

ग्राहक संबंध प्रबंधन Customer Relationship Management



खुश ग्राहक, आश्चर्यजनक कारोबार!
Happy Customers, Astounding Business!

प्रधान कार्यालय में 73वां गणतंत्र दिवस समारोह
73rd Republic day Celebration at Head Office



ADVISORY COMMITTEE

L V Prabhakar
Debashish Mukherjee
L V R Prasad
V Ramachandra
Shankar S
M K Ravikrishnan
H M Basavaraja
Y L Bhaskar
Kishore Thampi
Om Prakash N S

EDITOR
Kishore Thampi
ASST. EDITORS

Sajeev K
Keerthy P C
सह संपादक (हिंदी)
ओमप्रकाश एन एस

Edited & Published by
Kishore Thampi
Senior Manager
House Magazine & Library Section
HR Wing, HO, Bengaluru - 560 002.
Ph : 080-2223 3480
E-mail : hohml@canarabank.com
for and on behalf of Canara Bank

Design & Print by
Blustream Printing India (P). Ltd.
#1, 2nd Cross, CKC Gardens,
Lalbagh Road Cross, Bangalore - 560 008.
Ph : 080-2223 0070 / 2223 0006.

The views and opinions expressed herein are not necessarily those of the Bank. Reproduction of the matter in any manner with the permission of the editor only. For private circulation only. Not for Sale.



CONTENTS

- 2 प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी का संदेश / MD & CEO's Message
- 4 संपादकीय / Editorial
- 5 Customer Service and Customer Relationship Management - Senthil Murugan K
- 9 CONSUMER AWARENESS - Cyber Threats & Frauds
- 10 ASATHOMA SADGAMAYA - Winnie Jagadamma Panicker
- 11 Bank with a Halo! - Janapriya D
- 13 कदर - गुलशन पंवार
- 15 Baby's Corner
- 16 Facing the Undisputed Boss - K Gomathi Nayagam
- 18 WITHERED FLOWER SMILES AGAIN - Bharathi D
- 20 नाम की महिमा - बी के उप्रेती
- 23 लिखते एक दास्तां सुनहरी है..... - मोनालिसा पंवार
- 24 Legal Column - Renjith Chandran R
- 26 Econ Speak - Dr Rashmi Tripathi
- 28 केनरा मनव संसाधन सम्मेलन 2021 / Canara HR Conclave 2021
- 30 Circle News
- 34 अंचल समाचार
- 38 ग्राहक सेवा - समय की मांग के साथ बैंकिंग उद्योग की अनिवार्यता - विश्वनाथ प्रसाद साहू
- 41 बैंक से मेरा गहरा रिश्ता है - अनिल गहलोट
- 42 Couple's Corner
- 43 Cartoon
- 44 Banking News
- 46 सिंघा - मो. इमरान अंसारी
- 48 संघर्ष की करती - अपराजिता कुजुर
- 49 Customer Service - Swati Jha
- 51 ग्राहक: देवो भवः - अनिता रेलन
- 53 I AM A LADY - Meera G
- 55 Homage
- 56 Book Review

प्रबंध निदेशक एवं
मुख्य कार्यकारी अधिकारी
का संदेश



MD & CEO's Message

प्रिय केनराइट्स,

पिछला वर्ष कई मायनों में चुनौतीपूर्ण था और महामारी तथा आनेवाले आर्थिक परिदृश्य ने हमें जिन व्यवधानों में उलझा दिया था, उन्हें पार करना आसान नहीं था। लेकिन हमने इन बाधाओं के लिए दरवाजे बंद नहीं किए, बल्कि हमने रणनीति बनाई और नवाचार को अपनाया तथा अपने परिचालन (ऑपरेटिंग) मॉडल को प्रोत्साहन प्रदान करने और अपने मानव संसाधनों को सक्रिय रूप से संलग्न करने के लिए रचनात्मक तरीके अपनाए। हमने एक साथ, देश में तीसरा सबसे बड़ा सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक बनने की एक बड़ी उपलब्धि हासिल की और हमने दबाव में बिना झुके, वर्ष 2021 में हमारे सामने पेश आई चुनौतियों का सामना करते हुए संगठनात्मक सफलता के लिए सर्वोत्कृष्ट बनने के एक सामान्य उद्देश्य की दिशा में कार्य करते हुए ऐसा किया है। अनिश्चितताओं से ऊपर उठकर बाधाओं को दूर करते हुए अपने संबंधित कार्य क्षेत्र / संविभागों में सच्चे नेताओं की तरह अपना कार्यनिष्पादन कर पाना कोई आसान उपलब्धि नहीं है। बहुत बढ़िया! सबने उत्कृष्ट कार्य किया! मैं विश्वास के साथ कह सकता हूँ कि हम बहुत सकारात्मक रूप से 2022 में कदम रख रहे हैं।

संगठनात्मक विकास और संवृद्धि अक्सर कुछ प्रमुख कारकों जैसे- नवेन्मेषी व्यवसाय मॉडल, अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी, प्रभावी कॉर्पोरेट उद्देश्यों और नीतियों, दूरदर्शी नेतृत्व और इन सबसे ऊपर एक उद्यमी और प्रतिबद्ध कार्यबल के अभिसरण का परिणाम होता है। लेकिन विशिष्ट कारक को अक्सर सेवा के स्तर के संदर्भ में मापा जाता है जो हम अपने ग्राहकों को प्रदान करते हैं। ग्राहक संबंध प्रबंधन, जो कि ग्राहक प्रोफाइल और डेटा विश्लेषण पर एक प्रभावी प्रबंधन सूचना प्रणाली (एमआईएस) है, हमारे ग्राहक वर्ग को सक्रिय रूप से सेवा देने और हमारे प्रति उनका बहुत आवश्यक विश्वास और भरोसा जीतने में एक अत्यंत कारगर भूमिका अदा करता है। सर्वश्रेष्ठ श्रेणी की सेवा प्रदान करने के अलावा कोई दूसरा विकल्प नहीं है और आने वाले दिनों में हमारा ध्येय "बैंकिंग व्यवहार करने के लिए सर्वोत्तम स्थान" टैग हासिल करने का होना चाहिए। वित्तीय मानकों के मामले में हमारे लिए अपने कई प्रतिस्पर्धियों से बेहतर प्रदर्शन करना संभव था, लेकिन "ग्राहक सेवा" एक ऐसा क्षेत्र है जहां हमें काफी सुधार करने और इस दिशा में एक बड़ा बदलाव लाने की ज़रूरत है। मैं सभी शाखा प्रमुखों और परिचालन/कार्यात्मक प्रमुखों से इस महत्वपूर्ण क्षेत्र की ओर उचित ध्यान देने और प्रभावी ग्राहक सेवा (डिजिटल मोड के माध्यम से प्राप्त प्रश्नों का जवाब देने सहित) के महत्व के बारे में और साथ ही इस बारे में भी कि यह कैसे परिचालन प्रभावकारिता और प्रभावशीलता का मार्ग

Dear Canarites,

The past year was challenging in many ways and it was not easy sailing through the disruptions that the pandemic and the ensuing economic scenario entangled us with. But we didn't close the door to these obstacles, rather we strategized and innovated and came up with creative ways to provide stimulus to our operating models and actively engage our human resources. We have, together, crossed a major threshold of becoming the 3rd largest public sector bank in the country and we did this by not buckling under pressure and the ever present challenges that 2021 confronted us with and by working towards a common objective of doing the best for organisational success. It is no mean feat to rise above the uncertainties, braving the odds and performing like true leaders in your respective work arena/ portfolios. Bravo! Well done everyone! I can say with confidence that we are stepping into 2022 on a very positive note.

Organisational growth and development is often a consequence of the convergence of certain key factors like innovative business models, state of the art technology, effective corporate objectives and policies, visionary leadership and above all an enterprising and committed workforce. But the distinguishing factor is often measured in terms of the level of service that we render to our customers. Customer Relationship Management, an effective MIS on customer profile and data analytics go a long way in proactively serving our clientele base and winning their much needed trust and faith in us. There is no substitute to best in class service and we need to aim for achieving the "best place to bank with" tag in the coming days. We might have outperformed many of our competitors in terms of financial parameters but "Customer Service" is one area where we need to improve considerably and bring in a major shift. I appeal to all the branch heads and operational / functional heads to give due importance to this critical area and educate, sensitize and create awareness amidst our staff members, especially

प्रशस्त कर सकता है, हमारे स्टाफ सदस्यों, विशेष रूप से फ्रंटलाइन कार्यबल को शिक्षित करने, संवेदनशील बनाने और उनमें जागरूकता पैदा करने की अपील करता हूँ। जैसा कि थियोडोर रूजवेल्ट ने ठीक ही कहा है, "लोग परवाह नहीं करते कि आप कितना जानते हैं जब तक कि वे नहीं जानते कि आप कितना ध्यान रखते हैं"।

अब हम वित्त वर्ष 2021-22 के अंतिम चरण में हैं। मार्च 2022 के लिए हमारे प्रमुख उपाय / केंद्रित लक्ष्यों में- जमा, अग्रिम, कासा और कुल कारोबार में स्थिर वृद्धि हासिल करने के साथ-साथ अनर्जक आस्ति (एनपीए) और स्लिपेज अनुपात में उल्लेखनीय कमी शामिल हैं। चूंकि, इसे हासिल करने के लिए केवल कुछ ही महीने/दिन रह गए हैं, मैं आप में से प्रत्येक से अपने निर्धारित लक्ष्यों और उद्देश्यों की दिशा में कार्य करने और उन्हें प्राप्त करने के लिए प्रभावी उपायों को विकसित करने/रणनीति बनाने का आग्रह करता हूँ। जैसा कि आप जानते हैं, बैंक के पूंजी आधार को मजबूत करने और पूंजी पर्याप्तता अनुपात को बढ़ाने के हमारे प्रयास के हिस्से के रूप में, हमने इक्विटी पूंजी द्वारा ₹2500 करोड़, बेसल III अनुपालित अतिरिक्त टियर I बांड जारी करते हुए ₹3000 करोड़ और बेसल III अनुपालित टियर II बांड जारी करते हुए ₹2500 करोड़, सफलतापूर्वक जुटाए हैं। हमें चालू वित्त वर्ष में क्रिसिल (सीआरआईएसएल), इकरा (आईसीआरए), इंडिया रेटिंग्स और केयर रेटिंग्स से हमारे एटी1 बांड के लिए रेटिंग संबंधी अपग्रेडेशन भी प्राप्त हुआ है। यह अपने कर्मचारियों और ग्राहक आधार सहित इस महान संस्थान की सुरक्षा को मजबूत करने के लिए आवश्यक है। लेकिन अपने प्रतिस्पर्धियों से आगे निकलने और आने वाले दिनों में अपने अस्तित्व को मजबूत करने के लिए, हमें हर मोर्चे पर सबसे ऊपर रहने की ज़रूरत है - विशेष रूप से सेवा, विपणन, प्रौद्योगिकी, आस्ति की गुणवत्ता और मानव संसाधन प्रबंधन में। आइए, हम एकजुट होकर एक विचारशील टीम के रूप में इसे हासिल करने का प्रयास करें!

वर्ष 2022, हमें व्यापार के पर्याप्त अवसर और विकास की संभावनाओं के संकेत दे रहा है और इसे पूरा करने की जिम्मेदारी हमारी ही है। आइए, हम जोखिम प्रबंधन, अनुपालन और पद्धतियों व कार्यविधियों के उचित पालन पर पर्याप्त ध्यान देने के साथ-साथ निरंतर विकास और संवृद्धि की इस गति को जारी रखें।

जैसा कि आप जानते हैं कि कोविड फिर से उभर आया है और हम में से प्रत्येक के लिए आवश्यक सावधानी बरतना और सरकार द्वारा निर्धारित सुरक्षा मानदंडों का सख्ती से पालन करना आवश्यक है। आइए, हम अपने आपको और अपने परिवार को सुरक्षित और मजबूत बनाए रखने में अपना योगदान दें और हमारे रहने के लिए सुरक्षित वातावरण निर्माण के प्रयास की दिशा में हम सक्रिय रूप से भाग लें।

“आप सभी को नव वर्ष की शुभकामनाएं”

मंगल कामनाओं के साथ,

आपका,

एल वी प्रभाकर

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी

the frontline workforce, about the significance of effective customer service (including responding to queries/inputs received through digital mode) and how it can create a trajectory of operational efficacy and effectiveness. As rightly paraphrased by Theodore Roosevelt, “People don't care how much you know until they know how much you care”.

We are now into the last leg of the financial year 2021-22. Our major measured / focussed goals for March 2022 includes steady growth in deposit, advances, CASA and total business and noticeable reduction in NPA and slippages ratio. With only very few months/ days left to achieve this, I urge each and every one of you to work towards to your set goals and objectives and evolve/ strategize effective measures to achieve them. As you are aware, as part of our endeavour to strengthen the bank's capital base and augment the Capital Adequacy Ratio, we have successfully raised ₹2500 crore by equity capital, ₹3000 crore by issuing Basel III compliant Additional Tier I Bonds and ₹2500 crore by issuing Basel III compliant Tier II Bonds. We have also received ratings upgradation in the current financial year for our AT1 Bond from CRISIL, ICRA, India Ratings and Care Ratings. This is to bolster the safety of this great institution together with its employees and clientele base. But to surpass our competitors and concretize our sustenance in the days to come, we need to be at the top of everything - especially in service, marketing, technology, asset quality and human resources management. As a cohesive team let us strive to achieve it!

2022 is signalling a spectrum of business opportunities and growth potential and the onus is on us to bring it to fulfilment. Let us continue this momentum of continuous growth and development with strategic focus on risk management, compliance and proper adherence to systems and procedures.

As you are aware Covid has resurfaced and it is important for each and every one of us to take necessary precautions and strictly follow the safety norms prescribed by the government. Let us do our part in keeping ourselves and our families safe & strong and actively partake in the endeavour to create secured environments for us to live in.

“Wish you all a very happy New Year”

With warm regards,

Yours sincerely

L V Prabhakar

Managing Director & CEO

संपादकीय



Editorial

आज हम एक अत्यधिक परस्पर जुड़े हुए "वैश्विक गांव" में रहते हैं, यकीनन तकनीक के बलबूते पर। हम दुनिया भर में मशीनों द्वारा कब्जा किए जाने के साथ-साथ निकट भविष्य में मौजूदा नौकरियों का 30% तक का निर्वाह रोबोट द्वारा किए जाने के बारे में सुनते रहते हैं। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) ने हमारी कल्पना के दायरे से परे, कई मायनों में हमारे जीवन में क्रांति ला दी है। लेकिन इन सर्वव्यापी माइक्रोचिप, प्रोसेसर, एंड्रॉइड और ब्लूमनॉइड के बीच रहने के बावजूद, अपनी तरह की उपस्थिति के मध्य रहना वाकई विशिष्ट, आश्चर्य और स्फूर्तिदायक बात है। यही कारण हो सकता है कि विघटनकारी और अत्याधुनिक तकनीकों के होते हुए भी कुछ संगठन विफल हो जाते हैं, क्योंकि हमेशा मशीनों और गैजेट्स के पीछे कार्य करने वाले लोग ही हैं जो मायने रखते हैं। किसी भी ग्राहक के लिए शाखा/कार्यालय में आने पर स्टाफ के सदस्यों से मिलने वाली मुस्कान से बढ़कर और कोई बात मायने नहीं रखती। हां, यह सच है कि ग्राहक सेवा तेजी से मापने का पैमाना और विशिष्ट कारक बनती जा रही है जो एक व्यवसाय को दूसरे से, एक संगठन को दूसरे से अलग करती है। यह (ग्राहक सेवा) कुछ ऐसा नहीं है जो केवल एक विभाग / एक इकाई के लिए विशिष्ट है, बल्कि यह एक ऐसा दर्शन है जिसे संगठन में प्रत्येक को अपनाने की आवश्यकता है।

ग्राहक संबंध प्रबंधन(सीआरएम) आपके ग्राहकों को बेहतर ढंग से समझने और उनकी जरूरतों और आवश्यकताओं के प्रति खुद को अधिक उत्तरदायी बनाने के प्रति जोर देना है। ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) हमारे ग्राहक आधार के साथ लंबे समय तक संबंध कायम करने के सिद्धांतों को प्रख्यापित करता है, जिससे ग्राहकों की वफादारी बढ़ती है और जिसके परिणामस्वरूप उनका प्रतिधारण सुनिश्चित होता है। लेकिन सबसे महत्वपूर्ण बात यह है कि ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) के जरिए व्यवसाय चलाने में हमारे ग्राहकों के मूल्य को पहचानने और संगठन के साथ निर्मित उनके बेहतर संबंधों का पूरा लाभ उठाने में मदद मिलती है। "ग्राहक संबंध प्रबंधन" पर श्रेयस के इस "विशेषांक" में अवधारणा के अंतर्निहित सिद्धांतों को शामिल करने के साथ-साथ किस प्रकार एक नियोजक की "ब्रांड पहचान" को अक्सर ग्राहक के अनुभव और कर्मचारियों द्वारा निश्चित रूप से प्रदान किए जा रहे "अनुभव" के आधार पर परिभाषित किया जाता है। ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) की भावना (अपनी कहानियों/कविताओं और लेखों के माध्यम से) जगाने की दिशा में कड़ी मेहनत करने वाले हमारे लेखकों के प्रति कृतज्ञता व्यक्त करते हैं। प्रभावी और सक्रिय सेवा ही है जिसके जरिए व्यावसायिक संबंधों को ठोस दिशा प्रदान की जा सकती है।

आशा है कि आप इस विशेष संस्करण को पढ़ने का आनंद लेंगे। जैसा कि हम आपसे सुनना पसंद करते हैं, कृपया हमारे गृह पत्रिका व पुस्तकालय के वेबपेज पर केननेट में/या hohml@canarabank.com पर मेल के माध्यम से अपनी प्रतिक्रिया/टिप्पणियां अवश्य दें या आप हमें हमेशा 080-22233480/9986693808 पर कॉल कर सकते हैं।

किशोर थंपी
संपादक

Today we live in a highly interconnected "Global Village", arguably at the dictats of technology. We keep hearing about machines taking over the world and 30% of the existing jobs being handled by robots in the immediate future. Artificial Intelligence (AI) has revolutionised our lives in many ways, beyond the realms of our imagination. But still, despite living amidst these ubiquitous microchips, processors, androids and humanoids, there is something distinctive, reassuring and invigorating about being in the presence of our own kind. And that may be the reason why even with disruptive and state of the art technologies some organisations do fail as it is always the people behind the machines and the gadgets that matter. There is nothing more rewarding to a customer than the smile that they receive from the staff members when they walk into a branch/ office. YES, it is true that customer service is increasingly becoming the measuring yardstick and the distinguishing factor that differentiates one business from the other, one organisation from another. It (Customer Service) is not something which is specific to one department / one entity but rather it is a philosophy that needs to be embraced by each and every one in the organisation.

Customer Relationship Management (CRM) is all about understanding your customer better and making ourselves more responsive to their needs and requirements. CRM promulgates the tenets of building long standing relationship with our clientele base, increasing customer loyalty which in turn results in their retention. But most importantly CRM helps the business to recognise the value of our customers and capitalise on their improved relations with the organisation. This "Special Edition" of Shreyas on "Customer Relationship Management" has been conceptualised to encompass the underlying tenets of the concept and to bring forth how an employer's "brand Identity" is often defined by the customer's experience and the "experience" definitely being delivered by the employees. A note of Gratitude to our writers who have taken pains to bring in the spirit of CRM (through their stories/ poems and articles) and how an effective and proactive service can go a long way in concretizing enterprising business relations.

Hope you enjoy reading this special edition. As we love to hear from you, please drop in your feedback/ comments by visiting our HM&L Webpage in Cannaet / or as mail to hohml@canarabank.com / or you can always call us at 080 – 22233480 / 9986693808.

Kishore Thampi
Editor

Customer Service and Customer Relationship Management



Senthil Murugan K
 Manager
 Integrated Treasury Wing
 Mumbai

The most significant factor that makes or breaks any business is Customers. Treating customers fairly and providing them with good service go a long way in building an enterprise. In banking, especially, where both the asset and the liability sides are driven by customers, delivering timely and quality service builds the brand equity and retains customers in this day and age of diminishing margin and aggressive competition. RBI in their Master Circular on Customer Service in Banks¹ states that, “Customer service has great significance in the banking industry. The banking system in India today has perhaps the largest outreach for delivery of financial services and is also serving as an important conduit for delivery of financial services.”

Why is Customer Service important?

As put forth by the Father of our Nation², “A customer is the most important visitor on our premises. He is not dependent on us. We are dependent on him. He is not an interruption in our work. He is the purpose of it. He is not an outsider in our business. He is part of it. We are not doing him a favour by serving him. He is doing us a favour by giving us the opportunity to do so.” Among others, good customer service has the following benefits:

It has direct impact on revenue generation, thereby enhancing profit.

Positive word-of-mouth from happy customers is the best and least expensive marketing.

It'll improve Brand Image and Reputation.

Helps to build a loyal customer base.

Providing best-in-class customer service gives an edge over the competitors.

Helps reduce marketing costs as customer retention is more cost efficient than customer acquisition.

Also, RBI is actively engaging with the banks to review, examine and evaluate customer service. It has constantly brought into sharp focus the inadequacy in banking services available to the common person and the need to benchmark the current level of service to international standards. Further, RBI has integrated the three Ombudsman schemes – (i) the Banking Ombudsman Scheme, 2006, as amended up to July 01, 2017; (ii) the Ombudsman Scheme for Non-Banking Financial Companies, 2018; and (iii) the Ombudsman Scheme for Digital Transactions, 2019 into the Reserve Bank - Integrated Ombudsman Scheme, 2021, an expeditious and inexpensive forum, for bank customers for resolution of complaints relating to deficiency in certain services rendered by banks.

Customer Rights:

The Customer Rights Policy of our Bank³ enshrines basic rights of the customers. It spells out the rights of the customer and also the responsibilities of the bank. The Policy applies to all products and services offered by our bank or our agents, whether provided across the counter, over phone, by post, through interactive electronic devices, on internet or by any other method. The policy is based on five principles as below:

1. Right to Fair Treatment,
2. Right to Transparency, Fair and Honest Dealing,
3. Right to Suitability,
4. Right to Privacy,
5. Right to Grievance Redress and Compensation.

¹ RBI Master Circular - RBI/2015-16/59 DBR No.Leg.BC.21/09.07.006/2015-16 dated 01.07.2015

² Cited in <https://www.mkgandhi.org/> as “This is the quotation of customer famous in the name of Gandhiji. But there is no source anywhere in his writing in 100 volumes of collected works.”

³ Customer Rights Policy Version No. 7 2021-2022

EASE Reforms:

As a part of the reforms to create a strong foundation for CLEAN & SMART banking, in January 2018, the Government and Public Sector Banks had jointly committed to and introduced a common PSB Reforms agenda for Enhanced Access & Service Excellence. Now, one of the main objectives under 'EASE 4.0 – Technology Enabled Simplified and Collaborative Banking' is to reiterate customer-centric orientation of PSBs. To achieve this objective, our Bank has undertaken⁴ the following:

Create awareness about Doorstep Banking and increase the number of registrations under the same.

Extend prompt and courteous service to customers to avoid complaints.

Capture all complaints in CPGRS and dispose complaints within prescribed TAT.

Data on Customer Complaints:

Category-wise distribution and share of complaints received at the Office of Banking Ombudsman⁵

Complaint Category	2020-21 (Apr - Mar)	Complaint Category	2020-21 (Apr - Mar)
ATM / debit cards	60,203 17.62%	Deposit accounts related	8,580 2.51%
Mobile / electronic banking	44,385 12.99%	Pension payments	4,966 1.45%
Credit cards	40,721 11.92%	Remittances	3,394 0.99%
Failure to meet commitments	35,999 10.53%	DSAs and recovery agents	2,440 0.71%
Non-observance of FPC	33,898 9.92%	Para banking	1,236 0.36%
Levy of charges without prior notice	20,949 6.13%	Notes and coins	332 0.10%
Loans and advances	20,218 5.92%	Others	39,686 11.61%
Non-adherence to BCSBI Codes	14,490 4.24%	Out of purview of BOS	10,250 3.00%
		Total	3,41,747

Comparison of major parameters of top Banks of our Country⁶

Parameters	Canara Bank	SBI	PNB	HDFC Bank
No. of Branches	10416	22219	10769	5608
Total Business	₹16,86,030 Cr	₹45,34,430 Cr	₹18,45,739 Cr	₹17,46,871 Cr
Customer Base	10.90 Cr +	45.92 Crore +	18 Cr +	6 Cr +
No. of Employees	88,213	2,45,653	1,00,000+	1,20,093
No. of Business Correspondents	9,129	71,968	12,518	15,756
Customer Complaints	1,01,944	31,31,509	1,35,386	3,25,786
Resolved / Rejected Complaints	97.66%	95.33%	94.77%	98.46%

⁶ Source: Annual Report 2020-21 of respective Banks.

Customer Orientation:

The following initiatives, inter alia, were taken by our Bank to remain customer focused by providing timely service, offering diversified products & services, responding to customers' queries in shortest possible time and redressal of customer complaints within the timelines stipulated.

- As per the instructions of IBA and RBI, our **Bank has adopted Customer Rights Policy** as advised by the RBI in July 2015, which spells out the Rights of the Customers and also responsibilities of the Banker.
- To assess the quality of customer service rendered by the branches and to get the feedback online, "**Annual Survey of Depositor Satisfaction**" was conducted from 04/12/2020 to 31/12/2020 with 15 predefined questionnaire.
- As per the Damodaran Committee recommendations, our Bank has appointed a **Chief Customer Service Officer (CCSO)**, who acts as an Internal Ombudsman of the Bank.

➤ Call Center & IVRS:

- In order to enhance customer convenience, Bank has popularized 24/7 Self Service Functions on IVRS (Missed Call facility) for various services like Balance Enquiry, Mini Statement (last 5 transactions), Hot Listing of Cards, etc.
- The following Toll-Free numbers are available for customers to contact within India - 1800 425 0018, 1800 103 0018 / 1800 208 3333, 1800 3011 3333 & 1800 22 5151 (Forex).
- The Non-Toll-free number for customers calling from abroad (Outside India) is +91 80 22 06 4232.
- Call Centre is catering to customers in 9 regional languages, viz., Kannada, Malayalam, Marathi, Tamil, Oriya, Telugu, Gujarati, Bengali and Punjabi besides Hindi and English for redressal of grievances.

➤ CPGRS:

- Our Bank has implemented online grievance redressal facility for customers to lodge their grievances under the portal Canara Public Grievance Redressal System (CPGRS). The complaints received at the Branches & Call Centres of the Bank are also integrated with the CPGRS package. Once Customer lodges a complaint they receive a ticket number by which they can track the status of complaint and upon satisfactory redressal, customer receives an SMS / email notification that their complaint is resolved /

redressed, and provision is enabled for the customer to submit their feedback.

- The predefined Turn Around Time (TAT) for resolution of complaint at Branch Level is 6 days and on 7th day the grievances are auto escalated to next higher authority.
- On closure of grievance, an SMS with web link is sent to the customers to submit their feedback regarding resolution.
- Our Bank has implemented an **SMS based Customer Service Feedback** mechanism to measure customer satisfaction levels at branches. This feedback mechanism is used to gauge the customer service levels over the counters and helps in providing insights for rewarding our customer service champions and also taking remedial actions, wherever required.
- Bank has introduced '**Jeevan Praman**' online portal for submitting Life certificate for pensioners. Facility for filing Form 15G / 15H through Net Banking is enabled for the convenience of customers.
- Six **Central Processing Centers** are established at Bhubaneswar, Ernakulam, Manipal, Patna, Ranchi & Vijayawada for CASA (Current Account & Savings Bank Account) account opening purposes. Also, one Central processing center is established at Mumbai for forex transactions with an alternate unit at Manipal.
- **Doorstep Banking:**
 - Our Bank is also a partner in the PSB Alliance which has floated Doorstep Banking (DSB). DSB is popularised in 100 identified centers pan India for the benefit of all the customers including Senior Citizens & Differently abled persons. The services are provided through outside vendors through Universal Touch points i.e., Mobile App, Website & Call centers.
 - There are 11 services provided through Door Step Banking, They are Pick up of Negotiable instruments (cheques / drafts / Pay orders, etc), request Account statement, Pick up of new cheque book requisition slip, Delivery of non-personalised cheque books, draft, pay orders, term deposit receipts / acknowledgement etc, Acceptance of 15G, 15H forms, Acceptance of IT challan / Government Business / GST, TDS / Form 16 Certificate issuance, Delivery of Prepaid instrument/ Gift card, Issuing Standing

Instructions, submission of Digital Life Certificate and Cash Withdrawal.

What can we do to improve our Customer Service?

Man-Management: Providing adequate staff to man all the counters of the Branches and providing them with the tools, training, and day-to-day support to deliver exceptional customer service. Setting transparent, upfront, and sustainable goals; motivating staff by rewarding their achievements and sharing the future vision of the Bank with staff and inculcate a sense of their involvement in the bigger scheme of things, thereby, instilling a personal pride in the organizational growth. Being empathetic to staff's needs and difficulties they face in operations. Also, since Harry Gordon Selfridge, department store founder, came up with the phrase "the customer is always right," many businesses have used it as a cornerstone for their businesses. But this age-old adage, will not hold good on all accounts. Hence, our approach should be – what can be fixed or where we can take responsibility for an issue, and when to explain to a customer that an issue is out of our hands instead of the customer is always right approach, as it sets a bad example and acts as a morale damper for employees.

Customer Relationship Management: Customer relationship management (CRM) refers to the principles, practices, and guidelines that an organisation follows when interacting with its customers. From the organisation's point of view, this entire relationship encompasses direct interactions with customers, such as sales and service-related processes, forecasting, and the analysis of customer trends and behaviours. Ultimately, CRM serves to enhance the customer's overall experience.

CRM tools can range from our website and personalised emails to mass mailings and telephone calls. Social media is an another-way, wherein, we can adapt to trends that benefit our bottom line. The entire point of CRM is to build positive experiences with customers to keep them come back so that we can create a growing base of returning customers.

Customer Lifetime Value⁷: Customer lifetime value (CLV) is one of the key stats to track as part of a customer

experience program. CLV is a measurement of how valuable a customer is to the company, not just on a purchase-by-purchase basis but across the whole relationship.

Customer lifetime value is the total worth to a business of a customer over the whole period of their relationship. It's an important metric as it costs less to keep existing customers than it does to acquire new ones, so increasing the value of the existing customers is a great way to drive growth.

CLV can be measured in the following way:

1. Identify the touch points where the customer creates the value,
2. Integrate records to create the customer journey,
3. Measure revenue at each touch point,
4. Add together over the lifetime of that customer.

Root Cause Analysis: Compiling and analysing the root cause of the major areas of complaints received during a particular period with the objective of identifying and addressing the underlying deficiencies in customer service and initiating remedial actions to address them.

With the vast network of branches spread across the entire country with lakhs of customers, multitude of products and services offered, the varied knowledge and experience of employees – all these add to the enormity and complexity of our operations, which may result in complaints for deficiencies in services. Also, with the sophistication of customers and increased awareness about their rights, we should equip our workforce with necessary tools such as updating our systems and procedures, providing on-tap holistic customer database, incentivising top performers, state of the art data security, creating customer awareness by engaging through our social media platforms, etc., to meet the growing demands. As customer is our raison d'etre, meeting their valid demands should be our motto. Therefore, we, as an organization should be proactive in analysing customer needs, create a conducive environment for employees, and strive to provide timely and quality service without giving any unnecessary scope for customer complaints.

⁷ Source: <https://www.qualtrics.com/au/experience-management/customer/customer-lifetime-value/#:~:text=Customer%20lifetime%20value%20is%20the,great%20way%20to%20drive%20growth.>

CONSUMER AWARENESS - Cyber Threats & Frauds

RBI vide their press release dated 28.01.2022 has highlighted the issue of Cyber threats & Frauds and advised public to practice safe digital Banking practises. In view of increased defrauding cases by using innovative modus operandi, RBI cautioned members of public to be aware of fraudulent messages, spurious calls, unknown links, false notifications, unauthorized QR Codes, etc. promising help in securing concessions / expediting response from banks and financial service providers in any manner. The same is reproduced below.

Fraudsters attempt to get confidential details like user id, login / transaction password, OTP (One time password), debit / credit card details such as PIN, CVV, expiry date and other personal information. Some of the typical modus operandi being used by fraudsters are:

1. **Vishing** - phone calls pretending to be from bank / non-bank e-wallet providers / telecom service providers in order to lure customers into sharing confidential details in the pretext of KYC-updation, unblocking of account / SIM-card, crediting debited amount, etc.
2. **Phishing** - spoofed emails and / or SMSs designed to dupe customers into thinking that the communication has originated from their bank / e-wallet provider and contain links to extract confidential details.
3. **Remote Access** - by luring customer to download an application on their mobile phone / computer which is able to access all the customers' data on that customer device.
4. **Misuse the 'collect request' feature of UPI** by sending fake payment requests with messages like 'Enter your UPI PIN' to receive money.
5. **Fake numbers of banks / e-wallet providers** on webpages / social media and displayed by search engines, etc.,

RBI urges the members of public to practice safe digital banking by taking all due precautions, while carrying out digital (online / mobile) banking / payment transactions. These will help in preventing financial / other loss to customers.

SAFE DIGITAL BANKING PRACTICES

- Never share account details such as account number,

login ID, password, PIN, UPI-PIN, OTP, ATM / Debit card / credit card details with anyone, not even with bank officials, however genuine they might sound.

- Do not respond to offers for getting KYC updated / expedited.
- Do not download any unknown app on your phone / device. The app may access your confidential data secretly.
- Transactions involving receipt of money do not require scanning barcodes / QR codes or entering MPIN. Thus, exercise caution if asked to do so.
- Always access the official website of bank / NBFC / e-wallet provider for contact details. Contact numbers on internet search engines may be fraudulent.
- Use only verified, secured, and trusted websites / apps for online banking, that is, websites starting with "https". In case of suspicion, notify local police / cybercrime branch immediately.
- If you receive OTP for debiting your account for a transaction not initiated by you, inform your bank / e-wallet provider immediately. If you suspect any fraudulent activity in your account, check for any addition to the beneficiary list enabled for internet / mobile banking.
- Do not share the password of your email linked to your bank / e-wallet account. Do not have common passwords for e-commerce / social media sites and your bank account / email linked to your bank account.
- The password used for accessing your email, especially if linked with your account, should be unique and used only for email access and not for accessing any other website / application.
- Do not be misled by advices intimating deposit of money on your behalf with RBI for foreign remittances, receipt of commission, or wins of lottery.
- Regularly check your email and phone messages for alerts from your financial service provider. Report any un-authorized transaction observed to your bank / NBFC / Service provider immediately for blocking the card / account / wallet, so as to prevent any further losses.
- Secure your cards and set daily limit for transactions. You may also set limits and activate / deactivate for domestic / international use.

ASATHOMA SADGAMAYA



Winnie Jagadamma Panicker
 Manager
 Gobichettipalayam Branch

Let the mind travel in tranquility
 Into the deep woods of truth and innocence
 Let it travel the yards and valleys
 Of the unsaid facts and temperaments of the universe

Let the mind move in consciousness
 Into the widest stream of existing delectation
 And let it surge the urge to find out
 The true meaning of the existence of this world
 Let the mind see the lit lamps that glow;
 Glow at the nudeness of the corroding world
 And try to erode the rust off the edges of human mind
 Let it try to cluster the randomized thoughts into one

Let the mind find ways to seize the mistakes
 Of inner selves and bring into 'Dharthi'
 The sweeter melodies of caring the earth
 And softer ways of loving the nation

Let the mind break the chains that bound the psyche
 And help it to move in the path of righteousness
 Let it stop the growing narrowness
 And help oneself to move along wider paths of broadness

Asathoma Sadgamaya...
 Thamasoma Jyothirgamaya
 Mrithyorma Amrithamgamaya
 Om Shanthi Shanthi Shanthi

Bank with a Halo!



Janapriya D

Senior Manager
R & L Section
Thiruvananthapuram, CO

“Who needs another cup of tea?” our 'chetan' was asking at the top of his voice from upstairs. I hopefully looked at my senior officer madam's face with a smile and saw her eyes gleaming. I shouted back “Cheta, two!” We winked at each other and continued our work. It was 5.30 pm in the evening. The evening rays gracefully portrayed the banyan tree on the floor of our premises. The leaves were dancing.

We had a busy day today, so busy, that if it was a day post March 2020, police authorities would have come and shut down the entire branch!! The crowd was huge from 9.45 am in the morning to almost 4.00pm in the evening. The noises, the hustle-bustle, the sound of the printers and the note counting machine, the frequent rings of the telephone, customers' chit-chat, so on and so forth.

Now it's all silent, everyone was peacefully sitting, yet busily working!!

“Ayyoooo!!!!” A loud voice startled us. I saw an old woman crying at the top of her voice, trying to enter the branch. One of us went and slightly opened the iron grill and let her inside. She was shivering from head to toe. She couldn't even speak. She rushed inside and came to us saying “My money is gone, all my money is gone. It's my hard earned money, everything is gone”. Our Manager came out of the cabin, enquiring us as to what has really happened. None of us couldn't understand and comprehend on what was happening. As a banker we think on extreme terms! I told myself, No no... nothing of that sort”. We tried to calm her and enquired about what was disturbing her. She couldn't control her tears. She again started saying “All my money is gone, how will I survive now?” We tried to pacify her again and finally she told us “I had come to the branch in the morning and withdrew an amount of ₹500/-. Later I took a bus home

and when I reached home, everything was gone?” We asked her whether somebody pick-pocketed her money while in the bus. She said “No, I have my ₹500/- with me. But everything else is gone?” We got confused and asked again “Amma, have you lost your ID cards? NREGS card? other valuable items?”. She cried again and told “No, No! I have all that with me, but all my money is lost”. This time we were in utter confusion, but we felt really bad seeing her. She was already old and weak and now she was in dismay. We offered her water which she denied. Finally she spoke “I lost my passbook in the bus. It had all my money. Now I am penniless. I earned the money through NREGS. I was working every day. All my savings of all these years! It's all gone! How will I go to the hospital now? How will I buy rice?” It was like the end of the world for her! On hearing this, we had mixed feeling. I didn't know how to respond, whether to feel relieved for her or not. For us, it was just a passbook and we the so called and self-acclaimed technologically brilliant people, can just laugh it off. But for her, it's money, and without the passbook, it's no money for her! It's not just a statement book for her. It's a vault for her wherein all her money is kept, safely and now she has lost that vault!

My senior officer madam smiled and told me to give her a new passbook immediately and she told the old woman



not to worry. On hearing this, she started crying again and asked her “If it's the new book, what will happen to my money which was there in the old one?” and started shivering again. My senior told her to meet me and that everything will be taken care of and looked at me with a heart-warming smile. I was happy. She came to me. I immediately printed a new passbook with all the entries till date and gave the passbook to her. Before handing over the passbook I opened it and showed her the entries, she suddenly looked into the last entry and read out the amount. What I saw then was one of the greatest and the most satisfying expressions that I have ever seen. Her face!!!!!! That expression!!! Those tears! She thought her life was doomed, and now she got everything back!!!! She looked at me and tears were rolling down! My senior smiled at me again. Our old woman literally hugged her passbook and held it close to her heart. She slowly came towards me and told “Ella paisayum undu. Molku nallathe varu...orupaadu nanniyundu” (All my money is there. Only good things will happen to you, daughter, thank you so much”). I was perplexed, I looked at my senior, I was thanking her, if she hadn't asked me to do this, I would never have got this! She blinked her eyes. The old woman was so happy and she started saying “I have only this bank, since the day I can remember” and again tears rolled down her cheeks.

She went to every staff and thanked. We all smiled and asked her not to worry and asked her to come to us for anything. As she got out of the premises, I noticed her putting her slippers on which she had kept outside the bank while coming inside crying and running!!!! I looked at my shoes while I was sitting inside the bank and sighed.

The next week, we had a lot of account openings, more than the usual number, again there was a huge rush. Amongst the crowd, I saw that old lady, happily standing and chit chatting with others, still holding the passbook and to my surprise everyone around her was holding account opening forms!!!!

No round table conferences, no seminars, no google meets, no study materials, none of these can really teach us to build a good customer relationship. It is built on compassion, patient ears, trust, smile and warmth. It's not always the glossy pamphlets, but it's mostly the pleasantries we exchange with them that will make us grow. After all we deal with humans, and humans work well with each other. We grow as they grow and as they slowly develop trust in us. Just like the old woman, they will say “It's my Bank!”



“

“Excellent customer service is the number one job in any company. It is the personality of the company and the reason customers come back. Without customers, there is no company.”

- Connie Elder



श्रेयस प्रतियोगिता 2021
हास्य प्रधान लेख
प्रथम पुरस्कार

कदर



गुलशन पंवार

एखिप-ए

गुलाबगढ़ उर्फ नायवाला

कमाना गाँव में एक वृद्ध दंपति रहती थी। गामा (पति) और रामा (पत्नी)। उनके पाँच लड़के थे और सभी विवाहित थे। प्रत्येक रोजगार की तलाश में अपनी पत्नियों और बच्चों के साथ शहर जा चुके थे। उनके बेटों के जाने के बाद बूढ़े दंपति अकेले ही गाँव में रहते थे। गाँव में उनकी थोड़ी सी जमीन थी जिसमें खेती करके गामा अपना और अपनी पत्नी का गुजारा करता था। काफी समय बीत चुका था और उनका कोई भी बेटा उनसे मिलने नहीं आया। यही सोचकर दोनों दुखी रहते थे। दोनों के बीमार पड जाने पर इनकी देखभाल करने वाला कोई नहीं था। जिस कारण इनको भोजन बनाने के लिए बहुत तकलीफ उभनी पड़ती थी। दोनों मिलकर किसी तरह अपना जीवन यापन कर रहे थे। रामा की तबीयत अपने बच्चों को याद करते रहने से दिनोदिन बिगड़ती जा रही थी।

रामू काका जो कि गामा का पड़ोसी था। उसको कई बार बूढ़े दंपति पर दया आ जाती थी और वह कभी-कभी उनके घर खाना दे जाया करता था। एक दिन की बात है जब रामा की तबीयत अचानक बिगड़ गयी। रामू काका जब खाना लेकर उनके घर गए तो उन्होंने खाना खाने से मना कर दिया और कहा कि हमें भूख नहीं है आप कृपा करके खाना वापस ले जाओ।

रामू काका उनकी पारिवारिक स्थिति से अच्छी तरह अवगत थे। वह जानते थे कि रामा और गामा अपने बच्चों के न आने के कारण अंदर-ही-अंदर से टूट गए थे। तभी रामू काका को एक युक्ति सूझी और मन ही मन कहने लगे कि क्यों न एक खेल खेला जाए जिससे रामा और गामा के बच्चे भी इनसे मिलने आ जाएँ और यह ठीक भी हो जाए। रामू काका ने खाना मेज पर रखते हुए गामा से कहा कि बाबा आप मेरे साथ थोड़ी देर बाहर आँगन में चलिये। रामा कहने लगी रामू बेटा

जो भी बात है यहीं बता दो। रामू ने कहा ऐसी कोई बात नहीं है अम्मा, आप खाना खाइये। इतना कहते ही रामू गामा के साथ बाहर आ गया।

रामू गामा से बोला, बाबा मेरे मन में एक विचार आया है जिससे आपके पाँचों बेटे जो कि दस सालों से आप लोगों से मिलने नहीं आए हैं। वह यह खबर सुनते ही दौड़े चले आएंगे।

वो तो सब ठीक है परंतु क्या युक्ति सूझी है पहले ये तो बताओ। बाबा आपके गाँव के बाहर मुख्य मार्ग पर जो जमीन पड़ी है। अभी उसके पाँच भाग होने हैं। मैं यह सोच रहा था कि आपके पाँचों बेटों के पास यह खबर पहुंचाई जाए कि अपना एक और बच्चा होने वाला है। यह खबर सुनते ही आपके बच्चे घर दौड़ते हुए आएंगे।

चुप कर रामू भला ऐसा थोड़ी न होता है। हमारे पाँव कब्र में है और तुम जो बोल रहे हो उस पर मेरे बच्चे तो क्या, कोई भी विश्वास नहीं करेगा।

कहे नहीं करेगा ? बाबा आजकल विज्ञान ने बहुत तरक्की कर ली है और आपकी उम्र 60 ही हुई है।

बेटा, मैं तेरे इस विचार से सहमत नहीं हूँ। ऐसा कहना गलत होगा – गामा ने कहा।

तो आप ही बताइये आपके बच्चे अभी तक आए नहीं आपसे मिलने क्या ये सही है क्या। क्या उनको आपकी बिलकुल भी चिंता नहीं है, कि आप दोनों किस हाल में हो और थोड़ा अम्मा की तबीयत का ध्यान कर लो। बच्चों की याद में उनकी तबीयत कैसी हो चुकी है। मुझसे आपका दर्द देखा नहीं गया तो मैंने

आपको ऐसा करने को कहा अगर आपको बुरा लगा तो मुझे क्षमा करना। गामा मन ही मन सोच रहा था कि क्या जमाना आ गया है। खुद के बच्चे तो हाल-चाल भी नहीं पूछते और यह गैर होकर भी हमारी इतनी फिक्र करता है।

बाबा आप मेरी बात को गंभीरता से मत लेना और खाना खा लेना। इतना कहकर रामू वहाँ से चला गया। रात को सोते समय गामा रामू की कही हुई बात को सोचने लगा।

अगली सुबह रामू जब खाने के बर्तन लेने आया तब गामा ने उसे कहा कि रामू बेटा तुम्हारी बात से सहमत हूँ परंतु यह बात मेरे बच्चों तक कौन पहुंचाएगा? साथ ही मेरी एक विनती भी है कि रामा को इस बात के बारे में बिलकुल भी पता न चले। रामू ने थोड़ी देर सोचने के बाद बोला ठीक है बाबा। अब आप मुझ पर छोड़ दीजिये।

रामू ने किसी न किसी तरह गामा और रामा के बच्चा होने वाली बात उनके बेटों तक पहुंचा दी। जैसे ही बात उनके बेटों तक यह बात पहुंची। उनके मन में जमीन का विचार आया कि उनके हिस्से आने वाली जमीन अब और कम हो जाएगी क्योंकि अब जमीन के पाँच की बजाए छः भाग होंगे। सभी बेटे इस बात पर मीटिंग करने बैठे। कोई जमीन की बात कर रहा था तो कोई कह रहा था कि अब उनको इस उम्र में यह कौनसा शौक जग उठा को बच्चा पैदा करने चले। तभी सबसे बड़े बेटे ने कहा कि हम सब गाँव चलते हैं और उनसे बैठ कर बात करते हैं कि इस उम्र में भला कौन बच्चा पैदा करता है।

अगली सुबह पांचों अपनी पत्नियों और बच्चों के साथ गाँव गाँव की ओर रवाना हो गए। रामा अचानक अपने बच्चों को देख बहुत खुश हो गई और रामा के हाल-चाल पूछने की बजाए उन्हें एकाएक देखने लग गए और सोचने लगे कि इस उम्र में यह बच्चों के बारे में कैसे सोच सकते हैं। गामा और रामू दोनों पास खड़े देखकर अंदर ही अंदर मुस्कुरा रहे थे क्योंकि रामू की तरकीब काम कर गई थी। अब बच्चों के सामने यह संकट था कि गामा और रामा से बच्चे के बारे में बात कौन करे। किसी की हिम्मत नहीं हुई और वह चुपचाप गाँव में रहने लगे। शाम को खाने के बाद जब पांचों इकट्ठे हुए

तो आपस में बहस करने लगे। सभी एक-दूसरे को बोलने लगे कि तूने नहीं पूछा तभी छोटे वाले ने कहा कि हम सभी कुछ दिन यहाँ और रुककर मम्मी-पापा पर नजर रखते हैं और इनको अकेला नहीं रहने देंगे। सभी इस बात पर सहमत हो गए। रामा को लगा कि देर से ही सही पर मेरे बच्चे मुझसे मिलने तो आएँ और मेरा इतना ध्यान रख रहे हैं कि मुझे अकेला तक नहीं छोड़ते जबकि गामा को तो पता ही था कि इसके पीछे क्या वजह है। कुछ दिन बीत गए सभी अब वापस अपने-अपने काम पर जाने की बात करने लगे। गामा यह सुनकर थोड़ा उदास हुआ। उसने रामू को कहा बाबा आप चिंता मत करो। आज शाम को आपके पूरे परिवार का खाना मेरे घर पर है और रामा अम्मा को जरूर लेकर आना।

परंतु बेटा क्यों? गामा ने पूछा।

आप बस ले आना बाक्री आप मुझ पर छोड़ दो। गामा के बेटे शहरों में रहने के कारण मांस खाने के आदि हो चुके थे तो उन्होंने उनके लिए मांस बनवाया और रामा जो कि शुद्ध शाकाहारी थी। उसके लिए मशरूम की सब्जी विशेषकर बनवाई और उसमें दालचीनी भी डाली। शाम को खाने के बाद जब गामा का परिवार इकट्ठा हुआ और बातें कर रहे थे तब गामा ने रामू को द्वारा बताई गई बात धीरे से रामा के कान में कही। गामा ने रामा से कहा कि रामू कह रहा है शायद गलती से उसकी पत्नी ने तुम्हें भी मांस वाली सब्जी दे दी। रामा इस बात को मन ही मन सोचने लगी फिर कहने लगी। नहीं वह मीट नहीं था, मशरूम की सब्जी थी। तभी गामा ने कहा कि दोनों एक जैसी बनती है बस हड्डी नहीं होती। तभी रामा का जी घबराने लगा। उसको उल्टी आने लगी। वह उठ कर बाथरूम की तरफ चली गई। सभी एकदम सदम में आ गए। रात में सब बेटे फिर से इकट्ठा हुए और कहने लगे कि हमें कुछ दिन और रुकना चाहिए। थोड़े दिन बाद रामा का पेट वैसे ही था जैसे की पहले। बड़े बेटे की बहू ने पूछ लिया कि माता आपकी तबीयत ठीक है न क्योंकि आपका पेट नहीं बढ़ रहा है 4 महीने हो गए हैं।

रामा ने हैरान होते हुए कहा, क्या मतलब, क्या कहना चाहती हो तुम?

“आप माँ बनने वाले हो परंतु लगता है बच्चे का विकास नहीं हो पा रहा है”, बहू ने कहा।

“पगला गई हो बहू, शहर जाकर दिमाग खराब हो गया है तुम्हारा। मेरा दिमाग खराब है जो इस उम्र में बच्चा करूंगी, मैं तो इसके बारे में सोच न सकूँ”, रामा गुस्से में झुंझलाते हुए बोली।

बड़ी बहू धीमे स्वर में बुदबुदाती हुई दूसरे कमरे में चली गई। जहां उसने सारी बात दूसरों को बताई।

सभी बेटे गुस्सा होते हुए गामा से कहने लगे कि इस उम्र में ऐसा मज़ाक करते हो, आपको शर्म आनी चाहिए।

हाँ-हाँ नहीं आती मुझे शर्म, जब मेरे 5-5 बेटों को शर्म नहीं

आयी। 10 साल हो गए तुमको कभी अपने बूढ़े माँ-बाप को मिलने भी आए? जो मुझे शर्म का पाठ पढ़ाने चले हैं।

गामा और रामा एक दूसरे के गले लगकर रोने लग गए।

ये सब देख-सुन कर सभी बेटों की नजरें शर्म से झुक गई और उनकी आँखें नम हो गई।

बेटों को अब अपनी गलती का एहसास हो चुका था। उन्होंने अपने मम्मी-पापा से इस बात की माफी मांगी। गामा व रामा ने उन्हें माफ कर दिया। अब सभी बेटों ने गाँव में ही रहने का मन बनाया और अपने माँ-बाप को कभी भी न छोड़कर जाने का प्रण लिया। अब सभी सुखी सुखी अपना जीवन खेती करके गाँव में ही व्यतीत करने लगे।

Baby's Corner

Hazel Infantina H

D/o Henry Arockia Raja J.
SWO - A
Poolampatti Branch



Facing the Undisputed Boss

(NOT ABOUT FACING THE WIFE)



K Gomathi Nayagam

Divisional Manager
TO Wing
Head Office

The article is not about facing wife, so no need to be extra cautious while reading. But it is about facing the customer - who is the undisputed **Boss of Business**. Considering the theme, I have been bestowed with an additional responsibility of giving a **"MESSAGE"** through this column, though with a tinge of humour.

Nothing wrong in expecting a message either. After all, round the clock, we all are flooded with messages from Whatsapp, Facebook, Twitter, Insta, etc., OMG,



herculean task to make an exhaustive list. Yes messages flow from everywhere, and also in every form and medium. Even the vessel sounds from kitchen convey many messages which only the married folks are capable of decoding. Forget all these active moments, even while sleeping the sound of "SNORING" gives a LOUD MESSAGE about one's sleep and life...Doesn't it?

We, working in a service industry, need to be more sharp-eyed to capture the messages mixed in the moments. Through this article I am trying to help you decipher a few messages prone to be missed, possibly from similar moments.

MAKE EYE CONTACT

It was dusty afternoon during the pre-computerisation era. For most of the staff on rolls today, the scene may not be clear. Let me spend a few words on that. Those days, banks had big hardbound ledgers weighing a few kilos. Those ledgers are heavy enough to fracture bones if fallen on the legs. The front office counters were high like fields with full grown Jowar. Staff can barely see the face of customers. During day to day work, these heavy-bound ledgers traverse from clerk to supervisor through the top of wooden counters.

I was working as a clerk in rural branch and sitting in the counter. On my adjacent seat was a clerk by name YK. I could hear YK exhaling deeply indicating the business hours coming to end and the lunch break nearing. Yes it was YK's everyday habit. Then came a villager and started enquiring YK about the passbook given for updation. YK replied without even looking up to the customer,

YK "Melathane irukku eduthuttu ponga" (It is right above the counter, take and go).

Villager, "Idhuvaa?... appadiye eduthukava?" (Is this ? Can I take as it is?)

He did not bother to look at the customer even then. YK nodded indifferently indicating his reluctance to answering any more questions. I got busy with my work. Suddenly I saw YK running **"dhadadhadaa"** towards branch entrance chasing the customer and shouting ...

"Annachi ! Sir !! Yov !!!" (YK's voice automatically amplified with every word)

"Ledgera kuduthuttu poyya" (Brother, Sir, ... Return the ledger and go)

I understood later that the villager dutifully obeyed YK's command and took the Bank Ledger also as the passbook was kept inside the ledger. We can take away many messages in this incident. However the most important one is here.

MESSAGE is - MAKE EYE CONTACT WHILE TALKING

NOT A NO MAN'S LAND - BE SENSIBLE

We see a particular kind of people who, on becoming branch heads, make the branch as NO MAN'S LAND. For every service request from customer, such people start replies with NO as first word.

One such manager was facing a die-hard customer who kept frequenting his cabin for loan. The manager is one who has mastered the art of saying no. Despite the customer coming frequently, he used to give the same reply – NO in different forms - followed by one standard finish line on every occasion– that is.,

“Devaru Olledhu Maadali ” (May God do good things for you)

But this last time, the customer got very frustrated and shouted back on high tone,

“Yaavagalum Devere Olledhu madubekka? Neevu janarugagi enum maadalva ...?”

(Is it only God who has to do good always? Will you not do anything good for people?)

So friends, we need to be sensible even while choosing customary replies and routine conversations. Flavouring talks with even with nicely sounding words like “Good”, “Excellent” “I know” may sound inappropriate sometimes.

MESSAGE – BE SENSIBLE IN YOUR TALK

RIGHT IS NOT RIGHT FOR ALL– EMPATHIZE

For a change, let us move out of banking although sticking to the theme of article. I remember having witnessed two conversations. Yes it helps being a good onlooker when we mingle in society.

Scene 1 – Saloon

I was getting my shave and overheard the stylist talking to his acquaintance.

“On veetula udambu sariyillanu sonniye ...Eppadi Irukkanga ?” (You told that your wife was not keeping well, How is she?)

“Paravallanne ... 1500 roova scannukku thandam koduthen ...” (Somewhat better Anna, but I had to waste 1500 rupees for Scan)

“Scannellam eduthuttu problem onnume illennu sollitanunga ..

Aana appuram edhukku 1500 roova ? romba aniyayam anna “ (They did Scan and found No Problem with her health but then why they charged me with 1500 Rupees? Too much unfair)

Scene 2 – Bengaluru City Railway Station – Side steps to platform

I was hurrying to catch the Lalbagh Express. A ticket checker was sighted arguing with the man who was caught without platform ticket while exiting. The man was vociferously questioning the rightfulness.

His point is, “How come no one questions while entering but you catch when we exit? If you are so particular about buying platform ticket, why you do not check at entry gate?”

I would say these two scenes and conversations gave me a paradigm shift about the systems the whole world is creating which are mostly biased towards well educated. I request you not to overpower the questions of these ignorant people with your knowledge. The rules are to be understood by the target mass.

MESSAGE – MAKE YOUR SYSTEMS SIMPLE

I hope that the article has conveyed the message. If anyone does not find them, please use Ctrl+F and search, You will find it for sure. Bye for now.

WITHERED FLOWER SMILES AGAIN



Bharathi D

SWO-A
Zonal Inspectorate
HO, Bengaluru

It was a bustling day at branch. Sunitha Devi entered with the help of her strong, intricately carved walking stick. In my entire service, I have never seen a customer as aghast as her. Her hair was rough, unkempt and bundled up to resemble a bird's nest. She wore a shabby salwar kameez, too big for her puny figure. Atop her attire, she wore a faded sweater wrongly buttoned throughout. The golden rim of her glasses was bent and balanced on her nose with great difficulty. It was a week since I had reported at the branch and the officer seated next to me described her as very troublesome. I had seen quite a few such customers in my service and had mastered the art of dealing with them-- just attend to them, meet their requirements, speak not a word more or less and see them off. Troublesome and craggy as described, she stood up to her reputation in every respect. She knocked a glass counter with her walking stick and ordered the employee to update her passbook. What astonished me was her impeccable English. The slang, words and the pronunciation no means matched her dress and behaviour. She would invariably be present at the branch every week demanding attention and priority, flouting all rules of first-cum-first-serve.

Months rolled by and it was the demonetization epoch. Unimaginable and unmanageable was the rush in the branch. The staff were having tough time receiving and counting endless flow of heavy cash. On the fifth day, somewhere within the crowd, I heard the shriek of a woman. The shrill voice prompted me that it was Sunitha Devi and I went looking for her. Tiny and puny as she was, I could not locate her quickly. I surged my way through the crowd and found her squished, oblivious, unable to move and yelling at everyone. I requested people in the crowd to make way for her, brought her out, made her sit on the sofa and gave her water to drink. When asked the errand she was present for, she thumped six notes of one thousand denomination each into my palm and ordered me to remit them to her account. I remitted the cash and

requested her to come on a different day for passbook entry as services of all clerical staff were utilized for cash. She murmured that bank staff are no good and left. After few days, she came barging towards me and threw her passbook on my table demanding an explanation. Her complaint was that while she had handed over ₹6000/- to me, the pass book reflected a credit of only ₹5000/- . Now, everyone in the crowd looked at me with suspicion. My integrity was at stake. I took the passbook from her and went through the entries. Yes, she was right. While I thoroughly remembered having remitted ₹6000/-, I was at a loss to prove it. I slowly went through all the entries and noticed that the last entry for the day showed a credit of ₹1000/-. I guess the cashier had wrongly posted the amount as ₹5000/- and in order to set right the mistake, had posted the second entry. However, to locate the amount was a great relief to me. I showed her the entry and in a pursuit to prove my integrity, my tone might have been a bit rough. She took her passbook and left without speaking a word. Next day morning at sharp 10 am (branch opening time) she was present there. I feared some other allegation. On the contrary, she spoke to me in a very soft tone, "Beta, I am sorry for yesterday's incident. It was my fault that I didn't go through all the entries". It was not her fault for sure. The least anyone could guess was the splitting of the credit amount. But at that moment, little did I realize that with her apologetic gesture she had laid the foundation for friendship which blossomed as a beautiful flower and etched the name "SUNITHA DEVI" forever on my soul.

From that day, whenever she visited the branch, she would come to my counter and greet me. On my part, I would smile and reciprocate. This continued for quite some time and one day when the rush at my counter was a little less, she sat opposite to my seat and struck a conversation with me. It seemed like she had waited for several months for this opportunity to open up. She said that she was 93 years young (called herself so) and was

born in an orthodox family. When she was 20 years old, she had participated in the Beauty contest and had won the coveted Beauty Pageant title. I thought she was hallucinating (she later proved my assumption wrong). Her father, an orthodox and relentless man, threw her out of his house. When her mother died an untimely death, Sunitha Devi was not even allowed to see her dead body. She recalled having spent 5 nights in the cremation ground near her mother's grave. A shiver passed through me on hearing this. I was not sure whether she was speaking the truth. But the honesty in her tone appealed to me. The boldness and will power exhibited by her was commendable. Being born in an orthodox family, she had contested for the title of Beauty Pageant, that too in the good old conservative years. And had spent 5 nights in a burial ground all alone!!

On another day, she claimed that she was an artist and a drawing teacher. She took a piece of paper lying on my table and wrote few English alphabets on it. She then developed them into human faces. The strokes and finesse proved that she was a very good artist. She even handed me some of her paintings compiled as a calendar. Her ever enthusiastic approach to life, 'never- say- die' attitude proved the adage 'age is just a number' is indeed true.

Time rolled by and one day when I was in the Senior Manager's cabin discussing a loan proposal, I spotted Sunitha Devi standing in a corner, her eyes searching for someone. For the first time I saw her beautifully dressed, draped in a white and red silk saree, a string of pearls around her neck, her hair neatly tied into a knot with a red rose adorning it. It looked as if her pristine beauty could have won her the title of Beauty Pageant for the second time. I came out of the cabin and the moment she saw me, she briskly walked towards me and held my hand in excitement (those were the non-covid days). I complimented her, "You look beautiful. What's the occasion?". She took out a photograph from her thin bag which showed her with famous artists, musicians and film actresses. She told me that she was invited and felicitated to mark International Women's Day . Now, all my doubts were cleared. To share a stage with such famous personalities, one had to be a renowned person. I felt very happy for her. What moved me was the fact that she had come to the branch straight from the felicitation function to share and savour her moment of happiness with me. Coincidentally, I had brought some

home made jamoons to be distributed among my colleagues during lunch hour. I gave her some. She was very happy and went for a second serving.

When I was transferred from the branch , I did not get an opportunity to inform Sunitha Devi. In my new posting, on one fine day, I received a call from an unknown number. It was Sunitha Devi. She said, "Beta, how are you? I have come to the branch and am told that you are transferred". I asked her, "Madam, how are you?" for which she rebuked, "Call me aunty, not madam." After a few days, I received another call from her, "My son has come from the U.S. I had told him to get some chocolates for your daughter. I want to meet you". I was hesitant to receive the sweets and politely declined. She would not listen and insisted that I meet her. Finally it was decided that I meet her at 7.30 am the next day at a place convenient to both of us. In the evening I prepared jamoons as she seemed to relish them and packed some for her. The next morning when I reached there at 7.30 am, she was already waiting for me. What I saw there was really touching. A (now) 94 years old lady, a frail figure, shrunk and bent, daring the chill morning weather of December, was sitting on a stone bench waiting for me with a small cover in her hand. The moment she saw me, she got up and endearingly held my hand, "Beta, I am very happy to see you. Here are some chocolates for your daughter". I gave the jamoons I had packed for her. She looked at the transparent box and exclaimed, "Jamoons ! I like the jamoons you make. I will eat them all myself. Thanks beta. God bless you. Okay, I have to leave now. You too have to go to work". I held her hand and led her across the road to the street where her daughter was waiting for her. She took her mother by her hand and they walked towards their car. As I saw them walk, I pondered-As a generation, have we failed miserably to take care of the older section of the society? Are we giving them the love, care, time, patience they need while we have had our share of these from them? A resilient lady who could erupt as a volcano of love, affection and care was considered troublesome and arrogant. The pain of being continuously ignored, ridiculed and admonished must have brought out the rude behavior in her. Has our culture which preaches us to respect, regard, care for elders been relegated to the background ? As I stood there lost in these thoughts, Sunitha Devi on reaching her car turned to wave me a bye. The totally wrinkled face of the 94 years old woman bore a beautiful smile. It looked as though the withered flower was smiling again.

नाम की महिमा



बी के उप्रेती

वरिष्ठ प्रबंधक (सेवानिवृत्त)
केनरा बैंक

हमारे सभी धर्म ग्रंथ भगवन नाम की महिमा की विस्तार से चर्चा करते हैं। आप किसी भी धर्म ग्रंथ का अध्ययन करें, वहाँ पर नाम की महिमा की बहुत से किस्से कहानियाँ और दृष्टांत मिल जाएंगे। हिंदू-धर्म-ग्रंथों में चर्चा है कि कलयुग में न यज्ञ, न तप, बस भगवन नाम जपने से ही मोक्ष की प्राप्ति होती है। संत तुलसीदास जी ने रामचरितमानस में लिखा है।

“कलयुग केवल नाम अधारा ।
सुमरि-सुमरि नर उतरहिं पारा” ॥

नाम सुमिरन की महिमा का बखान करते हुए संत तुलसीदास जी ने यहाँ तक कह दिया है कि यदि भगवान का उल्टा नाम भी जपा जाए, तो भी पुण्य / मोक्ष की प्राप्ति हो जाती है।

“उल्टा नाम जपत जगु जाना ।
बाल्मीकि भए ब्रह्म समाना” ॥

कहते हैं कि ‘राम’ का उल्टा नाम ‘मरा’ – ‘मरा’ का जप करके भी वाल्मीकी जी संत बन गए।

नाम की महिमा का बखान करते हुए पुराणों में एक कथा गज (हाथी) और मगरमच्छ की भी है। एक दिन हाथी तालाब में पानी पीने के लिए गया। वहाँ उसका पैर एक मगरमच्छ ने पकड़ लिया। मगरमच्छ और हाथी के बीच घमासान युद्ध हुआ। जब मगरमच्छ हाथी को घसीट कर तालाब में ले जा रहा था और हाथी को लग रहा था कि अब तो अंतिम समय आ गया है और मृत्यु निश्चित है, तब वह भगवान को याद

करने लगा। उसने आर्त-भाव से प्रभु को पुकारा और वह इतना डरा और घबराया हुआ था कि वह प्रभु को ‘नाथ’ कहकर नहीं पुकार पा रहा था और उसके मुँह से सिर्फ ‘हे ना’ – ‘हे ना’ का उच्चारण ही निकल रहा था। तब भी उसकी पुकार भगवान तक पहुंच गई। तब प्रभु उसकी मदद के लिए आए। उन्होंने अपने भक्त गज (हाथी) को मगरमच्छ के चंगुल से मुक्त कराया।

अक्सर जब भी किसी परिवार में बच्चे का जन्म होने वाला होता है, तो उसके जन्म से पूर्व ही नामकरण की प्रक्रिया शुरू हो जाती है। परिवार के लोग बहुत से नामों का सुझाव देते हैं और नामकरण संस्कार के दिन उसको नाम दिया जाता है और फिर सभी उसको उसी नाम से पुकारते हैं। एक बच्चे का भले ही एक नाम ऑफिशियल हो, पर बहुत से उसके नाम उसकी आदतों के हिसाब से या प्यार से रखे जाते हैं।

मुझे कुछ वर्ष पूर्व एक ग्रामीण शाखा में काम करने का मौका मिला। एक दिन जब गांव का भ्रमण करने निकला तो एक किसान की गाय को देखा तो बहुत अच्छा लगा। सड़कों पर घूमती बूढ़ी गाय शहरों में भी बहुत दिख जाती हैं, लेकिन उस गांव में पहली बार मैं पालतू गाय और उसके मालिक से मिला। गाय का मालिक मेरे आने पर बहुत खुश हुआ। मैंने उसके खुश होने का कारण पूछा तो कहने लगा- “मैनेजर साहब आज मेरे घर में नन्हे प्राणी ने जन्म लिया है। मेरी मालती ने सुंदरी को जन्म दिया है। मैं आपका स्वागत दूध-घी और बूरा खिलाकर करूँगा”। मैंने उसको मुबारकबाद दी और पूछा, “कितने बच्चे हैं आपके परिवार में”? कहने लगा, “4 बच्चे-दो लड़के और दो लड़कियाँ”।

मैंने कहा, “चलो अब एक और लक्ष्मी आपके घर आ गई।” तब वह कहने लगा “आपको मालती और सुंदरी से मिलवाता हूँ।” वह मुझे गौशाला में ले गया और बोला, “मैनेजर साहब मालती मेरी गाय है और सुंदरी उसकी बछिया।” मैं हैरान हुआ और तब मेरा शक भी दूर हुआ। उस किसान ने बताया कि, “उसके यहाँ जितने भी जानवर हैं, सबके नाम हैं और उनको उसी नाम से पुकारा जाता है।” मुझे यह जानकर अच्छा लगा। यदि हम किसी का भी नामकरण करते हैं, चाहे वह जानवर हो या पक्षी ही क्यों न हो, मंशा यही होती है कि उसे उसके नाम से ही पुकारें। ज्यों ही हम किसी को उसके नाम से पुकारते हैं, हम अनायास ही उससे आत्मिक संबंध और जुड़ाव स्थापित कर लेते हैं।

मुझे एक दिन अपनी शाखा के पैनल एडवोकेट श्री हरीश जोशी जी के घर जाने का मौका मिला। मैं उनसे बैंक के केस के विषय में कानूनी जानकारी लेना चाहता था। जैसे ही मैंने उनके घर की घंटी बजाई तो कुत्ते के भोंकने की आवाज़ आई। मैंने बाहर से ही वकील साहब को आवाज़ लगाई कि “अपने कुत्ते को बांध देना, मुझे कुत्ते से बहुत डर लगता है।” उन्होंने दरवाज़ा खोला और मेरा अभिवादन किया और कहा कि “निश्चित रहें, मैनेजर साहब! ‘बंटी’ (कुत्ता) आपको कुछ नहीं करेगा।” मैंने डर-डर के उनके घर में प्रवेश किया। जब मैं ड्राइंग-रूम में बैठा, तो उनका कुत्ता भी सोफे की एक कुर्सी में बैठा हुआ मुझे देखकर भोंकने लगा। तभी उन्होंने अपने कुत्ते को कुछ कहा और वह चुप हो गया। मैंने उन्हें कहा “आपका कुत्ता काटेगा तो नहीं। क्योंकि यह मुझे बहुत भयंकर रूप से देख रहा है।” तभी वकील साहब ने मुझे कहा- “इसका नाम बंटी है, एक बार बस इसको प्यार से बंटी कह कर पुकारो, तब यह आप पर नहीं भौंकेगा। मुझे कुत्ते से बचपन से ही बहुत डर लगता था और जिनके घर में कुत्ता होता था, मैं उनके घर भी नहीं जाता था। मैं, ‘डरता क्या न करता’ वाली स्थिति में था और मैंने डरते- डरते ‘हैलो बंटी’ बोला, तो वह नाम सुनते ही पूँछ हिलाता हुआ मेरे पैर सूँघने लगा और मेरा मित्र बन गया।

नाम की महिमा का एक और दृष्टांत मेरे साथ तब भी हुआ जब मैं दिल्ली की एक शाखा का शाखा-प्रबंधक था। यह घटना वर्ष 2008-2009 की है, जब बैंक में एटीएम स्थापित किए जा रहे थे। प्रत्येक दिन बड़ी संख्या में एटीएम लगाए जा रहे थे और शाखाओं को टारगेट दिए जा रहे थे कि रोज 100 एटीएम कार्ड ग्राहकों को दिए जाएं। सभी शाखाएं इसी होड़ में लगी हुई थीं। प्रत्येक दिन कितने एटीएम-कार्ड ग्राहकों को दिए गए, एटीएम मशीन की एटीएम हिट्स की रिपोर्ट और एटीएम डाउन रिपोर्ट पर हर रोज अंचल कार्यालय में चर्चा होती थी। हमारी शाखा भी एटीएम-कार्ड और एटीएम मेंटेनेंस में लगी हुई थी। यह हमारी शाखा के कर्मचारियों के लिए भी एक नया विषय/चैलेंज था, जिसमें हम कीर्तिमान स्थापित करना चाहते थे।

हमारी शाखा के एक ग्राहक जो अक्सर शनिवार को बैंक में आया करते थे, उनको हमने एटीएम-कार्ड दिया। वह एटीएम-कार्ड लेकर बहुत खुश हुए और बोले, “अब 24 बाय 7 कैश निकाल पाएंगे।” हमने उनसे कहा कि “3 दिन बाद इसका इस्तेमाल करना, तब तक आपका कार्ड लिंक हो जाएगा और वह खुशी-खुशी एटीएम-कार्ड लेकर चले गए।” एटीएम कार्ड तो हमने उनको दे दिया, लेकिन एटीएम कार्ड-लिंक करना भूल गए। जब हम ज़रूरत से ज्यादा किसी चीज़ को लेकर उत्साहित होते हैं तो गलतियाँ भी कर बैठते हैं। अगले शनिवार जब वे एटीएम से कैश निकालने आए तो एटीएम-कार्ड से कैश नहीं निकला। वे गुस्से में शाखा में आए और कहने लगे- “आपका एटीएम कार्ड चल नहीं रहा है। जब चेक किया तो पता चला हमारे कर्मचारी ने एटीएम-कार्ड को लिंक ही नहीं किया है। किसी तरह से ग्राहक को समझाया और उनसे कहा- “सर कुछ अपडेशन किया है, अब आपका एटीएम कार्ड काम करेगा। आप 3 दिन बाद इसका एटीएम मशीन में इस्तेमाल करें। आपका एटीएम कार्ड ज़रूर काम करेगा।” खैर! वह व्यक्ति चले गए। मैंने अपनी टीम को हिदायत दी कि भविष्य में इस तरह की गलती से बचें।

अगले हफ्ते वह श्रीमान दोबारा शनिवार को एटीएम से कैश निकालने 10:00 बजे ही बैंक आ गए। तब भी उनका एटीएम से कैश नहीं निकला। इस बार वह बहुत गुस्सा हो गए और कहने लगे “रख लो इसी एटीएम-कार्ड को अपने पास, मुझे नहीं चाहिए। 2 हफ्ते से इस खटारा कार्ड को लेकर घूम रहा हूँ, पर यह चलता ही नहीं है”। मैं एटीएम में उनके साथ गया तो पता चला सुबह 8:00 बजे ही एटीएम मशीन में कैश खत्म हो गया था। मैंने उनसे कहा, सर आपका एटीएम कार्ड ठीक है, लेकिन एटीएम मशीन में कैश नहीं है। इस के लिए खेद प्रकट करता हूँ। आप 12:00 बजे के बाद एटीएम यूज़ करें, क्योंकि मैंने कैश इंडेंट कर रखा है, जैसे ही कैश आएगा तुरंत “एटीएम मशीन में कैश डाल दूँगा और तब आप कैश निकाल लीजिएगा”। किसी तरह से ग्राहक को मनाया, माफी मांगी, उनको संतुष्ट किया और अपने काम में लग गया। उनके जाने के बाद मैंने उनके खाते की डिटेल्स जानकारी ली तो पता चला कि वह सरकार के एक सार्वजनिक संस्थान में एग्जीक्यूटिव इंजीनियर के पद पर हैं। मैंने उनका नाम व पदनाम मन में याद कर लिया। मैंने मन ही मन सोचा कि एग्जीक्यूटिव इंजीनियर का पद तो बहुत बड़ा ओहदा होता है। इनके विभाग में तो इनका ऑर्डर हो, तो वहाँ के कर्मचारी तो उनका काम हाथों-हाथ करते होंगे और हमारी शाखा से एक छोटे से काम के लिए उनको दो बार खाली हाथ लौटना पड़ा। मन ही मन मुझे बहुत ग्लानि हुई। खैर! मैंने सोच लिया कि अब जब भी वह आएंगे, प्राथमिकता से उनका काम किया जाएगा।

उसके बाद वे महीने तक बैंक में नहीं आये। अचानक एक लंबे अंतराल के बाद वे शनिवार के दिन बैंक में 11:00 बजे के करीब आए और शाखा-परिसर के एक कोने में जाकर खड़े हो गए। उनको देख कर मैं घबरा गया। मुझे लगा शायद दोबारा इनके साथ कुछ गड़बड़ हो गई है। इससे पहले कि वह मेरे पास आते, मैं अपनी सीट से उठा और उनके पास गया और बोला – “वर्मा जी नमस्कार! कैसे आना हुआ आपका सर! क्या एटीएम कार्ड ठीक से चल रहा है? काफ़ी

दिनों बाद आप के दर्शन हुए हैं”। मेरे मुंह से अपना नाम सुनकर वे धीरे से मुस्करा दिये और कहने लगे “ऑल इज वेल मैनेजर साहब”, आप बताएं, आप कैसे हैं? मैंने कहा “सर मैं बिल्कुल ठीक हूँ। मैंने दोबारा पूछा, सर आपके एटीएम कार्ड तो काम कर रहा है न?” कहने लगे, “हाँ-हाँ बिल्कुल ठीक काम कर रहा है, तभी तो इतने वक्त बाद आज आया हूँ।” तभी मैं उनसे अनुरोध करके उन्हें अपने केबिन में ले आया और कहा कि “वर्मा जी आज आप बहुत दिनों बाद आए हैं क्या आप चाय लेंगे”? उन्होंने कहा, नहीं, घर से अभी नाश्ता करके ही आ रहा हूँ”। तभी वह मुस्कराते हुए बोले – “चाय फिर कभी, आज चेक-बुक लेने आया हूँ”। मैंने उनको चेक-बुक जल्दी से दिलवा दी और वह खुश हुए। चेक-बुक लेने के बाद वह मुझसे बोले कि “मैनेजर साहब! मैं हैरान हूँ कि आप मेरा नाम जानते हैं”। मैंने कहा “यस सर! यू आर-अभिषेक वर्मा, एग्जीक्यूटिव इंजीनियर” और उनके संस्थान का नाम भी बताया। यह सुन कर तो वह आश्चर्यचकित हो गए और कहने लगे, “मैनेजर साहब, आप कैसे इतने कस्टमर्स का नाम याद रख लेते हैं। इस तरह का कल्चर तो प्राइवेट बैंक में ही मिलता है, क्योंकि वहाँ पर प्रत्येक कस्टमर के लिए चिन्हित कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजर होता है। लेकिन यदि सरकारी बैंकों में भी ग्राहक को नाम लेकर पुकारा जाता है तो यह मेरे लिए आश्चर्य की बात है”। मैंने उन्हें बताया कि “हम भले ही मास बैंकिंग करते हैं, लेकिन फिर भी हम कस्टमर्स को क्लास बैंकिंग ही देने के लिए प्रयासरत रहते हैं”। मैंने उन्हें बताया कि “हमारी शाखा में अक्सर स्टाफ अपने ग्राहकों को नाम लेकर ही पुकारते हैं या तो फर्स्ट नेम या लास्ट नेम”। मेरी बात सुनकर वर्मा जी बहुत प्रसन्न हुए और जब मैंने उनके बेटे और उनकी पत्नी के नाम भी बताए तो उनके आश्चर्य का ठिकाना नहीं रहा। जब मैंने उनसे अपने संस्थान का खाता हमारी शाखा में खुलवाने की बात की तो, वह राज़ी हो गए।

फंडा : “भगवान को पुकारने से भगवान मदद के लिए आते हैं, यदि हम अपने ग्राहकों को उनके ‘नाम’ से पुकारेंगे तो हम रिलेशनशिप-बैंकिंग को नई ऊंचाइयाँ प्रदान कर सकते हैं”।

लिखते एक दास्तां सुनहरी है.....

रिश्तों की मर्यादा हमारी कुछ गहरी है
प्यार और अपनापन उसका प्रहरी है
रखते हैं माहौल एक परिवार सा
इसलिए लिखते दास्तां सुनहरी है।



मोनालिसा पंवार

एकल खिड़की परिचालक
एल आई सी शाखा, जोधपुर

संबंध कहां एक ग्राहक और बैंकर का रखते हैं
उनकी समस्याओं को उनके स्थान पर रहकर समझते हैं
हल करने की कोशिश हरपल रहती है
इसलिए हमारे रिश्तों की एक गंगा सी बहती है।

कहां कभी पाया हमने कोई मनमुटाव
नहीं आने देते अपने रिश्तों में तनाव
क्या सही, क्या गलत इस परिवार के लिए
हमारी समस्याओं के आप प्रहरी है।

बैंकों का इतिहास यहीं कहता है
जब कभी कोई नई शाखा में जाए
अधिकतम ग्राहक यहीं कहता है
इस बैंक से हमारा पुराना नाता है, साथ हमारा हरपल निभाता है।

पुराने साथियों ने हमें यहीं बात समझाई है
ग्राहक से हैं हम, हमने यहीं पूंजी कमाई है
जो हिलमिल कर साथ रेंगे
हमारी बैंक की एक नई पहचान लिखेंगे।

आज उन बातों का असली मतलब समझ आता है
जब वर्तमान में बैंकिंग का माहौल नज़र आता है
हर सुविधाएं, सभी जगह उपलब्ध है
क्यों आज भी वो हमसे जुड़े हैं, यहीं बात ही तो अलग है।

E- Commerce and Consumer Protection in India

Renjith Chandran R
Deputy General Manager
RL&FP Wing, Head Office



E-Commerce in general parlance, refers to all the transactions of buying or selling goods or services occurring in an electronic or digital market place. These electronic market places have pulled down the conventional barriers of distance and time and have led to an unprecedented market penetration as well as customer participation. The last decade has witnessed an exponential increase in the e-commerce entities across the electronic market. With the outbreak of Covid pandemic, there has been an increased usage of fintech as well as edutech electronic platforms across all age group of customer.

With the increased footfall in the electronic market place, there has been a proportionate increase in the unfair practices and instances of fraud in the e-commerce market places. It is in this background that recently modified Consumer Protection (E-Commerce) Rules takes significance.

The Consumer Protection Act, 2019 explicitly defines the term 'e-Commerce' which means buying or selling of goods or services including digital products over digital or electronic network¹. The Act has envisaged that a person who purchases any goods or avail any services through electronic means or by teleshopping will be treated as consumer for the purpose of the Act and shall be entitled to claim protection and seek redressal under the provisions of the Act². Further the manufacturers who sell their products directly and exclusively through their own websites or through the online market platforms have also been brought within the definition of a product seller.

Who all shall come under the scope of the Act:

1. Sellers and service providers who utilises an online platform to sell such goods or services to consumer.
2. Electronic service providers i.e., an entity which provides technology or processes to enable a seller to engage in advertising or selling of goods or services to a consumer and includes any online market place (Amazon, Flipkart, OLX etc).
3. Inventory e-commerce entity – an entity which owns the inventory of goods or services and sells such goods or services directly to consumers (eg: Grofers, Bigbasket, Netflix etc.).
4. Market Place e-commerce entity – an entity which doesn't have any inventory of goods or services but only provides an IT Platform or e-network to facilitate transactions between buyers & sellers (ex. Meesho, Myntra, Flipkart etc.)

With a view to ensure the protection of the personal information and data shared by the consumers with the electronic service providers, the disclosure of any such personal information to any other person except in accordance with the provisions of any law for the time being in force has been brought under the definition of unfair trade practice under the new Act³.

Jurisdiction:

Under the existing Consumer Protection Act, 1986 the consumers were required to file the complaints either at the place of purchase or where the seller has its registered office address. The 2019 Act has brought in

¹ Section 2 (16) of the Consumer Protection Act, 2019

² Section 2 (7) (b) of the Consumer Protection Act, 2019

³ Section 2 (47) (ix) of the Consumer Protection Act, 2019

the well needed flexibility by permitting the consumers to file complaints with the jurisdictional consumer forum located at the place of residence or work of the consumer⁴.

Further there had been many instances where the electronic service provider had taken the plea that it was not served due notice, despite the fact that a Notice was issued at the address provided in its website. The new Act settles this issue by stipulating that a notice shall be considered as valid if the same is served on an electronic service provider at the address provided by it on the electronic platform from where it provides its services as such. The Act also requires the electronic service provider to designate a nodal officer to accept and process such notices⁵.

In exercise of the powers conferred the Consumer Protection Act, 2019, Government notified The E-Commerce Rules, 2020. The rules aim to prevent unfair trade practices and protect consumers' interests and rights in e-commerce.

Applicability of the rules:

1. All products and services acquired or sold through automated or electronic networks;
2. All models of e-commerce retail;
3. All the e-commerce entities whether they have inventory or market place model;
4. All aspects of unfair trade practising in all models of e-commerce ;
5. An e-commerce entity offering goods or services to consumers in India But no based in India.

Duties of E-commerce Companies:

1. An e-commerce entity must be a company incorporated under the Companies Act.
2. Entities must appoint a nodal person of contact who is resident in India to ensure compliance with the Act.
3. They have to establish an adequate grievance redress mechanism; they would appoint a grievance officer for this purpose and display his name, contact details, and designation of their platform. He would acknowledge the complaint's receipt within 48 hours and resolve the complaint within a month from receipt of the complaint.

4. If they are offering imported goods, the importers' names and details from whom the imported goods are purchased, and the sellers' names are to be mentioned on the platform.
5. They cannot impose cancellation charges on consumers unless they bear similar costs.
6. They have to effect all payments towards accepting refund requests of the consumers within a reasonable period.
7. They cannot manipulate the goods' prices to gain unreasonable profit by imposing unjustified costs and discriminating against the same class of consumers.
8. They cannot discriminate between consumers of the same class or make an arbitrary classification of consumers which may affect their rights.

The Rules have laid down a set of duties and responsibilities for the e-Commerce entities. A perusal of these rules reveals that these guidelines have been put in place to enable the customers to make an informed decision while making a purchase through the online market places. The onus has been put on the e-Commerce entities to ensure that the sellers are not making any misrepresentations or misleading comments or any other unfair or deceptive practices in relation to the features of the goods and services offered through their platforms. They are also required to monitor the product reviews to ensure that the sellers themselves are not posting any reviews posing as the customers. A concerted effort has also been taken to protect the data and privacy of the consumers of the e-Commerce entities.

Conclusion:

The Act 2019 appears robust to protect consumer rights and interests of e-commerce customers along with specific regulations (i.e. Consumer Protection (E-Commerce) Rules, 2020). Though the 2019 Act has brought in several commendable changes in the existing framework so as to protect the interests of the consumers of e-Commerce transactions, it has not brought in any change to the traditional redressal system except for the introduction of the Alternate Dispute Resolution channel. There has been apprehension about the Act's and Rule's effectiveness because of the slow judiciary process, inadequate infrastructure support, and prevailing corrupt practices.

⁴ Section 34 (2) (d) and Section 47 (4) (d) of the Consumer Protection Act, 2019

⁵ Section 65 (2) of the Consumer Protection Act, 2019

Climate Summit - An Outlook for Renewable Energy



Dr Rashmi Tripathi

DGM
Economist, SP&D Wing
HO, Bengaluru

Background

As the world economy is facing another wave of the COVID-19 pandemic, the focus of global populace has shifted towards health infrastructure and sustainable development, with a premium on saving the climate from further global warming. There is growing awareness that further deterioration of the climate will have far reaching negative impact on social, economic and natural systems. The United Nations Climate Change Conference of the Parties (COP26) from 31st Oct 2021 to 12th Nov 2021 in Glasgow continued the effort to reach a global consensus on effective measures to be adopted by the countries in this regard.

The recent global experience of energy crisis amid the economic ravages of the pandemic has further highlighted the need to accelerate efforts to move towards renewable sources of energy from coal, gas and oil.

Key Outcomes of the COP26 summit

- ❖ **Emissions:** Countries agreed on the goal of limiting global temperature rise to 1.5 degrees Celsius as per the landmark 2015 Paris Agreement. It was agreed countries will meet next year to pledge further cuts to emissions of carbon dioxide (CO₂).
- ❖ **Coal & Fossil Fuel:** An explicit plan to reduce use of coal - which is responsible for 40% of annual CO₂ emissions. Countries agreed to a weaker commitment to "phase down" rather than "phase out" coal after a late intervention by China and India and phase out inefficient fossil fuel subsidies. However no firm dates have been set. More than 40 countries, including major coal-users such as Poland, Vietnam and Chile agreed to shift away from coal, one of the biggest generators CO₂ emissions.
- ❖ **Support to Developing Countries:** The agreement pledged to significantly increase money to help poor countries cope with the effects of climate change and make the switch to clean energy.

- ❖ **US - China Agreement:** The US and China, the biggest CO₂ emitters of the world, pledged to cooperate more over the next decade to keep global warming to the limits set in the Paris agreement.
- ❖ **Deforestation:** Leaders from more than 100 countries, with about 85% of the world's forests, promised to stop deforestation by 2030.
- ❖ **Methane:** A scheme to cut 30% of methane emissions by 2030 was agreed by more than 100 countries, led by US and European Union. Methane is currently responsible for a third of human-generated warming. However, it is excluding of the big emitters China, Russia and India.
- ❖ **Finance for achieving Net Zero Targets:** About 500 global financial organisations agreed to align \$130 tn to back "clean" technology, such as renewable energy and direct finance away from fossil fuel-burning industries. The initiative is an attempt to involve private companies in meeting net zero targets and a signal to markets that it is no longer acceptable to invest in heavily polluting sectors.
- ❖ **Regulatory Energy Transition Accelerator (RETA)** was launched by International Energy Agency (IEA), International Renewable Energy Agency (IRENA) and World Bank to speed up the pace of clean energy transition and particularly assisting economies with less developed energy systems to plan their transition in a just and clean manner.

India's Stance at COP26 – The Five Point targets

India has taken stance on a five point agenda, called 'Amrit Tattva' to fight climate change, as listed below;

Promised to increase installed renewable (non-fossil fuel electricity) energy capacity to 500 gigawatt (GW) by 2030.

By 2030, 50% of the country's energy requirements would be met using renewable energy sources.

The country will reduce the total projected carbon emission by one billion tonnes between now and the year 2030.

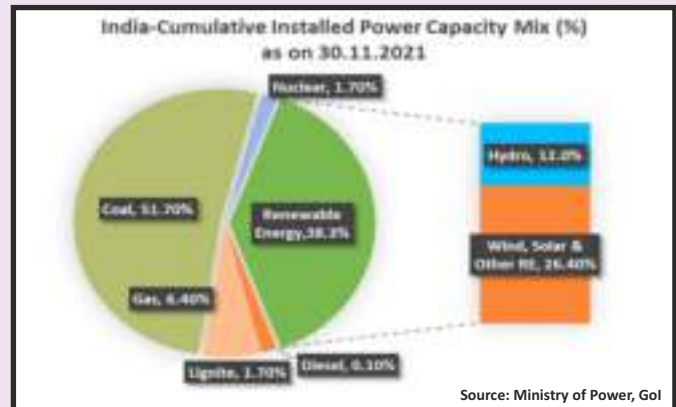
The carbon intensity of the economy would be reduced to less than 45% by 2030.

The country would become carbon neutral and achieve net zero emissions by the year 2070.

India also called upon developed economies to make \$1 trillion available for climate financing, which led to the announcement of a USD 1.2 billion (GBP 0.87bn) package of public and private finance by the UK to help drive India's green growth by supporting businesses working on innovative green tech solutions and investment into the joint Green Growth Equity Fund which invests in renewable energy in India. India currently ranks 4th in the world under installed renewable energy capacity.

India's Move towards Renewable Energy – The Future Ahead

Latest data from Ministry of Power shows that as of 30.11.2021, the contribution of renewables accounted for 26.4% of the country's total power capacity mix. This includes installed power capacity from solar power, wind power, bio-power, small hydro projects and waste-to-energy projects. The government's focus has primarily been on non-fossil fuel/renewable power generation, solar being the main driver with wind coming in second and a small portion reserved for hydroelectricity.



The way forward...

Going forward, the efforts to save the climate, both through adaptation and mitigation, will shape the global development agenda. Businesses and firms need to adapt themselves in terms of embracing the climate supportive mechanism with precise strategies and action plans with continuous monitoring to help achieve the goals towards protecting the climate and move towards a more climate supportive macroeconomic mechanism.

Views/opinions expressed in this research publication are views of the research team and not necessarily that of Canara Bank or its subsidiaries. The publication is based on information & data from different sources. The Bank or the research team assumes no liability if any person or entity relies on views, opinion or facts and figures finding in this project.



“A successful economic development strategy must focus on improving the skills of the area’s workforce, reducing the cost of doing business and making available the resources business needs to compete and thrive in today’s global economy.”

- ROD BLAGAJEVICH

केनरा मानव संसाधन सम्मेलन 2021 Canara HR Conclave 2021



LEARNING & DEVELOPMENT VERTICAL

A three week Mid Career Training Programme was conducted for 33 Scale IV Executives at CoE, Gurugram from 15-11-2021 to 04-12-2021. The programme was designed to improve the management and leadership skills of the executives involved through different group activities, team building exercises & interaction.



Two batches of Cash Management Programme for Currency Chest Custodians were held at CIBM, Manipal from 27.12.2021 to 28.12.2021 and from 31.12.2021 to 01.01.2022 for Currency Chest Custodians. The programme covered various aspects including - Currency Chests & Cash Handling / Roles and Responsibilities Currency Chest Officers, Know Your Bank Notes, RBI Scheme of Incentives and Penalties, Detection and Impounding of Counterfeit Notes, Security Arrangement for Currency Chests, Internal control system for maintaining Currency Chests.



BHUBANESWAR

Performance Review meet of five ROs / VLB / RAH / CPH / MCB / LCB / MSME Sulabh of Bhubaneswar Circle was

conducted on 14.12.2021. Sri L V Prabhakar, MD & CEO chaired the meeting. Sri. Brij Mohan Sharma, ED, Sri. Bhavendra Kumar CGM, Sri. Babulal Meena, GM, CO Bhubaneswar, GMs from Head Office Sri. M John Emmanuel, Sri. B Chandra Sekhara, Sri. B Sudhakar Kotary and Sri. M G Pandit also spoke during the occasion. MD & CEO, ED and Circle Head also had a courtesy meet with Hon'ble Governor of State of Orissa Sri. Ganeshi Lal at the Governor House.



Sri B L Meena, GM inaugurated RUDSETI Bazaar in the state level Exhibition "Sisira Saras" organised by Department of Mission Shakti on 28.12.2021. Entrepreneurs from Odisha and different states participated in the state level Exhibition. Sri Dibyalochan Swar, DM, Sri Arakhit Das, Director of RUDSETI and all other staff of RUDSETI participated in the exhibition.



CHENNAI

Our bank participated in the PFMS workshop conducted by the State Directorate of PFMS Chennai recently. Sri Vikas Mehta, AGM, made a presentation on PFMS SNA implementation by our bank, Sri Shreekanta

Mohapatra, GM, Smt Vimala Vijaya Bhaskar, DGM, other Executives and staff participated. An Exclusive PFMS help desk was put up by the bank at the venue. The workshop was graced by High level Officers and officials of the Government of India and the Government of Tamil Nadu.



Sri P Palanisamy, Chief General Manager, Circle Office Chennai inaugurated the free battery car services for senior citizens, physically challenged persons, pregnant women and sick passengers at Puratchithalaivar Dr M G Ramachandran Central Railway Station, Chennai on 26.01.2022 under AKAM celebrations Janta Se Judo Programme. Sri S Packirisami, General Manager, Sri I Jagadeesan, Deputy General Manager, Sri M Murugan, Station Master Commercial, Railway staff and officials were also present on the occasion.



HUBBALLI

BALLARI CONNECT- "SYNERGY OF CANARITES", a unique program was organized by our Regional Office Ballari on 06.12.2021 at Ballari with an intention to interact with all the staff (all cadres) members to know & overcome the present Banking challenges &

opportunities, and to percolate the Corporate message R&R and Inclusive Growth. RO Head, Sri D C Mohan Kumar, AGM and DMs Sri B Venkata Ramulu & FLT LT Kandy Balaji graced the occasion along with DMs of RAH, SME Sulabh and CMs of Ballari cluster branches. All the branch staff also attended the programme



CSR Activity by Circle Office Hubballi - Smt Renuka B, AGM and Officials from CO, Hubballi, handed over a donation of Rs. 100000/- to Dr. Rathnamala M Desai, President of Family planning Association of India (FPA India) to extend training for women children of poor and marginalized people in Dharwad.



HYDERABAD

Sri. L V Prabhakar, MD&CEO visited Hyderabad Circle on 10.12.2021 and interacted with Scale-IV and above



executives of Circle/ROs and branches of Hyderabad Circle. Shri K.H. Patnaik, Chief General Manager presented the Circle Performance. MD & CEO in his key note address advised the staff members for Inclusive participation for Inclusive Growth and also informed all Canarites to contribute towards the business growth of the bank.

Annual Armed Guard Refresher Training in respect of Armed Guards and Security Guards posted in various Branches, Administrative Offices and Currency Chests under Hyderabad Circle was conducted in Telangana State Police Academy during 27-29 Dec 2021. A total of 37 Guards from Canara Bank Vijayawada Circle, 18 Armed Guards from Union Bank and 03 Armed Guards from Indian Bank participated in the training programme.



MADURAI

Sri. Brij Mohan Sharma, ED, visited CO Madurai on 24.12.2021 and reviewed the performance of Circle Office, Regional Offices, RAHs, MSME SULABHs, MCB & LCB. GM & Circle Head Sri D Surendran, Madurai Circle was present on the occasion. ED, in his key note address, briefed about bank thrust on retail & recovery and also inclusive growth and explained about the individual roles



of CO Head, RO heads, Branch heads, LCB head, MCB Head, RAH heads, MSME Sulabh heads and also the expectations of corporate office.

MANGALURU

Customer Meet organized at Car street Branch, Mangaluru on 01.12.2021. Sri B. Yogish Acharya, General Manager, Circle Office, Mangaluru highlighted the history of our Bank and the present excellent performance of our Bank and also handed over the sanction letters to the beneficiaries of Education, Housing, Vehicle and mortgage loans. During the function long standing customers of the branch were honoured and felicitated. The customers expressed their pleasure over being associated with our Bank for decades.



AF & PS section, RO Hassan conducted gold loan road show/campaign in 4 taluks viz Hassan, Arsikere, Holenarasipura and Channarayapatana involving all branches of respective taluks. Gold loan road show was



flagged off at all the centers by Sri. Sunil Kumar, AGM, RO, Hassan. During the programme Auto announcement was done highlighting turnaround time and ROI. Wide publicity was given in visual as well as print media about gold loan. Apart from officials from Regional Office, respective branch in charges graced the programme.

the region and also select branches in Sagar Taluk to reiterate the importance of achieving the year end targets.

MANIPAL

Lead Bank Offices of Canara Bank Chitradurga and Davangere districts organized a DICGC BENEFICIARIES PROGRAMME on 12th December 2021. Honorable Prime Minister interacted with Deposit customers of Millath Co-operative Bank through Video Conference and also handed over the Bank cheques to DICGC Beneficiaries. Dignitaries from Head Office, Bangalore also connected the programme through Virtual mode. All the Branches of Chitradurga & Davangere District along with their top customers actively participated in the programme.

THIRUVANANTHAPURAM

A “MEGA RETAIL LOAN EXPO” was conducted by CO Thiruvananthapuram on 14.12.2021 at all RAHs in Kerala. The programme was inaugurated by RO Heads at various RAHs under Trivandrum Circle. More than 50 customers and branch heads from local branches attended the function. All over Kerala, the Retail Expo was conducted in a big way and a total of around `363 crore business leads, comprising of 1364 Housing Loans, 238 Vehicle Loans, 269 Education Loans and 96 other Personal Loans, were generated during the course of the event.



Shri Rama Naik , GM & Shri Sandeep Rao P, DGM Inaugurated the new Premises of Kumsi Branch (DP 11910) and Honoured HNI Customers of the branch . Further they also visited the prime and HNI customers of



Inter Bank Hindi Day and 74th Half yearly meeting was held at Canara Bank, Circle Office on 23 December 2021. Sri. S. Premkumar, General Manager, Sri. Sanjay Kumar Mishra, Deputy General Manager Smt. Reeny Ajith, Regional Director, RBI and Smt. Annie Alexander, General Manager, NABARD, spoke during the occasion. The winners of Inter Bank Hindi Competition were awarded with prizes.



आगरा

दिनांक 18.12.2021 को श्री एस वासुदेव शर्मा, महा प्रबंधक एवं अंचल प्रमुख, अंचल कार्यालय, आगरा द्वारा जारुआ कटरा शाखा और एटीएम कक्ष के नव निर्मित परिसर का उद्घाटन किया गया। इसमें श्री बाल मुकुन्द शर्मा, उप महा प्रबंधक व क्षेत्रीय प्रमुख, श्री हेमंत कुमार, मंडल प्रबंधक और अन्य स्टाफ-सदस्य उपस्थित रहे। इस अवसर पर शाखा द्वारा किसान संपर्क मेले का आयोजन किया गया, जिसमें क्षेत्र व आस-पास के नजदीकी ग्राम सभाओं के लगभग 1000 किसानों ने अपनी उपस्थिति से समारोह को अत्यधिक सफल बना दिया। इसके अलावा शाखा द्वारा ऋण वितरण मेले का आयोजन किया गया, जिसमें श्री एस वासुदेव शर्मा, महा प्रबंधक एवं अंचल प्रमुख द्वारा विभिन्न लाभार्थियों को लगभग एक करोड़ रुपए से अधिक के ऋण के लिए मंजूरी पत्र प्रदान किए गए। इसके साथ ही केन अदालत का आयोजन भी किया गया, जिसमें एकबारगी निपटान के तहत 38 खातों का निस्तारण किया गया।



अहमदाबाद

दिनांक 08.12.2021 को अंचल कार्यालय, अहमदाबाद के मुख्य सभागार में दिसंबर तिमाही 2021 के लिए "बैंकर्स के लिए सॉफ्ट स्किल्स का महत्व और आवश्यकता" विषय पर हिंदी में परिचर्चा कार्यक्रम का आयोजन किया गया। कार्यक्रम की अध्यक्षता श्री प्रदीप कुमार, सहायक महा प्रबंधक, अंचल कार्यालय, अहमदाबाद द्वारा की गई। कार्यक्रम में सभी प्रतिभागियों ने अपने-अपने विचार प्रस्तुत किए। परिचर्चा कार्यक्रम का संचालन श्री राघवेंद्र कुमार तिवारी, वरिष्ठ प्रबंधक, राजभाषा कक्ष द्वारा किया गया।



चंडीगढ़

दिनांक 15.12.2021 और 16.12.2021 को कार्यपालक निदेशक सुश्री ए मणिमेखलै और श्री राजेश कुमार सिंह, महा प्रबंधक, एमएसएमई विभाग, प्रधान कार्यालय, बंगलूरु द्वारा अंचल कार्यालय, चंडीगढ़ के कार्यनिष्पादन की समीक्षा करने के लिए अंचल का दौरा किया गया। श्री बी पी जाटव, अंचल प्रमुख एवं महा प्रबंधक, अंचल कार्यालय, चंडीगढ़ द्वारा अन्य कार्यपालकों के साथ कार्यपालक निदेशक और महा प्रबंधक का स्वागत किया गया। कार्यपालक निदेशक द्वारा हमारे संस्थापक श्री अम्मम्बाल सुब्बाराव पै की छवि पर पुष्पांजलि अर्पित की गई।

अंचल कार्यालय, चंडीगढ़ द्वारा कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) के तहत सरकारी सीनियर सेकेंडरी स्कूल सेक्टर 3बी 1, मोहाली में आयोजित गतिविधि में सुश्री ए मणिमेखलै, कार्यपालक निदेशक, श्री राजेश कुमार सिंह, महा प्रबंधक, एमएसएमई विभाग, श्री बी पी जाटव, अंचल प्रमुख और अन्य कार्यपालकों ने भाग लिया। इस कार्यक्रम में विशेष रूप से विकलांग बच्चों को आवश्यक वस्तुओं का वितरण किया गया। इसके अलावा कार्यपालक निदेशक द्वारा अंचल के चयनित एचएनआई ग्राहकों से मुलाकात की गई और उत्पादों और सेवाओं में सुधार लाने के लिए अपेक्षित उपाय के संबंध में चर्चा की गई।



दिल्ली

दिनांक 16.12.2021 को अंचल कार्यालय, दिल्ली में उच्च मूल्य वाले एनपीए खातों के निपटान के लिए 'मेगा केनअदालत' का आयोजन किया गया। इसमें श्री देवाशीष मुखर्जी, कार्यपालक निदेशक, श्री वीरभद्र रेड्डी, महा प्रबंधक, एसएएम विभाग, प्रधान कार्यालय, श्री एम परमशिवम, मुख्य महा प्रबंधक व अंचल प्रमुख, अंचल कार्यालय, दिल्ली, श्री अभय कुमार, महा प्रबंधक, अंचल कार्यालय, दिल्ली, श्री एम विजय कुमार, उप महा प्रबंधक, अंचल कार्यालय, दिल्ली और अन्य स्टाफ-सदस्य उपस्थित रहे।



जयपुर

क्षेत्रीय कार्यालय, जयपुर-1 द्वारा दिनांक 01.12.2021 को दिसंबर 2021 तिमाही के लिए "बैंकर्स के लिए सॉफ्ट स्किल्स का महत्व और आवश्यकता" विषय पर हिंदी में परिचर्चा आयोजित की गई। कार्यक्रम की अध्यक्षता श्री अजय सिंह नेगी, क्षेत्रीय प्रमुख एवं उप महा प्रबंधक द्वारा की गई। कार्यक्रम में श्री अनिल कुमार त्यागी, सहायक महा प्रबंधक,



सभी अनुभागों के अनुभाग प्रमुख एवं स्टाफ-सदस्यों ने भाग लिया। सर्वप्रथम डॉ सुरेश कुमार, राजभाषा अधिकारी ने उपस्थित प्रतिभागियों का स्वागत किया तथा प्रतिभागियों को परिचर्चा के विषय से अवगत कराया। सभी प्रतिभागियों ने अपने-अपने विचार प्रस्तुत किए। इस अवसर पर कार्यक्रम के अध्यक्ष श्री अजय सिंह नेगी, क्षेत्रीय प्रमुख एवं उप महा प्रबंधक ने कहा कि 'सॉफ्ट स्किल के द्वारा हम ग्राहकों को अपनी ओर आकर्षित कर ऋण दे सकते हैं और अच्छे ग्राहकों की पहचान भी कर सकते हैं'।

दिनांक 07.12.2021 को अंचल कार्यालय, जयपुर में महा प्रबंधक एवं अंचल प्रमुख श्री पुरशोत्तम चन्द की अध्यक्षता में "बैंकर्स के लिए सॉफ्ट स्किल्स का महत्व और आवश्यकता" विषय पर हिंदी में परिचर्चा कार्यक्रम आयोजित किया गया। इस परिचर्चा कार्यक्रम में अंचल के कार्यपालकों सहित अन्य अधिकारियों एवं कर्मचारियों ने सक्रिय रूप से भाग लिया।

श्री ललित कुमार जांगिड़, प्रबंधक (राजभाषा) ने परिचर्चा कार्यक्रम आयोजित किए जाने के उद्देश्यों एवं परिचर्चा के विषय की पृष्ठभूमि के बारे में जानकारी प्रदान की। इस अवसर पर महा प्रबंधक श्री पुरशोत्तम चन्द ने बताया कि बैंकर्स को सॉफ्ट स्किल्स (व्यवहार कुशलता) में अग्रणी होना अनिवार्य है। बैंक कर्मचारी द्वारा ग्राहक के साथ किए जाने वाले व्यवहार से ही बैंक के कारोबार विकास को नई दिशा मिलती है। ग्राहक की समस्याओं और शिकायतों को अच्छी तरह से सुनना और समझना, समस्या का समाधान करना व्यवहार कुशलता है।



एनफील्ड इंडिया द्वारा आयोजित बाइकर्स रैली में केनरा बैंक की 55 वर्षीय साहसी मोटरसाइकिल सवार श्रीमती मिनी अगस्टीन ने भाग लिया। यह रैली जयपुर से प्रारंभ होकर राजस्थान के मुख्य शहरों जैसे - अजमेर, भीलवाड़ा, चित्तौड़गढ़, उदयपुर, जोधपुर, बाडमेर, जैसलमेर, बीकानेर, मंडाव, झुंझुनु, सीकर होते हुए वापस जयपुर में समाप्त हुई। यह रैली आठ दिनों तक चली और इसमें कुल 2600 किलोमीटर की यात्रा तय की गई। केनरा बैंक की साहसी मोटरसाइकिल सवार श्रीमती मिनी अगस्टीन, वरिष्ठ प्रबंधक, क्षेत्रीय कार्यालय, कोट्टयम में कार्यरत हैं और इन्होंने बाइकर्स के कई कीर्तिमान स्थापित कर केनरा बैंक का नाम रोशन किया है। सबसे उम्रदराज महिला होने के बावजूद भी इन्होंने लेह लद्दाख जैसे दुर्गम क्षेत्र की यात्रा एनफील्ड मोटरसाइकिल द्वारा तय कर अपने सफलता का नया आयाम स्थापित किया है जो कि अत्यधिक साहसिक कार्य है। श्रीमती मिनी अगस्टीन देश की प्रसिद्ध महिला बाइकराइडर्स में से एक हैं। इनके हौसलों एवं पक्के इरादों ने महिला वर्ग में एक नई ऊर्जा का संचार किया है जिससे यह साबित हो गया है कि आज महिलाएं किसी भी क्षेत्र में पुरुषों से कम नहीं हैं। इस ऐतिहासिक बाइकर्स रैली का मुख्य उद्देश्य है नारी सशक्तिकरण को बढ़ावा देना। इस रैली के दौरान श्रीमती मिनी अगस्टीन ने जयपुर में दो महिला स्वयं सहायता समूह से विशेष वार्ता कर उनको प्रेरित एवं प्रोत्साहित किया।



करनाल

दिनांक 17.12.2021 और 18.12.2021 को कार्यपालक निदेशक श्री बृज मोहन शर्मा द्वारा अंचल कार्यालय, करनाल का दौरा किया गया। यह दौरा व्यावसायिक समीक्षा करने और तीसरी तिमाही के लक्ष्यों की उपलब्धि के संबंध में रणनीति

तैयार करने के लिए था। समीक्षा एवं व्यापार रणनीति बैठक दो चरणों में हुई। दिनांक 17.12.2021 को उत्कृष्टता केंद्र, गुरुग्राम में बैठक संपन्न हुई, जिसकी अध्यक्षता कार्यपालक निदेशक श्री बृजमोहन शर्मा और महा प्रबंधक एवं अंचल प्रमुख श्रीमती सी. एस. विजयलक्ष्मी द्वारा की गई। बैठक में श्री नेत्र मोहन पात्रा, उप महा प्रबंधक एवं अन्य कार्यपालकगण उपस्थित रहे। दिनांक 18.12.2021 को करनाल में बैठक संपन्न हुई और इसमें करनाल, पानीपत, रोहतक और पंचकुला के क्षेत्रीय प्रमुखों ने भाग लिया। बैठक में क्षेत्रों के विभिन्न शाखाएं, एमएसएमई सुलभ, आरएएच, करनाल एआरएम और एमसीबी/एलसीबी के शाखा प्रमुख उपस्थित थे। कार्यपालक निदेशक ने अंचल/क्षेत्रीय/शाखा प्रमुखों की भूमिका के बारे में स्टाफ-सदस्यों को अवगत कराया और ग्राहक सेवा, उत्पाद बिक्री और डिजिटलीकरण पर विशेष ध्यान देने को बताया।



दिनांक 18.12.2021 को डॉ. यशवंत सिंह परमार कृषि विश्वविद्यालय, सोलन जिला, हिमाचल प्रदेश द्वारा कृषि उद्यमी कृषक विकास चैंबर (केयूकेवीसी) के सहयोग से "प्रोग्रेसीव अग्रि लीडरशिप सम्मिट" का आयोजन किया गया। इस समारोह में अंचल कार्यालय, करनाल को आमंत्रित किया गया। इस कार्यक्रम में माननीय कैबिनेट मंत्री श्री पुरुषोत्तम रूपाला

(मत्स्य पालन, पशु पालन और डेयरी मंत्री) द्वारा कृषि क्षेत्र में ग्राहकों को ऋण और सेवाएं प्रदान करने के तहत सर्वश्रेष्ठ बैंक के रूप में केनरा बैंक को सम्मानित किया गया। इसमें श्री संदीप, सहायक महा प्रबंधक, अंचल कार्यालय, करनाल एवं अन्य स्टाफ-सदस्य उपस्थित रहे। उन्होंने बैंक की कृषि संबंधित सभी योजनाओं के बारे में संक्षिप्त जानकारी प्रदान की।



मुंबई

दिनांक 09.12.2021 को क्षेत्रीय कार्यालय, ठाणे में “बैंकर्स के लिए सॉफ्ट स्किल्स का महत्व और आवश्यकता” विषय पर हिंदी में परिचर्चा कार्यक्रम का आयोजन किया गया। श्रीमती के बी गीता, क्षेत्रीय प्रमुख एवं महा प्रबंधक ने कार्यक्रम की अध्यक्षता की और प्रतिभागियों को संबोधित किया। क्षेत्रीय कार्यालय के कार्यपालकगण श्री एम के राठोड़, मंडल प्रबंधक और श्री मनीष कुमार, मंडल प्रबंधक भी कार्यक्रम में उपस्थित होकर सभा को संबोधित किए। कार्यालय के सभी कर्मचारीगण कार्यक्रम में उपस्थित रहे और उक्त विषय पर अपने-अपने विचार व्यक्त करके सत्र को जीवंत बना दिया। कार्यक्रम का संचालन श्री षोजो लोबो, वरिष्ठ प्रबंधक, अंचल कार्यालय, मुंबई द्वारा किया गया।



दिनांक 15.12.2021 को क्षेत्रीय कार्यालय, मुंबई-2 में बैंकर्स के लिए सॉफ्ट स्किल्स का महत्व और आवश्यकता” विषय पर हिंदी में परिचर्चा कार्यक्रम का आयोजन किया गया। श्री प्रविण डी. काबरा, क्षेत्रीय प्रमुख एवं उप महा प्रबंधक ने कार्यक्रम की अध्यक्षता की और प्रतिभागियों को संबोधित किया। कार्यक्रम में श्री जितेंद्र राव, सहायक महा प्रबंधक, क्षेत्रीय कार्यालय उपस्थित रहे। कार्यालय के सभी कर्मचारीगण कार्यक्रम में उपस्थित रहे और उक्त विषय पर अपने-अपने विचार व्यक्त किए।



पुणे

दिनांक 20.12.2021 को क्षेत्रीय कार्यालय, सोलापुर में श्री शरण एन मोगेर, सहायक महा प्रबंधक की अध्यक्षता में दिसंबर 2021 तिमाही के लिए “बैंकर्स के लिए सॉफ्ट स्किल्स का महत्व और आवश्यकता” विषय पर हिंदी में परिचर्चा कार्यक्रम का आयोजन किया गया। कार्यक्रम में श्री बसवराज टी डोड्डामनी, मंडल प्रबंधक के साथ-साथ क्षेत्रीय कार्यालय के सभी कर्मचारियों ने सक्रिय रूप से भाग लिया। सभी स्टाफ ने अपने-अपने विचार प्रकट किए। श्री शरण एन मोगेर, सहायक महा प्रबंधक ने कहा कि “किसी भी ग्राहक को कम नहीं समझना चाहिए तथा उनका विश्वास पाना अपने बैंक के हित के लिए ज़रूरी है क्योंकि एक संतुष्ट ग्राहक बैंक के प्रचार-प्रसार में काफी योगदान देता है। उन्होंने यह भी बताया कि अपने भीतर के मानवीय गुणों को पहचानना तथा उसमें समय-समय पर सुधार करना असली सॉफ्ट स्किल होता है।”



ग्राहक सेवा – समय की मांग के साथ बैंकिंग उद्योग की अनिवार्यता



विश्वनाथ प्रसाद साहू
सहायक प्रबंधक (राजभाषा)
क्षेत्रीय कार्यालय, संबलपुर

पूरी दुनिया की अर्थव्यवस्था दो धुरियों पर घूमती है, जिसमें से पहली है मांग और दूसरी आपूर्ति। यहीं से वस्तु विनिमय के सिद्धांत का जन्म हुआ तथा क्रेता-विक्रेता की संकल्पना का आरंभ भी हुआ। क्रेता को सामान्य संदर्भों में ग्राहक, उपभोक्ता, खरीददार, लाभार्थी आदि की संज्ञा दी जाती है। जब भी ग्राहक सेवा की बात होती है तो हिंदी में अनुदित यह उद्धरण हमारे समक्ष होता है:

“हमारे परिसर में आने वाला सबसे महत्वपूर्ण आगंतुक ग्राहक होता है, वह हम पर आश्रित नहीं है, हम उस पर आश्रित हैं। वह हमारे काम में बाधक नहीं है, हमारा काम उसी से है। वह हमारे व्यवसाय का बाहरी व्यक्ति नहीं है, वह इसका हिस्सा है। हम उसका कार्य करके उस पर उपकार नहीं कर रहे हैं। वह हमें ऐसा करने का अवसर देकर हम पर उपकार कर रहा है”।

इस उद्धरण का विश्लेषण किया जाए तो यह कारोबार जगत के लिए संविधान की उद्देशिका जैसा है। इस बात से नकारा नहीं जा सकता कि किसी भी कारोबार में ग्राहकों की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण होती है। कारोबार जगत अपने-अपने तरीके से ग्राहकों को रिझाने में लगा रहता है और अपने प्रतिष्ठान के अनुकूल ग्राहक सेवा की परिपाटी निर्धारित करता है।

ग्राहक सेवा प्रबंधन समय की मांग :

वैश्विक वित्तीय व्यवस्था में बैंक सबसे महत्वपूर्ण प्रतिष्ठानों के रूप में उभरे हैं। हमारे देश में बैंकों को अर्थव्यवस्था का मूल आधार कहें तो अन्यथा न होगा। इस आधार का मूल बिंदु ग्राहक है। देश में बैंकिंग उद्योग को कारोबार के तहत सेवा क्षेत्र में परिभाषित किया गया है। किसी भी कारोबार में निरंतर वृद्धि के लक्ष्य की प्राप्ति के लिए ग्राहक सेवा प्रबंधन नितांत आवश्यक है। बैंकों ने भी इस सत्य को आत्मसात किया है

तथा ग्राहकोन्मुखी होने के क्रम में ग्राहक सेवा प्रबंधन की आवश्यकता को महत्व दिया है।

बैंकों में उत्कृष्ट ग्राहक सेवा के कई प्रकार हो सकते हैं जैसे- बैंक खाता न्यूनतम निर्धारित समय पर खोलना, बैंक खाता खोलने के साथ बुनियादी बैंकिंग सेवाएं जैसे - एटीएम कार्ड, मोबाईल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, चेक बुक आदि तत्काल प्रदान करना, जमा के साथ पासबुक का अद्यतन, तत्काल धन आहरण, 24*7 बैंकिंग सेवाओं की उपलब्धता, एक खाते के माध्यम से ही सभी वित्तीय ज़रूरतों को पूरा करना, घर बैठे बैंकिंग सेवाओं का लाभ पहुंचाना, न्यूनतम प्रलेखीकरण करते हुए समय पर ऋण वितरण, जमा और अग्रिम के उत्पादों के लिए आकर्षक ब्याज दर आदि।



ग्राहक सेवा प्रबंधन की दिशा में बैंक द्वारा उठाए जा रहे कदम :
बैंकों ने ग्राहकों को समझते हुए अपनी शब्दावली में मूल्यवान ग्राहक, उच्च मालियत वाले ग्राहक, ग्राहक सेवा, ग्राहक संतुष्टि, ग्राहक जागरूकता आदि को समाहित किया। ग्राहकों की ज़रूरतों को ध्यान में रखते हुए उन्हें उच्च स्तरीय बैंकिंग सेवा उपलब्ध कराने की दृष्टि से कई महत्वपूर्ण कदम उठाए हैं:

ग्राहकोन्मुखी उत्पाद तैयार करना:

ग्राहकों के आयुवर्ग, आय, पेशा, व्यवसाय को ध्यान में रखते हुए अपने जमा एवं ऋण उत्पादों को तैयार करते हैं। जैसे 18 वर्ष के कम आयु के बच्चों के लिए केनरा जूनियर, वेतनभोगियों के लिए विशेष वेतन खाते जिसमें अधिविकर्ष की सुविधा के साथ मुफ्त चेक बुक, डीडी बनाने की सुविधा, व्यक्तिगत ऋणों, वाहन ऋणों, आवास ऋणों पर आकर्षक ब्याज दर के साथ प्रसंस्करण प्रभागों में छूट, कारोबारियों के लिए व्यापार खाते जिसमें आरटीजीएस, एनईएफटी तथा नकद जमा शुल्कों आदि में छूट, संस्थागत खातों में निर्धारित राशि से अधिक रखे जाने पर आकर्षक ब्याज दर आदि। इस प्रकार प्रत्येक आयुवर्ग एवं पेशेवरों की बैंकिंग ज़रूरतों को पूरा करते हैं।

इन सब के साथ ही वर्तमान समय के कठिनाइयों जैसे – कोविड-19 के कारण हुई वित्तीय हानि से निपटने के लिए केनरा चिकित्सा, केनेन जीवनरेखा, केनरा सुरक्षा व्यक्तिगत ऋण उत्पादों को तैयार किया है। इसके अतिरिक्त, आज़ादी के 75वीं वर्षगांठ को सरकार द्वारा आज़ादी के अमृत महोत्सव के रूप में मनाया जा रहा है। हमारे बैंक ने भी इस उत्सव के अनुरूप 'केनरा अमृत-75' के नाम से मीयादी जमा उत्पाद आकर्षक ब्याज दर के साथ तैयार किया है।

**ग्राहक सेवा पर नीति एवं नियम :**

ग्राहक हित को देखते हुए ग्राहक सेवा पर नीतियां एवं नियम बनाए हैं, जिसमें बैंकिंग लोकपाल के तहत ग्राहकों को सेवाएं

प्रदान करना, ग्राहकों से समुचित व्यवहार, समय पर जमा एवं ऋण सुविधाएं उपलब्ध करवाना, विभिन्न सेवाओं हेतु शुल्क, सरकारी निर्देशों के तहत कार्यनिष्पादन, ग्राहक शिकायतों का त्वरित निपटान आदि के संबंध में व्यापक दिशानिर्देश प्रसारित किए जाते हैं। इसके अतिरिक्त, ग्राहक सेवा और ग्राहक सेवा में चूक के लिए शून्य सहिष्णुता पर नीतियां बनाई हैं।

24*7 बैंकिंग सेवा प्रदान करना :

आज के परिदृश्य में बैंकिंग बुनियादी आवश्यकताओं की श्रेणी में आ गई है। परंपरागत बैंकिंग कालांतर में ऑनलाइन बैंकिंग जैसे – मोबाईल, इंटरनेट, एटीएम बैंकिंग में बदल गयी है और ग्राहकों को 24*7 बैंकिंग की सुविधाएं प्रदान की जा रही हैं। प्रत्येक व्यक्ति भले ही वह सामान्य हो या विशिष्ट, नौकरीपेशा हो या मजदूर, पेशेवर हो या कारोबारी या फिर गृहिणी, सभी का एक बैंक खाता अवश्य है। सरकार ने भी बैंकों की पारदर्शिता एवं सटीकता के कारण अपना सभी योजनाओं के क्रियान्वयन के लिए बैंकों को ही माध्यम बनाया है। साथ ही विविध योजनाओं के लाभ को अंतिम लाभार्थी तक पहुंचाने के उद्देश्य से आधार संख्या को बैंक खातों से जोड़ा है। इसके अलावा, ग्राहक अपनी सुविधानुसार बैंक समय के बाद भी बसों, ट्रेनों, वायुयानों, होटलों में आरक्षण, रोजमर्रा के बिजली, पानी के बिलों का भुगतान बैंक खातों के माध्यम से ही करते हैं। एक बैंक खाता सभी वित्तीय ज़रूरतों को पूरा करने में सक्षम है, इसी से जीवन बीमा, सामान्य बीमा, डीमैट की सुविधा भी ग्राहक प्राप्त कर सकता है।

कार्मिकों को प्रशिक्षण :

उच्चकोटि की ग्राहक सेवा के लिए अपने कार्मिकों को नियमित अंतराल में 'सॉफ्ट स्किल्स' का प्रशिक्षण भी दिया जाता है। इसमें कार्मिकों को कार्यालय परिसर में ग्राहकों से समुचित व्यवहार करने संबंधी बारिकियों को ध्यान में रखकर ग्राहक की अपेक्षाओं को पूरा करने की प्रणालियों से रूबरू करवाया जाता है। इसके साथ ही ग्राहक सेवा पर भारतीय रिज़र्व बैंक के मार्गदर्शी दिशानिर्देशों, अद्यतित आदेशों, शिकायत निवारण की प्रक्रियाओं के बारे में बताया जाता है। कार्मिकों को साइबर हमलों से बचने एवं आवश्यक उपाय करने के संबंध में भी प्रशिक्षित किया जाता है जिससे वे इन

हमलों से सतर्क रहें एवं ग्राहकों को भी इसके बारे में जागरूक करें।

ग्राहकों की शिकायतों का त्वरित निपटान :

बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठाने के दौरान कभी-कभी ग्राहकों को तकनीकी अथवा अन्य कारणों से कई दिक्कतों का सामना करना पड़ता है। एटीएम से नकदी न निकलने एवं खाते से डेबिट होने, गलत खाते में धन अंतरण होने, ऑनलाइन भुगतान में गड़बड़ी आदि की घटनाएं सामने आती हैं। ग्राहक सेवा को अपनी सर्वोच्च प्राथमिकता देते हुए, बैंकों ने ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं में आने वाली दिक्कतों के निवारण के लिए कई प्रकार की व्यवस्थाएं की हैं। अब ग्राहकों को शिकायत दर्ज करवाने के लिए बैंक की शाखाओं में जाने की आवश्यकता नहीं है, बल्कि घर बैठे ही इसका समाधान किया जा सकता है। ग्राहक शिकायत निवारण के लिए बैंक के वेबसाइट में शिकायत दर्ज करके, टोल फ्री नंबर में संपर्क करके अथवा सोशल मिडिया के ज़रिए ग्राहक शिकायत दर्ज करवा सकते हैं। इन शिकायतों के निवारण के लिए एक समर्पित टीम बनाई गई है जो निर्धारित समय में शिकायतों का निपटान करती है।

ग्राहकों को बैंकिंग सेवाओं के प्रति जागरूक करना :

देश में बेरोजगारी, भ्रष्टाचार, अशिक्षा के साथ वित्तीय जागरूकता भी एक बड़ी समस्या है। आज़ादी के बाद सर्व शिक्षा अभियान, प्रौढ़ शिक्षा आदि के सहारे शिक्षा के स्तर को तो बढ़ाया गया है, किंतु आज भी वित्तीय जागरूकता का अभाव स्पष्ट रूप से देखा जा सकता है। अक्सर अखबारों में ग्राहकों को ठगे जाने, फिशिंग, ऑनलाइन ठगी के मामले सुर्खियों में होते हैं। बैंक ने इन साइबर हमलों को विफल करने के लिए जागरूकता अभियान चलाया है और नियमित रूप से ग्राहकों को इन खतरों से सतर्क रहने के लिए आगाह किया जाता है। बैंक समय-समय संभाव्य खतरों के बारे में बैनरों एवं पोस्टरों को शाखा परिसर एवं अन्य जगहों पर लगाए जाते हैं तथा टीवी एवं अखबारों में विज्ञापन देते हुए ग्राहकों को 'क्या करें और क्या न करें' की नियमावली को ग्राहकों के साथ साझा करते हैं। साथ ही साथ बैंककर्मि भी शाखा में लेन-देन के समय ग्राहकों को सचेत करते हैं।

ग्राहक सेवा को सर्वोपरि मानते हुए सरकार ने ईएएसई- EASE (Enhanced Access and Service Excellence) सुधार लेकर आई है जिसका उद्देश्य ग्राहकों को उत्कृष्ट बैंकिंग सेवा प्रदान करना है। उत्कृष्ट ग्राहक सेवा से कारोबार के लिए सदैव श्रेयस्कर रही है। इससे न केवल ग्राहक संतोष बढ़ता है अपितु कारोबार में वृद्धि होना भी स्वाभाविक है। विपणन के सिद्धांत को संबोधित करते हुए माईकल लेबोएफ (Michael Leboeuf) ने कहा है कि:

“एक संतुष्ट ग्राहक किसी कारोबार की सर्वोत्तम रणनीति है”।



इसका सीधा अभिप्राय यह है कि एक संतुष्ट ग्राहक दूसरे संभावित ग्राहकों को आपके कार्य से अवगत करवाता है और निकट भविष्य में उन ग्राहकों के आपके प्रतिष्ठान से जुड़ने की संभावना और अधिक हो जाती है। वर्तमान परिवेश वैश्वीकरण का है जहां आयात-निर्यात की व्यवस्था सैद्धांतिक न होकर व्यवहारिक है, देश में राष्ट्रीयकृत बैंक, निजी क्षेत्र के बैंक, विदेशी बैंक, ग्रामीण बैंक, सहकारी बैंक, पेमेंट बैंक तथा गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थानों आदि की लाखों शाखाएं संचालित हैं। इस कारण बैंकिंग उद्योग में व्यापक प्रतिस्पर्धा देखी जा सकती है। ग्राहकों के पास समय का अभाव है तथा विकल्पों की भरमारा इन कठिन प्रतिस्पर्धाओं में सफल होने का एकमेव मूल मंत्र “उत्तम ग्राहक सेवा है। इस हेतु ग्राहक सेवा का प्रबंधन समय की मांग के साथ बैंकिंग उद्योग की अनिवार्यता भी है।

बैंक से मेरा गहरा रिश्ता है



अनिल गहलोट

एकल खिड़की परिचालक
एल आई सी शाखा
जोधपुर

बैंकों में स्थानांतरण एक अहम प्रक्रिया है। जब से मैंने बैंक ज्वाइन की, विभिन्न शाखाओं और स्थानों पर कार्य करने का अनुभव मिला। कहते हैं कि इंसान जितना कुछ सीखता है, अपने अनुभवों से ही सीखता है। वर्ष 2019 में मैंने एलआईसी शाखा ज्वाइन की, नई शाखा में आने पर आपको कुछ समय लगता है उस शाखा के अनुरूप स्वयं को ढालने में, मुझे भी कुछ समय लगा मगर धीरे-धीरे महसूस हुआ कि यहां अपनापन बहुत था, छोटी-छोटी परेशानियों में भी सभी साथ हो जाते जैसे-एक ही परिवार हो। फिर क्या था, मैं भी रम गया यहां के माहौल में। स्टाफ हो या ग्राहक अंतर महसूस नहीं होता, सभी इतना मिल-जुल कर रहा करते हैं।

इस शाखा में अधिकतम ग्राहक सैलेरी वाले हैं, जिनका यहां के निगम से सैलेरी आती। साथ ही साथ यहां राजकीय पॉलीटेक्निक महाविद्यालय का भी खाता है जिससे यहां की डिपॉजिट काफ़ी अच्छी रहती है। एक दिन की बात है शाखा में बहुत भीड़-भाड़ का माहौल था। सैलेरी जो आ गई थी कर्मचारियों के खातों में तो, सभी आ गए लेने के लिए। साथ ही बच्चों की कॉलेज की फ़ीस भी जमा हो रही थी जिससे शाखा में कार्य बहुत अधिक बढ़ गया था और अन्य कार्यों पर भी असर हो रहा था। फिर भी काम अपनी रफ़्तार से चल ही रहा था, तभी कुछ शरारती बच्चों ने अपनी शरारत छेड़ दी। लाईन में लगे रह कर वो धीरे-धीरे दूसरे ग्राहकों को भड़काने लगे। इतना समय कहां लगता है, इस तरह काम थोड़े ही किया जाता है, उनकी बातें सुनकर ऐसा लग रहा था कि जैसे दूसरे ग्राहक भी उनकी बातों में आ रहे हैं तो साथ ही साथ शोर भी बढ़ने लगा।

यह सब देख कर हमारे एक पुराने ग्राहक आगे आए और उन्होंने सभी को शांत करते हुए कहा कि “ऐसी स्थिति हमेशा

नहीं होती, आप सभी कुछ देर संयम बनाए रखें”। यह भीड़ भी छट जाएगी तो उनमें से कुछ बच्चे जिन्हें शायद शरारत करने में ही मजा आ रहा था वो फिर से शुरू हो गए कहने लगे- “अंकल हम कब से खड़े हैं मगर ये महाशय इतना धीरे-धीरे काम कर रहे हैं”। उस बच्चे की बात पर उन अंकल को गुस्सा आया और उन्होंने कहा - “वो महाशय कैश में काम कर रहे हैं अगर किसी भी प्रकार की लेन-देन संबंधी समस्या होगी तो उन्हें अपने जेब से भरना होगा, आप हल्ला मचा कर उन्हें और अधिक परेशान कर रहे हैं”। उनकी इस बात से दूसरे ग्राहक भी सहमत हो गए और स्थिति कुछ नियंत्रण में आई।

कुछ देर बाद उन अंकल ने कहा, आप सभी इस बैंक से कब से जुड़े हैं, वे लोग शांत हो गए और कुछ देर में एक ग्राहक कहने लगे- कब से जुड़े हैं, उससे आपका क्या आशय है, हम कुछ वर्षों से यहां लेन-देन कर रहे हैं। उनकी इस बात पर अंकल मुस्कराए और कहने लगे, लेन-देन करना और किसी को अपना समझना इन दोनों बातों में बहुत फ़र्क होता है। मैं इस बैंक से तब से जुड़ा हूँ जब से मैंने व्यापार करना आरंभ किया, तब मैं इतना सक्षम नहीं था। बैंक के स्टाफ ने मुझे तब समझाया कि मैं किस तरह लोन ले सकता हूँ, किस तरह छोटी-छोटी बचत कर सकता हूँ, अगर सही शब्दों में कहा जाए तो जो मूलभूत शिक्षा है बैंकिंग से संबंधित वह मुझे यहाँ के पुराने स्टाफ ने ही समझाई जिसकी वजह से मुझे यह बैंक अपना परिवार सा लगता है और उन सभी ज्ञान की वजह से आज मैं इतना सक्षम हूँ कि मेरी फैक्ट्री में कई लोग काम करते हैं और मुझे खुशी है कि मैं उन लोगों को रोज़गार दे पा रहा हूँ और यह सब इसी बैंक की वजह से हो पाया। आज मैं जो कुछ भी हूँ या मेरा परिवार जिस स्थिति में है, वह सब कुछ इसी बैंक की वजह से है”। उनकी बातें सुनकर दूसरे ग्राहकों पर भी काफी गहरा असर हुआ और उन बच्चों को भी एक

सीख मिली जो अभी अपने जीवन की शुरुआत कर रहे थे। उन बच्चों को भी अंकल ने समझाया कि- “आज की युवा पीढ़ी है आप, मगर संयम का अभाव बहुत है। आप लोग समय के साथ व्यावहारिक बनो तथा रिश्तों के महत्व को भी समझो, जिससे जीवन के हर मोड़ पर आप सफल हो सकोगे”। उन बच्चों ने बैंक स्टाफ से माफी मांगी और अपनी फीस जमा करवा कर चले गए।

धीरे-धीरे लाइन कम होती गई और सभी का काम हो गया। मैंने सारे स्लिप लेकर फिर बाहर आकर उनका धन्यवाद किया

तो अंकल कहने लगे, “इसमें धन्यवाद की कोई ज़रूरत नहीं। यह बैंक मेरे परिवार की तरह है और आप भी मेरे परिवार के हिस्से हैं और मेरे परिवार के सदस्य को कोई परेशान करे यह मैं कैसे देख सकता हूँ।”

उस दिन मुझे महसूस हुआ कि अगर आप अपने ग्राहकों के साथ ग्राहक की तरह व्यवहार न करके एक परिवार की तरह रहें तो वे भी अपना पूरा साथ निभायेंगे। जो कार्य हमारे पुराने स्टाफ ने किया उसका अच्छा अनुभव हमारे पास है और हमारे भविष्य के लिए एक सीख है।

Couple's Corner

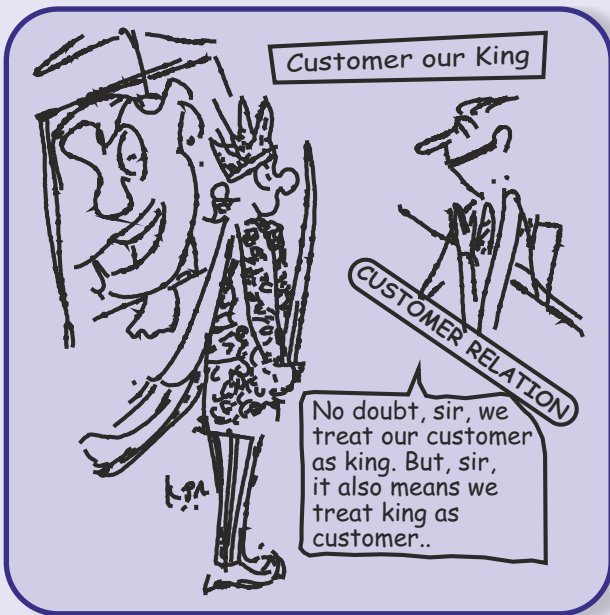
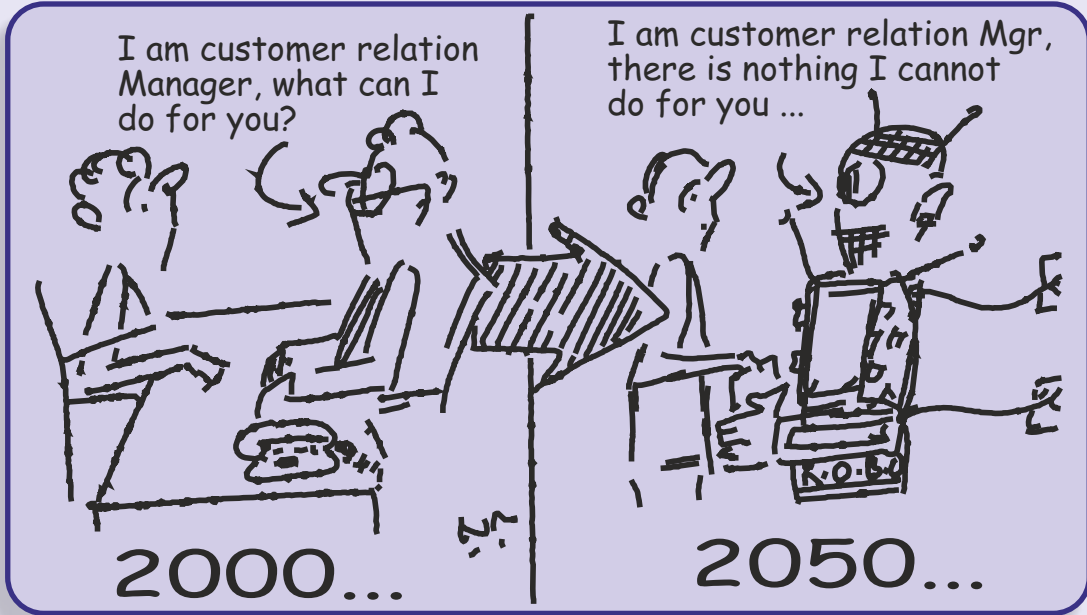


Shubham Dubey

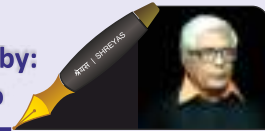
Prob. Officer, HRM section, Circle Office, Mumbai

weds

Khushbu Tiwari



Refer to "drawer" by:
K P Ramesh Rao



Canara Bank raises ₹2,500 crore through bonds:

Canara Bank said it had raised ₹2,500 crore by issuing Basel-III compliant bonds to a total of 10 allottees. The bank has successfully raised Basel-III compliant tier-II series I bonds. "Our bank came out with the issuance of ₹2,500 crore of tier-II bonds on December 12, 2021. The bank received a total bid amount of ₹9,374 crore, out of which full issuance of ₹2,500 crore was accepted at a coupon rate of 7.09 per cent per annum," the Bank said. The issue opened on December 23, 2021 and closed on the same day. The bonds were allotted to a total of 10 allottees on December 24, 2021. To comply with Basel-III capital regulations, banks globally need to improve and strengthen their capital planning processes. These norms are being implemented to mitigate concerns on potential stresses on asset quality and consequential impact on performance and profitability of banks.

Indian Bank reports ₹33 crore fraud to RBI

State-owned Indian Bank reported a fraud of more than ₹33 crore to the Reserve Bank, involving two of its accounts that turned into NPAs. Two non-performing loan accounts, Raj Events and Entertainment and Capricorn Food Products India, have been declared as fraud and reported to the RBI as per regulatory requirement, the bank said in a stock exchange filing on Tuesday. Both the companies caused fraud in the nature of 'diversion of funds'.

Crypto violators may be fined ₹20 crore or get 1.5- year jail term:

The government is considering appointing its capital markets regulator to oversee crypto currencies, according to people with knowledge of the matter, as authorities look to classify them as financial assets. The government, which plans to introduce legislation in the ongoing parliament session, will probably give crypto holders a deadline to declare their assets and meet any new rules, the people said, asking not to be identified as the discussions are private. The bill is likely to use the term 'crypto assets' rather than 'crypto currencies,' and won't refer to the central bank's plan to create its own digital currency, one of the people said. Any violators could be fined as much as ₹20 crore (\$2.7 million) or imprisoned for 1.5 years, according to the proposals, the people said.

Over 41,000 posts vacant at PSBs:

As many as 41,177 positions or 5 per cent of the total sanctioned posts at public sector banks were vacant as on December 1, Union Finance Minister Ms Nirmala Sitharaman said. There are more than 8,05,986 sanctioned positions at PSBs. Among the banks, SBI had the maximum number of vacant posts at 8,544. To a query in the Lok Sabha on whether the government is aware of the fact that there is a huge shortage of staff in the PSBs due to which they are unable to perform their duties properly, the minister replied in the negative. Citing inputs received from the PSBs, the Minister said that as on December 1, this year, 95% staff is in position against the sanctioned staff strength.

RBI slaps ₹1.80 crore penalty on PNB; ICICI Bank fined ₹30 lakh

The RBI said it had imposed a penalty of ₹1.8 crore on Punjab National Bank for violating norms of the Banking Regulations Act 1949, to the extent that the bank held shares in borrower companies, as pledgee, of an amount exceeding 30% share capital of the companies. The regulator also imposed a ₹30 lakh penalty on ICICI Bank for levying charges on non-maintenance of minimum balance in savings accounts, which were not directly proportional to the extent of the shortfall observed. "This action is based on the deficiencies in regulatory compliance and is not intended to pronounce upon the validity of any transaction or agreement entered into by the bank with its customers", the central bank said.

'Public sector banks' profitability improved post-merger'

The Finance Ministry informed the Rajya Sabha that, post-merger, the profitability of PSBs has improved. It also said that growth in Currency in Circulation (CiC) decelerated sharply in November. In a written reply, Minister of State in the Finance Ministry, Mr Pankaj Chaudhary, said that as per RBI data, the profitability of the PSBs that have amalgamated/merged during the last five years has improved on a consolidated basis. For example, SBI, in which five associate banks of SBI and Bharatiya Mahila Bank merged with effect from April 1, 2017, recorded a profit of over ₹20,000 crore in FY 2020-21 as against a loss of over ₹1,300 crore in FY 2016-17. Similarly, Bank of Baroda, in which Vijaya Bank and Dena Bank were amalgamated w.e.f. April 1, 2019, improved from a loss of ₹8,339.27 crore in FY 2018-19 to a profit of ₹828.96 crore in FY 2020.



Deposits in Jan Dhan accounts cross ₹1.5 lakh crore:

Deposits in bank accounts opened under the Jan Dhan scheme, launched about seven and half years ago by the government, have crossed the ₹1.5 lakh crore mark. As per the latest finance ministry data, the total balance in over ₹44.23 crore Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY) accounts was at ₹1,50,939.36 crore at December end, 2021. PMJDY, the National Mission for Financial Inclusion, had completed seven years of implementation in August last year. As per the finance ministry data, of the total ₹44.23 crore accounts, ₹34.9 crore were with the public sector banks, ₹8.05 crore with regional rural banks, and the rest ₹1.28 crore with private sector banks. Also, ₹31.28 crore PMJDY beneficiaries were issued RuPay debit cards. It may be noted that the number of RuPay cards and their usage has increased over time.

SBI withdraws scheme for Covid infected staff

State Bank of India has withdrawn its "special support scheme" for Covid-infected employees earlier than the deadline, in a reflection of the confidence that authorities now have in handling the third wave of the pandemic. The decision, which has come even as the number of Covid cases has risen sharply at the beginning of the year, has left a section of the employees, especially the frontline workers, unhappy. The bank said that the special scheme of offering ₹20,000 to every employee who is tested Covid positive has been subsumed with the bank's existing medical scheme with effect from Jan 1. The scheme has been discontinued three months before its extended deadline. "The facility for claim under 'Special Support Scheme 2020' will be sunset," the bank said in an internal communication on Jan 13.

HDFC Bank net jumps 18% on higher income

HDFC Bank reported an 18% year-on year (y-o-y) growth in net profit for the quarter ended December to ₹10,342 crore on the back of a 13% y-o-y rise in Net Interest Income (NII) to ₹18,443.5 crore, with non-interest income growing 10% y-o-y. The core Net Interest Margin (NIM) in Q3 remained unchanged from the previous quarter at 4.1%. Total advances as on December 31, 2021, stood at ₹12.61 lakh crore, up 16.5% over December 31, 2020. Retail loans grew by 13.3%, commercial and rural banking loans grew by 29.4% and corporate and other wholesale loans grew by 7.5%. Total deposits as on December 31 were ₹14.46 lakh crore, an increase of 13.8% over December 31, 2020. CASA deposits grew 24.6% y-o-y,

with SA deposits at ₹4.71 lakh crore and CA deposits at ₹2.1 lakh crore. HDFC Bank's provisions fell 12.3% y-o-y to ₹2,994 crore

Tax-saving option likely for three-year fixed deposits

The government is considering a proposal to reduce the mandatory lock-in period for tax saving fixed deposits in banks from the current five years to three years to make them more attractive to customers in a low-interest rate regime. This will likely feature in the Budget for 2022-23, which will be presented on February 1. It is also weighing the option of making the tax slabs under the regime without exemptions more graded to make it more attractive to taxpayers under different brackets, especially those with lower incomes. The review of the regime, introduced as an option for taxpayers last year along with the conventional one that allows various exemptions but with relatively higher rates, is necessitated by the lukewarm response of the taxpayers to the new regime.

Federal Bank launches online lending platform

Federal Bank has launched an online lending platform, federalinsta loans.com, to facilitate quick and hassle-free credit approvals of up to ₹50 lakh for MSMEs across India. The platform enables borrowers to avail loans in less than 30 minutes digitally by uploading their income tax returns, bank account statement and online verification of GST details, per the private sector bank's statement. The platform also uses algorithms to read and analyse data points from various sources such as I-T returns, GST data, bank statements, Credit Bureau, capturing the borrower's basic details using analytics, said the statement.

PSBs ask private peers to raise bad bank stake

State-run lenders have asked their private sector counterparts to raise their stake in National Asset Reconstruction Company Ltd (NARCL) and India Debt Resolution Company Ltd (IDRCL). This comes as the government has asked banks to speedily address procedural delays in the functioning of the two entities created for the resolution of distressed assets. Under the twin structure, IDRCL, an asset management company, is mandated to resolve the bad loans acquired by NARCL. Last year in September, the union cabinet had given its approval for guarantees of ₹30,600 crore to back security receipts issued by NARCL for acquiring stressed loan assets from banks





श्रेयस प्रतियोगिता 2021
लघु कथा
प्रथम पुरस्कार

‘सिंघा’



मो. इमरान अंसारी

प्रबंधक

क्षेत्रीय कार्यालय, अलीगढ़

वो एक सर्दियों की रात थी। चारों तरफ गहन अंधकार के साथ कोहरे की घनी चादर फैली हुई थी। ऐसी सर्द रात में ठाकुर विरेंद्र सिंह की हवेली के आंगन में जलते अलाव के गिर्द 5 लोग बैठे हुए थे जिनमें से चार अपनी-अपनी कहानी सुना चुके थे। अब बारी थी पूर्णिमा की, पूर्णिमा शर्मा ठाकुर विरेंद्र सिंह की पोती। सबने पूर्णिमा की ओर उत्सुकता से देखा। पूर्णिमा ने कहा कि “आज मैं आप लोगों को ‘सिंघा’ के नाम की एक सच्ची घटना सुनाने जा रही हूँ अब पता नहीं आप लोग विश्वास करेंगे या नहीं पर सच्चाई यही है”। यह कहानी मेरी अपनी चचेरी बहन के नाम की है, जी हाँ, यह नाम मेरी चचेरी बहन का है मेरी आँखों में सिंघा का चेहरा बसा हुआ है। गौर-वर्ण, लम्बी, छरहरी –सिंघा, जिसे मैं बहुत लाड में "सिंघु" कह के बुलाती हूँ क्योंकि सिंघा के रूप और नाम में घोर विरोध है कहाँ वह बिहारी की नायिका सी रूप-सुंदरी और कहाँ यह लट्टुमार नामा कहीं कोई ताल-मेल नहीं। उसकी बड़ी-बड़ी गंभीर आँखें हमेशा कुछ बोलती सी लगती हैं। मैंने एक बार हिम्मत करके चाची से अटपटे नाम का कारण पूछा तो वह थोड़ी देर के लिए अतीत में डूब गई फिर बोली कि किसी की याद में उन्होंने बेटी का यह नाम रखा था। सचमुच उसके नामकरण की कहानी बड़ी रोमांचकारी है आज उसे ही संक्षेप में सुना रही हूँ।

एक बार मेरे चाचा ठाकुर राणा महेंद्र सिंह के साथ, किसी फॉरेस्ट आफिसर के संरक्षण में विशालगढ़ के घने जंगल में शिकार का कार्यक्रम बना बैठे। साथ थे ठाकुर के कुछ अनुचर और कुशल शिकारी दला। ठाकुर खुद भी काफी तजुर्बेकार थे। साथ ली गई कुछ दुनाली बंदूकें, तमंचे, पिस्तौल और खाने-पीने का सामन और दूरबीन। पर तभी एक बखेड़ा खड़ा हो गया मेरी अत्याधुनिक चाची ने भी साथ में जाने की जिद ठान ली वैसे तो यँ चाचा उन्हें कई बार छोटे-मोटे शिकार पर साथ ले गए थे, पर इस बार शिकार करना था शेरनी का और परेशानी इस बात की भी थी कि चाची अभी गर्भवती थीं। पर बाल-हठ के बाद स्त्री-हठ का नंबर आता है। चाचा की एक ना चली आखिरकार देर होते देख चाची की दवाइयाँ साथ लेकर सब निकल पड़े, सभी के मन में चाची

के लिए चिंता और अनहोनी की आशंका थी, क्योंकि चाची की माँ ने सख्त आदेश दिया था, कि चाची को यथासंभव भारी कार्य व दुर्घटनाओं से बचाया जाए क्योंकि इन सब बातों का गर्भस्थ शिशु पर विपरीत असर पड़ता है कहावत है कि “होता वही है जो मुकद्दर में लिखा होता है।”

और जब सब पहुंचे विशालगढ़ के घने जंगल में, जहाँ शेरनी की उपस्थिति संभावित थी, मार्गदर्शन करने वाले ग्राम-प्रमुख ने मचान आदि का ठीक से प्रबंध करवाया, सब सुविधाएँ उपलब्ध करा कर वह गाँव लौट गए। दो मचान बनाए गए ठीक आमने-सामने चार गज के अंतर पर। एक पर बैठे फॉरेस्ट आफिसर और ठाकुर, और दूसरे पर शिकारी-दल के साथ चाचा व चाची, दोनों ही मचान शेरनी की माँद से छः – सात गज की दूरी पर थे। माँद से निकलकर यह पगडण्डी (जिसके दोनों ओर मचान थे) पूर्वी नदी की तरफ जाती थी, जहाँ शाम शेरनी पानी पीने जाती थी। शेरनी को राह में ही घेरने के विचार से यह प्रबंध किया गया था, मचान के नीचे बाँधा गया था एक तंदरुस्त बकरा, माँद से निकलने के बाद शेरनी के और कहीं जाने का कोई और मार्ग ना था।

तीन घंटे की उबा देने वाली घोर प्रतीक्षा के बाद माँद के करीब सूखे पते खड़कने लगे तो सभी लोग दम साथे अपने शिकार का आगमन जानकर ट्रिगर पर ऊँगली गढ़ाए सतर्क हो गए, यह पहले ही तय था कि शेरनी के बकरे पर झपटते ही पहले राजा साहब फायर करेंगे और जैसे ही वह तड़प कर पीछे पलटेंगी वैसे ही चाचा आदि के मचान से फायरिंग शुरू हो जाएगी। शिकार को एक बार भी संभलने का मौका नहीं दिया जाएगा वरना सबकी खैर नहीं। दो-चार पल बीतने पर शेरनी की छाया स्पष्ट होने लगी, निश्चित-रूप से उसने अपना शिकार देख लिया था। वह कुछ ठिठकी, रोजाना के आवागमन मार्ग पर आज यकायक अपना भोज्य पदार्थ देख कर उसे संशय हुआ कि कहीं कोई गड़बड़ तो नहीं ? कुछ देर सारी स्थिति का जायज़ा लिया कहीं कोई आहट ना पाकर वह पूरी तरह आश्वस्त हो गई और सधे हुए कदमों से बकरे की तरफ बढ़ी। वह बकरे से मात्र दो गज की दूरी पर होगी

कि तभी आकाश में बड़े जोर की बिजली कड़की, तभी वह अप्रत्याशित घटना घटी, जो न ही कहीं देखी या पढ़ी गयी थी और न ही सुनी थी।

बिजली की भीषण गर्जना से या और पता नहीं क्यों चाची डर गयी और अपना संतुलन खो बैठी, और अगले ही पल वह मचान से नीचे बकरे और शेरनी के मध्य जा गिरी। शेरनी से मात्र एक गज की दूरी पर, कितना कम फासला था जिन्दगी और मौत के बीच? बादलों का गडगडाना, चाची का गिरना, बिजली का चमकना सब कुछ जैसे पलों में ही घट गया। जब तक सब संभल पाते तब तक चाची भयवरा थर-थर काँप रही थीं और ऊपर मचानों पर बैठे सभी अपनी शक्ति को भूलकर एक स्वर में ईश्वर को पुकारने लगे। शेरनी भी भौचक्री हो कर चाची को निहार रही थी, शायद वह समझने की कोशिश कर रही थी कि उसके शिकार शुरू से ही दो थे, या कि एक अभी जुड़ा था?

चाची की कातर आँखें प्राणों की भीख माँगने हेतु पहले शेरनी के मुख पर जमी फिर मचान पर बैठे चाचा को केंद्र बना एकदम झपक गई सबने सोचा शायद हार्ट-फेल हो गया। दुःख व क्रोध से चाचा काँप उठे और आवेश में आ गोली दागने ही वाले थे कि इशारे से राजा साब ने रोका। सबकी आँखें शेरनी पर आबद्ध थी, जो कि मंद स्वर में गुर्राती हुई चाची के एकदम समीप पहुँच कर उनका विधिवत निरीक्षण कर रही थी। पेट को कुछ ज्यादा देर सूँघने के बाद, उन्हें वैसे ही छोड़कर तीव्र-स्वर में मिमियाते बकरे पर झपटी और एक ही पल में उसका काम-तमाम कर दिया और अब वह बड़ी ही निश्चिंतता से उसे चीर-फाड़ कर कलेवा कर रही थी। चाचा के मचान की तरफ उसकी पीठ थी और राजा साहब की तरफ मुख गनीमत यही रही कि उसकी दृष्टि ऊपर पेड़ पर नहीं उठी वरना क्या कोई उस यमद्वार से वापिस लौटकर यह रोमांचकारी घटना सुना पाता।

बकरे से निबट वह फिर चाची के पास कुछ पल को रुकी, शायद कुछ निर्णय ले रही थी फिर चल दी अपने गंतव्य की ओर। वह मस्त चाल से, अपने आखेटकों से अनभिज्ञ चली जा रही थी कि तभी ठाकुर ने गोली दाग दी इस अचानक के हमले से वह बुरी तरह तिलमिला गई और कर्णभेदी चीत्कार के साथ बिजली की गति से पलटी पर तब तक कई गोलियाँ उसका कलेजा छलनी बना चुकी थीं। एक गोली उसके पेट में लगी और एक हृदय-विदारक चीख मारने के बाद शेरनी की इहलीला समाप्त हो गयी।

एक विजयी मुस्कान के साथ सब शेरनी के समीप पहुंचे तो देखा

उसकी शून्य को निहारती आँखों में अजीब सी पीड़ा थी, मानो पीछे से किए गए हमले का जवाब माँग रही हो तभी शिकारी-दल शेरनी की ओर आया और चाचा एवं राजा साहब थर्मस में से पानी ले कर उसके छीटें चाची के मुख-मंडल पर डाल उन्हें होश में लाने का यत्न करने लगे। सभी के मन में एक प्रश्न बार-बार कौंध रहा था, जिसका कोई हल नहीं निकल रहा था कि दो बार चाची के समीप आकर भी शेरनी ने उन्हें ज़िंदा क्यों छोड़ दिया?

काफी प्रयत्न के बाद चाची को होश आया और उधर शिकारी-दल ने सबके आश्चर्य का अंत कर दिया यह बता कर कि "साहब शेरनी के पेट से दो अर्ध-विकसित बच्चे निकले हैं", यह सुनते ही सब जैसे आकाश से ज़मीन में आ गिरे। तो इसका मतलब शेरनी गर्भवती थी। क्या इसीलिए प्रसूतानुभवी शेरनी ने अपने शिकार की जान बख्शा दी थी, यह सोचकर कि शिकार भी उसी की अवस्था में है?

वह जंगली जानवर सूँघ कर ही कैसे जान गई कि शिकार भी मातृत्व के बोझ से परिपूर्ण है? क्या ऐसी हालत में जबकि शिकार भी माँ बनने जा रही है, वह उसे कैसे खाए? शायद यह उस जंगल की रानी और माता के उसूलों के परे था बिना किसी शाब्दिक आदान-प्रदान के केवल मूक अनुनय-विनय से चाची को जीवन-दान देकर वह असभ्य नर-भक्षिनी माँ इस लोक से जा चुकी थी और हम सभ्य जाति के लोगों ने अपनी झूठी शान बढ़ाने के लिए उस जीवन-दात्री को उसके माँ होने के सुख से वंचित कर दिया था। और उसके बावजूद भी हम विवेकशील प्राणी कहलाते हैं। अब शेरनी की आँखों से गिरते हुए आँसुओं का रहस्य उद्घाटित हुआ।

उफ़ !!! उसके इस त्याग और जीवनदान का हमने ये बदला दिया उसे ? उसका बलिदान हमारी सभ्यता पर कराया तमाचा मार गया। चाहे इन्सान हो या शेरनी पर माँ तो आखिर माँ ही होती है। हर मादा के लिए मातृत्व-सुख सबसे बड़ा सुख होता है और फिर उसी जीवनदात्री शेरनी के त्याग को आजीवन याद रखने के लिए ही चाची ने पुत्री जन्म पर बिना पण्डित की सहायता के ही पुत्री का स्वयं ही नामकरण कर दिया "सिंघा"।

सिंघा, यानि की शेरनी। शेरनी यानि की त्यागशीला, चाची का आज भी यह अंध-विश्वास है कि वह अतृप्त माँ ही उनकी कोख से जन्मी है, तभी तो सिंघा की आँखें भी उस शेरनी जैसी ही हैं, कुछ कहती हुई सी मानो सबसे उस घोर अत्याचार का जवाब माँग रही हों।

संघर्ष की कश्ती



अपराजिता कुजुर
अधिकारी
बौद्ध शाखा

खुली आँख के सपने को, कल सच कर के दिखाना है,
संघर्ष की एक कश्ती में, मुझे उस पार तक जाना है ।
मुझे गिरना है, मुझे उठना है, लड़ना भी है, संभलना भी,
काँटों में चल कर जाना है, तपती आग में जलना भी,

मैं चल तो रहा मंज़िल की ओर, पर पता नहीं ठहराव कहाँ,
जो हार से हारे रुक जाए, उस आंगन में महताब कहाँ,
भूख-प्यास की क्या मजाल, कि मनोबल से वो लड़ पाए,
लोगों के ताने में कहाँ है दम, जो इन नज़रों से आगे बढ़ पाए,
दिख तो रहा मंज़िल है वहाँ, जहाँ चैन की साँस पाना है,
संघर्ष की एक कश्ती में, मुझे उस पार तक जाना है ।

तनाव है, दबाव है, दर्द का है भाव भी,
सवालों का दीवार है, जवाब का अभाव भी,
दुःख रहा है पाँव अब, चला भी मुझसे न जा रहा,
वक्त के इस जाल में, रुका भी मुझसे न जा रहा,

मैं देखता उन राहों को, जहाँ से कल वो गुज़रे थे,
दरिया-दरख्त को पार किए, मंज़िल के पास वो पहुंचे थे,
मुझे उसी राह में चल-चल कर, उस सपने तक पहुंचना है,
संघर्ष की एक कश्ती में, मुझे उस पार तक जाना है ।

Customer Service



Swati Jha
Officer
Ramprastha Branch

Customer service can be precisely defined as the act of providing support to both perspective and existing customers. The success of such interactions depends on employees, who can adjust themselves to the need and aspiration of the customers. This requires development of many traits in the person providing service to the customer. The diminishing sale of any product is directly attributed to the poor customer service though the product may seem to excel in quality. Therefore, it is implicative that excellent customer care and service has an impact on the growth of any organisation.

Today is the era of services, and the whole world is a big market place, wherein we all are consumers. Every customer needs not only good products but also a good after sale service. There are many sectors, which provide only services like Banking, Education etc. With the advancement in technology, we need separate customer service for different technological products we are using. Customer service is about not only resolving issues of customer but also a great method to create best impression of your organisation and products. When a customer visits or calls a customer service agent, his/her approach can make a whole lot of difference. Being a little attentive and making the customer feel at ease, creates an impression that the company respects all their consumers no matter big or small. In addition, it is human

psychology that we would always go back to people who make us feel special and attend to us.

Customer service plays a very important role in sectors, which are based on services especially the services like Banking. Suppose on your visit to a nearby bank for some fund transfer, you find the employee sitting at the counter talks rudely and doesn't help you at all, you feel bad, ignored and generates a negative image about the bank. Whereas if that employee had taken out few minutes and talked with you calmly it would have created an altogether different feeling and a positive image of the bank. Such is the power of customer service.

Good customer service is a revenue generator. It gives customers a complete, cohesive experience that aligns with an organization's purpose. Understanding that customer service is the cornerstone of your customer experience, helps you leverage it as an opportunity to delight customers and engage them in new exciting ways. There are four key principles of good customer service. They are 1. Personalised, 2. Competent, 3. Convenient, 4. Proactive

Here are few key customer service skills that every support professional and service providers like us should seek to develop:-

1. Problem solving skills : If you can identify a problem correctly, half the work is done. Problem solving skill involves finding the best solution for a problem, which is related to the problem of the customer. An example explaining this trait:-

A customer visited a branch stating that his ATM Card was not working. The concerned staff checked the data in CBS and after finding that all things are updated correctly took the customer to ATM and asked him to operate. He



found that the customer wasn't inserting the card properly. He patiently described him the correct procedure thereby solved the problem. If the Employee had not taken the initiative to solve this problem by visiting the ATM with customer this problem would have persisted.

2. Patience : The Virtue which many of us lack but want to have. Sometimes listening to a customer patiently helps to soothe and calm the customer. Also it helps to identify the problem easily. Once a female customer stormed into our branch and started shouting on us stating that regularly amount was being debited from her account. Our manager asked her to sit down, offered her a glass of water and listened to her problem patiently. Then with the same patience he explained to her about all the debit charged as well as transactions. The lady was not only fully satisfied but apologised for her earlier behaviour.

3. Emotional Intelligence : A great customer oriented staff knows how to relate to anybody and is especially good with frustrated people. Instead of taking things personally, they intuitively understand the problem, prioritise it and swiftly communicate with empathy. Take the case of an elderly couple visiting your bank branch during rush hour when the branch is crowded and they feel a little suffocated. If the staff has an attitude towards customer service, he/she will certainly feel their pain and would help them to be comfortable by providing seats and doing their work on priority basis. Let me quote a personal example. Once a regular customer of my branch, who otherwise has a very cool tempo, came angrily to my seat and asked why his net banking was not working. Though I was surprised at his rant, I sensed that something was off. I immediately left the work, took out sometime to see what issue he had and resolved it. Then very politely asked him about any issues. He said that one of his loved one had passed away and he was in mourning. However, my behaviour that day appeased him and was well appreciated.

4. Clear Communication Skills : The ability to communicate clearly when working with customers is key skill because miscommunications can result in disappointment and frustration. The best professionals know how to keep their communications with customers simple and leave nothing to doubt.

In Banking-sector, communication skill is a tool that can either win you the match or lose it. Using local language and effectively putting forward ones point yet not sounding intimidating is a vital tool. A Branch Head who has excellent communication skills always has a good rapport with both his customers as well as staff.

5. Product Knowledge : A deep and updated knowledge about the products of company not only ensures that you have got the best tricks up your sleeve to help customers navigate even the most complex situations, but also helps you build an understanding of their experience so that you can become their strongest advocate. Once a customer came to the branch and wanted to know about the net banking and mobile banking facilities. Being well versed with the topic I instantly sat with him, updated his phone with our apps, and explained the benefits and security features too. He was impressed and came back later to get his wife's account opened and also did online deposits with the branch. Knowing Your Product well helps you in two ways, one you can attract more business by telling customers about the products also you can firmly negate any wrong information if circulated otherwise.

6. Learning skill : One should always be eager to learn new things, and when you are dealing with customers, it becomes necessary to be updated all the time. This could be achieved only if you are willing to learn on a daily basis. Read the material available on different products, ask questions from higher officials and remain up to date. These are a few noted skills but there are many more, which should be imbibed by the official to become a great customer service professional. Here are a few ways in which customer service impacts the bottom-line. (a) Improving customer retention (b) Increasing customer lifetime value (c) Boosting customer loyalty.

Customer service is an integral part of Banking Sector. We are not only employees but torch bearers of our institution. We represent our bank at all levels. Our Service is directly represented as bank's services. Excellent customer service begets the brand name and value of the Bank. Therefore, being at the branch gives us an opportunity to enhance the quality of service thereby creating a brand value, which stands out among peers.

“ग्राहकः देवो भवः”



अनिता रेलन

अधिकारी (सेवानिवृत्त)
केनरा बैंक

लिपिक वर्ग से, अधिकारी वर्ग में, प्रमोशन तो हम पा गये। किन्तु ग्रामीण शाखा की बात सुनकर बुरी तरह घबरा गए, बड़ी सिफारिश लगाई पर कुछ काम न आई। प्रबंधक महोदय ने दिलासा दिया, पीठ थपथपाई, अपनी आप बीती, कुछ इस तरह सुनाई:

मेरे कदम तेजी से उस शाखा की ओर बढ़ रहे थे जहां आज से छः साल पहले मैं थी। जयपुर से 50 किलोमीटर दूर, हाइवे से चाकसू पंचायत छोटा सा कस्बा, वहां से 10 किलोमीटर अन्दर जहां न कोई रोड न पगडंडी, कच्ची सड़कें, धूल, मिट्टी व रेत के बनते-बिगड़ते टीले, आबादी के नाम पर मुट्टी भर लोग, जिनकी दशा देखकर कहा भी नहीं जा सकता कि यह सोने की चिड़िया कहा जाने वाला हमारा देश है। यह गांधी का देश है, गौतम की ज़मीन है, चाणक्य की नगरी है व आम्रपाली का सौन्दर्य – साक्षी राजप्रासाद है। वहाँ न तो बुद्धम् शरणम् सुनाई पड़ता है न कोयल की कूक ही।

छटॉक भर मांस चढ़ी सूखी पसलियाँ, गर्म रेत से बचने के लिए बिना सिरे के रस्सी से तलबों को बाँधती जूतियाँ, बित्ते भर (गज भर) कपडे? के टुकड़े से झांकता यौवन संकोचवश सर नहीं उठा पा रहा है, देखकर आश्चर्य भी होता है और क्षोभ भी कि आज भी हम गरीबी रेखा से ऊपर नहीं उठ पाए हैं। एक बार शाखा में गर्म करने वाला यंत्र (हीट कन्डेक्टर) लगाया गया। ऐसे देख गाँव के लोग आपस में फुसफुसाने लगे। हमारी ओर प्रश्न सूचक नज़रों से देख रहे थे कि यह ताप कहां से आ रहा है? इससे क्या होता है?

बैंक के नाम पर क्या था, जिसे बैंक की संज्ञा दी गई ऊबड़-खाबड़ जगह-जगह पलस्तर उतरी ज़मीन पर, चार ललड़ी के टुकड़ों पर तख्त से टिका कर बना बैठने का स्थान जिसे कुर्सी भी कहा जा सकता है। ज़रा हिले नहीं कि गिरे, ग्राहकों

के लिए सामने पड़ा विकलांगों सा बैंक अपनी दुर?दशा पर रो भी नहीं पा रहा था, पेट में होती गुडुम-गुडुम व लघु शंका की तीव्रता का आभास दो ईंटों से बने स्थान पर जाने की कल्पना मात्र से थम जाता था। न फोन, न बिजली, आने-जाने की सुविधा के लिए मात्र एक बस जो सुबह ही दिखती थी, दिन ढले उसका कुछ पता नहीं होता था, कब आएगी, हमने अपनी सुविधा के लिए मोटर-साइकिल रख ली थी, अरे हां। मोटर-साइकिल के नाम पर एक रोचक घटना याद हो आई वहां सड़कें तो हैं नहीं, ऐसे में जब जयपुर में मूसलाधार वर्षा होती है तो उस गांव में दो-चार घंटे में ही रास्ते की ढलान में पानी भर जाता है, जिसे 'बरसाती नदी' का नाम दिया गया है। एक बार हमें किसी एमरजेंसी केस हेतु शहर जाना था। जाते वक्त नदी सूखी थी, शाम होते-होते वर्षा के कारण वह भर गई थी। रेत के टीलों की सतह तो होती नहीं। अतः वह जमीन में धंसते चले गए, साथ ही मोटर-साइकिल भी बंद होकर धंस गई, जिसे निकाल पाना बड़ा मुश्किल था, पर मैं हारा नहीं संकटमोचन का पाठ पढ़ता हुआ बिना किनारे की नदिया का किनारा बनाता चला गया, वहां देखते ही देखते मेरी सहायता के लिए गांव वाले इकट्ठे हो गए। उनकी सहयता व सहयोग की भावना ने नव संचार किया तथा हमारे मिलने की औपचारिकता को यूं पूरा किया। अब तक मैं शाखा का कार्यभार संभाल चुकी थी तथा उनकी मानसिकता को समझने का प्रयास कर रही थी। धीरे-धीरे घर व चौपाल जा-जा कर अपने बैंक की विभिन्न जमा योजनाओं तथा ऋण योजनाओं को मूर्त रूप देने का प्रयास किया। उनके अनुरूप चुनी योजनाएं – हरि कल्याण, रूरल क्लिनिक सेवा, अनुसूचित जाति के उत्थान हेतु सब्जी विक्रेताओं में कपास, फसल, डेयरी, बीज, उर्वरक, टैन्ट (शादी ब्याह हेतु लगाए जाने वाले टाट के टुकड़े?) ऋण आदि की प्रक्रिया को सरल शब्दों में विस्तार से समझाया। हमने वहां – जहां मात्र एक ही ट्रैक्टर था, कुल मिलाकर ग्यारह ट्रैक्टर ऋण उपलब्ध कराए। रु.200 तक की जमा के लिए घर-घर गए। इस

तरह धीरे-धीरे शाखा विस्तार पाती गई तथा 2 सालों के अन्दर ग्यारह लाख की जमा 33 लाख तक बढ़ गई। आज वह ऑफ़िशन शाखा के रूप में जानी जाती है। लोग आते हैं चले जाते हैं, लेकिन भूलो नहीं दोस्त! “सफलता उसी को गौरवान्वित करती है जो अपनी संभावनाओं के प्रति जागरूक होता है।”

हमारा सेवा क्षेत्र 15 किलोमीटर तक फैला हुआ था। किसी भी बैंक की शाखा खोलने की सहमति प्रकट नहीं की थी। राज्य स्तर की बैठकों में केनरा बैंक की शाखा होने का प्रस्ताव रखा जाता था। उस गैर- बैंकिंग खंडहर नुमा क्षेत्र में आखिकार ‘केनरा बैंक’ के बोर्ड ने अपने अस्तित्व को ला खड़ा किया।

गांव के लोगों के मध्य रहते हुए उनकी समस्याओं को धैर्यपूर्वक सुना तथा उनको किस प्रकार क्या सेवा व सुविधा उपलब्ध करानी है, उसकी सूची बनाई गई।

1. सर्वप्रथम एक बस स्टाप बनवाने हेतु परिवहन डिपो जाकर अर्जी दी गई।
2. टी-स्टाल बनवाया गया जो शहरों के टी-स्टाल की तरह रंग-बिरंगी छतरी तले मखमली घास के मध्य रखी इन्द्रधनुषी कुर्सियों का मजमा नहीं, अपितु बांस की चार ऊंची-नीची डंडियों के ऊपर खपरैल डाल रस्सी व पत्थरों से बंधा स्थान जो छनछनाती धूप का मीठा एहसास भी दे और चाय के प्यालों में टपकती वर्षा की बूंदों का खारा स्वाद भी।
3. साईकिल पंचर वाला।
4. एलुमीनियम का कटोरा, शीश, साबुन की बट्टी व ब्रश लिए, पेड़ की छाँव तले दिलाया बैठने का स्थान जिसे नाई की संज्ञा दी जा सकती है। इस तरह की ग्राहक सेवाएं देकर हमने गांव वालों का विश्वास जीता जिसके परिणामस्वरूप उस तरह खंडहर में भी हलचल शुरू होने लगी।

हमारे क्रियान्वयन से खुश मंडल प्रबंधक व सहायक महा प्रबंधक के प्रशंसा पत्र आने लगे तथा उच्चाधिकारियों ने शाखा के लिए एक आर.एस.वी. (रूरल सेवा प्रतिनिधि) की नियुक्ति की जिसका काम था ग्राहकों में जागरूकता पैदा करना। उन्हें शिक्षा देना, मेल-जोल को बढ़ाने के लिए आस-

पास के गांवों से खेलकूद प्रतियोगिताएं आयोजित कराना महिला एवं बाल विकास कार्यक्रमों के तहत महिलाओं व बच्चों में जागृति आई तथा उनमें भी उत्साह का संचार हुआ। सामाजिक, सांस्कृतिक कार्यक्रमों में जिलाधीशों को आमंत्रित किया जाता, उनके कर-कमलों से पुरस्कार वितरित किए जाते। बुधवार को (गैर-सार्वजनिक कार्य दिवस) होता था, उस दिन शाखा के कर्मचारी गांव वालों के कार्यों की वज़रतों को महेनज़र रखते हुए सूची तैयार करते थे। बिजली-पानी व रोड़ की समस्याओं के लिए जयपुर कार्यालय जाते थे। इन सबको देखते हुए ब्लॉक लेवल बैंक कमेटी में केनरा बैंक को सम्मानित भी किया गया था। वास्तव में उस सम्मान का हकदार मैं नहीं, अपितु मेरी टीम थी। मेरा विश्वास था तथा लोगों का प्रेमपूर्ण व्यवहार था, साथ में था उनका समूचा अस्तित्व।

यदि आप भी पदोन्नति प्राप्त कर जाने वाले हो तो आपको यह समझ लेना चाहिए कि अब केवल यह महत्वपूर्ण नहीं है कि हम क्या सेवाएं दे रहे हैं अपितु महत्वपूर्ण है, कि हम ये सेवाएं किस प्रकार दे रहे हैं। आज ग्राहक हम पर निर्भर है। हमें सर्वप्रथम ग्राहक-संस्कृति को समझना होगा।

उनके स्नेहमय व्यवहार, कार्यकुशलता सक्रिय सहभागिता एवं महत्वाकांक्षाओं को देखते हुए मैं प्रभावित हुए बिना न रह पाई। उन्हें धन्यवाद देते हुए मन ही मन दृढप्रतिज्ञा हो नए आत्मविश्वास के साथ उठ जाती हूँ। आज भी मुझे उनके एक-एक शब्द याद हैं। आज भी याद है उनके चेहरे पर आत्मसंतुष्टि के वे भाव जिनसे सभी स्टाफ सदस्य ही नहीं, ग्राहक तक प्रभावित होते थे। आज वह विदिशा शाखा मैं अगली पदोन्नति पा ग्राहकों को अपनी सेवाओं से अभिभूत कर केनरा बैंक की छवि में चार चांद लगा रहे होंगे। ऐसे में मुझे अपनी ही कविता की पंक्तियां याद हो उठती है।

क्या जमा ? क्या उधार ? क्या सेवा ग्राहकों की ? जिनसे हमें रोटी मिलती, उनको पूजा देवा समान। यही ध्येय हमारा है, यही कर्तव्य मानवता का, यही सिखाया गांधी ने, यही नेहरू ने सीख दी, गीता का भी ज्ञान यही ... कर्मण्य वाडचिकारस्ते मा फलेषु कदाचन ।



Shreyas Contest 2021
Short Story- English
Encouragement Prize

I AM A LADY



Meera G

SWO-A

Review & Reporting Section
RL&FP Wing, HO Bangalore

She was lying on the muddy road like a dead duck. She thought she will die; at least she will faint. Bad luck, nothing happened to her. She was wide awake and fully in her senses. She heard a bike start nearby. She turned her neck slightly and noticed the number on the number plate as the bike swerved near her. All of them laughed loudly as they passed her. She tried to spit but couldn't. She turned her head to the right. Ramesh was crying bitterly, hiding his head in his hands. Her whole life came to her like a cinema reel. She had everything a person would crave for - extremely beautiful, well-off, highly educated and held a high position in a multinational company. All that shattered in an hour! How unfortunate! She moaned with pain. Ramesh heard her and rushed to her. "Mona, are you alright?" he bit his lips. A sarcastic smile came on her lips. She held out her hand. He took it and pulled her up. She wondered, "Hey! I am not crying! Not a single drop of tear! How come?" Then she realized, her heart was fuming with anger and hatred and vengeance. Of course she is going to take revenge on those scoundrels, even if it costs her life. How much she had begged them to let her go! They did not listen to her or Ramesh's pleading. They were mad by her beauty and the alcohol coursing through their veins. All four of them raped her so inhumanly that she wanted to die every minute of it. She fought savagely but they were four and physically stronger. One of them had hit Ramesh so hard when he began to protest and fight them that he fell on the ground helplessly, closing his eyes tightly. One of them sat on him so that he cannot get up.

Suddenly Mona fished out her mobile from the bag which was lying by her side. She googled and called 1091. Ramesh tried to stop her, "Hey! Whom are you calling?" "Police helpline" she said calmly and spoke to the man on the other side. "Sir, please note this number before I forget." She gave the bike number of the culprit and her whereabouts. "The man on this vehicle and three more rowdies raped me and raced away in the direction of Koramangala. You must catch them at any cost and teach them the lesson of their life!" her voice was shrill and shaking. The man at the other side quickly gave instructions to somebody there and came back

to Mona. "Madam, it's good that you noted the vehicle number. How are you doing? You need medical assistance? Shall I send you an ambulance? Are you alone there?" he asked candidly. Mona said, "No Sir. My fiancé is with me. We are both hurt. I am going to the nearest police station for filing a complaint. Can you please put a word with the station-in-charge and arrange for a doctor there?" He agreed.

"Mona! What are doing dear? Please don't make it public. You don't know about this society." Ramesh pleaded. "No Ramesh, I have to do it even if it's the last thing I can do on earth. Come, give me a hand." She was firm.

Ramesh helped her to sit on the pillion and started the bike with difficulty. He removed his jacket and handed it to Mona who covered her upper body which was clad in torns. They drove to the nearest police station suggested by the helpline. Without looking at anyone there, Mona directly went to the cabin of the Circle Inspector and collapsed on the visitor's chair. "Sir, I am Mona. I have come here to file a complaint. But before that, I need immediate medical assistance. Has the doctor arrived?" Before the Inspector answered, a lady constable who was hovering there said scornfully, "these youngsters! Wearing skimpy dresses and loafing around with boyfriends at small hours and then come here crying out loud!"

"Will you just shut up?" Mona bawled. All her pent up feelings gushed out. "Don't you dare utter another word! And you call yourself a lady, a wife, a mother to your children! You are less than human!" The Inspector scolded the constable and sent her out. He told Ramesh to close the door to avoid the peepers. "Sorry madam. The doctor is on her way. Till she arrives, can you please give me some relevant details about the incident?"

Mona poured out. The Inspector was listening intently and asking questions in between. "Ms Mona, I am sorry to hear this. But I am glad that you have come forward to file a complaint with us. It's a good thing that you noted the vehicle number too. Our people may catch them any moment."

A constable knocked at the door and announced the arrival of doctor. The doctor was very polite and conducted the necessary tests smoothly and quickly. Mona asked her, "doctor, please prescribe some medicine so that it should not lead to anything more serious." Her face twitched with humiliation. Doctor assured her and prescribed many medicines. She gave a detailed report of the assault and the present medical conditions of the victim. Ramesh and Mona left the place.

"Ramesh, let us go home as early as possible; I have to wash this dirty body!" Mona urged him. "OK Mona. But you have to hide the fact from your parents, dear. They just cannot digest it." Mona burst out. "I know, Ramesh! I am not a fool! I will not even shed a single drop of tear in front of them! OK?"

Ramesh was really surprised to see how composed Mona was, at home. While he was explaining about the wounds on his body which he got by fighting with those rowdies, (he lied that the bike skidded and they both fell down from the vehicle) Mona silently slipped into the bathroom and scrubbed her body so roughly that the skin started burning. She tried to cry, wash out her agony by tears but alas! She couldn't. She then realized that she was not sad about the whole incident; she was fuming with anger. Till she sees the end of each one of them, she cannot afford to cry and lighten the burden on her heart.

The next day was Monday and she had to go to work. Though she was not prepared to face the society yet, she had to go because she was afraid that at home, her facade of calmness may slip down and she may cry her heart out in front of her parents. She wore full sleeved dress to cover the wounds on her upper body.

The police had succeeded in catching hold of one of the scoundrels by the hint given by Mona. Detailed news of rape and arrest of one of the culprits along with his photo had been printed in the front page of the newspaper. Everyone in the office discussed about it. Mona tried very hard not to show any emotion and succeeded.

The real testing time was yet to come. Mona got summons from the police station for identifying the culprit. By the help of the first culprit, the police arrested the other three and produced them in the court of law. Mona had to go to the court. As per her request, the proceedings of the court were held in-camera, as usual in rape cases. Whenever she went to court, she covered her face fully so that the hovering journalists should not take her photo.

There, Mona got cross-examined by the opposite lawyer. She answered his crooked questions with confidence. Witnesses were examined, documents and medical reports were

produced, the police inspector and the doctor who examined her were questioned and the arguments by both the lawyers was heard. The court proceedings covered the major part of the newspapers and TV channels and the young lady's courage was appreciated by one and all. Common public, film stars, the elite class and college students stood for Mona (though her name was kept secret as per the law of the land). They supported her and started a movement in social media, demanding justice for her. Finally when the judge reserved the judgment for the next date, Mona asked for a chance to have her say. She started calmly but as she continued, all her woe came out. She demanded, "Milord, I have heard that capital punishment will be executed only in such crimes which are considered as rarest of the rare cases. I request you to consider my case as so, because, if a man is murdered, he will go through the pain only once. But in case of a rape, the victim has to die every minute of her life out of humiliation. She can never be her old self again. Even though all the cells in her body which are touched by the rapists die and replaced by new cells, her mind will be the same; her memories will remain green for the rest of her life. Her self confidence and self esteem which are shattered at the time of crime will never be regained. She will be afraid all through her life to move about alone, to go out at night time, to face the society, to look into the eyes of her parents, friends and colleagues. She will become a living corpse who is cursed to carry the burden of her dirtied body and bleeding heart forever. Hence rape is a crime crueller than murder. Also think of the risk I have taken in projecting myself in public, facing the press, answering their probing questions by filing a police complaint in order to punish those brutes! Not many victims dare to do this, in the fear of facing this society. Can you see the irony? The victim has to cover her face in the fear of public dishonor while the criminals hold their head high as if they have won a war! I request you, milord, to give me justice, and in doing so, justice to all the ladies of this country by assuring them of safety by putting a fear in the minds of the most heinous criminals of this bloody society!" Mona was overwhelmed with emotions and gasped for breath as she finished her speech.

Yes! Mona got justice after all. All the four culprits were imposed with a death sentence. Ramesh who stood by her side every minute of this trauma, married her a couple of months later. As the days passed by, the impact of the incident started fading away. Mona took the help of a very good counselor and with his help, slowly returned to normalcy. So this is the story of a brave young lady who stood her grounds come what may, and finally got the fruits for her sufferings!

**Shreyas, in homage to Canbank's departed souls,
pray that they rest in bliss, in the eternal palace.**

**Death, said Milton, is the golden key
that opens the palace of eternity.**

Name	Staff No	Designation	Branch	Expired on
RAKESH KUMAR	40982	PEON	ALIGARH-LBO	05-10-2021
PRENIMA PRAKASHAN	113443	SWO A	KANNUR REGIONAL OFFICE	06-10-2021
CHANDRAKANT L HAVANNAVAR	735375	HKA	ARASALU	07-10-2021
D N SRINIVAS	85853	HKP	DIBBURAHALLI	09-10-2021
P S JOHN SEKHAH	654010	ARMED GUARD	HYDERABAD CC	11-10-2021
ABHIRAM K S	117868	OFFICER	YELWAL	13-10-2021
RAJAN	67957	MANAGER	DELHI GYANDEEP VIDYA BHAVAN	17-10-2021
MADHURI MARSCOLE	78494	OFFICER	BHOPAL CO	20-10-2021
KAMAL RAJ	770127	ASST MANAGER	SABDALPUR	22-10-2021
DEEPAK NARAYAN RAO	407311	MANAGER	HEADN OFFICE BENGALURU	24-10-2021
SURENDER KUMAR	100335	HKP	SAMBHAL UM	27-10-2021
SARVESH YADAV	739766	HKA	BARABANKI RETAIL ASSET HUB	01-11-2021
SUJATHA G	491598	AGM	HEAD OFFICE BENGALURU	03-11-2021
IMRAN ALI	818582	ATTENDER	MAIL (MAHAL)	03-11-2021
S V JAGANNATH	56984	SWO A	MYSURU SHAKTINAGAR	03-11-2021
SANTHOSH C	101474	HKP	CHITTALANCHERRY	04-11-2021
ANKUSH NATTHUJI JADHAO	84385	AEO	JAWALAGERA	06-11-2021
NAGARAJA H	73730	SWO A	MADANAHALLI CROSS	08-11-2021
SATISH CHANDRA SRIVASTAVA	443113	CLERK	LUCKNOW GOMTINGR EXT VIBHAVKHA	08-11-2021
TARUN KUMAR BHARTI	606565	CLERK	NIMGAON	09-11-2021
GANGA PASWAN	71493	HKP	ASANSOL	09-11-2021
S SUBBULAKSHMI	97194	SWO A	CHENNAI NIOT	15-11-2021
GAUTAM PRASAD	604613	HKA	VARANASI ORDERLY BAZAR	15-11-2021
SHEMY B S	65397	MANAGER	VALUKKUPARAI	16-11-2021
NILANJAN PAUL	86248	MANAGER	MALDA	20-11-2021
UDAYBIR SINGH	525222	ARMED GUARD	MEERUT PARTAPUR	24-11-2021
E MANIMEKALAI	72305	HKP	CHENNAI ANNANAGAR (W) EXTENTION	25-11-2021
BALARAM BHATTACHARYA	74242	ARMED GUARD	JAMNA	27-11-2021
SUNDARAM M	72199	DAFTARY	VILLUR	28-11-2021
P MAHESH KUMAR	57859	OFFICER	HYDERABAD SULTAN BAZAAR	29-11-2021
M N INDIRA	70766	SWO A	YEMMIGANURU	30-11-2021
SIRA SIVARAJ	566029	SR MANAGER	KANNUR SOUTH REGIONAL OFFICE	04-12-2021
SAUMYA RANJAN SAHOO	102244	OFFICER	BHUBANESHWAR CUTTACK ROAD	05-12-2021
ABHILASH KUMAR	99370	OFFICER	AGRA CO	08-12-2021
VIJAY KUMAR	738613	HKA	NOONDRI MEDRATAN	12-12-2021
DULAL ANAND BISWAS	74463	SWO A	RANAGHAT	13-12-2021
UDAL SINGH	559795	ATTENDER	DHANAUARA	14-12-2021
K RAJASEKAR	69731	CM	PUDUKOTTAI	17-12-2021
UMASANKAR P	102817	OFFICER	THALAIVASAL	25-12-2021
S MOHAN	70209	DAFTARY	NAGAPATTINAM	28-12-2021

Digital Minimalism

Choosing a focussed life in a noisy world

— Cal Newport



“Digital Minimalism - Choosing a focussed life in a noisy world” is a wonderfully crafted book by Cal Newport (a tenured Professor of Computer Science at Georgetown University), which enlightens us about the way new technologies seem to be draining meaning and gratification from our lives outside of work. The book, more or less, comes across as a crash course on the possibilities and hazards of the modern digital life that we all live. The author published his first major work titled “Deep Work” in the year 2016, which was about the underappreciated importance of intense focus in our professional life and how distracting communications can withhold people from producing their best work. The book soon became a huge hit and many of his readers later requested the author to write something about such distractions affecting our personal lives too. Thus “Digital Minimalism” took shape!

The author initially walks us through the spectrum of conversation that he had with people from varied background about the power of internet and how it is improving/ affecting their lives. Almost everyone agreed in the affirmative about positive changes in their lives but they also spoke about the “digital exhaustion” caused due to an overload of apps and the shiny baubles (app icons) that keeps demanding their attention, manipulating their mood and affecting their psychological well-being. They feel that these frenzied activities of checking social media platforms like Facebook, Instagram, Twitter , WhatsApp and a host of others are derailing their lives and they are no longer in control. This irresistible attraction to screens is leading people to forcibly divert their attention from other important matters and thus severely affecting their otherwise normal lives.

Very aptly the author has divided the book into 2 parts. Part 1 is about the philosophical reinforcements of digital minimalism with forays into the forces that are making many people’s digital life increasingly unbearable. It also talks about the “digital declutter”, an empirical way to transform ones relationship with technology. Part 2, very interestingly, reveals the secrets to cultivating a sustainable digitally minimalistic life style. The chapters examines the importance of solitude and the requirement of nurturing high quality leisure to replace the time now we dedicate to these mindless use of devices. The author also suggests a collection of practices that will aid our efforts in building our resolve in sidestepping what's digitally bad and embracing and extracting what's good.

“Digital Minimalism” is written in a very engaging fashion and Newport's unique way of recapping his main points at the end of each chapter makes it easy for a reader to follow through. If digital addiction is a cause of concern for you, then this book can be so inspiring that, be forewarned, you might just be tempted to hit the “deactivate” button in all your social media platforms!



Kishore Thampi



दिनांक 14.12.2021 को श्री एल. वी. प्रभाकर, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी द्वारा अंचल कार्यालय, भुवनेश्वर के पुनर्निर्मित परिसर का उद्घाटन करते हुए। तस्वीर में श्री ब्रज मोहन शर्मा, कार्यपालक निदेशक, श्री बाबूलाल मीना, महा प्रबंधक, अंचल कार्यालय, भुवनेश्वर और अन्य वरिष्ठ कार्यपालकगण भी दिखाई दे रहे हैं।

Sri L. V. Prabhakar, MD & CEO inaugurating the renovated premises of Circle Office, Bhubaneswar on 14.12.2021. Sri Brij Mohan Sharma, ED, Sri. Babulal Meena, GM, CO Bhubaneswar and other senior executives are also seen in the picture.



06 दिसंबर, 2021 को आंचलिक निरीक्षणालय, बेंगलूरु में आयोजित निरीक्षण अधिकारियों के सम्मेलन के दौरान श्री एल. वी. प्रभाकर, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी को स्वागत करते हुए श्री पी. रामसुब्रमण्यम, महा प्रबंधक, निरीक्षण विभाग।

Sri L. V. Prabhakar, MD & CEO being welcomed by Sri. P. Ramasubramanian, GM, Inspection Wing for the Inspecting Officers Conference of ZI Bengaluru held on 06th December, 2021 at Bengaluru.



Painting by :
Seema Sharma
Officer
Kolkata III - Regional Office



Shreyas contest 2021
Painting, 2nd Prize