विस्थापन हो सकता है क्योंकि मशीनें और एल्गोरिदम ऐसे कार्य कर सकते हैं जो पहले मनुष्यों द्वारा किये जाते थे।

नैतिक चिंताएं: एआई (AI) से नैतिक चिंताएं प्रभावित होती है जैसे कि एल्गोरिदम में पूर्वाग्रह की संभावना और स्वायत्त निर्णय लेने वाली प्रणालियों के नैतिक निहितार्थ आदि।

अति निर्भरता: उचित मानवीय निरीक्षण या आलोचनात्मक मूल्याकंन के बिना एआई पर आँख बंद करके भरोसा करने से त्रुटियां या गलत निर्णय हो सकते है, खासकर अगर एआई (AI) सिस्टम अपरिचित या अप्रत्याशित स्थितियों का सामना करना है।

निष्कर्ष:

एआई (AI) में मानव वृद्धि से परे जाने की पूरी क्षमता है और यह किसी भी विशेष कार्य को सटीक और कुशलता से कर सकती है। इसमें कोई भी संदेह नहीं है कि एआई (AI) में अपार क्षमता है।

इसलिए एआई (AI) का अत्यधिक उपयोग नहीं किया जाना चाहिये क्योंकि बहुत अधिक स्वचालन और मशीनों पर निर्भरता, वर्तमान मानव जाति और आने वाली पीढ़ियों के लिए खतरनाक साबित हो सकती है।

उच्चाधिकारियों के दौरे

उन्नत अध्ययन संस्थान, दिल्ली में आयोजित कार्यक्रम में सहभागिता करते हुए श्री के. जी. अनंतकृष्णन, गैर-कार्यपालक अध्यक्ष, श्री एस. के. राणा, मुख्य महाप्रबंधक, श्री वेंकट चंगावल्ली अतिथि संकाय, श्री पवन सिंह, महाप्रबंधक-सी.एल.आई., श्री आलोक बोहरा- प्रमुख, ए.एल.आई. दिल्ली।

लुधियाना अंचल के दौरे के अवसर पर बैंक के संस्थापक पंजाब केसरी श्री लाला लाजपत राय के जन्मस्थल धुडिके, मोगा में उनकी प्रतिमा पर माल्यार्पण करते हुए श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी। दृष्टव्य हैं श्री परमेश कुमार, अंचल प्रबंधक, लुधियाना, श्री पी. आर. मेहता, महासचिव, एआईपीएनबीईएफ, श्री सुनील कुमार, मंडल प्रमुख,मोगा एवं अन्य उच्चाधिकारी।

चंडीगढ़ अंचल के दौरे के अवसर पर हरियाणा राज्य के माननीय मुख्यमंत्री श्री नायब सिंह को पौधा भेंट करते हुए श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी। दृष्टव्य हैं श्री ललित तनेजा, अंचल प्रबंधक, चंडीगढ़ एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

कोलकाता अंचल के दौरे के अवसर पर आयोजित टाउन हॉल बैठक में प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अशोक चंद्र का पौधा भेंट कर स्वागत करते हुए श्री हेमंत वर्मा, अंचल प्रबंधक, कोलकाता।

जयपुर अंचल के दौरे के दौरान पीएनबी आरसेटी बालेखान में आयोजित स्वयं सहायता व कृषि आउटरीच कार्यक्रम के दौरान लगाए गए स्टॉल्स का उद्घाटन करते हुए श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी। दृष्टव्य हैं श्री राजेश भौमिक, अंचल प्रबंधक, जयपुर, श्री सुधांशु भूषण, मंडल प्रमुख, जयपुर एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

आंध्र प्रदेश के सन्निकवरम में कृषि लोकसंपर्क शिविर एवं एग्री आउटरीच कार्यक्रम के अंतर्गत स्वयं सहायता समूहों (SHGs) को स्वीकृति पत्र प्रदान करने के उपरांत श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री सुनील कुमार चुघ, अंचल प्रबंधक, हैदराबाद एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

उच्चाधिकारियों के दौरे

असम के माननीय मुख्यमंत्री श्री हिमंत बिस्वा सरमा के साथ भेंट के दौरान श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी। साथ हैं; श्री विनय कुमार, अंचल प्रमुख, गुवाहाटी।

गुवाहाटी में संसदीय स्थायी समिति– संचार और सूचना प्रौद्योगिकी के अध्ययन दौरे के दौरान आयोजित बैठक में सहभागिता करते हुए श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी। साथ हैं; श्री विनय कुमार, अंचल प्रमुख, गुवाहाटी।

पीएनबी ने राजस्थान सरकार के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए, जिसका उद्देश्य राज्य के 'राइजिंग राजस्थान' पहल के तहत ₹ 21,000 करोड़ का वित्तीय सहयोग देना है। इस अवसर पर आयोजित प्रेस कॉन्फ्रेंस के दौरान श्री अशोक चंद्र, एमडी एवं सीईओ संवाददाताओं के प्रश्नों का उत्तर देते हुए। दृष्टव्य हैं श्री राजेश भौमिक, अंचल प्रमुख, जयपुर एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

मेरठ अंचल के दौरे के दौरान आयोजित टाऊन हॉल बैठक में श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का पौधा भेंटकर स्वागत करते हुए श्री कुलदीप सिंह राणा, अंचल प्रबंधक, मेरठ।

अंचल कार्यालय, वाराणसी के दौरे के अवसर पर वाराणसी अंचल की पत्रिका 'पीएनबी काशिका' का विमोचन करते हुए श्री कल्याण कुमार, कार्यपालक निदेशक (तत्कालीन) श्री दीपक सिंह, अंचल प्रमुख, वाराणसी, श्री हरविंदर सिंह रंधावा, उप अंचल प्रमुख, श्री प्रभाष चंद्र लाल, मंडल प्रमुख वाराणसी एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

चंडीगढ़ अंचल के दौरे के अवसर पर श्री बी. पी. महापात्र, कार्यपालक निदेशक को पौधा भेंट कर स्वागत करते हुए श्री ललित तनेजा, अंचल प्रबंधक, चंडीगढ़। दृष्टव्य हैं अन्य उच्चाधिकारीगण।

उच्चाधिकारियों के दौरे

दिल्ली में आयोजित 120वीं एसएलबीसी त्रैमासिक बैठक के दौरान विशेष सचिव (वित्त), जीएनसीटीडी, श्री एस. एस. परिहार, आईएएस, श्री रोहित पी. दास, क्षेत्रीय निदेशक (आरबीआई), श्री डी. सुरेंद्रन, कार्यपालक निदेशक, श्री प्रवीन गोयल, मुख्य महाप्रबंधक एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

श्री राघवेंद्र कुमार, मुख्य सतर्कता अधिकारी "सतर्कता संपर्क" बैठक के दौरान बेंगलूरु मंडल कार्यालय के अधीन समस्त स्केल-IV एवं उससे ऊपर के अधिकारियों को निवारक सतर्कता (Preventive vigilance) पर मार्गदर्शन प्रदान करते हुए। दृष्टव्य है श्री रतीश कुमार सिंह, मंडल प्रमुख, बेंगलूरु एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

उद्घाटन

भीकाजी कामा प्लेस की नवीनीकृत शाखा और स्टार्टअप शाखा का उद्घाटन करने के उपरांत श्री अरविंद कुमार, महानिदेशक (एस.टी.पी.आई.), श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री प्रवीन गोयल, अंचल प्रबंधक, दिल्ली एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

रायपुर मंडल के अंतर्गत आने वाली नवीन शाखा इंद्रावती भवन का उदघाटन करते हुए माननीय मुख्यमंत्री श्री विष्णुदेव साय, छत्तीसगढ़ सरकार के वित्त मंत्री श्री ओ. पी. चौधरी; प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अशोक चंद्र और श्री आशीष चतुर्वेदी, अंचल प्रबंधक रायपुर।

मेडिकेंट अस्पताल परिसर, बोकारो में एटीएम का उद्घाटन करने के उपरांत श्री आशीष चतुर्वेदी, अंचल प्रबंधक, रायपुर, बैंक के अन्य उच्चाधिकारीगण तथा अस्पताल के स्टाफ सदस्यगण।

मेगा एग्री आउटरीच कार्यक्रम

पीएनबी के शीर्ष प्रबंधन, जिसमें एमडी एवं सीईओ श्री अशोक चंद्र, कार्यपालक निदेशकगण और कॉर्पोरेट कार्यालय के अन्य वरिष्ठ अधिकारी शामिल थे, ने देश भर के विभिन्न गाँवों, ग्राम पंचायतों और अन्य ग्रामीण केंद्रों में 236 केंद्रों पर आयोजित मेगा एग्री आउटरीच कार्यक्रम में नेतृत्व किया और सहभागिता की। यह आयोजन वित्तीय समावेशन, ग्रामीण ऋण पहुँच और सामुदायिक विकास के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता को दर्शाता है। श्री चंद्र ने तारापुर, वडोदरा में टीम का नेतृत्व किया, जबकि कार्यपालक निदेशकगण (तत्कालीन) श्री कल्याण कुमार ने नागेपुर, वाराणसी में, श्री एम. परमशिवम ने हलिया, हैदराबाद में, श्री बिभु प्रसाद महापात्र ने नायक बंध, रायपुर में और श्री डी. सुरेंद्रन ने पलवल, हरियाणा में कार्यक्रम में सहभागिता की। इस कार्यक्रम में किसानों, स्वयं सहायता समूहों (एसएचजी), कृषि उद्यमियों और अन्य जमीनी स्तर के हितधारकों को एक साथ लाया गया ताकि उन्हें तत्काल ऋण पहुँच और विशेषज्ञ वित्तीय मार्गदर्शन प्रदान किया जा सके। अभियान के दौरान बड़ी संख्या में लीड उत्पन्न किए गए और कुछ उधारकर्ताओं को ऋण स्वीकृत किए गए। पूरी टीम ने वित्तीय समावेशन, सरकार प्रायोजित योजनाओं और सामाजिक सुरक्षा योजनाओं जैसे पीएमएसबीवाई, पीएमजेजेबीवाई और एपीवाई के बारे में भी जागरूकता फैलाई।

हमें गर्व है

अंतरराष्ट्रीय किक बॉक्सिंग खिलाड़ी श्री सुधीर सक्सेना ने 16 से 20 जुलाई तक रायपुर स्थित बलबीर सिंह जुनेजा स्टेडियम में आयोजित सीनियर्स एंड मास्टर्स नैशनल किक बॉक्सिंग चौम्पियनशिप में शानदार प्रदर्शन करके कांस्य पदक जीता।

सीबीबी सूर्य नगर शाखा (आगरा अंचल) में कार्यरत श्री शशांक रावत, वरिष्ठ प्रबन्धक ने अपनी सूझ-बूझ और सतर्कता का परिचय देते हुए शाखा के सम्मानित ग्राहक एवं बुजुर्ग दंपत्ति को न केवल डिजिटल अरेस्ट होने से बचाया बल्कि उन्हें 75 लाख रुपए की साइबर ठगी से भी बचाया। श्री देवार्चन साहू, अंचल प्रबन्धक, आगरा ने उनके इस कार्य के लिए उन्हें सम्मानित किया।

पीएनबी अध्ययन एवं प्रशिक्षणः प्रणाली एवं प्रबंधन

"ज्ञान ही सबसे बड़ी शक्ति है, और यह प्रशिक्षण से प्राप्त होता है।"

संदीप कुमार, प्रशिक्षण प्रमुख
उन्नत अध्ययन संस्थान, पंचकूला

दूरदर्शी लक्ष्य (Vision): लोगों को ज्ञान और कौशल वृद्धि के उद्देश्य से सीखने, स्मरण और अनुप्रयोग के माध्यम से प्रशिक्षण देना।

ध्येय (Mission): प्रशिक्षण को एक कार्यनीतिक व्यावसायिक भागीदार के रूप में स्थापित करना।

131 वर्ष पुराना वट वृक्ष रूपी हमारा पीएनबी जिसकी छत्र-छाया में 1 लाख से अधिक कर्मयोगी, लगभग 11000 कार्यालयों में सेवारत हैं। ऐसे विशाल बैंक को व्यावसायिक दृष्टि से प्रतियोगी एवं सक्षम बनाए रखने हेतु सतत एवं गहन प्रशिक्षण की आवश्यकता को सहज रूप से अनुभव किया जा सकता है ।

आइए, कार्मिक प्रशिक्षण पर कुछ महत्वपूर्ण बिंदु क्यों, कब और कैसे पर संक्षेप में चर्चा करते हैं।

पीएनबी में अध्ययन एवं प्रशिक्षण का महत्त्व एवं आवश्यकता निम्नलिखित प्रकार से है:

- विभिन्न व्यावसायिक विभागों के साथ प्रशिक्षण का समन्वय।
- बैंक का एक अभिन्न अंग बनने हेतु कर्मचारियों में अपनेपन, भावनात्मक जुड़ाव और मजबूत बंधन की भावना पैदा करना।
- वृद्धि और विकास हेतु बैंक के प्रयासों को पूर्ण करने के लिए कर्मचारियों को बैंकिंग प्रणाली में सिद्धांतों, प्रणाली, प्रक्रिया और उत्पादों के संबंध में ज्ञान का प्रसार करना।
- कर्मचारियों को अनुपालना (Compliance) कार्य हेतु संवेदनशील बनाना।
- कर्मचारियों के वर्तमान कर्तव्य-निष्पादन प्रदर्शन में सुधार हेतु क्षमताओं का विकास करना, नई तकनीकों/प्रक्रियाओं को सिखाना और उन्हें भविष्य में अधिक जिम्मेदारी लेने हेतु तैयार करना।
- नैतिक (Moral) प्रथाओं का पालन करते हुए नए कर्मचारियों में प्रदर्शन के आवश्यक स्तर को प्राप्त करने में मदद करने हेतु व्यापक इनपुट प्रदान करना।
- कर्मचारियों के बीच सकारात्मक दृष्टिकोण विकसित करना और उन्हें ग्राहकों से बातचीत के लिए तैयार करना और प्रभावी संचार कौशल और बातचीत के माध्यम से बेहतर संतुष्टि स्तर उत्पन्न करना।
- शंकाओं को दूर करना और कर्मचारियों को उनके दिन-प्रतिदिन के कार्य के दौरान आने वाली समस्याओं से निपटने के लिए मार्गदर्शन देना।
- विभिन्न कार्यक्षेत्रों में विशिष्ट संवर्ग विकसित करना।
- 'वर्टिकल' वार प्रशिक्षण प्रदान करके सभी कर्मचारियों को उनके जॉब प्रोफाइल के अनुसार अद्यतन और पुनः कौशल प्रदान करना।
- एक ऐसा कार्यबल तैयार करना जो उद्योग में सेवा का प्रतीक बन जाए।
- एक सशक्त ब्रांड वैल्यू बनाना।
- बैंक के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए बैंक में ज्ञान की खोज हेतु अनुकूल वातावरण बनाना और मौजूदा जनशक्ति को उपयुक्त कौशल और ज्ञान से युक्त करना आदि।

"जितना बेहतर प्रशिक्षण, उतना बेहतर हमारे बैंक का विकास।"

अध्ययन एवं प्रशिक्षण से, उपरोक्त भूमिकाओं के साथ-साथ निम्नलिखित चुनौतियों का समाधान संभव है :

- नई नीतियों, उत्पादों, प्रक्रियाओं और अभ्यास का ज्ञान और कौशल प्रदान करना।
- अनुभवी कर्मचारियों की सेवानिवृत्ति के कारण शून्य का निवारण।
- बैंकिंग के बारे में सीमित ज्ञान के साथ बड़ी संख्या में नई भर्तियां।
- विशिष्ट क्षेत्रों में कार्यक्षेत्र के निर्माण के मद्देनजर कार्यबल का पुन: कौशल।
- अनुपालन संस्कृति के प्रति कार्यबल को संवेदनशील बनाना।
- बैंकिंग में डिजिटल व्यवधानों से तालमेल बिठाने के लिए कर्मचारियों का डिजिटल सशक्तिकरण।
- वित्तीय क्षेत्र में प्रतिस्पर्धात्मक लाभ प्राप्त कर सीखना।
- ग्राहकों की बढ़ती उम्मीदें।
- मनोवृत्ति विकास, सॉफ्ट स्किल्स, और प्रेरणा।

विविध प्रशिक्षण कब और कैसे: बैंक में प्रशिक्षण प्रबंधन का कार्य अध्ययन एवं नवोत्थान केंद्र, प्रधान कार्यालय द्वारा संपूर्ण भारत में विस्तृत आंतरिक प्रशिक्षण संस्थानों एवं अन्य विख्यात बाहरी प्रशिक्षण स्थानों के माध्यम से किया जाता है। प्रशिक्षण सतत रूप से वर्ष भर चलने वाली प्रक्रिया है जिसमे बैंक की कॉरपोरेट आवश्यकताओं को देखते हुए विभिन्न प्रकार के कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं। प्रशिक्षण कार्यक्रम तैयार करते समय बैंक के विभिन्न संगठनात्मक ढांचा, वर्टिकल्स (क्रेडिट, वसूली, फोरेक्स, आईटी, विपणन, ग्राहक सेवा, आदि) की आगामी कार्मिक जरूरतों का ध्यान रखा जाता है।

स्टाफ सदस्य नियोजन, आयोजन, स्टाफिंग, निर्देशन या नेतृत्व, समन्वय, रिपोर्टिंग, बजट और नियंत्रण आदि विभिन्न प्रबंधकीय कार्यों को करते हैं। इन कार्यों को तीन व्यापक श्रेणियों में विभक्त किया जा सकता है: कार्यात्मक, मानवीय और वैचारिक एवं डिजाइन (समाधान डिजाइन करने की क्षमता) कौशल। संगठन के पदानुक्रम में विभिन्न स्तरों पर उपरोक्त कौशल का सापेक्ष महत्व भिन्न हो सकता है।

प्राथमिक स्तर के प्रबंधकों में कार्यात्मक कौशल का सबसे बड़ा महत्व है, अर्थात, पर्यवेक्षी स्तर और मानव कौशल, अधीनस्थों के साथ लगातार बातचीत में सहायक होते हैं। वे योजना, आयोजन, नेतृत्व और नियंत्रण करते हैं। इसमें संचालन, ग्राहक सेवा, क्रेडिट जैसे बैंकिंग कार्यों के सभी पहलुओं को शामिल किया जाता है जैसे कॉरपोरेट-रिटेल-एमएसएमई-कृषि, वसूली, व्यवसाय विकास, विपणन, अनुपालन, जोखिम प्रबंधन, लेखा परीक्षा कार्य, विदेशी मुद्रा, ट्रेजरी, वित्त, मानव संसाधन, सरकारी व्यापार, प्रौद्योगिकी, साइबर सुरक्षा सहित सुरक्षा, वैकल्पिक वितरण चैनल, वित्तीय समावेशन, अनुपालन, कॉरपोरेट प्रशासन, कर्मचारी जवाबदेही, डिजिटल बैंकिंग आदि।

मध्य प्रबंधन स्तर पर कार्यात्मक कौशल की आवश्यकता कम हो जाती है। मानव कौशल और वैचारिक कौशल अधिक महत्वपूर्ण हो जाते हैं। इसमें योजना, निष्पादन, आयोजन, स्टाफिंग, प्रतिनिधि मंडल, समन्वय, नियंत्रण, लागत प्रबंधन, गुणवत्ता जागरूकता, प्रशासनिक कौशल, लोक प्रबंधन, शिकायत निवारण, रणनीति निर्माण, निर्णय लेने, समस्या समाधान आदि के सभी पहलुओं को शामिल किया जाता है ।

शीर्ष प्रबंधन स्तर पर, कार्यात्मक कौशल की अपेक्षाकृत न्यूनतम आवश्यकता होती है। मानव कौशल और वैचारिक और डिजाइन कौशल मूल्यवान हो जाते हैं। इसमें एटिट्यूडिनल चेंज, चेंज मैनेजमेंट, रिलेशनशिप मैनेजमेंट, लीडरशिप और टीम वर्क, सॉफ्ट स्किल्स, कस्टमर सेंट्रिसिटी, सर्विस ओरिएंटेशन, इमोशनल इंटेलिजेंस, स्ट्रेस मैनेजमेंट, कम्युनिकेशन, जेंडर सेंसिटाइजेशन, एथिक्स और बिजनेस एटिकेट्स आदि के सभी पहलू शामिल किए जाते हैं।

इस हेतु प्रशिक्षण नीति मुख्यत: निम्नलिखित बिन्दुओं का ध्यान रखती है:

1. प्रशिक्षण
2. जॉब फैमिली संवर्धन
3. प्रवेशीय एवं ओन बोर्डिंग

4. ई-लर्निंग एवं वर्चुअल प्रशिक्षण
5. क्षमता (capacity) निर्माण और पाठ्यक्रमों/प्रमाणपत्रों के लिए प्रतिपूर्ति/प्रोत्साहन।

प्रशिक्षण के प्रकार:

अंत:कार्य/ व्यावहारिक प्रशिक्षण – कार्य स्थल पर जीवंत रूप में अन्य वरिष्ठ सहकर्मियों के साथ लिया जाने वाला प्रशिक्षण।

गैर – अंत:कार्य प्रशिक्षण – कार्यस्थल से हटकर विशिष्ट कार्यशाला, प्रशिक्षण स्थल (आंतरिक और बाह्य कार्मिक प्रशिक्षण संस्थान) के माध्यम से दिया जाने वाला प्रशिक्षण।

प्रवेशीय एवं ओन बोर्डिंग – नव नियुक्त व्यक्ति को दिया जाने वाला प्रशिक्षण, जिसमें संस्था के इतिहास, अब तक की यात्रा से लेकर उसके मूल व्यावसायिक सिद्धांतों, उत्पादों एवं सेवाओं,कार्य प्रणाली आदि से परिचित कराया जाता है।

स्व-शिक्षा – उपलब्ध संसाधनों के माध्यम से स्व-प्रयासों द्वारा शिक्षा, आंतरिक रूप से पीएनबी यूनिव के ऑनलाइन पाठ्यक्रमों के साथ-साथ अन्य स्रोतों से भी जैसे कॉलेज, विश्वविद्यालयों से विभिन्न पाठ्यक्रम प्राप्त की जा सकती है। बैंक समय-समय पर जारी परिपत्रों और दिशानिर्देशों के अनुसार कई पाठ्यक्रमों की अनुमति देता है।

कार्यात्मक कौशल विकास के अतिरिक्त, बढ़ते मूल्य में पर्यवेक्षी से शीर्ष प्रबंधन स्तर तक सभी स्तरों पर मानव, वैचारिक और डिजाइन कौशल पर उचित जोर देने की आवश्यकता होती है। इसके लिए अधिकारियों की मौजूदा दक्षताओं का मानचित्रण और मूल्यांकन (Competancy Mapping) किया जाता है तत्पश्चात योग्यता मानचित्रण के निष्कर्षों के आधार पर एक व्यापक प्रशिक्षण कार्यक्रम (उड़ान) की व्यवस्था भी की गई है।

प्रशिक्षण का तरीका:

अध्ययन एवं ज्ञान वृद्धि कार्यक्रम का ई-लर्निंग, लोकेशनल प्रोग्राम्स, क्लासरूम ट्रेनिंग, वर्चुअल क्लासेस, वीडियो क्लासेस, वर्कशॉप, सेमिनार, कॉन्क्लेव, एक्टिविटी बेस्ड लर्निंग, जॉब ट्रेनिंग, मेंटरिंग, रिवर्स मेंटरिंग आदि जैसे सभी तरीकों से प्रबंध किया जा रहा है।

ज्ञान भंडार और ई-प्लेटफॉर्म के माध्यम से सीखना

ई-लर्निंग प्लेटफॉर्म (स्वयं अध्ययन प्रकार):

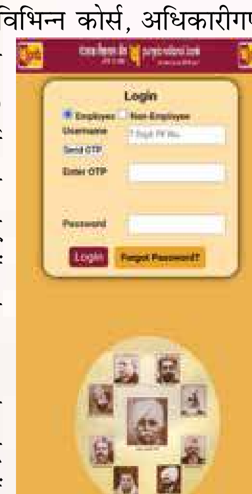
ई-परिपत्र: बैंक के विभिन्न प्रभागों द्वारा अनुमोदित और अग्रेषित नवीनतम परिपत्रों और दिशानिर्देशों के लिए कर्मचारियों की सुविधा के लिए नॉलेज पार्क की वेबसाइट को कभी भी – कहीं भी देखा जा सकता है। यह सुविधा मोबाइल ऐप के साथ-साथ पीएनबी आगमन ऐप पर भी उपलब्ध करा दी गई है।

पीएनबी नॉलेज सेंटर: कक्षा प्रशिक्षण और पीएनबी यूनिव ऑनलाइन ज्ञान भंडार द्वारा समर्थित हैं। पीएनबी नॉलेज पार्क और ऐसे अन्य ऑनलाइन संसाधन जिनमें अध्यायों के आकार की संपूर्ण अध्ययन सामग्री दैनंदिन आधार पर अपडेट की जा रही है।

ज्ञान भंडार/नॉलेज रिपॉजिटरी: नॉलेज सेंटर वेबसाइट पर नॉलेज रिपोजिटरी सेक्शन के माध्यम से विभिन्न क्षेत्रों पर बहुत सारी महत्वपूर्ण जानकारी प्राप्त की जा सकती है।

पीएनबी सारांश: पीएनबी सारांश को फ्रंटलाइन स्टाफ और अन्य अधिकारियों के लाभ के लिए त्वरित संदर्भ के लिए विकसित किया गया है जहां सभी प्रमुख बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं का अद्यतन सार उपलब्ध है।

पीएनबी यूनिव: कर्मचारियों के ज्ञान को समृद्ध करने के लिए, पीएनबी यूनिव वॉयस ओवर के साथ-साथ बैंकिंग के विभिन्न विषयों पर नियमित रूप से प्रशिक्षण कैप्सूल प्रदान करता है, जिसे सभी कार्यालयों/शाखाओं के स्टाफ सदस्यों द्वारा कहीं भी कभी भी देखा जा सकता है। इस पर उपलब्ध विभिन्न कोर्स, अधिकारीगण को, अपने पीएमएस हेतु प्रति तिमाही न्यूनतम 2 अंक और अधिकतम 10 होना चाहिए जांच लें। अंक प्रति वर्ष अर्जित करने का अवसर प्रदान करते हैं। साइट में प्रत्येक मॉड्यूल के लिए उपलब्ध परीक्षाओं के माध्यम से स्वयं का आकलन करने की अतिरिक्त सुविधा है।



पीएनबी पॉडकास्ट: प्रासंगिक विषयों पर, जिसमें योजना/उत्पाद और संचालन संबंधी दिशा-निर्देशों

की संक्षिप्त जानकारी शामिल होती है।

पीएनबी ज्ञान कोषः विभिन्न दिशा-निर्देशों/परिपत्रों का विवरण शामिल है, जिन्हें जॉब फैमिली के अनुसार व्यवस्थित किया गया है।

क्विज पीएनबी प्रयासः पाक्षिक साप्ताहिक क्विज, जो विभिन्न मुख्यालय विभागों से संबंधित विषयों पर आधारित होता है।

प्रश्न पूछें (आस्क ए क्वेश्चन): फील्ड को सहायता प्रदान करने के लिए ज्ञान केंद्र में 'एक प्रश्न पूछें' कार्यक्षमता विकसित की गई है, जिसमें कर्मचारी संकाय सदस्यों से स्पष्टीकरण प्राप्त करने के लिए अपने संदेह को ऑनलाइन रख सकते हैं।

नव-विकसित राही (RAHEE)**:** नॉलेज सेंटर में लॉगिन के बाद, 24/7 उपलब्ध **एआई-संचालित** स्मार्ट सहायक। वॉइस-सक्षम एवं नवीनतम सर्कुलरों व संक्षिप्त सारांश तक त्वरित पहुंच।

नामांकनः एक नव विकसित एल एंड डी टूल के माध्यम से प्रशिक्षण नामांकन की पूरी प्रक्रिया को डिजिटल बना दिया गया है। यह टूल विभिन्न मानकों का उपयोग करता है जैसे भूमिका, स्तर, लिंग, अंचल/मंडल जॉब फैमिली, विभाग, ग्रेड एंट्री तिथि, पीएमएस, कौशल अंतर, स्वयं की आवश्यकता आदि प्रयास किया जाता है कि प्रत्येक कर्मचारी को वर्ष में कम से कम एक प्रशिक्षण अवश्य प्रदान किया जाए।

प्रशिक्षण के बाद का उपयोगः प्रशिक्षित कर्मचारियों का प्रशिक्षण के बाद उपयोग प्रधान कार्यालय में संबंधित अंचल प्रबंधक,मंडल प्रमुख, एचआरडीडी/एचआरएमडी प्रधान कार्यालय द्वारा सुनिश्चित किया जाता है। किसी विषय पर विशिष्ट/उन्नत प्रशिक्षण प्राप्त करने वाले कर्मचारियों की सेवाओं का यथासंभव उनके विशेषज्ञता के क्षेत्र में उपयोग किया जाता है।

तो यह हमारे बैंक की प्रशिक्षण प्रणाली का संक्षिप्त परिचय था। विस्तृत जानकारी हेतु अध्ययन एवं नवोत्थान केंद्र, प्रधान कार्यालय परिपत्र 10/2025 शिक्षा एवं विकास नीति वर्ष 2025-26 एवं अन्य का संदर्भ ले सकते हैं।

हर घर तिरंगा वॉकथोन

पंजाब नैशनल बैंक के प्रधान कार्यालय में कार्यपालक निदेशकगण, श्री कल्याण कुमार (तत्कालीन), श्री बिभु प्रसाद महापात्र, मुख्य महाप्रबंधकगणों, महाप्रबंधकगणों की सहभागिता में "हर घर तिरंगा वॉकथोन" का आयोजन किया गया। इस अवसर पर प्रधान कार्यालय से लेकर लगभग 10 किलोमीटर तक पैदल यात्रा के दौरान देशवासियों को तिरंगे झंडे का वितरण किया गया।

संसदीय समिति के दौरे

विजयवाड़ा में लोकसभा की अधीनस्थ विधान संबंधी समिति के अध्ययन दौरे के दौरान सहभागिता करते हुए प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री अशोक चंद्र एवं मंडल प्रमुख, विजयवाड़ा, श्री पंकज कुमार तथा अन्य उच्चाधिकारीगण।

"नदियों के संरक्षण एवं पुनर्जीवन" हेतु राज्यसभा की याचिका समिति के अमृतसर (पंजाब) अध्ययन दौरे के दौरान आयोजित बैठक में सहभागिता करते हुए श्री डी. सुरेन्द्रन, कार्यपालक निदेशक; श्री अमृताभ आनंद, अंचल प्रबंधक, अमृतसर एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

उदयपुर (राजस्थान) में याचिका समिति, लोकसभा के निरीक्षण के दौरान सहभागिता करते हुए श्री बी. पी. महापात्र, कार्यपालक निदेशक, श्री राजेश कुमार भौमिक, अंचल प्रबंधक, जयपुर एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

श्रीनगर में "भारत में व्यवसाय: भावी कार्यक्रम योजना" विषय पर वाणिज्य विभाग संबंधित संसदीय स्थायी समिति के श्रीनगर और लेह के अध्ययन दौरे के दौरान श्री डी. सुरेन्द्रन, कार्यपालक निदेशक, श्री अमृताभ आनन्द, अंचल प्रबंधक, अमृतसर, श्री बलवीर कुमार, मंडल प्रमुख, श्रीनगर एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

संसदीय समिति की तीसरी उप समिति द्वारा मंडल कार्यालय, नोएडा के राजभाषायी निरीक्षण के अवसर पर संसदीय राजभाषा समिति के संयोजक, माननीय सांसद श्री श्रीरंग आप्पा बारणे से श्री महेश कुमार वाधवा, मंडल प्रमुख, नोएडा प्रमाण-पत्र ग्रहण करते हुए। साथ हैं श्री अभिजीत फुकन, सलाहकार, वित्तीय सेवायें विभाग, श्री धर्मबीर, उप निदेशक (राजभाषा), वित्तीय सेवायें विभाग, श्री प्रवीन गोयल, अंचल प्रबंधक, दिल्ली, श्री आशीष करमरकर, महाप्रबंधक (राजभाषा), श्रीमती मनीषा शर्मा, सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)।

मंडल कार्यालय, दक्षिणी दिल्ली का संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उप-समिति द्वारा राजभाषाई निरीक्षण किया गया। इस अवसर पर माननीय समिति के संयोजक, माननीय सांसद श्री श्रीरंग आप्पा बारणे से प्रमाण-पत्र प्राप्त करते हुए श्री आलोक कुमार जैन, मंडल प्रमुख, दक्षिणी दिल्ली। साथ हैं श्री धर्मबीर, उप निदेशक (राजभाषा), वित्तीय सेवायें विभाग, श्री राकेश ग्रोवर, मुख्य महाप्रबंधक, श्री प्रवीन गोयल, अंचल प्रबंधक, दिल्ली तथा अन्य उच्चाधिकारीगण।

पीएनबी ने मनाया 79 वां स्वतंत्रता दिवस

पंजाब नैशनल बैंक ने दिल्ली स्थित प्रधान कार्यालय, अंचल और मंडल कार्यालयों सहित देश भर में 79वां स्वतंत्रता दिवस बड़े उत्साह और उमंग के साथ मनाया।

समारोह की शुरुआत श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी द्वारा राष्ट्रीय ध्वज फहराने और कार्यपालक निदेशकों, मुख्य सतर्कता अधिकारी, मुख्य महाप्रबंधकों सहित अन्य वरिष्ठ अधिकारियों की उपस्थिति में स्वतंत्रता सेनानी और पीएनबी के संस्थापक, श्री लाला लाजपत राय को श्रद्धांजलि अर्पित करने के साथ हुई। इस अवसर पर एमडी एवं सीईओ ने कहा कि पीएनबी को 131 साल की समृद्ध विरासत पर गर्व है।

श्री अशोक चंद्र, एमडी एवं सीईओ स्टाफ सदस्यों को संबोधित करते हुए।

सीएसआर गतिविधियों के अंतर्गत सहायता राशि प्रदान करते हुए पीएनबी प्रेरणा की अध्यक्षा तथा महिला सदस्यगण।

श्री अशोक चंद्र, एमडी एवं सीईओ पीएनबी प्रधान कार्यालय में 79वें स्वतंत्रता दिवस के अवसर पर कार्यपालक निदेशकों, मुख्य सतर्कता अधिकारी व मुख्य महाप्रबंधकों की उपस्थिति में राष्ट्रीय ध्वज फहराते हुए।

पीएनबी प्रेरणा की अध्यक्षा तथा महिला सदस्यों के साथ मंच पर श्री अशोक चंद्र, एमडी एवं सीईओ। दृष्टव्य हैं कार्यपालक निदेशकगण श्री कल्याण कुमार, श्री बी.पी. महापात्र, श्री डी. सुरेन्द्रन तथा श्री राघवेंद्र कुमार, मुख्य सतर्कता अधिकारी।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता (आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस) और भारतीय बैंकिंग का भविष्य

नवीन यादव, प्रबंधक-अग्नि सुरक्षा
अंचल कार्यालय, लुधियाना

दुनिया भर में वित्तीय क्षेत्र और विशेष रूप से बैंकिंग का परिदृश्य तेजी से बदल रहा है। कृत्रिम बुद्धिमत्ता और रोबोटिक्स जैसी उन्नत तकनीकों के आने से अभी तक पारंपरिक, भौतिक और मानवीय सीमाओं में बंधा रहा बैंकिंग उद्योग अपनी सीमाओं को तोड़ नित नए रूप लेता जा रहा है। बैंकिंग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता प्रणालियों के प्रयोग का आरंभ धोखाधड़ी का पता लगाने, क्रेडिट स्कोरिंग करने या बिग डेटा एनालिसिस करने के लिए हुआ जो वर्तमान में उन्नत रोबोटिक्स क्षमताओं के साथ मिलकर बैंकिंग पारिस्थितिकी तंत्र के हर पहलु में क्रांतिकारी परिवर्तन ला रही है। आज कृत्रिम बुद्धिमत्ता बैंकिंग के धोखाधड़ी, क्रेडिट कार्यक्षेत्रों के अलावा, उत्पाद डिजाइनिंग, ग्राहक सेवा, आस्ति प्रबंधन से लेकर सुरक्षा और नियामक अनुपालन जैसे प्रत्येक क्षेत्र में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही है।

आइए, इस आंदोलनकारी तकनीक, और उसके संभावित लाभ एवं हानियों तथा अन्य सामाजिक-आर्थिक निहितार्थ पर कुछ चर्चा कर लेते हैं।

I. बैंकिंग प्रौद्योगिकी का विकास

बैंकिंग उद्योग में तकनीकी अपनाने का एक लंबा इतिहास रहा है। 1960 के दशक में एटीएम की शुरुआत से लेकर 2010 के दशक में मोबाइल बैंकिंग का प्रसार आरंभ होने तक वित्तीय संस्थान दक्षता में सुधार, लागत कम करने और ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए प्रौद्योगिकी को निरंतर एकीकृत करते रहे हैं। वर्तमान में मौजूद प्रणालियां एवं प्रक्रियाएं काफी हद तक एआई पर निर्भर हैं, जो विशिष्ट कार्यों को बिना त्रुटि और विलंब के पूरा करने में पूर्णतया सक्षम हैं। चैटबॉट, अनुशंसा इंजन और धोखाधड़ी का पता लगाने वाले स्वचालित एल्गोरिदम बैंकिंग में वृद्धिशील सुधार का प्रतिनिधित्व करते हैं। एआई और रोबोटिक्स के आगमन से बैंकिंग के आमूलचूल रूपांतरण की संभावना बन गई है। एआई अपने वातावरण से सीख सकता है, नए कार्यों के लिए स्वयं ही अनुकूल बन सकता है और न्यूनतम मानवीय हस्तक्षेप के साथ जटिल समस्याओं को आसानी से हल कर सकता है। इसी तरह, रोबोटिक्स भी यांत्रिक स्वचालन से विकसित होकर परिष्कृत मानव या अर्ध-स्वायत्त सिस्टम में बदल गया है जो बैंकिंग जैसे बेहद गतिशील वातावरण में काम करने में सक्षम है। एआई और रोबोटिक्स का यह अदभुत मेल बैंकिंग अनुभव को नए रूप से परिभाषित कर रहा है।

II. एआई-संचालित ग्राहक सेवा और व्यक्तिगत बैंकिंग सहायक

एआई-संचालित बैंकिंग सहायक निकट भविष्य में बैंकिंग परिचालनों के आदर्श बन सकते हैं। ये सिस्टम प्राकृतिक भाषा को संदर्भगत गहराई से समझेंगे, भावनात्मक संकेतों का पता लगाएंगे और सूक्ष्म स्तरीय अंत:क्रिया कर सकेंगे। वे न केवल सेवा एजेंट के रूप में कार्य करेंगे, बल्कि ग्राहक के वित्तीय जीवन के सभी पहलुओं को प्रबंधित करने की दिशा में एक सक्षम समग्र वित्तीय सलाहकार के रूप में कार्य करेंगे। ऐसे उन्नत बैंकिंग सहायक ग्राहकों की खर्च करने की आदतों को ट्रैक कर सकते हैं, बजट को अनुकूलित कर सकते हैं, निवेश की अनुशंसा कर सकते हैं और यहां तक कि आयकर रिटर्न दाखिल करने में भी उनकी सहायता कर सकते हैं। इस प्रकार, एआई तकनीक के माध्यम से ग्राहकों को वास्तविक समय में व्यक्तिगत वित्तीय सलाह प्रदान की जा सकती है जो उपयोगकर्ता के अनुसार अनुकूलित होती रहती है। साथ ही, वियरेबल्स एवं अन्य स्मार्ट उपकरणों के साथ एकीकृत एआई टूल्स ग्राहकों की जरूरतों का अनुमान लगाकर समस्याएं आने से पहले ही अग्रसक्रिय समाधान पेश करेंगे। एक परिदृश्य की कल्पना करें जहां किसी ग्राहक को आय में कमी से हुए वित्तीय तनाव का पता लगने के बाद ऋण पुनर्गठन योजना का सुझाव देने वाला व्यक्तिगत

अलर्ट प्राप्त होता है या एक ऐसा सहायक है जो बाजार की स्थितियों और व्यक्तिगत जोखिम प्रोफाइल के आधार पर बीमा या बंधक शर्तों पर स्वायत्त रूप से बातचीत करता है। एआई द्वारा संचालित भविष्य का बैंकिंग सहायक एक उपकरण मात्र नहीं बल्कि एक विश्वसनीय वित्तीय भागीदार बन जाता है।

III. बैंकिंग में रोबोटिक्सः एक नया इंटरफेस

जहां एआई संज्ञानात्मक सेवाओं को बदल रहा है, रोबोटिक्स बैंकिंग की भौतिक संपर्क परत में क्रांति ला रहा है। एआई से लैस उन्नत मानव रोबोट बैंक शाखाओं में तैनात किए जा सकते हैं, जो ग्राहकों को परस्पर परामर्श और सहायता प्रदान करेंगे। ये रोबोट ग्राहक की शारीरिक भाषा को पढ़ने, उनकी भावनाओं को पहचानने और व्यक्तिगत प्राथमिकताओं से मेल खाने के लिए अपने दृष्टिकोण को समायोजित करने में सक्षम होंगे। रोबोटिक बैंकर जटिल लेनदेन को संभाल सकते हैं, नए खाते खोल सकते हैं और ग्राहकों को वित्तीय उत्पादों के बारे में बता सकते हैं, तथा यह सब मानवीय संपर्क बनाए रखते हुए संभव होगा। साथ ही, ग्रामीण या कम सेवा वाले क्षेत्रों में, मोबाइल रोबोटिक बैंकिंग इकाइयां या चल स्मार्ट शाखाएं वित्तीय समावेशन को बेहतर बनाते हुए बैंकिंग सेवाओं को सुदूरतम स्थानों तक ले जा सकती हैं। कॉरपोरेट बैंकिंग में, रोबोट वॉल्ट, डेटा सेंटर या कैश-हैंडलिंग सुविधाओं जैसे उच्च सुरक्षा वाले भौतिक वातावरण का प्रबंधन कर सकते हैं। एआई, मशीन लर्निंग और उन्नत सेंसर से युक्त ऐसे रोबोट सिस्टम की सुरक्षा सुनिश्चित करेंगे, मानवीय त्रुटि को कम करेंगे और बिना किसी थकान या भ्रष्टाचार के 24x7 जोखिम रहित संचालित होंगे।

IV. निवेश और धन प्रबंधन में एआई

एआई का सबसे गहरा प्रभाव निवेश प्रबंधन के क्षेत्र में होगा। एआई सिस्टम अत्यधिक मात्रा में डेटा को संसाधित करने में सक्षम होंगे, जिसमें आर्थिक संकेतक, भू-राजनीतिक रुझान, सोशल मीडिया ट्रेंड्स और बहुत कुछ शामिल है। इससे वास्तविक समय में सूचित निवेश निर्णय लेने में सहायता मिलेगी। पारंपरिक एल्गोरिदम ट्रेडिंग के विपरीत, एआई तकनीक बाजार के व्यवहार का अनुकरण कर सकती है, उभरते पैटर्न का पता लगा सकती है और यहां तक कि निवेशक व्यवहार के मनोवैज्ञानिक चालकों को भी समझ सकती है। यह व्यक्तिगत लक्ष्यों, जोखिम सहनशीलता और नैतिक विचारों के साथ संरेखित व्यक्तिगत निवेश पोर्टफोलियो बनाने में सहायता कर सकती है और फिर ऐसे पोर्टफोलियो को परिस्थितियों के साथ गतिशील रूप से प्रबंधित कर सकती है। साथ ही, एआई सामान्य लोगों को भी अभिजात वर्ग की उन वित्तीय रणनीतियों की पहुंच आसानी से और नगण्य लागत पर उपलब्ध करा सकती है जो वर्तमान में केवल एचएनआई लोगों को महंगी सलाहकार सेवाओं के माध्यम से ही उपलब्ध हैं। इससे धन सृजन और प्रबंधन का क्षेत्र बिना किसी भेदभाव के सभी को उपलब्ध होगा और आर्थिक असमानता कम होगी।

V. हाइपर-ऑटोमेटेड अनुपालन और जोखिम प्रबंधन

नियामक अनुपालन बैंकिंग परिचालन के सबसे जटिल और महंगे पहलुओं में से एक है। एआई तकनीक विनियमों की स्वायत्त रूप से व्याख्या करके, संगठनात्मक अनुपालन का समग्र आकलन करके और नीतियों एवं प्रक्रियाओं में वास्तविक समय में समायोजन करके इस क्षेत्र में क्रांति ला सकती है। एआई का उपयोग कर बैंक अपने लेन-देन का 24x7 सतत ऑडिट कर सकते हैं, संभावित मुद्दों को समय से चिह्नित कर सकते हैं और न्यूनतम मानवीय हस्तक्षेप अथवा निगरानी के साथ नियामक रिपोर्ट भी तैयार कर सकते हैं। एआई तकनीक से जोखिम मॉडल अधिक अनुकूल बनेंगे, जो विभिन्न तरह के परिदृश्यों का अनुकरण करने और बाजार की विसंगतियों से सीखने में सक्षम होंगे। इससे बैंक प्रणालीगत जोखिमों के प्रति अधिक लचीले और उत्तरदायी बन सकेंगे, जिससे संकटों की संभावना कम होगी। साथ ही, एआई अंतरराष्ट्रीय सीमाओं और प्रणालियों में जटिल लेनदेन पैटर्न को जोड़कर और उनका विश्लेषण करके मनी लॉन्ड्रिंग या आतंकवादी वित्तपोषण की पहचान करने में सहायता भी कर सकती है, जो मानव विश्लेषकों के लिए काफी जटिल होता है।

VI. विकेंद्रीकृत स्वायत्त बैंकों (डीएबी) का उदय

एआई से जुड़ा एक भविष्योन्मुखी दृष्टिकोण विकेंद्रीकृत स्वायत्त बैंकों का उदय है। ये ऐसे वित्तीय संस्थान होंगे जो पूरी तरह से एल्गोरिदम, कोड और एआई द्वारा संचालित होंगे। ब्लॉकचेन और स्मार्ट कॉन्ट्रैक्ट प्लेटफॉर्म पर निर्मित ये बैंक पारंपरिक मानव प्रबंधन के बिना काम करेंगे और एआई इंटरफेस के माध्यम से ऋण, बचत, बीमा तथा ट्रेडिंग जैसी

सेवाएं प्रदान करेंगे। डीएबी पारदर्शी परिचालन, भ्रष्टाचार-मुक्तता और न्यूनतम ओवरहेड लागत के साथ अल्ट्रा-कुशल, वैश्विक, 24x7x365 बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करेंगे। विकेंद्रीकृत प्रोटोकॉल द्वारा शासित ऐसे बैंक ग्राहकों द्वारा दिए जाने वाले विविध प्रकार के शुल्कों में कमी लाएंगे और बैंकरहित लोगों तक बैंकिंग की पहुंच को बढ़ाएंगे। हालांकि, ऐसे बैंकों का उदय पारंपरिक बैंकिंग मॉडल के लिए खतरा भी पैदा करता है और नियामकों को ऐसी संरचना पर पुनर्विचार करने का संकेत देता है जहां संस्थान लोगों के बजाय कोडों द्वारा शासित होते हैं।

VII. नैतिक विचार और डेटा गोपनीयता

बैंकिंग में एआई और रोबोटिक्स के एकीकरण के साथ गंभीर नैतिक चिंताएं भी जुड़ी हुई हैं। एआई प्रणाली को प्रशिक्षित करने और संचालित करने के लिए आवश्यक डेटा की विशाल मात्रा गोपनीयता, सहमति और स्वामित्व से जुड़े सवाल खड़े करती है। ग्राहक इस बात को लेकर चिंतित हो सकते हैं कि उनके डेटा का उपयोग कैसे किया जाता है, इसे कौन नियंत्रित करता है और क्या इसका दुरुपयोग किया जा सकता है। इसके अतिरिक्त, स्वायत्त रूप से स्वयं निर्णय लेने में सक्षम एआई सिस्टम की तैनाती जवाबदेही से जुड़ी चुनौतियां भी पेश करती है। अगर कोई एआई बैंकिंग सहायक खराब वित्तीय सलाह देता है तो कौन जिम्मेदार होगा? अगर कोई निवेश एआई सिस्टम अप्रत्याशित व्यवहार के कारण बाजार में व्यवधान पैदा करता है तो क्या होगा? पक्षपात और निष्पक्षता की भी चिंता है। यदि एआई सिस्टम को त्रुटिपूर्ण डेटा पर प्रशिक्षित किया जाता है, तो वे अनजाने में ऋण स्वीकृति या क्रेडिट स्कोरिंग प्रक्रिया में मौजूद विसंगतियों को बढ़ा सकते हैं। एल्गोरिदम आधारित निर्णय प्रक्रिया में नैतिक पारदर्शिता, विनियामक निरीक्षण और निष्पक्षता सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण होगा।

VIII. कार्यबल परिवर्तन और आर्थिक प्रभाव

बैंकिंग में एआई और रोबोटिक्स के सबसे विघटनकारी परिणामों में से एक मानव कार्यबल से जुड़ा है। बैंकों के नियमित कामकाज और लेनदेन से जुड़ी भूमिकाएं संभवतः अप्रचलित हो जाएंगी, जिससे बड़े पैमाने पर नौकरियां चली जाएंगी। रोकड़िया, ग्राहक सेवा प्रतिनिधि, अनुपालन अधिकारी और यहां तक कि वित्तीय सलाहकार भी अपनी भूमिकाएं कम होते या पूरी तरह से बदलते हुए पा सकते हैं। हालांकि, कुछ नए अवसर भी सामने आएंगे। एआई नैतिकतावादियों, रोबोटिक्स इंजीनियरों, साइबर सुरक्षा विशेषज्ञों और एआई प्रशिक्षकों की मांग बढ़ेगी।

मानव कार्यबल दोहराव वाले कार्यों से हटकर बुद्धिमान प्रणालियों के प्रबंधन, प्रशिक्षण और पर्यवेक्षण की ओर स्थानांतरित हो जाएगा। एआई में न्यायसंगत परिवर्तन सुनिश्चित करने के लिए सरकारों और निगमों को लोगों के पुनर्कौशल, शैक्षिक सुधार और सामाजिक सुरक्षा में निवेश करने की आवश्यकता होगी। ऐसा न करने पर सामाजिक अशांति और आर्थिक असमानता बढ़ने के साथ-साथ सरकार एवं संस्थानों में विश्वास कम हो सकता है।

IX. तकनीकी युग में मानव-केंद्रित बैंकिंग

एआई और रोबोटिक्स की प्रगति के बावजूद, मानव-केंद्रित दृष्टिकोण की आवश्यकता बैंकिंग के भविष्य में भी बनी रहेगी। सफल वित्तीय संबंधों की पहचान के आधार पर विश्वास, सहानुभूति और नैतिक निर्णय जैसी भावनाओं को मशीनों द्वारा पैदा नहीं किया जा सकता। वास्तविक चुनौती प्रौद्योगिकी को इस तरह से एकीकृत करने की होगी जो मानवीय मूल्यों को बदलने के बजाय उन्हें बढ़ाए। भविष्य के बैंकों को विश्वास और पारदर्शिता बनाए रखने तथा समाज के सभी सदस्यों को सशक्त बनाने वाली समावेशी प्रणाली बनाने पर ध्यान केंद्रित करना होगा। प्रौद्योगिकी को वित्तीय मुक्ति का साधन होना चाहिए, न कि उत्पीड़न का। स्वचालन और मानवता के बीच सही संतुलन बनाने वाली संस्थाएं ही भविष्य के वित्तीय विश्व का नेतृत्व करेंगी।

निष्कर्ष

बैंकिंग में एआई, रोबोटिक्स जैसी उन्नत तकनीकों का एकीकरण गहन परिवर्तन का प्रतिनिधित्व करता है – एक ऐसा परिवर्तन जो व्यक्तियों, व्यवसायों और सरकारों के मुद्रा के साथ बातचीत करने के तरीके को पुनः परिभाषित करेगा। बुद्धिमान निजी वित्त सहायकों से लेकर स्वायत्त निवेश प्लेटफॉर्म और रोबोट ग्राहक सेवा एजेंटों तक, संभावनाएं विशाल और रोमांचक हैं। फिर भी, इस परिवर्तन के साथ जिम्मेदारी भी जुड़ी है। नैतिक चिंताओं, कार्यबल विस्थापन, विनियामक चुनौतियों और दुरुपयोग की संभावना जैसी समस्याओं का समाधान अनिवार्य है। हम एक नए वित्तीय युग की दहलीज पर खड़े हैं, और आज हम जो निर्णय लेंगे, वही कल की बैंकिंग प्रणालियों की समावेशिता, सुरक्षा और स्थिरता को आकार देंगे। बैंकिंग का भविष्य केवल मशीनों द्वारा मानवीय भूमिकाएं संभालने के बारे में नहीं है – यह दुनिया भर के लोगों के वित्तीय जीवन को बेहतर बनाने के बारे में भी है। सही दृष्टि, शासन और नवाचार के साथ, एआई समृद्धि और समावेशन के एक नए युग की शुरुआत कर सकती है।

पांचवां अखिल भारतीय राजभाषा सम्मेलन, गांधी नगर (गुजरात)

राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा 14 एवं 15 सितंबर 2025 को महात्मा मंदिर कन्वेंशन एवं एग्जिबिशन सेंटर, गांधीनगर, गुजरात में माननीय केंद्रीय गृह एवं सहकारिता मंत्री, श्री अमित शाह की अध्यक्षता एवं माननीय श्री भूपेन्द्र पटेल, मुख्यमंत्री, गुजरात एवं गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग से सचिव, राजभाषा, श्रीमती अंशुली आर्या तथा अन्य विशिष्ट अतिथिगणों की गरिमामयी उपस्थिति में किया गया। इस अवसर पर सांसदगण एवं भारतवर्ष से हिंदी के विद्वान उपस्थित रहे।

पीएनबी को नराकास राजभाषा सम्मान सहित 24 नराकास पुरस्कार प्राप्त हुए

दिल्ली (बैंक) नराकास को राष्ट्रीय स्तर पर "नराकास राजभाषा सम्मान" से सम्मानित किया गया। गांधीनगर, गुजरात में आयोजित राजभाषा सम्मेलन में अर्जुन राम मेघवाल, कानून एवं न्याय मंत्री के करकमलों से शील्ड तथा प्रशस्ति पत्र ग्रहण करते हुए श्री प्रवीन गोयल, अध्यक्ष, दिल्ली (बैंक) नराकास एवं श्रीमती मनीषा शर्मा, सदस्य सचिव,दिल्ली (बैंक) नराकास।

बैंक द्वारा लगाई गई राजभाषा प्रदर्शनी का उद्घाटन करते हुए श्री प्रवीन गोयल, अध्यक्ष, दिल्ली (बैंक) नराकास, श्री विनीष कुमार चावला, अंचल प्रबन्धक, अहमदाबाद। दृष्टव्य हैं श्रीमती मनीषा शर्मा, सदस्य सचिव, दिल्ली (बैंक) नराकास, श्री आशीष शर्मा, मुख्य प्रबंधक (राजभाषा) एवं अन्य अधिकारी।

बैंक के संयोजन में कार्यरत दिल्ली (बैंक) नराकास को राष्ट्रीय स्तर पर हिंदी के क्षेत्र में उत्कृष्ट कार्य हेतु "नराकास राजभाषा सम्मान" से सम्मानित किया गया। साथ ही "नराकास प्रोत्साहन सम्मान" के अंतर्गत बैंक के संयोजन में कार्यरत कुल 24 नराकास को हिंदी के क्षेत्र में उत्कृष्ट कार्य करने के लिए विभिन्न श्रेणियों में राजभाषा शील्ड एवं प्रशस्ति पत्र प्रदान किए गए। इस अवसर पर अंचल कार्यालय, अहमदाबाद द्वारा एक राजभाषा प्रदर्शनी का आयोजन भी किया गया।

पुरस्कार विजेताओं के साथ श्रीमती मनीषा शर्मा, विभागीय प्रमुख, राजभाषा विभाग, श्रीमती आरजू परवीन, मंडल प्रमुख, रोहतक एवं अन्य अधिकारी।।

पीएनबी ने किया राष्ट्रीय खेल दिवस का आयोजन

प्रधान कार्यालय द्वारा राष्ट्रीय खेल दिवस के अवसर पर आयोजित क्रिकेट मैच के अवसर श्री अशोक चंद्र, एमडी एवं सीईओ, श्री बिभु प्रसाद महापात्र, कार्यपालक निदेशक। दृष्टव्य हैं प्रधान कार्यालय के विभिन्न प्रभागों/विभागों के उच्चाधिकारीगण एवं स्टाफ सदस्यगण।

पंजाब नैशनल बैंक ने कार्मिक कल्याण एवं स्वस्थ कार्य संस्कृति को बढ़ावा देने की प्रतिबद्धता को दर्शाते हुए प्रधान कार्यालय में विभिन्न खेलों के टूर्नामेंट के साथ उत्साहपूर्वक राष्ट्रीय खेल दिवस 2025 का आयोजन किया।

युवा कार्यक्रम और खेल मंत्रालय के निर्देशों के अनुरूप, बैंक ने चार प्रमुख खेल विधाओं-क्रिकेट, हॉकी, बैडमिंटन, टेबल टेनिस और प्लैंक प्रतिस्पर्धा में सफलतापूर्वक प्रतियोगिताओं का आयोजन किया। इस आयोजन में पीएनबी परिवार से रिकॉर्ड 453 प्रतिभागियों ने उत्साहपूर्वक सहभागिता की।

इस कार्यक्रम में श्री अशोक चंद्र, एमडी एवं सीईओ के साथ कार्यपालक निदेशक, श्री बिभु प्रसाद महापात्र की सक्रिय सहभागिता रही। उन्होंने विजताओं और प्रतिभागियों की समर्पण और ऊर्जा की सराहना की।

पीएनबी की हॉकी टीम ने 29 अगस्त 2025 को शिवाजी स्टेडियम, कनॉट प्लेस में आयोजित राष्ट्रीय खेल दिवस समारोह में भाग लिया। टीम ने दिल्ली 11 के विरुद्ध 3-0 के स्कोर से विजय प्राप्त की।

इस अवसर पर श्री अशोक चंद्र, एमडी और सीईओ ने कहा कि "विभिन्न खेल विधाओं में पीएनबी परिवार के 453 सदस्यों की सहभागिता हमारी संस्था की समग्र विकास के प्रति प्रतिबद्धता को दर्शाती है। राष्ट्रीय खेल दिवस पर हमारी हॉकी टीम की जीत का गौरवशाली क्षण हॉकी और इसकी विरासत के लिए पीएनबी के निरंतर सहयोग का एक प्रमाण है। पीएनबी में, हम एक ऐसी संस्कृति को बढ़ावा देने के लिए समर्पित हैं जहां व्यावसायिक सफलता, व्यक्तिगत कल्याण के साथ-साथ चलती है।"

दिल्ली बैंक नराकास की 62वीं छमाही बैठक एवं राजभाषा संगोष्ठी का आयोजन

दिल्ली बैंक नराकास की 62वीं छमाही बैठक एवं राजभाषा संगोष्ठी के अवसर पर श्री प्रवीन गोयल, अंचल प्रबंधक (मुख्य महाप्रबंधक), दिल्ली एवं एन. सी. आर. तथा अध्यक्ष-दिल्ली बैंक नराकास, श्री रोहित पी. दास, क्षेत्रीय निदेशक, भारतीय रिज़र्व बैंक को पौधा भेंटकर उनका अभिवादन करते हुए।

दिल्ली बैंक नराकास की गृह पत्रिका का लोकार्पण करते हुए श्री प्रवीन गोयल, मुख्य महाप्रबंधक एवं अध्यक्ष-दिल्ली बैंक नराकास, श्री रोहित पी. दास, क्षेत्रीय निदेशक, भारतीय रिजर्व बैंक, श्री राजेश श्रीवास्तव, संयुक्त निदेशक (नीति), श्री के. पी. शर्मा, संयुक्त निदेशक (कार्यान्वयन), गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग, श्रीमती मनीषा शर्मा, सदस्य-सचिव, दिल्ली बैंक नराकास एवं सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा) तथा श्री आलोक बोहरा, प्रधानाचार्य, उन्नत अध्ययन संस्थान, पीएनबी।

समझौता ज्ञापन

राजस्थान के माननीय मुख्यमंत्री श्री भजन लाल शर्मा और राजस्थान सरकार के प्रमुख सचिव (वित्त) श्री वैभव गालरिया तथा श्री अशोक चंद्र, एमडी और सीईओ की उपस्थिति में, पीएनबी ने राज्य की 'राइजिंग राजस्थान' पहल के तहत राजस्थान सरकार के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए।

मारुति सुजुकी इंडिया लिमिटेड के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर करने के उपरांत समझौता ज्ञापन का आदान-प्रदान करते हुए एमडी और सीईओ श्री अशोक चंद्र तथा श्री पार्थो बनर्जी, सीनियर एक्जीक्यूटिव ऑफिसर, मार्केटिंग एंड सेल्स। साथ हैं श्री त्सुयोशी ताकेशिता, एक्जीक्यूटिव वाइस प्रेसीडेंट, मार्केटिंग एंड सेल्स एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

पीएनबी मेटलाईफ इंश्योरेंश कं० और पीएनबी के बीच हुए समझौते के दौरान श्री सुरेश कुमार राणा, मुख्य महाप्रबंधक और श्रीमती मोनिशा जैम्स, सीनियर डायरेक्टर, एचआर समझौता ज्ञापन का आदान-प्रदान करते हुए। दृष्टव्य हैं महाप्रबंधकगण, श्री सुरिन्दर पाल सिंह तथा श्री सुधीर दलाल एवं पीएनबी मेटलाईफ और पीएनबी के अन्य उच्चाधिकारीगण।

बैंक ने 'रक्षक प्लस योजना' के अन्तर्गत इंडियन कोस्ट गार्ड के साथ समझौता किया। बैंक की ओर से श्री सुरेश कुमार राणा, मुख्य महाप्रबंधक तथा भारतीय तटरक्षक निदेशालय के डी.आई.जी. श्री नरेन्द्र सिंह द्वारा समझौता ज्ञापन पर श्री प्रवीन गोयल, मुख्य महाप्रबंधक तथा अन्य वरिष्ठ अधिकारियों की उपस्थिति में हस्ताक्षर किए गए।

केंद्रीय रिजर्व पुलिस बल (सीआरपीएफ) तथा पीएनबी के बीच हुए समझौता ज्ञापन पर श्री विनय कुमार गुप्ता, मुख्य महाप्रबंधक और श्री जकी अहमद, आईपीएस, इंस्पेक्टर जनरल ऑफ पुलिस ने श्री बी. पी. महापात्र, कार्यपालक निदेशक और श्री डी.एस. नेगी, डीआईजी (एडमिन) डायरेक्ट्रेड जनरल ऑफ सेंट्रल पुलिस फोर्स, नई दिल्ली की उपस्थिति में हस्ताक्षर किए।

पीएनबी और बीएसएनएल ने वेतन खातों हेतु समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए। इस अवसर पर श्री सुरेश कुमार राणा, मुख्य महाप्रबंधक श्री प्रभु दयाल चिरानिया, वरिष्ठ महाप्रबंधक के साथ समझौता ज्ञापन का आदान-प्रदान करते हुए। दृष्टव्य हैं श्री प्रवीन गोयल, अंचल प्रबंधक दिल्ली, श्री संजीव भारद्वाज, महाप्रबंधक और श्री राजेश कुमार, महाप्रबंधक एवं बीएसएनएल के अन्य उच्चाधिकारीगण।

समझौता ज्ञापन

पीएनबी ने सी-डॉट के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए। पीएनबी का प्रतिनिधित्व श्री मनीष अग्रवाल, महाप्रबंधक ने किया, जबकि सी-डॉट का नेतृत्व सी-डॉट के सीईओ डॉ. राजकुमार उपाध्याय, कार्यकारी उपाध्यक्ष-1 ने किया।

पीएनबी और हिमाचल प्रदेश पुलिस के साथ हुए समझौता ज्ञापन के अवसर पर पुलिस महानिदेशक, आईपीएस हिमाचल प्रदेश, श्री अशोक तिवारी और अंचल प्रबंधक, शिमला श्री राजेश कुमार, समझौता ज्ञापन का आदान-प्रदान करते हुए।

कॉरपोरेट गतिविधियां

पीएनबी मुख्यालय में आयोजित "कोड अगेंस्ट मैलवेयर" हैकथॉन के ग्राउंड पुरस्कार वितरण समारोह के अवसर पर उपस्थित डीएफएस सचिव श्री एम. नागराजू, आईएएस; आईआईटी कानपुर के निदेशक प्रो. मनिन्द्र अग्रवाल; आईबीए के चीफ एक्जीक्यूटिव, श्री अतुल कुमार गोयल; और पीएनबी के एमडी एवं सीईओ श्री अशोक चंद्र।

पंजाब नैशनल बैंक के प्रथम तिमाही वित्तीय परिणाम की घोषणा के अवसर पर आयोजित वर्चुअल प्रेस मीट को संबोधित करते हुए श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी। दृष्टव्य हैं कार्यपालक निदेशकगण, श्री कल्याण कुमार (तत्कालीन), श्री एम. परमशिवम, श्री बिभु प्रसाद महापात्र, श्री डी. सुरेन्द्रन।

श्री जतोथु हुसैन नायक, सदस्य, राष्ट्रीय एसटी आयोग का स्वागत करते हुए श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री डी. सुरेंद्रन, कार्यपालक निदेशक, श्री सुरेश कुमार राणा, मुख्य महाप्रबंधक।

भारत के दो हॉकी सितारों-ओलंपियन और अर्जुन पुरस्कार विजेता एवं हाल ही में एशिया कप 2025 में प्लेयर ऑफ द टूर्नामेंट चुने गए श्री अभिषेक और श्री सुखजीत सिंह के सम्मान में प्रधान कार्यालय में आयोजित समारोह में सहभागिता करते हुए श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, कार्यपालक निदेशकगण श्री कल्याण कुमार (तत्कालीन), श्री बिभु प्रसाद महापात्र, श्री डी. सुरेन्द्रन तथा श्री राघवेंद्र कुमार, मुख्य सतर्कता अधिकारी।

बैंकों में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस

विद्याभूषण मल्होत्रा, अधिकारी (सेवानिवृत्त)
मंडल कार्यालय, जयपुर

आज के आधुनिक बैंकिंग के इस दौर में तकनीक के हर क्षेत्र में क्रान्ति आ रही है। पिछले तीन दशक में पारंपरिक बैंकिंग में लगातार नये आयाम जुड़ते जा रहे हैं। जैसे-जैसे डिजिटलीकरण बढ़ा, बैंकिंग सेवाओं की अपेक्षाएं तेज, सुरक्षित व व्यक्तिगत हो गईं। ऐसे में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस या कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग बैंकिंग क्षेत्र में एक समाधान के रूप में उभर रहा है। इससे न केवल बैंकिंग सेवाओं की गुणवत्ता व उत्पादकता बढ़ेगी बल्कि कार्य क्षमता, ग्राहक अनुभव व सुरक्षा भी बेहतर होगी। यहां यह कहना अतिश्योक्ति नहीं होगी कि आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) सफलता के क्षेत्र में नई इबारत लिख रही है और बैंकों को प्रासंगिक बने रहने के लिए इन तकनीकों को बड़े पैमाने पर लागू करने की आवश्यकता है।

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस क्या है?

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस या कृत्रिम बुद्धिमत्ता एक ऐसी तकनीक है जिसमें कंप्यूटर और मशीनों को इस प्रकार डिजाइन किया जाता है कि वे मानव जैसी सोच, समझ व निर्णय क्षमता का प्रदर्शन कर सकें। इस तकनीक में मशीनें स्वयं सीखने (Machine Learning), सोचने और निर्णय निकालने में सक्षम होती हैं। कृत्रिम बुद्धिमत्ता का प्रयोग अब बैंकिंग, शिक्षा, रक्षा, ई-कामर्स, स्वास्थ्य, मनोरंजन व कई अन्य क्षेत्रों में हो रहा है।

बैंकों में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का उपयोग

बैंकों में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का उपयोग ग्राहकों के लिए कई क्षेत्रों में किया जाता है। बैंकिंग में एआई (AI) एक गेम चेंजर है। 'एआई एण्ड बिऑन्ड' के संस्थापक तथा टेक विस्परर' किताब के लेखक जसप्रीत बिंद्रा ने कहा है- एआई अब भविष्य नहीं है- यह वर्तमान है। एआई बैंकों के लिए चार प्रमुख परिणामों को प्राप्त करने में महत्वपूर्ण सुधार कर सकती है- उच्च लाभ, बड़े पैमाने पर ग्राहक सुविधा, निजीकरण, विशिष्ट ओमनी चैनल अनुभव और तेजी से उत्पाद नवाचार आदि। एआई का उपयोग बैंकों में निम्न स्वरूपों में किया जा सकता है-

चैटबॉट्स व वर्चुअल असिस्टेंट

चैटबॉट्स तकनीक सबसे रोचक व अनोखी तकनीक है। जो विनम्र व प्रभावी संचार तथा तुरंत समस्या समाधान के लिए ग्राहकों के पूर्व-प्रोग्राम किये गये प्रश्नों के साथ ग्राहकों से बातचीत करती है। बैंकों में चैटबॉट तकनीक न केवल मानवीय संपर्क के बिना ग्राहकों के प्रश्नों को हल करती है, बल्कि ग्राहकों के प्रश्नों का डेटा भी एकत्र करती है। जिसका उपयोग बैंक अपने ग्राहकों की समस्याओं को हल करने में करते हैं। ग्राहक सेवा 24x7, कई भाषाओं में बैलेंस पूछना, ट्रांजैक्शन करना व लोन की जानकारी आदि चैटबॉट्स की मदद से ही होते हैं।

व्यक्तिगत बैंकिंग सेवाएं

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का उपयोग विभिन्न प्रकार के ग्राहकों के व्यवहार, पसंद व जरुरतों को समझकर उन्हें विशेष रूप से डिजाइन की गई सेवाएं देने के लिए किया जाता है। एआई बैंकों को ऋण, क्रेडिट व डेबिट कार्ड और बीमा पॉलिसी जैसे उत्पादों को ग्राहक की व्यक्तिगत आवश्यकताओं के अनुरुप ढालने में सक्षम बनाता है। जैसे- कोई ग्राहक बार-बार यात्रा करता है और विदेश भी जाता रहता है तो एआई उसके लिए ट्रैवल इंश्योरेंस व इंटरनेशनल कार्ड की सिफारिश कर सकता है। एआई की सहायता से बैंक सही समय पर सबसे उपयुक्त उत्पादों की सिफारिश कर सकते हैं। इससे ग्राहकों की संतुष्टि बढ़ती है और रुपांतरण दर में भी वृद्धि होती है।

इसके अतिरिक्त एआई का उपयोग व्यक्तिगत धन-प्रबंधन समाधान और दैनिक लेन-देन गतिविधियों का समग्र अवलोकन में भी किया जाता है। बचत और निवेश संबंधी

सुझाव, निर्बाध इन्वेंट्री और प्राप्य प्रबंधन तथा टैक्स दस्तावेजों की समीक्षा व अनुमोदन में भी आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का उपयोग किया जा रहा है।

क्रेडिट स्कोर व लोन अप्रूवल:-

एआई की मदद से बैंक ग्राहकों के क्रेडिट स्कोर का विश्लेषण अधिक सटीकता से कर सकते हैं। मशीन लर्निंग एल्गोरिदम कई पैमानों को देखकर यह तय करते हैं कि लोन देना सुरक्षित होगा या नहीं। इससे लोन देने की प्रक्रिया तेज, पारदर्शी व निष्पक्ष हो गई है।

ऑटोमेशन और बैक ऑफिस ऑपरेशन:-

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस व रोबोटिक प्रोसेस ऑटोमेशन (RPA) की मदद से कई बैक ऑफिस कार्य जैसे- डेटा एंट्री, डॉक्यूमेंट वेरीफिकेशन और रिपोर्ट जनरेशन अब ऑटोमैटेड हो जाने की वजह से मानवीय त्रुटियां कम हो गई हैं। इससे कर्मचारियों के समय में बचत होती है।

धोखाधड़ी की पहचान:-

एआई की सहायता से बैंकों में धोखाधड़ी की पहचान करने में मदद मिलती है। एआई एल्गोरिदम के माध्यम से बैंक ग्राहकों के लेन-देन पैटर्न को विश्लेषित करते हैं और असामान्य गतिविधियों को तुरंत पहचान लेते हैं। जैसे-किसी खाते से अचानक बहुत बड़ी राशि का ट्रांसफर/अंतरण होना या एक साथ कई खातों में बड़ी राशियों का आना या जमा होना, तथा विदेशी मुद्रा खातों में असामान्य लेन-देन। यह सभी संकेत आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस द्वारा पकड़े जा सकते हैं।

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से होने वाले लाभ:-

एआई के उपयोग से बैंकों को विभिन्न स्वरूपों में लाभ मिलता है-

त्वरित कुशल सेवाएं- बैंकों में पहले जब मैनुअल रूप में कार्य होते थे तो उसमें बहुत समय लग जाता था। एआई की मदद से वह कार्य अब मिनटों में किया जा सकता है। जो ग्राहक संतुष्टि को बढ़ावा देता है जिससे उत्पादकता में भी वृद्धि होती है।

बेहतर ग्राहक अनुभव- एआई द्वारा अब 24X7 सेवा, चैटबॉट्स और पर्सनलाईजेशन से ग्राहक ज्यादा संतुष्ट रहते हैं। क्योंकि इसमें बैंकिंग कार्यदिवस व बैंकिंग कार्य के समय से कोई मतलब नहीं रहता।

उच्च सुरक्षा:- आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस आधारित सुरक्षा प्रणालियों के कारण सुरक्षा का स्तर बढ़ जाता है, जैसे- बायोमेट्रिक पहचान, चेहरे या आँखों द्वारा पहचान होने के कारण धोखाधड़ी से बचने में मदद मिलती है।

कम लागत:- ऑटोमेशन के कारण जहां एक ओर कम कर्मचारियों की आवश्यकता पड़ती है वहीं अब बैंकों को बड़े परिसरों की जरूरत नहीं रहती, जिससे बैंकिंग संचालन की लागत घट जाती है।

सटीक निर्णय:- एआई के कारण डेटा एनालिटिक्स और मशीन लर्निंग के जरिये बैंक सटीक निर्णय ले सकते हैं। जैसे- लोन अप्रूवल तथा निवेश विकल्प इत्यादि।

भविष्य की चुनौतियां एवं संभावनाएं:-

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस के उपयोग के कारण बैंकों के समक्ष कई चुनौतियां भी आ रही हैं, जैसे-

- बैंकिंग में आटोमेशन बढ़ रहा है। जिस कारण परम्परागत नौकरियां प्रभावित हो रही है। डेटा एंट्री व कस्टमर सर्विस जैसे कार्य अब मशीनें कर रही हैं।
- आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस के लिए डेटा बहुत महत्वपूर्ण होता है। इतने बड़े पैमाने पर डेटा को सुरक्षित रखना तथा उसकी गोपनियता बनाये रखना एक बड़ी चुनौती है।
- एआई सिस्टम विकसित करना व उसे बनाये रखना काफी मंहगा होता है। ग्रामीण व क्षेत्रीय बैंकों के लिए यह खर्च उठाना एक चुनौतीपूर्ण कार्य है।
- एआई में जब निर्णय मशीन द्वारा लिये जाते हैं तो तब पारदर्शिता और जवाबदेही की समस्या सामने आती है। जैसे किसी ग्राहक का बिना किसी स्पष्ट कारण के लोन अस्वीकृत हो जाता है तो यह जानना मुश्किल हो जाता है कि एआई ने ऐसा क्यों किया। जहां एक ओर

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस को अपनाने के कारण कई चुनौतियां हैं तो दूसरी ओर बहुत संभावनाएं व समाधान भी हैं। जैसे एआई के कारण कुछ परंम्परागत नौकरियों प्रभावित हो रही हैं। तो ऐसे में अतिरिक्त स्टाफ को मार्केटिंग, एनपीए रिकवरी, डोर स्टेप बैंकिंग व कुछ अन्य बैंकिंग कार्यों में लगाकर उसका लाभ उठाया जा सकता है।

एआई आधारित फिनटेक कंपनियां पारंपरिक बैंकों के साथ मिलकर बेहतर सेवाएं देने में सक्षम हो सकेंगी। भविष्य में ग्राहक वॉयस (Voice) और फेस रिकग्निशन (Face Recognition) से बैंकिंग सेवाएं ले सकेंगे।

एआई प्रीडिक्टिव एनालिटिक्स की सहायता से ग्राहकों की भविष्य की जरूरतों का अनुमान लगाकर पहले ही सिफारिशें कर सकता है।

जेरॉक्स कॉरपोरेशन की पूर्व सीईओ व अध्यक्ष ऐनी एम. मुल्कातो ने ठीक कहा है- "कर्मचारी किसी भी कंपनी की सबसे बड़ी संपत्ति हैं। कर्मचारी बैंक के अभिन्न अंग है। जहां एक ओर बैंकों को नित-नई एआई तकनीक अपनाने के कारण कर्मचारियों के बीच कार्य संबंधी तनाव को कम करने की आवश्यकता है वहीं दूसरी ओर उनके कौशल विकास की और भी ध्यान देना होगा। इसके लिए सामयिक प्रशिक्षण देना अनिवार्य होना चाहिए जिससे कर्मचारी अपने आप को नए परिवेश में ढाल सकें। क्योंकि प्रशिक्षण एक ऐसी प्रक्रिया है जो कर्मचारियों को नये परिवेश में ढालने, ग्राहकों को समझने तथा उन्हें त्वरित सेवाएं प्रदान करने में सक्षम बनाती है।"

अंत में-

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और बैंकिंग का मेल एक नये युग की शुरुआत है। इससे न केवल बैंकिंग सेवाएं तेज, सुरक्षित व ग्राहक-केंद्रित हो रही हैं बल्कि ग्राहकों की जरूरतों का पूर्वानुमान लगाकर नए उत्पाद भी तैयार किये जाते हैं। आज यह आवश्यक हो गया है कि आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का उपयोग संतुलित और जिम्मेदारीपूर्वक किया जाये जिससे तकनीकी विकास मानव हित में हो सके। भविष्य में एआई और बैंकिंग का संबंध और मजबूत होगा और प्रतिस्पर्धा में बने रखने के लिए आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस को अपनाना बैंकों के लिए आवश्यक हो जायेगा।

रोबोट युगीन मनुष्य

सूर्य प्रकाश शर्मा
राजभाषा अधिकारी
मंडल कार्यालय, शिमला

मैंने ईजाद किया है
अपने युग की पीढ़ी के लिए
एक नया मुहावरा -
'रोबोट युगीन पीढ़ी',
जिसका हृदय है
बिल्कुल रोबोट जैसा-
संवेदनहीन।
जिसे नहीं पड़ता है फर्क
किसी की चीख से
या किसी के दु:ख से।
उसकी आँखों के सामने
मरते रहें लोग,
लेकिन वो रहता है सुख से।
रोबोट युगीन मनुष्य
एक ऐसा मुहावरा है
जो सटीक बैठता है
उन लोगों के लिए
जो किसी दुराचारी को
पहनाते हैं फूलमाला
और किसी हत्यारे के नाम के
जयकारे लगाते हैं।
ऐसे लोग नहीं झिझकते
अपनी माँ, अपने पिता
अपने देश, अपने धर्म
अपनी भाषा, अपनी संस्कृति का
तिरस्कार करने में।
मैंने उस जगह पर ऐसे लोगों को देखा है
जिस स्थान को देश का
भविष्य कहा जाता है
सबसे ज्यादा असर है उन पर
वे हो चुके हैं धैर्यहीन।
मैं ऐसा भी मानता हूं
कि अगली पीढ़ी में
रोबोट के गुण और अधिक होंगे
और ऐसे ही इंसानियत खत्म होती जाएगी।

पीएनबी ने किया "स्वच्छोत्सव" अभियान का आयोजन

पीएनबी द्वारा स्वच्छता ही सेवा (एसएचएस) 2025- "स्वच्छोत्सव" अभियान के दौरान एमडी एवं सीईओ, श्री अशोक चंद्र ने अंचल कार्यालय, मुंबई के कर्मचारियों को स्वच्छता की शपथ दिलाई, जबकि कार्यपालक निदेशक श्री एम. परमशिवम और श्री डी. सुरेंद्रन ने प्रधान कार्यालय में स्टाफ सदस्यों को स्वच्छता की शपथ दिलाई। कर्मचारियों ने सार्वजनिक स्थानों की सफाई और उनका कायाकल्प करने तथा स्वैच्छिक स्वच्छता सेवा में योगदान देने का संकल्प लिया। **'स्वच्छता ही सेवा'-2025 और 'एक दिन, एक घंटा, एक साथ'** के आह्वान के अनुरूप, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी श्री अशोक चंद्र के नेतृत्व में कार्यपालक निदेशक, श्री एम. परमशिवम एवं श्री डी. सुरेंद्रन एवं अन्य अधिकारियों के साथ नई दिल्ली के द्वारका स्थित प्रधान कार्यालय के आसपास स्वच्छता अभियान चलाया गया। इन गतिविधियों में आसपास के क्षेत्रों की सफाई के लिए एक समर्पित अभियान और मार्ग पर रेहड़ी-पटरी वालों और फेरीवालों को कूड़ेदान वितरित करना शामिल था, जिससे उन्हें स्थायी अपशिष्ट प्रबंधन पद्धतियों को अपनाने के लिए प्रोत्साहित किया जा सके।

श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी मुंबई, अंचल कार्यालय में तथा कार्यपालक निदेशक गण, श्री एम. परमशिवम, श्री डी. सुरेंद्रन प्रधान कार्यालय में स्टाफ सदस्यों को स्वच्छता की शपथ दिलाते हुए।

श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, कार्यपालक निदेशक गण, श्री एम. परमशिवम, श्री बी. पी. महापात्र तथा अन्य उच्चाधिकारियों ने प्रधान कार्यालय के आसपास स्वच्छता अभियान के दौरान श्रमदान किया और रेहड़ी-पटरी वालों तथा फेरीवालों को कूड़ेदान वितरित किए।

मेरी यादगार लद्दाख यात्रा

अनु भाटिया (सेवानिवृत्त)
दिल्ली कैंट शाखा

दुनिया की सबसे खूबसूरत जगह लद्दाख की राजधानी लेह की तीन दिवसीय यात्रा मेरे जीवन की सबसे रोमांचक यात्रा बन गई। दिल्ली से लेह तक एक घंटे बीस मिनट की सीधी उड़ान है। जब विमान लेह में उतर रहा था, तो बर्फ से ढकी चोटियों का मनोरम दृश्य आपकी आँखों के लिए एक दावत था। कुशोक बकुला रिम्पोछे हवाई अड्डे का तापमान -4 डिग्री सेल्सियस था। पहले बारह घंटे आराम करने और वातावरण में कम ऑक्सीजन के अनुकूल होने के लिए खूब पानी पीने की सलाह दी जाती है। कहवा गर्म पेय परोसा गया, जिसने अनुकूलन में बहुत मदद की। अगली सुबह कमरे के बाहर का दृश्य अवर्णनीय था। पूरी रात बर्फबारी हुई थी, जिससे सब कुछ ऐसा लग रहा था जैसे भगवान ने अभी-अभी सफेदी की हो। अगले दिन हम पहाड़ी की चोटी पर स्थित मठों और शांति स्तूप में बौद्ध उत्सव देखने गए। यह कम आबादी और सादगी वाला एक शांत स्थान है। अगले दिन हम सिंधु-जांस्कर संगम, सिंधु घाटी देखने गए।

दो अलग-अलग रंगों के ठंडे पानी और जमे हुए किनारों का मिलन एक अद्भुत दृश्य प्रस्तुत करता था। रास्ते में हमने पाथेर साहिब गुरुद्वारा और सेना द्वारा संचालित संग्रहालय, हॉल ऑफ फेम देखा, जिसमें कारगिल के वीरों के बारे में विस्तृत जानकारी है। दुनिया की सबसे ऊँची मोटर योग्य सड़क पर एक बिंदु गुरुत्वाकर्षण के नियम का उल्लंघन करता है। चौथे दिन सुबह दिल्ली वापस जाने का समय था। अनिच्छा के साथ हमें अपना सामान पैक किया और चल दिये लद्दाख की मनोरम खूबसूरत वादियों के चित्रों को अपनी आँखों और दिलों में बसाए।

कृत्रिम बुद्धिमता विषय पर अखिल भारतीय अंतर बैंक सेमिनार एवं अखिल भारतीय नराकास अध्यक्ष सम्मेलन-सह समीक्षा बैठक का आयोजन

बैंक द्वारा प्रधान कार्यालय में अखिल भारतीय अंतर बैंक सेमिनार एवं बैंक के संयोजन में कार्यरत नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों के अध्यक्षों के सम्मेलन का आयोजन माननीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री अशोक चंद्र की अध्यक्षता में किया गया। मुख्य अतिथि के रूप में राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार से संयुक्त सचिव महोदया डॉ. मीनाक्षी जॉली की गरिमामयी उपस्थिति रही। कार्यक्रम में कार्यपालक निदेशक श्री एम. परमशिवम, श्री सुरेश कुमार राणा, मुख्य महाप्रबंधक, मानव संसाधन विकास प्रभाग, श्री राकेश ग्रोवर, मुख्य महाप्रबंधक राजभाषा, श्री आशीष करमरकर, महाप्रबंधक राजभाषा एवं श्रीमती मनीषा शर्मा, सहायक महाप्रबंधक व विभागीय प्रमुख भी उपस्थित रहे। इस अवसर पर बैंक के राजभाषा विभाग द्वारा प्रकाशित पुस्तिका "पीएनबी प्रवाह-कृत्रिम बुद्धिमत्ता आलेख संकलन" का विमोचन भी किया गया।

उक्त कार्यक्रम में बैंक द्वारा आयोजित अखिल भारतीय अंतर बैंक निबंध प्रतियोगिता के विजेताओं तथा सर्वश्रेष्ठ नराकास अध्यक्षों एवं सदस्य सचिवों को मुख्य अतिथि महोदया, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी महोदय एवं कार्यपालक निदेशक महोदय द्वारा पुरस्कृत किया गया। कार्यक्रम के अगले चरण में मुख्य अतिथि वक्ता श्री धर्मबीर, उप निदेशक-राजभाषा, वित्तीय सेवाएं विभाग, भारत सरकार ने सम्मेलन में उपस्थित प्रतिभागियों का राजभाषा नीति-नियमों के पालन तथा उनके कार्यान्वयन संबंधी मार्गदर्शन किया।

राजभाषा हिंदी को प्रोत्साहन देने में कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग

मनुष्का, मुख्य संकाय
उन्नत अध्ययन संस्थान, दिल्ली

भारत एक बहुभाषी देश है जहां सैकड़ों भाषाएं और बोलियां बोली जाती हैं। इनमें हिंदी का स्थान विशेष है क्योंकि यह न केवल भारत सरकार की राजभाषा है, बल्कि करोड़ों भारतीयों की संपर्क भाषा भी है। आजादी के बाद से हिंदी को सरकारी कार्यों, शिक्षा, साहित्य और मीडिया में निरंतर बढ़ावा दिया गया है, परंतु वैश्विक तकनीकी विकास के दौर में इसके सामने नए अवसर और चुनौतियां दोनों खड़ी हैं। इस संदर्भ में कृत्रिम बुद्धिमत्ता (Artificial Intelligence – AI) एक ऐसा साधन है, जो हिंदी के प्रचार-प्रसार और सशक्तिकरण में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकता है।

हिंदी और डिजिटल युग

इक्कीसवीं सदी में डिजिटल तकनीक ने भाषा के स्वरूप और प्रयोग को पूरी तरह बदल दिया है। इंटरनेट, सोशल मीडिया और स्मार्टफोन ने आम नागरिक को वैश्विक मंच से जोड़ दिया है। पहले जहां तकनीक पर अंग्रेजी का वर्चस्व था, वहीं अब उपयोगकर्ताओं की मांग के कारण भारतीय भाषाओं, विशेषकर हिंदी, के लिए भी प्लेटफॉर्म उपलब्ध हो रहे हैं। इस परिप्रेक्ष्य में एआई (AI) का प्रयोग हिंदी के प्रसार के लिए अत्यंत उपयोगी सिद्ध हो रहा है।

अनुवाद सेवाओं में एआई (AI) का योगदान

हिंदी को प्रोत्साहन देने में सबसे महत्वपूर्ण पहलु है अनुवाद का ज्ञान । अंग्रेजी में उपलब्ध अधिकांश शोध, शिक्षा और तकनीकी सामग्री आम जनता की पहुंच से बाहर रहती थीं। अब एआई (AI) आधारित मशीन ट्रांसलेशन टूल्स (जैसे Google Translate] Microsoft Translator) के माध्यम से अंग्रेजी और अन्य भाषाओं की सामग्री तुरंत हिंदी में उपलब्ध हो रही है। यह सुविधा न केवल छात्रों और शोधार्थियों के लिए उपयोगी है, बल्कि सरकार की 'सर्वजन हिताय' नीति को भी मजबूत करती है। भारत सरकार का कंठस्थ पोर्टल हिंदी में अनुवाद करने मे अत्यंत उपयोगी साबित हो रहा है।

वाणी पहचान और संवाद प्रणालियां

एआई (AI) की मदद से विकसित Speech Recognition और Voice Assistants ने हिंदी भाषियों को तकनीक से सीधे जोड़ दिया है। गूगल असिस्टेंट, अमेजन एलेक्सा और सिरी जैसे प्लेटफॉर्म अब हिंदी में आदेश समझकर कार्य करने लगे हैं। इससे ग्रामीण और गैर-अंग्रेजी भाषी नागरिक भी तकनीक का लाभ ले पा रहे हैं। भविष्य में यदि इन प्रणालियों को और अधिक बोलियों और उच्चारणों के अनुरूप प्रशिक्षित किया जाए, तो यह हिंदी के प्रसार में क्रांतिकारी भूमिका निभा सकता है।

शिक्षा में एआई (AI) और हिंदी

शिक्षा के क्षेत्र में एआई (AI) ने नये अवसर खोले हैं।

- ई-लर्निंग प्लेटफॉर्म अब हिंदी में सामग्री उपलब्ध कराने लगे हैं।
- एआई (AI) आधारित Adaptive Learning Systems छात्रों की गति और क्षमता के अनुसार सामग्री प्रस्तुत करते हैं।
- ग्रामीण क्षेत्रों में जहां अंग्रेजी शिक्षा का अभाव है, वहां हिंदी में उपलब्ध एआई (AI)-आधारित पाठ्य सामग्री यह सुनिश्चित करती है कि प्रत्येक शिक्षार्थी, चाहे उसकी

भौगोलिक स्थिति या सामाजिक-आर्थिक पृष्ठभूमि कुछ भी हो, उच्च-गुणवत्ता वाले शैक्षिक संसाधनों तक पहुंच प्राप्त करें ।

- यह पहल हिंदी को केवल राजभाषा ही नहीं, बल्कि ज्ञान की भाषा बनाने की दिशा में भी महत्वपूर्ण है।

प्रशासन और शासन में उपयोग

भारत सरकार के विभिन्न विभागों में कार्यों को हिंदी में अधिकाधिक करने के लिए एआई (AI) सहायक सिद्ध हो सकती है। स्वचालित नोटिंग तथा ड्राफ्टिंग (Noting & Drafting Tools) हिंदी में तैयार किए जा सकते हैं। रियल-टाइम अनुवाद प्रणालियां अंग्रेजी और अन्य भारतीय भाषाओं को तुरंत हिंदी में बदल सकती हैं। नागरिक सेवाओं में ए आई (AI) चैटबॉट्स हिंदी में संवाद कर सकते हैं, जिससे सामान्य नागरिकों के लिए सरकारी सेवाएं अधिक सुलभ होंगी।

हिंदी साहित्य और सृजन में एआई (AI)

एआई (AI) अब केवल अनुवाद या प्रशासन तक सीमित नहीं है, बल्कि रचनात्मकता के क्षेत्र में भी प्रवेश कर चुकी है। एआई (AI) आधारित टूल्स हिंदी कविता, कहानी और लेख तैयार करने में सक्षम हैं। प्रकाशक एआई (AI) की मदद से सामग्री संपादन और भाषा शुद्धि कर सकते हैं। शोधार्थी विशाल हिंदी साहित्य को डिजिटल रूप में संग्रहित और विश्लेषित कर पा रहे हैं।

यह प्रवृत्ति हिंदी साहित्य को वैश्विक मंच पर पहुंचाने में सहायक सिद्ध हो सकती है।

चुनौतियां

हालांकि एआई (AI) का प्रयोग हिंदी के लिए अत्यंत लाभकारी है, परंतु कुछ चुनौतियां भी मौजूद हैं:

1. **भाषाई विविधता:** हिंदी की अनेक बोलियां और उच्चारण हैं जिन्हें एआई (AI) को समझने में कठिनाई होती है।
2. **गुणवत्ता की समस्या:** अनुवाद या वाणी पहचान में कई बार त्रुटियां हो जाती हैं।
3. **सांस्कृतिक संदर्भ:** केवल शब्दार्थ नहीं, बल्कि भावार्थ और सांस्कृतिक गहराई को पकड़ना अभी एआई (AI) के लिए कठिन है।

4. **रोजगार पर प्रभाव:** अनुवाद और लेखन कार्यों में स्वचालन से कुछ पेशे प्रभावित हो सकते हैं।

भविष्य की राह

हिंदी को एआई (AI) से वास्तविक लाभ दिलाने के लिए कुछ कदम आवश्यक हैं:

- हिंदी का व्यापक Digital Corp तैयार किया जाए, जिसमें शब्दकोश, मुहावरे और साहित्य सम्मिलित हों।
- एआई (AI) मॉडलों को भारतीय संस्कृति और भाषाई विविधता से प्रशिक्षित किया जाए।
- सरकार, विश्वविद्यालयों और निजी कंपनियों के बीच सहयोग बढ़ाया जाए।
- तकनीक के साथ-साथ उपयोगकर्ताओं में अपनी भाषा के प्रति गर्व और उत्साह जगाया जाए।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता हिंदी को केवल राजभाषा ही नहीं, बल्कि भविष्य की वैश्विक ज्ञानभाषा बना सकती है। यदि हम एआई (AI) की शक्ति का सही दिशा में प्रयोग करें तो हिंदी इंटरनेट, शिक्षा, प्रशासन, साहित्य और वैश्विक संवाद की अग्रणी भाषा बन सकती है। चुनौतियां अवश्य हैं, परंतु अवसर अधिक बड़े और अनंत हैं। हिंदी के प्रचार-प्रसार में एआई (AI) एक सेतु की तरह कार्य करेगा-जो अतीत की जड़ों को भविष्य की संभावनाओं से जोड़ेगा।

राजभाषा हिंदी और कृत्रिम बुद्धिमत्ता का संगम न केवल तकनीकी प्रगति का प्रतीक होगा, बल्कि सांस्कृतिक आत्मविश्वास और राष्ट्रीय एकता का भी द्योतक बनेगा।

पीएनबी ने आयोजित की टाउन हॉल बैठक

पीएनबी ने श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी की अध्यक्षता में चंडीगढ़, कोलकाता, जयपुर, लुधियाना, मेरठ, अहमदाबाद और रायपुर अंचल कार्यालयों में टाउन हॉल बैठक का आयोजन किया। जिसका उद्देश्य बैंक की रणनीतिक दिशा, विकास पहल और ग्राहक-केन्द्रित बैंकिंग के प्रति प्रतिबद्धता पर चर्चा करने के लिए नेतृत्व, कर्मचारी और प्रमुख हितधारकों को साथ लाना था। इन बैठकों में अंचलों के समस्त मंडल प्रमुखों सहित समस्त स्टाफ सदस्यों ने भी उत्साहपूर्वक सहभागिता की। श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी ने इन बैठकों के माध्यम से अंचलों के बैंकिंग कारोबार की समीक्षा की। इस अवसर पर उन्होंने सभी स्टाफ सदस्यों के साथ बैंकिंग कारोबार को और अधिक समृद्ध तथा उन्नत बनाने के लिए अपने विजन और सुझाव भी साझा किए।

चंडीगढ़

कोलकाता

लुधियाना

जयपुर

अहमदाबाद

मेरठ

रायपुर

सीएसआर गतिविधियां

कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) के अंतर्गत उत्तरकाशी जिले में धराली एवं हर्षिल के आपदा प्रभावित क्षेत्रों में राहत कार्यों के लिए उत्तराखंड के माननीय मुख्य मंत्री श्री पुष्कर सिंह धामी को 1 करोड़ रुपए की सहयोग राशि प्रदान करते हुए श्री अनुपम, अंचल प्रबंधक, देहरादून एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

सीएसआर गतिविधि के अंतर्गत शाखा रामनगर बड़ागांव में जरूरतमंद विद्यार्थियों को साइकिल भेंट करते हुए अंचल प्रमुख, वाराणसी, श्री दीपक सिंह एवं अन्य।

सीएसआर गतिविधि के अंतर्गत दिनांक 31 जुलाई, 2025 को कथासम्राट मुंशी प्रेमचंद जी की जन्मस्थली लमही वाराणसी में उनके जन्मोत्सव समारोह में प्रेमचंद संस्थान को साउंड सिस्टम भेंट करते हुए अंचल प्रमुख, वाराणसी श्री दीपक सिंह।

अंचल कार्यालय, मुंबई द्वारा कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व के अंतर्गत इस्कोन संस्था द्वारा चलाये जा रहे "फूड फॉर लाइफ" अभियान के तहत अंचल प्रमुख श्री दीपक श्रीवास्तव द्वारा वाडा जिले के जरूरतमंद ग्रामवासियों को सहायता राशि प्रदान की गई।

15 अगस्त, 2025 स्वतन्त्रता दिवस के अवसर पर पंजाब नैशनल बैंक द्वारा स्व. युवराज महादेव संकपाल के परिवार को 30 लाख रुपये का बीमा दावा सौंपा गया। उनका यह खाता सेविंग्स फंड सैलरी सिल्वर अकाउंट योजना के अंतर्गत पीएनबी शाखा कागल (945900) में था। इस अवसर पर श्री रंजन सिंह, मंडल प्रमुख ने कहा कि "हर ग्राहक हमारे लिए परिवार जैसा है। कठिन समय में उनके परिवार को सहारा देना हमारा दायित्व है"।

पंजाब नैशनल बैंक ने उत्तराखंड पूर्व सैनिक कल्याण निगम लिमिटेड के कर्मचारी स्वर्गीय धनवीर सिंह नेगी के डैथ क्लैम हेतु उनके नामिती को 50 लाख रुपये का चेक सौंपा। यह चेक उत्तराखंड के सैनिक कल्याण मंत्री, माननीय श्री गणेश जोशी ने श्री अनुपम, अंचल प्रबंधक, देहरादून और यूपीएनएल के एमडी ब्रिगेडियर (सेवानिवृत्त) जे.एन.एस. बिष्ट तथा अन्य वरिष्ठ अधिकारियों की उपस्थिति में प्रदान किया। माननीय कैबिनेट मंत्री ने शोक संतप्त परिवार को दी गई सहायता के लिए आभार व्यक्त किया।

पीहू (PIHU) पंजाब नैशनल बैंक में Generative AI के साथ ग्राहक सुविधा में क्रांति

रमाकांत शिवकुमार वर्मा, अधिकारी (आईटी)
डिजिटल बैंकिंग ट्रांसफॉरमेशन प्रभाग, प्रधान कार्यालय

परिचय

आज के डिजिटल युग में, जहां सुविधा ही ग्राहक अपेक्षाओं की परिभाषा बन चुकी है, पंजाब नैशनल बैंक (PNB) ने एक साहसिक कदम उठाया है- पीहू (PIHU) के लॉन्च के साथ। पीहू (PIHU), यानी *PNB's Instant Help for you*, एक Generative AI संचालित चैटबॉट है, जिसे ग्राहक सेवा में क्रांति लाने के उद्देश्य से विकसित किया गया है। यह केवल एक वर्चुअल असिस्टेंट नहीं, बल्कि नवाचार, पहुंच और डिजिटल बैंकिंग में उत्कृष्टता के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता का प्रतीक है।

➢ पीहू (PIHU) क्या है?

पीहू (PIHU) एक स्मार्ट, संवादात्मक जनरेटिव एआई चैटबॉट है, जिसे पीएनबी (PNB) की डिजिटल बैंकिंग सेवाओं से संबंधित प्रश्नों के समाधान के लिए डिजाइन किया गया है। यह बिना शाखा में जाए या कॉल की कतार में प्रतीक्षा किए, त्वरित और विश्वसनीय सहायता प्रदान करता है।

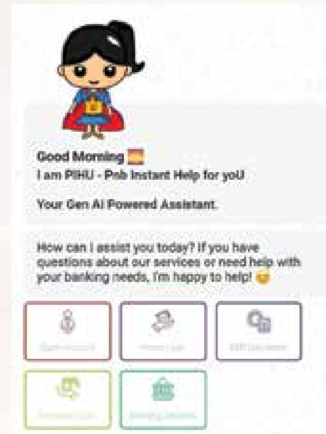
पीहू (PIHU) निम्नलिखित प्लेटफॉर्म्स पर उपलब्ध है:

- पीएनबी (PNB) की कॉरपोरेट वेबसाइट
- इंटरनेट बैंकिंग पोर्टल
- पीएनबी (PNB) One मोबाइल ऐप

यह सेवा 24x7 उपलब्ध है, जिससे सहायता हमेशा एक क्लिक की दूरी पर रहती है।

- एआई (AI) के युग में पीएनबी (PNB) का महत्व

आज के बैंकिंग परिदृश्य में, लेन-देन का इतिहास, खाता विवरण, ग्राहक प्रतिक्रिया और नियामकीय अनुपालन जैसे विशाल डेटा का विश्लेषण तेजी और सटीकता से करना अत्यंत आवश्यक है। यही वह क्षेत्र है जहां कृत्रिम बुद्धिमत्ता (AI), मशीन लर्निंग (ML) और जनरेटिव एआई (GenAI) महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।



पीहू (PIHU) जनरेटिव एआई की शक्ति का उपयोग करके एक सहज और बुद्धिमान बैंकिंग अनुभव प्रदान करता है। इसकी प्रमुख क्षमताएं हैं:

- **रीयल-टाइम सहायता:** लंबे इंतजार को अलविदा कहें- पीहू (PIHU) 24x7 त्वरित उत्तर प्रदान करता है।
- **सहज डिजाइन:** इसका इंटरफेस अनुभवी डिजिटल उपयोगकर्ताओं और नए ऑनलाइन बैंकिंग ग्राहकों दोनों के लिए अनुकूल है।
- **विश्वसनीय सटीकता:** जहां मानव एजेंटों की प्रतिक्रियाएं भिन्न हो सकती हैं, पीहू (PIHU) लगातार सटीक और भरोसेमंद जानकारी देता है।
- **सरल स्केलेबिलिटी:** एक उपयोगकर्ता हो या लाखों, पीहू (PIHU) बिना प्रदर्शन में गिरावट के मांग के अनुसार अनुकूलन करता है।
- **प्राकृतिक भाषा की समझ:** पीहू (PIHU) सामान्य भाषा में पूछे गए प्रश्नों को समझता है, जिससे बातचीत सहज और स्वाभाविक लगती है।
- **संदर्भ-आधारित उत्तर:** यह प्रत्येक प्रश्न के विशिष्ट संदर्भ के अनुसार उत्तर प्रदान करता है, जिससे प्रासंगिकता और स्पष्टता सुनिश्चित होती है।
- **निरंतर सीखना:** हर बातचीत के साथ पीहू (PIHU) विकसित होता है- अपने उत्तरों को परिष्कृत करता है और ज्ञान का विस्तार करता है ताकि उपयोगकर्ताओं को बेहतर सेवा मिल सके।

पीहू (PIHU) केवल प्रश्नों के उत्तर देने तक सीमित नहीं है- यह ग्राहकों को आवश्यक बैंकिंग सेवाओं में सक्रिय रूप से सहायता भी प्रदान करता है। उपयोगकर्ता निम्नलिखित कार्य कर सकते हैं:

- नया खाता खोलने में मार्गदर्शन प्राप्त करना।
- ऋण के लिए आवेदन करना और पात्रता व दस्तावेजीकरण की जानकारी प्राप्त करना।

इस बुद्धिमान डिजाइन के माध्यम से पीहू (PIHU) एक साथ हजारों प्रश्नों को संभाल सकता है, जिससे मानव कर्मचारियों का कार्यभार कम होता है और संचालन की दक्षता बढ़ती है।

निष्कर्ष

प्रतिस्पर्धी डिजिटल परिदृश्य में पीहू (PIHU), पंजाब नैशनल बैंक की दूरदर्शी सोच का प्रमाण है। एआई की शक्ति का उपयोग करके, पीहू (PIHU) न केवल ग्राहक सेवा को बेहतर बना रहा है, बल्कि, एक आधुनिक बैंक की परिभाषा को भी पुन: परिभाषित कर रहा है। पीहू (PIHU) केवल एक उपकरण नहीं यह हर ग्राहक की वित्तीय यात्रा में एक सच्चा साथी है।

बिन संघर्षों के है जीना क्या?

रमाकांत शिवकुमार वर्मा
अधिकारी (आईटी), डिजिटल बैंकिंग ट्रांसफॉर्मेशन प्रभाग, प्रधान कार्यालय

जीवन में आगे बढ़ना है,
नए आयामों को भी गढ़ना है,
न थक कर कभी बैठना है,
तो संघर्षों से है डरना क्या?
बिन संघर्षों के है जीना क्या?

हर पल तो फूल नहीं मिलते
पथ में कांटे भी होते हैं,
अपने ही पथ को चुनना है,
तो फिर कांटों से है डरना क्या ?
बिन संघर्षों के है जीना क्या ?

जीवन के झंझावतों में
रातें काली भी होती हैं।
पर याद रहे हर रोज सुबह
सूरज भी नया निकलता है,
जब नई उमंग हो इस मन में,
उन रातों से है डरना क्या?
बिन संघर्षों के है जीना क्या?

दुश्मन कितना मजबूत रहे
जीवन में कितनी दुविधाएं हों।
गर मन के इरादें पक्के हों
और फौलाद भरा हो सीने में,
तो सत्य पथ पर मिलने वाले
उन अंगारों से है डरना क्या?
बिन संघर्षों के है जीना क्या?

मेरी रूह का टुकड़ा – मेरी बेटी

अनुप्रिया मिश्रा
वरिष्ठ प्रबंधक
विश्लेषिकी उत्कृष्टता केन्द्र प्रभाग
प्रधान कार्यालय

जब पहली बार तुझे बाहों में लिया था
लगता था जैसे वक्त ठहर गया हो।
तेरी सांसों की गर्मी से, मेरी रूह पिघल गई थी
उस पल समझ आया कि अब जिन्दगी सच में मेरी नहीं रही।
तू जब हँसती है, तो मेरा दिल सज उठता है
तेरी हर किलकारी जैसे ईश्वर का आशीर्वाद लगती है।
तेरी नन्हीं-सी उँगलियों का वो मुझसे लिपटना।
मेरे सारे बोझ, सारे डर को पल में मिटा देता है।
हर सुबह तुझे देखकर लगता है कि
नई शुरुआत का मतलब तू है।
तेरी मासूम आँखों में जो भरोसा है।
वो मुझे खुद पर यकीन दिला जाता है।
कभी सोचता हूं, कैसा होगा वो दिन,
जब तू बोलकर 'पापा पुकारेगी,
शायद मेरी आँखों से झर-झर आँसू गिरेंगे,
पर दिल में सिर्फ गर्व और दुआएं उमड़ेंगी।
तेरे लिए मैं दुनिया से लड़ जाऊंगा,
तेरे आँसू बनने से पहले उन्हें रोक जाऊंगा।
तू गिर भी पड़े तो संभलना सिखाऊंगा,
पर हमेशा तेरे साथ खड़ा रह जाऊंगा।
बेटी, तू सिर्फ मेरा गर्व नहीं, मेरी दुआ है,
तेरे होने से मेरे होने की वजह पूरी हुई है।
हर दिन तेरे संग जैसे इबादत करता हूं,
तू ही मेरी सबसे खूबसूरत कविता है कि
जिसे मैं हर सांस में पढ़ता हूं।

राजभाषा गतिविधियां

प्रधान कार्यालय में आयोजित राजभाषा कार्यान्वयन समिति की तिमाही बैठक के अवसर पर श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री एम. परमशिवम, कार्यपालक निदेशक, श्री सुरेश राणा, मुख्य महाप्रबंधक, श्री राकेश ग्रोवर, मुख्य महाप्रबंधक, श्री सुमेश कुमार, मुख्य महाप्रबंधक, श्री आशीष करमकर, महाप्रबंधक, श्रीमती मनीषा शर्मा, सहायक महाप्रबंधक एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

दिल्ली बैंक नराकास के तत्वावधान में पंजाब नैशनल बैंक, प्रधान कार्यालय में "हिंदी एवं भारतीय भाषाएं : चुनौतियां एवं समाधान" विषय पर आयोजित संगोष्ठी में मुख्य अतिथि एवं विशिष्ट वक्ता डॉ. विमलेश कांति वर्मा का अभिनंदन करते हुए श्री आशीष करमरकर, महाप्रबंधक (राजभाषा) एवं श्रीमती मनीषा शर्मा, सदस्य सचिव एवं सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा)।

नराकास, फरीदकोट द्वारा मंडल कार्यालय, फाजिल्का को तृतीय पुरस्कार के लिए चयनित किया गया। श्री शीतल, अध्यक्ष एवं श्री जे. के. मंडल (स.निदेशक, क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय-दिल्ली) से पुरस्कार ग्रहण करते हुए श्री जसवीर सिंह, जिला समन्वयक अधिकारी और श्रीमती सुमित्रा देवी, प्रबंधक (राजभाषा)।

नराकास मुजफ्फरनगर से मंडल कार्यालय, मुजफ्फरनगर को राजभाषा प्रथम पुरस्कार प्राप्त हुआ, जिसे (तत्कालीन) मंडल प्रमुख श्री नीरज कुमार ने श्री अजय कुमार चौधरी, सहायक निदेशक (राजभाषा), गृह मंत्रालय, भारत सरकार के कर कमलों से प्राप्त किया। इस अवसर पर श्री आशोक कुमार, राजभाषा अधिकारी, मंडल कार्यालय, मुजफ्फरनगर तथा श्री राजीव लोचन, मुख्य प्रबंधक (राजभाषा), अंचल कार्यालय, मेरठ भी उपस्थित रहे।

सूचना प्रौद्योगिकी प्रभाग, प्रधान कार्यालय, संसद मार्ग द्वारा राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय की स्वर्ण जयंती के अवसर पर 'राजभाषा और सूचना प्रौद्योगिकी की समन्वय की दिशा में एक सार्थक पहल' विषय पर आयोजित संगोष्ठी सह कार्यशाला के दौरान श्री मनीष अग्रवाल, महाप्रबंधक तथा श्रीमती मनीषा शर्मा, विभागीय प्रमुख (राजभाषा) एवं अन्य।

नराकास बैंक एवं बीमा, बेंगलूरु की छमाही बैठक के दौरान मंडल कार्यालय, बेंगलूरु को राजभाषा के क्षेत्र में उत्कृष्ट कार्यान्वयन हेतु "प्रथम पुरस्कार" प्रदान किया गया। पुरस्कार ग्रहण करते हुए श्री अशोक कुमार सिंह, उप मंडल प्रमुख एवं सुश्री मधु कुमारी, वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)।

ग्लोबल फिनटेक फैस्ट (GFF 2025)

छठे ग्लोबल फिनटेक फेस्ट 2025 के दौरान श्री अशोक चंद्र, एमडी एवं सीईओ, मुख्य महाप्रबंधकगण, डॉ. राजेश प्रसाद, श्री सुनील कुमार गोयल, दीपक कुमार श्रीवास्तव, अंचल प्रबंधक, मुंबई, श्री सुधीर दलाल, महाप्रबंधक एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

7-9 अक्टूबर, 2025 को मुंबई के जियो वर्ल्ड सेंटर में छठे ग्लोबल फिनटेक फेस्ट (GFF 2025) का आयोजन किया गया। इस वर्ष के आयोजन की थीम (Empowering Finance for a Better World & Powered by AI) थी, जिसका उद्देश्य आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस, नवाचार और समावेशन पर फोकस करना था। इसका आयोजन पेमेंट काउंसिल ऑफ इंडिया, FFC & NPCI द्वारा किया गया।

इस फेस्ट में देश के माननीय प्रधानमंत्री, ब्रिटेन के प्रधानमंत्री, रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया के गवर्नर, केंद्रीय वित्त मंत्री, सहित विभिन्न देशों के प्रतिनिधि शामिल हुए। फेस्ट में एआई, क्लाउड, ऑटोमेशन और ग्रीन फाइनेंस पर विशेष बल दिया गया। बैंक की ओर से श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, श्री डी. सुरेन्द्रन, कार्यपालक निदेशक, एवं श्री अश्वनी कुमार पाण्डेय, सीएसआईओ ने पैनल चर्चाओं में भी सहभागिता की। इसके अलावा बैंक ने नए उत्पाद लांच किए तथा उत्पादों की एक प्रदर्शनी भी लगाई गई। बैंक के स्टाफ सदस्यों ने इस अवसर पर आयोजित "कोड अगेंस्ट मैलवेयर" हैकथॉन की विजेता टीम के रूप में अपनी उपस्थिति दर्ज कराई। एमडी और सीईओ, श्री अशोक चंद्र ने एक फायरसाइड चौट में सहभागिता की। पूरे कार्यक्रम में पीएनबी की सक्रिय भागीदारी देखी गई। बैंक ने इस कार्यक्रम का उपयोग अपने डिजिटल बैंकिंग पहलों और नवाचारों को प्रदर्शित करने के लिए किया। पीएनबी ने अपनी ऑफलाइन सीबीडीसी क्षमताओं को भी प्रदर्शित किया।

पैनल चर्चा में सहभागिता करते हुए श्री अशोक चंद्र, एमडी एवं सीईओ।

छठे ग्लोबल फिनटेक फेस्ट 2025 के दौरान बैंक द्वारा लगाई गई उत्पादों की प्रदर्शनी स्टॉल पर उपस्थित श्री अशोक चंद्र एमडी एवं सीईओ, श्री दीपक कुमार श्रीवास्तव, अंचल प्रबंधक, मुंबई एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

फेस्ट में NPCI और एनवीडिया द्वारा "भारत AI एक्सपीरियंस जोन" और 400+ प्रदर्शकों का विशाल एक्सपो, फिनटेक नवाचारों का प्रदर्शन, कार्यशालाएँ, हैकाथॉन, निवेश पिच, फिनटेक अवॉर्ड, नेटवर्किंग इवेंट व मास्टरक्लासेस विशेष आकर्षण रहे।

तीन दिवसीय फेस्ट में 1 लाख से अधिक प्रतिभागियों, 7,500+ कंपनियों, 1,000 से अधिक वक्ताओं और 100+ देशों की सहभागिता दर्ज की गई। इसमें आरबीआई, वित्त मंत्रालय, NPCI, IFSC, SEBI, MEITY सहित प्रमुख सरकारी विभागों और नियामकों की उपस्थिति रही।

इस आयोजन ने भारत को वैश्विक फिनटेक हब के रूप में स्थापित करने में न केवल अहम मार्गदर्शन प्रदान किया बल्कि भारत को इस क्षेत्र में विश्व पटल पर एक नई पहचान भी दिलाई है।

व्हाट्सऐप बैंकिंग

दुर्गेश श्रीवास्तव, मुख्य प्रबंधक
उन्नत अध्ययन संस्थान, दिल्ली

अक्टूबर 2022 में, हमारे बैंक ने डिजिटल बैंकिंग के अंतर्गत एक नई सेवा शुरू की जिसमें व्हाट्सऐप का उपयोग करके विभिन्न बैंकिंग सुविधाएं प्रदान की जाती हैं जिसे व्हाट्सऐप बैंकिंग कहा जाता है। उपयोग में आसान और लोकप्रिय मैसेजिंग ऐप होने के कारण बड़ी संख्या में हमारे ग्राहक एवं गैर-ग्राहक, दोनों व्हाट्सऐप के माध्यम से कई महत्वपूर्ण बैंकिंग सेवाओं का लाभ ले सकते हैं।

व्हाट्सऐप बैंकिंग का उपयोग : पात्रता और नियम

- कोई भी व्यक्ति जिसके पास पीएनबी में बचत, चालू या ओवरड्राफ्ट खाता है।
- हमारे ग्राहक व्हाट्सऐप बैंकिंग के तहत सभी उपलब्ध सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं, जबकि गैर-ग्राहक केवल सूचना संबंधी सेवाओं (Informative Services) जैसे बैंक के विभिन्न उत्पादों के बारें में जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

- ग्राहक का मोबाइल नंबर बैंक में पंजीकृत होना चाहिए ।
- भारत, अमेरिका, ब्रिटेन, यूएई, कनाडा और फिलीपींस के मोबाइल नंबर वाले लोग व्हाट्सऐप बैंकिंग का उपयोग कर सकते हैं ।
- व्हाट्सऐप बैंकिंग हिंदी, अंग्रेजी, पंजाबी, बंगाली, कन्नड़ और तमिल में उपलब्ध हैं ।

व्हाट्सऐप बैंकिंग कैसे शुरू करें?

- +919264092640 नंबर को अपने फोन कॉन्टैक्ट में सेव करें ।
- व्हाट्सऐप पर "Hi", "Hello" या "नमस्ते" जैसा संदेश भेजें।
- सुनिश्चित करें कि नंबर पर ब्लू टिक और पीएनबी का नाम दिख रहा है, ताकि इसकी वास्तविकता की पुष्टि हो सके।
- सूचना संबंधी सेवाओं (Informative Services) के अलावा अन्य सेवाओं के उपयोग के लिए आपको एक ओटीपी (OTP) प्राप्त होगा ।

व्हाट्सऐप बैंकिंग के माध्यम से क्या किया जा सकता है?

पीएनबी व्हाट्सऐप पर कई सेवाएं प्रदान करता है। कुछ मुख्य सेवाएं इस प्रकार हैं:

1. **खाता संबंधी सेवाएं**
   - खाते की शेष राशि जांचना।
   - अंतिम 5 लेन-देन देखना।
   - खाते का विवरण (स्टेटमेंट) प्राप्त करना।
   - सावधि (फिक्स्ड) और आवर्ती (रिकरिंग) डिपॉजिट विवरण देखना।
     - ऋण के लिए ब्याज प्रमाण पत्र (इंटरेस्ट सर्टिफिकेट)।
     - पीपीएफ या सुकन्या समृद्धि खाते की शेष राशि जांचना।
     - एफडीआर खोलना (5 लाख तक)।
     - ईमेल आईडी अपडेट करना।
     - स्कीम कोड बदलना।
     - फॉर्म 15G/H जमा करना।
   - नामिती जोड़ना।
2. **आपातकालीन सेवाएं**
   - डेबिट कार्ड या यूपीआई ब्लॉक करना।
   - चेक का भुगतान रोकना (स्टॉप पेमेंट) या उसकी स्थिति जांचना।
   - नई चेक बुक मंगाना।
   - पॉजिटिव पे।

3. क्रेडिट और डेबिट कार्ड सेवाएं

- डेबिट और क्रेडिट कार्ड ब्लॉक या अनब्लॉक करना।
- क्रेडिट कार्ड आवेदन ट्रैक करना।
- कार्ड संबंधी ऑफर और रिवार्ड पॉइंट्स देखना।
- नया क्रेडिट कार्ड आवेदन करना।
- डेबिट कार्ड के लिए आवेदन करना।
- डेबिट कार्ड के लिए ग्रीन पिन ओटीपी बनाना।
- डेबिट कार्ड चैनल सक्रिय/निष्क्रिय करना।

4. अन्य सेवाएं

- ऋण और अन्य बैंक उत्पादों की जानकारी।
- ऑनलाइन नया खाता खोलना।
- बैंक के विभिन्न फॉर्म डाउनलोड करना।

सुरक्षित और भरोसेमंद

चूंकि पहचान की पुष्टि के लिए ओटीपी का उपयोग होता है, अतः यह एक बहुत सुरक्षित सेवा है। इसके अलावा उपयोग करते समय यदि 5 मिनट तक कोई कीवर्ड टाइप न किया जाये या प्रतिक्रिया न दी जाएं तो सत्र समाप्त हो जाएगा।

वर्तमान समय में हमारे देश में 50 करोड़ से अधिक व्हाट्सऐप उपयोगकर्ता हैं (AiSensy रिपोर्ट, मई 2025 के अनुसार), इसलिए इस बैंकिंग चैनल को बढ़ावा देने की अपार संभावनायें हैं। व्हाट्सएेप का उपयोग केवल शहरी क्षेत्रों में ही नहीं बल्कि बड़ी संख्या में ग्रामीण क्षेत्रों में भी किया जा रहा है, यह संवाद और संचार का एक प्रमुख साधन बन चुका है, अतः हमें अपने ग्राहकों को व्हाट्सऐप बैंकिंग के बारे में नियमित रूप से शिक्षित करना चाहिए।

"एक खोया हुआ मित्र" – लघुकथा

शमशाद इकबाल, मुख्य प्रबंधक
अंचल कार्यालय, वाराणसी

गांव के एक कोने में एक बहुत बड़ा और हरा-भरा पेड़ था। वही पेड़ जिसके नीचे एक छोटा लड़का खेला करता था। कभी उसकी डालियों पर झूला झूलता, कभी उसकी छाँव में सो जाता।

वह पेड़ उसके लिए केवल प्रकृति का हिस्सा नहीं, बल्कि एक मित्र था। समय बीता, लड़का बड़ा हुआ। उसे पैसों की जरूरत थी। उसने पेड़ से फल तोड़कर बेचे, पेड़ खुश हुआ कि उसका मित्र मुस्कुराया। जब वह जवान हुआ, जवानी में पैसों की भूख ने उसे बेचैन कर दिया। खेत छोटे थे, परिवार बड़ा। गांव में इज्जत बचाने और बच्चों की पढ़ाई कराने के लिए उसे हर हाल में धन चाहिए था।

उस दिन सुबह वह कुल्हाड़ी लेकर पेड़ के पास आया। डालियों को काटते समय उसके हाथ कांपे, पर उसने नजरें फेर लीं। "बच्चों का भविष्य इससे बड़ा है," उसने मन ही मन कहा। फिर जीवन की कठिनाइयों में उसने तना काट लिया, ताकि कुछ और कमा सके। पेड़ हर बार कटता गया, मगर हर बार यही सोचकर संतुष्ट हो जाता "अगर मेरे साथी को आराम मिले तो मैं क्यों दुखी होऊं?"

वर्ष बीते, वह अब बूढ़ा हो चुका था। सफेद बाल, थका हुआ चेहरा और हाथ में एक लाठी। उसके अपने बच्चे, जिनके लिए उसने जीवनभर परिश्रम किया, अब सब अपने जीवन में व्यस्त थे। एक दिन उसने शहर में बेटे को फोन लगाया, "बेटा, थोड़ी देर बैठने आ जाओ। बहुत दिन हो गए तुम्हें देखे।" बेटे ने जल्दी में जवाब दिया, "अभी नहीं, पिताजी। ऑफिस का काम है", फोन कट गया। कमरे में अकेलापन गूंजता रहा।

थका-हारा वह उसी जगह लौटा, जहां कभी उसका सच्चा मित्र था। अब वहां केवल एक ठूँठ बचा था, बिना शाखाओं बिना फल, बिना पत्तियों का। वह बैठ गया उसी ठूँठ पर और तभी उसे ऐसा लगा मानो धीरे-धीरे उस ठूँठ पर एक चेहरा उभर आया हो। वही मासूम मुस्कान, वही शांत आँखें। जैसे पेड़ उसे देख रहा हो उसकी आँखें भर आईं उसने धीरे से कहा, "मैंने तुमसे जीवनभर केवल लिया, कभी कुछ लौटाया नहीं। जब तक तुम हरे-भरे थे, मैं तुम्हारा उपयोग करता रहा और आज जब सबने मुझे अकेला छोड़ दिया, तो एहसास हुआ कि तुम ही मेरे सबसे सच्चे साथी थे।" ठूँठ चुप था, लेकिन उसका मौन ही मानो कह रहा था- "मित्रता शिकायत नहीं करती। प्रेम हमेशा देता है, चाहे बदले में कुछ मिले या नहीं।"

बूढ़ा उससे बातें करता गया, जैसे कोई पुराना मित्र सामने हो। लेकिन क्या यह सच था, या केवल उसके अकेलेपन का भ्रम? कोई नहीं जान सकता। कहानी यहीं रुकती है बिना उत्तर के, बस एक अनसुलझा सवाल छोड़कर।

कोटा दशहरा मेला : राजस्थान की धरोहर और भव्य परंपरा

धीरेन्द्र मंडावत, वरिष्ठ प्रबंधक
आई टी विभाग, संसद मार्ग, नई दिल्ली

कोटा दशहरा मेला राजस्थान का एक प्रमुख और प्रसिद्ध सांस्कृतिक आयोजन है, जो पूरे भारत में अपनी भव्यता और अनूठी परंपराओं के लिए जाना जाता है। यह मेला विजयादशमी के अवसर पर बुराई पर अच्छाई की जीत का प्रतीक है और हर साल लाखों लोगों को अपनी ओर आकर्षित करता है।

ऐतिहासिक पृष्ठभूमि

इस मेले का इतिहास 1723 ई. से जुड़ा है, जब महाराव दुर्जनसिंह हाड़ा ने इसकी शुरुआत की थी। उस समय यह उत्सव महज तीन दिनों तक चलता था और रावण व उसके परिवार के पुतलों की ऊंचाई 20 से 25 फीट तक होती थी। राजसी वैभव से संपन्न इस आयोजन में धार्मिक अनुष्ठान, मंदिरों में विशेष पूजा और "दरीखाना" (शाही मिलन समारोह) इसकी मुख्य विशेषताएं थीं। बाद में महाराव उम्मेद सिंह द्वितीय (1889-1940 ई.) ने इस उत्सव को और अधिक आकर्षक व भव्य रूप प्रदान किया। धीरे-धीरे इसका स्वरूप विस्तृत होता गया और आज यह उत्सव 25-30 दिनों तक चलता है।

रावण दहन और शाही परंपराएं

दशहरे की संध्या को रावण, कुंभकरण और मेघनाद के विशाल पुतलों का दहन इस मेले का मुख्य आकर्षण होता है। ये पुतले 75 से 80 फीट ऊँचे बनाए जाते हैं और पटाखों से भरे रहते हैं। भगवान राम का वेश धारण किए हुए एक बालक द्वारा अग्निबाण चलाकर रावण वध की परंपरा निभाई जाती है। पूर्व राजपरिवार आज भी इस आयोजन में सक्रिय रूप से भाग लेता है। भगवान लक्ष्मीनारायण जी की भव्य शोभायात्रा और राजपरिवार के सदस्य द्वारा रावण पर बाण चलाने की रस्म इस आयोजन को और भी खास बनाती है।

2025 का नया इतिहास : 221 फीट का रावण

वर्ष 2025 में कोटा दशहरा मेले ने इतिहास रच दिया। इस बार दशहरा मैदान में 221 फीट ऊँचे रावण का पुतला खड़ा किया गया, जिसे दो जंबो क्रेनों, एक जेसीबी और 100 से अधिक मजदूरों ने सात घंटे की मेहनत से तैयार किया। इस पुतले को बनाने में 44 लाख रुपये की लागत आई और इसके साथ 60-60 फीट ऊँचे कुंभकर्ण और मेघनाद के पुतले भी बनाए गए। पहले पुतले बाँस और बल्लियों से बनाए जाते थे, जिससे उन्हें खड़ा करने में कई बार दुर्घटनाएं हो जाती थीं, लेकिन इस बार एमएस

पाइप और नई तकनीक के उपयोग से काम सुरक्षित और आसान हुआ। पुतले को छह स्टील रोप और सीमेंटेड फाउंडेशन से मजबूती दी गई। देशभर में बारिश ने दशहरा की तैयारियों और रावण दहन को काफी प्रभावित किया। कई जगहों पर बारिश से रावण के पुतले भीगकर गिर गए और रंग फीके पड़ गए। लेकिन, कोटा में बना 221 फीट ऊँचा रावण मजबूती से खड़ा रहा और सभी का ध्यान खींच लिया। इसकी खासियत यह रही कि तेज बारिश और हवाओं के बावजूद इसमें कोई नुकसान नहीं हुआ।

दशानन की खासियत

- **ऊँचाई : 221 फीट** (विश्व का सबसे ऊँचा पुतला)
- **125 फीट चौड़ी छाती और 90 फीट का धड़,** मानो ताकत और अहंकार की मूर्ति।
- **60 फीट ऊँचा मुकुट और 25 फीट लंबा चेहरा** (फाइबरग्लास से बना, तीन क्विंटल वजनी)।
- **50 फीट की तलवार और 40 फीट लंबे नाव जैसे जूते।**
- निर्माण में **9 टन से अधिक लोहा, 1500 बांस, 200 किलो सूतली और 4000 मीटर वेलवेट कपड़ा** इस्तेमाल हुआ।
- पूरे पुतले का **कुल वजन 20 टन** रहा।
- **1000 फीट एलईडी लाइट** इसकी शोभा बढ़ाती रही।
- इसे जलाने के लिए **20 रिमोट कंट्रोल प्वाइंट्स** फिट किए गए।

- **25 कारीगरों की टीम** ने मिलकर इसे सात घंटे की मेहनत से तैयार किया।
- कुल खर्च लगभग **44 लाख रुपये** आया।
- साथ ही, **60 फीट ऊँचा कुंभकर्ण** और **ग्रीन पटाखों के 3 क्विंटल** का प्रयोग भी किया गया।
- निर्माण और खड़ा करने में **दो हाइड्रोलिक क्रेन (220 टन और 100 टन क्षमता)** तथा एक जेसीबी की मदद ली गई।

यह पुतला **एशिया बुक ऑफ वर्ल्ड रिकॉर्ड** और **इंडिया बुक ऑफ वर्ल्ड रिकॉर्ड** में दर्ज किया गया, जिससे कोटा का दशहरा मेला विश्व स्तर पर और अधिक प्रसिद्ध हो गया। इस उपलब्धि ने दिल्ली के 210 फीट ऊँचे रावण के रिकॉर्ड को तोड़ दिया। 2 अक्टूबर गुरुवार शाम 7:30 बजे हुए इस दहन ने कोटा को वैश्विक पहचान दिलाई। यह आयोजन न केवल धार्मिक उत्साह का प्रतीक रहा, बल्कि कारीगरों की मेहनत और तकनीकी कौशल का शानदार प्रदर्शन भी साबित हुआ।

सांस्कृतिक और धार्मिक कार्यक्रम

इस मेले में धार्मिक अनुष्ठानों के साथ-साथ अनेक सांस्कृतिक कार्यक्रम आयोजित होते हैं। रामलीला, भजन संध्या, कवि सम्मेलन, मुशायरा, कव्वाली नाइट, भोजपुरी नाइट, पंजाबी नाइट, सिंधी सांस्कृतिक कार्यक्रम, लोक संगीत व लोकनृत्य इसकी विशेष पहचान हैं। देशभर के प्रमुख कलाकार इसमें आमंत्रित किए जाते हैं। हाल ही में अभिनेत्री हेमा मालिनी ने 'नवदुर्गा' की अद्भुत प्रस्तुति दी, वहीं सोनू निगम जैसे गायक अपनी प्रस्तुतियों से दर्शकों को मंत्रमुग्ध कर चुके हैं।

कोटा मेले की रौनक

कोटा दशहरा मेला केवल धार्मिक और सांस्कृतिक उत्सव ही नहीं, बल्कि व्यापार और रोजगार का भी विशाल मंच है। यहां सजाए गए रंगीन बाजार हर आगंतुक का मन मोह लेते हैं। तरह-तरह की प्रदर्शनी में हस्तशिल्प, चित्रकला, आभूषण, वस्त्र और आधुनिक उत्पाद अपनी चमक से दर्शकों को आकर्षित करते हैं। खरीदारी के शौकीनों के लिए कोटा डोरिया की साड़ियां विशेष रूप से प्रसिद्ध हैं, जो दूर-दराज से आए पर्यटकों का भी ध्यान खींच लेती हैं। बच्चों के लिए रंग-बिरंगे खिलौने और स्थानीय कारीगरों द्वारा बनाई गई हाथ से तराशी मूर्तियां यादगार तोहफे की तरह घर ले जाने लायक होती हैं।

खाने-पीने का जिक्र हो तो मेला और भी जीवंत हो उठता है। यहां की पन्नालाल की पकौड़ियां इतनी मशहूर हैं कि उनकी खुशबू भीड़ को सीधी कतार में खड़ा कर देती है। वहीं शेर पंजाब आइसक्रीम की मिठास बच्चों से लेकर बड़ों तक हर दिल को ठंडक पहुंचा देती है। चाट, जलेबी, गजक, राजस्थानी दाल-बाटी-चूरमा और अनगिनत स्ट्रीट फूड्स इस मेले के अनुभव को और भी स्वादिष्ट बना देते हैं।

मनोरंजन के लिए मैदान में तरह-तरह के झूले लगे रहते हैं। कुछ बच्चों को रोमांचित करते हैं तो कुछ बड़ों को फिर से बचपन की सैर करा देते हैं। खेलों के स्टॉल पर इनाम जीतने की कोशिशें जारी रहती हैं। और एक कोने में जादूगर अपने करिश्मों से सबको अचंभित कर देता है- थैले से कबूतर निकालता है, तो कभी वही थैला अचानक खरगोश में बदल देता है।

इस पूरे माहौल में गुब्बारे वाले की आवाज, बांसुरी वाले की धुन और फेरीवालों की पुकारें मिलकर मेले को सचमुच एक जीवंत, रंगीन और यादगार उत्सव बना देती हैं।

आधुनिक आकर्षण

समय के साथ कोटा दशहरा मेले में नवाचार भी शामिल हुए हैं। ड्रोन शो, साउंड और लाइट शो तथा ई-कार्ट जैसी आधुनिक सुविधाएं इस पारंपरिक मेले को और अधिक रोमांचक बनाती हैं।

निष्कर्ष

चंबल नदी के तट पर स्थित कोटा का दशहरा मेला सिर्फ एक धार्मिक उत्सव नहीं, बल्कि राजस्थान की जीवंत सांस्कृतिक विरासत और परंपराओं का भव्य प्रदर्शन है। यह आयोजन जहां बुराई पर अच्छाई की जीत का प्रतीक है, वहीं समाज में एकता, उत्साह और परंपरा से जुड़ाव की भावना भी जाग्रत करता है। यही कारण है कि कोटा का दशहरा मेला आज पूरे देश में अपनी अनूठी पहचान बनाए हुए है।

कोटा दशहरा मेला राजस्थान की धरोहर है,
जो हर साल बुराई पर अच्छाई की विजय का संदेश नई ऊर्जा के साथ सुनाता है।"

म्यूल हंटर.एआई (MuleHunter.ai:) आधुनिक बैंकिंग में जोखिम प्रबंधन

तरुण कुमार, वरिष्ठ प्रबंधक
डेटा विश्लेषिकी केंद्र प्रभाग, प्रधान कार्यालय

जरा सोचिए, अगर बैंक प्रणाली में हर एक संदिग्घ खाते को सन्निकट वास्तविक समय पर पकड़ा जा सके... अगर धोखाधड़ी में शामिल बैंक खातों की कृत्रिम बुद्धिमत्ता द्वारा पहले से ही पहचान की जा सके, इससे पहले कि कोई नुकसान हो... तो क्या आपकी बैंकिंग न सिर्फ ज्यादा सुरक्षित होगी, बल्कि ग्राहक का बैंक पर भरोसा भी कहीं ज्यादा मजबूत हो पाएगा! आरबीआई की नवाचार शाखा (RBiH) और बैंकों के सहयोग से शुरू किया गया MuleHunter.ai इसी बदलाव की शुरुआत है... यह एक उन्नत एआई प्लेटफॉर्म है जो मनी म्यूल्स और धोखाधड़ी में संलिप्त बैंक खातों को समय रहते पहचानता है, ताकि बैंकिंग संचालन सुरक्षित रहें और ग्राहक अनुभव बेहतर हो सके।

म्यूल अकाउंट्स: बैंकिंग प्रणाली के लिए एक छिपा हुआ जोखिम

म्यूल अकाउंट्स वे बैंक खाते होते हैं जिनका उपयोग अपराधी अवैध धन को अंतरण करने और उसे वैध दिखाने के लिए करते हैं। ये खाते अक्सर अनजाने ग्राहकों के नाम पर खोले जाते हैं- कभी लालच देकर, कभी धोखे से। इन खातों के माध्यम से साइबर फ्रॉड, फिशिंग और मनी लॉन्ड्रिंग जैसी गंभीर आपराधिक गतिविधियां संचालित की जाती हैं। चुनौती यह है कि पारंपरिक निगरानी प्रणालियां इन खातों को समय रहते पहचान नहीं पातीं, क्योंकि अपराधी लगातार नए और अधिक जटिल तरीके अपनाते रहते हैं।

MuleHunter.ai: म्यूल अकाउंट्स की पहचान के लिए एक आधुनिक समाधान

बैंकों में प्रतिदिन लाखों लेन-देन होते हैं, जिन्हें मानव जांचकर्ता द्वारा तुरंत और पूरी तरह से परख पाना व्यावहारिक रूप से संभव नहीं हो पाता है। यही वह जगह है जहां कृत्रिम बुद्धिमत्ता एक निर्णायक भूमिका निभाता है, RBIH का यह टूल उच्च गति, उच्च सटीकता और विस्तार योग्य जांच प्रणाली के साथ कार्य करने में सक्षम है।

इस समाधान की प्रमुख कार्यक्षमताएं निम्नलिखित हैं:

- **प्रारूप विश्लेषण:** एआई असामान्य लेन-देन पैटर्न को पहचानता है, जो पारंपरिक नियम-आधारित सिस्टम से छूट सकते हैं।
- **तत्काल निगरानी:** संदिग्ध खातों और गतिविधियों को तुरंत चिन्हित किया जाता है, जिससे समय पर कार्यवाही संभव हो सके।
- **जोखिम पहचान और मूल्यांकन:** ग्राहक के व्यवहार, उसकी ट्रांजैक्शन हिस्ट्री और संबंधित नेटवर्क संकेतों के आधार पर जोखिम स्तर का मूल्यांकन किया जाता है।
- **पूर्वानुमान विश्लेषण:** भविष्य में संभावित दुरुपयोग की संभावना का अनुमान लगाकर, समय से पहले सुरक्षा उपाय सुझाए जाते हैं।

आगे की दिशा: म्यूल अकाउंट्स के विरुद्ध एक समन्वित रणनीति :

1. **बैंकों के बीच सहयोग:** म्यूल अकाउंट्स की प्रभावी पहचान और नियंत्रण के लिए, बैंकों को एआई (AI)- आधारित समाध नों जैसे MuleHunter.ai को एकीकृत रूप से अपनाना चाहिए। जब बैंक आपस में डेटा और इनसाइट्स साझा करते हैं, तो धोखाधड़ी से जुड़े संगठित पैटर्न को व्यापक स्तर पर उजागर करना अधिक प्रभावी हो जाता है।
2. **ग्राहक जागरूकता:** ग्राहकों को यह स्पष्ट रूप से समझाना आवश्यक है कि वे अपने बैंक खातों का उपयोग किसी अन्य व्यक्ति को न करने दें। साइबर सुरक्षा और व्यक्तिगत जिम्मेदारी पर केंद्रित जागरूकता अभियान इस दिशा में सहायक हो सकते हैं।
3. **तकनीकी अपग्रेडेशन:** चूंकि धोखाधड़ी के तरीके लगातार बदलते रहते हैं, इसलिए एआई मॉडल्स को भी नियमित रूप से अद्यतित (Update) और प्रशिक्षित करना आवश्यक है, ताकि वे नए पैटर्न्स को पहचान सकें और समय पर प्रतिक्रिया दे सकें।
4. **वैश्विक सहयोग:** मनी लॉन्ड्रिंग एक सीमाओं से परे समस्या है। अंतरराष्ट्रीय स्तर पर डेटा साझाकरण और नियामक सहयोग से वैश्विक फ्रॉड नेटवर्क को प्रभावी ढंग से रोका जा सकता है।

भारतीय बैंकिंग में बदलते ट्रेंड्स: चुनौतियां और अवसर

अभिषेक यादव, प्रबंधक
मंडल कार्यालय, प्रयागराज

प्रस्तावना

भारत की अर्थव्यवस्था का मेरुदंड यदि किसी क्षेत्र को कहा जाए तो वह है- बैंकिंग प्रणाली। स्वतंत्रता के बाद से लेकर आज तक बैंकिंग ने कई पड़ाव देखे हैं-राष्ट्रीयकरण, ग्रामीण शाखाओं का विस्तार, निजीकरण, तकनीकी क्रांति और अब डिजिटल बैंकिंग का दौर। समय के साथ भारतीय बैंकिंग ने अपने स्वरूप और कार्यप्रणाली में भारी बदलाव किए हैं।

आज बैंक केवल जमा और ऋण तक सीमित नहीं हैं, बल्कि वित्तीय समावेशन, डिजिटल सेवाएं, निवेश उत्पाद, बीमा, वेल्थ मैनेजमेंट और अंतरराष्ट्रीय लेन-देन तक हर क्षेत्र में अपनी भूमिका निभा रहे हैं। लेकिन बदलते परिदृश्य में नई चुनौतियां भी हैं- जैसे साइबर सुरक्षा, बढ़ता प्रतिस्पर्धात्मक दबाव, नॉन-परफॉर्मिंग एसेट्स (NPA), और ग्राहक अपेक्षाओं का तेजी से बदलना।

आइए विस्तार से समझते हैं कि भारतीय बैंकिंग किस तरह बदल रही है, इसमें क्या चुनौतियां हैं और भविष्य के लिए इसमें कौन-से अवसर छिपे हैं।

1. भारतीय बैंकिंग में हाल के ट्रेंड्स

(क) डिजिटल क्रांति

- यूपीआई (UPI) (यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस) ने बैंकिंग को मोबाइल की स्क्रीन तक पहुंचा दिया।
- आईएमपीएस (IMPS), एनईएफटी (NEFT) और आरटीजीएस (RTGS) जैसे भुगतान तंत्र अब 24X7 उपलब्ध हैं।
- मोबाइल वॉलेट, नेटबैंकिंग और क्यू आर (QR) कोड आधारित भुगतान ने नकद रहित अर्थव्यवस्था की दिशा में भारत को अग्रणी बना दिया है।

(ख) वित्तीय समावेशन

- प्रधानमंत्री जनधन योजना के तहत करोड़ों लोगों के बैंक खाते खुले।
- ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों तक बैंकिंग सेवाएं पहुंचीं।
- अब बैंक शाखाओं के साथ-साथ बिजनेस कॉरेस्पॉन्डेंट मॉडल भी बड़ी भूमिका निभा रहा है।

(ग) फिनटेक का उभार

- फोनपे, पेटीएम, गूगलपे (PhonePe, Paytm, Google Pay) जैसे ऐप्स ने ग्राहकों की आदतें बदल दीं।
- बैंकों और फिनटेक कंपनियों के बीच साझेदारी ने नवाचार को बढ़ावा दिया।

(घ) ग्रीन बैंकिंग

- पर्यावरणीय स्थिरता की दिशा में बैंक ग्रीन लोन, पेपरलेस ट्रांजेक्शन और कार्बन फुटप्रिंट कम करने की नीतियां अपना रहे हैं।

2. भारतीय बैंकिंग के सामने चुनौतियां

(क) एनपीए की समस्या

- ऋण अदायगी न होना बैंकों की सबसे बड़ी समस्या रही है।
- सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों का एनपीए (NPA) अनुपात लंबे समय से अधिक रहा है।
- इसका असर उनकी लाभप्रदता और विकास क्षमता पर पड़ा।

भारतीय बैंकों का एनपीए (NPA) अनुपात (%)

वर्ष	सार्वजनिक बैंक	निजी बैंक	समग्र औसत
2017	11.2%	4.5%	9.3%
2019	9.3%	3.7%	7.5%
2021	7.6%	3.2%	6.5%
2023	5.2%	2.1%	4.3%

स्रोत: भारतीय रिज़र्व बैंक की वार्षिक रिपोर्ट

(ख) साइबर सुरक्षा

- बढ़ते डिजिटल लेन-देन के साथ साइबर धोखाधड़ी की घटनाएं भी बढ़ रही हैं।
- बैंकों को लगातार साइबर सुरक्षा ढांचे को मजबूत करना पड़ रहा है।

(ग) प्रतिस्पर्धा

- अब बैंकों को न सिर्फ एक-दूसरे से बल्कि एनबीएफसी (NBFC) और फिनटेक कंपनियों से भी कड़ी टक्कर मिल रही है।

(घ) ग्राहक अपेक्षाएं

- ग्राहक अब 24x7 उपलब्ध, तेज और आसान बैंकिंग चाहते हैं।
- यदि सेवाएं धीमी या जटिल हों तो वे तुरंत दूसरे विकल्प चुन लेते हैं।

3. भारतीय बैंकिंग में अवसर

(क) डिजिटल भुगतान का विस्तार

भारत में डिजिटल ट्रांजेक्शन लगातार रिकॉर्ड तोड़ रहे हैं। यूपीआई (UPI) ट्रांजेक्शन (अरब में)

वर्ष	लेन-देन की संख्या (अरब)
2018	5.3
2020	12.5
2022	45.6
2023	83.7

स्रोत: एनपीसीआई (NPCI)

(ख) ग्रामीण बैंकिंग

- भारत की 65% से अधिक आबादी ग्रामीण क्षेत्रों में रहती है।
- डिजिटल साधनों के माध्यम से ग्रामीण बैंकिंग सेवाओं का विस्तार हो रहा है।

(ग) ग्रीन और सस्टेनेबल बैंकिंग

- नवीकरणीय ऊर्जा परियोजनाओं और पर्यावरण अनुकूल निवेश में बैंकों की बड़ी भूमिका हो सकती है।

(घ) वैश्विक अवसर

- भारतीय बैंक विदेशी बाजारों में अपनी उपस्थिति बढ़ा रहे हैं।
- अंतरराष्ट्रीय व्यापार और प्रवासी भारतीयों के कारण क्रॉस-बॉर्डर सेवाओं की मांग बढ़ रही है।

4. भविष्य की संभावनाएं

(क) डिजिटल करेंसी (CBDC)

भारतीय रिज़र्व बैंक डिजिटल रुपया लाने की दिशा में काम कर रहा है। यह नकदी रहित लेन-देन को नई ऊंचाई देगा।

(ख) मेटावर्स बैंकिंग

भविष्य में ग्राहक वर्चुअल रियलिटी की मदद से घर बैठे ही वर्चुअल शाखाओं में बैंकिंग कर पाएंगे।

(ग) 5G और हाई-स्पीड बैंकिंग

5G नेटवर्क से वीडियो केवाईसी (KYC), रियल-टाइम एनालिटिक्स और सुरक्षित लेन-देन और आसान होंगे।

(घ) ब्लॉकचेन और स्मार्ट कॉन्ट्रैक्ट्स

ऋण (Loan), बीमा और बड़े लेन-देन में पारदर्शिता और गति के लिए ब्लॉकचेन महत्वपूर्ण भूमिका निभाएगा।

(ङ) ग्राहक-केंद्रित इनोवेशन

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस और डेटा एनालिटिक्स के माध्यम से हर ग्राहक को व्यक्तिगत सेवाएं मिलेंगी।

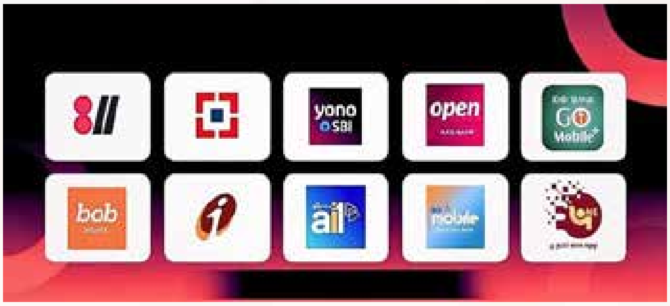
5. अंतरराष्ट्रीय तुलना

- **अमेरिका:** बैंकिंग परिपक्व है, लेकिन डिजिटल पेमेंट्स में भारत आगे है।
- **चीन:** अलीपे और वीचैट पे का दबदबा है, लेकिन

भारत का यूपीआई (UPI) मॉडल अधिक समावेशी है।

- **यूरोप:** सुरक्षा पर जोर है, लेकिन वहां यूनिफाइड डिजिटल पेमेंट सिस्टम नहीं है।

उपरोक्त के परिणाम स्वरूप: भारत का डिजिटल बैंकिंग मॉडल विश्व के लिए रोल मॉडल बन गया है।



6. सफल बैंकिंग मॉडल और केस स्टडीज

(क) भारतीय स्टेट बैंक (SBI)

- YONO ऐप के माध्यम से सबसे बड़ा डिजिटल बैंकिंग प्लेटफॉर्म तैयार किया।

(ख) एचडीएफसी बैंक

- ग्राहक अनुभव को प्राथमिकता दी और ऑटोमेटेड लोन अप्रूवल सिस्टम लागू किया।

(ग) पंजाब नैशनल बैंक (PNB)

- ग्रामीण बैंकिंग, किसान क्रेडिट कार्ड और स्वयं सहायता समूह (SHG) फाइनेंसिंग में अहम योगदान।

(घ) आईसीआईसीआई बैंक

- भारत में सबसे पहले इंटरनेट बैंकिंग शुरू करने वाला बैंक।

निष्कर्ष

भारतीय बैंकिंग आज एक ऐसे मोड़ पर खड़ी है जहां चुनौतियां और अवसर दोनों साथ-साथ हैं। डिजिटल पेमेंट्स, वित्तीय समावेशन और ग्राहक-केंद्रित इनोवेशन ने इसे नई ऊंचाई पर पहुंचा दिया है। वहीं एनपीए (NPA), साइबर सुरक्षा और प्रतिस्पर्धा जैसी समस्याएं अभी भी मौजूद हैं।

भविष्य की दिशा स्पष्ट है- डिजिटलाइजेशन, ग्राहक अनुभव और स्थिरता पर फोकस। यदि बैंक इन क्षेत्रों में संतुलित रणनीति अपनाते हैं, तो भारतीय बैंकिंग न सिर्फ देश की अर्थव्यवस्था को मजबूती देगी बल्कि विश्व के लिए एक आदर्श मॉडल भी बनेगी।

अनुरोध

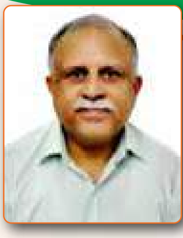
पीएनबी स्टाफ जर्नल/प्रतिभा के सुधी पाठकों से अनुरोध है कि इस पत्रिका में प्रकाशित लेखों एवं रचनाओं के बारे में यदि आप अपनी प्रतिक्रिया से हमें अवगत कराएंगे तो हम इसके लिए आपके आभारी होंगे। नि:संदेह इससे पत्रिका के आगामी अंकों को और सुंदर तथा सुरुचिपूर्ण बनाने में हमें सहायता मिलेगी। आपके बहुमूल्य सुझावों की हमें प्रतीक्षा रहेगी।

पत्रिका में सभी स्टाफ सदस्यों, उनके परिवारजनों तथा सेवानिवृत्त स्टाफ सदस्यों की रचनाएं भी स्वीकार्य हैं। आप सभी के सहयोग से हम इस पत्रिका को एक पारिवारिक पत्रिका बनाने की ओर अग्रसर रहेंगे।

अंचल कार्यालयों में नियुक्त पीएनबी स्टाफ जर्नल के प्रतिनिधियों से अनुरोध है कि वे अपने संबंधित मंडल कार्यालयों में नियुक्त अधिकारियों से पत्रिका में प्रकाशन योग्य सामग्री एकत्रित करके ई-मेल pnbstaffjournal@pnb.bank.in पर या सहायक महाप्रबंधक, राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय, द्वारका, नई दिल्ली को भिजवाना सुनिश्चित करें।

पीएनबी प्रतिभा के आगामी अंक 'कॉरपोरेट अभिशासन तथा सुरक्षा' (अक्टूबर-दिसंबर 2025) के रूप में प्रकाशित किया जाएगा।

"हिंदी जन-जन की भाषा है, एकता की परिभाषा है।"

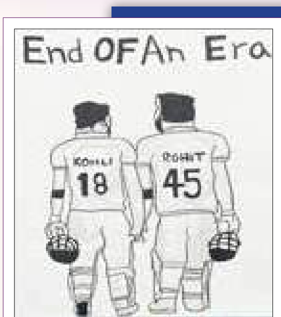


यतेन्द्र कुमार, उप महाप्रबंधक
निरीक्षण एवं लेखापरीक्षा प्रभाग, गुरुग्राम

बेटियां और एहसास

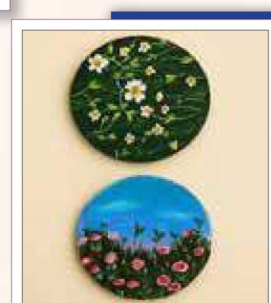
हर कर्म, हर धर्म समय पर निभाने के लिए,
वो जो केवल तुम्हारा है, तुमने पाया है।
सब की खुशी में, अपनी खुशी को समाया है,
यही अहसास मेरे दिल को सुकून देता है।
जब तुम कहती हो, सब ठीक है पापा,
अपना खयाल रखना।
पाषाण से युवती हो या सबरी की प्रार्थना,
राम सब की सुनने वन में आता है।
तुम्हारी ही कुशलता का ख्याल,
हर पल मेरे मन में आता है।
दूर जा चुकी हो, तुम भी अपनी जगह तलाशने,
और किसी के इंतेजार को मिटाने को ।
फिर भी मेरे नैन देखते राह तुम्हारी,
पास फिर से आने को,
यही अहसास कि सब ठीक है पापा, मैं अपना खयाल रखता हूं।

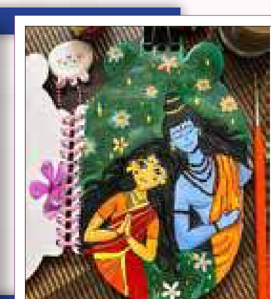
कला दीर्घा

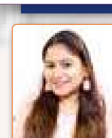


विराट पुष्पजीवी
पुत्र प्रदीप पुष्पजीवी
प्रबंधक -प्राथमिकता एवं वित्तीय
समावेशन अनुभाग, रायबरेली मंडल

प्रबल यादव
ग्राहक सेवा सहयोगी
शाखा कोटडी, झालावाड़







अर्पिता त्रिवेदी
ग्राहक सेवा सहयोगी
मंडल कार्यालय, रायबरेली

हिंदी के समावेशी विकास में क्षेत्रीय भाषाओं का योगदान

प्रियंका कुमारी, वरिष्ठ प्रबंधक
शाखा- रैम, मंडल कार्यालय : दक्षिण 24 परगना

परिचयः

भारत एक बहुभाषी और बहुसांस्कृतिक देश है। यहां सैकड़ों भाषाएं और बोलियां बोली जाती हैं, जिनमें हिंदी को प्रमुख स्थान प्राप्त है। हिंदी न केवल राजभाषा है, बल्कि यह देश की सांस्कृतिक और भाषाई विविधता को जोड़ने वाली कड़ी भी है। हिंदी का विकास न केवल इसके साहित्य और संस्कृति पर आधारित है, बल्कि क्षेत्रीय भाषाओं के योगदान ने इसे और समृद्ध और व्यापक बनाया है। क्षेत्रीय भाषाएं, जो भारत के हर कोने में अपनी अलग पहचान और महत्व रखती हैं, हिंदी के समावेशी विकास में एक सशक्त भूमिका निभाती हैं। हिंदी का समावेशी विकास उसकी व्यापक स्वीकार्यता और क्षेत्रीय भाषाओं के योगदान का परिणाम है। क्षेत्रीय भाषाओं ने हिंदी के शब्दकोश, व्याकरण, साहित्य और सांस्कृतिक आयामों को समृद्ध किया है। यह न केवल हिंदी के विकास की कहानी है, बल्कि भारत की भाषाई और सांस्कृतिक एकता का भी प्रतीक है।

भूमिकाः

भाषा केवल संवाद का माध्यम नहीं है; यह संस्कृति, परंपरा, और समाज का दर्पण भी है। भारत, जो अपनी विविधता और समृद्ध सांस्कृतिक धरोहर के लिए जाना जाता है, भाषाई विविधता का भी अद्भुत उदाहरण है। हिंदी, भारत की राजभाषा, देश के विभिन्न हिस्सों की भाषाओं, बोलियों और संस्कृतियों का समावेश करते हुए विकसित हुई है। इसमें क्षेत्रीय भाषाओं ने महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। हिंदी का समावेशी विकास तभी संभव हुआ जब उसने क्षेत्रीय भाषाओं के तत्वों को आत्मसात किया।

हिंदी के समावेशी विकास में क्षेत्रीय भाषाओं का योगदान बहुआयामी है। यह केवल भाषाई स्तर पर नहीं, बल्कि सांस्कृतिक, साहित्यिक, प्रशासनिक, और तकनीकी क्षेत्रों में भी परिलक्षित होता है। भारतीय उपमहाद्वीप में हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं का सह-अस्तित्व, संवाद, और परस्पर आदान-प्रदान, न केवल भारतीय समाज को एकजुट करता है, बल्कि इसे विविधता में एकता का अद्भुत उदाहरण बनाता है।

हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं का ऐतिहासिक परिप्रेक्ष्यः

हिंदी का इतिहास भारत की सांस्कृतिक और भाषाई विविधता के साथ जुड़ा हुआ है। इसका मूल संस्कृत में निहित है, जिसे "भाषाओं की जननी" कहा जाता है। संस्कृत से प्राकृत और अपभ्रंश भाषाएं विकसित हुई, जो आगे चलकर हिंदी और अन्य क्षेत्रीय भाषाओं के विकास का आधार बनीं। इस विकास प्रक्रिया में भारत की क्षेत्रीय भाषाओं का महत्वपूर्ण योगदान रहा है। जैसेः

1. **संस्कृत और प्राकृत का प्रभावः** हिंदी का प्रारंभिक स्वरूप संस्कृत और प्राकृत भाषाओं से प्रभावित था। संस्कृत ने न केवल हिंदी, बल्कि मराठी, बंगाली, तमिल, और तेलुगु जैसी क्षेत्रीय भाषाओं को भी प्रभावित किया। इन भाषाओं के शब्दों और व्याकरणिक संरचना ने हिंदी को समृद्ध किया।

2. **मुगलकालीन प्रभावः** हिंदी ने फारसी और अरबी से शब्दों को अपनाया, लेकिन क्षेत्रीय भाषाओं के माध्यम से हिंदी का भारतीय स्वरूप बरकरार रहा।

3. **औपनिवेशिक कालः** अंग्रेजों के शासन के दौरान, हिंदी और क्षेत्रीय भाषाएं एक साथ अस्तित्व में रहीं। उस समय के स्वतंत्रता संग्राम में हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं ने एकजुट होकर राष्ट्रीय भावना को बढ़ावा दिया।

हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं का साहित्यिक योगदानः

➢ **भक्तिकाल और संत साहित्यः** भक्तिकाल हिंदी साहित्य का स्वर्ण युग माना जाता है। जिसमें क्षेत्रीय भाषाओं का गहरा प्रभाव देखा जा सकता है। इस काल में क्षेत्रीय भाषाओं और हिंदी का अद्भुत समन्वय देखने को मिला। उदाहरण स्वरूपः-

- ❖ **तुलसीदास:** उन्होंने "रामचरितमानस" को अवधी में लिखा, जो हिंदी साहित्य का अभिन्न हिस्सा बन गया।
- ❖ **कबीर:** कबीर की रचनाओं में हिंदी, अवधी, और भोजपुरी का अद्भुत मिश्रण है। उनकी साखियों और दोहों में क्षेत्रीय भाषाओं की झलक साफ दिखाई देती है।
- ❖ **मीरा बाई:** राजस्थानी भाषा और हिंदी का संगम उनकी रचनाओं में देखने को मिलता है।

➤ **आधुनिक हिंदी साहित्य पर क्षेत्रीय भाषाओं का प्रभाव:** आधुनिक काल में भी क्षेत्रीय भाषाओं ने हिंदी साहित्य को प्रभावित किया। भारतेंदु हरिश्चंद्र, प्रेमचंद, और महादेवी वर्मा जैसे साहित्यकारों ने क्षेत्रीय भाषाओं और बोलियों को अपनी रचनाओं में शामिल कर हिंदी को एक व्यापक और समावेशी भाषा बनाया। उदाहरण स्वरूप:-

- ❖ बंगाली साहित्यकारों, जैसे रवींद्रनाथ ठाकुर और बंकिमचंद्र चट्टोपाध्याय, की रचनाएं हिंदी साहित्यकारों के लिए प्रेरणास्रोत रहीं।
- ❖ मराठी, तमिल, और गुजराती लेखकों के विचारों ने हिंदी साहित्य को सामाजिक और सांस्कृतिक दृष्टिकोण से समृद्ध किया।

चुनौतियां और समाधान:

चुनौतियां:

1. **अंग्रेजी का प्रभाव:** अंग्रेजी के बढ़ते प्रभाव के कारण हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं को संघर्ष करना पड़ रहा है।
2. **भाषाई विवाद:** कई बार हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं के बीच प्रतिस्पर्धा देखी जाती है, जिससे भाषाई एकता बाधित होती है। कुछ राज्यों में हिंदी को लेकर विरोध देखा जाता है।
3. **युवा पीढ़ी की उदासीनता:** युवा पीढ़ी हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं की बजाय अंग्रेजी को प्राथमिकता देती है।
4. **असमान प्रोत्साहन:** हिंदी को राष्ट्रीय स्तर पर प्रोत्साहन मिलता है, लेकिन कई क्षेत्रीय भाषाएं संरक्षण के अभाव में विलुप्त हो रही हैं।

समाधान:

1. शिक्षा में हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं को समान महत्व दिया जाए।
2. प्राथमिक शिक्षा में मातृभाषा के साथ हिंदी की शिक्षा को अनिवार्य किया जाना चाहिए।
3. फिल्मों, साहित्य और सोशल मीडिया के माध्यम से इन भाषाओं को बढ़ावा दिया जाए।
4. आधुनिक समय में डिजिटल माध्यमों का उपयोग बढ़ रहा है। क्षेत्रीय भाषाओं और हिंदी को ऑनलाइन प्लेटफार्मों पर बढ़ावा देने से इनका संरक्षण और विकास सुनिश्चित किया जा सकता है।
5. क्षेत्रीय भाषाओं और हिंदी के बीच संवाद को प्रोत्साहित करने के लिए साहित्यिक और सांस्कृतिक कार्यक्रम आयोजित किए जाएं।

भविष्य की संभावनाएं:

हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं का सह-अस्तित्व भारतीय संस्कृति और एकता का प्रतीक है। यदि इन भाषाओं को साथ लेकर चलने के प्रयास जारी रहे, तो भारतीय भाषाई और सांस्कृतिक धरोहर और समृद्ध होगी।

- ❖ **डिजिटल प्लेटफार्म पर विकास:** क्षेत्रीय भाषाओं और हिंदी का समावेश डिजिटल उपकरणों और तकनीकी प्लेटफॉर्म पर बढ़ेगा।
- ❖ **वैश्विक पहचान:** हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं का समन्वय भारतीय भाषाओं को अंतरराष्ट्रीय स्तर पर पहचान दिलाने में सहायक होगा।

निष्कर्ष:

हिंदी के समावेशी विकास में क्षेत्रीय भाषाओं का योगदान अपार है। यह योगदान केवल शब्दों और साहित्य तक सीमित नहीं है, बल्कि संस्कृति, कला, संगीत और शिक्षा में भी गहराई से निहित है। क्षेत्रीय भाषाओं के सहयोग के बिना हिंदी का विकास अधूरा है।

हिंदी का समावेशी विकास क्षेत्रीय भाषाओं के योगदान के बिना संभव नहीं था। इन भाषाओं ने हिंदी को न केवल शब्द, मुहावरे और अभिव्यक्ति की शैली दी, बल्कि यह हिंदी को भारतीय समाज की विविधता का एक सशक्त प्रतिनिधि भी बनाती हैं।

पुस्तक समीक्षा: बैंकिंग की अनंत संभावनाएं

संजय गुप्ता मुख्य महाप्रबंधक
निरीक्षण एवं लेखापरीक्षा प्रभाग, प्रधान कार्यालय

देश की अर्थव्यवस्था को मजबूत करने के लिए बैंकों की भूमिका सदैव महत्वपूर्ण मानी जाती रही है। आर्थिक और सामाजिक विकास चाहे वह रोजगार सृजन हो, कृषि क्षेत्र को वित्त उपलब्ध करवाना हो चाहे सूक्ष्म, लघु और मझौले उद्योगों को ऋण प्रदान करना ही क्यों न हो, सभी क्षेत्रों में विकास और समृद्धि में बैंकों ने सदैव अपना योगदान दिया है। बैंकिंग में छुपी ऐसी ही अनंत संभावनाओं को उजागर करती है **श्री मोहन वसंत टांकसाले** द्वारा लिखित पुस्तक **"बैंकिंग की अनंत सीमाएं (बैंकिंग बियॉन्ड बॉर्डर्स)"**।

श्री मोहन वसंत टांकसाले द्वारा लिखित यह पुस्तक उनके लंबे बैंकिंग अनुभवों का निचोड़ है जोकि उन्होंने बैंकिंग क्षेत्र में विभिन्नों बड़े पदों जैसे पूर्व मुख्य कार्यपालक, इंडियन बैंकर्स एसोसिएशन, पूर्व एमडी एवं सीईओ, सेंट्रल बैंक ऑफ इंडिया, पूर्व कार्यपालक निदेशक, पंजाब नैशनल बैंक और यूनियन बैंक ऑफ इंडिया में विभिन्न पदों पर रहते हुए अर्जित किए हैं। उनकी यह पुस्तक युवा शाखा प्रमुखों सहित अन्य उच्चाधिकारियों को बैंकिंग कारोबार विकास को गति देने, जटिल बाजारों में काम करने, ग्राहक-केंद्रित संस्कृति को बढ़ावा देने और बाजार हिस्सेदारी बढ़ाने में मार्गदर्शन करती है।

श्री मोहन वसंत टांकसाले ने अपनी इस पुस्तक में युवा बैंकरों के लिए अमूल्य अंतर्दृष्टि प्रदान करते हुए निम्नलिखित बातों पर बल दिया गया है:

- **ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण:** बैंकिंग रणनीतियों अथवा कार्यनीतियों के केंद्र में ग्राहकों की जरूरतों को रखें।
- **समाधान-उन्मुख बैंकिंग:** केवल ऋण प्रदाता के रूप में नहीं, बल्कि समस्या-समाधानकर्ता के रूप में कार्य करें।
- **नेटवर्किंग का महत्व:** सक्रिय सहभागिता के माध्यम से ग्राहकों की जरूरतों के प्रति सजग रहें।
- **समावेशी बैंकिंग:** वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए डिजिटल तकनीक का लाभ उठाएँ।

लेखक:– श्री मोहन वसंत टांकसाले

- **टीम निर्माण:** सहयोग को बढ़ावा दें और सहकर्मियों को सशक्त बनाएँ।
- **निरंतर सीखना:** निरंतर कौशल विकास के माध्यम से परिवर्तन के अनुकूल ढलना।
- **संवेदना:** कर्मचारियों और हितधारकों की चिंताओं को समझें और उनका समाधान करें।

उक्त बातों को अपनी पुस्तक में शामिल करके श्री मोहन वसंत टांकसाले ने वर्तमान बैंकिंग परिवेश में इनकी अहमियत को रेखांकित किया है। यह पुस्तक बैंकिंग के दौरान आने वाली कठिनाइयों और उनसे निपटने के लिए व्यवहारिक समाधानों हेतु हमारा न केवल मार्गदर्शन करती है बल्कि हमें हर कठिनाई से लड़ने की शक्ति भी प्रदान करती है।

श्री मोहन वसंत टांकसाले ने अपने बैंकिंग अनुभवों को बड़ी ही खूबसूरती से बेहद सरल और सहज भाषा में प्रस्तुत किया है। यह पुस्तक बैंकिंग के प्रति उनकी गहरी समझ और संवेदनशीलता को प्रदर्शित करती है जिसके लिए वह साधुवाद और बधाई के पात्र हैं। बैंकरों के लिए यह पुस्तक अत्यंत उपयोगी और मार्गदर्शक सिद्ध होगी।

बुनियादी अस्तित्व, विकास और उत्कृष्टता का त्यौहार बोम्मई "गोलू" – क्षेत्रीय पर्व

ममता वारके, मुख्य प्रबंधक (राजभाषा)
अंचल कार्यालय, चेन्नई

हमारा भारत देश त्यौहार और उत्सवों का देश है। संपूर्ण भारत देश में नवरात्रि का पर्व मनाया जाता है और विभिन्न भारतीय राज्य अपने रीति-रिवाजों और परंपराओं के अनुसार इसे अलग-अलग तरीके से मनाते हैं।

दक्षिण भारत में शरद ऋतु के त्यौहारों के दौरान गुड़ियों और मूर्तियों का उत्सव मनाया जाता है। इस अवसर पर दक्षिण भारत की पारंपरिक मूर्तियों को अनूठी सजावट के साथ प्रदर्शित किया जाता हैं। इस उत्सव में गुड़ियों की प्रदर्शनी आम तौर पर विषयगत होती हैं, जिनमें दैनंदिन कामकाज के दृश्यों में रसोई के बर्तनों से लेकर दरबारी जीवन, शाही जुलूस, हिंदू पौराणिक ग्रंथों, रथ यात्रा, राजा महाराजों के जीवन, आम जीवन, विवाहों, गोद भराई की कथा का वर्णन होता है। कुछ गुड़िया भारतीय स्वतंत्रता आंदोलन के विभिन्न स्वतंत्रता सेनानियों के संग्राम या कहानियां तो कुछ स्पाइडर-मैन, सुपरमैन जैसे पात्रों को भी दर्शाती हैं, जो युवा पीढ़ी को ध्यान में रखते हुए बनाई जाती हैं। इन्हें बोम्मई गोलू, गोम्बे हब्बा, बोम्मई गोलू या बोम्माला कोलुवु के नाम से भी जाना जाता है।

तमिल में बोम्मई गोलू का अर्थ गुड़ियों की सजावट है। गोलू उत्सव में गुड़ियों का उपयोग किया जाता हैं। गोलू प्रदर्शन में प्रदर्शित प्रत्येक वस्तु को कभी-कभी गोलू गुड़िया या समकक्ष कहा जाता है। इन्हें आम तौर पर ग्रामीण कारीगरों द्वारा मिट्टी और लकड़ी की सामग्री से बनाया जाता है और फिर चमकीले रंग से रंगा जाता है। नवरात्रि के पहले दिन, शुभ मुहूर्त पर परिवार के किसी वरिष्ठतम पुरुष या महिला द्वारा श्रीगणेश पूजन पश्चात कलसा आवाहनम (कलश आवाहन) द्वारा देवी सरस्वती, दुर्गा और लक्ष्मी के लिए स्वागत अनुष्ठान किया जाता है। तत्पश्चात गोलू की कहानी दर्शाने के लिए लकड़ी के तख्तों का उपयोग करके गोलू पाडी आमतौर पर 3, 5, 7, 9, या 11 की विषम संख्या वाला खुली अलमारी का एक खानों युक्त ढांचा /स्टैंड बनाया जाता है । इसे सुंदर कपड़े से ढकने के बाद विभिन्न गुड़ियों, मूर्तियों और खिलौनों को उनके आकार प्रकार विषयगत आधार के अनुसार सजाया जाता है।

दूल्हा और दुल्हन की लकड़ी की मूर्तियों को एक साथ रखना एक पारंपरिक प्रथा है, जिसे 'मरपच्ची बोम्मई' या 'पट्टादा गोम्बे' कहा जाता है, जो आमतौर पर चंदन, सागौन या शीशम या सूखे नारियल से बनी होती हैं और गोलू पर प्रदर्शित होने से पहले हर साल नए कपड़ों से सजाई जाती हैं। दक्षिण भारत में, दुल्हन को उसके माता-पिता द्वारा विवाह के दौरान उसके पति के साथ उसके नए घर में 'नवरात्रि गोलू' की वार्षिक परंपरा शुरू करने के लिए विवाह के सामान के रूप में 'मरपच्ची बोम्मई' भेंट की जाती है । ये गुड़िया जोड़े के रूप में अपनी विवाह की पोशाक पहने हुए गृह प्रवेश करती हैं। मैसूर के पुराने साम्राज्य में, 'पट्टाडा गोम्बे' को वोडेयार राजवंश के राजाओं के लिए एक श्रद्धांजलि के रूप में भी जाना जाता है, जिन्होंने इस क्षेत्र पर लगभग 600 वर्षों तक शासन किया था ।

यह त्यौहार केवल घरों में ही नहीं, ये स्थानीय लोगों द्वारा अपनी-अपनी कर्मस्थली पर भी खूबसूरत मंच या ऊंचे आसन पर गुड़ियों को सुंदर वस्त्रों, आभूषणों से सजाकर रखा जाता है। एक सजी हुई रंगोली के बीच में एक कुथुविलक्कु दीपक अर्थात् यह एक पीतल या चाँदी का विशिष्ट आकार का सुंदर दीपक होता है, जिसकी एक या एक से अधिक बातियां होती हैं, जिन्हें जलाने के लिए तेल या घी का प्रयोग किया जाता है। यह

दीपक प्रकाश, पवित्रता और शुभता का प्रतीक है। गोलू प्रदर्शन के दौरान परिवार और पड़ोसी भक्ति संगीत में सम्मिलित होते हैं। पूजन पश्चात् देवी-देवताओं को मिष्ठान्न का भोग लगाया जाता है तथा उपस्थित महिलाओं को प्रसाद का वितरण किया जाता है। इस उत्सव के प्रथम 3 दिन दुर्गा देवी, अगले 3 दिन लक्ष्मी देवी को और अंतिम 3 दिन सरस्वती देवी को समर्पित होते हैं। 9वें दिन, सरस्वती देवी की विशेष पूजा की जाती है। इस पूजा में पुस्तकें, संगीत वाद्ययंत्र रखे जाते हैं और ज्ञान के स्रोत के रूप में उनकी पूजा की जाती है। विजयादशमी, 10वां दिन अत्यंत शुभ दिन माना जाता है। हिंदुओं की मान्यता है कि इस दिन दुर्गा देवी ने महिषासुर का वध किया था। इसे एक नूतन और समृद्ध शुभारंभ का प्रतीक माना जाता है। तत्पश्चात् विजयादशमी की सायंकाल को, गोलू प्रदर्शन में से एक गुड़िया को प्रतीकात्मक रूप से लिटा दिया जाता है और पूजा कलश को उस वर्ष के नवरात्रि गोलू प्रदर्शन के अंत को चिह्नित करने के लिए उत्तर दिशा की ओर ले जाया जाता है। नवरात्रि उत्सव के सफल समापन और अगले वर्ष की मंगल कामना के साथ देवी-देवताओं को प्रार्थना द्वारा कृतज्ञता व्यक्त की जाती है। फिर गुड़ियों को पाडी से हटाकर अगले वर्ष के लिए सहेजकर रख दिया जाता हैं।

कृषि और हस्तशिल्प व्यवसायों से गोलू का महत्वपूर्ण संबंध है। उत्सव के आर्थिक पहलू के अलावा, यह सामाजिक मेल-मिलाप का एक महत्वपूर्ण अवसर है। आजकल गोलू गुड़िया मिट्टी या पेपर माचे से बनाई जाती हैं, जो वजन में हल्की होती हैं।

तमिलनाडु में, तंजावुर और पुदुक्कोट्टई के राजाओं के दरबार में गोलू का प्रदर्शन एक पारंपरिक उत्सव है, जिसमें देवी-देवताओं की मूर्तियों को सजाकर रखा जाता है। तंजावुर के महलों में गोलू में 18 अलग-अलग जातियों या सामाजिक समूहों का प्रतिनिधित्व करने वाली मूर्तियां रखी जाती हैं। तंजावुर के दरबार में गोलू की परंपरा के संबंध में, कला और शिल्प को एक शाही संरक्षण था, जिसमें मिट्टी के बर्तन और मिट्टी का काम भी शामिल था, जिसने विशेष रूप से तंजौर गुड़िया (सबसे प्रसिद्ध तंजोरियन नाच या सिर हिलाती हुई नर्तकी महिला है) के निर्माण को सक्षम किया, जो सर्फोजी द्वितीय के शासनकाल में दिखाई दी और आज आमतौर पर गोलू में प्रदर्शित की जाती हैं। तंजावुर से परे, बोम्माला कोलुवु की प्रथा ने पारंपरिक और प्राचीन शिल्प के कई अन्य रूपों के निर्माण या संरक्षण में योगदान दिया है, जैसे कोंडापल्ली में लकड़ी का काम (कोंडापल्ली खिलौने, जो विशेष रूप से अपनी दशावतार श्रृंखला के लिए जाना जाता है) और आंध्र प्रदेश में तिरुपति (तिरुपति खिलौने) या कर्नाटक में चन्नपटना (चन्नपटना खिलौने), यह दक्षिण भारत के कारीगरों के कई समुदायों के लिए भी एक बेहतरीन व्यवसाय केंद्र रहा है, जिन्हें अपनी विशेषज्ञता से जीविकोपार्जन करने में अधिक कठिनाई होती थी, जिसकी औद्योगिक समाज में कम मांग थी। जैसे कि दक्षिणी तमिलनाडु में मदुराई के बाहरी इलाके विलाचेरी में, जहां स्थानीय कुम्हार, जिन्होंने अय्यनार की पूजा के लिए टेराकोटा के घोड़े (पुरावी) बनाए थे, ने 1960 के दशक के आसपास कोलुवु मूर्तियां बनाने का प्रशिक्षण लिया और तब से उन्हें अपने नए कार्यक्षेत्र में मान्यता मिली है। उत्तरी तमिलनाडु में पनरुति भी एक अन्य क्षेत्र है जो अपनी गोलू गुड़िया शिल्पकला के लिए प्रसिद्ध है।

तमिलनाडु में, गोलू की प्रथा का विकास भी नैटिविटी सीन अर्थात यीशु मसीह के जन्म के दृश्य के साथ हुआ। गोलू की तरह, क्रिसमस क्रिब की प्रथा लंबे समय तक दक्षिण भारतीय ईसाइयों (विशेष रूप से कैथोलिक) के धनी सामाजिक तबके और चर्चों तक ही सीमित थी। शहरीकरण और सांस्कृतिक प्रथाओं और उपभोग पैटर्न के प्रसार के साथ जो अब तक समृद्ध सामाजिक वर्गों तक ही सीमित थे, क्रिसमस क्रिब आकृतियों की मांग में तेजी से वृद्धि हुई है। यह मांग गोलू मूर्तियां बनाने वाले कारीगरों द्वारा भी पूरी की जाती है।

गोलू बुराई पर अच्छाई का जश्न मनाने का त्यौहार है। गोलू को जीवन के तीन चरणों का प्रतिनिधित्व करने के लिए रखा जाता है। पहला बुनियादी अस्तित्व है, दूसरा विकास है और अंत में उत्कृष्टता है। अस्तित्व दुर्गा देवी का प्रतिनिधित्व करता है, विकास लक्ष्मी का प्रतिनिधित्व करता है और अंत में उत्कृष्टता सरस्वती है।

तो बुनियादी अस्तित्व, विकास और उत्कृष्टता का त्यौहार "गोलू" दर्शन के लिए अबकी नवरात्रि .... दक्षिण भारत में अवश्य पधारें ... वनक्कम!

बैंकिंग में आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (AI) का उपयोग

मयंक शर्मा, वरिष्ठ संकाय
स्टाफ ट्रेनिंग सेंटर, जयपुर

परिचय

आज के डिजिटल युग में, बैंकिंग और वित्तीय सेवाओं का क्षेत्र तेजी से बदल रहा है। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) इस बदलाव का एक मुख्य आधार बन गया है। एआई का अर्थ है कंप्यूटर सिस्टम को मानव जैसी बुद्धिमत्ता प्रदान करना, जिससे वे निर्णय ले सकें, डेटा का विश्लेषण कर सकें और समस्या हल कर सकें।

पारंपरिक बैंकिंग पद्धतियों में समय और मानव श्रम अधिक लगता था, लेकिन एआई के उपयोग से ये प्रक्रियाएं तेज और अधिक सटीक बन गई हैं। एआई एल्गोरिदगस बैंक को डेटा एनालिसिस, पैटर्न पहचान और निर्णय लेने में स्मार्ट समाधान प्रदान करते हैं।

बैंकिंग में एआई (AI) के प्रमुख उपयोग

1. ग्राहक सेवा और चैटबॉट्स

एआई (AI)-संचालित चैटबॉट्स और वर्चुअल असिस्टेंट्स, जैसे कि पीएनबी (PNB) के चैटबॉट या वैश्विक उदाहरणों में बैंक ऑफ अमेरिका (Bank of America) का Erica, ग्राहकों को 24/7 सेवा प्रदान करते हैं। ये खातों की जानकारी, लेन-देन का विवरण और लोन से संबंधित सवालों का तुरंत उत्तर देते हैं।

लाभः – त्वरित प्रतिक्रिया और समस्या समाधान – मानव त्रुटियों में कमी – व्यक्तिगत सुझाव और ऑफर।

2. धोखाधड़ी का पता लगाना और सुरक्षा

एआई (AI) एल्गोरिदम लेन-देन के पैटर्न का विश्लेषण करके संदिग्ध गतिविधियों की पहचान करते हैं। मशीन लर्निंग मॉडल लगातार डेटा की निगरानी करते हैं और असामान्य लेन-देन को फ्लैग करते हैं।

उदाहरणः – क्रेडिट कार्ड धोखाधड़ी की पहचान – ऑनलाइन बैंकिंग ट्रांजेक्शन मॉनिटरिंग – एंटी-मनी लॉन्ड्रिंग (AML) अनुपालन।

लाभः – वास्तविक समय में धोखाधड़ी की रोकथाम – डेटा-आधारित सुरक्षा उपाय – जोखिम में कमी और ग्राहक विश्वास में वृद्धि।

3. जोखिम प्रबंधन और क्रेडिट स्कोरिंग

बैंक एआई (AI) का उपयोग ग्राहकों की क्रेडिट योग्यता और जोखिम मूल्यांकन के लिए करते हैं। मशीन लर्निंग मॉडल पिछले वित्तीय व्यवहार, भुगतान इतिहास और बाजार के रुझानों का विश्लेषण करके सटीक क्रेडिट स्कोर प्रदान करते हैं।

लाभः – ऋण अनुमोदन और डिफॉल्ट का सटीक पूर्वानुमान – व्यक्तिगत लोन ऑफर – निवेश और उधारी में बेहतर निर्णय।

4. व्यक्तिगत बैंकिंग और मार्केटिंग

एआई (AI) डेटा विश्लेषण का उपयोग करके ग्राहकों के व्यवहार और लेन-देन के आधार पर व्यक्तिगत उत्पाद और सेवाएं सुझाता है। इससे विपणन अभियान अधिक लक्षित और प्रभावी बनते हैं।

उदाहरणः – व्यक्तिगत निवेश योजनाएं – अनुकूलित बचत योजनाएं – लक्षित प्रचार और क्रॉस-सेलिंग

5. प्रक्रिया स्वचालन और संचालन दक्षता

बैंक, बैक-ऑफिस संचालन में एआई (AI) और रोबोटिक प्रोसेस ऑटोमेशन (RPA) का उपयोग करते हैं। कई दोहराए जाने वाले कार्य, जैसे कि केवाईसी (KYC) सत्यापन, डेटा एंट्री और रिपोर्ट तैयार करना, अब एआई सिस्टम द्वारा स्वचालित हो गए हैं।

लाभः – संचालन लागत में कमी – तेज प्रोसेसिंग – त्रुटि-मुक्त संचालन।

चुनौतियां और भविष्य के अवसर

चुनौतियां:

- **डेटा गोपनीयता और सुरक्षाः** एआई (AI) सिस्टम

संवेदनशील वित्तीय डेटा संभालते हैं, इसलिए मजबूत साइबर सुरक्षा आवश्यक है।

- **उच्च प्रारंभिक निवेश:** एआई (AI) इंफ्रास्ट्रक्चर और कुशल कर्मियों में अधिक निवेश लगता है।
- **नियामक अनुपालन:** एआई (AI) मॉडल को बैंकिंग नियमों और नैतिक मानकों के अनुरूप काम करना होता है।

भविष्य के अवसर:

- एआई (AI) और ब्लॉकचेन का संयोजन सुरक्षित और पारदर्शी बैंकिंग प्रक्रियाओं के लिए संभावनाओं को बढ़ाता है।
- प्रेडिक्टिव एनालिटिक्स और रियल-टाइम निर्णय लेने से ग्राहक अनुभव और बेहतर होगा।
- उन्नत एआई (AI) मॉडल, जैसे कि जनरेटिव एआई (AI), वित्तीय योजना और परामर्श सेवाओं में मानव जैसी अंतर्दृष्टि प्रदान कर सकते हैं।

निष्कर्ष

एआई (AI) ने बैंकिंग क्षेत्र को एक नई दिशा दी है। चाहे वह ग्राहक सेवा हो, जोखिम प्रबंधन हो, या संचालन दक्षता, एआई (AI) ने हर क्षेत्र में क्रांति ला दी है। भविष्य में, एआई (AI) और उन्नत तकनीकों के साथ, बैंकिंग और अधिक स्मार्ट, सुरक्षित और व्यक्तिगत बनने की दिशा में अग्रसर है।

हर तस्वीर कुछ कहती है

कहते हैं कि कैमरा और तस्वीर झूठ नहीं बोलते हैं और वाकई में हर तस्वीर कुछ कहती है जो हमारे दिलो-दिमाग और अंतरात्मा को छू जाती है और हमें सोचने और उस पर कुछ लिखने के लिए प्रेरित करती है। क्या यह तस्वीर आपको लिखने के लिए प्रेरित नहीं कर रही है? तो उठाइए कलम और इस तस्वीर पर अपने मौलिक विचार (गद्य/पद्य) केवल 10 से 15 पंक्तियों में हिंदी यूनिकोड में टाइप कर हमें 31 दिसंबर 2025 तक ईमेल पते pnbstaffjournal@mail.bank.in या राजभाषा विभाग की rajbhashavibhag@pnb.bank.in पर भेज दीजिये। कृपया प्रविष्टि में फोटो सहित अपना पूर्ण विवरण अवश्य लिखें। हस्तलिखित/रोमन लिपि में टंकित प्रविष्टियां स्वीकार नहीं की जाएंगी। केवल पीएनबी बैंक के स्टाफ सदस्य ही इस प्रतियोगिता में भाग ले सकते हैं। प्रत्येक स्टाफ सदस्य की केवल एक प्रविष्टि पर विचार किया जाएगा। चुनी गई सर्वश्रेष्ठ प्रतिक्रियाओं को पत्रिका के अगले अंक में प्रकाशित किया जाएगा।

हर तस्वीर कुछ कहती है–उत्कृष्ट प्रविष्टियां

उसी छाँव के अभाव में...

बूढ़ापे के शक्तिहीन हाथों में,
लकड़ी की ही बनी इक छड़ी लिए।
उम्र के इस आखिरी पड़ाव में,
मेरे साथी की छाँव के अभाव में।।
कुदरत से है जो खिलवाड़ किया,
आज बगल में बैठा हूं, गुमसुम-सा...
मैं अपनी ही गलतियों को सोच रहा...
मेरे अंधे विकास की उन परतों को,
अपने टूटे नाखूनों से खरोंच रहा...

आए-गए कितने तूफान भले,
मेरे साथी पेड़ की छाँव तले।
मैंने बचपन से जवानी बिताई है,
आज उसी ठंडी छाँव के अभाव में,
थोड़ा समझ भर लेने की चाह में,
आज बगल में बैठा हूं, गुमसुम-सा...
मैं अपनी ही गलतियों को सोच रहा...
क्यों अंधे विकास की दौड़ में,
सब जीतने की नाकाम होड़ में...
मैंने कुदरत को ही क्यों रुला दिया?
क्यों अपने साथी के अहसानों को,
झूठे विकास के नाम पर भुला दिया...

मेरा जीवन भले ही क्षणभंगुर है,
मेरे साथी ने तो अभी और जीना था।
और कितनी ही पीढ़ियों के बचपन को,
अपनी ठंडी छाँव से सींचना था।।
आज बगल में बैठा हूं, गुमसुम-सा...
मैं अपनी ही गलतियों को सोच रहा...
सोफा बना होगा इसकी लकड़ी का जो,
क्या वो अगली पीढ़ी के बचपन को,
माँ के प्यार सा दुलार दे पाएगा?
क्या टहनी पर टंगे उस झूले सा,
ठंडी छाँव का हुलार दे पाएगा?

आज बगल में बैठा हूं, गुमसुम-सा...
मैं अपनी ही गलतियों को सोच रहा...

मेजर विनोद कुमार (सेवानिवृत्त)
प्रबंधक-सुरक्षा
मंडल कार्यालय, सिरसा

ठूँठ पेड़ का मौन संदेश

ठूंठ पेड़ का मौन संदेश,
जीवन का है सच्चा प्रवेश।
वृद्ध किसान बैठा थका,
बीते सपनों को मन में रखा।
छाया देता था जो कभी,
अब सुनाता है गाथा सभी की।
झुर्रियों संग अनुभव की बात,
लकड़ी की दरारों में छिपी सौगात।
प्रकृति और मानव का अटूट बंधन,
हर तस्वीर कहे अनकहा जीवन।

सरिता राय
वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)
मंडल कार्यालय, दक्षिण 24 परगना

दो उजड़े साथी

दो उजड़े साथी बैठे साथ
अपने जीवन के खो रंग।
सींचा जिन अपनों को जीवन भर
आज खा रहे हैं ठोकर अब दर-दर
एक दूजे को क्या हाल बताएं
अपनों को दिए कितने साल बताएं
सबको समेटा और प्यार दिया
बच्चों को पाला और दुलार दिया
आज उन्हें ही छोड़ दिया, जब वे वृद्ध हुए
नोचकर सब कुछ उनसे... अपने ही गिद्ध हुए
किसी ने सब छीना उनसे, किसी ने काटा उनको
प्यार किया और छाँव दी जान से भी ज्यादा जिनको
आ साथी अब तू है और मैं हूं
चल मिलकर अब रो लेते हैं
घर नहीं अब तेरा भी, घर नहीं अब मेरा भी
एक दूजे के छाँव में ही चल सो लेते हैं।

देवेश बंसल
वरिष्ठ संकाय
कार्मिक प्रशिक्षण केंद्र, पंचकूला

एक बूढ़ा आदमी

एक बूढ़ा आदमी,
थकी हुई काया,
बैठा है एक ठूँठ पर,
जिसमें दिखती है एक छाया।

कभी यह पेड़ था हरा-भरा,
देता था सबको सहारा,
आज यह ठूँठ बन गया,
जैसे खो गया हो इसका किनारा।

बूढ़े की आँखों में उदासी है,
ठूँठ के चेहरे पर भी वही कहानी है,
दोनों की नियति एक जैसा है,
मानो प्रकृति ने भी अपनी जवानी खो दी है।

आशीष जायसवाल
प्रबंधक, मंडल कार्यालय
कोलकाता (दक्षिण)

पेड़ और इंसान

कल तक था यह पेड़ हरा-भरा,
झूमता था पवन की धारा सा।
फल-फूल देकर जग को सजाता,
अपनी छाँव तले सबको अपनाता।

आज खड़ा है ठूँठ बना,
जैसे थका हुआ जीवन तना।
जड़ें कहती "समय बदलता है"
पत्ते कहते "यौवन ढलता है।"

वृद्ध सर रख सोच में खोया,
अपना ही प्रतिबिंब यहां पाया।
पेड़ की शाखें टूटी-जर्जर,
जैसे जीवन का तन थका-बिखर।
इंसान और पेड़ का रिश्ता गहरा,
दोनों को चाहिए प्रेम का सहारा।
एक जीवन देता, एक सिखाता,
मिलकर ही संसार सजाता।

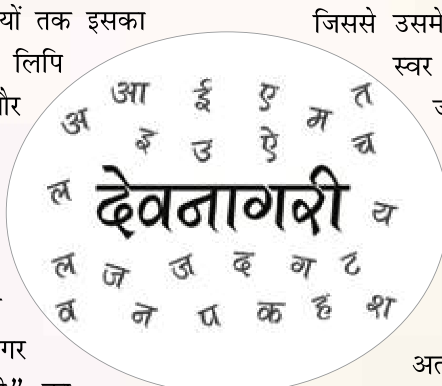
संदेश यही है ठूँठ सुनाता,
मत भूलो प्रकृति का नाता।
जीवन क्षणभंगुर है, यह तुम मान लो,
धरती माँ की गोद को बचा लो।

मोनिका
प्रबंधक-राजभाषा
मंडल कार्यालय, सिरसा

देवनागरी लिपि की वैज्ञानिकता

इंदुमती झा, वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)
मंडल कार्यालय, ठाणे

देवनागरी लिपि केवल एक लेखन प्रणाली नहीं है, यह भारतीय ज्ञान की परम्परा की वाहक है। इसकी वैज्ञानिक संरचना, ध्वन्यात्मकता, नियमबद्धता और तार्किकता इसे विश्व की सर्वश्रेष्ठ लिपियों में से एक बनाती है। भारतवर्ष की समृद्ध भाषिक विरासत में देवनागरी लिपि एक महत्वपूर्ण स्थान रखती है। यह न केवल संस्कृत हिंदी, मराठी, नेपाली और कोंकणी जैसी भाषाओं की महत्वपूर्ण लिपि है,बल्कि वैज्ञानिक दृष्टिकोण से भी अत्यंत उन्नत, सुसंगत और प्रभावशाली मानी जाती है। हमें इस लिपि के वैज्ञानिक स्वरूप को न केवल समझना चाहिए, बल्कि आने वाली पीढ़ियों तक इसका प्रचार-प्रसार भी करना चहिए। देवनागरी लिपि की वैज्ञानिक विशेषताओं की चर्चा और विश्लेषण इस निबंध में हम करेंगे।



देवनागरी लिपि का परिचय

देवनागरी शब्द दो भागों से मिलकर बना है देव + नागरी। देव का अर्थ है देवताओं की और नागरी का अर्थ है नगर या जनता की लिपि। अर्थात "देवनागरी" का मतलब है "देवताओं और विद्वानों द्वारा प्रयुक्त लिपि"। इसका प्राचीन रूप ब्राह्मी लिपि से विकसित हुआ है। यह लिपि वैज्ञानिक दृष्टि से अत्यंत समृद्ध एवं परिपूर्ण है क्योंकि इसमें ध्वनि और वर्णों का सटीक सामंजस्य होता है।

देवनागरी लिपि में कुल 47 मूल अक्षर होते हैं, 13 स्वर और 34 व्यंजन। यह लिपि बाएं से दाएं लिखी जाती है और इसकी सबसे विशेष पहचान इसकी शिरोरेखा है, जो प्रत्येक शब्द के ऊपर एक रेखा के रूप में होती है।

देवनागरी लिपि की सबसे बड़ी विशेषता इसकी स्पष्टता और संरचना है जो इसे अन्य लिपियों की तुलना में अधिक सरल और व्यवस्थित बनाती है। आज भी तकनीकी और डिजिटल युग में देवनागरी का उपयोग निरंतर बढ़ रहा है जिससे यह भारतीय भाषाओं की पहचान और गर्व का प्रतीक बनी हुई है।

देवनागरी लिपि की वैज्ञानिक विशेषताएं

1. ध्वन्यात्मकता :-

देवनागरी लिपि ध्वन्यात्मक लिपि है जिसमें शब्द जैसे बोले जाते हैं, वैसे ही लिखे भी जाते हैं। प्रत्येक वर्ण का निश्चित उच्चारण होता है और उसकी अलग ध्वनि होती है जिससे उसमें किसी प्रकार का भ्रम नहीं होता। इसमें स्वर और व्यंजन के लिए अलग-अलग चिन्ह हैं, जो उच्चारण के अनुसार लिखे जाते हैं। इस लिपि में जैसा बोला जाए वैसा ही लिखा भी जाये का सिद्धांत लागू होता है। इसका यह गुण भाषा को शुद्धता, स्पष्टता और स्थिरता भी प्रदान करता है। यही कारण है कि यह लिपि सीखने और सिखाने में अत्यंत सरल और प्रभावी है। अंग्रेजी जैसी भाषाओं में एक ही वर्ण अलग-अलग स्थानों पर भिन्न ध्वनियां प्रदान करते हैं। (जैसे चनज-पुट और इनज-बट), जिससे इसको सीखना कभी-कभी कठिन होता है।

2. स्वर और व्यंजन का क्रमबद्ध वर्गीकरण :-

देवनागरी लिपि में वर्णों का वैज्ञानिक क्रम है- जिसे वर्णमाला कहा जाता है। यह वर्णमाला 5 स्थानों के आधार पर विभाजित की गई है।

कंठ्य- (गला)- क ख ग घ ड.
तालव्य (तालू) - च छ ज झ ञ
मूर्धन्य (तालू और जीभ की नोक से)- ट ठ ड ढ ण
दन्त्य (दांत)- त थ द ध न
ओष्ठ्य (होठ)- प फ ब भ म

यह विभाजन स्पष्ट करता है कि देवनागरी लिपि शारीरिक ध्वनि उत्पादक तंत्र के आधार पर बनी है जो इसे अत्यंत वैज्ञानिक और तार्किक बनाता है।

3. मात्राओं का वैज्ञानिक उपयोग

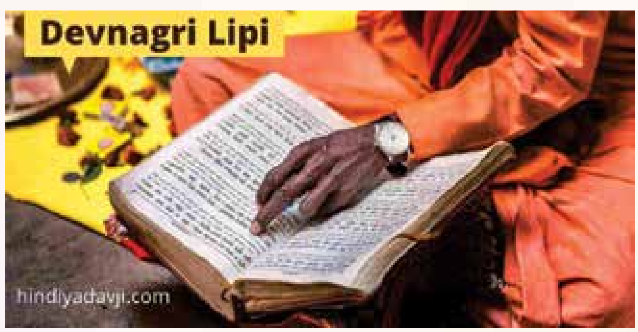
देवनागरी लिपि में मात्राओं का वैज्ञानिक प्रयोग इसे अन्य लिपियों से विशिष्ट बनाता है। प्रत्येक स्वर की ध्वनि को दर्शाने के लिए अलग-अलग मात्राएं होती हैं, जो अक्षरों के साथ पहले या बाद में नीचे जुड़ती हैं। जैसे क में आ जोड़ने से का बनाता है। लघु और दीर्घ मात्राओं का स्पष्ट वर्गीकरण और निर्धारण किया गया है।

उदाहरण :-

इ ई उ ऊ

इससे उच्चारण में समय और ध्वनि की मात्राओं का सटीक अनुकरण होता है।

मात्राएं शब्दों के उच्चारण में स्पष्टता लाती हैं और उच्चारण के अनुसार सही लेखन सुनिश्चित करती हैं। इस वैज्ञानिक ढांचे के कारण देवनागरी लिपि में ध्वनि और लेखन में एकरूपता बनी रहती है।



4. शिरोरेखा की संरचना

देवनागरी लिपि में हर अक्षर ऊपर की ओर एक रेखा से जुड़ा हुआ होता है जिसे शिरो रेखा कहते हैं। यह शिरोरेखा न केवल अक्षरों को सौन्दर्य प्रदान करती है, बल्कि शब्दों को एक इकाई के रूप में प्रस्तुत करती है। यह लिखावट को एक रूपता देती है और पठनीयता को बढ़ाती है।

5. संयुक्ताक्षर निर्माण प्रणाली

देवनागरी लिपि में संयुक्ताक्षर (Conjunct letter) की प्रणाली भी अत्यंत वैज्ञानिक और सुनियोजित है। जब दो या दो से अधिक व्यंजन बिना स्वर के मिलते हैं, तो वे संयुक्ताक्षर बनाते हैं। जैसे क+त=क्त श+र= श्र द+ध=द्ध आदि। ये संयोजन उच्चारण में भी स्पष्ट होते हैं और लिखने में भी एक प्रणाली के अनुसार होते हैं। इससे ध्वनि और अर्थ की स्पष्टता बनी रहती है। देवनागरी की यह विशेषता इसे समृद्ध और ध्वन्यात्मक दृष्टि से सक्षम बनाती है।

6. स्वरों का स्वरूप और संकेत

देवनागरी लिपि में स्वर स्वतंत्र रूप और चिन्ह रूप दोनों में प्रयोग होते हैं। जैसे

अ-क

आ-का

इ-कि

ई-की

यह प्रणाली इतनी सुव्यवस्थित है कि कोई भी शब्द लिखते समय उसके प्रत्येक ध्वनि तत्व को अलग से देखा और समझा जा सकता हैं।

7. उच्चारण की वैज्ञानिक प्रणाली

देवनागरी लिपि में उच्चारण की वैज्ञानिक प्रणाली इसे अत्यंत प्रभावशाली बनाती है। इसमें प्रत्येक अक्षर का उच्चारण एक निश्चित स्थान (place of articulation) और विधि (manner of articulation) के अनुसार होता है। वर्णमाला को इस प्रकार क्रमबद्ध किया गया है कि वह ध्वनि की तीव्रता, स्थान और विधि पर आधारित है। उदाहरण स्वरूप क से म तक वर्ण ऐसे क्रम में रखे गए हैं जो ध्वनि के उत्पत्ति स्थानों को दर्शाते हैं स्वर और व्यंजनों वर्णो को उच्चारण स्थान पर वर्गों में बांटा गया है। - कंठ्य (गला) तालव्य (तालु), मूर्धन्य (तालु का ऊपरी भाग), दन्त्य (दांत) और ओष्ठ्य (ओठ)। जैसे क कंठ्य है और च तालव्य है। इसी प्रकार स्वर भी खुलने वाले वायुमार्ग और मुख की स्थिति के अनुसार विभाजित हैं

इसके कारण यह लिपि भाषाई अनुसंधान, ध्वनिशास्त्र (phonetics) और भाषाविज्ञान (Linguistic) के अध्ययन हेतु एक आदर्श उदाहरण प्रस्तुत करती है।

8. गणनात्मक और डिजिटलीकरण के लिए अनुकूल

देवनागरी लिपि गणनात्मक और डिजिटलीकरण के लिए

अत्यंत अनुकूल है क्योंकि यह एक संगठित, तार्किक और ध्वन्यात्मक लिपि है। इसमें हर अक्षर का एक निश्चित यूनिकोड होता है जिससे ये कंप्यूटर पर आसानी से टाइप, प्रोसेस और स्टोर किया जा सकता है। स्वर, व्यंजन, मात्राएं और संयुक्ताक्षर सभी का स्पष्ट कोड निर्धारण इसकी डिजिटल पहचान को मजबूत बनाता है।

देवनागरी लिपि की संरचना इतनी सुसंगत और नियमबद्ध है कि उसे कंप्यूटर की भाषा में सहजता से परिवर्तित किया जा सकता है। यूनिकोड प्रणाली में देवनागरी लिपि को पूर्ण समर्थन प्राप्त है और इसके नियमित स्वरूप के कारण Teñt to speech, Speech recognition, Machine translation आदि तकनीकों में इसकी अत्यधिक उपयुक्तता है।

अन्य भाषाओं की तुलना में देवनागरी की श्रेष्ठता

1. अंग्रेजी बनाम देवनागरी

अंग्रेजी भाषा की लिपि में वर्ण और ध्वनि का कोई निश्चित संबंध नहीं होता। उदाहरण के लिए Read का उच्चारण भिन्न समय पर रीड या रेड होता है। वहीं देवनागरी में जैसा लिखा जाता है, वैसा ही पढ़ा भी जाता है। देवनागरी में शब्दों का उच्चारण स्पष्ट और निश्चित होता है। जबकि अंग्रेजी में शब्दों के उच्चारण में लिखावट और ध्वनि में हमेशा मेल नहीं होता है।

देवनागरी में स्वरों और व्यंजनों की व्यवस्था अधिक और सुव्यवस्थित है (स्वर 13 और व्यंजन 33)जबकि अंग्रेजी में सिर्फ 26 अक्षर हैं और उनमें से सिर्फ 5 स्वर।

2. चीनी या अरबी लिपियों की तुलना में

चीनी लिपि चित्रमूलक है और प्रत्येक प्रतीक के लिए अलग शब्दावली होती है। यह सीखने में कठिन होती है। अरबी लिपि में स्वर संकेत सीमित होते हैं और व्यंजनों पर अधिक बल होता है। देवनागरी में स्वर और व्यंजन दोनों को स्पष्ट रूप से प्रदर्शित किया जाता है।

आधुनिक समय में देवनागरी की प्रासंगिकता

आधुनिक युग में देवनागरी की प्रासंगिकता और भी बढ़ गई है। यह लिपि न केवल हिंदी, संस्कृत, मराठी और नेपाली जैसी भाषाओं की आधारशिला है, बल्कि तकनीकी और डिजिटल माध्यमों में भी तेजी से अपनाई जा रही है। यूनिकोड प्रणाली ने इसे वैश्विक मंच पर सुलभ बना दिया है। आज के डिजिटल युग में देवनागरी लिपि के लिए अनेक सॉफ्टवेयर, टाइपिंग टूल्स, मोबाइल ऐप्स और अनुवादक उपकरण उपलब्ध हैं। गूगल ट्रांसलेट, इनस्क्रिप्ट की-बोर्ड, यूनिकोड आदि के माध्यम से यह लिपि विश्व भर में डिजिटल रूप से पहचानी जाती है।

ऑप्टिकल कैरेक्टर रिकाग्निशन और स्पीच टेक्नॉलोजी में देवनागरी की सटीकता और मानक संरचना इसे अधिक उपयुक्त बनाती है।

शिक्षा, साहित्य, प्रशासन, अनुवाद, विज्ञापन और सोशल मीडिया जैसे क्षेत्रों में भी देवनागरी लिपि का प्रयोग निरंतर बढ़ रहा है।

नवीन अनुसंधान और सुधार की संभावनाएं :-

1. भविष्य में देवानागरी लिपि को और भी सरल, व्यवहारिक और डिजिटल फ्रेंडली बनाया जा सकता है। जैसे संधि-विच्छेद और समास विश्लेषण के लिए सॉफ्टवेयर का विकास।
2. बोलकर टाइप करने की सुविधा।
3. देवनागरी OCR तकनीक का विकास/विस्तार।
4. विद्यालयों में देवनागरी टाइपिंग कौशल का समावेश।

देवनागरी लिपि न केवल सांस्कृतिक पहचान की प्रतीक है, बल्कि डिजिटल भारत के निर्माण में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही है।

राजभाषा हिंदी – संचार और संस्कार की धारा

प्रेम कुमार सोनी, मुख्य प्रबंधक
मंडल कार्यालय, फाजिल्का

भारत विविधताओं का देश है। यहां अलग-अलग भाषाएं, बोलियां, संस्कृतियां और परंपराएं एक साथ प्रवाहित होती हैं। इस बहुभाषी और बहुसांस्कृतिक देश को एक सूत्र में बांधने का कार्य राजभाषा हिंदी करती है। यह केवल संचार का माध्यम ही नहीं, बल्कि हमारे सामाजिक और सांस्कृतिक संस्कारों की गहरी धारा भी है। "राजभाषा हिंदी- संचार और संस्कार की धारा" विषय पर चिंतन करते हुए हमें समझना होगा कि हिंदी ने कैसे भारत की एकता को बनाए रखने में और भारतीय संस्कारों को विश्व पटल तक पहुंचाने में अमूल्य योगदान दिया है।

❖ **भाषा और संचार का संबंध** – भाषा मानव जीवन की आत्मा है। संचार के लिए भाषा का होना अनिवार्य है। यदि व्यक्ति अपने विचार, भावनाएं और अनुभव दूसरों तक पहुंचा ही न सके, तो उसका जीवन अधूरा रह जाएगा। भारत में हिंदी इस संचार का सबसे व्यापक माध्यम है। हिंदी न केवल उत्तर भारत बल्कि दक्षिण, पूर्व और पश्चिम भारत के कोटि-कोटि नागरिकों को जोड़ने का कार्य करती है।

आज हिंदी लगभग 50 करोड़ लोगों की मातृभाषा है और लगभग 70 करोड़ लोग इसे बोलने-समझने में सक्षम हैं। यह आंकड़ा बताता है कि हिंदी संचार का एक सशक्त साधन है, जो प्रादेशिक और भाषाई भिन्नताओं के बावजूद सबको एकजुट करती है।

❖ **राजभाषा के रूप में हिंदी की भूमिका** – संविधान सभा में लंबी बहस के बाद हिंदी को 14 सितंबर, 1949 को भारत की राजभाषा का दर्जा दिया गया। यह निर्णय केवल भाषाई नहीं, बल्कि सांस्कृतिक दृष्टि से भी अत्यंत महत्त्वपूर्ण था। राजभाषा हिंदी ने शासन और प्रशासन में सरलता लाने के साथ-साथ जनता से सीधा जुड़ाव स्थापित किया।

अंग्रेजी की अपेक्षा हिंदी में प्रशासनिक कार्य अधिक सुलभ और जनता के हित में साबित होते हैं, क्योंकि यह जनमानस की भाषा है। आज भी विभिन्न मंत्रालयों, विभागों और बैंकों में हिंदी का प्रयोग प्रशासनिक संचार को सरल, पारदर्शी और प्रभावी बनाने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।

❖ **संचार की धारा के रूप में हिंदी** – हिंदी केवल सरकारी दस्तावेजों तक सीमित नहीं, बल्कि जन-जन के संवाद की धारा है। शिक्षा, मीडिया, पत्रकारिता, साहित्य, फिल्म, रेडियो, टेलीविजन और अब डिजिटल प्लेटफॉर्म्स – हर जगह हिंदी का प्रभाव देखा जा सकता है।

आज हिंदी इंटरनेट पर दूसरी सबसे अधिक प्रयोग की जाने वाली भाषा बन चुकी है। सोशल मीडिया, ब्लॉगिंग और डिजिटल समाचार माध्यमों ने हिंदी को वैश्विक स्तर पर पहुंचाया है। विदेशों में भी हिंदी फिल्मों, गीतों और साहित्य ने लोगों के बीच भारत की छवि और संस्कृति का प्रसार किया है।

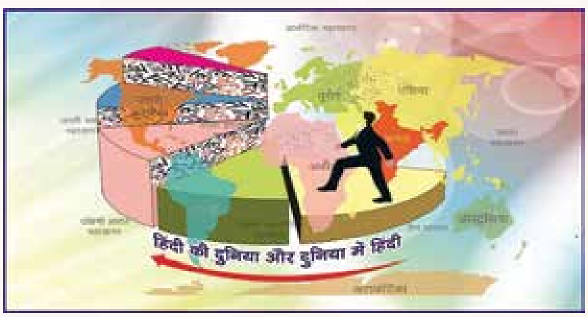
❖ **संस्कार की धारा के रूप में हिंदी-** भाषा केवल संवाद का साधन नहीं, बल्कि संस्कारों की वाहिनी भी होती है। हिंदी में हमारी परंपराओं, लोकगीतों, कहावतों, मुहावरों और साहित्यिक धरोहर का अद्भुत खजाना सुरक्षित है। "नमस्ते" शब्द केवल अभिवादन नहीं, बल्कि विनम्रता और आदर का संस्कार है।

कबीर, तुलसी, सूर, मीरा, प्रेमचंद, महादेवी वर्मा, हरिवंश राय बच्चन जैसे महान साहित्यकारों ने हिंदी को संस्कारों की धारा बनाया। हिंदी साहित्य ने मानव मूल्यों, नैतिकता और जीवन-दर्शन को पीढ़ी दर पीढ़ी संचारित किया।

❖ **विविधता में एकता का प्रतीक** – भारत में 22 अनुसूचित भाषाएं और सैकड़ों बोलियां हैं। इस विविधता के बीच हिंदी एक पुल की तरह कार्य करती है। यह विभिन्न प्रांतों, संस्कृतियों और समुदायों को जोड़कर "विविधता में एकता" की भावना को मजबूत करती है।

जब कोई दक्षिण भारतीय, पूर्वोत्तर का नागरिक या पंजाबी, गुजराती, मराठी व्यक्ति एक-दूसरे से संवाद करता है, तो अधिकांशतः हिंदी माध्यम ही उनकी सहायता करता है। इस प्रकार हिंदी, वास्तव में भारतीय एकता की सजीव प्रतीक है।

❖ **वैश्विक परिप्रेक्ष्य में हिंदी** – आज हिंदी केवल भारत तक सीमित नहीं है। मॉरीशस, फिजी, गुयाना, सूरीनाम, त्रिनिदाद, नेपाल, भूटान, अमेरिका, कनाडा और इंग्लैंड जैसे देशों में भी हिंदी बोली और समझी जाती है। संयुक्त राष्ट्र संघ जैसे अंतरराष्ट्रीय मंचों पर हिंदी ने अपनी उपस्थिति दर्ज कराई है।



प्रधानमंत्री, विदेश मंत्री और अन्य प्रतिनिधियों द्वारा हिंदी में दिए गए भाषणों से यह स्पष्ट होता है कि हिंदी अब विश्व समुदाय में सम्मान की भाषा बन चुकी है। यह हमारी सांस्कृतिक संस्कार और पहचान की दूत है।

❖ **चुनौतियां और समाधान**

यद्यपि हिंदी संचार और संस्कार की धारा है, फिर भी इसके प्रचार-प्रसार में कुछ चुनौतियां हैं-

- अंग्रेजी के प्रभाव के कारण कई क्षेत्रों में हिंदी को कम महत्व दिया जाता है।
- प्रशासनिक स्तर पर हिंदी का प्रयोग अभी भी पूर्ण रूप से लागू नहीं हुआ है।
- नई पीढ़ी में अंग्रेजी की ओर आकर्षण बढ़ रहा है, जिससे हिंदी की जड़ें कमजोर हो सकती हैं।

इन चुनौतियों का समाधान शिक्षा, मीडिया और प्रशासनिक स्तर पर हिंदी को प्राथमिकता देकर किया जा सकता है। हमें बच्चों में हिंदी पढ़ने-लिखने और बोलने की आदत विकसित करनी होगी। साथ ही, तकनीकी और वैज्ञानिक शब्दावली को हिंदी में सरल रूप में प्रस्तुत करना होगा।

निष्कर्ष

राजभाषा हिंदी केवल एक भाषा नहीं, बल्कि भारत की आत्मा है। यह संचार की धारा है, जो करोड़ों लोगों को जोड़ती है, और यह संस्कारों की धारा है, जो पीढ़ी दर पीढ़ी भारतीय जीवन मूल्यों का संचार करती है। हमें गर्व होना चाहिए कि हमारी राजभाषा हिंदी विश्व पटल पर भारतीय संस्कृति का प्रतिनिधित्व कर रही है। आवश्यकता है कि हम इसे केवल सरकारी दस्तावेजों तक सीमित न रखें, बल्कि अपने दैनिक जीवन, शिक्षा, व्यवसाय और तकनीक में व्यापक रूप से अपनाएं।

"हिंदी हमारी पहचान है,
संस्कार और संस्कृति की जान है।"

पीएनबी प्रतिभा का वेब संस्करण

सभी स्टाफ सदस्यों एवं प्रिय पाठकों की सुविधा हेतु पीएनबी प्रतिभा का ऑन-लाइन संस्करण नॉलेज सेंटर पर उपलब्ध है। पीएनबी प्रतिभा तक निम्न नेविगेशन से पहुंच सकते हैं-

पीएनबी नॉलेज सेंटर → **ई-सर्कुलर** → **मैगजीन** → **पीएनबी प्रतिभा**

इस पत्रिका को और अधिक बेहतर तथा उपयोगी बनाने के लिए आपके सुझावों का स्वागत है

सरदार दयाल सिंह मजीठिया

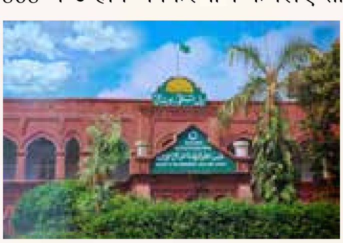
(पंजाब नैशनल के संस्थापक सदस्य एवं सामाजिक कार्यकर्ता की 127वीं (1848-1898) पुण्यतिथि पर भावपूर्ण श्रद्धांजलि

बिकर सिंह मान
मुख्य महाप्रबंधक (सेवानिवृत्त)

सरदार दयाल सिंह मजीठिया

सरदार दयाल सिंह मजीठिया एक सामाजिक कार्यकर्ता, बैंकर और व्यवसायी थे। श्री दयाल सिंह मजीठिया पंजाब नैशनल बैंक के सस्थापकों में से एक थे। पीएनबी के बोर्ड ओर डायरेक्टर की पहली बैठक "मजीठिया हाउस" में हुई। श्री मजीठिया बैंक के पहले चेयरमेन थे और मृत्युपर्यत तक वे इसके चेयरमेन रहे। सरदार दयाल सिंह मजीठिया ने शिक्षा, वित्तीय बाजार और मीडिया उद्योग के विकास में ऐसे समय में बहुत बड़ा योगदान दिया था जब ये क्षेत्र भारत में नए थे और देश इनसे बिल्कुल अंजान था। सरदार मजीठिया का जन्म 2 फरवरी 1848 को बनारस में हुआ था और उनके पिता का नाम श्री एस. लहने सिंह था और परिवार पंजाब के मजीठिया क्षेत्र से संबंधित था। पंजाब क्षेत्र में उनके परिवार के पास काफी संपत्ति थी। उनकी प्रारंभिक शिक्षा अमृतसर के एक मिशनरी स्कूल में हुई। लेकिन स्कूली शिक्षा के बाद वे उच्च शिक्षा के लिए कॉलेज नहीं जा सके क्योंकि उस समय पंजाब में उच्च शिक्षा के लिए कोई कॉलेज नहीं था। उच्च शिक्षा के लिए लंदन जाने के बजाय, उन्होंने भारत में ही रहना पसंद किया। उनका मिशन क्षेत्र का विकास खासकर शिक्षा, मीडिया और वित्त के क्षेत्र में करना था।

1868 में उन्होंने जनकल्याण के लिए सामाजिक संस्थाओं में सहभागिता करना शुरू किया, लेकिन किसी राजनीतिक दल में शामिल नहीं हुए। उच्च शिक्षा के क्षेत्र में उन्होंने पहला कदम उठाया और लाहौर में कॉलेज खोलने के लिए जमीन खरीदी जिस पर दयाल सिंह कॉलेज, लाहौर और दयाल सिंह पब्लिक लाइब्रेरी की स्थापना की गई। यह कॉलेज और लाइब्रेरी लाहौर में आज भी उसी नाम से मौजूद है।



दयाल सिंह कॉलेज, लाहौर

उन्होंने अंग्रेजी अखबार की शुरुआत के लिए भी पहला कदम उठाया ताकि भारतीयों के विचार भारत पर शासन कर रहे अंग्रेजों तक पहुँच सकें। 2 फरवरी 1881 को लाहौर में 'द ट्रिब्यून' नाम से अखबार शुरू हुआ। आजादी के बाद, इस अखबार का प्रकाशन शिमला से अंबाला और वर्तमान में चंडीगढ़ से तीन भाषाओं में हुआ और यह भारत का अग्रणी अखबार बन गया।

वह एक व्यवसायी थे और संपत्ति तथा हीरे का व्यापार करते थे और उन्होंने बहुत सारा धन कमाया जिसे उन्होंने भारतीय जनता के कल्याण के लिए खर्च किया। उन्होंने अपनी संपत्ति से शिक्षा और समाज कल्याण के ट्रस्ट बनाया जिसके द्वारा दिल्ली और करनाल में भी दयाल सिंह कॉलेज स्थापित किए गए।

उन्होंने हमेशा जनकल्याण के बारे में सोचा और खूब दान दिया। उन्होंने 23 मई 1894 को पंजाब नेशनल बैंक की स्थापना के लिए अपने कुछ सदस्यों के साथ एक बैठक की। अन्य सदस्य लाला लाजपत राय, श्री ई. सी. जेस्सवाला, बाबू काली प्रसाद राव, लाला हरकृष्ण लाल थे और तदनुसार मई 1894 में 2 लाख रुपये की पूँजी के साथ पीएनबी की स्थापना हुई। वे बैंक के पहले अध्यक्ष थे और 27 मई 1894 को उन्होंने कार्यभार संभाला। पीएनबी स्वदेशी पूंजी से गठित देश का पहला बैंक था जिसका प्रबंधन भी भारतीयों के हाथों में था।

उनके द्वारा शुरू किए गए बैंक के बारे में हम सभी जानते हैं कि हमारे बैंक ने कितनी ऊंचाइयां हासिल की हैं और आने वाले समय में और अधिक ऊंचाइयां छुएगा।

आज हम सभी पीएनबी की प्रगति और उसके इतिहास से परिचित हैं। उन्होंने तीन क्षेत्रों में पहल की और सभी क्षेत्रों ने नई ऊँचाइयों को छुआ और हर दिन नए क्षेत्रों के लिए प्रयासरत रहे।

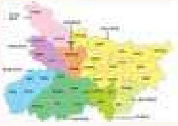
प्रादेशिक भाषा की रचना

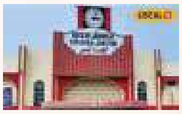
भोजपुरी भाषा

जईसे सुहागिन के हाथ में चूड़ी सोभेला
और ओसही सब भाषा में भोजपुरी एगो अलगे सोभेला,
औरतन के माथा में सिंदूर के जवान स्थान बा
और ओसही सब भाषा में भोजपुरी के अलगे मिठास बा,
भोजपुरी के इतिहास सातवी शताब्दी मानल गईल बा,
भोजपुरी के शुरुआत बिहार के आरा के शाहाबाद गांव के भोजपुर में भइल बा,
भोजपुर में दूगो गांव रहे नौका और पूरन का
कहल आईसन जाला की मध्य काल मे मध्य प्रदेश के ऊजैन से आइल
भोजवंशी परमार राजा लोग भोजपुर के बसावल
ऊ लोग अपना पूर्वज के भोज के नाम पर भोजपुर नाम रख दीहल,
अईसन आंकड़ा बा की पूरा जहान में 22 करोड़ लोग भोजपुरी भाषा बोलेला,
रउरा सभे के जान के हैरानी होई की भोजपुरी के सर्वेध निक दर्जा नईखे मिलल
फिर भी दुनिया मे एगो आईसन देश बा जहां राष्ट्रीय भाषा भोजपुरी ह,
मॉरीशस जवन हिंद महासागर और मेडागास्कर के पूर्व में स्थित बा,
14 जून 2011के मॉरीशस के संसद में भोजपुरी के राष्ट्रीय भाषा के दर्जा मील चुकल बा

हिंदी अनुवाद

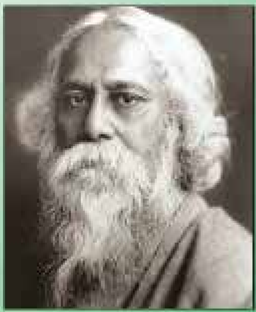
जैसे सुहागिन के हाथों में चूड़ी है सुहाती
वैसे ही भोजपुरी सभी भाषाओं में अलग ही है भाती
नारियों के माथे में होता है जो सिंदूर का स्थान सभी भाषाओं में वैसे ही है भोजपुरी की अलग मिष्ठान
भोजपुरी का इतिहास सातवीं शताब्दी माना गया है
भोजपुरी का आरंभ बिहार के आरा के शाहाबाद के भोजपुर में माना गया है
भोजपुर में दो गांव थे एक नया और दूजा पुराना कहलाया ऐसा माना जाता है कि ये मध्यकाल में मध्य प्रदेश के उज्जैन से थी आई
भोजवंशी परमार राजाओं ने भोजपुर नागरी थी बसायी।
उन्होने अपने पूर्वजों के नाम पर शहर का नाम भोजपुर रखवाया,
पूरे विश्व में 22 करोड़ लोग भोजपुरी भाषा बोलते हैं आकड़ों ने ये बतलाया
होगी आप सब को जानकर हैरानी कि भोजपुरी ने संवैधानिक दर्जा नही है पाया
दुनिया में फिर भी एक ऐसा देश है जहां राष्ट्र भाषा का दर्जा भोजपुरी ने है पाया,
मॉरीशस जो हिंद महासागर और मेडागास्कर के पूर्व में है बस चुका
मॉरीशस संसद में 14 जून 2011 को भोजपुरी को राष्ट्रीय भाषा का दर्जा है मिल चुका,





विजेत कुमार
राजभाषा अधिकारी
राजभाषा विभाग,
प्रधान कार्यालय

"भारतीय संस्कृति एक विकसित शत दल कमल की तरह है जिसकी प्रत्येक पंखुड़ी हमारी प्रादेशिक भाषाएँ हैं। किसी भी एक पंखुड़ी के नष्ट होने से कमल की शोभा नष्ट हो जाएगी। मैं चाहता हूँ कि प्रादेशिक भाषाएं रानी बन कर प्रांतों में विराजमान रहें एवं इनके बीच हिंदी मध्यमणि बन कर विराजती रहे।"
— रवीन्द्रनाथ ठाकुर



आपके पत्र

“प्रतिभा” पत्रिका का यह विशेषांक मानव संसाधन विकास एवं प्रशिक्षण - पंजाब नेशनल बैंक की सुदृढ़ संस्थागत संस्कृति, सतत विकास और ज्ञान के प्रति प्रतिबद्धता का सजीव प्रमाण है। इस अंक में प्रकाशित कविता “बेमिसाल 131 साल” न केवल बैंक की गौरवशाली यात्रा को रेखांकित करती है, बल्कि ग्राहकों के अटूट विश्वास और सेवा के प्रति समर्पण को भी भावपूर्ण शब्दों में प्रस्तुत करती है। यह कविता बैंक की विरासत को सम्मान देती है और भविष्य की दिशा को प्रेरित करती है। महादेवी वर्मा पर प्रकाशित लेख साहित्य और संवेदना के उस गहन पक्ष को उजागर करता है, जिसमें करुणा, संवेदनशीलता और विचारशीलता जैसे मानवीय गुणों की अभिव्यक्ति होती है। यह लेख पाठकों को महादेवी वर्मा के साहित्य के माध्यम से जीवन की सूक्ष्म अनुभूतियों को समझने और आत्मचिंतन की ओर प्रेरित करता है। पत्रिका की कविता “मै सड़क हूं” गुनगुनाने लायक और नए भावों से सजी सुंदर कविता है और कविता “बता दे दुनिया को” मन मोह लेती है कुल मिलाकर सभी कविताएं स्तरीय व सामयिक विषयों को छूती है।

राजभाषा के क्षेत्र में “क” क्षेत्र में उत्कृष्ट प्रदर्शन हेतु वित्तीय सेवाएं विभाग द्वारा प्राप्त प्रथम पुरस्कार न केवल बैंक की राजभाषा नीति की सफलता को दर्शाता है, बल्कि यह प्रमाणित करता है कि पंजाब नैशनल बैंक राष्ट्रभाषा के संवर्धन में अग्रणी भूमिका निभा रहा है। ईज 7.0 के अंतर्गत तीन पुरस्कार प्राप्त करना गर्व का विषय है।

इस विशेषांक की सामग्री, प्रस्तुति और उद्देश्य प्रशंसनीय हैं। यह न केवल बैंक के कर्मचारियों के लिए प्रेरणा का स्रोत है, बल्कि पाठकों को भी एक समृद्ध अनुभव प्रदान करता है। “प्रतिभा” वास्तव में बैंक की आंतरिक ऊर्जा और रचनात्मकता का प्रतिबिंब है।

धन्यवाद।

(कृष्ण कुमार गुप्ता)
मुख्य प्रबंधक
केन्द्रीय कार्यालय, इंडियन ओवरसीज बैंक

महोदया,

पंजाब नैशनल बैंक की तिमाही पत्रिका “पीएनबी” प्रतिभा का 66-01 अंक प्राप्त हुआ, हार्दिक स्नेह के साथ धन्यवाद। इस पत्रिका में प्रकाशित लेख और कविताएं बरबस ही आकर्षित करती हैं। साथ ही रचनाकारों की ज्ञानवर्धक रचनाएं पढकर ज्ञात होता है कि अपने देश के इस बड़े बैंक में प्रतिभाओं की भरमार है। “जरूरी है”, “मैं सड़क हूँ” और “सीखने के मित्र और शत्रु” जैसी प्रेरणाप्रद रचनाएं मर्मस्पर्शी हैं। एक छोटा सुझाव है कि पीएनबी परिवार के सदस्यों में उसके ग्राहकों की प्रतिक्रिया के तौर पर लेख प्रकाशित करनें की पहल पर विचार करें। वह चाहे कविता/ लेख प्रतियोगिता रखकर अथवा चुनकर प्रकाशित करें जिससे यह ग्राहक सेवा के साथ-साथ एक नए चिंतन को बल देगा और बैंक की व्यवसायिकता पर भी सकारात्मक प्रभाव डालेगा। सभी रचनाकारों को सस्नेह बधाई और आगामी अंकों हेतु अशेष शुभकामनाओं के साथ आपका शुभेक्षु।

शिरीष अवस्थी
कनिष्ठ अनुवादक
प्रधान कार्यालय, दमरे, सिकंदराबाद, दक्षिण मध्य रेलवे

इंडिया एक्ज़िम बैंक
India Exim Bank

उपरोक्त के संदर्भ में हम आपके पत्रांक संदर्भ सं.-प्र.का./रा.वि./पीएनबी प्रतिभा/66-01 दिनांकित 25 अगस्त, 2025 की प्राप्ति सूचना देते हैं। इसके साथ संलग्न आपकी पत्रिका पीएनबी प्रतिभा के अप्रैल-जून 2025 का प्रथम अंक (66-01) (मानव संसाधन विकास एवं प्रशिक्षण विशेषांक) प्राप्त हुआ। हम आपके आभारी हैं कि पीएनबी प्रतिभा के पिछले अंक में हमारे बैंक की प्रतिक्रिया को जगह मिली।

पत्रिका में अधिकारियों के रचनात्मक आलेखों के साथ-साथ “बैंकिंग में मानव संसाधन विकास”, ष्मानव संसाधन: संगठन की सफलता की कुंजी” जैसे आलेख ज्ञानवर्धक हैं। इसके साथ ही, “राजभाषा हिंदी की मानव संसाधन विकास एवं प्रशिक्षण में अहम भूमिका” आलेख बहुत ही रोचक है। इस लेख की रूपरेखा एवं सहज और स्पष्ट भाषा में हिंदी के प्रोत्साहन से जुड़ी चुनौतियां एवं समाधान का उल्लेख प्रशंसनीय है। आवरण से लेकर कंटेंट तक पत्रिका सार्थक, सारगर्भित और सूचनाप्रद है। इस पत्रिका में आपके बैंक में आयोजित गतिविधियां खूबसूरती से प्रस्तुत की गई हैं।

आपको पत्रिका के अगले अंक के लिए शुभकामनाएं।

सादर,

भवदीय
(संजय लांबा)
उप महाप्रबंधक
भारतीय निर्यात-आयात बैंक

पंजाब नैशनल बैंक
punjab national bank

बैंक के राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय द्वारा प्रकाशित तिमाही गृह पत्रिका पीएनबी प्रतिभा अंक 66-01 (मानव संसाधन विकास एवं प्रशिक्षण विशेषांक) की प्रतियां प्राप्त हुई। आवरण पृष्ठ सहित पत्रिका की समग्र साज-सज्जा आकर्षक है एवं सामग्री रोचक है। “अनुपालन से प्रतिबद्धता तक,” “परिवर्तन प्रबंधन” एवं “सीखने के मित्र एवं शत्रु” जैसे आलेख विशेष रूप से उल्लेखनीय है जो संक्षिप्त, सारगर्भित एवं सूचनाप्रद होने के साथ-साथ काफी रुचिकर ओर लीक से हटकर है।

समग्र रूप से पत्रिका का यह अंक विविध उपयोगी, रुचिकर एवं ज्ञानवर्धक रचनाओं से परिपूर्ण है। संपादक मंडल का अभिनव प्रयास एवं अथक परिश्रम भी अतिशय प्रशंसनीय हैं। पत्रिका में हमारे अंचल के विभिन्न स्टाफ सदस्यों की रचनाओं को स्थान देने के लिए आपका विशेष आभार।

अगले अंक के सफल प्रकाशन की हार्दिक शुभकामनाएं

भवदीय
(परमेश कुमार)
अंचल प्रबंधक, लुधियाना
पंजाब नैशनल बैंक

यूको बैंक UCO BANK

आपकी तिमाही पत्रिका ‘पीएनबी प्रतिभा’ की प्रति हमें प्राप्त हुई। एतदर्थ हार्दिक धन्यवाद।

‘पीएनबी प्रतिभा’ पत्रिका के इस अंक में विभिन्न विषयों पर सामयिक लेखों को समाहित किया गया है। पत्रिका में प्रकाशित ‘सीखने के मित्र एवं शत्रु’ और ‘टीम गागर में सागर’ लेख, ‘गिद्ध’ कहानी तथा ‘बता दे दुनिया को’, “मैं सड़क हूँ” कविताएं वर्तमान परिदृश्यों को स्पर्श करती रचनाएं हैं।

डॉ. नेपाल सिंह द्वारा लिखित ‘संघर्ष ही समाधान है’ वास्तव में एक उत्साहवर्धक आलेख है जिसके माध्यम से प्रत्येक कर्मचारी जागरूक होगा तथा अपने संगठन की उन्नति के प्रति सजक होगा। वहीं अंकुश वोहरा द्वारा रचित ‘सहकर्मी- प्रतिस्पर्धा या प्रेरणा’ लेख में कर्मचारियों हेतु एक वास्तविक नजरिए को प्रदर्शित किया गया है, जो आज के परिवेश के लिए अत्यंत सराहनीय है।

पत्रिका में प्रस्तुत हिंदी साहित्य की प्रतिभावान कवयित्री महादेवी वर्मा पर लिखा गया संदर्भ पत्रिका की गरिमा के अनुरूप है। ‘पीएनबी प्रतिभा’ पत्रिका के इस अंक में प्रकाशित सृजनात्मक लेखों हेतु रचनाकारों को अनंत शुभकामनाएं एवं संपादक मंडल को हार्दिक बधाई।

आगामी अंकों हेतु अशेष शुभकामनाएं,

भवदीय,
(डॉ. हेमलता)
मुख्य प्रबंधक एवं प्रभारी - राजभाषा
राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय (यूको बैंक)

भावभीनी विदाई

श्री वी. सुंदरेसन, मुख्य महाप्रबंधक की सेवानिवृत्ति पर स्मृति चिन्ह भेंटकर उन्हें भावभीनी विदाई देते हुये श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, कार्यपालक निदेशकगण श्री कल्याण कुमार, श्री बी. पी. महापात्र, श्री डी. सुरेन्द्रन। साथ में हैं श्री वी. सुंदरेसन के परिजन।

श्री राकेश गाँधी, मुख्य महाप्रबंधक की सेवानिवृत्ति पर पौधा भेंटकर उन्हें भावभीनी विदाई देते हुये कार्यपालक निदेशकगण श्री कल्याण कुमार (तत्कालीन), श्री बी. पी. महापात्र, श्री डी. सुरेन्द्रन। साथ में हैं श्री राकेश गाँधी के परिजन।

श्री समीर बाजपेयी, मुख्य महाप्रबंधक की सेवानिवृत्ति पर स्मृति चिन्ह भेंटकर उन्हें भावभीनी विदाई देते हुये श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, कार्यपालक निदेशकगण श्री कल्याण कुमार (तत्कालीन), श्री एम. परमशिवम, श्री बी. पी. महापात्र। साथ में हैं श्री समीर बाजपेयी के परिजन।

श्री दिलीप कुमार जैन, मुख्य महाप्रबंधक की सेवानिवृत्ति पर स्मृति चिन्ह भेंटकर उन्हें भावभीनी विदाई देते हुये श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, कार्यपालक निदेशकगण श्री कल्याण कुमार (तत्कालीन), श्री एम. परमशिवम, श्री बी. पी. महापात्र। साथ में हैं श्री दिलीप कुमार जैन के परिजन।

श्री सुधांशु शेखर दास, महाप्रबंधक की सेवानिवृत्ति पर स्मृति चिन्ह भेंटकर उन्हें भावभीनी विदाई देते हुये श्री अशोक चंद्र, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, कार्यपालक निदेशकगण श्री कल्याण कुमार (तत्कालीन), श्री एम. परमशिवम, श्री बी. पी. महापात्र। साथ में हैं श्री सुधांशु शेखर दास के परिजन।

श्री अरुण कुमार अग्रवाल, महाप्रबंधक की सेवानिवृत्ति पर स्मृति चिन्ह भेंटकर उन्हें भावभीनी विदाई देते हुये श्री सुरेश कुमार राणा, मुख्य महाप्रबंधक, श्री सुमेश कुमार, मुख्य महाप्रबंधक एवं अन्य उच्चाधिकारीगण।

आरामदायक • सुविधाजनक • खुशियों से भरपूर •

नकद निकासी	आरटीजीएस/ एनईएफटी	ऋण	पासबुक प्रिंटिंग	एफडी/आरडी खोलने के लिये

शाखा क्यों जाएं ?

इसके बदले PNB OneApp अपनाएं

- एमपासबुक की जांच
- निधि अंतरण तथा सुरक्षित और संरक्षित UPI लेनदेन
- कार्ड रहित नकद निकासी
- तत्काल सावधि जमा/ आवर्ती जमा खोलें
- ऑनलाइन डिजीटल ऋण पाएं
- और भी बहुत कुछ

PNB ONE कैसे प्राप्त करें ?

इस क्यूआरकोड को स्कैन करें
और डाउनलोड करें

अधिक जानकारी के लिए सम्पर्क करें

हमें फॉलो करें: pnbindia | www.pnbindia.in

पंजाब नैशनल बैंक ...भरोसे का प्रतीक!

punjab national bank ...the name you can BANK upon!