# यूको अनुगूँज

यूको बैंक की तिमाही हिंदी गृह पत्रिका
वर्ष-16, अंक-3, अक्तूबर-दिसंबर 2025

## डिजिटल उत्पादों के साथ भविष्य के बैंक एवं बैंकिंग

यूको बैंक
(भारत सरकार का उपक्रम)
UCO BANK
(A Govt. of India Undertaking)
सम्मान आपके विश्वास का
Honours Your Trust

## परिचय

हालावादी काव्यधारा के शिखर-पुरुष हरिवंशराय बच्चन का जन्म 27 नवंबर 1907 को इलाहाबाद के चक मोहल्ले में एक प्रतिष्ठित कायस्थ परिवार में हुआ। परिवार का आत्मीय संबोधन 'बच्चन' आगे चलकर उनकी स्थायी पहचान बन गया। अंग्रेजी साहित्य में एम.ए. उपाधि प्राप्त कर उन्होंने इलाहाबाद विश्वविद्यालय में अध्यापन किया और 1952 में डब्ल्यू. बी. येट्स पर शोध हेतु कैंब्रिज पहुँचे, जहाँ के विद्वत वातावरण ने उनके काव्य-चिंतन को नई ऊँचाइयाँ प्रदान कीं।

कविता का स्वभाव उनके भीतर बचपन से स्पंदित था। 1932 में प्रकाशित 'तेरा हार' से आरंभ हुई उनकी काव्य-यात्रा 1933 के बी.एच.यू. कवि-सम्मेलन में 'मधुशाला' के मंत्रमुग्धकारी पाठ के साथ पूरे देश में गूँज उठी। उनकी मंचीय लोकप्रियता ऐसी थी कि स्वयं प्रेमचंद ने कहा कि यदि मद्रास में कोई हिंदी कवि का नाम जानता है, तो वह बच्चन ही है। 1935 की मधुशाला ने उन्हें अमर कीर्ति प्रदान की और वे इसी कृति के पर्याय बन गए। मधुबाला, मधुकलश, निशा निमंत्रण, एकांत संगीत, हलाहल, सतरंगिनी, मिलन यामिनी से लेकर बहुत दिन बीते और नई से नई-पुरानी से पुरानी तक जैसे उनके काव्य-संग्रहों ने हिंदी साहित्य को अनुपम रंगों से भर दिया।

जीवन में संवेदना सदैव उनके साथ रही। प्रथम पत्नी श्यामा का 1936 में निधन उनके मन पर गहरी छाप छोड़ गया, परंतु 1942 में तेजी सूरी उनके जीवन में पुनः प्रकाश लेकर आईं।

स्वदेश लौटकर वे आकाशवाणी से जुड़े और 1955 में विदेश मंत्रालय में हिंदी विशेषाधिकारी नियुक्त हुए। साहित्य, भाषा और संस्कृति के प्रति उनके उल्लेखनीय योगदान को देखते हुए 1966 में माननीय राष्ट्रपति द्वारा उन्हें राज्यसभा सदस्य के रूप में मनोनीत किया गया।

अनुवाद के क्षेत्र में भी उनका योगदान अनुपम है, खैय्याम की मधुशाला, मैकबेथ, ओथेलो, हैमलेट, किंग लियर, नेहरू: राजनैतिक जीवन-चरित तथा येट्स और रूसी कविताओं के संकलन हिंदी साहित्य को अंतरराष्ट्रीय क्षितिज से जोड़ते हैं। कवियों में सौम्य संत, नए–पुराने झरोखे और टूटी–छूटी कड़ियां उनके निबंध साहित्य की परिपक्वता के प्रमाण हैं।

उनकी समस्त रचनात्मक धरोहर 'बच्चन रचनावली' के नौ खंडों में संकलित है, जो उनकी विराट सृजन-यात्रा का शाश्वत दर्पण है। दो चट्टानें पर साहित्य अकादेमी पुरस्कार, आत्मकथा पर सरस्वती सम्मान तथा भारत सरकार द्वारा प्रदत्त पद्म भूषण उनकी साहित्य-साधना की उज्ज्वल स्वीकृति हैं।

हरिवंशराय बच्चन की कृतियाँ मात्र साहित्य नहीं, वे संवेदना का स्वर हैं, सृजन का साहस हैं और मानवीय जिजीविषा के अमिट दस्तावेज हैं, जो आज भी पीढ़ियों को प्रेरणा प्रदान करते हैं।

## नीड़ का निर्माण फिर फिर

वह उठी आँधी कि नभ में
छा गया सहसा अँधेरा,
धूल धूसर बादलों ने
भूमि को इस भाँति घेरा,
रात सा दिन हो गया फिर
रात आई और काली,
लग रहा था अब न होगा
इस निशा का फिर सवेरा,
रात के उत्पात–भय से
भीत जन–जन, भीत कण–कण,
किंतु प्रची से उषा की
मोहिनी मुस्कान फिर–फिर!
नीड़ का निर्माण फिर–फिर,
नेह का आह्वान फिर–फिर!

.....

क्रुद्ध नभ के वज्र दाँतों में
उषा है मुस्कुराती
घोर गर्जनमय गगन के
कंठ में खग पंक्ति गाती,
एक चिड़िया चोंच में तिनका
लिये जो जा रही है,
वह सहज में ही पवन
उंचास को नीचा दिखाती!
नाश के दुख से कभी
दबता नहीं निर्माण का सुख,
प्रलय की निस्तब्धता से
सृष्टि का नव गान फिर–फिर!
नीड़ का निर्माण फिर–फिर,
नेह का आह्वान फिर–फिर!

**इस कविता के माध्यम से जीवन की अटूट जिजीविषा से परिचय करते हुए कवि कहते हैं कि विपत्ति चाहे कितनी ही भयंकर क्यों न हो, आशा का सवेरा अवश्य लौटता ही है। आँधी और अँधकार जब चारों ओर भय का माहौल रच देते हैं, तब भी उषा की पहली मुस्कान यह संकेत देती है कि प्रकाश हर बार अंधकार को परास्त करेगा। प्रचंड तूफानों में पर्वत, महल और घर तक डगमगा जाते हैं, पर तिनकों से बना पक्षी का छोटा-सा घोंसला टूटने के बाद भी वह हार नहीं मानती; वह दोबारा तिनके बटोरती है और अपना घोसला फिर से बनाती है। पक्षी का यह प्रयास आशा, साहस और पुनर्निर्माण की अदम्य शक्ति का प्रतीक है, जो सिखाता है कि नाश का दुःख कभी निर्माण के आनंद को दबा नहीं सकता। प्रलय की निस्तब्धता में ही नई सृष्टि का गीत जन्म लेता है। कविता का संदेश स्पष्ट है कि विपत्ति के बाद पुनः उठ खड़े होना ही सृजन का स्वभाव है।**

# यूको अनुगूँज

## अनुक्रमणिका


**यूको बैंक की तिमाही हिंदी गृह पत्रिका**

**वर्ष-16, अंक-3**

**अक्तूबर-दिसंबर 2025**



**संरक्षक**

अश्वनी कुमार
प्रबंध निदेशक एवं
मुख्य कार्यपालक अधिकारी

**प्रेरणा**

राजेन्द्र कुमार साबू
कार्यपालक निदेशक

विजयकुमार निवृत्ति कांबले
कार्यपालक निदेशक

**दिग्दर्शन**

राजेश नागर
मुख्य महाप्रबंधक

घनश्याम परमार
महाप्रबंधक

**संपादक**

डॉ. हेमलता
मुख्य प्रबंधक (राजभाषा)

**संपादक मंडल**

डॉ. सुनील कुमार
मुख्य प्रबंधक (राजभाषा)

सूरज कुमार
वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)

विनीता कुमारी
राजभाषा अधिकारी



| विषय | | पृष्ठ सं |
|---|---|---|
| प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश | | 2 |
| कार्यपालक निदेशक का संदेश | | 3 |
| कार्यपालक निदेशक का संदेश | | 4 |
| मुख्य महाप्रबंधक का संदेश | | 5 |
| महाप्रबंधक का संदेश | | 6 |
| संपादकीय | | 7 |
| **आमुख लेख** | | |
| साइबर सुरक्षा और डेटा गोपनीयता | वेद प्रकाश | 8 |
| साइबर सुरक्षा और डेटा गोपनीयता | अमित कुमार | 10 |
| साइबर सुरक्षा और डेटा गोपनीयता | गुरिंदर कौर | 13 |
| पारंपरिक से स्मार्ट बैंक का सफर | अभिजीत कुमार गिरी | 14 |
| डिजिटल बैंकिंग- भविष्य एवं संभावना | ऋतु प्रकाश | 16 |
| फिनटेक एवं बैंकिंग का संगम : प्रतिस्पर्धा या साझेदारी | अमित कुमार सरवर | 17 |
| एआई-संचालित बैंकिंग: ग्राहक अनुभव | प्रियंका गौर | 19 |
| नियोबैंक का उदय: वर्तमान बैंकिंग शाखाओं का अस्तित्व | प्रवीण कुमार शर्मा | 21 |
| **विविध आलेख** | | |
| आधुनिकता की दौड़ और खोते हुए हम | मुनीष | 25 |
| **विशिष्ट आलेख** | | |
| भारतीय भाषाओं में अंतर्संबंध | सुभाष चंद्र साह | 27 |
| **कविताएँ** | | |
| जन्म से मोक्ष तक | साक्षी कपूर | 30 |
| ललित साहित्य | पंकज कुमार भार्गव | 31 |
| तिरंगा लहराता है | राहुल कुमार | 31 |
| **साक्षात्कार** | | |
| एक मुलाक़ात - श्री अभिषेक मोदी, पुलिस उपायुक्त (साइबर अपराध), कोलकाता | | 32 |
| **यात्रा वृत्तांत** | | 38 |
| उदयपुर–प्रेम,विश्राम और आत्मिक शांति की चार दिवसीय यात्रा | सचिन कटियार | |
| **पुस्तक समीक्षा** | | |
| दिव्या | भाव्या | 40 |
| **बाल वीथिका** | | 41 |
| **भोजनम्** | | |
| हिमाचल का शाही जायका: हिमाचली धाम - परंपरा और स्वाद का संगम | रंजना | 42 |
| **गतिविधियाँ** | | |
| प्रधान कार्यालय की गतिविधियाँ | | 44 |
| अंचल कार्यालय की गतिविधियाँ | | 47 |
| **पाठकीय प्रतिक्रिया** | | 48 |



**प्रकाशन सम्पर्क :** यूको बैंक, राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय, 10 बी टी एम सरणी, कोलकाता - 700001

ई-मेल : horajbhasha.calcutta@uco.bank.in, फोन: 033-48097729



इस अंक में प्रकाशित विचार संबंधित लेखकों के है, संपादक मंडल तथा यूको बैंक के नहीं।
इन विचारों से संपादक मंडल अथवा यूको बैंक की सहमति हो, यह आवश्यक नहीं है।
इन रचनाओं की मौलिकता का प्रमाण-पत्र लेखकों द्वारा दिया गया है।

# प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश

प्रिय यूकोजन,

निरंतर परिवर्तित हो रहे तकनीकी क्षितिज के साथ सामंजस्य स्थापित करना आज बैंकिंग सफलता का मूल मंत्र है। तकनीकी नवाचार के रूप में बैंकिंग जगत को नई गति, नई दक्षता और उत्कृष्ट गुणवत्ता से आलोकित कर रहा है। डेटा विश्लेषण, स्वचालन और जोखिम आधारित निर्णय निर्माण में इसकी उन्नत क्षमताएँ आधुनिक बैंक को अधिक सक्षम, सुरक्षित, ग्राहक-केंद्रित और प्रतिस्पर्धी बनाने की मजबूत आधारशिला सिद्ध हो रही हैं।

भारत के उभरते अर्थतंत्र में डिजिटल नवाचारों ने बैंकिंग की पारंपरिक अवधारणाओं को नए सिरे से परिभाषित किया है। कृत्रिम बुद्धिमत्ता आज वित्तीय समावेशन, ग्राहक अनुभव, जोखिम प्रबंधन और परिचालन दक्षता को नई दिशा देने वाला निर्णायक उपकरण बन चुकी है। एक तरफ वैश्विक प्रतिस्पर्धा जहाँ चुनौतियाँ प्रस्तुत करती हैं, वहीं दूसरी तरफ डिजिटल बैंकिंग की बढ़ती क्षमता उन्हें अवसरों में बदलने की शक्ति प्रदान करती है। इसी के साथ डेटा सुरक्षा, साइबर सुरक्षा, नैतिकता और अनुपालन की अपेक्षाएँ भी बढ़ी हैं, जो आधुनिक 'स्मार्ट बैंक' के लिए वास्तविक कसौटी सिद्ध हो रही हैं।

फिनटेक और बैंकिंग का संगम आज प्रतिस्पर्धा से आगे बढ़कर सहकार्य और सहविकास के नए युग का निर्माण कर रहा है, जहाँ एपीआई बैंकिंग, त्वरित भुगतान, ब्लॉकचेन सत्यापन और डिजिटल केवाईसी जैसी अभिनव तकनीकें बैंकिंग के नए स्वरूप को गढ़ रही हैं। वर्तमान परिप्रेक्ष्य में, एआई संचालित बैंकिंग ने ग्राहक अनुभव को नए आयाम दिया है, जहाँ उच्च वैयक्तिक इच्छित सेवाएँ, त्वरित ऋणनिर्णय, बायोमेट्रिक सत्यापन और पूर्वानुमान विश्लेषण बैंकिंग को अधिक तीव्र, सरल और विश्वसनीय बना रहे हैं। पूर्णत: डिजिटल और क्लाउड आधारित नियोबैंकों का उदय पारंपरिक शाखाओं की भूमिका पर स्वाभाविक रूप से नए प्रश्न खड़े करता है। ऐसे गतिशील परिवेश में हमारे कार्मिकों का अद्यतित ज्ञान हमारी प्राथमिक जिम्मेदारी है। हमारा संस्थागत प्रशिक्षण केवल कौशल-वृद्धि नहीं, बल्कि कर्मचारियों को डिजिटल बैंकिंग के इस नए युग में नेतृत्व, नवाचार और संगठन के समग्र विकास का वाहक बनाने का सशक्त माध्यम है।

मुझे प्रसन्नता है कि राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय ने 'यूको अनुगूँज' का नवीन अंक 'बदलते परिप्रेक्ष्य में डिजिटल उत्पादों के साथ भविष्य के बैंक एवं बैंकिंग' जैसे अत्यंत समसामयिक विषय को समर्पित किया है। यह अंक डिजिटल भुगतान, एआई आधारित सेवाओं, फिनटेक सहयोग और आधुनिक बैंकिंग दक्षता के उभरते आयामों पर सार्थक चिंतन का प्रभावी मंच सिद्ध होगा। मुझे विश्वास है कि यह संवाद भविष्य की चुनौतियों को अवसरों में रूपांतरित कर बैंकिंग के नवयुग का मार्ग प्रशस्त करेगा।

**हार्दिक शुभकामनाएँ!**

**अश्वनी कुमार**

# कार्यपालक निदेशक का संदेश

प्रिय यूकोजन,

टीम राजभाषा की निष्ठा, साधना एवं सृजनात्मक प्रतिबद्धता के जीवंत प्रमाण के रूप में राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय की तिमाही हिंदी गृह-पत्रिका 'यूको अनुगूँज' राजभाषा हिंदी की सेवा के प्रति हमारे सामूहिक दायित्व और संस्थागत संकल्प को सशक्त अभिव्यक्ति प्रदान करती है। डिजिटल युग में नवाचार, तकनीकी चेतना और वैचारिक समृद्धि को समाहित करता हुआ इसका नियमित प्रकाशन हिंदी के प्रचार-प्रसार, ज्ञान-संवर्धन और संस्थागत सशक्तीकरण के प्रति हमारी निरंतर प्रतिबद्धता को रेखांकित करता है। समसामयिक विषयों और परिवर्तनशील परिदृश्य को आत्मसात करता इसका प्रत्येक अंक प्रगतिशील, प्रेरक और दूरदर्शी चेतना का प्रभावशाली प्रतिबिंब है।

वर्तमान बैंकिंग व्यवस्था परिवर्तन के निर्णायक दौर से गुजर रही है, जहाँ पारंपरिक बैंकिंग स्मार्ट बैंकिंग के रूप में नवपरिभाषित हो चुकी है। इस निरंतर परिवर्तनशील प्रवाह में नवाचार, डिजिटल चेतना और ज्ञान-संवर्धन को आत्मसात करने वाली संस्थाएँ ही प्रगति और प्रासंगिकता के पथ पर दृढ़ता से अग्रसर रहती है। कृत्रिम बुद्धिमत्ता, उन्नत डेटा-विश्लेषण और स्वचालित प्रणालियाँ आज वित्तीय समावेशन के विस्तार, ग्राहक-अनुभव के वैयक्तिकरण, जोखिम-प्रबंधन की सुदृढ़ता तथा परिचालन दक्षता में अभूतपूर्व मूल्य सृजन कर रही हैं। आज की प्रतिस्पर्धी बैंकिंग व्यवस्था में प्रासंगिक बने रहने हेतु व्यक्तिकृत ग्राहक आवश्यकताओं की पहचान और उनकी त्वरित पूर्ति अनिवार्य हो गई है। बदलती ग्राहक अपेक्षाओं और त्वरित नवाचार के इस युग में कृत्रिम बुद्धिमत्ता कार्य-प्रवाह को सुव्यवस्थित, प्रशिक्षण को अधिक प्रासंगिक तथा निर्णय प्रक्रिया को अधिक सटीक बनाकर बैंकिग संचालन में विशिष्ट मूल्य जोड़ती है।

इस पत्रिका के लिए 'वर्तमान बैंकिंग परिदृश्य में ग्राहकों की अपेक्षाएँ' विषय का चयन इस उद्देश्य से किया गया है कि देशभर में कार्यरत वे कार्मिक, जो अग्रिम पंक्ति में ग्राहकों को विविध बैंकिंग सेवाएँ प्रदान कर रहे हैं, उनके माध्यम से ग्राहकों के वास्तविक अनुभव और अपेक्षाएँ सामने आ सकें। एक राष्ट्रीयकृत बैंक से अंतिम पायदान के ग्राहक की अपेक्षाओं को समझते हुए सेवा-गुणवत्ता में ऐसे सार्थक सुधार करना हमारा लक्ष्य है, जिससे विश्वास और विश्वसनीयता और अधिक सुदृढ हो। हमारी मूल भावना यही है कि ग्राहकों की अपेक्षाओं को आत्मसात कर सेवाओं में निरंतर सुधार करते हुए हम एक सुदृढ, संवेदनशील और विश्वसनीय संस्था के रूप में अपनी पहचान को और मजबूत करें।

वर्तमान समय में भारत के 12 राष्ट्रीयकृत बैंक तथा अनेकानेक निजी तथा स्माल फाइनेंस बैंक आज डेटा-सुरक्षा, साइबर सुरक्षा, नैतिक उत्तरदायित्व, नियामकीय अनुपालन तथा **ग्राहक-विश्वास की बढ़ती अपेक्षाएँ** आधुनिक **'स्मार्ट बैंक'** की वास्तविक कसौटी के रूप में उभरने का प्रयास कर रहे हैं। वर्तमान बैंकिंग व्यवस्था पुष्टि करती है कि तकनीक और संवेदनशीलता के संतुलित समन्वय से युक्त यही दूरदर्शी दृष्टिकोण भविष्य की बैंकिंग को अधिक सुरक्षित, पारदर्शी, समावेशी और विश्वासपूर्ण बनाने की सुदृढ आधारशिला सिद्ध होगा।

यह प्रसन्नता का विषय है कि 'यूको अनुगूँज' के अक्तूबर-दिसंबर 2025 अंक हेतु **डिजिटल उत्पादों के परिप्रेक्ष्य में भविष्य की बैंकिंग** जैसे समसामयिक विषय का चयन किया गया है। मुझे दृढ़ विश्वास है कि यह वैचारिक संगम ग्राहकों की अपेक्षाओं को नवाचारपूर्ण अवसरों में रूपांतरित करते हुए बैंकिंग के नवयुग को सुदृढ दिशा प्रदान करेगा।

**हार्दिक शुभकामनाएँ!**

**राजेन्द्र कुमार साबू**

# कार्यपालक निदेशक का संदेश

प्रिय यूकोजन,

यह बहुत ही सम्मान और प्रतिष्ठा की बात है कि 'यूको अनुगूँज' तिमाही हिंदी गृह पत्रिका का नियमित रूप से प्रकाशन हो रहा है। किसी भी पत्रिका का निरंतर प्रकाशन एक महत्वपूर्ण कार्य होता है। इसके लिए सामग्री एकत्रित करना, उसे संपादित करना और प्रकाशन को मूर्त रूप देना बहुत मायने रखता है। पत्रिका की उच्च गुणवत्ता को कायम रखना भी प्रभावशाली कार्यों में से एक है। इस मंच के माध्यम से हमें अपने सुधी पाठकों से जुड़ने का अवसर मिलता है। हमारी गृह पत्रिका के संपादक मंडल की यह कोशिश होती है कि वह अपने स्टाफ सदस्यों के अंदर छिपी हुई प्रतिभा व कला को निखारें ।

इस नवीनतम अंक में '**बदलते परिप्रेक्ष्य में डिजिटल उत्पादों के साथ भविष्य के बैंक एवं बैंकिंग**' विषय का चयन किया गया है। इसी से संबंधित उप-विषय भी दिए गए हैं, जिसमें हमारे बैंक के स्टॉफ सदस्यों ने अपने विचार प्रस्तुत किए हैं। डिजिटल बैंकिंग का विकास न केवल तकनीकी प्रगति का प्रतीक है, बल्कि यह सामाजिक और आर्थिक परिवर्तन को भी इंगित करता है। इससे बैंकिंग सेवाएं गाँव-गाँव तक पहुँची है, पारदर्शिता बढ़ी है और देश नकदरहित अर्थव्यवस्था की ओर अग्रसर हो रहा है। भारत में भविष्य के बैंक डिजिटल बैंकिंग इकाईयों, कृत्रिम बुद्धिमत्ता और ब्लॉकचेन पर आधारित होंगे जो ग्राहकों को चौबीसों घंटे-सातो दिन कागज रहित, सुरक्षित, सुगम और त्वरित सेवाएं प्रदान करेंगे।

भविष्य में सफल बैंकिंग के लिए कृत्रिम बुद्धिमत्ता और रोबोटिक स्वचालन द्वारा समर्थित सभी चैनलों पर डेटा-संचालित ग्राहक अनुभव में परिपक्वता लानी होगी। आज की बैंकिंग में डिजिटल बैंकिंग का वातावरण छाया हुआ है। इसमें बहुत सारी विशेषताएं सारगर्भित हैं। अधिकांश ग्राहक डिजिटल बैंकिंग उत्पादों के साथ-साथ डिजिटल सेवाओं का उपयोग कर रहे हैं। डिजिटल बैंकिंग में प्रमाणीकरण, डिवाइस फिंगरप्रिंटिंग और बिहैवियर एनालिटिक्स जैसे सुरक्षा उपायों का होना अत्यंत जरूरी है। ग्राहक की विश्वसनीयता आंकड़ों की गोपनीयता और उसकी सुरक्षा पर निर्भर करती है।

वर्तमान परिप्रेक्ष्य में बैंकिंग की दशा और दिशा निरंतर बदल रही हैं। चाहे वे यूपीआई हो, मोबाईल बैंकिंग हो या ई-पेमेंट हो। आज का बैंकिंग उद्योग विकास, वृद्धि और लाभप्रदत्ता पर केंद्रित है। डिजिटल बैंकिंग ने काफी हद तक पारंपरिक सीमाओं से आगे बढ़कर नया मुकाम हासिल किया है और ग्राहक अनुभव को नई ऊंचाईयों तक पहुँचाया है। आधुनिक युग की बैंकिंग नित नई प्रणालियों में निरंतर निवेश कर रही है। नए जमाने की बैंकिंग के लिए सुरक्षा उपायों को और सशक्त बनाया जाए तथा डिजिटल साक्षरता कार्यक्रमों के माध्यम से अधिक से अधिक लोगों को इस परिवर्तन से जोड़ा जाए। इस डिजिटल युग में, यही मार्ग बैंकिंग उद्योग को अधिक मजबूत, समावेशी और टिकाऊ भविष्य की ओर ले जाएगा।

हमें चाहिए कि हम ग्राहकों की वर्तमान बैंकिंग आवश्यकताओं को समझें और उनकी अपेक्षाओं के अनुसार ही बैंकिंग उत्पाद तैयार करें। इसके लिए उन्हें डिजिटल उत्पादों का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित एवं प्रशिक्षित करें। साथ ही साथ सोशल मीडिया प्लेटफ़ॉर्म पर ज्यादा से ज्यादा ग्राहकों को जोड़ें ताकि डिजिटल उत्पादों को बढ़ावा मिल सके। बैंकिंग में निरंतर सुधार के लिए हमें ग्राहकों की प्रतिक्रिया को महत्व देना होगा तथा उनकी जरूरतों को पूरा करने के लिए उत्पादों और सेवा गुणवत्ता में सुधार करते रहना होगा। इसके अतिरिक्त डिजिटल उत्पादों में सुरक्षा, सुविधा, सुगमता, सहज उपयोगिता और त्वरित सेवा रखना होगा।

'यूको अनुगूँज' तिमाही हिंदी गृह पत्रिका का यह अंक **डिजिटल उत्पादों के साथ भविष्य के बैंक एवं बैंकिंग** संबंधी ज्ञान से सारगर्भित है। हम आशा करते हैं कि यह अंक आप सभी के लिए ज्ञानवर्धक और लाभप्रद सिद्ध होगा।

**हार्दिक शुभकामनाओं सहित,**

**विजयकुमार निवृत्ति कांबले**

# मुख्य महाप्रबंधक का संदेश

प्रिय यूकोजन,

मेरे लिए यह बहुत ही हर्ष का विषय है कि मुझे प्रधान कार्यालय, राजभाषा विभाग द्वारा प्रकाशित 'यूको अनुगूँज' तिमाही हिंदी गृह पत्रिका के माध्यम से आप सभी के साथ संवाद स्थापित करने का सुअवसर प्राप्त हो रहा है। इस पत्रिका ने विविध आयामों और कृतियों पर अपनी प्रस्तुति दी है जिससे इसकी महत्ता और अहमियत में उत्तरोत्तर वृद्धि हुई है। इस पुरस्कृत पत्रिका के पीछे हमारी राजभाषा की टीम के अथक परिश्रम और नवोन्मेषी सोच है, जो नित नए और सारगर्भित विषयों पर विशेषांक प्रकाशित करती है।

साथियो, भाषा में वो अपार शक्ति व क्षमता है जो आपको आत्मीयता और भावना के साथ अपनी ओर आकर्षित करती है। भाषा अपने विचारों, भावनाओं और सोच को प्रस्तुत करने का एक सशक्त माध्यम है। भाषा एक-दूसरे का विश्वास और भरोसा है। भाषा मर्यादा, संयम, संस्कृति, संस्कार, सौम्यता और व्यवहार नियंत्रण का साधन है। भाषा, बैंकिंग जगत में ग्राहकों के साथ संवाद स्थापित कर ग्राहक संतुष्टि में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। बैंक के तकनीकी उत्पादों में भाषा के उपयोग से ग्राहकों को सर्वोत्तम सेवा प्रदान करने में सहूलियत होती है और इसी के माध्यम से हमारे व्यवसाय में सतत वृद्धि होती रहती है।

भारत विविध भाषाओं का एक समन्वित सांस्कृतिक परिदृश्य है, जहाँ प्रत्येक भाषा सांस्कृतिक विरासत को सुदृढ़ करने वाली एक महत्त्वपूर्ण धुरी के रूप में कार्य करती है। इन्हीं भाषाई मूल्यों को केंद्र में रखकर 'यूको अनुगूँज' का सुविचारित और समरस संकलन राष्ट्रीय सौहार्द और बहुभाषी सामंजस्य की अवधारणा को रेखांकित करता है। कार्यालयीन पत्रिका के नियमित प्रकाशन में सामग्री संकलन, संपादन और गुणवत्ता सुनिश्चित करना एक सतत प्रशासनिक एवं सृजनात्मक दायित्व है, जिसकी निरंतरता स्वयं में एक महत्वपूर्ण उपलब्धि है। गृह पत्रिका न केवल पाठकों के साथ संस्थागत संवाद स्थापित करती है, बल्कि स्टाफ सदस्यों की अंतर्निहित प्रतिभाओं को प्रोत्साहित एवं विकसित करने के लिए एक सक्षम और प्रभावी मंच भी प्रदान करती है।

हमें यह जानकर अत्यंत प्रसन्नता हो रही है कि इस बार के अंक में 'बदलते परिप्रेक्ष्य में डिजिटल उत्पादों के साथ भविष्य के बैंक और बैंकिंग' जैसे रोचक विषय पर विभिन्न आलेख प्रकाशित किए जा रहे हैं। वर्तमान में, डिजिटल उत्पादों की महत्ता अत्यधिक है और इसी वजह से बैंकिंग को अधिक सुविधाजनक, तेज और सुरक्षित बना दिया है। वर्चुअल कार्ड के माध्यम से ऑनलाइन लेन-देन, डिजिटल पेमेंट, मोबाइल बैंकिंग, ऐप इंटरनेट बैंकिंग आदि के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जा रही हैं। डिजिटल बैंकिंग उत्पाद की लोकप्रियता तेजी से बढ़ रही है और यह ग्राहकों की संतुष्टि एवं पहुँच में महत्वपूर्ण भूमिका का निर्वाह कर रहे हैं। या यूँ कहें कि डिजिटल बैंकिंग उत्पाद आज की विशेष जरूरतों में से एक है।

यह सराहनीय पहल है कि 'यूको अनुगूँज' तिमाही हिंदी गृह पत्रिका में बैंकिंग एवं समसामयिक विषयों पर विविध आलेख प्रकाशित किए जा रहे हैं। हम यह प्रयास करें कि हिंदी एवं अन्य भारतीय भाषाओं को डिजिटल बैंकिंग उत्पाद के साथ जोड़ें ताकि ग्राहकों के साथ बेहतर से बेहतरीन संप्रेषण स्थापित हो सके।

**शुभकामनाओं सहित,**

**राजेश नागर**

# महाप्रबंधक का संदेश

प्रिय यूकोजन,

हमें यह जानकर अत्यंत प्रसन्नता और गर्व की अनुभूति हो रही है कि हमारे प्रधान कार्यालय, राजभाषा विभाग की तिमाही हिंदी गृह पत्रिका 'यूको अनुगूँज' का हर अंक कुछ विशेष कृति के साथ हम सभी के समक्ष प्रस्तुत है। किसी भी पत्रिका का सुव्यवस्थित रूप से प्रकाशित होना यह दर्शाता है कि पत्रिका के संपादक मंडल के सदस्य कर्तव्यनिष्ठ एवं सृजनशील हैं।

वर्तमान में, किसी भी भाषा को आगे बढ़ाने और परिष्कृत करने के लिए तकनीक का सहारा लेना नितांत आवश्यक होता है। तकनीक के माध्यम से हम अपनी भाषा को एक पीढ़ी से दूसरी पीढ़ी तक पहुँचा सकते हैं। जब मनुष्य अपनी भाषा में संवाद स्थापित करता है तो आत्मीयता का भाव झलकता है। आज भारतीय भाषाएं एक दूसरे का सहचर बनकर, एकता के सूत्र में बंधकर आगे बढ़ रही हैं।

भाषा को तकनीक के साथ जोड़ने से हमारी संप्रेषण क्षमता बेहतर होती है। तकनीक और भाषा एक दूसरे के पूरक हैं। तकनीक और भाषा का उपयोग बैंकिंग, डिजिटल मार्केटिंग और सोशल मीडिया में भी आसानी से किया जा रहा है। भाषा तकनीक ने शिक्षा को अधिक आकर्षक और उपयोगी बनाकर व्यवसाय को और अधिक प्रभावी बना दिया है, जिससे व्यापारियों को अपने ग्राहकों तक पहुँचने में मददगार साबित हुआ है। इससे हम एक-दूसरे की संस्कृति, सभ्यता, पर्व-त्यौहार, रहन-सहन आदि के बारे में जानकारी प्राप्त कर रहे हैं। भाषा तकनीक ने हमारे दैनंदिन कार्यों को सुलभ और सुगम बनाया है।

'यूको अनुगूँज' के इस नए अंक में '**बदलते परिप्रेक्ष्य में डिजिटल उत्पादों के साथ भविष्य के बैंक और बैंकिंग**' विषय रखा गया है जो वर्तमान परिप्रेक्ष्य से संदर्भित है। जैसा कि हम सभी को ज्ञात है कि भारत में डिजिटल बैंकिंग का विकास तेजी से हो रहा है और भविष्य की बैंकिंग के लिए डिजिटलीकरण वरदान साबित हो रहा है। हमारे बैंक ने सभी डिजिटल उत्पादों को ग्राहकों की माँग और उनकी आवश्यकताओं के आधार पर तैयार किया है। चूँकि हम ग्राहक उन्मुखी सेवा से जुड़े हैं तो हमारे बैंकिंग उत्पाद भी ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुरूप ही होने चाहिए ताकि वे लाभान्वित हो सकें। हमारे बैंक के सभी डिजिटल बैंकिंग उत्पाद ग्राहकों के हितार्थ तैयार किए गए हैं।

आज बैंकिंग उत्पाद के तहत इतनी सुविधाएं प्रदान की गई हैं कि ग्राहक कभी भी, कहीं से भी बैंकिंग कर सकते हैं। डिजिटल बैंकिंग में सुरक्षा के लिए विविध स्तरीय प्रमाणीकरण का उपयोग किया गया है ताकि लेन-देन पूरी तरह सुरक्षित रहे और उसके अभिलेख सँजोकर रखे जा सकें। डिजिटल बैंकिंग सेवाएं पारंपरिक बैंकिंग सेवाओं की तुलना में अधिक सस्ती हैं। इसकी सेवाएं चौबीसों घंटे सातों दिन उपलब्ध हैं। आज बैंकिंग संबंधी तकनीकी उत्पादों ने हमारे कार्यों को बहुत आसान कर दिया है और देश के आर्थिक विकास में अहम भूमिका का निर्वाह किया है।

हम आशा करते हैं कि बैंकिंग के साथ तकनीक और भाषा का समायोजन होता रहे ताकि ज्यादा से ज्यादा ग्राहक डिजिटल बैंकिंग उत्पादों का लाभ उठा सकें।

**शुभकामनाओं सहित!**

**घनश्याम परमार**

# संपादकीय

**दुर्लभान्यपि कार्याणि, सिद्यन्ति प्रोद्यमेन हि।**
**शिलापि तनुतां याति, प्रपातेनार्णसो मुहु:।।**

**अर्थात् कठिन से कठिन कार्य भी लगातार परिश्रम करने से सफल हो जाते हैं जैसे पानी की बूँदें बार-बार गिरने से कठोर शिला (पत्थर) में भी छेद कर देती हैं।**

बैंकिंग-क्षेत्र पर उपरोक्त सुभाषित बेहद सटीक बैठता है, क्योंकि आज के तीव्र गति से बदलते बैंकिंग-परिदृश्य में लक्ष्योन्मुखी एवं निरंतर कठिन परिश्रम ही सफलता का माध्यम बन सकता है। हमारे छोटे- छोटे और सतत प्रयास कठिन से कठिन लक्ष्य को भी हासिल करने में अहम भूमिका निभाते हैं। यूको बैंक की त्रैमासिक हिंदी पत्रिका 'यूको अनुगूँज' के साथ आप सभी के समक्ष प्रस्तुत है।

पहले कंप्यूटरीकरण, फिर सूचना प्रौद्योगिकी, फिर डिजिटलीकरण और अब कृत्रिम बुद्धिमत्ता व मशीन लर्निंग के इस युग में बैंकिंग में अकल्पनीय परिवर्तन आ रहे हैं। ऐसे में मन में अनायास ही यह सवाल उठता है कि बैंकिंग-क्षेत्र में दिन प्रतिदिन हो रहे नवोन्मेषों के प्रभावस्वरूप बैंकिंग का नया स्वरूप कैसा होगा? हमें किन-किन चुनौतियों का सामना करना पड़ेगा? बैंकिंग-क्षेत्र में टिके रहने के लिए कौन-कौन सी दक्षताओं से हमें परिपूर्ण होना होगा? 'यूको अनुगूँज' का यह अंक इन्हीं ऊहापोहों के मध्य राह तलाशने की एक कोशिश है। यह एक जानने की कोशिश है कि डिजिटल-बैंकिंग के आभूषणों से सुसज्जित बैंकिंग का स्वरूप कैसा होगा?

'यूको अनुगूँज' के इस अंक को बहुआयामी बनाने के लिए हमने इस अंक में विषयों की विविधता बनाए रखने का प्रयास किया है। मुझे विश्वास है कि 'यूको अनूगूँज' के इस अंक में संकलित-'साइबर सुरक्षा और डेटा गोपनीयता', डिजिटल बैंकिंग का नया युग: पारंपरिक से स्मार्ट बैंक का सफ़र', 'डिजिटल बैंकिंग: भविष्य एवं संभावनाएं', आदि आलेख पाठकों के लिए ज्ञानवर्धक सिद्ध होंगे। पत्रिका में साहित्यिक रसास्वादन हेतु कविता-'जन्म से मोक्ष तक' को स्थान दिया गया है। साथ ही 'पुस्तक-समीक्षा' और साक्षात्कार भी प्रकाशित किया गए हैं। इसके अतिरिक्त पत्रिका के इस अंक में हमने प्रधान कार्यालय एवं अंचल कार्यालय की राजभाषा संबंधी विभिन्न गतिविधियों को समेकित करने का भी प्रयास किया है। मैं 'यूको अनुगूँज' की विषय-सामग्री में अपना योगदान देने वाले सभी सुधी लेखकों को साधुवाद देती हूं और आशा करती हूँ कि आप इसी प्रकार इस पत्रिका को उत्तरोत्तर समृद्ध करने में अपना अमूल्य योगदान देते रहेंगे।

यूको अनुगूँज के इस अंक पर आप सभी की प्रतिक्रियाओं एवं सुझावों की प्रतीक्षा रहेगी! आप सभी को विश्व हिंदी दिवस एवं अंतरराष्ट्रीय मातृभाषा दिवस की हार्दिक शुभकामनाएँ।

**डॉ हेमलता**

आलेख

# साइबर सुरक्षा और डेटा गोपनीयता : डिजिटल बैंकिंग की सशक्त परीक्षा



**वेद प्रकाश**
उप अंचल प्रमुख
अंचल कार्यालय, बेगूसराय

डिजिटल बैंकिंग के इस युग में साइबर सुरक्षा और डेटा गोपनीयता केवल तकनीकी शब्द नहीं, बल्कि वित्तीय स्थिरता की आधारशिला बन चुके हैं। जैसे-जैसे बैंकिंग सेवाएं भौतिक शाखाओं से निकलकर हमारे मोबाइल स्क्रीन तक पहुँची हैं, वैसे-वैसे जोखिमों का स्वरूप भी बदल गया है। डिजिटल क्रांति ने भारत सहित पूरी दुनिया में वित्तीय समावेशन को बढ़ावा दिया है। यूपीआई, नेट बैंकिंग और मोबाइल वॉलेट ने लेन-देन को 'पलक झपकते' ही संभव बना दिया है। भारत और दुनिया भर में बैंकिंग का स्वरूप पूरी तरह से डिजिटल हो चुका है। 'स्मार्ट बैंकिंग' और 'नियो-बैंकिंग' ने जहाँ वित्तीय सेवाओं को उंगलियों पर ला दिया है वहाँ, यह सुविधा अपने साथ सुरक्षा की एक ऐसी अभूतपूर्व चुनौती पेश की है जिसे हम डिजिटल बैंकिंग की अग्निपरीक्षा कह सकते हैं।

आज, डेटा को 'नई मुद्रा' माना जाता है। इसने 'साइबर अपराध' के रूप में एक अदृश्य और जटिल युद्ध क्षेत्र भी तैयार कर दिया है। आज बैंकिंग क्षेत्र में यह डेटा न केवल व्यक्तिगत जानकारी है, बल्कि किसी व्यक्ति या देश की आर्थिक स्थिरता का आधार भी है। डिजिटल बैंकिंग की सशक्त परीक्षा इस बात में है कि वह तकनीकी नवाचार और सुरक्षा के बीच कैसे संतुलन बनाए रखती है।

साइबर सुरक्षा आज के डिजिटल युग में हमारे जीवन का एक अनिवार्य हिस्सा बन गई है। चाहे वह आपका बैंक खाता हो, सोशल मीडिया या सरकारी आँकड़े। सब कुछ इंटरनेट से जुड़ा है और इसीलिए असुरक्षित भी है। सरल शब्दों में, साइबर सुरक्षा उन तकनीकों और प्रक्रियाओं का समूह है जो हमारे कंप्यूटर, नेटवर्क, प्रोग्राम और आंकड़ों को अनधिकृत पहुँच या हमले से बचाती हैं। यदि सुरक्षा पुख्ता न हो, तो न केवल वित्तीय नुकसान हो सकता है, बल्कि किसी देश की सुरक्षा और व्यक्तिगत निजता भी खतरे में पड़ सकती है।

साइबर सुरक्षा को हम निम्नलिखित श्रेणियों में बाँट सकते हैं :-

- **नेटवर्क सुरक्षा** : घुसपैठियों से कंप्यूटर नेटवर्क को सुरक्षित करना।
- **एप्लिकेशन सुरक्षा** : सॉफ्टवेयर और उपकरणों को खतरों से मुक्त रखना।
- **सूचना सुरक्षा** : डेटा की गोपनीयता और उसकी अखंडता बनाए रखना।
- **क्लाउड सुरक्षा** : ऑनलाइन स्टोर किए गए डेटा (जैसे गूगल ड्राइव या आई क्लाउड) की सुरक्षा करना।

## साइबर सुरक्षा के बढ़ते खतरे

साइबर अपराधी अब पारंपरिक चोरी के बजाय उन्नत तकनीकी हथियारों का उपयोग कर रहे हैं :-

**(क) फिशिंग और सोशल इंजीनियरिंग :** यह सबसे आसान हमला है। इसमें हमलावर बैंक अधिकारी बनकर ग्राहक को कॉल या ई-मेल या संदेश भेजते हैं जो बिल्कुल असली बैंक अलर्ट की तरह दिखते हैं और धोखे से ओटीपी, पिन या पासवर्ड प्राप्त कर लेते हैं। 2025-26 के आंकड़ों के अनुसार, करीब 70% बैंकिंग धोखाधड़ी इसी माध्यम से होती है। भारत में सीईआरटी-इन (इंडियन कंप्यूटर एमर्जेंसी रिस्पॉन्स टीम) ने इन हमलों में भारी वृद्धि दर्ज की है।

**(ख) रैंसमवेयर :** यह बैंकों के लिए सबसे बड़ा संस्थागत खतरा है। इसमें हैकर्स बैंक के पूरे डेटाबेस को एन्क्रिप्ट (लॉक) कर देते हैं और उसे खोलने के बदले फिरौती मांगते हैं। यदि बैंक भुगतान नहीं करता, तो डेटा सार्वजनिक करने की धमकी दी जाती है।

**(ग) मैलवेयर और ट्रोजन :** 'बैंकर ट्रोजन' विशेष रूप से बैंकिंग ऐप को निशाना बनाते हैं। ये ऐप के ऊपर एक अदृश्य परत बना देते हैं, जिससे ग्राहक जो भी टाइप करता है, वह सीधा हैकर के पास पहुँच जाता है।

**(घ) एपीआई और थर्ड-पार्टी जोखिम :** आजकल बैंक कई फिनटेक ऐप्स (जैसे गूगल पे, फोन पे आदि) के साथ जुड़े हुए हैं। यदि इन थर्ड-पार्टी ऐप की सुरक्षा कमजोर है, तो हैकर्स वहां से मुख्य बैंकिंग सिस्टम में सेंध लगा सकते हैं।

**(ङ) सिम स्वैपिंग :** अपराधी बैंक खातों तक पहुँच प्राप्त करने के लिए ग्राहक के नाम पर दूसरा सिम कार्ड जारी करवा लेते हैं।

**(च) सर्फिंग और स्किमिंग :** एटीएम या पीओएस मशीनों पर छिपे हुए उपकरणों के माध्यम से कार्ड की जानकारी चुराना।

**(छ) डीपफेक और वॉयस क्लोनिंग :** आजकल अपराधी एआई का उपयोग करके बैंक अधिकारियों या परिवार के सदस्यों की आवाज और वीडियो की नकल करते हैं। जिसके माध्यम से 'वॉइस-बायोमेट्रिक' सिस्टम को धोखा देना और ग्राहकों को ठगना आसान हो गया है।

## डेटा गोपनीयता : एक मौलिक अधिकार

डेटा गोपनीयता का अर्थ है कि बैंक अपने ग्राहकों की जानकारी का उपयोग किस प्रकार करते हैं और उसे कितना सुरक्षित रखते हैं। इसका

अर्थ केवल पासवर्ड बचाना नहीं है, बल्कि ग्राहक की डिजिटल पहचान की रक्षा करना है।

**डेटा मुद्रीकरण:** कई फिनटेक कंपनियां ग्राहक का डेटा विज्ञापनदाताओं को बेचती हैं। यह गोपनीयता का गंभीर उल्लंघन है।

**गोपनीयता और बैंकिंग कानून:** भारत का डिजिटल व्यक्तिगत डेटा संरक्षण अधिनियम बैंकिंग क्षेत्र के लिए गेम चेंजर साबित हुआ है। इसने डेटा गोपनीयता के मानकों को बदल दिया है। अब बैंकों को डेटा एकत्र करने उसे स्टोर और प्रोसेस करने से पहले ग्राहक की स्पष्ट सहमति लेनी होगी और डेटा के दुरुपयोग पर भारी जुर्माने का प्रावधान है। इसके मुख्य प्रावधान और बैंकों पर प्रभाव निम्नलिखित हैं :-

**डेटा संरक्षक:**

1. **डेटा संरक्षक:** बैंक अब केवल सेवा प्रदाता नहीं, बल्कि 'डेटा संरक्षक' (फिडुशियरी) है। इसका अर्थ है कि ग्राहकों के डेटा की सुरक्षा की पूरी कानूनी जिम्मेदारी बैंक की है।
2. **सहमति का अधिकार:** बैंक अब छिपे हुए नियमों के तहत डेटा नहीं ले सकते। उन्हें सरल भाषा में (हिंदी और क्षेत्रीय भाषाओं सहित) बताना होगा कि वे कौन सा डेटा ले रहे हैं और किस प्रयोजन के लिए ले रहे हैं।
3. **मिटाने का अधिकार:** यदि कोई ग्राहक अपना बैंक खाता बंद करता है, तो उसे यह अधिकार है कि बैंक उसका पूरा डिजिटल डेटा अपने सर्वर से स्थायी रूप से हटा दे।
4. **डेटा संरक्षण अधिकारी:** प्रत्येक बैंक को अब एक समर्पित अधिकारी नियुक्त करना होगा जो केवल डेटा गोपनीयता और ग्राहकों की शिकायतों का निपटान करेगा।

यह अधिनियम बहुत सख्त है। डेटा सुरक्षा में चूक होने पर या डेटा लीक होने पर बैंकों पर आर्थिक जुर्माना लगाया जा सकता है। सुरक्षा के लिए अपनाई जा रही आधुनिक तकनीकें बैंकिंग क्षेत्र इन चुनौतियों का सामना करने के लिए 'शून्य विश्वास' मॉडल की ओर बढ़ रहा है।

1. **क्वांटम क्रिप्टोग्राफी :** पारंपरिक एन्क्रिप्शन को भविष्य के क्वांटम कंप्यूटर तोड़ सकते हैं। इसलिए, बैंक अब 'क्वांटम-प्रतिरोधी' सुरक्षा प्रणालियों में निवेश कर रहे हैं।
2. **व्यवहार बायोमेट्रिक्स :** यह तकनीक केवल यह नहीं देखती कि आप 'क्या' टाइप कर रहे हैं, बल्कि यह भी देखती है कि आप 'कैसे' टाइप कर रहे हैं-फोन पकड़ने का तरीका, स्वाइप करने की गति आदि। यदि यह मेल नहीं खाता, तो सिस्टम लेनदेन रोक देता है।
3. **ब्लॉकचेन तकनीक:** लेनदेन के अभिलेख को अपरिवर्तनीय बनाने के लिए ब्लॉकचेन का उपयोग किया जा रहा है, जिससे आंतरिक धोखाधड़ी की संभावना शून्य हो जाती है।

**चुनौतियां और भविष्य की राह**

डिजिटल बैंकिंग के सामने सबसे बड़ी चुनौती **सुविधा बनाम सुरक्षा** की है। यदि सुरक्षा प्रक्रिया बहुत जटिल हो जाए, तो ग्राहक डिजिटल बैंकिंग से दूर हो सकते हैं और यदि बहुत सरल हो, तो हैकर्स के लिए रास्ता खुल जाता है। जैसे-जैसे सुरक्षा बढ़ रही है, अपराधी भी तकनीक का सहारा ले रहे हैं।

| तकनीक | विवरण | लाभ |
|---|---|---|
| बहु-कारक प्रमाणीकरण (एमएफए) | पासवर्ड के साथ ओटीपी या बायोमेट्रिक का उपयोग | केवल पासवर्ड चोरी होने पर भी खाता सुरक्षित रहता है। |
| प्रेषक और अपेक्षित प्राप्तकर्ता संबंधी संदेश (एंड टू एंड एन्क्रिप्शन) | डेटा को कोड में बदलना जिसे केवल रिसीवर पढ़ सके | संचार के दौरान डेटा की चोरी असंभव हो जाती है। |
| शून्य विश्वास सुरक्षा मॉडल | किसी पर भरोसा न करें, हमेशा सत्यापित करें का सिद्धांत | आंतरिक खतरों को कम करता है। |
| कृत्रिम बुद्धिमत्ता और यंत्र अधिगम | संदिग्ध लेनदेन की पहचान के लिए कृत्रिम बुद्धिमत्ता | पलक झपकते ही धोखाधड़ी वाले लेनदेन को रोक देता है। |

★ **क्वांटम कंप्यूटिंग:** भविष्य में क्वांटम कंप्यूटर वर्तमान के एन्क्रिप्शन को तोड़ सकते हैं, इसलिए बैंकों को अब 'क्वांटम-प्रतिरोधी सुरक्षा' पर विचार करना होगा।

★ **एआई सुरक्षा:** जहाँ एआई का उपयोग हमले की लिए हो रहा है, वहीं बैंक इसे धोखाधड़ी की पहचान के लिए ढाल के रूप में उपयोग कर रहे हैं।

**भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देश :**

भारतीय रिजर्व बैंक ने वित्तीय वर्ष 2025-26 के लिए कड़े नियम लागू किए हैं:

1. **द्वि-कारक प्रमाणीकरण:** सभी डिजिटल भुगतानों के लिए अप्रैल, 2026 से दो-स्तरीय प्रमाणीकरण अनिवार्य है, जिसमें एक कारक 'डायनेमिक' (जैसे बायोमेट्रिक या सिम्फनी टोकन) होना चाहिए।
2. **डेटा लोकलाइजेशन:** भारतीय ग्राहकों का डेटा भारत के भीतर ही स्टोर किया जाना अनिवार्य है।

शेष पृष्ठ 29 पर

# साइबर सुरक्षा और डेटा गोपनीयता: डिजिटल बैंकिंग की सशक्त परीक्षा



अमित कुमार
वरिष्ठ प्रबंधक
एसएमई एवं कृषि हब, भागलपुर

आज डिजिटल क्रांति का युग है। डिजिटल बैंकिंग वर्तमान एवं भविष्य की अनिवार्यता है। जहाँ डिजिटल बैंकिंग है, वहाँ साइबर अपराध एवं गोपनीयता भंग की चुनौतियां भी मौजूद हैं। तूफानों के डर से नाविक कश्ती चलाना नहीं छोड़ देता है, पर सावधान जरूर होता है, उसी प्रकार डिजिटल बैंकिंग की यात्रा साइबर सुरक्षा एवं जागरूकता के साथ जारी रहेगी। डिजिटल दुनिया ऐसी परिस्थितियों का निर्माण करती है,जहाँ कुछ भी गोपनीय या रहस्य नहीं रह जाता है। बढ़ते साइबर अपराधों को देखते हुए यह बात सच मालूम पड़ती है।

आज जीवन का कण-कण सूचना एवं संचार प्रौद्योगिकी से स्पंदित है। वित्तीय एवं बैंकिंग जगत में प्रौद्योगिकी का प्रवाह बहुत अधिक रहा है। प्रौद्योगिकी के प्रभाव के फलस्वरूप 'ब्रिक बैंकिंग' 'क्लिक बैंकिंग' में बदल चुकी है। आज के डिजिटल युग में बैंकिंग स्मार्टफोन, इंटरनेट और क्लाउड कंप्यूटिंग के माध्यम से डिजिटल बैंकिंग ने वित्तीय सेवाओं को आम आदमी की पहुंच में ला दिया है। मोबाइल बैंकिंग ऐप्स, ऑनलाइन ट्रांसफर, डिजिटल वॉलेट और फिनटेक प्लेटफॉर्म ने बैंकिंग को तेज, सुविधाजनक और कुशल बना दिया है।

सूचना प्रौद्योगिकी बैंकिंग कार्यप्रणाली का एक अभिन्न अंग है। प्रौद्योगिकी के कारण जितनी तेजी से बैंकिंग जगत विभिन्न रूपों में लाभान्वित हुआ है, उतनी तेजी से ही उसे खतरे एवं चुनौतियों का भी सामना करना पड़ रहा है। प्रौद्योगिकी से उत्पन्न विभिन्न चुनौतियों में साइबर अपराध ऐसी चुनौती है, जो लगातार विकराल एवं खतरनाक होती जा रही है।

साइबर अपराध किसी कंप्यूटर या कंप्यूटर नेटवर्क के अनधिकृत उपयोग तथा उसे उजागर करने, बदलने, अक्षम करने, नष्ट करने, चोरी करने या उस तक अनधिकृत रूप से पहुँच प्राप्त करने का प्रयास है। यह एक गैर कानूनी गतिविधि है, जिसे कंप्यूटर, इंटरनेट या डिजिटल माध्यमों की सहायता से अंजाम दिया जाता है। साइबर अपराध में कंप्यूटर, मोबाइल आदि उपकरण के साथ-साथ इंटरनेट एवं नेटवर्क भी शामिल रहता है। इसमें कंप्यूटर, मोबाइल, नेटवर्क एवं नेटवर्क डिवाइस आदि या तो साधन के रूप में इस्तेमाल किए जाते हैं या लक्ष्य या फिर दोनों।

डिजिटल बैंकिंग के बहुविध लाभ प्राप्त हुए हैं। इसने वित्तीय समावेशन को बढ़ावा दिया है। ग्रामीण क्षेत्रों में जहाँ पारंपरिक बैंक शाखाएं नहीं पहुँच पातीं, वहाँ मोबाइल ऐप्स ने बैंकिंग को संभव बनाया है। डिजिटल बैंकिंग कार्यनीति के अनुसार वर्ष 2026 तक वैश्विक स्तर पर 3.6 बिलियन से अधिक लोग डिजिटल बैंकिंग का उपयोग करेंगे। यह न केवल समय बचाता है बल्कि लागत भी कम करता है। आज, भारत जैसे देशों में यूपीआई (यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस) ने क्रांति ला दी है, जहाँ 2025 में ट्रांजेक्शन वॉल्यूम 100 बिलियन से अधिक पहुँच चुका है। फिनटेक कंपनियां जैसे-पेटीएम, गूगल पे और रेवोल्यूट ने पारंपरिक बैंकों को चुनौती दी है। वैश्विक डिजिटल बैंकिंग बाजार का आकार 10 ट्रिलियन डॉलर से अधिक होने का अनुमान है।

## साइबर सुरक्षा के खतरे

प्रौद्योगिकी के बदलते स्वरूप के कारण साइबर अपराध की घटनाओं की प्रकृति भी जटिल, विविधतापूर्ण तथा अनिश्चित होती जा रही है। यह कहना अब उचित नहीं होगा कि बैंकिंग साइबर अपराध का मुख्य उद्देश्य केवल आर्थिक ही है। साइबर अपराध का स्वरूप ऐसा है कि वे कभी भी घटित हो सकते हैं एवं अनुमान से परे हो सकते हैं। अतः बैंकिंग साइबर अपराध के स्वरूप को पूर्णतः उजागर करना कठिन है, फिर भी घटित हुई घटनाओं के आधार पर मुख्य बैंकिंग साइबर अपराध स्किमिंग, इंटरनेट बैंकिंग संबंधी अपराध, विशिंग, कार्ड क्लोनिंग, हैंकिंग, ट्रोजन अटैक, डेटा डिडलिंग, फिशिंग, ई-मेलस्पूफिंग, स्पैमिंग, डिनायल ऑफ सर्विस अटैक, लॉजिम बम आदि कई अन्य साइबर अपराध के स्वरूप हैं ।

डिजिटल बैंकिंग में साइबर खतरे बहुआयामी हैं। सबसे प्रमुख है रैनसमवेयर, जहाँ अपराधी सिस्टम को लॉक कर फिरौती (रैनसम) मांगते हैं। 2025 में, रैनसमवेयर हमलों में वृद्धि देखी गई है, विशेष रूप से वित्तीय संस्थानों पर। फिशिंग और सोशल इंजीनियरिंग भी आम हैं, जहां कर्मचारियों या ग्राहकों को धोखा दिया जाता है।

क्लाउड-आधारित हमले बढ़ रहे हैं, क्योंकि बैंकडेटा क्लाउड पर स्टोर करते हैं। अगर कॉन्फिगरेशन त्रुटिपूर्ण हो, तो हैकर्स आसानी से पहुँच सकते हैं। सप्लाई चेन अटैक्स, जैसे सोलरविंड्स घटना, जहाँ सॉफ्टवेयर अपडेट के माध्यम से हमला होता है, बैंकों के लिए घातक हैं।

साइबर हमलों की संख्या में भी भारी वृद्धि हुई है। आईएमएफ की रिपोर्ट के अनुसार, कोविड-19 महामारी से पहले की तुलना में साइबर हमलों की संख्या लगभग दोगुनी हो गई है। बैंक अब एआई और मशीन लर्निंग का उपयोग करके फ्रॉड डिटेक्शन कर रहे हैं, लेकिन इसी तकनीक का दुरुपयोग साइबर अपराधी भी कर रहे हैं।

साइबर सुरक्षा जोखिम प्रबंधन काफी महत्वपूर्ण एवं व्यापक सुरक्षात्मक उपाय है। इसके सभी हितधारकों सरकार, विनियामक, बैंक एवं ग्राहक स्तर पर पुख्ता प्रबंधन की जरूरत है। किसी भी स्तर पर थोड़ी सी ढ़ील एवं चूक होने पर साइबर अपराध की कीमत चुकानी पड़ती है। साइबर अपराध का मुख्य कारण कंप्यूटर एवं प्रौद्योगिकी की जटिलता, उससे उत्पन्न अनधिकृत पहुँच की सुगमता एवं मानवीय चूक है। साइबर सुरक्षा प्रबंधन नीति निर्माण करते समय इन पर गौर करना चाहिए। इसके साथ ही साइबर सुरक्षा के लिए निम्नलिखित उपायों का पालन करना चाहिए : -

1) साइबर अनुशासन का पालन करते हुए अनुपालन संस्कृति को जीवन में अपनाएं।
2) कंप्यूटर/ लैपटॉप/ मोबाइल आदि उपकरण मजबूत पासवर्ड एवं नवीनतम व अद्यतन एंटी वायरस से सुरक्षित हो। कोई भी अनधिकृत पहुँच न हो। काम समाप्त होने के बाद उपकरण कभी खुला न रहे।
3) ई-बैंकिंग/एम बैंकिंग/अन्य प्रकार के बैंकिंग लेन देन/अन्य कार्य हेतु उपयोग में लाए जाने वाले पासवर्ड, पिन आदि को बदलते रहें। हर खाता/कार्य के लिए अलग अलग पासवर्ड रखें। पासवर्ड ऐसा बनाएं, जिसका कोई अनुमान न लगा सके। यथा जन्म तिथि, नाम आदि पर पासवर्ड न बनाएं।
4) विश्वास, झांसा या लालच आदि में कभी गोपनीय सूचना पिन, सीवीसी, ओटीपी आदि किसी को भी नहीं दें। इसे कभी भी कंप्यूटर, मोबाइल आदि उपकरण/नोटबुक/डायरी आदि में न सहेजें।
5) अनजाने व स्पैम ई-मेल, उसके संलग्नक या लिंक आदि न खोलें। इसी तरह मोबाइल पर प्राप्त अनजान लिंक आदि से परहेज करें।
6) साइबर कैफे आदि से बैंकिंग लेन-देन न करें। व्यक्तिगत कंप्यूटर/लेपटॉप आदि का ही प्रयोग करें। सार्वजनिक स्थानों के वाई फाई /चार्जिंग प्वायंट आदि का इस्तेमाल करने से बचें।
7) हमेशा सुरक्षित स्थानों पर लगे एटीएम का ही प्रयोग करें। एटीएम के प्रयोग से पूर्व इसकी सुरक्षा स्थिति की जांच कर लें। यथा एटीएम स्लॉट आदि।
8) हमेशा सुरक्षित वेबसाइट पर ही लॉगिन करें। याद रहे कि यूआरएल के पहले https:// का इस्तेमाल किया गया हो।
9) हमेशा डेटा का बैक अप लेकर रखना चाहिए ताकि वायरस के कारण डेटा नष्ट होने पर हानि न हो।
10) लॉगिन कर/हैंग होने पर कंप्यूटर आदि उपकरण को लावारिस (अनअटेंडेड) नहीं छोड़े।
11) साइबर अपराध होने पर इसकी रिपोर्ट तत्काल बैंक एवं पुलिस को करनी चाहिए।

### डेटा गोपनीयता के मुद्दे

डेटा गोपनीयता बैंकिंग का मूल है। ग्राहकों का व्यक्तिगत डेटा–नाम, पता, खाता विवरण–सुरक्षित रखना अनिवार्य है।

मोबाइल ऐप्स में 67% लोकेशन डेटा कलेक्ट करते हैं, जो प्राइवेसी का उल्लंघन है। ओपन बैंकिंग नए खतरे लाता है, जहाँ डेटा गोपनीयता भंग होती है और साइबर जोखिम भी उत्पन्न होते हैं।

### बैंकिंग क्षेत्र में डेटा गोपनीयता से जुड़ी प्रमुख चुनौतियाँ निम्नलिखित हैं :-

1. **साइबर सुरक्षा खतरे:** डिजिटल जगत साइबर सुरक्षा खतरों से भरा हुआ है। वित्तीय संस्थान साइबर हमलों के प्रति विशेष रूप से संवेदनशील हैं और वर्ष 2022 में बैंकों को निशाना बनाने वाली घटनाओं की संख्या में 238% की वृद्धि हुई है।
2. **तृतीय-पक्ष जोखिम:** डिजिटल बैंकिंग में अक्सर तृतीय-पक्ष सेवा प्रदाताओं के साथ सहयोग शामिल होता है। ये साझेदारियाँ सेवाओं को बेहतर बना सकती हैं, लेकिन यदि इनका सावधानीपूर्वक प्रबंधन न किया जाए तो इनसे डेटा उल्लंघन की नई संभावनाएँ भी पैदा हो जाती हैं। एक रिपोर्ट के अनुसार वर्ष 2021 में, सभी डेटा उल्लंघनों में से 44% तृतीय-पक्ष डेटा उल्लंघनों के कारण हुए थे। यह ग्राहक डेटा तक पहुँच रखने वाले तृतीय-पक्ष विक्रेताओं की सावधानीपूर्वक जाँच और निगरानी के महत्व को दर्शाता है।
3. **डेटा का दुरुपयोग:** ग्राहक डेटा का दुरुपयोग एक गंभीर जोखिम है। अनधिकृत डेटा साझाकरण से लेकर लक्षित विज्ञापन के लिए जानकारी के अनैतिक उपयोग तक, डेटा के प्रत्येक उपयोग पर नियंत्रण बनाए रखना एक निरंतर चुनौती है।

एक सुरक्षित डिजिटल वातावरण के महत्व को स्वीकार करते हुए, भारत का साइबर सुरक्षा ढांचा प्रमुख कानूनों पर आधारित है। इसमें प्रमुख है : -

**सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000**-यह भारत के साइबर कानून

ढांचे के आधार के रूप में कार्य करता है। यह पहचान की चोरी, प्रतिरूपण, कंप्यूटर संसाधनों के माध्यम से प्रतिरूपण द्वारा धोखाधड़ी और अश्लील या हानिकारक सामग्री के प्रसार को रोकता है। ये प्रावधान उन धोखेबाजों पर मुकदमा चलाने में महत्वपूर्ण हैं जो वित्तीय लाभ के लिए डिजिटल प्लेटफॉर्म का उपयोग करते हैं, साथ ही अधिकारियों को दुर्भावनापूर्ण वेबसाइटों और धोखाधड़ी वाले एप्लिकेशन को ब्लॉक करने के लिए भी सशक्त बनाते हैं।

सूचना प्रौद्योगिकी (मध्यवर्ती दिशा-निर्देश और डिजिटल मीडिया आचार संहिता) नियम, 2021 सोशल मीडिया मध्यस्थों, डिजिटल प्लेटफॉर्म और ऑनलाइन मार्केटप्लेस की जवाबदेही सुनिश्चित करते हैं। यह एआई सहित प्रौद्योगिकियों के उभरते दुरुपयोग को संबोधित करता है और प्लेटफार्मों से गैर-कानूनी सामग्री को हटाने का आदेश देता है।

डिजिटल व्यक्तिगत डेटा संरक्षण अधिनियम, 2023: इसके लिए आवश्यक है कि सभी व्यक्तिगत डेटा को कानूनी रूप से और उपयोगकर्ताओं की सहमति से सुरक्षित किया जाए, जिससे भारत का डिजिटल परिदृश्य सभी के लिए सुरक्षित और अधिक जवाबदेह हो सके। अधिनियम सुरक्षा उपायों को सुनिश्चित करने के लिए डेटा न्यासियों पर सख्त दायित्व रखता है, जिससे अनधिकृत पहुँच या दुरुपयोग के जोखिम को कम किया जा सके।

बैंक उपयोगकर्ताओं के लिए चीजों को सरल बनाने के लिए उन्नत तकनीक का उपयोग करते हैं, लेकिन डिजिटल क्रांति अभूतपूर्व सुविधा और दक्षता लाती है, वहीं यह बैंकिंग में डेटा गोपनीयता के बारे में महत्वपूर्ण चिंताएं भी पैदा करती है। वित्तीय संस्थान सेवाओं को बेहतर बनाने के लिए ग्राहकों के विशाल डेटा का उपयोग करते हैं, ऐसे में इस जानकारी की सुरक्षा की जिम्मेदारी पहले से कहीं अधिक महत्वपूर्ण हो गई है।

**डिजिटल बैंकिंग में डेटा गोपनीयता की सुरक्षा के लिए महत्वपूर्ण उपाय निम्नलिखित है :-**

1. **एन्क्रिप्शन और सुरक्षित प्रोटोकॉल:** मजबूत एन्क्रिप्शन तंत्र और सुरक्षित संचार प्रोटोकॉल लागू करना अनधिकृत पहुँच से डेटा की सुरक्षा के लिए अत्यंत आवश्यक है। ग्राहक के डिवाइस और बैंक के सर्वरों के बीच प्रेषित सभी डेटा को मानक प्रोटोकॉल का उपयोग करके एन्क्रिप्ट किया जाना चाहिए। इससे गोपनीयता सुनिश्चित करने में मदद मिलती है।
2. **नियमित लेखा परीक्षा और निगरानी :** संदिग्ध गतिविधियों के लिए नियमित लेखा परीक्षा और निगरानी करने से संभावित सुरक्षा उल्लंघनों का वास्तविक समय में पता लगाने और उन्हें कम करने में मदद मिल सकती है।
3. **ग्राहक शिक्षण एवं जागरूकता :** बैंकों द्वारा ग्राहकों को यह स्पष्ट जानकारी प्रदान करनी चाहिए कि उनका डेटा कैसे एकत्र किया जाता है, उपयोग किया जाता है और सुरक्षित रखा जाता है। उन्हें ग्राहकों को अपनी गोपनीयता सेटिंग्स को प्रबंधित करने और लक्षित विज्ञापन से ऑप्ट आउट करने के लिए उपाय भी बताने चाहिए।
4. **नैतिक डेटा उपयोग:** ग्राहक डेटा के नैतिक उपयोग के संबंध में स्पष्ट नीतियां स्थापित करें। पारदर्शिता से विश्वास बढ़ता है और ग्राहक डिजिटल सेवाओं से जुड़ने की अधिक संभावना रखते हैं जब उन्हें लगता है कि उनके डेटा को नैतिक रूप से संभाला जा रहा है।

डिजिटल बैंकिंग के बदलते परिवेश में ग्राहकों की सूचना व जानकारी को सुरक्षित रखना महत्वपूर्ण है। यह केवल अनुपालन नहीं है, बल्कि प्रतिष्ठा बनाए रखने की प्रतिबद्धता है। बैंक डेटा की गोपनीयता सुनिश्चित करने के लिए एन्क्रिप्शन, एआई-आधारित पहचान और ब्लॉकचेन तकनीक जैसे उन्नत उपायों का उपयोग करते हैं। गोपनीयता, विश्वसनीयता और सूचना के जिम्मेदार प्रबंधन को सुनिश्चित करने के लिए दृढ़ प्रतिबद्धता की आवश्यकता है। डिजिटल बैंकिंग सुरक्षा उपायों के बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए सक्रिय रूप से ग्राहकों को शिक्षित करने पर जोर देना है।

वास्तव में, साइबर अपराध का संसार बहुत बड़ा है। जैसे-जैसे तकनीक का विकास हो रहा है, वैसे-वैसे साइबर अपराध में भी वृद्धि हो रही है, किंतु सतर्कता, सतत जागरूकता एवं अनुशासन की औषधि अपराध के दुष्प्रभाव की कम करने में पूरी तरह समर्थ है। सुगमता एवं शीघ्रता के वेदी पर साइबर अनुशासन एवं गोपनीयता को तिलांजलि नहीं देनी चाहिए। साइबर सुरक्षा एवं गोपनीयता के लिए संगठन, उपभोक्ता एवं सभी हितधारकों की प्रतिबद्धता सफलता की कुंजी है।

साइबर सुरक्षा और डेटा गोपनीयता डिजिटल बैंकिंग की सशक्त परीक्षा है, जिस पर बैंकिंग प्रणाली खरा उतरने के लिए प्रतिबद्ध है।

**मैं दुनिया की सभी भाषाओं की इज्जत करता हूं पर मेरे देश में हिंदी की इज्जत न हो, यह मैं सह नहीं सकता।**

**-आचार्य विनोबा भावे**

आलेख

# साइबर सुरक्षा और डेटा गोपनीयता: डिजिटल बैंकिंग की सशक्त परीक्षा



गुरिंदर कौर
मुख्य प्रबंधक
अंचल कार्यालय, लुधियाना

डिजिटल क्रांति ने बैंकिंग व्यवस्था को तेज, सुलभ और ग्राहक-केंद्रित बना दिया है। आज मोबाइल ऐप, इंटरनेट बैंकिंग, यूपीआई, एटीएम और डिजिटल वॉलेट के माध्यम से लेन-देन कुछ ही सेकंड में संभव हो गया है। किंतु इस सुविधा के साथ-साथ एक गंभीर चुनौती भी उभरी है - साइबर सुरक्षा और डेटा गोपनीयता। वास्तव में, इन्हीं कसौटियों पर डिजिटल बैंकिंग की सशक्तता और विश्वसनीयता की वास्तविक परीक्षा होती है।

कहा जाता है कि किसी भी चीज की विश्वसनीयता तभी तक कायम होती है जबतक सुरक्षा और मजबूती प्रदान की जाती हो। चाहे वह देश की सुरक्षा हो, राज्य की सुरक्षा हो, समाज की सुरक्षा हो, परिवार की सुरक्षा हो, व्यवसाय की सुरक्षा हो, व्यक्ति विशेष की सुरक्षा हो या चाहे डेटा की सुरक्षा हो। सुरक्षा है तो विश्वास है। सुरक्षा और गोपनीयता बहुत मायने रखती है। इन दोनों की जिम्मेदारी बहुत कठिन होती है। इसके लिए प्रत्येक दृष्टिकोण से कार्य करना होता है। किसी भी सुरक्षा में सेंध नहीं लगनी चाहिए।

डिजिटल बैंकिंग पूरी तरह सूचना प्रौद्योगिकी पर आधारित है, जहाँ ग्राहक का व्यक्तिगत, वित्तीय और व्यवहारिक डेटा निरंतर डिजिटल रूप में संग्रहित और प्रसंस्कृत होता है। यदि यह डेटा असुरक्षित हो जाए, तो न केवल आर्थिक हानि होती है, बल्कि ग्राहक का विश्वास भी डगमगा जाता है। साइबर अपराधी फिशिंग, मैलवेयर, रैनसमवेयर, डेटा ब्रीच और पहचान की चोरी जैसे तरीकों से बैंकिंग प्रणालियों को निशाना बनाते हैं। ऐसे में बैंकों के लिए यह अनिवार्य हो जाता है कि वे अपनी डिजिटल संरचना को अत्यंत मजबूत और सुरक्षित बनाएं।

वर्तमान में जिस व्यक्ति के पास अधिकाधिक डेटा या सूचना उपलब्ध है वह व्यक्ति उतना ही अमीर और समृद्ध है। इस सूचना क्रांति के युग में विजेता वही होगा जिसके पास दुनिया की सबसे ज्यादा डेटा और जानकारी होगी। डेटा के माध्यम से हम ज्यादा से ज्यादा ग्राहकों को अपने साथ जोड़ सकते हैं और बेहतर ग्राहक आधार तैयार कर सकते हैं। ग्राहक आधार का होना मतलब सशक्तता और उन्नति के मार्ग पर आगे बढ़ना।

साइबर सुरक्षा का अर्थ केवल तकनीकी सुरक्षा तक सीमित नहीं है, बल्कि यह एक समग्र रणनीति है जिसमें सुरक्षित सॉफ्टवेयर, (एन्क्रिप्शन), मल्टी-फैक्टर ऑथेंटिकेशन, नियमित ऑडिट और सतत निगरानी शामिल होती है। मजबूत साइबर सुरक्षा तंत्र न केवल हमलों को रोकता है, बल्कि किसी भी संभावित खतरे का समय रहते पता लगाकर नुकसान को न्यूनतम करता है। इसके साथ-साथ कर्मचारियों और ग्राहकों को साइबर जागरूकता देना भी उतना ही आवश्यक है, क्योंकि कई बार मानवीय लापरवाही ही साइबर हमलों का मार्ग प्रशस्त करती है।

दूसरी ओर, डेटा गोपनीयता डिजिटल बैंकिंग की नैतिक और कानूनी आधारशिला है। ग्राहक यह अपेक्षा करता है कि उसका व्यक्तिगत और वित्तीय डेटा बिना उसकी अनुमति के साझा या दुरुपयोग नहीं किया जाएगा। डेटा संरक्षण कानून, गोपनीयता नीतियाँ और पारदर्शी प्रक्रियाएँ बैंकों को इस दिशा में जवाबदेह बनाती हैं। जब बैंक स्पष्ट रूप से यह बताते हैं कि डेटा का उपयोग किस उद्देश्य से किया जा रहा है और उसे कैसे सुरक्षित रखा जाएगा, तब ग्राहक का विश्वास और अधिक सुदृढ़ होता है।

आज के प्रतिस्पर्धी डिजिटल युग में वही बैंक सफल और सशक्त माने जाते हैं जो सुरक्षा और सुविधा के बीच संतुलन बना पाते हैं। अत्यधिक जटिल सुरक्षा प्रणाली ग्राहक अनुभव को प्रभावित कर सकती है, जबकि कमजोर सुरक्षा प्रणाली पूरे तंत्र को जोखिम में डाल देती है। अतः आवश्यक है कि बैंक नवीनतम तकनीकों जैसे आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस, मशीन लर्निंग और व्यावहारिक विश्लेषण का उपयोग कर स्मार्ट और अनुकूल सुरक्षा समाधान अपनाएं।

निष्कर्षत: यह कहा जा सकता है कि साइबर सुरक्षा और डेटा गोपनीयता केवल तकनीकी आवश्यकता नहीं, बल्कि डिजिटल बैंकिंग की विश्वसनीयता, स्थिरता और दीर्घकालिक सफलता की आधारशिला है। जो बैंक इन दोनों पहलुओं को प्राथमिकता देते हैं, वही भविष्य की डिजिटल अर्थव्यवस्था में ग्राहकों का विश्वास जीतकर सशक्त रूप से आगे बढ़ सकते हैं। तकनीक हमारी दैनंदिन कार्यों को आसान तो बना रहा है परंतु सुरक्षा को प्राथमिकता देते हुए हमें डिजिटली रूप से सतर्क रहने की आवश्यता है। हमारी डेटा में कोई कपटकर्ता सेंध न लगा सके, इसके लिए हमें डिजिटल रूप से सदैव सतर्कता का दृष्टिकोण अपनाना होगा। सुरक्षित राष्ट्र के लिए हमारे डेटा का सुरक्षित होना अत्यंत जरूरी है।

अभिजीत कुमार गिरी
वरिष्ठ प्रबंधक
अंचल कार्यालय, बेगूसराय

# डिजिटल बैंकिंग का नया युग: पारंपरिक से स्मार्ट बैंकिंग का सफर

आलेख

वर्तमान समय को डिजिटल क्रांति का युग कहा जा सकता है। इस क्रांति ने जीवन के हर क्षेत्र को प्रभावित किया है और बैंकिंग क्षेत्र भी इससे अछूता नहीं रहा है। आज हम डिजिटल बैंकिंग के नए युग में प्रवेश कर चुके हैं, जहाँ बैंकिंग सेवाएँ अधिक सरल, सुरक्षित, तेज और पारदर्शी हो गई हैं। बैंकिंग क्षेत्र में पिछले दो दशकों में जो बदलाव आए हैं, वे मानव इतिहास के सबसे क्रांतिकारी परिवर्तनों में से एक है। एक समय था जब 'बैंकिंग' का अर्थ लंबी कतारों में खड़ा होना, भारी-भरकम रजिस्टर और कागजी पासबुक हुआ करता था। परंन्तु आज के इस दौर में, बैंक हमारी जेब (स्मार्टफोन) में सिमट गया है। अब ग्राहक अपने मोबाइल फोन या कंप्यूटर के माध्यम से घर बैठे खाते से जुड़े अधिकांश कार्य कर सकते हैं। इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, यूपीआई, एटीएम, डिजिटल वॉलेट और क्यूआर कोड भुगतान जैसी सुविधाओं ने लेन-देन को बेहद आसान बना दिया है।

डिजिटल बैंकिंग का विकास पारंपरिक शाखाओं से बदलकर अब पूरी तरह से स्मार्ट और एआई-संचालित बैंकिंग में बदल गया है। पारंपरिक बैंकिंग से स्मार्ट बैंकिंग तक का यह सफर न केवल तकनीक का बदलाव है, बल्कि यह हमारे जीने के तरीके और वित्तीय व्यवहार में एक बुनियादी बदलाव है। डिजिटल बैंकिंग का सबसे बड़ा लाभ है समय और लागत की बचत। आज हम 24×7 उपलब्ध सेवाओं के कारण ग्राहक कभी भी और कहीं भी बैंकिंग कार्य कर सकते हैं। इसके साथ ही, डिजिटल रिकॉर्ड के कारण पारदर्शिता बढ़ी है और धोखाधड़ी की संभावनाओं में कमी आई है। बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण, ओटीपी और एन्क्रिप्शन जैसी तकनीकों ने लेन-देन को और अधिक सुरक्षित बनाया है।

डिजिटल बैंकिंग ने वित्तीय समावेशन को भी गति दी है। जनधन योजना, डायरेक्ट बेनिफिट ट्रांसफर और मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से ग्रामीण और दूरदराज के क्षेत्रों तक बैंकिंग सेवाएँ पहुँच रही हैं। इससे समाज के कमजोर वर्गों को अर्थव्यवस्था की मुख्यधारा से जोड़ने में मदद मिली है। हालाँकि डिजिटल बैंकिंग के साथ कुछ चुनौतियाँ भी हैं, जैसे-साइबर अपराध, तकनीकी जानकारी की कमी और डिजिटल साक्षरता का अभाव। इन चुनौतियों से निपटने के लिए ग्राहकों को जागरूक करना, साइबर सुरक्षा को मजबूत करना और प्रशिक्षण कार्यक्रम चलाना अत्यंत आवश्यक है।

**1. पारंपरिक बैंकिंग:**

पारंपरिक बैंकिंग मॉडल पूरी तरह से 'भौतिक शाखा' (ईंट और पत्थर से निर्मित) की संरचना पर आधारित था। इसकी कुछ प्रमुख विशेषताएं थीं:-

- **भौतिक उपस्थिति:** ग्राहक को हर छोटे काम के लिए शाखा जाना पड़ता था।
- **सीमित समय:** बैंकिंग सेवाएं केवल सुबह 10 से शाम 4 बजे तक उपलब्ध थीं।
- **कागजी कार्यवाही:** ऋण लेने या खाता खोलने के लिए अधिकाधिक भौतिक दस्तावैजों का उपयोग होता, जिसमें हफ्तों का समय लगता था।
- **मानवीय निर्भरता:** हर लेनदेन के लिए बैंक लिपिक या खजांची पर निर्भर रहना पड़ता था।

**2. डिजिटल परिवर्तन के चरण**

यह सफर अचानक तय नहीं हुआ, बल्कि इसके कई महत्वपूर्ण पड़ाव रहे हैं:-

**क) कंप्यूटर युग और एटीएम:**

1990 के दशक में कंप्यूटर के आगमन ने डेटा को डिजिटल करना शुरू किया। एटीएम ने बैंक शाखा से बाहर पैसे निकालने की आजादी दी।

**ख) इंटरनेट बैंकिंग:**

वर्ष 2000 के दशक की शुरुआत में इंटरनेट बैंकिंग ने ग्राहकों को घर बैठे बैलेंस चेक करने और फंड ट्रांसफर (एनईएफ़टी/आरटीजीएस) करने की सुविधा दी।

**ग) मोबाइल और यूपीआई क्रांति:**

भारत के संदर्भ में, यूपीआई ने खेल ही बदल दिया। इसने 'स्मार्ट बैंकिंग' की नींव रखी, जहाँ एक क्यूआर कोड स्कैन करके चाय वाले से लेकर बड़े शोरूम तक को भुगतान करना संभव हो गया।

**3. स्मार्ट बैंकिंग का उदय: 2026 की वास्तविकता**

आज हम जिस स्मार्ट बैंकिंग के युग में हैं, वह 'डिजिटल' से कई कदम आगे है। यह 'इंटेलिजेंट बैंकिंग' है।

**स्मार्ट बैंकिंग की मुख्य विशेषताएं:**

- **कृत्रिम बुद्धिमत्ता (आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस) और**

**चैटबॉट्स:** आधुनिक बैंक व्यक्तिगत वित्तीय सलाहकार के रूप में एआई का उपयोग कर रहे हैं जो आपके खर्चों का विश्लेषण कर बचत के सुझाव देते हैं। अब ग्राहक के कस्टमर केयर को कॉल करने की जरूरत नहीं है। एआई-संचालित बॉट्स ग्राहके सवालों के तुरंत जवाब देते हैं।

- **बायोमेट्रिक सुरक्षा:** पासवर्ड की जगह अब चेहरे की पहचान और फिंगरप्रिंट ने ले ली है, जिससे लेनदेन अधिक सुरक्षित हो गया है।
- **ओपन बैंकिंग:** इसके जरिए ग्राहक एक ही ऐप में अपने अलग-अलग बैंक के खातों को प्रबंधित कर सकते हैं।
- **ब्लॉकचेन:** यह तकनीक लेनदेन को अत्यधिक सुरक्षित और पारदर्शी बनाती है, जिससे धोखाधड़ी की संभावना कम हो जाती है।
- **हाइपर-पर्सनलाइजेशन:** बैंक अब केवल सेवाएं नहीं देते, बल्कि आपकी जीवनशैली के आधार पर कस्टमाइज्ड ऑफर्स (जैसे यात्रा बीमा या निवेश प्लान) प्रदान करते हैं।
- **परिधि रहित बैंकिंग:** अब बैंक की सुरक्षा केवल बैंक की दीवार के भीतर सीमित नहीं है। ग्राहक का स्मार्टफोन, उसका असुरक्षित वाई-फाई और थर्ड-पार्टी ऐप्स सभी सुरक्षा के घेरे में आते हैं।
- **नियो-बैंकिंग:** नियो-बैंकिंग ऐसे बैंक हैं जिनकी कोई भौतिक शाखा नहीं होती। ये पूरी तरह से ऐप-आधारित हैं और युवाओं के बीच काफी लोकप्रिय हैं। ये पारंपरिक बैंकों की तुलना में कम शुल्क और बेहतर डिजिटल अनुभव प्रदान करते हैं।
- **बायोमेट्रिक और सुरक्षा:** ओटीपी का जमाना अब पीछे छूट रहा है। अब चेहरे की पहचान, फिंगरप्रिंट और यहां तक कि आवाज ही पहचान (Voice Recognition) के जरिए लेनदेन सुरक्षित किए जा रहे हैं।

4. **फिनटेक और बैंकों का गठजोड़:** आज बैंक केवल वित्तीय संस्थान नहीं रह गए हैं, वे तकनीकी कंपनियां बन गए हैं। गूगल पे, फोन पे और पेटीएम जैसे फिनटेक ऐप्स ने पारंपरिक बैंकों को अपनी सेवाओं को 'स्मार्ट' बनाने पर मजबूर कर दिया है। अब बैंक एम्बेडेड फाइनेंस की ओर बढ़ रहे हैं, जहाँ शॉपिंग ऐप के माध्यम से ही आपको अभी खरीदें, बाद में भुगतान करें (बाय नाउ पे लेटर) या तत्काल लोन का विकल्प मिल जाता है।

5. **डिजिटल बैंकिंग के लाभ**
   1. **वित्तीय समावेशन:** प्रधानमंत्री जन-धन योजना और डिजिटल साक्षरता के कारण बैंकिंग अब गांवों के अंतिम व्यक्ति तक पहुंच गई है।
   2. **लागत में कमी:** बैंकों को भौतिक शाखाएं कम खोलनी पड़ती हैं, जिससे उनकी परिचालन लागत कम होती है और इसका लाभ ग्राहकों को मिलता है।
   3. **पारदर्शिता:** प्रत्येक लेनदेन का डिजिटल रिकॉर्ड होने से भ्रष्टाचार और काले धन पर अंकुश लगी है।
   4. **वैश्विक पहुंच:** अब अंतरराष्ट्रीय स्तर पर पैसा भेजना और प्राप्त करना पहले से कहीं अधिक सरल और सस्ता हो गया है।

6. **चुनौतियां और सुरक्षा का सवाल**

आज जैसे-जैसे बैंकिंग स्मार्ट हुई है, वैसे-वैसे खतरे भी बढ़े हैं:-

साइबर अपराध: फिशिंग, मैलवेयर और ऑनलाइन धोखाधड़ी के मामले बढ़े हैं।

- **डेटा गोपनीयता:** ग्राहकों का व्यक्तिगत और वित्तीय डेटा कितना सुरक्षित है, यह एक बड़ा सवाल है।
- **डिजिटल डिवाइस:** आज भी एक बड़ा वर्ग ऐसा है जो तकनीक के उपयोग में सहज नहीं है।

**7. भविष्य की राह: बैंकिंग 4.0**

भविष्य में हम 'अदृश्य बैंकिंग' देखेंगे। आपको भुगतान करने के लिए ऐप खोलने की भी जरूरत नहीं होगी; सेंसर और ब्लॉकचेन तकनीक के जरिए यह अपने आप हो जाएगा। 'सेंट्रल बैंक डिजिटल करेंसी' या ई-रुपया भौतिक नकदी की जगह पूरी तरह ले सकता है।

पारंपरिक से स्मार्ट बैंकिंग का यह सफर मानवीय सुविधा की जीत है। डिजिटल बैंकिंग का यह नया युग केवल तकनीक के बारे में नहीं है, बल्कि यह बैंकिंग को ग्राहक की उंगलियों पर लाने और वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के बारे में है। आज बैंक एक इमारत नहीं, बल्कि एक सेवा बन गया है जो चौबीसों घंटे सातों दिन (24x7) हमारे साथ रहती है। हालाँकि सुरक्षा की चुनौतियां मौजूद हैं, लेकिन भारतीय रिजर्व बैंक और सरकार के निरंतर प्रयासों से डिजिटल बैंकिंग का यह नया युग भारत को एक 'कैशलेस' और 'सशक्त' अर्थव्यवस्था की ओर ले जा रहा है। आइए, हम सजग रहें, सुरक्षित रहें और डिजिटल बैंकिंग के इस आधुनिक सफर का हिस्सा बनें।

**हिंदी का प्रश्न स्वराज्य का प्रश्न है।**

**-महात्मा गांधी**

ऋतु प्रकाश
सहायक महाप्रबंधक
प्रधान कार्यालय

# डिजिटल बैंकिंग- भविष्य एवं संभावनाएं

आलेख

परिवर्तन स्वाभाविक कालचक्र का वरदान है। बदलते हुए परिवेश में आदिमानव ने आग की खोज से लेकर चांद तक अपना परचम लहराया है। संचार सुविधाओं के नए-नए आयामों से सुसज्जित मानव जीवन वर्तमान में इंटरनेट के बिना अधूरा, लाचार और बेबस है। इंटरनेट के माध्यम से वैश्विक आईटी सशक्त भारत विश्व महाशक्ति के रूप में उभर रहा है और ऐसे में भारतीय अर्थव्यवस्था की रीढ़ की हड्डी बैंकिंग क्षेत्र भी डिजिटल रूप से सक्षम एवं भविष्य की संभावनाओं से परिपूर्ण है।

डिजिटल बैंकिंग अर्थात् आपका बैंक, आपकी उंगली पर हर सेवा उपलब्ध बस एक क्लिक दूर। आज लगभग सभी आधुनिक बैंकों में डिजिटल बैंकिंग के अलावा सारा परिचालन पूरी तरह से डिजिटल तौर तरीके से हो रहा है। डिजिटल बैंकिंग में उच्च स्तर की प्रक्रिया स्वचालन और वेब आधारित सेवाएं शामिल हैं। यह उपयोगकर्ता को डेस्कटॉप, मोबाइल, क्यूआर कोड, यूपीआई और एटीएम सेवाओं के माध्यम से वित्तीय डाटा तक पहुंचने की क्षमता प्रदान करता है। यह ग्राहकों को कहीं भी और कभी भी बैंकिंग की सुविधा मुहैया कराता है। यह उन सभी पारंपरिक बैंकिंग गतिविधियों, कार्यक्रमों व सेवाओं का डिजिटलीकरण है जो ऐतिहासिक रूप से केवल ग्राहकों के लिए तब उपलब्ध थे। इसमें राशि जमा (मनी डिपॉजिट), जमा-निकासी, राशि का अंतरण, चेकिंग सेविंग, खाता प्रबंधन (अकाउंट मैनेजमेंट) के लिए अप्लाई करना एवं अन्य सेवाएं उपलब्ध है।

डिजिटल बैंकिंग की सुगमता, सहजता एवं लोकप्रियता के आधार पर आगामी एक दशक में देश में डिजिटल बैंक आम हो जाएँगे। अपार संभावनाओं से परिपूर्ण डिजिटल बैंकिंग ना केवल आज की आवश्यकता है बल्कि इसके बिना बैंकिंग की परिकल्पना भी नहीं की जा सकती है। लगभग सभी सार्वजनिक और निजी बैंकों की ओर से ग्राहकों की जरूरत और मांग को देखते हुए इस तरह की ऑनलाइन बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराई जा रही है। इसलिए अब लोगों को शाखा परिसर में जाकर परंपरागत बैंकिंग करना ना केवल समय की बर्बादी लगती है बल्कि श्रम और पैसों की बचत भी लगती है।

डिजिटल रिकॉर्ड कीपिंग और डिजिटल कंप्यूटर के उपयोग से बैंकों को भी ग्राहकों की जरूरत और उन तक सेवाएं पहुंचाने में आसानी हो रही है। निस्संदेह आने वाला समय डिजिटल बैंकिंग का है। डिजिटल बैंकिंग की लागत कम आती है और इससे बैंक शुद्ध मुनाफे की ओर अधिक अग्रसर है।

डिजिटल बैंकिंग के भविष्य और संभावनाओं के परिप्रेक्ष्य में कैरियर की अपार संभावनाएं एवं अवसर उपलब्ध है। बैंकिंग प्रणाली में तकनीकी दक्षता एवं कुशल विशेषज्ञों के लिए कुछ विस्तृत क्षेत्र में विकास की प्रबल संभावनाएं हैं। जैसे -मशीन लर्निंग एवं डाटा माइनिंग सुरक्षा, ऐप डेवलपमेंट, क्रिएटिव डिजाइनिंग, साइबर सुरक्षा इत्यादि। डिजिटल बैंकिंग ने इन्हीं संभावनाओं से कदमताल करते हुए क्रिएटिव डिजाइनिंग एवं ऐप डेवलपमेंट को पूरी तरह से विकसित करते हुए ग्राहकों तक अपनी पैठ बनाई है।

ग्राहकों को पूरी सुविधा मुहैया कराते हुए psbloanin59 minutes.com,TReds,जीवन प्रमाण पहल और विद्या लक्ष्मी पोर्टल इत्यादि द्वारा न केवल भविष्य की संभावनाओं को तलाशा गया बल्कि इनके माध्यम से ग्राहकों को ऐसी डिजिटल दुनिया का प्रारूप दिखाया कि जो भविष्य की अनंत संभावनाओं को दर्शाती है। सूक्ष्म एवं मध्यम उद्योग के लिए सैद्धांतिक रूप से अनुमोदन प्रदान कर क्रेडिट ब्यूरो और वस्तु और सेवा कर डाटा के गुणात्मक स्वरूप का उपयोग करते हुए बैंकों ने पीएसबी लोन इन 59 मिनट के माध्यम से पूर्णत: डिजिटल तकनीक द्वारा लोन प्रदान करने की शुरुआत एक नवोन्मेषी प्रयास है।

बैंकों के माध्यम से ऑनलाइन बिलों का भुगतान तेजी से बढ़ा है। ई-बैंकिंग एवं मोबाइल बैंकिंग डिजिटल प्लेटफॉर्म द्वारा ना केवल वित्तीय सेवाओं को प्राप्त करना सुगम बनाया गया है बल्कि भविष्य में बेहतरीन डिजिटल सुविधाओं को और भी अधिक सुरक्षित बनाए जाने पर भी विशेष बल देने की आवश्यकता है ताकि ग्राहकों को सूचना उपकरण, कंप्यूटर डिवाइस, संचार उपकरण और उसमें संग्रहित जानकारी का अनधिकृत उपयोग, प्रकटीकरण, व्यवधान, संशोधन एवं विनाश को संरक्षित रखना भी हो ताकि डिजिटल बैंकिंग पर लोगों की विश्वसनीयता कायम रहे। ब्लॉकचेन, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस, मशीन लर्निंग जैसी तकनीकों को अपनाकर बैंकिंग प्रणाली आधुनिक तकनीकों के माध्यम से ग्राहकों की जरूरतों के अनुरूप भविष्य की संभावनाओं को निर्धारित करती हैं। इससे अधिक डिजिटल समाधान जोड़ने के निर्णय का उनकी विशेषता पर व्यापक प्रभाव पड़ेगा और इस के माध्यम से ही अधिक ग्राहकों को बैंकिंग प्रणाली के साथ जोड़ सकते हैं और उन्हें सर्वोत्तम सेवाएं दे सकते हैं बल्कि वित्तीय समावेशन के लक्ष्य को पूरा भी कर सकते हैं और बैंकिंग क्षेत्र में लाभप्रदता की स्थिति भी उत्पन्न कर सकते हैं।

अत: अब हम डिजिटल बैंकिंग के नए एवं विस्तृत आयामों को तलाशें एवं अधिक से अधिक इसका उपयोग करें ताकि डिजिटल इंडिया के सपने को साकार करने में एक छोटा सा प्रयास किया जा सके।

अमित कुमार सरवर
वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा)
अंचल कार्यालय,रायपुर

# फिनटेक एवं बैंकिंग का संगम : प्रतिस्पर्धा या साझेदारी

वर्तमान परिप्रेक्ष्य में फिनटेक शब्द लोगों के लिए कोई नया शब्द नहीं रहा है, इस शब्द ने बैंकिंग क्षेत्र के साथ-साथ वित्तीय क्षेत्रों में अपनी धूम मचा रखी है। चारों और इस शब्द की गूंज सुनाई दे रही है क्योंकि यह शब्द तकनीकी से जुड़ा है। जब तकनीकी आती है तो अपने साथ बहुत सारे आयाम भी लाती है और काम करने का तरीका भी बदल जाता है।

उसी प्रकार फिनटेक शब्द भी अंग्रेजी के दो शब्दों से मिलकर बना है जिसमें फिन मतलब फाइनेंशियल (Financial) और टेक मतलब टेक्नोलॉजी (Technology) जिसे हम हिंदी की सरल भाषा में वित्तीय प्रौद्योगिकी कह सकते हैं।

यह आधुनिक बैंकिंग का एक रूप है जिसमें सभी छोटी बड़ी बैंकिंग- एनबीएफ़सी, इंश्योरेंस कंपनियाँ, पेमेंट बैंक आदि शामिल हैं। ये कंपनियाँ अपने उत्पादों की बिक्री के लिए अपनी सेवाएँ भौतिक रूप से नहीं देकर डिजिटल प्लैटफ़ार्म का उपयोग कर ऐप के माध्यम से प्रदान कर रही हैं। इस ऐप पर कार्य करने के लिए सबसे पहले एक स्मार्ट फोन और इंटरनेट का होना अनिवार्य हैं।

फिनटेक कंपनियों में प्रमुख रूप से पेटीएम, गूगल पे, फोन पे, सीआरईडी आदि ऐसे ऐप हैं जिसे हर व्यक्ति जिसके नाम से और इसकी सेवाओं से हर व्यक्ति भली-भांति परिचित है। इस ऐप का उपयोग करने के लिए सबसे पहले लोगों का किसी भी बैंक में खाता होना अनिवार्य है। इस अकाउंट को यूपीआई से संबधित फिनटेक कंपनी के वॉलेट से जोड़ा जाता है तब जाकर एक खाते से दूसरे किसी बैंक के खाते में राशि का ट्रान्सफर किया जाता है। मोबाइल का बिल, बिजली का बिल, पानी का बिल, क्रेडिट कार्ड का बिल भुगतान किया जाता है। साथ ही बीमा कंपनियों का प्रीमियम भी फिनटेक के माध्यम से भुगतान किया जाता है। इन फिनटेक के माध्यम से हवाई यात्रा की टिकट, बस, ट्रेन, मूवी की टिकट भी आसानी से मात्र एक क्लिक करने पर बिना कही जाएँ बैठे –बैठे हो जाती है।

इन फिनटेक कंपनियों ने ग्राहकों को अपनी ओर आकर्षित करने के लिए इवेंट की टिकट जिसमें खेल आदि की टिकट बुकिंग, होटल बुकिंग,ऑनलाइन शॉपिंग ऐप जैसे मंत्रा,अमेजन, फ्लिपकार्ट, ब्लिनकिट, शेयरडील, बिगबास्केट आदि के माध्यम से अनलाइन शॉपिंग को शामिल किया है। एक ही ऐप पर ओटीटी सुविधा जिसमें घर बैठे या मोबाइल पर मूवी का आनंद ले सकते है। म्यूचुअल फंड्स, शेयर बाज़ार में अपना निवेश कर सकते है। घर का किराना सामान, नगर पालिका कर, प्रीमियम, बिजली बिल, गैस बिल आदि भी इस फिनटेक कंपनियों ने अपने ऐप पर ये सभी सुविधाएं प्रदान कर रखी है।

**डिजिटल ऋण :** फिनटेक कंपनियों ने ग्राहकों को अपने ऐप पर ऋण की सुविधा प्रदान कर रखी है। जिसमें ग्राहकों को अपनी आवश्यकता के अनुसार उन्हें तत्काल बिना ज्यादा पेपर्स की औपचारिकता कराएं बगैर उनके खातों में ऋण सुविधा प्रदान कर रही है, जो आजकल आधुनिक बैंकिंग जगत में वित्तीय क्रांति या नवाचार कह सकते है। कोरोना काल की महामारी के बाद सबसे ज्यादा इन फिनटेक कंपनियों ने ग्राहकों को अपने ऐप के माध्यम से ऋण वितरण किया है। इससे विकसित भारत @2047 को पूर्ण करने में मददगार साबित होगा। डिजिटल तकनीकी का प्रयोग करने से डिजिटल भारत का सपना साकार होगा। धन के अंतरण का एक रिकॉर्ड होगा, साथ ही साथ भ्रष्टाचार और कालेधन पर लगाम लगेगी। डिजिटल ऋण से पेपरलेस बैंकिंग को बढ़ावा मिलेगा। डिजिटल ऋण के माध्यम से नए स्टार्टअप को आसानी से ऋण सुविधा प्राप्त हो रही है। भारत देश में एमएसएमई क्षेत्रों को सरकार द्वारा कई वित्तीय प्रोत्साहन भी दिए जा रहे है। भारत आज विश्व का सबसे बड़ा एमएसएमई का व्यापक निवेश का क्षेत्र है। फिनटेक कंपनियों के माध्यम से पूंजी की कमी को दूर करने के प्रयास भी किए जा रहे है।

सरकार द्वारा सभी को बैंकिंग सुविधाओं से जोड़ने के लिए जनधन खाते खोले गए जिसमें उन्हें कम दाम पर बीमा सुविधा, एटीएम कार्ड सुविधा, छोटे –छोटे ऋणों से इन्हें विकास की मुख्य धारा से जोड़ा गया।

फिनटेक कंपनियों ने क्रिप्टोकरेंसी, बिटकॉइन और डिजिटल कैश को भी बढ़ावा दिया है। ब्लॉकचेन तकनीक के माध्यम से किसी केन्द्रीय बही खाते के बजाए कंप्यूटर नेटवर्क पर लेनदेन के रिकॉर्ड को सुरक्षित रखा जाता है। वित्तीय सेवा को देने के लिए कृत्रिम बुद्धिमत्ता का प्रयोग भी किया जाता है।

**आकर्षक सुविधाएं :** फिनटेक कंपनियों द्वारा ग्राहकों को समय –समय पर या अपने प्लैटफ़ार्म का प्रयोग करने पर कैशबैक जैसे ऑफर भी दिए जाते हैं या कैशबैक के बदले गिफ्ट कार्ड भी दिए जाते हैं। लेनदेन पर बोनस पॉइंटस, कैशबैक पॉइंट्स, वाउचर भी प्रदान किए जाते हैं।

**वित्तीय प्रौद्योगिकी (फिनटेक) : चुनौतियाँ**

जब तकनीकी का उपयोग किया जाता है तो वह अपने साथ चुनौतियाँ भी लाती है। फिनटेक कंपनियों ने ग्राहकों को कई प्रकार की सुविधाओं

के साथ-साथ मुश्किलें भी खड़ी कर देती हैं। जिसमें प्रमुख रूप निम्नलिखित है: -

**उच्च ब्याज दर :** फिनटेक कंपनियों द्वारा दिए जाने वाले ऋणों पर ग्राहकों से उच्च दरों पर ब्याज की दर से ऋण देकर उनका आर्थिक शोषण किया जाता है। कई बार ये कंपनियां 20-35 प्रतिशत तक ब्याज वसूल करती हैं और समय पर ईएमआई का भुगतान नहीं करने पर उच्च आर्थिक दंड भी लगाती हैं।

**गोपनीय जानकारी को साझा करना :** फिनटेक कंपनियों के पास जब व्यक्ति अपनी किसी भी सेवा का उपयोग करता है तो व्यक्ति की आर्थिक स्थिति की जानकारी फिनटेक कंपनियों के पास होती है। कई बार ये कंपनियां धन के लालच में अपना डेटा किसी अन्य व्यक्ति या कंपनी को बेच देती हैं। कई बार यह भी देखने में आता है कि किसी अन्य कंपनी द्वारा लोगों को क्रेडिट कार्ड लेने जैसे लुभावने ऑफर भी दिए जाते हैं, कहने का तात्पर्य यह है कि उन कॉलिंग कंपनियों के पास आमुख -आमुख लोगों का डेटा कहाँ से आएं।

**साइबर फ्रॉड को बढ़ावा :** आजकल साइबर अपराधियों ने कपट की घटनाओं में बाढ़ सी लगा दी है। यह कपट किसी भी रूप में ग्राहकों को लक्ष्य बनाकर किए जा रहे है। कहीं न कहीं इन कपट कर्ताओं को संदर्भित डेटा इन फिनटेक कंपनियों के पास से ही जारी किया जा रहा है। कई बार हैकरों द्वारा भी डेटा का हैकिंग कर लिया जाता है। डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड को ऑनलाइन लिंक या ओटीपी मांगकर आर्थिक क्षति पहुंचाई जा रही है।

## चुनौतियाँ का समाधान

### भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी दिशा निर्देशों के तहत उधार देने के नियम

- वितरण और पुनर्भुगतान उधारकर्ता और विनियमित संस्था द्वारा निष्पादित किया जाना चाहिए।
- वार्षिक प्रतिशत दर में डिजिटल ऋण की लागत उधारकर्ता को बताए जाने की आवश्यकता है।
- उधारकर्ता की स्पष्ट सहमति के बिना क्रेडिट सीमा में स्वत: वृद्धि निषिद्ध है।
- डिजिटल ऋण देने वाले ऐप्स द्वारा एकत्र किया गया डेटा आवश्यकता- आधारित होना चाहिए।
- डिजिटल लेडिंग ऐप्स के माध्यम से प्राप्त किसी भी उधार की सूचना सीआईसी को देनी होगी।

सभी डिजिटल उधार उत्पादों को क्रेडिट सूचना संबंधित कंपनियों को दी जानी चाहिए। सभी डिजिटल ऋणों को कूलिंग ऑफ /लुक अप अवधि के साथ भी आना चाहिए, जिसके दौरान उधारकर्ता मूलधन और अनुपातिक वार्षिक प्रतिशत दर (एपीआर) को बिना आर्थिक दंड भुगतान कर ऋण से बाहर निकल सकता है। विनियमित संस्थाओं और उनके साथ काम करने वाले सेवा प्रदाता (एलएसपी) के पास फिनटेक और डिजिटल ऋण से संबंधित शिकायतों से निपटने के लिए एक नोडल शिकायत निवारण अधिकारी भी होना चाहिए। यदि किसी शिकायत का 30 दिनों की निर्धारित अवधि के भीतर समाधान नहीं होता है, तो भारतीय रिजर्व बैंक की एकीकृत बैंकिंग लोकपाल को शिकायत दर्ज की जा सकती है।

वास्तव में फिनटेक कंपनियों ने श्रम और लागत में कटौती की है। साथ ही साथ मिलने वाली बैंकिंग सेवाओं में पारदर्शिता, जवाबदेही, उत्तरदायित्व की भावना को बल मिला है। लोगों को एक ही डिजिटल प्लैटफ़ार्म पर दुनिया की बहुत सारी सुविधाएं मोबाइल के माध्यम से मिल जाती हैं। आज बहुत सारी सुविधाओं का लाभ उठाने के लिए अब लंबी कतारों में खड़े होने की जरूरत नहीं है। फिनटेक ने हमारे श्रम और समय बचाने में अहम भूमिका का निर्वाह किया है।

इससे उपभोक्तावाद और बाज़ारवाद को बढ़ावा मिला है। भारत ने अपनी खुद की डिजिटल करेंसी सेंट्रल बैंक डिजिटल करेंसी जारी की है। यह कैश का इलेक्ट्रोनिक रूप है जिससे फिनटेक के बाज़ार को बढ़ावा मिलेगा। भारत विश्व में तेजी से फिनटेक के क्षेत्र में तीव्र विकास करने वाला देश है, जहाँ भारत ने चीन को भी इस क्षेत्र में पीछे छोड़ दिया है। आधार कार्ड बैंकों से लिंक होने के कारण आजकल कियोस्क से आधार कार्ड से राशि का भुगतान किया जा रहा है। यूपीआई और भीम ऐप ने फिनटेक के क्षेत्र को गति प्रदान की है। नए–नए फिनटेक स्टार्टअप को इस क्षेत्र में उतरने का सुनहरा अवसर मिला और लेनदेन में पारदर्शिता के साथ-साथ सुगमता भी कायम हुई है। हम वर्तमान में फिनटेक की महत्ता को नकार नहीं सकते हैं। आज यह वरदान के रूप में साबित हो रही है। हमारी यह कोशिश होनी चाहिए कि हम 21वीं सदी में नई तकनीक के साथ नए जमाने की बैंकिंग से जुड़कर लाभान्वित होते रहें।

**सभी भारतीय भाषाओं के लिए यदि कोई एक लिपि आवश्यक है तो वो देवनागरी ही हो सकती है।**

**-जस्टिस कृष्णस्वामी अय्यर**

प्रियंका गौर
वरिष्ठ प्रबंधक
अंचल कार्यालय, नई दिल्ली

# एआई-संचालित बैंकिंग: ग्राहक अनुभव

आज इक्कीसवीं सदी के तीसरे दशक में तकनीक ने मानव जीवन के लगभग हर पहलू को गहराई से प्रभावित किया है। बैंकिंग क्षेत्र भी इस परिवर्तन से अछूता नहीं रहा है। कभी विशाल ईंट-पत्थर की इमारतों, लंबी कतारों और कागजी प्रक्रियाओं से पहचानी जाने वाली बैंकिंग व्यवस्था आज ग्राहकों की हथेलियों में सिमटकर स्मार्टफोन के एक क्लिक तक पहुँच चुकी है। समय, स्थान और भौतिक उपस्थिति की सीमाएँ अब बैंकिंग के लिए बाधा नहीं रहीं।

प्रसिद्ध तकनीकी विशेषज्ञ बिल गेट्स का कथन—

**बैंकिंग आवश्यक है, बैंक नहीं**

उक्त कथन वर्तमान में, कृत्रिम बुद्धिमत्ता (आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस) के दौर में अत्यंत प्रासंगिक प्रतीत होता है। एआई के आगमन ने इस कथन को व्यवहारिक रूप से साकार कर दिया है। कृत्रिम बुद्धिमत्ता ने न केवल बैंकों के आंतरिक संचालन, जोखिम प्रबंधन और निर्णय-प्रक्रिया को अधिक कुशल बनाया है, बल्कि ग्राहक अनुभव को भी एक नए, अधिक व्यक्तिगत और त्वरित स्तर पर पहुँचा दिया है।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता ने चैटबॉट्स, वर्चुअल असिस्टेंट, स्मार्ट क्रेडिट स्कोरिंग, धोखाधड़ी की त्वरित पहचान और डेटा-आधारित सलाह जैसी सुविधाओं ने बैंकिंग को अधिक सुरक्षित, पारदर्शी और ग्राहक-केंद्रित बना दिया है। आज ग्राहक किसी भी समय, कहीं से भी अपनी वित्तीय आवश्यकताओं का समाधान पा सकता है। इस प्रकार एआई-संचालित बैंकिंग न केवल सुविधा का विस्तार कर रही है बल्कि विश्वास, गति और सटीकता के नए मानक भी स्थापित कर रही है।

**1. वैयक्तिकरण: 'एक आकार सबके लिए' के युग का अंत**

पारंपरिक बैंकिंग व्यवस्था में अधिकांश सेवाएँ सभी ग्राहकों के लिए एक-सी होती थीं, जहाँ व्यक्तिगत आवश्यकताओं और व्यवहार पर बहुत कम ध्यान दिया जाता था, किंतु कृत्रिम बुद्धिमत्ता के आगमन ने इस सोच को पूरी तरह बदल दिया है। आज बैंकिंग 'वन-साइज-फिट्स-ऑल' से आगे बढ़कर हाइपर-पर्सनलाइजेशन के युग में प्रवेश कर चुकी है, जहाँ हर ग्राहक को उसकी आवश्यकता, आदत और प्राथमिकताओं के अनुसार सेवाएँ प्रदान की जा रही हैं।

डेटा विश्लेषण के माध्यम से एआई एल्गोरिदम ग्राहक के लेन-देन, खर्च करने की प्रवृत्तियों, बचत की आदतों और वित्तीय व्यवहार का सूक्ष्म अध्ययन करते हैं। यह विश्लेषण केवल अतीत को समझने तक सीमित नहीं रहता, बल्कि भविष्य की जरूरतों का भी अनुमान लगाने में सक्षम होता है। परिणामस्वरूप बैंक ग्राहक को समय रहते उपयुक्त सलाह और समाधान दे पाते हैं।

अनुकूलित उत्पादों और सेवाओं के क्षेत्र में भी एआई ने क्रांतिकारी बदलाव किया है। आज एआई यह समझने लगा है कि किसी ग्राहक को कब ऋण की आवश्यकता होगी, कब निवेश के अवसर सुझाए जाने चाहिए या कब बीमा जैसी सुरक्षा सेवाएँ अधिक प्रासंगिक होंगी। इस प्रकार वैयक्तिकरण के माध्यम से एआई न केवल ग्राहक अनुभव को बेहतर बना रहा है, बल्कि बैंक और ग्राहक के बीच संबंधों को भी अधिक भरोसेमंद और दीर्घकालिक बना रहा है।

**2. चैटबॉट्स और वर्चुअल असिस्टेंट: 24X7 सेवा का नया मानक**

ग्राहक अनुभव के क्षेत्र में कृत्रिम बुद्धिमत्ता इंटेलिजेंस का सबसे प्रत्यक्ष और प्रभावी योगदान बैंकिंग सेवाओं की निरंतर उपलब्धता है। अब ग्राहकों को छोटी-छोटी जानकारियों या समस्याओं के समाधान के लिए बैंक शाखा जाने, लंबी कतारों में लगने या कार्य समय की प्रतीक्षा करने की आवश्यकता नहीं रह गई है। एआई-संचालित चैटबॉट्स और वर्चुअल असिस्टेंट आज बैंकिंग के **'डिजिटल मित्र'** के रूप में उभरकर सामने आए हैं।

**तत्काल समाधान** की दृष्टि से एआई चैटबॉट्स मानवीय सीमाओं से कहीं आगे हैं। जहाँ मानव थकान, समय और संसाधनों से बँधा होता है, वहीं एआई बिना रुके, बिना थके 24 घंटे, 365 दिन समान दक्षता और सटीकता के साथ सेवाएँ प्रदान करता है। खाता शेष पूछना हो, लेन-देन की जानकारी लेनी हो, शिकायत दर्ज करनी हो या किसी सेवा के बारे में मार्गदर्शन चाहिए हो तो उत्तर तुरंत उपलब्ध होता है।

**संवाद की सहजता** भी एआई चैटबॉट्स की एक बड़ी उपलब्धि है। आधुनिक चैटबॉट्स केवल पूर्व निर्धारित उत्तर देने तक सीमित नहीं हैं, बल्कि प्राकृतिक भाषा प्रसंस्करण के माध्यम से ग्राहक की भाषा, लहजे और यहाँ तक कि भावनाओं को भी समझने लगे हैं। वे विनम्रता, सहानुभूति और स्पष्टता के साथ संवाद करते हैं, जिससे ग्राहक को मानवीय स्पर्श का अनुभव होता है।

इस प्रकार चैटबॉट्स और वर्चुअल असिस्टेंट न केवल बैंकिंग सेवाओं को सुलभ और त्वरित बना रहे हैं, बल्कि ग्राहक-बैंक संबंधों में विश्वास और संतुष्टि को भी नए स्तर पर पहुँचा रहे हैं।

3. **सुरक्षा और धोखाधड़ी का पता लगाना:** बैंकिंग व्यवस्था में

भरोसा ही सबसे बड़ी पूँजी होती है। यदि यह भरोसा डगमगा जाए, तो पूरी प्रणाली पर प्रश्न चिह्न लग सकता है। आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस ने इस भरोसे को सुदृढ़ करने में एक अदृश्य लेकिन अत्यंत प्रभावी रक्षक की भूमिका निभाई है।

रीयल-टाइम निगरानी एआई की सबसे बड़ी ताकतों में से एक है। एआई-संचालित सिस्टम प्रत्येक लेन-देन पर निरंतर नजर रखते हैं- चाहे वह राशि छोटी हो या बड़ी, स्थान परिचित हो या अपरिचित। यदि किसी खाते में असामान्य पैटर्न,संदिग्ध गतिविधि या संभावित धोखाधड़ी का संकेत मिलता है तो एआई उसे सेकंड के भीतर पहचान लेता है और तुरंत चेतावनी जारी कर देता है।

इसके साथ ही एआई पिछले व्यवहार और ऐतिहासिक डेटा के आधार पर यह भी समझने में सक्षम होता है कि कौन-सा लेन-देन सामान्य है और कौन-सा जोखिमपूर्ण। परिणामस्वरूप धोखाधड़ी को केवल घटित होने के बाद पकड़ने की बजाय, उसे होने से पहले ही रोका जा सकता है। इस प्रकार एआई न केवल बैंक की परिसंपत्तियों की रक्षा करता है, बल्कि ग्राहकों के विश्वास को भी सुरक्षित रखता है,जो आधुनिक डिजिटल बैंकिंग की सबसे मजबूत नींव है।

### 4. ऋण प्रक्रिया का सरलीकरण: 'पंखों को उड़ान'

कभी ऋण लेना एक लंबी, जटिल और थकाऊ प्रक्रिया माना जाता था- असंख्य दस्तावेज, बार-बार बैंक के चक्कर और निर्णय के लिए लंबा इंतजार। लेकिन आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस ने इस पारंपरिक छवि को पूरी तरह बदल दिया है और ऋण प्रक्रिया को तेज, सरल तथा लगभग त्वरित बना दिया है। सही ही कहा गया है—

**तकनीक का असली अर्थ वही है, जो जटिल को सरल बना दे।**

एआई-संचालित प्रणालियाँ अब ऋण निर्णय केवल पारंपरिक क्रेडिट स्कोर तक सीमित नहीं रखतीं। इसके बजाय वे वैकल्पिक डेटा-जैसे बिजली-पानी के बिल, मोबाइल रिचार्ज, डिजिटल भुगतान व्यवहार और नियमित खर्चों के पैटर्न का विश्लेषण करके ग्राहक की वास्तविक वित्तीय क्षमता को समझती हैं। इससे उन लोगों को भी ऋण तक पहुँच मिल रही है, जिन्हें पारंपरिक बैंकिंग व्यवस्थाएँ अब तक जोखिमपूर्ण मानकर बाहर रखती थीं।

इस प्रक्रिया ने न केवल समय और लागत को कम किया है, बल्कि वित्तीय समावेशन को भी नई गति दी है। छोटे उद्यमी, स्वरोजगार करने वाले लोग और ग्रामीण क्षेत्र के ग्राहक अब बिना अनावश्यक बाधाओं के वित्तीय सहायता प्राप्त कर पा रहे हैं। इस प्रकार एआई ने ऋण प्रक्रिया को सचमुच 'पंखों को उड़ान' दी है जहाँ अवसर अधिक व्यापक, निर्णय अधिक निष्पक्ष और विकास अधिक समावेशी बनता जा रहा है।

**5. भविष्य बताने वाली बैंकिंग : आज से कल की तैयारी** कृत्रिम बुद्धिमत्ता की सबसे उन्नत और दूरदर्शी क्षमता यह है कि वह केवल वर्तमान को बेहतर बनाने तक सीमित नहीं रहता, बल्कि भविष्य की संभावनाओं का भी सटीक पूर्वानुमान लगाता है। भविष्य बताने वाली बैंकिंग के माध्यम से एआई ग्राहकों को उनके वित्तीय भविष्य के प्रति पहले से सचेत कर देता है, जिससे वे समय रहते सही निर्णय ले सकें।

स्मार्ट बजटिंग इस दिशा में एक महत्वपूर्ण उदाहरण है। एआई ग्राहक की आय, खर्च, बचत और देनदारियों के पैटर्न का विश्लेषण कर यह संकेत देता है कि कहीं उसका खर्च उसकी आय से अधिक तो नहीं हो रहा है। आवश्यकता पड़ने पर यह बचत के सुझाव देता है, अनावश्यक खर्चों की पहचान करता है और आने वाले समय में संभावित वित्तीय दबावों के प्रति चेतावनी भी देता है।

इसके अतिरिक्त, एआई यह भी अनुमान लगाने में सक्षम है कि भविष्य में ग्राहक को कब अतिरिक्त धन की आवश्यकता हो सकती है, कब निवेश का सही समय है या कब किसी वित्तीय जोखिम से सावधान रहने की जरूरत है। इस प्रकार भविष्य कहने वाली बैंकिंग ग्राहक को केवल सेवाओं का उपभोक्ता नहीं रहने देती, बल्कि उसे अपने वित्तीय जीवन का सजग और सशक्त प्रबंधक बना देती है।

### 6. चुनौतियाँ और नैतिक विचार: संतुलन की अनिवार्यता

जहाँ कृत्रिम बुद्धिमत्ता बैंकिंग को अधिक तेज, सटीक और सुलभ बना रहा है, वहीं इसके साथ कुछ गंभीर चुनौतियाँ और नैतिक प्रश्न भी जुड़े हुए हैं। प्रख्यात वैज्ञानिक स्टीफन हॉकिंग की चेतावनी आज भी उतनी ही प्रासंगिक है-

**एआई का उदय या तो मानवता के लिए सबसे अच्छी बात होगी या सबसे बुरी।**

बैंकिंग जगत में डेटा गोपनीयता सबसे बड़ी चिंता के रूप में उभरती है। एआई का आधार विशाल मात्रा में व्यक्तिगत और संवेदनशील डेटा होता है। यदि इस डेटा का दुरुपयोग, अनधिकृत पहुँच या साइबर हमला हो जाए, तो ग्राहकों का विश्वास गंभीर रूप से प्रभावित हो सकता है। इसलिए बैंकों के लिए यह अनिवार्य है कि वे मजबूत साइबर सुरक्षा, पारदर्शी डेटा नीतियाँ और सख्त नियामक अनुपालन सुनिश्चित करें।

दूसरी महत्वपूर्ण चुनौती है मानवीय स्पर्श का संभावित अभाव। अत्यधिक स्वचालन के कारण कहीं न कहीं व्यक्तिगत संवाद, सहानुभूति और मानवीय समझ कम होने का खतरा रहता है-विशेषकर उन स्थितियों में जहाँ ग्राहक भावनात्मक तनाव या जटिल वित्तीय समस्याओं से जूझ रहा हो। तकनीक दक्ष हो सकती है, पर संवेदना और नैतिक विवेक अभी भी मानव की विशिष्ट पहचान हैं।

अत: बैंकों के लिए सबसे बड़ा दायित्व यह है कि वे एआई को मानव का विकल्प नहीं, बल्कि सहायक के रूप में अपनाएँ। तकनीकी नवाचार और मानवीय मूल्यों के बीच संतुलन बनाकर ही एआई बैंकिंग को सही अर्थों में सुरक्षित, भरोसेमंद और समावेशी बना सकता है।

### 7. भारतीय संदर्भ में एआई बैंकिंग: समावेशन से नवाचार तक

भारत में कृत्रिम बुद्धिमत्ता (आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस) के साथ बैंकिंग का चेहरा तेजी से बदल रहा है। यह परिवर्तन केवल महानगरों तक

शेष पृष्ठ 39 पर

प्रवीण कुमार शर्मा
वरिष्ठ प्रबंधक
स्टाफ प्रशिक्षण केंद्र, चंडीगढ़

# नियोबैंक का उदय: वर्तमान बैंकिंग शाखाओं का अस्तित्व

पिछले एक दशक में वैश्विक बैंकिंग प्रणाली ने जिस तीव्र गति से तकनीकी रूपांतरण देखा है, उसने पारंपरिक बैंकिंग की नींव को चुनौती दी है। डिजिटल भुगतान, मोबाइल बैंकिंग, कृत्रिम बुद्धिमत्ता, ब्लॉकचेन और क्लाउड कंप्यूटिंग जैसे नवाचारों ने वित्तीय सेवाओं को अधिक सुलभ, तेज और ग्राहक-केंद्रित बना दिया है। इसी परिवर्तनशील परिदृश्य में नियोबैंक या डिजिटल-ओनली बैंक एक सशक्त अवधारणा के रूप में उभरे हैं।

**नियोबैंक क्या है ?**

नियोबैंक ऐसे वित्तीय संस्थान हैं जो मुख्यत: या पूरी तरह से डिजिटल माध्यमों-जैसे मोबाइल ऐप और वेब प्लेटफॉर्म के माध्यम से बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करते हैं। इनके पास सामान्यत: भौतिक शाखाएँ नहीं होती हैं। कई नियोबैंक स्वयं पूर्ण बैंकिंग लाइसेंस के साथ काम करते हैं, जबकि कुछ पारंपरिक बैंकों के साथ साझेदारी कर सेवाएँ प्रदान करते हैं।

**भारत में नियोबैंकों के प्रमुख उदाहरण:-**

भारत में नियोबैंक मुख्यत: पार्टनर बैंक मॉडल पर कार्य करते हैं। वैश्विक स्तर पर कई नियोबैंकों को पूर्ण बैंकिंग लाइसेंस प्राप्त है. नियोबैंक डिजिटल दक्षता, कम लागत और ग्राहक अनुभव पर केंद्रित हैं।

**नियोबैंक की प्रमुख विशेषताएँ:**

1. **डिजिटल-फर्स्ट मॉडल –** नियोबैंकों की सबसे मूल और विशिष्ट विशेषता उनका डिजिटल-फर्स्ट मॉडल है। इसका अर्थ है कि नियोबैंक की सभी बैंकिंग सेवाएँ जैसे खाता खोलना, बैलेंस चेक करना, भुगतान करना।

| क्रम संख्या | नियोबैंक का नाम | लक्षित ग्राहक वर्ग | प्रमुख सेवाएँ | कार्य मॉडल |
|---|---|---|---|---|
| 1. | नियो | युवा, यात्री, फ्रीलांसर | मल्टी-करेंसी कार्ड, डिजिटल अकाउंट | पारंपरिक बैंक के साथ साझेदारी |
| 2. | जुपिटर | शहरी युवा, सैलरी क्लास | खर्च ट्रैकिंग, डिजिटल सेविंग्स | पार्टनर बैंक आधारित |
| 3. | ओपन | एमएसएमई, स्टार्टअप | डिजिटल करेंट अकाउंट, जीएसटी/इनवॉइसिंग | बिजनेस नियोबैंक |
| 4. | रेजरपे एक्स | व्यवसाय और स्टार्टअप | पे-रोल, एपीआइ बैंकिंग, कैश-फ्लो | फिनटेक–नियोबैंक मॉडल |
| 5. | कोटक 811 | डिजिटल-फर्स्ट ग्राहक | ऑनलाइन अकाउंट, भुगतान सेवाएँ | पारंपरिक बैंक द्वारा संचालित |

**वैश्विक स्तर पर प्रमुख नियोबैंक के उदाहरण:**

| क्रम संख्या | नियोबैंक का नाम | देश | प्रमुख विशेषताएँ | बैंकिंग लाइसेंस स्थिति |
|---|---|---|---|---|
| 1. | रेवोलुट | यूनाइटेड किंगडम | मल्टी-करेंसी, अंतरराष्ट्रीय भुगतान | सीमित/क्षेत्रीय लाइसेंस |
| 2. | एन 26 | जर्मनी | मोबाइल-ओनली डिजिटल बैंक | पूर्ण बैंकिंग लाइसेंस |
| 3. | मॉनजो | यूनाइटेड किंगडम | रीयल-टाइम खर्च विश्लेषण | पूर्ण बैंकिंग लाइसेंस |
| 4. | चाइम | अमेरिका | नो-फीस डिजिटल बैंकिंग | बैंक पार्टनर आधारित |
| 5. | स्टारलिंग बैंक | यूनाइटेड किंगडम | पर्सनल व बिजनेस अकाउंट | पूर्ण बैंकिंग लाइसेंस |

फंड ट्रांसफर, स्टेटमेंट डाउनलोड करना और ग्राहक सहायता पूरी तरह मोबाइल ऐप या इंटरनेट के माध्यम से उपलब्ध होती हैं। ग्राहक को किसी भी प्रकार की भौतिक शाखा में जाने की आवश्यकता नहीं होती। यह मॉडल 24x7 बैंकिंग सुविधा प्रदान करता है और समय तथा स्थान की बाधाओं को समाप्त करता है। विशेष रूप से युवा और तकनीक-सक्षम ग्राहकों के लिए यह मॉडल अत्यंत सुविधाजनक सिद्ध हुआ है।

**2. कम परिचालन लागत–**नियोबैंक के पास पारंपरिक बैंकों की तरह शाखाएँ, काउंटर, कैश वॉल्ट या बड़ा कर्मचारी ढाँचा नहीं होता। इसके परिणामस्वरूप उनके परिचालन लागत (ओपरेसनल कोस्ट) में उल्लेखनीय कमी आती है। यही लागत लाभ नियोबैंकों को ग्राहकों को कम शुल्क, न्यूनतम बैलेंस की छूट और बेहतर ब्याज दरें देने में सक्षम बनाता है। शाखा किराया, रख रखाव, सुरक्षा और प्रशासनिक खर्च न होने के कारण नियोबैंक अधिक कुशल और आर्थिक रूप से लचीले बन जाते हैं।

**3. ग्राहक-केंद्रित डिजाइन – सरल इंटरफेस और तेज सेवाएँ**

नियोबैंकिंग प्लेटफॉर्म का डिजाइन पूरी तरह ग्राहक अनुभव (यूजर एक्स्पीरियेंस-यूएक्स) को ध्यान में रखकर किया जाता है। इनके मोबाइल ऐप और वेब इंटरफेस सरल, स्पष्ट और उपयोग में आसान होते हैं। पारंपरिक बैंकों की जटिल प्रक्रियाओं की तुलना में नियोबैंकों में कुछ ही क्लिक में लेन-देन संभव होता है। ग्राहक को जटिल फॉर्म, लंबी प्रक्रिया या तकनीकी भाषा से जूझना नहीं पड़ता। यही कारण है कि नियोबैंक विशेष रूप से युवाओं, स्टार्टअप्स और डिजिटल-फर्स्ट ग्राहकों में लोकप्रिय हो रहे हैं।

**4. रीयल-टाइम ट्रांजैक्शन और एनालिटिक्स**

नियोबैंक आधुनिक तकनीकों जैसे क्लाउड कंप्यूटिंग और एपीआइ आधारित सिस्टम का उपयोग करते हैं, जिससे ग्राहक को रीयल-टाइम ट्रांजैक्शन अपडेट मिलते हैं। जैसे ही कोई भुगतान या ट्रांसफर होता है, ग्राहक को तुरंत सूचना प्राप्त होती है। इसके साथ ही नियोबैंक खर्च विश्लेषण, मासिक रिपोर्ट और कैटेगरी-वाइज खर्च विवरण भी प्रदान करते हैं। इससे ग्राहक अपने वित्तीय व्यवहार को बेहतर ढंग से समझ पाते हैं और सूचित निर्णय ले सकते हैं।

**5. पर्सनलाइज्ड फाइनेंशियल इनसाइट्स**

नियोबैंक डेटा एनालिटिक्स और कृत्रिम बुद्धिमत्ता की सहायता से ग्राहकों को व्यक्तिगत वित्तीय सुझाव प्रदान करते हैं। यह सिस्टम ग्राहक की आय, खर्च, बचत और लेन-देन पैटर्न का विश्लेषण कर बजट सुझाव, बचत लक्ष्य, खर्च चेतावनी और भविष्य की योजना से संबंधित संकेत देता है। यह सुविधा पारंपरिक बैंकिंग की तुलना में अधिक उन्नत है और ग्राहकों को केवल बैंकिंग सेवा नहीं, बल्कि एक डिजिटल फाइनेंशियल मैनेजर का अनुभव प्रदान करती है।

इन सभी विशेषताओं के माध्यम से नियोबैंक बैंकिंग को केवल लेन-देन तक सीमित न रखकर एक स्मार्ट, सहज और ग्राहक-केंद्रित अनुभव में परिवर्तित कर रहे हैं। यही कारण है कि वे आधुनिक बैंकिंग व्यवस्था में एक महत्वपूर्ण और प्रभावशाली भूमिका निभा रहे हैं।

**नियोबैंक के उदय का कारण :-**

**1. तकनीकी प्रगति:** स्मार्टफोन की व्यापक पहुँच, सस्ती इंटरनेट सेवाएँ और डिजिटल भुगतान अवसंरचना ने नियोबैंक के लिए अनुकूल वातावरण तैयार किया है। भारत जैसे देशों में यूपीआई ने डिजिटल बैंकिंग को जन-जन तक पहुँचाया।

**2. बदलती ग्राहक अपेक्षाएँ:** आज का ग्राहक तेज, पारदर्शी और 24x7 उपलब्ध सेवाएँ चाहता है। लंबी कतारें, कागजी कार्यवाही और सीमित बैंकिंग समय अब ग्राहकों को अस्वीकार्य लगने लगे हैं।

**3. लागत दक्षता:** पारंपरिक बैंकों के लिए शाखाओं का रख-रखाव, स्टाफ, सुरक्षा और लॉजिस्टिक्स एक बड़ा खर्च होता है। नियोबैंक इन लागतों को न्यूनतम कर प्रतिस्पर्धी दरों पर सेवाएँ दे पाते हैं।

**4. फिनटेक इकोसिस्टम का विकास:** फिनटेक स्टार्टअप्स, एपीआई बैंकिंग और ओपन बैंकिंग ने नियोबैंकों को नवाचार के लिए एक मजबूत आधार प्रदान किया है।

**भारत में नियोबैंकिंग का परिदृश्य:**

भारत में नियोबैंक अभी विकास के चरण पर हैं, लेकिन उनकी लोकप्रियता तेजी से बढ़ रही है। युवा पेशेवर, स्टार्टअप्स, फ्रीलांसर और एमएसएमई सेक्टर इनके प्रमुख ग्राहक हैं।

**भारतीय नियोबैंक की विशेषताएँ:**

- सैलरी अकाउंट्स और बिजनेस अकाउंट्स
- जीएसटी, इनवॉइसिंग और टैक्स टूल्स का एकीकरण
- खर्च विश्लेषण और कैश-फ्लो मैनेजमेंट
- मल्टी-करेंसी और क्रॉस-बॉर्डर भुगतान

हालाँकि, नियामकीय ढाँचे के कारण भारत में अधिकांश नियोबैंक पारंपरिक बैंकों के साथ साझेदारी में ही कार्य करते हैं।

**पारंपरिक बैंकिंग शाखाओं की भूमिका:**

नियोबैंक के बढ़ते प्रभाव के बावजूद, पारंपरिक बैंकिंग शाखाएँ अभी भी कई महत्वपूर्ण भूमिकाएँ निभाती हैं।

1. **विश्वास और विश्वसनीयता:** ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में बैंक शाखाएँ विश्वास का प्रतीक हैं। बुजुर्ग ग्राहक और कम डिजिटल साक्षरता वाले लोग शाखाओं को प्राथमिकता देते हैं।
2. **जटिल वित्तीय सेवाएँ:** बड़े ऋण, कॉर्पोरेट बैंकिंग, कृषि ऋण और निवेश सलाह जैसी सेवाओं में मानवीय हस्तक्षेप आवश्यक होता है।
3. **वित्तीय समावेशन:** शाखाएँ उन वर्गों तक बैंकिंग सेवाएँ पहुँचाने में मदद करती हैं जो अभी भी डिजिटल रूप से पूरी तरह सक्षम नहीं हैं।

**नियोबैंक बनाम पारंपरिक बैंक : तुलनात्मक विश्लेषण**

| मापदंड | नियोबैंक | पारंपरिक बैंक |
|---|---|---|
| शाखाएँ | नहीं | व्यापक नेटवर्क |
| लागत | कम | अधिक |
| सेवा गति | बहुत तेज | अपेक्षाकृत धीमी |
| ग्राहक संपर्क | डिजिटल | डिजिटल भौतिक |
| विश्वास स्तर | बढ़ता हुआ | उच्च |

यह स्पष्ट है कि दोनों मॉडलों के अपने-अपने लाभ और सीमाएँ हैं।

**भविष्य की बैंक शाखाएँ कैसी होंगी ?**

1. **सलाह-केंद्रित शाखाएँ –** भविष्य में बैंक शाखाएँ केवल पैसे जमा-निकासी तक सीमित नहीं रहेंगी। यहाँ ग्राहक निवेश, बीमा, ऋण योजना, रिटायरमेंट प्लानिंग जैसे विषयों पर विशेषज्ञों से व्यक्तिगत सलाह ले सकेंगे। यानी लेन-देन कम और भरोसेमंद परामर्श ज्यादा होगा।

2. **डिजिटल हब –** इन शाखाओं में स्वयं-सेवा कियोस्क, टैबलेट, वीडियो कॉल के जरिए बैंक अधिकारी से बात करने की सुविधा होगी। ग्राहक बिना लंबी कतार में लगे डिजिटल तरीकों से अपना काम जल्दी और आसान तरीके से कर पाएँगे।

3. **कम लेकिन स्मार्ट शाखाएँ –** भविष्य में शाखाओं की संख्या कम होगी, लेकिन वे प्रमुख और रणनीतिक स्थानों पर होंगी। ये शाखाएँ आधुनिक तकनीक से लैस होंगी और कम जगह में ज्यादा सेवाएँ देने में सक्षम होंगी।

4. **हाइब्रिड मॉडल –** बैंक नियोबैंक जैसी तेज और आसान तकनीक अपनाएँगे, लेकिन साथ ही पारंपरिक बैंकों का भरोसा और मानवीय संपर्क बनाए रखेंगे। इससे ग्राहक को डिजिटल सुविधा भी मिलेगी और जरूरत पड़ने पर आमने-सामने सहायता भी।

**पारंपरिक बैंकों की रणनीतियाँ :**

नियोबैंकों की चुनौती का सामना करने के लिए पारंपरिक बैंक कई कदम उठा रहे हैं :

- डिजिटल प्लेटफॉर्म में निवेश
- मोबाइल ऐप्स और उपयोगकर्ता का अनुभव (यूजर एक्स्पीरियेंस) – यूएक्स में सुधार
- फिनटेक कंपनियों के साथ साझेदारी
- डेटा एनालिटिक्स और एआई का उपयोग
- शाखा ओं का पुनर्गठन

**नियामकीय और सुरक्षा पहलू :-**

बैंकिंग एक अत्यधिक विनियमित क्षेत्र है। नियोबैंकों के लिए डेटा सुरक्षा, साइबर जोखिम और उपभोक्ता संरक्षण बड़ी चुनौतियाँ हैं। नियामकों के लिए भी यह सुनिश्चित करना आवश्यक है कि नवाचार के साथ-साथ वित्तीय स्थिरता बनी रहे।

**ग्रामीण भारत और बैंकिंग शाखाएँ :**

भारत जैसे देश में, जहाँ बड़ी आबादी अभी भी ग्रामीण क्षेत्रों में रहती है, बैंक शाखाओं की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण बनी रहेगी। डिजिटल बैंकिंग के बावजूद, नकद लेन-देन, सरकारी योजनाओं का वितरण और वित्तीय साक्षरता के लिए शाखाएँ आवश्यक हैं।

भविष्य की बैंकिंग : सहयोग या प्रतिस्पर्धा ?

भविष्य की बैंकिंग पूरी तरह प्रतिस्पर्धात्मक नहीं होगी, बल्कि सहयोग की कहानी होगी। नियोबैंक और पारंपरिक बैंक एक-दूसरे के पूरक बन सकते हैं।

- नियोबैंक नवाचार और गति लाएँगे
- पारंपरिक बैंक स्थिरता और विश्वास प्रदान करेंगे

**नियोबैंकिंग पर भारतीय रिजर्व बैंक का परिप्रेक्ष्य**

भारतीय बैंकिंग प्रणाली की स्थिरता, सुरक्षा और समावेशन सुनिश्चित करने में भारतीय रिजर्व बैंक की भूमिका केंद्रीय रही है। नियोबैंकों जैसे नए डिजिटल मॉडल के उभार को लेकर भारतीय रिजर्व बैंक का दृष्टिकोण अत्यंत संतुलित और सतर्क रहा है। जहाँ एक ओर भारतीय रिजर्व बैंक वित्तीय नवाचार और तकनीकी प्रगति को प्रोत्साहित करता है, वहीं दूसरी ओर वह बैंकिंग प्रणाली की सुदृढ़ता और उपभोक्ता संरक्षण से कोई समझौता नहीं करना चाहता।

**नियोबैंक और भारतीय रिजर्व बैंक : वर्तमान स्थिति**

वर्तमान में भारत में नियोबैंकों को स्वतंत्र बैंकिंग लाइसेंस प्राप्त नहीं है। अधिकांश नियोबैंक पारंपरिक अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के साथ साझेदारी के माध्यम से कार्य करते हैं। इनकी बैंकिंग सेवाएँ वास्तव में उन लाइसेंसधारी बैंकों की बैलेंस शीट पर आधारित होती हैं, जिनके साथ वे तकनीकी भागीदार के रूप में जुड़े होते हैं।

**भारतीय रिजर्व बैंक ने स्पष्ट किया है कि :**

- केवल वही संस्थाएँ बैंकिंग सेवाएँ प्रदान कर सकती हैं जिनके पास वैध बैंकिंग लाइसेंस हो।
- डिजिटल होना लाइसेंसिंग नियमों से छूट का आधार नहीं हो सकता।

इस दृष्टिकोण से भारतीय रिजर्व बैंक यह सुनिश्चित करता है कि नियोबैंक भी वही नियामकीय मानक अपनाएँ जो पारंपरिक बैंकों पर लागू होते हैं।

**भारतीय रिजर्व बैंक की प्रमुख चिंताएँ : -**

**1. उपभोक्ता संरक्षण :** यह भारतीय रिजर्व बैंक की सबसे बड़ी

प्राथमिकताओं में से एक है, ग्राहकों के हितों की सुरक्षा। नियोबैंकिंग मॉडल में :-

- ग्राहक अक्सर यह नहीं समझ पाते कि उनका वास्तविक बैंक कौन है
- शिकायत निवारण की प्रक्रिया अस्पष्ट हो सकती है भारतीय रिजर्व बैंक इस बात पर जोर देता है कि ग्राहकों को स्पष्ट जानकारी दी जाए और जवाबदेही सुनिश्चित हो।

**2. डेटा सुरक्षा और साइबर जोखिम :** नियोबैंक पूरी तरह डिजिटल होते हैं, जिससे :

- डेटा गोपनीयता
- साइबर हमले
- तकनीकी विफलता

जैसे जोखिम बढ़ जाते हैं। भारतीय रिजर्व बैंक ने डिजिटल भुगतान, आई टी फ्रेमवर्क और साइबर सुरक्षा के लिए कड़े दिशानिर्देश जारी किए हैं, जिन्हें नियोबैंक भागीदारों को भी अपनाना होता है।

**भारतीय रिजर्व बैंक का 'सैंडबॉक्स' दृष्टिकोण: भारतीय रिजर्व बैंक ने रेगुलेटरी सैंडबॉक्स की अवधारणा को अपनाया है, जिसके अंतर्गत फिनटेक और नियोबैंकिंग जैसे नवाचारों को नियंत्रित वातावरण में परीक्षण की अनुमति दी जाती है। इसका उद्देश्य है :**

- नवाचार को बढ़ावा देना
- संभावित जोखिमों की पहचान करना
- पूर्ण कार्यान्वयन से पहले नियामकीय स्पष्टता प्राप्त करना

उक्त चीजें यह दर्शाती हैं कि भारतीय रिजर्व बैंक नियोबैंकों का विरोध नहीं करता, बल्कि उन्हें संरचित और सुरक्षित ढंग से विकसित होते देखना चाहता है।

**डिजिटल बैंकिंग बनाम डिजिटल बैंक : -**

भारतीय रिजर्व बैंक ने कई अवसरों पर यह अंतर स्पष्ट किया है कि :

**डिजिटल बैंकिंग :** पारंपरिक बैंकों द्वारा डिजिटल माध्यम से दी जाने वाली सेवाएँ

**डिजिटल बैंक (नियोबैंक) :** पूरी तरह डिजिटल इकाइयाँ, जिनका संचालन बैंकिंग लाइसेंस के अंतर्गत होना चाहिए।

भारतीय रिजर्व बैंक का मानना है कि तकनीक संचालन का माध्यम हो सकती है, लेकिन बैंकिंग का मूल-विश्वास, स्थिरता और उत्तरदायित्व अपरिवर्तित रहना चाहिए।

बैंकिंग शाखाओं पर भारतीय रिजर्व बैंक का दृष्टिकोण : -

भारतीय रिजर्व बैंक के अनुसार, भारत जैसे विविधतापूर्ण देश में :

- बैंकिंग शाखाएँ वित्तीय समावेशन का आधार हैं।
- ग्रामीण, कृषि और एमएसएमई ऋण वितरण में शाखाओं की भूमिका अपरिहार्य है।

भारतीय रिजर्व बैंक ने समय-समय पर यह भी कहा है कि डिजिटल बैंकिंग को बढ़ावा देते समय **भौतिक शाखाओं की उपयोगिता को नजरअंदाज नहीं किया जा सकता।**

**भविष्य की संभावनाएँ : भारतीय रिजर्व बैंक की संतुलित सोच**

भारतीय रिजर्व बैंक भविष्य में :

- विशेष डिजिटल बैंक लाइसेंस
- चरणबद्ध नियामकीय ढाँचा
- नियोबैंक और पारंपरिक बैंकों के सहयोग

जैसे विकल्पों पर विचार कर सकता है, लेकिन यह प्रक्रिया **क्रमिक और सावधानीपूर्ण** होगी।

नियोबैंकिंग भारतीय बैंकिंग प्रणाली के विकास का एक महत्वपूर्ण चरण है, लेकिन भारतीय रिजर्व बैंक का दृष्टिकोण स्पष्ट है- **नवाचार के साथ उत्तरदायित्व आवश्यक है**। न तो अत्यधिक ढील और न ही कठोरता, बल्कि संतुलन ही भारतीय बैंकिंग की शक्ति रही है।

भारतीय रिजर्व बैंक के नियामकीय मार्गदर्शन में, नियोबैंक और पारंपरिक बैंक मिलकर एक ऐसी बैंकिंग व्यवस्था का निर्माण कर सकते हैं जो :

- तकनीकी रूप से उन्नत
- ग्राहकों के लिए सुरक्षित
- और देश के हर वर्ग के लिए सुलभ हो

यही संतुलन आने वाले वर्षों में बैंकिंग शाखाओं के बदले हुए लेकिन सशक्त अस्तित्व को सुनिश्चित करेगा।

**समाहार :** नियोबैंकों का उदय आधुनिक बैंकिंग का एक स्वाभाविक परिणाम है। उन्होंने न केवल ग्राहकों की अपेक्षाओं को बदला है, बल्कि पारंपरिक बैंकों को आत्ममंथन और नवाचार के लिए भी प्रेरित किया है। हालाँकि, यह कहना जल्दबाजी होगी कि पारंपरिक बैंकिंग शाखाएँ समाप्त हो जाएँगी। वास्तविकता यह है कि बैंकिंग का भविष्य हाइब्रिड मॉडल में निहित है-जहाँ डिजिटल दक्षता और मानवीय संपर्क का संतुलन होगा। नियोबैंक और पारंपरिक बैंक, दोनों ही अपने-अपने स्थान पर महत्वपूर्ण भूमिका निभाते रहेंगे।

अंतत: वही संस्थान सफल होंगे जो ग्राहक की बदलती जरूरतों को समझकर तकनीक और विश्वास का समन्वय स्थापित कर पाएँगे।

**हमारी देवनागरी लिपि दुनिया की सबसे वैज्ञानिक लिपि है।**
**-राहुल सांकृत्यायन**

मुनीष
प्रबंधक
अंचल कार्यालय, धर्मशाला

# आधुनिकता की दौड़ और खोते हुए हम

आज की इस आपाधापी भरी ज़िंदगी में हम सब कुछ पाने की होड़ में इतना आगे निकल आए हैं कि पीछे मुड़कर देखने की फुर्सत ही नहीं रही। ऊँची इमारतों और चमकती लाइटों के बीच अक्सर मन उस पुराने आँगन को ढूँढता है जहाँ सुकून का बसेरा था। शायद हम जिसे 'तरक्की' समझ रहे हैं, वह दरअसल अपनों से दूर होने का एक रास्ता मात्र है। कल डायरी के पन्ने पलटते हुए कुछ पुरानी पंक्तियाँ आँखों के सामने आईं, जिन्हें पढ़कर लगा कि शायद हम वाकई अपनी जड़ों को भूल चुके हैं...

**''एसी की हवा में पेड़ की छाँव खो गई,**
**शहर की भीड़ में मिट्टी की महक सो गई।**
**क्रेडिट कार्ड्स के इस घोर चक्र में पैसे की कीमत भूल बैठे,**
**फास्ट फूड के चक्कर में माँ के हाथों के स्वाद से रूठ बैठे।**
**कलम से अब हमको लिखने से डर लगता है**
**क्योंकि अब कंप्यूटर सब कुछ ऑटो करेक्ट करता है**
**छीन लिया है अपनों को जब से हाथ में यह वॉट्सऐप आया है,**
**वो भी तो एक वक्त था आ ही जाएगा जवाब कभी**
**बस इस इंतजार में भी लोगों ने अपने रिश्तों को निभाया है।**
**पाने की अंधी चाह में हम अपनों से दूर हो गए,**
**रिश्ते सब पीछे छूटे, हम मशीनों पर मजबूर हो गए।**
**एक दौर था जब कोई रुकने की मिन्नतें करता था,**
**बिछड़ते वक्त कब आओगे? कहने की हिम्मत करता था।**
**मगर अब जज्बात इन बेजान पुर्जों में दब कर रह गए,**
**पाने की इस अंधी चाह में आज 'हुज़ूर'**
**सब खामोश हो कर रह गए।''**

ये पंक्तियाँ आज के हमारे आधुनिक जीवन की कड़वी सच्चाई को दर्शाती है जहाँ हमने सुविधा के बदले अपनी सहजता खो दी है। यहाँ इसी भाव पर आधारित कुछ लिखने का प्रयास किया है:-

**सुविधाओं की कीमत: संवेदनाओं का ह्रास**

आज के दौर में तकनीक और आधुनिकता ने हमारे जीवन को बेहद सरल बना दिया है, लेकिन इस सुगमता की एक भारी कीमत हम चुका रहे हैं। जब हमारे घरों में टेलीविजन आया, तो हमने किताबों के पन्नों में छिपी कल्पना की दुनिया को भुला दिया। कारों की सवारी ने हमारे पैरों की गति छीन ली और हम मीलों पैदल चलने के आनंद से महरूम हो गए।

जैसे-जैसे सुविधाएं बढ़ीं, हमारी क्षमताएं घटती गईं। टेलीविजन ने हमारी कल्पनाशीलता छीन ली, क्योंकि अब हमें सब कुछ बना-बनाया पर्दे पर दिखता है। कारों की सवारी ने हमारे पैरों की गति और पैदल चलने के उस आनंद को छीन लिया जहाँ रास्ते में पड़ने वाले हर पेड़-पौधे से हमारा परिचय होता था।

एसी की कृत्रिम ठंडक ने हमें उस बरगद की शीतल छांव से दूर कर दिया, जहाँ कुदरत की गोद में सुकून मिलता था। आज हम असली फूलों की महक भूलकर इत्र की बोतलों में प्रकृति को ढूंढ रहे हैं। यह विडंबना ही है कि हम जिस प्रकृति को बचाने के लिए डिजिटल सेमिनार कर रहे हैं, उसी प्रकृति के स्पर्श से हम मीलों दूर जा चुके हैं।

**आधुनिकता का छलावा: डिजिटल सघनता और मानवीय शून्यता का युग**

आज हम उस मुकाम पर खड़े हैं, जहाँ तकनीक ने हमारे जीवन के हर पहलू को अपनी गिरफ्त में ले लिया है। इस कविता की पंक्तियाँ कुछ यूँ बयां कर रही है कि मानो आधुनिकता ने करीब तो लाया सबको, मगर दिलों को और दूर कर दिया,आज की कड़वी हकीकत को पूरी शिद्दत के साथ बयां करती हैं। यह विरोधाभास ही 'सिक्स-जी' के इस दौर की सबसे बड़ी त्रासदी है। वही अगर हम दूसरी तरफ देखें तो हम उस दौर में जी रहे हैं जहाँ तकनीक ने हमारी उंगलियों के एक छोड़ पर पूरी दुनिया को लाकर खड़ा कर दिया है। लेकिन इस असीमित पहुंच के बीच एक अजीब सा सन्नाटा पसर गया है। एक तरफ-पाने की अंधी चाह में हम अपनों से दूर हो गए - इस युग के सबसे बड़े दु:ख को बयां करती हैं। हम आज एक ऐसे 'ग्लोबल विलेज' का हिस्सा हैं जहाँ हम सात समंदर पार बैठे अजनबी से तो वीडियो कॉल पर जुड़े हैं, लेकिन बगल के कमरे में बैठे माता-पिता की खामोश सिसकियाँ सुनने में असमर्थ हैं। यह आधुनिकता का वह छलावा है, जिसने हमें चमक-धमक तो दी, पर हमारी आंतरिक रोशनी छीन ली।

**कलम की विदाई और जज्बातों का मशीनीकरण**

कविता का एक अंश आज के दौर की कड़वी हकीकत है जहाँ कलम की जगह की-बोर्ड ने ले ली है। हमें ये भी समझना होगा कि हाथ से लिखने की प्रक्रिया केवल अक्षरों को उकेरना नहीं है, बल्कि यह मस्तिष्क के उन हिस्सों को सक्रिय करती है जो याददाश्त और सीखने से जुड़े हैं।

जब हम कलम उठाते थे, तो शब्द सीधे दिल से निकलकर कागज पर उतरते थे। वहाँ कांट-छांट में भी एक जज्बात होता था। आज 'ऑटो-करेक्ट' ने हमारी सोच को ही यांत्रिक बना दिया है। अब हम यह नहीं सोचते कि हमें क्या लिखना है, बल्कि मशीन हमें सुझाव देती है कि हमें क्या कहना चाहिए। इस प्रक्रिया में हमने अपनी मौलिकता और वह आत्मीयता खो दी है, जो कभी स्याही की महक में बसी होती थी।

### तकनीक का बढ़ता साया और टूटते संवाद

टेक्नोफेरेंस एक महामारी की तरह फैला है। इसका अर्थ है - मानवीय संबंधों के बीच डिजिटल उपकरणों का अनावश्यक हस्तक्षेप। पहले जब कोई घर से जाता था, तो पीछे से आवाज आती थी-जा रहे हो? कब आओगे? इस एक वाक्य में फिक्र, प्रेम और जुड़ाव होता था।

आज तकनीक ने हमें (अतुल्यकालिक असिंक्रोनस) (Asynchronous) संचार का आदी बना दिया है। हम व्हाट्सएप पर मैसेज छोड़ देते हैं और अपनी सुविधा से जवाब देते हैं। इसमें वह 'तत्काल जुड़ाव' और आँखों की भाषा शामिल नहीं होती है। आज जब दो व्यक्ति साथ बैठते हैं, तो उनके बीच संवाद से ज्यादा 'डिजिटल स्क्रीन' की मौजूदगी होती है। हम एक ही सोफे पर बैठकर अलग-अलग दुनिया में खोए रहते हैं। यह डिजिटल जुड़ाव हमें यह आभास तो कराता है कि हम दुनिया से जुड़े हैं, लेकिन वास्तव में यह हमें अपनों से भावनात्मक रूप से काट रहा है।

### बनावटी रिश्ते और 'डिजिटल वैलिडेशन'

आज की दोस्ती का पैमाना सोशल मीडिया के 'स्ट्रेक्स', 'लाइक्स' और 'कमेंट्स' तक सिमट गया है। आज कुछ सामाजिक शोध बताते हैं कि युवा पीढ़ी 'डिजिटल वैलिडेशन' की इस कदर भूखी है कि वे अपनी खुशी से ज्यादा दूसरों को खुश दिखाने में समय बर्बाद कर रहे हैं। हजारों फेसबुक फ्रेंड्स और इंस्टाग्राम फॉलोअर्स होने के बावजूद 'अकेलेपन की महामारी' अपने चरम पर है। जब कोई संकट आता है, तो 'इमोजी' भेजने वाले सैकड़ों होते हैं, पर कंधे पर हाथ रखकर यह कहने वाला कोई नहीं होता कि मैं हूँ न! वास्तविक संवेदनाएं अब डिजिटल पिक्सल में तब्दील हो चुकी हैं।

### पुकार: जड़ों की ओर वापसी

इस भाग-दौड़ भरी जिंदगी में अब ठहरकर सोचने का समय आ गया है। तकनीक बुरी नहीं है,लेकिन जब वह हमारी संवेदनाओं का विकल्प बनने लगे, तो वह खतरनाक है। हमें यह समझना होगा कि फोन साधन है,संबंध नहीं। तकनीक का उपयोग केवल संचार के लिए करें, भावनाओं को व्यक्त करने के लिए स्पर्श और उपस्थिति का कोई विकल्प नहीं है। जड़ों से जुड़ाव को महसूस करने के लिए कभी-कभी नंगे पैर मिट्टी पर चलें, हाथ से खत लिखें और बिना किसी स्क्रीन के अपनों के साथ बैठकर चाय की चुस्की लें। हमें अपनी मानवीय पहचान बचाने के लिए हमें उस सोंधी मिट्टी की खुशबू, माँ के हाथों के स्वाद और अपनों के साथ वाले उस पुराने 'सुकून' को फिर से वापस लाना होगा।

वर्तमान में, मशीनों ने जज्बातों को काबू करने का प्रयास तो किया है, यह सच है, लेकिन इसका समाधान तकनीक का त्याग नहीं, बल्कि उसका विवेकपूर्ण उपयोग है। हमें यह समझना होगा कि कोई भी तकनीक मानवीय स्पर्श की जगह नहीं ले सकता।

हमें फिर से उस दौर की ओर लौटना होगा जहाँ शब्दों को की-बोर्ड पर नहीं, दिलों पर उकेरा जाता था। अपनी कविता के माध्यम से जिस 'खालीपन' की ओर इशारा किया गया है, वह हम सभी के लिए एक चेतावनी है। यदि हम आज नहीं संभले, तो हम एक ऐसी सभ्यता बन जाएंगे जिसके पास 'डाटा' तो भरपूर होगा, पर 'संवेदना' शून्य होगी। मशीनों ने जज्बातों को मसल जरूर दिया है, पर जज्बात मरे नहीं हैं। तकनीक का उपयोग केवल साधन के रूप में करें, उसे अपनी संवेदनाओं का विकल्प न बनने दें। कभी-कभी फोन को दूर रखकर अपनों से मिलें, मिट्टी को छुएं और अपनी संस्कृति के पारंपरिक स्वाद को जीवित रखें।

**जिस देश को अपनी भाषा और साहित्य का गौरव का अनुभव नहीं है, वह उन्नत नहीं हो सकता।**

**-डॉ. राजेंद्र प्रसाद**

सुभाष चंद्र साह
मुख्य प्रबंधक (राजभाषा)
अंचल कार्यालय,भागलपुर

# भारतीय भाषाओं में अंतर्संबंध

अथर्ववेद में कहा गया है–

**जनं बिभ्रती बहुधा विवाचसं नाना धर्माणं पृथिवी यथौकसम ।**

**अर्थात्- अनेक प्रकार से विभिन्न भाषाओं को बोलने वाले तथा अनेक धर्मों(विभिन्न आचार–विचार वाले) को मानने वाले जन समुदाय को एक ही घर में रहने वाले लोगों के समान यह मातृभूमि (पृथ्वी) धारण करती है।**

विविधता में एकता भारत की पहचान ही इसकी जीवनी शक्ति है। यहाँ विविध भाषाएं बोली जाती हैं। यहाँ विभिन्न संस्कृतियों के दर्शन होते हैं। विभिन्न संप्रदाय,अलग–अलग रीति रिवाज, खान- पान, वेश -भूषा, इन सबके बावजूद भारतीयता का मूल तत्व सभी में विद्यमान है,जो एकता का मूल है। भारतीयता के तत्त्व के मूल में रहने के फलस्वरूप आपस में अंतर्संबंध स्वत: विकसित हो जाते हैं।

भारत में भाषाओं की विविधता एवं उसकी व्यापकता यहाँ की सांस्कृतिक विरासत का सौंदर्य एवं भाषिक समृद्धि की प्रतीक है। भले ही भारतीय संविधान की आठवीं अनुसूची में 22 भाषाओं को मान्यता प्राप्त है, लेकिन यहाँ सैकड़ों भाषाएँ और हजारों बोलियाँ बोली जाती हैं तथा विभिन्न क्षेत्रों में जीवंत रूप से प्रचलित हैं। इन भाषाओं का समृद्ध साहित्य भी है। इन भाषाओं की विविधता जितनी अद्भुत है, उतना ही रोचक है उनका आपसी संबंध। भारतीय भाषाएँ न केवल सांस्कृतिक विविधता को दर्शाती हैं, बल्कि वे एक गहरे भाषाई अंतर्संबंध की भी परिचायक हैं। विभिन्न भारतीय भाषाओं में अंतर्संबंध अवश्य है, कुछ समानताओं एवं कुछ भिन्नताओं के साथ ।

भाषा केवल संवाद का माध्यम नहीं होती, बल्कि वह संस्कृति, परंपरा और पहचान की वाहक होती है। भारत में भाषायी विविधता का इतिहास हजारों वर्षों पुराना है। वैदिक संस्कृत से लेकर प्राकृत, अपभ्रंश, तमिल, तेलुगु, कन्नड़, बंगाली, मराठी, पंजाबी, उर्दू और हिंदी तक प्रत्येक भाषा ने भारत की सांस्कृतिक विरासत को समृद्ध किया है।

भारत में विभिन्न भाषा-परिवारों की भाषाएँ हजारों सालों से बोली जाती रही हैं। जब भिन्न-भिन्न भाषाएँ बोली जाती हैं तो एक भाषा का दूसरी भाषा पर प्रभाव न पड़े, यह असंभव है। जैसे कि जब अलग देश या राज्य के लोग साथ-साथ रहते हैं, तो एक दूसरे पर रहन-सहन, आचार-व्यवहार का प्रभाव पड़ता है और दोनों में आदान-प्रदान होता है, वैसे ही जब भिन्न-भिन्न भाषा परिवार के बोलने वाले एक-दूसरे के साथ हजारों साल एक साथ रहते हैं, तो एक-दूसरे की भाषा पर भी प्रभाव पड़ता है और दोनों भाषाओं का परिवारों में आदान-प्रदान होता है। इस आदान-प्रदान से भाषाओं के बीच अंतर्संबंध परिपक्व होते हैं।

विभिन्न भारतीय भाषाओं का आपस में गहरा एवं घनिष्ठ संबंध है। विभिन्न भाषाओं के आपसी संबंधों के कई आयाम एवं कारक हैं। हिंदी और अन्य भारतीय भाषाओं के बीच साहित्य, व्याकरणिक संरचना, शब्दावली, ध्वनि-प्रणाली, लिपि और सांस्कृतिक अभिव्यक्ति आदि विभिन्न स्तरों पर अनेक साम्यताएँ पाई जाती हैं।

**भारतीय भाषाएँ मुख्यत:** दो प्रमुख भाषायी परिवारों आर्यभाषा एवं द्रविड़ भाषा परिवार से संबद्ध हैं। इन भाषा परिवारों के अंतर्गत आने वाली भाषाओं में संबंध देखने को मिलता है।

**आर्यभाषा परिवार:** इनमें संस्कृत,हिंदी,बांग्ला, मराठी, गुजराती, पंजाबी, उड़िया आदि भाषाएँ आती हैं। इन भाषाओं की उत्पत्ति संस्कृत से मानी जाती है और इनकी व्याकरणिक संरचना तथा शब्दावली में गहरी साम्यता है। उदाहरण:

**संस्कृत: गच्छति, हिंदी: जाता है बंगाली: जाय मराठी: जातो आदि।**

**द्रविड़ परिवार:** इनमें तमिल, तेलुगु, कन्नड़, मलयालम प्रमुख हैं। यद्यपि इनकी उत्पत्ति अलग है, फिर भी हिंदी के साथ इनका संपर्क और सांस्कृतिक आदान-प्रदान आपसी संबंध को बढ़ाता है।

इसके अतिरिक्त भारत में ऑस्ट्रो-एशियाटिक परिवार और चीनी-तिब्बती परिवार की भाषाएँ भी बोली जाती हैं, जो पूर्वोत्तर भारत और आदिवासी क्षेत्रों में प्रचलित हैं।

भाषा का साहित्य से अभिन्न तादात्म्य है। भारतीय साहित्य यद्यपि विभिन्न भाषाओं में लिखा जाता है, मगर उसकी आत्मा एक है। भारत की विभिन्न भाषाओं के साहित्य में विषय-वस्तु की साम्यता आपसी अंतर्संबंधों को सुदृढ़ करती है। इस संबंध में पं.जवाहर लाल नेहरू जी का यह कथन द्रष्टव्य है –

**भारत की समस्त भाषाओं की जड़ें तथा प्रेरणाएँ अधिकांशत एक-सी हैं और जिस मानसिक परिवेश में उनका विकास हुआ है, एक-सा ही है। भारत का प्रत्येक साहित्य-चाहे वह हिंदी, उर्दू, तेलुगू, तमिल, मलयालम, गुजराती, मराठी अथवा बंगला, उड़िया या असमिया, किसी भी भाषा में हो, समग्र रूप से देश की वैचारिकता और संस्कृति का एक प्रकार से प्रतिनिधित्व करता है।**

विभिन्न भाषाओं के साहित्य पर दृष्टिपात करने से यह पता चलता है उनके साहित्य में कुछ सामान्य प्रवृत्ति मिलती है। कुछ सुखद साम्य हैं। साहित्यिक विषय वस्तु में समानता के कारण भाषाओं की समानता गहरी हो जाती है। भारतीय भाषाओं का साहित्य भारतीय संस्कृति में अंतर्निहित सात्विक व मंगलमय भाव तथा नीतिमूलक आख्यानों से भरा पड़ा है। भारतीय भाषाओं के साहित्य में विषय वस्तु,व्यंजना एवं भाव प्रवणता की दृष्टि से गहरी साम्यता है।

इतिहास के विभिन्न कालखंडों में भारत में भाषाओं का विकास हुआ और उन्होंने साहित्य, दर्शन, धर्म और कला को नई ऊँचाइयाँ दीं। संस्कृत में रचित वेद, उपनिषद, महाभारत और रामायण जैसे ग्रंथों ने भारतीय सभ्यता को दिशा दी, वहीं तमिल संगम साहित्य ने दक्षिण भारत की सांस्कृतिक चेतना को आकार दिया।

रामायण,महाभारत एवं भागवत भारतीय साहित्य की उपजीव्यता के आधार रहे हैं अर्थात् इन पर आश्रित साहित्य सृजन की धारा आर्यभाषा परिवार एवं द्रविड़ भाषा परिवार दोनों में प्रवाहित हुई है। महाभारत के साथ संपूर्ण भागवत कथा भी भारतीय लोकमानस में समाई रही। भारतीय लोकमानस एवं साहित्य में दो दिव्य महामानवों के चरित्र, व्यक्तित्व एवं दिव्य कर्म समाहित हैं। हर क्षेत्र के लोग अपनी अपनी भाषा में उनकी गाथा अपने अपने ढ़ंग से गाते रहे हैं।

मूलत: संस्कृत में महर्षि वाल्मीकि द्वारा लिखित रामायण व महर्षि वेदव्यास द्वारा रचित महाभारत कालांतर में विभिन्न भारतीय भाषाओं में भिन्न – भिन्न नामों से लिखे गए एवं लोकप्रिय हुए।

तमिल में कम्बन रामायण (कम्बन द्वारा रचित), हिंदी में रामचरितमानस (तुलसीदास द्वारा), बांग्ला में कृत्तिवास रामायण,मराठी में एकनाथी रामायण,तेलुगु में रघुनाथ रामायण आदि। इन रचनाओं ने न केवल भाषा को समृद्ध किया, बल्कि समाज में नैतिक मूल्यों की स्थापना भी की। रामायण के पात्रों और प्रसंगों ने लोकगीतों, नाटकों, चित्रकला और लोककथाओं में भी स्थान पाया है।

महर्षि वेदव्यास द्वारा संस्कृत में रचित महाभारत भारतीय इतिहास, धर्म, राजनीति और दर्शन का अद्भुत संगम है। इसकी उपजीव्यता ने अन्य भारतीय भाषाओं में भी साहित्यिक रचनाओं को जन्म दिया। विभिन्न भाषाओं यथा हिंदी असमी,बांग्ला, मलयालम,ओड़िया, गुजराती,कन्नड़, मराठी, तेलुगु आदि में महाभारत के आधार पर साहित्य की रचना हुई या फिर उसका अनुवाद किया गया है।

इसी प्रकार 'भागवत' के रूपांतरण भी सभी भाषाओं में होते रहे हैं, जो भारतीय भाषा काव्यों के लिए दृढ़ सम्बन्ध सूत्र रहे।

लिपि के आधार पर विभिन्न भारतीय भाषाओं में अंतर्संबंध है। हिंदी, संस्कृत, मराठी और नेपाली आदि में देवनागरी लिपि का प्रयोग होता है। इससे इन भाषाओं में पढ़ने और लिखने की समानता आती है। जैसे हिंदी- राम, संस्कृत–राम:,मराठी-राम हालाँकि तमिल, तेलुगु, बांग्ला आदि की लिपियाँ अलग हैं, फिर भी इनमें स्वर और व्यंजन की संरचना में समानता है। सामान्यत: सभी भारतीय लिपियाँ ब्राह्मी लिपि से विकसित हुई हैं।

हिंदी और अन्य भारतीय भाषाओं में व्याकरणिक समानता भी है। आम तौर पर भारतीय भाषाओं की वर्णमाला के वर्णक्रम, अक्षरों के उच्चारण आदि भी लगभग मिलते जुलते हैं। क्रिया रूपों में काल, वचन, पुरुष के अनुसार परिवर्तन होता है। यथा -

हिंदी में 'मैं जाता हूँ', बांग्ला में 'आमी जाई', मराठी में 'मी जातो'

संज्ञा और सर्वनामों में भी साम्यता के दर्शन होते हैं -

हिंदी- मैं, तू, वह; मराठी: मी, तू, तो

अधिकांश भाषाओं में विशेषण संज्ञा से पहले आता है – जैसे हिंदी में 'सुंदर घर'।

शाब्दिक समानता भारतीय भाषाओं की विशिष्टता है। संस्कृत से आए शब्द लगभग सभी भारतीय भाषाओं में किसी न किसी में पाए जाते हैं। यथा-धर्म, कर्म, ज्ञान, शांति, प्रेम आदि शब्द विभिन्न भाषाओं में थोड़े बहुत परिवर्तन के साथ प्रयुक्त होते हैं।

संस्कृत शब्द ज्ञान हिंदी, बांग्ला, मराठी, गुजराती, तमिल (ज्ञाना), तेलुगु (ज्ञानम्) में प्रयुक्त होता है।

**अभिवादन:** नमस्ते, नमस्कार, प्रणाम जैसे शब्द संस्कृत से आए हैं और अलग-अलग भाषाओं में उच्चारण और रूप में भिन्न हो सकते हैं, **जैसे:**

**हिंदी:** नमस्कार, नमस्ते, प्रणाम

**तमिल:** वन्नकम

**कन्नड़:** नमस्कारा

**बंगाली/ असमिया:** नोमोस्कार

**मराठी:** नमस्कार

संस्कृत से आए 'नाटक' शब्द हिंदी में 'नाटक', मलयालम में 'नाटकम' और तेलुगु में 'नाटकमु' के रूप में प्रयुक्त होते हैं।

संस्कृत का 'मातृ' शब्द हिंदी में 'माँ',बांग्ला में 'मा' एवं मराठी में 'आई' है।

भारतीय भाषाओं का विकास संस्कृत से हुआ है। संस्कृत को अधिकांश भारतीय भाषाओं की जननी माना जाता है। हिंदी, मराठी, बांग्ला जैसी भाषाएँ संस्कृत से विकसित हुईं। तमिल जैसी द्रविड़ भाषाएँ भले ही संस्कृत से भिन्न हों, लेकिन उन्होंने संस्कृत से कई शब्द और व्याकरणिक तत्व अपनाए हैं।

उत्तर से दक्षिण तक, पूर्व से पश्चिम तक की भाषाएँ एवं साहित्य, देश की संस्कृति एवं वैचारिकता का संवाहक है। इन भाषाओं के बीच के अंत:संबंध को उजागर करने में अनुवाद की भी भूमिका महत्वपूर्ण है। भारतीय भाषाओं के अंतर्संबंध को समझने में अनुवाद एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। एक ही विचार को विभिन्न भाषाओं में व्यक्त करना भाषाई समानताओं को उजागर करता है। दक्षिण में भी तेलुगु, तमिल, मलयालम और कन्नड़ में हिंदी के कई अनुवाद हुए हैं।अनुवाद के विषय

में ठीक ही कहा गया है –

**भाषा की सौन्दर्य चेतना, दर्शाता अनुवाद है।**
**दो भाषाओं से आपस का,यह प्यारा संवाद है।**

भारत के मीडिया जगत में विभिन्न भाषाओं का प्रयोग होता है। समाचार चैनल व समाचार पत्र आदि कई भाषाओं में उपलब्ध होते हैं। इससे भी भाषाओं के बीच आदान-प्रदान होता है।

भारतीय भाषाओं के विकास में भारतीय सिनेमा का अमूल्य योगदान है। भारतीय सिनेमा में भाषाओं का मिश्रण आम बात है। यहाँ मिली-जुली भाषाओं का प्रयोग सामान्य है। दक्षिण भारतीय फिल्मों का हिंदी में डब संस्करण बाहुबली, पुष्पा आदि लोकप्रिय हुए हैं। हिंदी फिल्मों में पंजाबी, भोजपुरी, मराठी संवादों का खूब प्रयोग मिलता है।

भारतीय भाषाओं के लोकगीतों और कहावतों में भी भावनात्मक और सांस्कृतिक साम्यता है। यहाँ यह कहावत काफी प्रचलित है -

**'कोस-कोस पर पानी बदले,चार कोस पर वाणी!'**

क्षेत्र एवं स्थान में परिवर्तन के फलस्वरूप पानी और शब्द बदलते रहते हैं। पानी के स्वाद की तरह बोली, वाणी का उच्चारण व स्वरूप भी बदलता जाता है। प्रसिद्ध भाषाविद एवं साहित्यकार डॉ. सत्यभामा आडिल के अनुसार, ''यह अपने आप होता है,यह प्रकृति का स्वभाव है''। जैसे पानी का स्वाद कहीं मिठास लिए हुए है, कहीं खारापन, कहीं कसैला, कहीं शीतल, कहीं तप्त, उसी तरह मनुष्य की वाणी भी थोड़ी-थोड़ी दूर पर बदलती जाती है।

जैसे-पर्वत, नदी, सागर, जंगल, झरना, गर्म पानी का स्रोत- यह सब प्राकृतिक है, वैसे ही मनुष्य की बोली भाषा भी प्राकृतिक रूप से-जल, जमीन, जंगल से उपजी होती है। जलवायु की तासीर के अनुसार मनुष्य के होंठ हिलते हैं, जीभ हरकत करती है, उच्चारण होते हैं, तब बोली बनती जाती है। हम इसका व्याकरण रचकर लिपिबद्ध करते हैं। तब यह भाषा बन जाती है। संसार में पहले बोली व भाषा बनी, बाद में लिपि। बोली प्राकृतिक है, लिपि मनुष्य ने प्रयास करके बनाया।

हिंदी और भारतीय भाषाओं का अंतर्संबंध भाषाओं की उत्पत्ति, साहित्यिक,व्याकरणिक,लिपिगत,ध्वन्यात्मक साम्यता के साथ साथ साझी सांस्कृतिक विरासत,देश के विभिन्न भागों में भ्रमण,पर्यटन,चारों धामों व अन्य धार्मिक स्थानों की तीर्थयात्राओं से अधिक पुष्ट व प्रबल हुए हैं तथा होते रहेंगे ।

हिंदी और अन्य भारतीय भाषाओं के बीच व्याकरणिक, सांस्कृतिक, ध्वन्यात्मक और लिपिगत साम्यता भारत की भाषाई विविधता में एकता का प्रतीक है। यह साम्यता राष्ट्रीय एकता और सांस्कृतिक समरसता को भी बढ़ावा देती है।

भारतीय भाषाओं का अंतर्संबंध केवल भाषाई नहीं, बल्कि सांस्कृतिक, सामाजिक और ऐतिहासिक है। भारतीय भाषाओं का अंतर्संबंध राष्ट्रीय एकता को मजबूत करता है। जब एक भाषा दूसरी भाषा से शब्द, भाव और शैली ग्रहण करती है, तो वह एक सांस्कृतिक पुल का निर्माण करती है। यह पुल भारत की विविधता में एकता को दर्शाता है। भाषाओं के बीच यह संवाद भारत को एक मजबूत राष्ट्र बनाता है जहाँ हर भाषा का सम्मान होता है और हर भाषा एक-दूसरे से जुड़ी होती है।

भारतीय भाषाओं का अंतर्संबंध प्रगाढ़ता के उच्चतम स्तर को प्राप्त करे एवं देश में भाषायी सौहार्द का सुंदर परिवेश बने, इसके लिए सभी को समवेत रूप से प्रयास करते रहना चाहिए ।

पृष्ठ 9 का शेषांश

3. **साइबर रेजिलिएंस ऑडिट:** बैंकों को नियमित अंतराल पर अपनी सुरक्षा प्रणालियों का 'स्ट्रेस टेस्ट' करना होगा।

**ग्राहकों की भूमिका: सबसे कमजोर कड़ी या सबसे मजबूत ढाल**

अक्सर कहा जाता है कि सुरक्षा उतनी ही मजबूत होती है जितनी उसकी सबसे कमजोर कड़ी। डिजिटल बैंकिंग में अक्सर वह 'कड़ी' ग्राहक होता है।

★ **क्या करें ?**

- हर खाते के लिए अलग और जटिल पासवर्ड रखें।
- सार्वजनिक वाई-फाई पर बैंकिंग ऐप का उपयोग न करें।
- नेशनल साइबर क्राइम रिपोर्टिंग पोर्टल के बारे में जागरूक रहें।
- व्यक्तिगत जानकारी दर्ज करने से पहले वेब लिंक को दोबारा जाँचें।
- कॉल, एसएमएस या ई-मेल के माध्यम से प्राप्त संदिग्ध सूचना की रिपोर्ट चक्षु पोर्टल- sancharsaathi.gov.in पर कर सकते हैं।

★ **क्या न करें ?**

- किसी भी अनजान लिंक पर क्लिक करके केवाईसी अद्यतन न करें।
- स्क्रीन शेयरिंग ऐप्स (जैसे-किसी भी डेस्क पर) का उपयोग करते समय बैंकिंग न करें।
- संदिग्ध लिंक पर क्लिक न करें और कॉल या एसएमएस जैसे माध्यम से कोई भी वित्तीय या व्यक्तिगत जानकारी साझा न करें ।
- बैंकिंग लेनदेन की दावा करने वाली किसी भी आईवीआर / स्वचालित कॉल पर कभी भी प्रतिक्रिया न दें ।
- व्हाट्सएप्प, ई-मेल या पॉप अप विज्ञापनों के माध्यम से भेजी गयी एपीके फाइलें इंस्टॉल करने से बचें ।

**अंततः** डिजिटल बैंकिंग की 'सशक्त परीक्षा' में सफलता तकनीक, नियम और जागरूकता के त्रिकोण से ही मिलेगी। साइबर सुरक्षा कोई मंजिल नहीं, बल्कि एक निरंतर चलने वाली प्रक्रिया है। डेटा गोपनीयता केवल एक कानूनी औपचारिकता नहीं, बल्कि बैंक और ग्राहक के बीच के 'विश्वास' की नींव है। जैसे-जैसे हम एक पूर्णतः डिजिटल अर्थव्यवस्था की ओर बढ़ रहे हैं, सुरक्षा की यह दीवार जितनी अभेद्य होगी, हमारा वित्तीय भविष्य उतना ही उज्ज्वल होगा। डिजिटल बैंकिंग की तकनीक कितनी भी उन्नत क्यों न हो जाए, मानवीय जागरूकता ही सुरक्षा की सबसे मजबूत कड़ी है। एक सशक्त डिजिटल बैंकिंग पारिस्थितिकी तंत्र वही है जहाँ बैंक की तकनीक अभेद्य हो और ग्राहक सतर्क हो।

साक्षी कपूर
वरिष्ठ प्रबंधक
अंचल कार्यालय, नई दिल्ली

# जन्म से मोक्ष तक

नवजात शिशु से शुरू हुआ ये सफर,
धीरे-धीरे हर दिन अर्थ पाता चला गया।
वो बचपन की अठखेलियाँ,
वो बालपन की नादानियाँ,
आज भी भीतर कहीं मुस्काती हैं,
बस रूप बदल लिया है।

जैसे-जैसे उम्र बढ़ी,
कुछ छूटा, कुछ मिला,
कुछ खोया, कुछ सीखा,
हर अनुभव ने,
हमें थोड़ा और गढ़ा।

संवेदना, अपनापन, सच्चाई,
कभी धुंधली हुईं,
तो कभी और गहरी,
किताबों से निकलकर,
अनुभवों में ढलती रहीं।

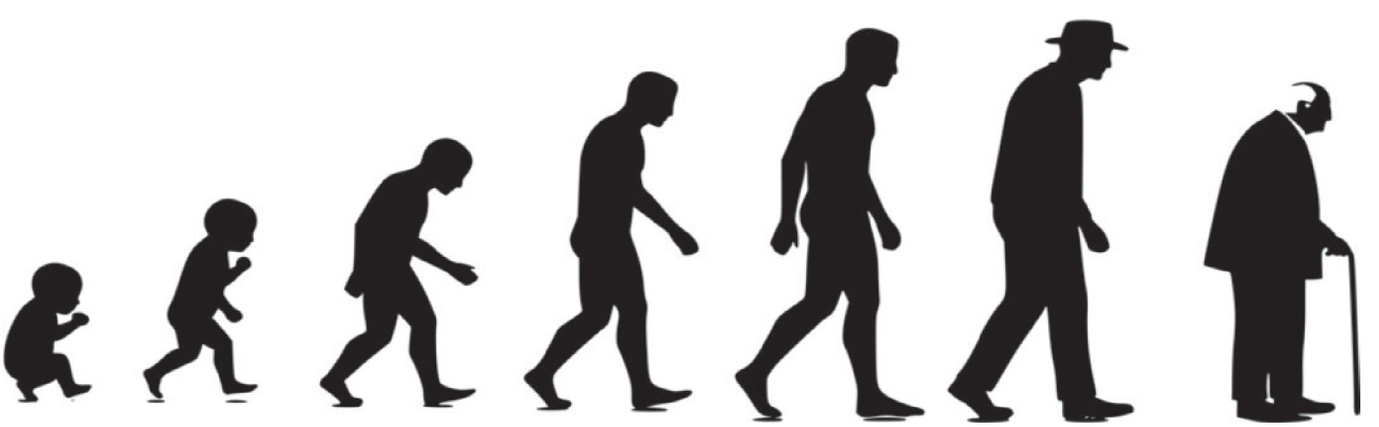
ईर्ष्या, क्रोध, छल भी मिले,
पर उन्होंने,
आइना दिखाया,
खुद से परिचय कराया।

कभी अपनी ही परछाईं से सवाल किए,
तो कभी,
उसी पर भरोसा करना सीखा,
प्रकृति से दूर गए,
तो उसकी पुकार भी सुनी।

मैं से हम तक का रास्ता,
भटका भी, रुका भी,
पर अंततः,
जोड़ना सिखा गया।

और अब,
जीवन को पूरे मन से अपनाना है,
हर अनुभूति को सम्मान देना है,
हर क्षण में,
अर्थ खोजना है।

इस जन्म से मोक्ष के सफर में,
हर सांस,
आशा की तरह बहती है,
हर पल,
पूर्णता की ओर एक कदम,
जन्म से मोक्ष तक।।



पंकज कुमार भार्गव
(एससीएसए)
चुरू शाखा,जयपुर अंचल

## इस शहर में

क्या अजब तरह का तमाशा है, शहर में,
जो भी मिलता है वही प्यासा है, शहर में।

सुकून और तसल्ली जाने कहाँ छूट गए,
हर शख़्स बेचैन अच्छा खासा है, शहर में।

आदमी मूरत और मूरत आदमी सी लगे,
ये किसने पत्थरों को तराशा है, शहर में।

ये गलियाँ छूट जाएंगी एक दिन हमसे,
चौड़ी सड़कों ने किया खुलासा है, शहर में।

पूछता है कोई फिर कब मिलोगे मुझे तुम,
इस तरह कौन किसको बुलाता है, शहर में।

राहुल कुमार
प्रबंधक
राजकोट सिटी शाखा
अहमदाबाद अंचल

## तिरंगा लहराता है

हम क्या जानेंगे नियत कैसी, किसने क्या कुछ बोया है,
देश की खातिर किस रिश्ते ने कौन सा रिश्ता खोया है !

पर जान लो कि चुप्पी हमेशा मारी जाती है,
आवाज नहीं उठाने वालों की गर्दन काटी जाती है !

जब मरना है बेखौफ मरो सीने पर खाकर गोली चार,
वतन को रख इन आँखों में, दुश्मन के कर टुकड़े हजार !

लक्ष्य बना कर भारत को, गर बारूद कोई फेकेगा,
कसम खुदा की हर घर में रणचंडी को देखेगा !

याद में उन शहीदों की, जब भी हिमालय रोया है,
भूचाल उठा है सीमा पर, शत्रु भय से डोला है !

कोई मतवाला सीमा पर जब सर्वस्व गंवाता है,
तब जाकर इस खुली हवा में तिरंगा लहराता है !

# एक मुलाक़ात



**श्री अभिषेक मोदी**
पुलिस उपायुक्त (DCP)
(साइबर अपराध),
कोलकाता पुलिस, मुख्यालय

आपके व्यक्तित्व में विज्ञानसम्मत चिंतन, तकनीकी प्रवीणता और सौम्य नेतृत्व क्षमता का अद्भुत सामंजस्य है। आपको आईआईटी बॉम्बे के विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी के दृढ़ शैक्षणिक आधार ने आपके व्यक्तित्व को वह गहनता प्रदान की है, जिसके कारण आप साइबर अपराधों की जटिलताओं का अवगाहन कर उन्हें व्यवहारिक, सुबोध और मानव-केंद्रित रूप में प्रस्तुत करने में दक्ष हैं। आप एक **विद्वान प्रशिक्षक, आत्मबल से संपन्न कार्यनिपुण प्रशासक, प्रेरणादायी नेतृत्वकत्ता तथा मृदुभाषी व उदार सहकर्मी** के रूप में सम्मान प्राप्त है। आपकी कार्यशैली में दूरदर्शिता की दृढ़ धार, व्यवहार की विनय तथा नेतृत्व की गरिमा, तीनों का उत्कृष्ट समन्वय परिलक्षित होता है। वर्तमान समय में, जब वैश्विक परिदृश्य में सूचना सुरक्षा महज तकनीकी ढाँचे का विषय न होकर **मानवीय सतर्कता, दैनिक अनुशासन** और **साइबर संस्कृति** का व्यापक आयाम ग्रहण कर चुकी है, ऐसे समय में आपके द्वारा कार्मिकों में **डिजिटल सजगता, साइबर अनुशासन** तथा **प्रौद्योगिकी के प्रज्ञापूर्ण उपयोग** को प्रोत्साहित करने का सतत प्रयास अत्यंत प्रशंसनीय एवं अनुकरणीय है। **यूको अनुगूँज** के इस अंक में प्रस्तुत हैं आपके साथ हुई विचारोत्तेजक संवाद शृंखला के संपादित अंश, जो न केवल ज्ञानवर्धक हैं, बल्कि प्रत्येक पाठक में **सुरक्षा चेतना, विवेक** और **डिजिटल उत्तरदायित्व** की भावना को जाग्रत करते हैं।

**प्रश्न -1. मोबाइल उपकरणों की सुरक्षा के लिए दैनिक जीवन में नागरिकों को किन श्रेष्ठ उपायों को अपनाना चाहिए ?**

**उत्तर :**आज का मोबाइल केवल एक यंत्र नहीं, हमारी पहचान का पहरेदार, धन का द्वारपाल और व्यक्तिगत जीवन का अभिरक्षक बन चुका है। इसलिए इसकी सुरक्षा केवल विकल्प नहीं, बल्कि नितांत आवश्यकता है। मोबाइल सुरक्षा को मजबूत बनाने के लिए नागरिक इन स्वर्णिम उपायों को अपनाना चाहिए :

- **मजबूत स्क्रीन लॉक –** अपने फोन को यूँ ही खुली पुस्तिका न बनने दें। एक सशक्त पिन, मजबूत पासवर्ड या विश्वसनीय बायोमेट्रिक लॉक वही भूमिका निभाते हैं जो घर का ताला निभाता है। बिना अनुमति कोई भीतर न आए।
- **केवल आधिकारिक और सत्यापित ऐप स्टोर-** मोबाइल की दुनिया में हर ऐप दोस्त नहीं होता। अविश्वसनीय स्रोतों से ऐप डाउनलोड करना ऐसा है जैसे अजनबी के हाथ में अपनी चाबी थमा देना। हमेशा गुगल प्ले स्टोर, एप्पल ऐप स्टोर या विश्वसनीय सरकारी/अधिकृत स्रोतों से ही ऐप इंस्टॉल करें।
- **ऐप अनुमतियों में संयम -** मोबाइल में उपलब्ध प्रत्येक ऐप को आप के कैमरे, लोकेशन या कॉन्टैक्ट्स तक जरूरत नहीं होती। अनावश्यक अनुमतियाँ देना ऐसा है जैसे अपने घर के हर कमरे की चाबी किसी आगंतुक को दे देना। इसलिए सोच-समझकर ही अनुमति दें।
- **मोबाइल बैंकिंग ऐप्स को अद्यतन रखते रहें -** बैंकिंग ऐप्स के अपडेट केवल नए फीचर्स नहीं लाते, वे आपके पैसों के लिए सुरक्षा की नई ढाल भी लेकर आते हैं। देरी करना जोखिम बढ़ा सकता है। हमेशा अपने वित्तीय ऐप्स को तुरंत अपडेट करें, यह आपके धन की सुरक्षा की पहली शर्त है।
- **फाइंड माइ डिवाइस और रिमोट वाईप-** यदि फोन खो जाए, तो यही सुविधाएँ आपके डेटा, फोटो, संदेशों और बैंकिंग विवरण के रक्षक बनती हैं। इन्हें सक्षम करके आप सुनिश्चित करते हैं कि फोन जाए तो जाए, पर आपकी निजता नहीं।

सुरक्षित मोबाइल केवल एक आदत नहीं, यह डिजिटल युग की अनिवार्य जिम्मेदारी है। जब मोबाइल सुरक्षित होगा, तभी पहचान सुरक्षित, डेटा सुरक्षित और सबसे महत्वपूर्ण यह है कि आप सुरक्षित रहेंगे।

**प्रश्न -2. आजकल हम सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर 'एंड टू एंड एन्क्रिप्शन' शब्द देखते हैं, यह क्या है ?**

**उत्तर :** एंड-टू-एंड एन्क्रिप्शन एक सुरक्षा तकनीक है जो दो उपकरणों के बीच साझा किए जा रहे डेटा को गोपनीय (एन्क्रिप्ट) करती है। इसका मतलब है कि संदेश भेजने वाले और प्राप्त करने वाले के अलावा कोई तीसरा व्यक्ति उस डेटा को नहीं पढ़ सकता। इस प्रक्रिया में, जब एक संदेश भेजा जाता है, तो वह एक विशेष कोड (एन्क्रिप्शन) के साथ लॉक हो जाता है। यह कोड केवल प्राप्तकर्ता के पास होता है, जिससे वह संदेश को डिक्रिप्ट कर सकता है और पढ़ सकता है। उपकरण के खो जाने या चोरी हो जाने की स्थिति में या हमलावरों द्वारा संगठनात्मक प्रणालियों से समझौता किए जाने की स्थिति में डेटा की हानि या भ्रष्टाचार को रोकने में यह बहुत प्रभावी है।

**प्रश्न -3. प्रत्येक माता-पिता के लिए ऐसा कौन-सा साइबर व्यवहार है, जिसे वे अपने बच्चों में अवश्य विकसित करें ?**

**उत्तर:** आज के डिजिटल युग में बच्चों की ऑनलाइन सुरक्षा उतनी ही महत्वपूर्ण है, जितनी सड़क पर चलने की सावधानी। इसलिए माता-पिता एक सुरक्षा कवच की तरह बच्चों को निम्नलिखित आदतें अवश्य सिखाएँ—

बच्चों को समझाएँ कि इंटरनेट पर अजनबियों से बात करना या व्यक्तिगत जानकारी साझा करना अपने घर की चाबी किसी अजनबी को थमा देने जैसा है। अत: माता-पिता समय-समय पर बच्चों के उपकरणों और ऐप्स की प्राइवेसी सेटिंग्स जांचें। नकली गिफ्ट, इन-गेम ऑफर और फर्जी उपहार प्रलोभन बच्चों के लिए डिजिटल जाल हैं, अत: उन्हें सिखाएँ कि हर चमकती चीज सोना नहीं होती इसलिए उनकी सत्यता को जाँचे। बच्चे किसी भी संदिग्ध लिंक, संदेश या व्यवहार की जानकारी तुरंत माता-पिता को दें। यह सतर्कता उन्हें बड़े खतरे से बचा सकती है। बच्चों के लिए साइबर सुरक्षा को उसी तरह दैनिक शिक्षा का हिस्सा बनाकर ही उन्हें डिजिटल प्लैटफ़ार्म पर सुरक्षित कर सकते हैं।

**प्रश्न-4. घर के वाई-फ़ाई नेटवर्क को अंतर्वेधन या अनधिकृत उपयोग से सुरक्षित रखने के लिए हम क्या कर सकते हैं ?**

**उत्तर:** घर का वाई-फ़ाई आज का डिजिटल मुख्यद्वार है और जैसे घर का दरवाजा खुला छोड़ देना जोखिम भरा होता है, वैसे ही असुरक्षित वाई-फ़ाई सारे उपकरणों को खतरे में डाल देता है। कुछ सरल उपाय इसे अभेद्य बना सकते हैं :

- राउटर का डिफॉल्ट यूजरनेम और पासवर्ड वैसा है जैसे घर की चाबी दरवाजे पर टंगी छोड़ देना। इसे तुरंत बदलकर यूनिक और मजबूत बनाना आवश्यक है।
- पासवर्ड को सार्वजनिक रूप से साझा न करें। यदि आवश्यक हो तो इसे सीमित और सुरक्षित रूप में ही साझा करें।
- यदि आवश्यक न हो तो डब्ल्यूपीएस को बंद रखें। यह सुविधा कई बार हमलावरों के लिए आसान प्रवेश द्वार बन सकती है।
- यदि वाई-फ़ाई सुरक्षित नहीं है तो आपके फोन, लैपटॉप, स्मार्ट टीवी, सभी उपकरण मानो खुली किताब की तरह किसी के सामने आ सकते हैं। अत: इन्हें सुरक्षित करना अति-आवश्यक है।

**प्रश्न-5. कल्पना कीजिए, आपको व्हाट्सऐप पर किसी ऐसे व्यक्ति का वीडियो कॉल आए जो पुलिस अधिकारी की वर्दी में दिख रहा हो तो आपको क्या करना चाहिए ?**

**उत्तर:** डिजिटल दुनिया में ठग अक्सर डर का मुखौटा लगाकर सामने आते हैं, कभी पुलिस, कभी सीबीआई, कभी ईडी या किसी अन्य संवैधानिक संस्था के अधिकारी बनकर। याद रखें, असली कानून-व्यवस्था व्हात्सऐप वीडियो कॉल पर नहीं चलती। कोई भी एजेंसी अचानक कॉल कर आपसे पैसे या निजी जानकारी नहीं मांगती।

**ऐसी स्थिति में आपका विवेक ही आपकी ढाल है—**

1. ऐसे कॉल जारी रखना वैसा ही है जैसे किसी अजनबी को अपने घर के अंदर बातों-बातों में आने देना। बिना देर किए कॉल को डिस्कनेक्ट कर दें।
2. इन्हें साझा करना ऐसा है जैसे अपने तिजोरी का ताला स्वयं खोल कर किसी को सौंप देना। किसी भी स्थिति में कोई जानकारी न दें।
3. यदि मन में संदेह हो तो विषय की पुष्टि पुलिस के आधिकारिक चैनलों से ही करें, वास्तविक संस्थाएँ व्हाट्सऐप कॉल पर जाँच नहीं करतीं।
4. आप घटना को निम्न माध्यमों से रिपोर्ट कर सकते हैं—
   - **कोलकाता पुलिस टॉल फ्री नंबर :** 1800-345-0066
   - **राष्ट्रीय हेल्पलाइन :** 1930
   - **निकटतम पुलिस स्टेशन जाकर रिपोर्ट करें**

**याद रखें, वेशभूषा बदली जा सकती है, पर सच्चाई नहीं।**

ठग अक्सर पुलिस, सीबीआई, ईडी, आयकर विभाग, सेबी, कस्टम्स अधिकारी, आरबीआई आदि की पहचान का सहारा लेते हैं। उद्देश्य एक ही होता है, आपको डराकर ठगी करना।

**प्रश्न -6. लोग संदिग्ध कॉल, संदेश या ईमेल की पहचान कैसे कर सकते हैं ?**

**उत्तर:** डिजिटल ठगी अक्सर उसी क्षण सफल होती है जब हम भावनाओं में बहकर तुरंत प्रतिक्रिया दे देते हैं। इसलिए सतर्कता आपका सबसे मजबूत कवच है। संदिग्ध कॉल, संदेश या ईमेल की पहचान निम्न संकेतों से आसानी से की जा सकती है—

- **अचानक की गई जल्दी या डर ही जालसाजों की पहली चाल है।** 'तुरंत कार्रवाई करें', 'आपके प्रियजन दुर्घटनाग्रस्त हो गए', 'अभी पैसे भेजें'-ऐसे संदेश डर और जल्दबाजी का जाल बिछाते हैं। याद रखें, सत्य को कभी जल्दी नहीं होती। यही लिंक क्लिक करें, यहाँ भुगतान भेजें,अचानक आए लिंक अक्सर आपकी आर्थिक सुरक्षा पर हमला करते हैं।
- कोई भी वैध संस्था ओटीपी, पासवर्ड या पिन नहीं मांगती। ऐसी मांगें जालसाजी के संकेत हैं, इन्हें तुरंन्त अस्वीकार करें।
- गलत भाषा, टूटी-फूटी वर्तनी, गलत व्याकरण, असंगत शब्दावली और अनगढ़ भाषा अक्सर यह दर्शाती है कि संदेश विश्वसनीय स्रोत का नहीं है।
- जालसाज अक्सर पुलिस, बैंक, सरकारी विभाग या किसी प्राधिकरण का रूप धारण कर विश्वास जीतने की कोशिश करते हैं। असली संस्थाएँ अनजान नंबरों से ऐसे कॉल नहीं करतीं।

**प्रश्न -7. क्या आप किसी प्रचलित साइबर हमले का उदाहरण दे सकते हैं, और उससे हम क्या सीख सकते हैं ?**

**उत्तर:** आजकल सबसे चर्चित हमला है **सोशल मीडिया अकाउंट टेकओवर** ठगों के लिए यह हमला वैसा है जैसे आपकी पहचान की

चाबी चुराकर आपकी ही आवाज में दुनिया को भ्रमित करना।
इसमें जालसाज एसएमएस या व्हाट्सऐप के माध्यम से ऐसे लिंक भेजते हैं जो असली की तरह दिखते हैं। जैसे ही व्यक्ति क्लिक करता है, उसकी लॉगिन जानकारी चुपचाप हमलावर के पास पहुँच जाती है। कभी कभी हमलावर लीक हुए पासवर्ड का भी उपयोग करते हैं। एक बार पहुँच मिलते ही वे ईमेल, मोबाइल नंबर और प्रोफाइल विवरण बदल देते हैं, फिर शुरू होती है ठगी। वे आपके रिश्तेदारों, मित्रों, सहकर्मियों और पड़ोसियों से पैसों की मांग करते हैं या गलत सूचनाएँ फैलाते हैं। लोग भ्रमित हो जाते हैं, क्योंकि संदेश आपकी प्रोफाइल से आता है। इससे हम डिजिटल सुरक्षा के चार स्वर्ण नियम सीख सकते हैं:

- **द्विस्तरीय प्रमाणीकरण (2FA) सक्षम करें**
- **अलग अलग प्लेटफॉर्म पर अलग पासवर्ड**
- **बिना व्यक्तिगत संकेतों के मजबूत पासवर्ड**
- **किसी भी असामान्य गतिविधि पर त्वरित कार्रवाई**

**प्रश्न -8. जब ए आई निर्मित डीपफेक और आवाज ठगी तेजी से बढ़ रही हैं, तो हमें कैसे तैयार होना चाहिए?**

**उत्तर:** आज तकनीक इतनी सक्षम हो चुकी है कि किसी की आवाज उधार लेना और किसी का चेहरा गढ़ लेना कुछ ही सेकंड का काम है। वीडियो और ऑडियो अब प्रमाण नहीं, केवल संकेत मात्र हैं, इसलिए डिजिटल दुनिया में पहचान की पुष्टि अब मशीनों पर नहीं, मानव सतर्कता पर निर्भर हो चुकी है। इसके लिए निम्न पहलुओं पर ध्यान देना आवश्यक है:

1. डीपफेक तकनीक ऐसी भ्रमकारी छवियाँ और आवाजें बना सकती है, जो कुछ क्षणों के लिए आपकी बुद्धि को भी धोखा दे दें। इसलिए जल्दीबाजी में कोई कदम न उठाएँ।
2. स्क्रीन पर दिखने वाला व्यक्ति वही हो, यह मान लेना वैसा है जैसे किसी चित्र को असली इंसान समझ लेना। आवाज और वीडियो आज सत्यापन के भरोसेमंद आधार नहीं रहे।

**इससे सुरक्षा के लिए आवश्यक है कि:**

यदि कोई परिचित अचानक पैसे, ओटीपी या संवेदनशील जानकारी मांगे तो उसी व्यक्ति को उसके ज्ञात, पुराने, पक्के फोन नंबर पर कॉल कर पुष्टि करें। जब कोई भी मांग जो अजीब, जल्दबाजी वाली या असामान्य लगे तो उस पर तुरंत विश्वास न करें। पहले किसी विश्वसनीय व्यक्ति, परिवार या संगठन से मैन्युअल सत्यापन अवश्य करें। सच को पहचानने के लिए अब सिर्फ आँखें और कान नहीं, समझ और साक्ष्य भी जरूरी हैं।

**प्रश्न -9. क्या साइबर सुरक्षा के लिए हमेशा महंगे उपकरणों की आवश्यकता होती है?**

**उत्तर:** बिलकुल नहीं। साइबर सुरक्षा रोजमर्रा की सावधानी, अनुशासन और सही आदतों का कवच है। ठगों की दुनिया में सबसे बड़ा हथियार आपका ज्ञान है और सबसे बड़ी सुरक्षा आपकी सतर्कता।

**कुछ सरल, पर अत्यंत प्रभावी उपाय**

1. नियमित सॉफ्टवेयर अपडेट न केवल नए फीचर लाते हैं, बल्कि उन कमजोरियों को भी बंद करते हैं जिन्हें हमलावर निशाना बनाते हैं।
2. विश्वसनीय एंटी वायरस और फायरवॉल, चाहे मुफ्त हो या भुगतान आधारित ये सभी सुरक्षा उपकरण आपके सिस्टम की परिधि पर पहरा देने वाले सिपाही की तरह काम करते हैं।
3. यदि हार्डवेयर खराब हो जाए या साइबर हमला हो तो बैकअप ही वह सेतु है जो आपको डेटा-संकट से वापस सुरक्षित किनारे पर ले आता है। इसे ऑफलाइन या विश्वसनीय क्लाउड में अवश्य रखें।
4. तकनीक की सबसे कमजोर कड़ी मनुष्य होता है। इसलिए जागरूक कर्मचारी किसी भी संगठन की सबसे मजबूत दीवार होते हैं।
5. मजबूत पासवर्ड तथा मल्टी फैक्टर प्रमाणीकरण ही आपके खाते को अभेद्य बना सकते हैं।

**प्रश्न -10. आने वाले पाँच वर्षों में आप किन साइबर जोखिमों को सबसे बड़ा खतरा मानते हैं?**

**उत्तर:** डिजिटल संसार बिजली की गति से बदल रहा है और उसके साथ बढ़ रहे हैं वे खतरे, जो आँखों से नहीं दिखते पर जीवन पर गहरा प्रभाव डाल सकते हैं। अगले पाँच वर्षों के साइबर जोखिम किसी छाया की तरह हमारे पीछे-पीछे चलेंगे। इन्हें पहचानना ही सुरक्षा की पहली सीढ़ी है।

कृत्रिम बुद्धिमत्ता जितनी शक्तिशाली होगी, ठग उतने ही परिष्कृत रूपों में सामने आएँगे। कृत्रिम बुद्धिमत्ता जनित ईमेल, चैट, आवाजें और डिजिटल हमशक्ल इंसान और मशीन में फर्क मिटा देंगे। डीपफेक तकनीक आने वाले वर्षों में और तीखी होगी। चेहरों की नकली वीडियो, आवाजों की हूबहू नकल कर यह लोगों को भ्रमित, भयभीत और आर्थिक सामाजिक दोनों तरह से नुकसान पहुंचा सकते हैं। यह तकनीक भरोसे के किले को भीतर से खोखला कर सकती है। किसी की व्यक्तिगत जानकारी चुराकर उसे ठगी में उपयोग करना आने वाले वर्षों में और बढ़ेगा। आपकी पहचान जैसे आपका नाम, आपका चेहरा, आपकी आवाज और कभी-कभी आपका पूरा डिजिटल जीवन ठगों के लिए मुद्रा बन सकती है। बड़े संस्थानों के पास सुरक्षा ढाँचा है पर छोटे व्यापारियों के पास सीमित संसाधन होते हैं और हमलावर जानते हैं कि कमजोर दीवार पर वार सबसे आसानी से होता है। इसलिए उन्हें बार बार फिशिंग, रैंसमवेयर और डेटा चोरी का निशाना बनाया जाएगा।

चाहे तकनीक कितनी भी उन्नत क्यों न हो, एक गलत क्लिक, एक

कमजोर पासवर्ड या एक भावुक क्षण में दिया गया उत्तर सब कुछ गवां सकता है। अधिकांश डेटा उल्लंघन और रैंसमवेयर हमले अभी भी मानवीय गलती से ही होते हैं। यही साबित करता है साइबर सुरक्षा की सबसे कमजोर कड़ी हमेशा इंसान ही रहेगा।

**प्रश्न-11. आप रोजाना कौन सी साइबर हाइजीन आदत आवश्यक रूप से अपनाते हैं ?**

**उत्तर:** मेरी दैनिक साइबर हाइजीन एक ही सिद्धांत पर आधारित है— **विश्वास से पहले सत्यापन**। चाहे सामने एक अनजान लिंक हो, कोई अचानक आया कॉल हो या कोई ऑनलाइन निवेश प्रस्ताव जो थोड़ी सी देर के लिए हकीकत से अधिक चमकीला दिखाई दे, मैं कभी भी बिना परखे आगे नहीं बढ़ता। हर लिंक, हर संदेश, हर अनुरोध मैं उसे ऐसे देखता हूँ जैसे कोई अनजान व्यक्ति रात में दरवाजे पर दस्तक दे। पहले सत्यापित करता हूँ, फिर ही कोई कदम उठाता हूँ। यह एक सरल आदत है, पर यही मेरी डिजिटल सुरक्षा का सबसे मजबूत ताला है। क्योंकि साइबर दुनिया में सबसे बड़ा खतरा जल्दी विश्वास करना है, और सबसे बड़ी सुरक्षा है सावधानी से सत्यापन।

**प्रश्न -12. हम किस प्रकार कर्मचारियों में साइबर जागरूकता की संस्कृति विकसित कर सकते हैं ?**

**उत्तर:** जब नेतृत्व जागरूकता को प्रोत्साहित करता है, तो पूरी टीम सतर्कता को अपना स्वभाव बना लेती है। यही वह वातावरण है जहाँ गलतियाँ छिपती नहीं, सुधारी जाती हैं और सुरक्षा किसी एक व्यक्ति नहीं, पूरे संगठन की सामूहिक जिम्मेदारी बन जाती है। संगठन का नेतृत्व यह संदेश स्पष्ट रूप से दें कि सुरक्षा केवल सूचना प्रौद्योगिकी विभाग का दायित्व नहीं, बल्कि हर कर्मचारी का दैनिक अनुशासन है। जब हर व्यक्ति खुद को सुरक्षा प्रहरी समझता है, तो संगठन सुरक्षित दुर्ग बन जाता है। कर्मचारियों को भी डिजिटल खतरों से लड़ने के लिए समय समय पर प्रशिक्षण की आवश्यकता होती है। ऐसे सत्र संगठन की पहली रक्षा पंक्ति को मजबूत करते हैं। हमे एक नेता ऐसा माहौल बनाएँ जहाँ कर्मचारी गलती स्वीकारने से न डरें। यदि लोग संदेहास्पद गतिविधियों की रिपोर्ट करने में सहज होंगे, तो छोटे संकेत बड़े हादसों को रोक देंगे। जब आप स्वयं मजबूत पासवर्ड, एमएफए, सुरक्षित ब्राउजिंग और समय पर अपडेट जैसी आदतों का पालन करते हैं, तो उनकी टीम स्वाभाविक रूप से उन्हीं आदतों को अपनाती है। नेतृत्व की आदतें ही संगठन का मानक बन जाती हैं।

**प्रश्न -13. यदि आपको डिजिटल सुरक्षा के लिए केवल एक स्वर्ण नियम देना हो, तो वह क्या होगा ?**

**उत्तर:** मेरे लिए डिजिटल सुरक्षा का सबसे बड़ा मंत्र है क्लिक करने से पहले सोचें और विश्वास करने से पहले सत्यापन करें। यही वह एक सूत्र है जो अनगिनत साइबर हमलों को दरवाजे पर ही रोक देता है। क्योंकि अधिकांश साइबर अपराध इसलिए सफल होते हैं क्योंकि लोग बिना जाँचे, जल्दी में, भावनाओं में बहकर कदम उठा लेते हैं। सत्यापन में केवल कुछ सेकेंड लगते हैं, पर वही कुछ सेकेंड आपको ठगी, नुकसान और पछतावे से बचा लेते हैं।

**प्रश्न -14. नवीनतम साइबर सुरक्षा समाचार, उपकरण और खतरों के बारे में अपडेट रहने के लिए आप कौन सी तकनीकें अपनाते हैं ?**

**उत्तर:** साइबर सुरक्षा के बारे में अपने ज्ञान को अद्यतित रखने के लिए हमारी टीम नियमित रूप से कुछ उद्योग मानकों और प्रासंगिक समाचार स्रोतों की सहायता लेती हैं। जिससे हमें इस क्षेत्र के हालिया और ट्रेंडिंग अपडेट के बारे में जानने में मदद मिलती है। साथ ही, भारतीय रिजर्व बैंक, सीईआरटी-आईएन(CERT-In), एनसीआईआईपीसी (NCIIPC) आदि जो साइबर घटनाओं की जानकारी इकट्ठा कर, उनका विश्लेषण कर सुरक्षा के उपाय निर्देशित करता है। हमारी टीम सुरक्षा रणनीतियों, नीतियों का पूर्णत: अनुपालन करती है। इसके अलावा, हमारी टीम वीडियो कॉन्फ्रेंस, सेमिनार, वेबिनार और कार्यशालाओं जैसे कार्यक्रमों के माध्यम से सूचना सुरक्षा विशेषज्ञों की मूल्यवान अंतर्दृष्टि से अपने ज्ञान का अद्यतन करती है तथा उनके द्वारा सुझाएं गए उपायों पर कार्रवाई करती है।

**प्रश्न -15. आजकल विभिन्न वेबसाइटों तथा विभिन्न सोशल मिडिया प्लेटफार्म जैसे टेलीग्राम/व्हाट्सऐप आदि पर शेयर बाजार में निवेश कर अच्छे रिटर्न की गारंटी या टास्क आधारित कमाई या लॉटरी या जॉब ऑफर करते है ऐसे विज्ञापनों के बारे में आपकी क्या सलाह है ?**

**उत्तर :** ऐसे अवसर जो बहुत अच्छे प्रतीत होते हैं, आपको अवास्तविक प्रलोभन देते हैं। ऐसे स्टॉक निवेश घोटालों से सावधान रहें। पैसा निवेश करने से पहले पूरी तरह से जाँच करें और पंजीकृत डिपॉजिटरी पार्टिसिपेंट्स (डीपी) या प्रतिष्ठित मध्यस्थों के साथ लेनदेन सुनिश्चित करें।

अगर कोई निवेश योजना आपको बहुत कम समय में अत्यधिक लाभ का वादा करती है, तो यह चेतावनी संकेत हो सकता है। हमेशा सुनिश्चित करें कि आप केवल मान्यता प्राप्त और विश्वसनीय स्रोतों से ही निवेश कर रहे हैं। अगर कोई आपको तुरंत निवेश करने के लिए दबाव डाल रहा है, तो सतर्क रहें। यदि निवेश योजना के बारे में पर्याप्त जानकारी नहीं दी जा रही है, तो यह एक संकेत हो सकता है कि कुछ गलत है। आपको किसी भी निवेश से पहले पूरी तरह से जांच-पड़ताल करना और विशेषज्ञों से सलाह लेना बहुत महत्वपूर्ण है। इससे आप सही निर्णय ले सकते हैं और जोखिम को कम कर सकते हैं।

बड़ी रकम, मुफ्त उपहार, पुरस्कार, नौकरी, शेयर बाजार में अच्छे रिटर्न की गारंटी, टास्क आधारित कमाई या लॉटरी आदि का वादा

करने वाले अप्रत्याशित प्रस्तावों जैसे अनचाहे ईमेल या संदेशों में दिए गए लिंक पर क्लिक करने से बचें। जब कभी आप किसी कार्य हेतु सर्च इंजन पर लगातार सर्च करते हैं और उसका उपयोग करते हैं तो साइबर जालसाज इसका फायदा उठा कर आपको अवास्तविक प्रलोभन दे सकता है। अत: खोज इंजन परिणामों तथा प्रदर्शित ग्राहक सेवा अधिकारियों के संपर्क नंबरों पर भरोसा न करें। इसके अलावा कानून प्रवर्तन से होने का दावा करने वाले अप्रत्याशित ऑडियो या वीडियो कॉल से सावधान रहें। साइबर अपराधी डर की रणनीति बनाकर आपको धोखाधड़ी का शिकार बना सकते हैं। कभी भी उत्पन्न भय के आधार पर त्वरित कार्रवाई न करें या राशि अंतरण से बचें।

**प्रश्न -16. वर्तमान में फ्लैश वॉलेट ऐप या किसी अन्य ई-वॉलेट ऐप के माध्यम से धोखाधड़ी की समस्या सामने आई है, इससे बचने हेतु क्या सुरक्षा सावधानियां बरतनी चाहिए?**

**उत्तर :** साइबर ठगी से सुरक्षा हेतु सबसे गूढमंत्र है कि किसी भी अनजान या संदिग्ध लिंक पर क्लिक करने से बचें। यह फिशिंग अटैक का हिस्सा हो सकता है। अपने वॉलेट ऐप के लिए मजबूत और अद्वितीय पासवर्ड का उपयोग करें। अगर कोई व्यक्ति बैंक या ऐप की ओर से कॉल करने का दावा करता है और आपसे व्यक्तिगत जानकारी मांगता है, तो सावधान रहें और जानकारी साझा न करें। अपने ऐप और डिवाइस की सुरक्षा सेटिंग्स को हमेशा अपडेट रखें। अगर आपको किसी संदिग्ध गतिविधि का अनुभव हो, तो तुरंत अपने बैंक या संबंधित सेवा प्रदाता को सूचित करें।

**प्रश्न -17. आसान और तुरंत लोन देने वाले फर्जी ऐप की पहचान कैसे करें, इससे सुरक्षा के क्या उपाय हैं ?**

**उत्तर :**सही ऐप्स हमेशा केवाईसी प्रक्रिया की मांग करते हैं। अगर कोई ऐप बिना केवाईसी के लोन दे रहा है, तो वह संदेहास्पद हो सकता है। फर्जी ऐप्स अक्सर लोन देने से पहले ही किसी न किसी फीस की मांग करते हैं। अगर आपका ऐप भी ऐसा कर रहा है, तो सतर्क हो जाएं। किसी भी ऐप का उपयोग करने से पहले उसके बारे में ऑनलाइन रिव्यू जरूर पढ़ें। अगर ऐप को नेगेटिव फीडबैक मिले हैं, तो उससे बचें।

**सुरक्षा के उपाय:**

ऐप की वेबसाइट पर जाकर देखें कि वह किन बैंकों और एनबीएफसी से टाई अप है। अगर यह जानकारी नहीं दी गई है, तो उस ऐप से बचें। अगर आपको किसी फर्जी ऐप का पता चलता है, तो तुरंत साइबर क्राइम सेल में रिपोर्ट करें।

हमेशा आरबीआई द्वारा अनुमोदित बैंकिंग और वित्तीय सेवा संस्थानों से ही ऋण के लिए आवेदन करें, जैसे यूको बैंक से ऋण आवेदन करने के लिए, निकटतम शाखा पर जाएं या आधिकारिक वेबसाइट www.uco.bank.in या यूको एमबैंकिंग प्लस ऐप देखें।

**प्रश्न -18. जियो-टैगिंग से जुड़े साइबर सुरक्षा खतरे, इससे सुरक्षा के क्या उपाय है ?**

**उत्तर:** जियो-टैगिंग साइबर सुरक्षा का एक महत्वपूर्ण पहलू है। जियो-टैगिंग का मतलब है किसी स्थान की जानकारी (जैसे कि जीपीएस कोऑर्डिनेट्स) को डिजिटल सामग्री (जैसे कि फोटो, वीडियो, सोशल मीडिया पोस्ट) के साथ जोड़ना। यह जानकारी साइबर सुरक्षा के दृष्टिकोण से संवेदनशील हो सकती है क्योंकि यह किसी व्यक्ति या संगठन की सटीक लोकेशन को उजागर कर सकती है।

**जियो**-टैगिंग से आपकी लोकेशन की जानकारी सार्वजनिक हो सकती है, जिससे आपकी गोपनीयता खतरे में पड़ सकती है। अगर आपकी लोकेशन की जानकारी गलत हाथों में पड़ जाती है, तो यह आपकी भौतिक सुरक्षा के लिए भी खतरा बन सकती है। इसके माध्यम से साइबर अपराधी फिशिंग या अन्य साइबर हमलों को अंजाम दे सकते हैं।

**सुरक्षा उपाय:**

अपने डिवाइस की सेटिंग्स में जाकर जियो-टैगिंग को बंद करें। सोशल मीडिया पर पोस्ट करते समय लोकेशन की जानकारी साझा करने से बचें। अपने डिवाइस पर अच्छे साइबर सुरक्षा सॉफ्टवेयर का उपयोग करें। उपयोग में न होने पर स्थान सेवाएँ बंद कर दें। सार्वजनिक प्लेटफार्मों पर फोटो और पोस्ट की वास्तविक समय जियो-टैगिंग से बचें। लोकेशन एक्सेस के लिए ऐप्स को अनावश्यक अनुमति न दें।

**प्रश्न -19. संदेश के रूप में प्राप्त होने वाले APK/IPA एक्सटेंशन वाले फाइलों से क्या खतरें है, इसमे क्या सावधानियाँ बरतनी चाहिए?**

**उत्तर:** एंड्रॉइड में एपीके (APK) फाइलें तथा आईओएस में IPAजब अनजान या अविश्वसनीय स्रोतों से डाउनलोड की जाती हैं तो साइबर अपराधी आपके डिवाइस के संवेदनशील डेटा जैसे यूपीआई और एटीएम पिन, बैंकिंग क्रेडेंशियल, ओटीपी आदि तक दूरस्थ पहुंच प्राप्त करने के लिए संदेशों या व्हाट्सएप के माध्यम से दुर्भावनापूर्ण ऐप्स प्रसारित कर सकते हैं। इसलिए कभी भी "APK, IPA" तथा कंप्यूटरों में .EXE आदि जैसे दुर्भावनापूर्ण एक्सटेंशन वाली अप्रत्याशित फाइलें डाउनलोड न करें। यदि कुछ आवश्यक कारण हो तो इन्हें डाउनलोड करने से पहले सतर्क रहें और इंस्टॉलेशन से पहले ऐप की प्रामाणिकता सत्यापित करें, उसकी समीक्षा और रेटिंग्स देखें, और सुनिश्चित करें कि वह विश्वसनीय है तथा स्रोत आधिकारिक है। अपने डिवाइस पर एक अच्छा एंटीवायरस सॉफ्टवेयर इंस्टॉल करें और नियमित रूप से स्कैन करें। अपने डिवाइस की सेटिंग्स में अनजान स्रोतों (Unknown massage) को सक्षम न करें,

जब तक कि आप पूरी तरह से सुनिश्चित न हों कि फाइल सुरक्षित है।

**प्रश्न –20. आप हमारे ग्राहकों को साइबर ठगी से सुरक्षा हेतु क्या सुरक्षा सलाह देना चाहेंगे ?**

**उत्तर:** साइबर ठगी से सुरक्षा हेतु हम नियमित रूप से सुरक्षा निर्देशिका जारी करते है तथा ग्राहकों को ई-मेल के माध्यम से प्रेषित करते है। शाखाओं कार्यालयों में भी हमारी टीम ग्राहकों की साइबर जागरूकता हेतु नियमित शिविरों का आयोजन करती है। वर्तमान परिदृश्य में कुछ ऐसे महत्वपूर्ण सुरक्षा उपाय है जिनको अपनाकर हम साइबर ठगी का शिकार होने से बच सकते हैं जैसे कि :

- अज्ञात ईमेल, फोन कॉल, एसएमएस या व्हाट्सेएप, टेलीग्राम आदि से संदेशों के जवाब में कभी भी तत्काल कार्रवाई न करें। वैकल्पिक और विश्वसनीय स्रोतों से प्रामाणिकता की पुष्टि करें।
- कभी भी किसी अनजान व्यक्ति को पैसे के बदले अपना बैंक खाता संचालित करने की अनुमति न दें। यदि कोई आपके बैंक खाते का उपयोग करने के लिए पैसे की पेशकश करता है, तो तुरंत इसकी सूचना अपने बैंक और पुलिस अधिकारियों को दें।
- कभी भी पासवर्ड सुरक्षित (save) न करें, अलग-अलग अकाउंट के लिए अलग-अलग पासवर्ड का उपयोग करें।
- कोई भी ऐप (ऐप ) केवल प्रतिष्ठित एवं विश्वसनीय स्रोतों से ही डाउनलोड करें।
- ऑनलाइन बुकिंग के लिए हमेशा प्रतिष्ठित यात्रा/पर्यटन प्लेटफार्मों का उपयोग करें या सीधे होटल की आधिकारिक वेबसाइट/ऐप पर जाएं।
- बैंक खातों के मामलों में बैंक कभी भी दस (10) अंकों वाले मोबाइल नंबर से आधिकारिक संदेश नहीं भेजेगा। ऐसे धोखाधड़ी वाले प्रेषक नंबर को तुरंत ब्लॉक करें और रिपोर्ट करें। किसी भी बैंकिंग कार्रवाई हेतु हमेशा आधिकारिक संपर्क विवरण का उपयोग करके सीधे बैंक से संपर्क करके बैंक से होने का दावा करने वाले किसी भी एसएमएस या संदेश की प्रामाणिकता सत्यापित करें। जालसाज फर्जी संदेश भेजकर केवाईसी अपडेट या अन्य कारणों का हवाला देकर आपके खाते से धनराशि अंतरित कर सकते हैं।

ग्राहक कृपया ध्यान रखें कि यूको बैंक या कोई भी वित्तीय संस्थान कभी भी ऐसे संदेश नहीं भेजती है। इन धोखाधड़ी का शिकार होने से बचने के लिए सतर्क रहें।

- नकली ऋण स्वीकृति पत्र और चालान से सावधान रहें, ऐसी वैध दिखने वाली मंजूरी सलाह पर भरोसा न करें और ऋण के त्वरित वितरण के लिए किसी अज्ञात व्यक्ति के खाते में अग्रिम शुल्क या प्रसंस्करण शुल्क के रूप में कभी भी कोई राशि का भुगतान न करें।
- घोटालेबाज यूपीआई खाते में एक छोटी राशि भेज सकते हैं और फिर व्यक्तियों को अधिक भुगतान राशि को वापस करने के नाम पर एक बड़े भुगतान अनुरोध को स्वीकार करने के लिए बरगला सकते हैं। किसी भी लेनदेन को शुरू करने से पहले हमेशा यूपीआई लेनदेन राशि की दोबारा जांच करें और प्रेषक की पहचान सत्यापित करें।
- अपने डिजिटल पहचान को सुरक्षित रखें, अनधिकृत पहुंच और संभावित दुरुपयोग को रोकने के लिए आधिकारिक यूआईडीएआई वेबसाइट या एमआधार मोबाइल ऐप का उपयोग करके अपनी बायोमेट्रिक्स और आधार जानकारी को लॉक करें।
- कोई भी दस्तावेज़ जैसे आधार कार्ड, पैन कार्ड आदि साझा न करें।

ऑनलाइन वित्तीय धोखाधड़ी के लिए 1930 डायल करें, किसी भी साइबर अपराध की रिपोर्ट WWW.CYBERCRIME.GOV.IN पर करें। साइबर स्वच्छता पर अपडेट के लिए साइबरदोस्त को फॉलो करें। साथ ही जैसे यूको बैंक द्वारा परिचालित किए जाने वाले 'सुरक्षा निर्देशिका' को अवश्य पढ़ें। आप यूको बैंक की वेबसाईट पर उपलब्ध 'CYBER SECURITY' सेक्शन से भी सतर्कता जागरूकता' संबंधी अद्यतन निदेश व वीडियो प्राप्त कर सकते हैं। ऐसी निर्देशिका, निदेश तथा वीडियो सभी बैंक परिचालित करते हैं, ग्राहकों को उनका अनुपालन करना चाहिए।

**हिंदी का प्रचार और विकास कोई रोक नहीं सकता।**

**-पंडित गोविंद बल्लभ पंत**

सचिन कटियार
वरिष्ठ प्रबंधक
अंचल कार्यालय कानपुर

# उदयपुर – प्रेम, विश्राम और आत्मिक शांति की चार दिवसीय यात्रा

यात्रा-वृतांत

अपनी शादी के दो वर्ष बाद जीवन की भागदौड़ के बीच एक ऐसा क्षण आया जब मन ने दृढ़ स्वर में कहा – अब ठहरो अब अपने लिए जी लो। जिम्मेदारियाँ निभाते-निभाते कब दो वर्ष बीत गए, पता ही नहीं चला। एक दिन संकल्प लिया – अब कुछ दिन केवल अपने और अपने रिश्ते के लिए। छुट्टी स्वीकृत कराई और हम निकल पड़े झीलों की नगरी उदयपुर की ओर। यह यात्रा केवल स्थानों को देखने की नहीं थी; यह अपने भीतर झाँकने, अपने रिश्ते को संवारने और जीवन की गति को संतुलित करने की यात्रा थी।

**पहला दिन –** दिसंबर की ठंडी सुबह थी जब हम उदयपुर पहुँचे। स्टेशन से बाहर निकलते ही अरावली की पहड़ियों से घिरा शहर मानो स्वागत में मुस्कुरा रहा था। हवा में हल्की ठंडक और धूप की कोमल किरणें देख कर मन तुरंत हल्का हो गया।

सबसे पहले हम पहुँचे पिछोला झील के किनारे। शांत जल, दूर तक फैली

नीली आभा और बीच में स्थित जग मंदिर तथा लेक पैलेस की झलक – दृश्य किसी स्वप्न से कम नहीं था। हमने नौका विहार किया। नाव धीरे-धीरे पानी को चीरती आगे बढ़ रही थी और लहरें किनारे से टकराकर मधुर संगीत-सा रच रही थीं।

**पत्नी ने मुस्कुराकर कहा –** दो साल बाद यह पहला सफर है, लेकिन लगता है जैसे नई शुरुआत हो रही है।

**मैंने झील की ओर देखते हुए उत्तर दिया –** शायद जीवन भी ऐसा ही है जब तक ठहरकर देखें नहीं, उसकी गहराई समझ नहीं आती।

झील के बीच पहुँचकर जब चारों ओर केवल जल और आकाश दिख रहा था, तब लगा मानो मन की सारी उलझनें भी जल में विलीन हो रही हैं।

पिछोला झील में आनंदमयी पल बिताने के उपरान्त दोपहर में हम सिटी पैलेस पहुँचे। संगमरमर की दीवारें, रंगीन काँच की खिड़कियाँ, राजसी आँगन और झरोखे – हर कोना इतिहास का जीवंत साक्षी था। राजाओं की वीरता, कला के प्रति उनका प्रेम और स्थापत्य की भव्यता – सब कुछ मन को विस्मित कर रहा था।

ऊपर से जब हमने पिछोला झील को देखा, तो वह और भी मनोहारी लग रही थी। पत्नी के साथ तस्वीरें खिंचवाते हुए मन में एक संतोष था – यह पल अब केवल स्मृति नहीं, हमारी कहानी का हिस्सा है।

शाम ढलते-ढलते हम होटल लौटे। रात को झील किनारे टहलते हुए तारों से सजे आकाश को निहारा। ठंडी हवा में हाथों में हाथ डाले हम बहुत देर तक जीवन, सपनों और भविष्य की बातें करते रहे।

**दूसरा दिन –** दूसरे दिन सुबह हम करणी माता मंदिर गए। रोपवे से ऊपर जाते समय पूरा शहर नीचे फैलता जा रहा था। ऊपर पहुँचकर जब उदयपुर का विहंगम दृश्य देखा, तो लगा जैसे जीवन की समस्याएँ भी नीचे कहीं छोटी-सी रह गई हैं।

**मंदिर में दर्शन कर मन में एक अजीब-सी शांति उतरी। पत्नी ने कहा –**

यह ऊँचाई हमें याद दिलाती है कि जीवन में भी ऊपर उठने के लिए धैर्य

चाहिए।

इसके बाद हम जगदीश मंदिर पहुँचे। नक्काशीदार स्तंभ, शिखर और प्राचीन मूर्तियाँ अद्भुत थीं। घंटियों की ध्वनि और भजन की मधुरता ने वातावरण को पवित्र बना दिया।

मैंने अनुभव किया कि यात्रा केवल मनोरंजन नहीं, आत्मिक पुनर्स्थापन भी है। बैंकिंग की व्यस्त दुनिया से हटकर यहाँ एक सौम्यता थी, जो मन को संतुलित कर रही थी।

**तीसरा दिन –**

तीसरे दिन हमने शहर से बाहर करीब 45 किलोमीटर दूर अलसीगढ़ गाँव जाने का निश्चय किया। रास्ते में खेत,छोटे घर और ग्रामीण जीवन की सहजता दिखाई दी।

अलसीगढ़ के प्रसिद्ध डैम के पास पहुँचते ही प्रकृति की सादगी ने मन मोह लिया। पहाड़ियों से गिरता पानी, हरी घास और पक्षियों की चहचहाहट – मानो प्रकृति स्वयं हमें गले लगा रही हो!

**पत्नी ने पानी की ओर इशारा करते हुए कहा –**

देखो, कैसे निरंतर बहता जल अपने मार्ग स्वयं बनाता है हमें भी रुकना नहीं चाहिए।

हमने वहीं बैठकर चाय पी। दूर तक फैली हरियाली में शांति इतनी गहरी थी कि शब्द अनावश्यक लग रहे थे। ऐसी ही अनुभूति अलसीगढ़ के झरने के पास भी मिली। एक राहत भरी शांति के लिए इससे बेहतर जगह मैंने आजतक नही देखी।

**चौथा दिन –**

अंतिम दिन हमने शाम को लोकनृत्य कार्यक्रम देखा। रंग-बिरंगे परिधान, घूमती चुनरियाँ, ढोलक की थाप और राजस्थानी गीत – वातावरण उल्लास से भर गया।

**पत्नी ने तालियों के साथ उत्साह से कहा –**

**यही तो है भारत की आत्मा –** रंग, रस और राग।

रात को फिर झील किनारे बैठे। ठंड के मौसम में उदयपुर की सुंदरता अपने चरम पर थी। तारों भरा आकाश, शांत जल और धीमी हवा – हमने बहुत देर तक बातें कीं। उन पलों में कोई जल्दबाजी नहीं थी, कोई दबाव नहीं था। केवल साथ था सच्चा, सरल और गहरा साथ।

इन चार दिनों में हमने केवल स्थान नहीं देखे; हमने एक-दूसरे को फिर से महसूस किया। व्यस्त जीवन की आपाधापी में जो संवाद कम हो गए थे, वे फिर जीवित हो उठे।

मुझे एहसास हुआ कि पारिवारिक जीवन की नींव केवल जिम्मेदारियों से नहीं, बल्कि साथ बिताए गए ऐसे अनमोल पलों से मजबूत होती है।

उदयपुर ने हमें केवल दृश्य सौंदर्य नहीं दिया; उसने हमें संतुलन, प्रेम और आत्मिक शांति का उपहार दिया।

जब हम लौट रहे थे, तो मन में एक संतोष था –

जीवन की दौड़ जारी रहेगी, लेकिन अब उसके बीच विश्राम के ये क्षण संजोकर रखूँगा।

निश्चय ही इस यात्रा को हम अपने वैवाहिक जीवन की सबसे सुंदर स्मृतियों में संजोकर रखेंगे। उदयपुर की झीलें, महल, मंदिर, गाँव और झरने – सब हमारे प्रेम की कहानी के साक्षी बन गए हैं।

**यह यात्रा केवल चार दिनों की नहीं थी – यह हमारे रिश्ते की नई शुरुआत थी।**

पृष्ठ 20 का शेषांश

सीमित नहीं है, बल्कि टियर-2 और टियर-3 शहरों, कस्बों और ग्रामीण क्षेत्रों तक अपनी पहुँच बना चुका है। आज वॉयस-एआई और बहुभाषी डिजिटल प्लेटफॉर्म्स के माध्यम से लोग अपनी मातृभाषा और स्थानीय बोलियों में बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठा रहे हैं जिससे डिजिटल विभाजन धीरे-धीरे कम हो रहा है।

कम साक्षरता या तकनीकी जटिलताओं के कारण जो वर्ग पहले औपचारिक बैंकिंग से दूरी बनाए हुए थे, वह अब सहज संवाद के जरिये खातों की जानकारी, लेन-देन, ऋण और सरकारी योजनाओं से जुड़ पा रहे हैं। यह एआई-आधारित बैंकिंग को केवल तकनीकी नवाचार नहीं, बल्कि वित्तीय समावेशन का सशक्त माध्यम बनाता है।

भारतीय बैंकिंग क्षेत्र इसी मंत्र को आत्मसात करते हुए एआई को अपनाकर दक्षता, पारदर्शिता और पहुँच के नए मानक स्थापित कर रहा है। डिजिटल पब्लिक इंफ्रास्ट्रक्चर, जन-धन से लेकर यूपीआई तक की मजबूत नींव पर खड़ी भारतीय बैंकिंग व्यवस्था आज एआई के सहारे न केवल देश की आवश्यकताओं को पूरा कर रही है बल्कि वैश्विक मंच पर भी एक प्रेरक मॉडल के रूप में उभर रही है।

वर्तमान परिप्रेक्ष्य में, एआई-संचालित बैंकिंग केवल एक तकनीकी नवाचार भर नहीं है, बल्कि यह ग्राहक सेवा के प्रति एक गहन मानवीय दृष्टिकोण का प्रतिबिंब है, जो आधुनिक तकनीक के माध्यम से अभिव्यक्त हो रहा है। इसका उद्देश्य केवल प्रक्रियाओं को स्वचालित करना नहीं बल्कि ग्राहक की आवश्यकताओं को समझकर उसे सही समय पर सही समाधान उपलब्ध कराना है। जब तकनीक संवेदनशीलता और समझ के साथ जुड़ती है तब वह सेवा से आगे बढ़कर अनुभव बन जाती है।

आने वाले समय में बैंकिंग धीरे-धीरे अदृश्य होती चली जाएगी। यह अलग से किया जाने वाला कार्य नहीं रहेगा, बल्कि हमारे दैनिक जीवन का एक स्वाभाविक और सहज हिस्सा बन जाएगी-जैसे पृष्ठभूमि में चुपचाप काम करती हुई कोई व्यवस्था, जो बिना बाधा डाले हमारी वित्तीय जरूरतों को संभालती रहे। भुगतान, बचत, निवेश और सुरक्षा-सब कुछ सहज, तेज और लगभग अनदेखे रूप में घटित होगा।

**अंततः** एआई और बैंकिंग का यह संगम एक मूल विचार पर आधारित है- तकनीक ग्राहकों को सेवाएँ प्रदान करती है, लेकिन भरोसा रिश्ते बनाता है।

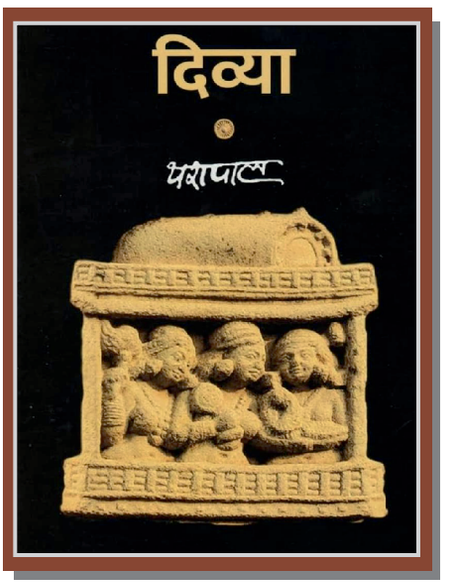
**कृत्रिम बुद्धिमत्ता** इस भरोसे को कमजोर नहीं करता, बल्कि उसे और अधिक सुरक्षित, पारदर्शी और वैयक्तिक बनाता है। इसी विश्वास के आधार पर एआई-संचालित बैंकिंग न केवल वित्तीय तंत्र को मजबूत कर रही है, बल्कि बैंक और ग्राहक के संबंधों को भी नए, उज्ज्वल और टिकाऊ भविष्य की ओर ले जा रही है।

# दिव्या

भाव्या
वरिष्ठ प्रबंधक
अंचल कार्यालय, सिलीगुड़ी

दिव्या यशपाल द्वारा रचित एक ऐसा ऐतिहासिक उपन्यास है जो बौद्धकालीन पृष्ठभूमि में स्त्री की पीड़ा, उसके स्वतंत्र व्यक्तित्व की खोज और सामाजिक संरचना के अंतर्विरोधों को गहराई से उजागर करता है। इतिहास के झरोखे से लेखक ने स्त्री मन को टटोलने एवं उसे साहित्यिक स्वरूप देने की सफल कोशिश की है।

'दिव्या' उपन्यास की रचना 1945 में हुई थी। यह उपन्यास ऐतिहासिक घटनाओं पर आधारित है, लेकिन यह इतिहास न होकर एक ऐतिहासिक कल्पना है। इसकी कथा बौद्धकालीन भारत में सागल के गणसमाज में केंद्रित है। उपन्यास की नायिका दिव्या, एक सशक्त और संवेदनशील चरित्र है, जो सागल की सर्वश्रेष्ठ नर्तकी घोषित की जाती है। वह सर्वश्रेष्ठ खड्गधारी पृथुसेन को पुष्प किरीट प्रदान करती है और इसी घटना के बाद उसके मन में पृथुसेन के प्रति प्रेमभावना जागृत होती है।




किन्तु, सामाजिक वर्गभेद और पृथुसेन की महत्वाकांक्षाओं के कारण दिव्या का जीवन संघर्षों से भर जाता है। प्रेम में धोखे के बाद वह पितृगृह नहीं लौटती और भटकते हुए दास व्यवसायी के हाथों पड़ जाती है। अंतत: वह रत्नप्रभा की नृत्यशाला में पहुँचती है, जहाँ उसका नाम बदलकर अंशुमाला रख दिया जाता है। उपन्यास के अंत में दिव्या पृथुसेन के प्रेम-मोह को त्यागकर मारिश नामक एक प्रगतिशील विचारक से मोहित हो उसके साथ शेष जीवनयापन करती है।

यशपाल एक मार्क्सवादी चिंतक और वैचारिक रूप से प्रतिबद्ध रचनाकार थे। उनकी रचनाओं में स्त्री की यातना और उसके व्यक्तित्व का प्रश्न हमेशा प्रमुख रहा है। दिव्या के माध्यम से यशपाल ऐतिहासिक पृष्ठभूमि में स्त्री की पीड़ा के सामाजिक कारणों की तलाश करते हैं। उनका मानना है कि इतिहास विश्वास की नहीं, विश्लेषण की वस्तु है। वे पाठकों को यह एहसास दिलाना चाहते हैं कि मनुष्य परिस्थितियों का भोक्ता ही नहीं, बल्कि कर्ता भी है।

आज की नारी के संदर्भ में मेरे विचारनुरूप स्त्री की स्थिति कमोबेश बदली नहीं है, आज भी अपने हर फैसले के लिए स्त्री को अपने परिवार की स्वीकृति की जरूरत है। आज भी नारी आधुनिक बंधनों से जकड़ी हुई है।

उपन्यास के पात्रों को मुख्यत: दो कोटियों में बाँटा जा सकता है:

**विचारानुरुप के प्रतिनिधि पात्र**-दिव्या और मारिश ऐसे पात्र हैं जो लेखक की प्रगतिशील विचारधारा का वहन करते हैं। दिव्या निश्छल, अल्हड़ प्रेमिका से एक सजग और विद्रोही नारी के रूप में परिवर्तित होती है। मारिश बौद्धकालीन परिवेश का प्रगतिशील विचारक है, जो चार्वाक के मत का अनुमोदन करता है और नारी को सम्मानजनक स्थान दिलाने की वकालत करता है।

विरोधी शक्तियों के पात्र पृथुसेन और सीरो समाज की रूढ़िवादी और कठोर मानसिकता का प्रतिनिधित्व करते हैं। पृथुसेन का चरित्र एक सामान्य युवक से लेकर एक महत्वाकांक्षी और अवसरवादी सेनापति के रूप में विकसित होता है। उपन्यास की कलात्मकता और भाषायी सौंदर्य के कुछ प्रमुख बिंदु इस प्रकार हैं:

**रोचक कथा-** उपन्यास की कथा पूर्ण, रोचक और शुरू से अंत तक जिज्ञासा को बनाए रखने वाली है। इसके पूर्वार्द्ध में प्रेम और भाव -प्रधानता है, तो उत्तरार्द्ध यथार्थवाद और वर्ग संघर्ष की प्रवृत्ति से युक्त है।

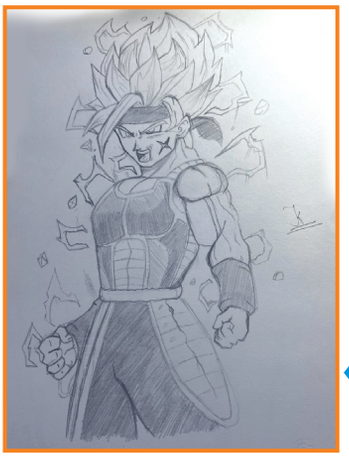
ऐतिहासिक वातावरण का सजीव चित्रण- यशपाल ने बौद्धकालीन वेश-भूषा, रीति-रिवाज, उत्सव-मेलों, शौर्य प्रदर्शन और नृत्य-कला का बहुत ही सजीव और प्रामाणिक चित्रण किया है। इसके लिए उन्होंने अजंता और एलोरा की गुफाओं के अध्ययन तथा तत्कालीन इतिहासकारों से सहयोग लिया।

भाषा-शैली-अतीत के रंग-रूप की रक्षा के लिए यशपाल ने उपन्यास में कुछ असाधारण भाषा और शब्दों का प्रयोग किया है, जिसके अर्थ की तालिका पुस्तक के अंत में दी गई है।

दिव्या हिंदी साहित्य की एक महत्वपूर्ण कृति है, जिसकी प्रासंगिकता आज भी बनी हुई है। स्त्री विमर्श की दृष्टि से-दिव्या का चरित्र आधुनिक नारी विमर्श का एक प्रतीक है। वह समाज द्वारा थोपे गए बंधनों को तोड़कर अपने लिए एक नया मार्ग चुनती है।

**सामाजिक यथार्थ का चित्रण-** यशपाल ने इस उपन्यास के माध्यम से दासप्रथा, वर्णव्यवस्था, सामंतवाद और धार्मिक रूढ़ियों जैसी सामाजिक कुरीतियों पर करारा प्रहार किया है।

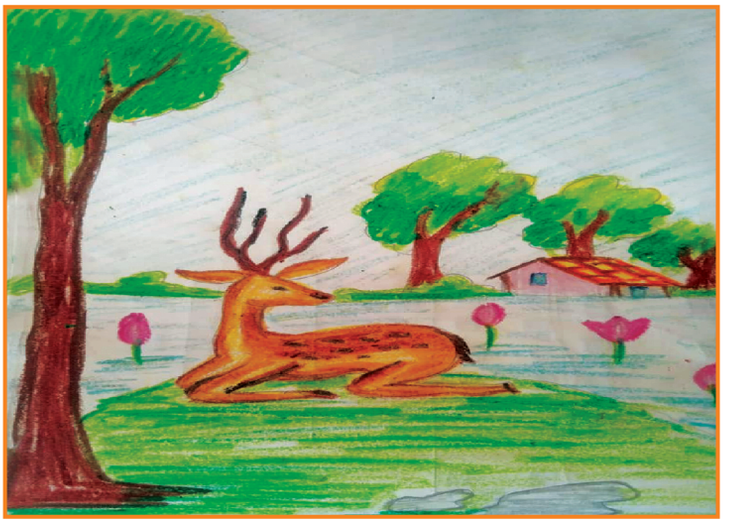
**निष्कर्षत:** यह कहा जा सकता है कि दिव्या यशपाल की एक कालजयी रचना है, जो ऐतिहासिक पृष्ठभूमि में रचे गए एक ऐसे कथानक के माध्यम से पाठक के हृदय को गहराई से प्रभावित करती है, जो न केवल अतीत का विश्लेषण करता है बल्कि वर्तमान और भविष्य के लिए एक दिशा-बोध भी प्रदान करता है। दिव्या का चरित्र केवल एक नारी की कहानी नहीं, बल्कि जीवन की आसक्ति का प्रतीक है। यह उपन्यास हिंदी साहित्य के साथ-साथ सामाजिक चेतना की दृष्टि से भी अत्यंत महत्वपूर्ण है। इस उपन्यास के माध्यम से ये विचार समाज के सामने रखे जा रहा है कि मनुष्य को अपनी किस्मत अपने कर्मों से स्वयं लिखने का प्रयास करना चाहिए।



**कैवल्य जायसवाल**
सुपुत्र - श्री नागेंद्र मोहन जायसवाल
उप महाप्रबंधक
मानव संसाधन विभाग, प्रधान कार्यालय

**अन्वी श्री**
सुपुत्री- श्रीमती ऋतु प्रकाश
सहायक महाप्रबंधक
सामान्य प्रशासन विभाग, प्रधान कार्यालय

**दर्शिता सलारिया**
सुपुत्री- श्री अनिल सलारिया
मुख्य प्रबंधक
अंचल कार्यालय, बेगूसराय



**ईशानी राज**
सुपुत्री- श्रीमती अर्चना कुमारी
वरिष्ठ प्रबंधक
अंचल कार्यालय, सिलीगुड़ी

# हिमाचल का शाही जायका: 'हिमाचली धाम'– परंपरा और स्वाद का संगम



श्रीमती रंजना
वरिष्ठ प्रबंधक
अंचल कार्यालय, शिमला

हिमाचल प्रदेश की देवभूमि अपनी प्राकृतिक सुंदरता के साथ-साथ अपने विशिष्ट खान-पान के लिए भी प्रसिद्ध है। यहाँ का सबसे महत्वपूर्ण और सांस्कृतिक व्यंजन 'धाम' है। यह केवल एक भोजन नहीं, बल्कि हिमाचल की परंपरा, अतिथि सत्कार और सामुदायिक एकता का प्रतीक है। चाहे शादी हो, मुंडन हो या कोई धार्मिक उत्सव, धाम के बिना हर आयोजन अधूरा माना जाता है। इस पारंपरिक दावत की सबसे बड़ी विशेषता यह है कि इसे जमीन पर बैठकर पत्तलों (ताउली) पर परोसा जाता है।

### हिमाचल प्रदेश की सांस्कृतिक पहचान : पारंपरिक भोजन धाम

देवभूमि हिमाचल प्रदेश अपनी अद्भुत प्राकृतिक सुंदरता के साथ-साथ समृद्ध सांस्कृतिक परंपराओं के लिए भी जाना जाता है। यहाँ की लोक संस्कृति, रीति-रिवाज, वेशभूषा और खान-पान इस पर्वतीय राज्य को विशिष्ट पहचान प्रदान करते हैं। इन्हीं परंपराओं में एक अत्यंत महत्वपूर्ण और गौरवशाली स्थान धाम का है। धाम केवल भोजन नहीं है बल्कि यह हिमाचली समाज की आत्मा, सामूहिकता, अनुशासन और सांस्कृतिक एकता का सजीव प्रतीक है।

### धाम का सांस्कृतिक महत्व

धाम हिमाचल प्रदेश में हर शुभ अवसर का अभिन्न अंग माना जाता है। विवाह, मुंडन, नामकरण, जन्मदिन, सेवानिवृत्ति समारोह, देवी-देवताओं के जागरण, मेलों और त्यौहारों में धाम का आयोजन अनिवार्य रूप से किया जाता है। धाम में पूरा गाँव या समाज एक साथ बैठकर भोजन करता है, जिससे आपसी भाईचारा, समानता और सामाजिक समरसता की भावना प्रबल होती है। इसमें अमीर-गरीब, ऊँच-नीच या जाति-भेद का कोई स्थान नहीं होता है। धाम की सबसे बड़ी विशेषता यह है कि यह प्राय: पूर्णत: शाकाहारी होता है और केले या पत्तलों पर जमीन पर बैठकर परोसा जाता है, जो समानता और सामूहिकता की भावना को दर्शाता है।

### बोटी : धाम के असली शिल्पकार

धाम को तैयार करने का कार्य साधारण रसोइयों द्वारा नहीं, बल्कि विशेष रूप से प्रशिक्षित पारंपरिक रसोइयों द्वारा किया जाता है, जिन्हें बोटी कहा जाता है। बोटियाँ अपने इस कौशल को पीढ़ी-दर-पीढ़ी आगे बढ़ाती हैं। इन्हें मसालों की सटीक मात्रा, पकाने की सही विधि और स्वाद का संतुलन सहज रूप से ज्ञात होता है। धाम की शुद्धता और पारंपरिक स्वाद बोटियों के अनुभव और निपुणता पर ही निर्भर करता है।

### हिमाचली धाम के पारंपरिक व्यंजन : सामग्री एवं बनाने की विधि

धाम की तैयारी एक दिन पहले से ही शुरू हो जाती है। सबसे पहले शुद्ध और स्थानीय सामग्री का चयन किया जाता है, जैसे देसी घी, ताजा दही, चावल, दालें, मसाले और सब्जियाँ।

मदरा और खट्टे जैसे व्यंजन तांबे या पीतल के बड़े बर्तनों में कढ़ी की आँच पर पकाए जाते हैं जिससे उनका स्वाद और सुगंध अद्वितीय बनती है। मसालों में धनिया, जीरा, लौंग, इलायची, दालचीनी और हींग का संतुलित प्रयोग किया जाता है। बोटियाँ बिना नुस्खे देखे, केवल अनुभव और परंपरा के आधार पर स्वाद का संतुलन बनाए रखती हैं।

#### 1. छाछ वाली कढ़ी

**सामग्री**

- छाछ – 1 लीटर
- बेसन – 2 बड़े चम्मच
- हल्दी – ½ चम्मच
- हींग – एक चुटकी
- जीरा – 1 चम्मच
- सरसों का तेल या देसी घी – 2 चम्मच
- नमक – स्वादानुसार

**विधि**

सबसे पहले छाछ को अच्छी तरह मथ लिया जाता है ताकि वह बिल्कुल चिकनी हो जाए। अब उसमें बेसन, हल्दी और नमक मिलाकर धीमी आँच पर पकाया जाता है। इसे लगातार चलाया जाता है ताकि गांठ न बने।

दूसरी ओर एक छोटे पैन में घी गरम कर जीरा और हींग का तड़का लगाया जाता है। यह तड़का खड़ी में डाल दिया जाता है। इसे ज्यादा गाढ़ा नहीं किया जाता। यह व्यंजन पाचन के लिए अत्यंत लाभकारी माना जाता है और धाम की शुरुआत इसी से होती है।

#### 2. काले चने का खट्टा

**सामग्री**

- काले चने – 1 कप (रात भर भिगोए हुए)

- इमली का गूदा या अनारदाना – 2 चम्मच
- धनिया पाउडर – 1 चम्मच
- जीरा – ½ चम्मच
- हींग – एक चुटकी
- सरसों का तेल – 2 चम्मच
- नमक – स्वादानुसार

**विधि :-**

काले चनों को कुकर में उबाल लिया जाता है। एक कढ़ाही में तेल गरम कर जीरा और हींग डाली जाती है। अब उबले चने, धनिया पाउडर और नमक डालकर हल्का भूनते हैं।

इसके बाद इमली का गूदा डालकर धीमी आँच पर पकाया जाता है। इसका स्वाद खट्टा-तीखा होता है, जो धाम के अन्य व्यंजनों के साथ संतुलन बनाता है।

**3. सेपु बड़ी का मदरा (धाम का सबसे प्रसिद्ध व्यंजन)**

**सामग्री :-**

- सेपु बड़ी (चने की दाल की बड़ी) – 10-12
- खट्टा दही – 2 कप
- घी – 3 बड़े चम्मच
- जीरा – 1 चम्मच
- लौंग – 3-4
- इलायची – 2
- दालचीनी – 1 टुकड़ा
- हल्दी – ½ चम्मच
- हींग – एक चुटकी
- नमक – स्वादानुसार

**विधि**

सेपु बड़ियों को हल्का भिगोकर नरम किया जाता है। एक बड़े बर्तन में घी गरम कर साबुत मसाले डाले जाते हैं। अब दही को फेंटकर उसमें हल्दी और नमक मिलाकर धीरे-धीरे बर्तन में डाला जाता है।

लगातार चलाते हुए धीमी आँच पर पकाया जाता है ताकि दही फटे नहीं। अंत में बड़ियाँ डालकर लगभग 20-25 मिनट तक पकाया जाता है। मदरा जितना धीरे पकता है, उतना ही स्वादिष्ट बनता है।

**4. राजमा (हिमाचली शैली)**

**सामग्री**

- राजमा – 1 कप
- सरसों का तेल – 2 चम्मच
- जीरा – 1 चम्मच
- धनिया पाउडर – 1 चम्मच
- हल्दी – ½ चम्मच
- हींग – एक चुटकी
- नमक – स्वादानुसार

**विधि :-**

राजमा रातभर भिगोकर कुकर में उबाल लिया जाता है। तेल गरम कर जीरा और हींग डाली जाती है। अब राजमा, मसाले और थोड़ा पानी डालकर धीमी आँच पर पकाया जाता है।

धाम के राजमा में प्याज-लहसुन का प्रयोग नहीं होता, जिससे इसका स्वाद सौम्य और शुद्ध रहता है।

**5. माह की दाल (उड़द दाल)**

**सामग्री :-**

- उड़द दाल – 1 कप
- घी – 2 चम्मच
- जीरा – ½ चम्मच
- हल्दी – ½ चम्मच
- नमक – स्वादानुसार

**विधि :-**

दाल को धोकर कुकर में पकाया जाता है। घी में जीरा भूनकर दाल में मिलाया जाता है। इसे न अधिक पतला और न अधिक गाढ़ा रखा जाता है।

**6. मीठा भात (धाम का पारंपरिक मिष्ठान)**

**सामग्री :-**

- चावल – 1 कप
- देसी घी – 4 चम्मच
- चीनी या गुड़ – ½ कप
- केसर – कुछ धागे
- इलायची – 2
- काजू, किशमिश, बादाम – आवश्यकतानुसार

**विधि :-**

चावल को घी में हल्का भूनकर पानी डालकर पकाया जाता है। अब चीनी, केसर और इलायची डालकर धीमी आँच पर पकाया जाता है। अंत में सूखे मेवे डालकर अच्छी तरह मिलाया जाता है। यही धाम का मधुर समापन होता है।

हिमाचली धाम के व्यंजन स्वाद के साथ-साथ संयम, शुद्धता और परंपरा का प्रतीक हैं। बिना अधिक मसालों के, धीमी आँच पर बना यह भोजन स्वास्थ्यवर्धक भी होता है। धाम की हर रेसिपी हिमाचल की लोक-संस्कृति और जीवनशैली की सुगंध अपने भीतर समेटे हुए है।

# प्रधान कार्यालय की गतिविधियाँ

क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय द्वारा निरीक्षण के दौरान श्री घनश्याम परमार (महाप्रबंधक), श्री विचित्रसेन गुप्त (उपनिदेशक कार्यान्वयन) तथा श्री ओम प्रकाश प्रसाद (अनुसंधान अधिकारी)

भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग, क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय (पूर्व क्षेत्र) द्वारा वर्ष 2024-25 हेतु राजभाषा के उत्कृष्ट कार्यान्वयन के लिए सम्मान-स्वरूप नराकास (बैंक), कोलकाता को प्रदत्त

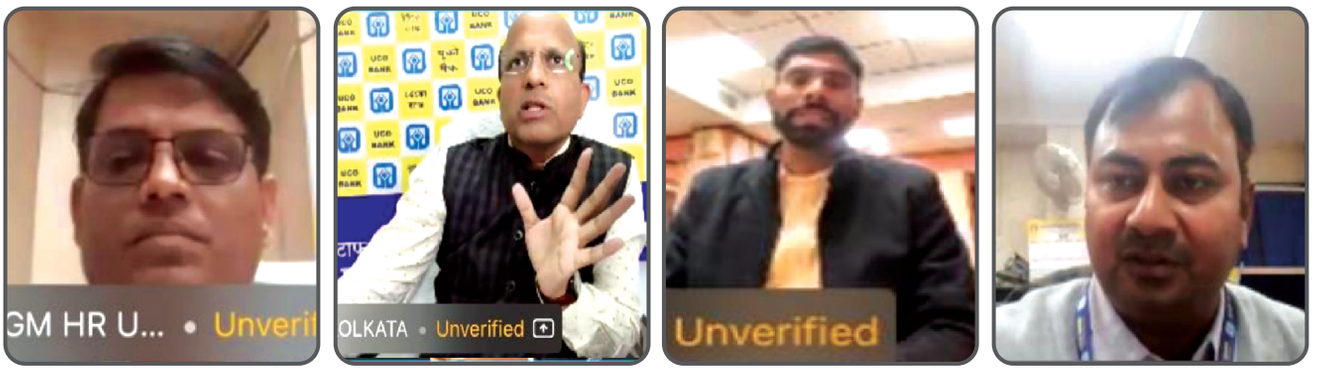
बैंक के माननीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी तथा कार्यपालकों द्वारा 'यूको अनुगूँज' (सितंबर 2025) पत्रिका का विमोचन

प्रधान कार्यालय की दिनांक 31.12.2025 को समाप्त तिमाही की सर्वोच्च राजभाषा कार्यान्वयन समिति की 168वीं बैठक

नराकास (बैंक), कोलकाता के अध्यक्ष महोदय के कर-कमलों से वित्तीय वर्ष 2024-25 के विजेताओं को पुरस्कार

नराकास (बैंक), कोलकाता की 80वीं छमाही बैठक

## राजभाषा अधिकारियों के लिए दिनांक: 04 दिसंबर, 2025 को तकनीक आधारित ऑनलाइन कार्यशाला




## प्रधान कार्यशाला, राजभाषा विभाग द्वारा 14 नवंबर, 2025 को कार्यपालकों के लिए तकनीकी विषय पर आयोजित एक दिवसीय राजभाषा कार्यशाला

## हिंदी माह 2025 के उपलक्ष्य में आयोजित विभिन्न प्रतियोगिताओं के पुरस्कार वितरण समारोह की झलक

## प्रधान कार्यालय की गतिविधियाँ

### हिंदी माह 2025 के उपलक्ष्य में आयोजित विभिन्न प्रतियोगिताओं के पुरस्कार वितरण समारोह की झलक

# अंचल कार्यालय की गतिविधियाँ

माननीय संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उपसमिति द्वारा दिनांक 23.12.2025 को अंचल कार्यालय, साल्टलेक का सफलतापूर्वक राजभाषायी निरीक्षण संपन्न।

माननीय संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उपसमिति द्वारा दिनांक 23.12.2025 को अंचल कार्यालय, कोलकाता का सफलतापूर्वक राजभाषायी निरीक्षण संपन्न।

यूको जी. डी. बिड़ला स्मृति व्याख्यानमाला, भुवनेश्वर अंचल

यूको जी. डी. बिड़ला स्मृति व्याख्यानमाला, कोलकाता अंचल

यूको जी. डी. बिड़ला स्मृति व्याख्यानमाला, धर्मशाला अंचल

यूको जी. डी. बिड़ला स्मृति व्याख्यानमाला, गुवाहाटी अंचल

यूको जी. डी. बिड़ला स्मृति व्याख्यानमाला, बैंगलोर अंचल

यूको जी. डी. बिड़ला स्मृति व्याख्यानमाला एवं यूको राजभाषा सम्मान, करनाल अंचल

# पाठकीय प्रतिक्रिया

**डॉ. विचित्रसेन गुप्त**
उप निदेशक (कार्यान्वयन)
क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय (पूर्व क्षेत्र)
राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय
भारत सरकार

भारतीय भाषाओं में अंतर्संबंध विषय पर केंद्रित 'यूको अनुगूंज' का जुलाई–सितंबर 2025 अंक अनूठा एवं संग्रहणीय है। राजभाषा हिंदी के विकास, संवर्धन और गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा निर्धारित पत्रिका–मानकों के अनुरूप इसकी सामग्री प्रस्तुति अत्यंत प्रशंसनीय है। कवर पृष्ठ पर 'वेणु की डायरी' से लेकर गुरुदेव रवीन्द्रनाथ टैगोर की अमर पंक्तियों "Where the mind is without fear" को प्रस्तुत करती पत्रिका हिंदी और अंग्रेजी दोनों की समृद्ध साहित्यिक परंपरा के अप्रतिम स्वरूप को प्रस्तुत करती है। पत्रिका में समाहित थीम–विषयक आलेख जहां भारतीय भाषाओं की अंतर्ध्वनियों को उजागर करते हैं, वहीं 'विविध' अनुभाग में भारतीय त्यौहारों के आर्थिक महत्व पर सुरुचिपूर्ण लेख, यात्रा–वृत्तांत, बीएसएयू कोलकाता की कुलपति डॉ. सोमा बंधोपाध्याय से विशेष संवाद, ट्यूजडेज विद मॉरी की मार्मिक समीक्षा, 'बाल वीथिका', 'भोजनम् तथा विविध राजभाषायी गतिविधियों का विस्तृत संकलन पत्रिका को बहुआयामी और पाठक–प्रिय बनाता है। उत्कृष्ट संपादन एवं सृजनशील संकल्पना के लिए संपादक मंडल को हार्दिक बधाई ..। अंत:करण से कामना है कि 'यूको अनुगूंज' इसी प्रकार भाषा–सेतु बनकर संवेदना, संस्कृति और संवाद के नए रंग व विविध छटाएँ बिखेरती रहे।

**रोहित कुमार सौरभ**
उप अंचल प्रमुख
अंचल कार्यालय, सिलीगुड़ी

अपने बैंक की तिमाही गृह पत्रिका अनुगूँज का मैं नियमित पाठक रहा हैं। इस पत्रिका का हर अंक रोचक रहा है, परंतु जुलाई-सितंबर 2025 भारतीय भाषाओं में अंतर्संबंध' विशेषांक अत्यंत उत्कृष्ट पत्रिका लगी। पत्रिका की साज सज्जा, आकर्षक आवरण पत्रिका के प्रत्येक पृष्ठ की जानकारी देती अनुक्रमणिका तथा सरल एवं प्रभावी भाषा जो आपको आखरी पन्ने तक जाने के लिए विवश कर दे, अत्यंत सराहनीय है। पत्रिका में बैंक की गतिविधियों, उपलब्धियों एवं विभिन्न अंचलों से आए लेखों का सुंदर समन्वय देखने को मिलता है, जिससे मुझे अपने संस्थान से जुड़ाव एवं गर्व की अनुभूति होती है। श्री अनिल सलारिया द्वारा प्रस्तुत लेख उत्तर भारत की भाषाएँ एवं साहित्य उत्तर क्षेत्र में बोली जाने वाली भाषाओं से हमें बखूबी रूबरू कराती हैं। श्री मोरेश्वर खापेकर जी की कविता तो जैसे मेरे भावों को ही शब्द दे रही हो। पुत्री का पिता होने के नाते उसकी मुस्कान से प्रिय और कुछ हो भी नहीं सकता। सम्पूर्ण संपादक मंडल एवं इससे जुड़े सभी रचनाकार बधाई के पात्र हैं, जिन्होंने इतनी सुंदर एवं उपयोगी पत्रिका का प्रकाशन किया। आशा है कि भविष्य में भी इसी प्रकार ज्ञान, भाषा एवं सृजनशीलता यूको अनुगूँज को आगे बढ़ाती रहेगी तथा अपने पाठकों को हर्षित करती रहेगी।

**मुकेश कापुरे**
मुख्य प्रबंधक
कृषि एवं ग्रामीण व्यवसाय विभाग
प्रधान कार्यालय

यूको अनुगूँज (जुलाई-सितंबर,2025) का यह अंक बहुत ही ज्ञानवर्धक व शिक्षाप्रद है। इसमें सारगर्भित आलेख 'चार कोस पर पानी बदले, आठ कोस पर वाणी', 'हिंदी एवं भारतीय भाषाओं का सह संबंध', 'सरकारी प्रयास-भारतीय भाषाओं के प्रचार-प्रसार में तकनीकी टूल्स का योगदान' और 'डिजिटल युग में भारतीय भाषाओं का पुनर्जागरण' से हमें बहुत कुछ जानने का मौका मिला। इसके अतिरिक्त पत्रिका में विभिन्न आलेख, साक्षात्कार, पुस्तक समीक्षा, कविताओं, बाल-वीथिका, भोजनम् एवं यात्रा वृतांत जैसी विभिन्न रचनाओं को शामिल किया गया है। 'यूको अनुगूँज' वास्तव में गागर में सागर भरने वाला है। इस पत्रिका में प्रकाशित आलेख पाठकों को भावनात्मकता से जोड़ते हैं और हम सभी अगले अंक के लिए प्रतीक्षारत रहते हैं। इस हेतु मैं संपादक मंडल को हार्दिक बधाई देता हूँ।

**अनिल सलारिया**
मुख्य प्रबंधक
अंचल कार्यालय, बेगूसराय

भारतीय भाषाओं में अंतर्संबंध विशेषांक पर आधारित 'यूको अनुगूँज' का जुलाई–सितंबर 2025 अंक सचमुच साहित्य, संस्कृति और भाषाई संवेदना का सुंदर संगम प्रतीत होता है। इस अंक में भारतीय भाषाओं की बहुरंगी विविधता के साथ उनकी अंत:धारा, पारस्परिकता और आदान-प्रदान को अत्यंत सरल, प्रमाणिक और प्रभावशाली ढंग से उकेरा गया है। यह अंक' वास्तव में 'एकता में अनेकता' की भारतीय भाषाई परंपरा का जीवंत प्रमाण प्रस्तुत करता है। पत्रिका के अन्य रचनात्मक अंग जैसे विविध आलेख, सारगर्भित बैंकिंग सामग्री, साक्षात्कार, पुस्तक समीक्षा, कविता, यात्रा-वृत्तांत तथा 'बाल-वीथिका' और 'भोजनम् इसे और भी समृद्ध, जीवंत और पाठकप्रिय बनाते हैं। राजभाषा विभाग, प्रधान कार्यालय को इस उत्कृष्ट प्रयास के लिए हार्दिक बधाई और आशा है कि 'यूको अनुगूँज' आगे भी इसी प्रकार ज्ञान, संस्कृति और भाषाई चेतना का सेतु बनकर अपनी अनुगूँज को और व्यापक करता रहेगा।

**सम्राट सिंह**
प्रबंधक
एसएमई एवं कृषि हब भागलपुर

'यूको अनुगूँज' का जुलाई-सितंबर 2025 अंक प्राप्त हुआ। इस अंक में विभिन्न आलेखों का समावेश कर 'भारतीय भाषाओं में अंतर्संबंध' एवं भारत की समृद्ध भाषाई विरासत को रेखांकित किया गया है, जो अत्यंत प्रासंगिक है। हमें मातृभाषा पर गर्व करने के साथ-साथ अन्य भाषाओं का भी सम्मान करना चाहिए। यह भाषाई सौहार्द एवं सद्भाव के लिए आवश्यक है तथा विभिन्न स्त्रोतों से हमारा ज्ञानवर्धन भी होता है। ऋग्वेद की ऋचा भी कहती है-आ नो भद्रा: क्रतवो यन्तु विश्वतो। अर्थात् हमारे पास चारों ओर से कल्याणकारी विचार आते रहें। भाषा विषयक आलेखों के अलावा अन्य विषयों से संबंधित रचनाओं को समाहित कर इस अंक को विविधतापूर्ण स्वरूप प्रदान किया गया है। नियमित प्रकाशन इस पत्रिका की विशिष्टता है। संपादक मंडल को हार्दिक बधाई तथा एक और बेहतर अंक के लिए अशेष शुभकामनाएं।

# अनटचेबल/ अछूत

पीड़ा का प्रलेख, करुणा का काव्य के रूप में मुल्क राज आनंद की ख्याति-ध्वजा अनटचेबल (1935) से ऊँची हुई, जिसकी भूमिका ई. एम. फ़ार्स्टर ने लिखकर इसे अंतरराष्ट्रीय प्रतिष्ठा प्रदान की। यह उपन्यास एक ही दिन की घटनाओं में युवा दलित नायक 'बखा' की कथा कहता है। एक सफाईकर्मी, जिसकी सांस रोके चलती जिंदगी हर मोड़ पर अछूतपन की अदृश्य दीवार से टकराती है। मंदिर में प्रवेश-निषेध, राह चलते अपमान, 'छुआछूत' का सार्वजनिक दंश, इन सबके बीच बखा के भीतर स्वाभिमान की मन्द लौ कहीं बुझती नहीं। कथा के उत्तरार्ध में गांधी-भाषण की नैतिक आहट और फ्लश शौचालय जैसा तकनीकी रूपक, दोनों मिलकर परिवर्तन के नैतिक और नवोन्मेषी द्वार सुझाते हैं। एक ओर अंतरात्मा का सुधार, दूसरी ओर ढाँचे/प्रणालियों का आधुनिकीकरण। इस प्रकार अछूत केवल करुणा का कलश नहीं, समाधान की संकेतक-वेला भी है।

इस कथा-तंत्र में एक-एक दिन, अनेक दृश्य; एक आवाज, अनेक प्रतिध्वनियाँ के माध्यम से देखा गया शहर मानो बलशाह-सा काल्पनिक नगर के रुप में एक समाज-दर्पण बन जाता है। सार्वजनिक फटकार का अपमान, मंदिर-द्वार पर निषेध की व्यथा,ईसाई मिशनरी की दया में छिपी वर्चस्व-छाया और अंत में गांधी-विचार की नैतिक पुकार। यह सब कुछ एक ही दिन में घटित होते हुए भी समूची सदी का लेखाजोखा बन जाता है। आनंद की शैली रिपोर्ताज की सटीकता और काव्यात्मक करुणा का संतुलन रचती है, जहाँ भाषा का हर वाक्य मर्म-स्पर्श बनकर पाठक के भीतर उतरता है।

अछूत केवल कथा नहीं; सामाजिक-सुधार का घोष है। आनंद दलित जीवन के मानवीय आयाम को उजागर करते हैं, ताकि पाठक दया नहीं, समानता को समझे। उपनिवेशी भारत की दोहरी दमन-परंपरा (औपनिवेशिक सत्ता और जातिगत अन्याय) इस उपन्यास में तीखे किन्तु गरिमामय ढंग से उद्घाटित होती है। आनंद का आग्रह स्पष्ट है, व्यवस्था बदले और मन बदले; संवेदना भी हो, संरचना-परिवर्तन भी। यही द्वि-स्तरीय दृष्टि इस कृति को कालजयी प्रासंगिकता देती है।

आनंद का गद्य अनुप्रास का आलोक और यथार्थ का साहस साथ लेकर चलता है। वाक्य छोटे-छोटे पर प्रभाव दीर्घ, रूपक मनोहारी पर तथ्य अडिग। फार्स्टर ने भूमिका में जिस सच्चाई कहने के साहस की सराहना की थी, वही साहस अछूत के हर पृष्ठ पर स्पंदित है। बखा का चरित्र विलाप नहीं, विलक्षणता है, वह पीड़ित होकर भी पीड़ारहित मनुष्यता का स्वप्न देखता है। तकनीक का रूपक उपन्यास को विचार-परक आधुनिकता से जोड़ देता है, मानो लेखक कह रहा हो: मन भी बदले, मगर व्यवस्थाएँ भी सुधरें।

भारतीय साहित्य की बहुरंगी टेपेस्ट्री में अछूत एक ऐसा दीप-स्तंभ है जो पीड़ा की धुंध में रास्ता दिखाता है। यह उपन्यास भारतीय समाज की कठोर परतों को उघाड़ते हुए भी पाठक के मन में कोमलता की नमी भरे रखता है, ताकि हम पहचान की दीवारें नहीं, मानवीयता के पुल बनाना सीखें। अछूत केवल पाठ नहीं; परिवर्तन का पाठ्यक्रम है, जो हमें आमंत्रित करता है कि हम जाति, पंथ, रंग से परे हर व्यक्ति की अंतर्निहित गरिमा को स्वीकारें, और न्यायपूर्ण, समावेशी समाज के निर्माण में अपना हिस्सा जोड़ें।

### परिचय

पुनर्जागरण के निबंधकार, आलोचक एंव विचारक मुल्कराज आनंद एक प्रसिद्ध भारतीय उपन्यासकार थे, जिनका जन्म 12 दिसंबर वर्ष 1905 को पेशावर में हुआ था, जो इस समय पाकिस्तान में है। वर्ष 1924 में, अमृतसर के खालसा कॉलेज से स्नातक की डिग्री प्राप्त करने के बाद, मुल्कराज आनंद यूनिवर्सिटी कॉलेज लंदन और कैमाब्रज यूनिवर्सिटी से शिक्षा प्राप्त करने के लिए यू. के. (ग्रेटब्रिटेन) गए। वर्ष 1929 में अपनी पीएचडी की पढ़ाई पूरी करने के बाद, मुल्कराज आनंद ने जेनेवा के लीग ऑफ नेशंस स्कूल ऑफ इंटेलेक्चुअल कॉरपोरेशन में अध्ययन किया था और पढ़ाने का काम भी किया था।

यह एक विडंबना है कि उन्होंने अपने परिवार की समस्याओं के कारण साहित्यिक कैरियर की शुरुआत की थी। उनका पहला निबंध उनकी चाची की आत्महत्या की प्रतिक्रिया से संबंधित था, जिसे उनके परिवार द्वारा मुसलमान के साथ भोजन साझा करने के कारण बहिष्कृत किया गया था। उनका पहला उपन्यास अनटचेबल वर्ष 1935 में प्रकाशित हुआ था, जिसमें उन्होंने भारत की अछूत समस्या का बेबाक चित्रण किया था। उनका दूसरा उपन्यास कुली एक बाल श्रमिक के रूप में काम कर रहे 15 वर्षीय लड़के पर आधारित था, जो तपेदिक (टी. वी.) से ग्रस्त होने के कारण मर जाता है।

मुल्कराज आनंद ने भारत के स्वतंत्रता संग्राम में भी भाग लिया था और स्पेनिश नागरिक युद्ध में गणतंत्रवादियों के साथ लड़े थे। द्वितीय विश्व युद्ध के दौरान, उन्होंने लंदन में बीबीसी के लिए एक पटकथा लेखक के रूप में काम किया था, जहाँ वह जॉर्ज ऑरवेल के मित्र बन गए थे। उनके कुछ प्रमुख उपन्यासों में 'द विलेज' (1939), 'अक्रॉस द ब्लैक वॉटर्स' (1940), 'द सोर्ड एंड द स्किल' (1942) और 'द प्राइवेट लाइफ ऑफ ऐन इंडियन प्रिंस' (1953) आदि शामिल हैं। वह वर्ष 1946 में भारत लौट आए थे और मुंबई में रहने लगे थे। मुल्कराज आनंद ने मार्ग नामक पत्रिका की स्थापना की थी और वह कुतुब पब्लिशर्स के निदेशक भी रहे थे। उन्होंने विभिन्न भारतीय विश्वविद्यालयों में अध्यापन कार्य किया था और वर्ष 1965 से लेकर वर्ष 1970 तक ललित कला अकादमी के अध्यक्ष भी रहे थे। मुल्कराज आनंद वर्ष 1970 में लोकायत ट्रस्ट के अध्यक्ष चुने गए थे। इस महान साहित्यिककार मुल्कराज आनंद का 28 सितंबर 2004 को निधन हो गया था।

# यूको अनुगूँज की यात्रा

यूको बैंक
(भारत सरकार का उपक्रम)

UCO BANK
(A Govt. of India Undertaking)

सम्मान आपके विश्वास का

Honours Your Trust

मुद्रक: **पापुलर बाइंडर एंड को**, 100/5/1A, एस एन बनर्जी रोड, कोलकाता-14, फोन: 9007682556, ई-मेल: popular_binder@yahoo.in