

# बॉबमैत्री Bobmaitri

अप्रैल - जून • April - June 2020



चुनौतीपूर्ण समय, साहसपूर्ण बैंकिंग

**अहमदाबाद अंचल द्वारा मुख्यमंत्री राहत कोष (गुजरात) में अंशदान**



15 मई, 2020 को अहमदाबाद अंचल की महाप्रबंधक श्रीमती अर्चना पाण्डेय द्वारा गुजरात राज्य के मुख्यमंत्री श्री विजय रूपाणी और उप मुख्यमंत्री श्री नितिन पटेल को मुख्यमंत्री राहत कोष में स्टाफ सदस्यों द्वारा एकत्रित रु. 37,75,000/- की राशि का चेक सौंपा गया. इस अवसर पर बैंक के निदेशक डॉ. भरत डांगर भी उपस्थित रहे.

**लखनऊ अंचल द्वारा मुख्यमंत्री राहत कोष (उत्तर प्रदेश) में अंशदान**

18 जून, 2020 को उत्तर प्रदेश के मुख्यमंत्री श्री योगी आदित्यनाथ को मुख्य महाप्रबंधक डॉ. रामजस यादव, महाप्रबंधक श्री ब्रजेश कुमार सिंह एवं उप महाप्रबंधक श्री अशोक कुमार सिंह द्वारा उत्तर प्रदेश कोविड केयर फंड (मुख्यमंत्री राहत कोष) में रु. 39,01,000/- की राशि का चेक भेंट किया गया.



**भोपाल अंचल द्वारा मुख्यमंत्री राहत कोष (मध्य प्रदेश) में अंशदान**



22 जून, 2020 को भोपाल अंचल द्वारा रु. 7,00,000/- का चेक मुख्यमंत्री सहायता कोष में अंशदान स्वरूप दिया गया. इस अवसर पर मध्य प्रदेश के मुख्यमंत्री श्री शिवराज सिंह चौहान को महाप्रबंधक श्री सुरेन्द्र शर्मा द्वारा अंशदान का चेक भेंट किया गया.

**संजीव चड्ढा / Sanjiv Chadha**  
**प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश**  
**Managing Director & Chief Executive Officer's Message**



प्रिय साथियो,

आप सभी के साथ संवाद करते हुए मुझे प्रसन्नता हो रही है। सर्वप्रथम, इस अभूतपूर्व स्वास्थ्य संकट के दौरान बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए मैं आपके सतत समर्थन हेतु आप सभी के प्रति आभार व्यक्त करता हूँ। यह आवश्यक है कि हम अपने कर्तव्यों का पालन करते समय समुचित सावधानी बरतें तथा सामाजिक दूरी और स्वच्छता संबंधी जरूरतों के प्रति सतर्क रहें।

मुझे आपके साथ यह साझा करते हुए प्रसन्नता हो रही है कि हमारे बैंक को भारत सरकार के ईज 2.0 सूचकांक में सार्वजनिक क्षेत्र के सभी बैंकों के बीच "प्रथम" स्थान प्राप्त हुआ है। मैं इस उत्कृष्ट कार्यानिष्ठादन के लिए आप सभी को बधाई देता हूँ। सूचकांक के अनुसार बैंक में 'जिम्मेदार बैंकिंग', 'गवर्नेंस एवं एचआर', 'एमएसएमई हेतु उद्यमित्र के रूप में पीएसबी' और 'क्रेडिट ऑफ-टेक' में उच्चतम सुधार के साथ छह मानदंडों पर उल्लेखनीय प्रगति देखी गई है। अब यह हमारी जिम्मेदारी है कि हम ईज 3.0 में भी अपनी रैंकिंग को बनाए रखें, जिसमें बैंकिंग सेवाओं के डिजिटलीकरण और प्रौद्योगिकी समर्थित बैंकिंग पर जोर दिया जा रहा है।

बैंकिंग सेवाओं और परिचालनों को डिजिटल बनाने की दिशा में बैंक द्वारा कई कदम उठाए जा रहे हैं। इसके लिए, बैंक ने अपने मोबाइल बैंकिंग प्लेटफॉर्म को नया रूप दिया है और इसे अधिक ग्राहक उपमुख बनाया है। बढ़ती प्रतिस्पर्धा और उपभोक्ताओं की प्राथमिकताओं को देखते हुए, यह हमारी डिजिटल कार्यनीति का सबसे महत्वपूर्ण कार्य होगा।

बैंक में खाता खोलने की प्रक्रिया टैब बैंकिंग के माध्यम से पहले से ही डिजिटलीकृत है। हमने अब एक 'इंस्टा क्लिक बचत खाता' की शुरुआत की है, जिसमें ग्राहक डिजिटल माध्यम से बचत खाता खोल सकते हैं। ऋण व्यवसाय के लिए हमने एक डिजिटल ऋण विभाग की स्थापना की है जो रिटेल, एमएसएमई और कृषि ऋणों के लिए सोर्सिंग से लेकर संवितरण तक एंड-टू-एंड डिजिटल प्रक्रिया सुनिश्चित करेगा।

साथ ही, हम बैंक को पेपरलेस बैंक में बदलने के लिए अपनी आंतरिक अनुमोदन प्रक्रिया को डिजिटलीकरण कर रहे हैं। वर्चुअल बैठक और उपस्थिति के माध्यम से बैंक कर्मचारियों को घर से कार्य का विकल्प उपलब्ध करा अपने कार्यों को जारी रखने में सफल रहा है। हम इनमें से कुछ कार्य-पद्धतियों को जारी रखना चाहते हैं और एक सरल कामकाजी माहौल की शुरुआत कर रहे हैं, जिसमें हम पूर्णकालिक और अंशकालिक आधार पर प्रतिभावान लोगों को आकर्षित कर सकते हैं।

एक ओर जहां हम दीर्घावधि कार्यानीतिक बदलाव लाने पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं वहीं हमें संवृद्धि, कासा जमा, लागत-आय अनुपात और गैर-निष्पादित ऋणों की वसूली पर भी पूरा ध्यान देना है। हमारे अग्रिम 31 मार्च, 2020 के 5.9% से बढ़कर 30 जून, 2020 को 8.6% रहे हैं। घरेलू कासा अनुपात 30 जून, 2020 को 294 आधार अंक की वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि के साथ 39.5% हो गया। ग्राहकों को प्रदान किए गए अधिस्थान के कारण 0.45% के घरेलू स्लिपेज अनुपात के साथ पिछले वर्ष के 3.56% की तुलना में जून '20 को समाप्त तिमाही के दौरान स्लिपेज अनुपात का स्तर 1.64% रहा।

बैंक को उन ग्राहकों के लिए अतिरिक्त प्रावधान करना पड़ा, जिन्हें आस्ति वार्गीकरण का स्थायी लाभ मिला था। इसके परिणामस्वरूप प्रावधान कवरेज अनुपात 31 मार्च 2020 के 81.33% की तुलना में बढ़कर 30 जून, 2020 को 83.3% रहा। उच्चतर प्रावधान, लागत-आय अनुपात में वृद्धि और निष्क्रिय गैर-ब्याज आय के कारण बैंक को जून '20 को समाप्त तिमाही में रु. 864 करोड़ का घाटा दर्शाना पड़ा।

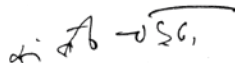
इस प्रकार हमें जिन क्षेत्रों में सुधार करने की आवश्यकता है, उसमें प्रमुख रूप से लागत-आय अनुपात में कमी, अपनी गैर-ब्याज आय में वृद्धि और उच्च वसूली सुनिश्चित करना है। बैंक का लागत-आय अनुपात वित्तीय वर्ष 2019-20 के 47.86% से बढ़कर जून '20 में समाप्त तिमाही में 49.97% हो गया। बैंक की गैर-ब्याज आय में जून '20 को समाप्त तिमाही में 5% की गिरावट आई।

लागत-आय अनुपात में कमी लाने के लिए, बैंक ने ऐसी 1,000 शाखाओं को युक्तिसंगत बनाया है जो समामेलन के बाद एक-दूसरे के काफी करीब स्थित थीं। इससे हमारी लागत कम होगी। हमें अपने लागत-आय अनुपात में सुधार करने के लिए लगातार ऐसे क्षेत्रों की पहचान करनी होगी जिनसे लागत कम की जा सके।

आगामी महीनों में हम सभी का ध्यान वसूली और अधिस्थान के तहत खातों का पुनर्गठन सुनिश्चित करने पर होना चाहिए। हमें उन ग्राहकों के साथ संपर्क में रहना चाहिए जिन्होंने अधिस्थान का लाभ उठाया है और बकाया राशि की वसूली करने या पात्र ग्राहकों को पुनर्गठन सुविधा की पेशकश करने की दिशा में प्रयास किए जाने चाहिए।

अंत में, मैं परीक्षा की इस घड़ी में आपके प्रयासों और समर्थन के लिए पुनः अपना सराहना भाव व्यक्त करता हूँ।

शुभकामनाओं सहित,

  
(संजीव चड्ढा)

Dear Friends,

It is indeed a pleasure to communicate with all of you. To begin with let me thank each one of you for your unstinted support in providing banking services during this unprecedented health crisis. It is essential that while performing our duties, each one of us exercises caution and remain vigilant of the needs of social distancing and sanitization.

I am pleased to share with you that our Bank has been ranked "First" in the Government of India's EASE 2.0 Index amongst all PSBs. I congratulate each one of you on this stellar performance. As per the index, significant progress has been seen in the Bank across six themes with the highest improvement seen in 'Responsible Banking', 'Governance and HR', 'PSBs as Udyamimitra for MSMEs', and 'Credit off-take'. It is now incumbent upon us that we continue to strive and maintain our ranking in EASE 3.0 which has underlying emphasis on digitization of banking services and technology enabled banking.

The Bank has been undertaking a number of steps in the journey towards digitising banking services and operations. For this, the Bank has revamped its Mobile Banking platform and made it more customer oriented. Given the competitive intensity and consumer preference, it will be the most important element of our digital strategy.

Account opening process in the Bank is already digitised by way of Tab Banking. We have now launched an 'Insta Click Savings Account' wherein customers can digitally open a savings account. For the lending business, we have set-up a Digital Lending Department which will ensure end-to-end digital journey for retail, MSME and agriculture loans from sourcing to disbursement.

At the same time, we are digitizing our internal approval process to transform the Bank into a paperless bank. The Bank has been able to continue to operate with work from home option available to employees through virtual meetings and attendance. We are looking at continuing with some of these practices and introducing a flexible working environment wherein we can attract talent on full-time and part-time basis.

While focusing on bringing about long-term strategic changes, we cannot be losing sight of growth, CASA deposits, cost to income ratio and recovery of non-performing loans. Advances growth has increased to 8.6% as of June 30, 2020 as against 5.9% as of March 31, 2020. Domestic CASA ratio has increased by 294bps YoY to 39.5% as of June 30, 2020. The slippage ratio fell to 1.64% in quarter ending Jun'20 from 3.56% a year ago with domestic slippage ratio at 0.45% due to moratorium extended to customers.

The Bank had to make additional provisions on customers who had got stand-still benefit in asset classification which resulted in increase in provision coverage ratio to 83.3% as of June 30, 2020 from 81.33% as of March 31, 2020. Higher provisioning, increase in cost to income ratio and muted non-interest income are the reasons behind the Bank declaring a loss of Rs 864 crore in the quarter ending Jun'20.

Thus, areas where we need to improve are reduction in cost to income ratio, increasing our non-interest income and ensuring higher recoveries. Cost to income ratio for the Bank increased to 49.97% in quarter ending Jun'20 from 47.86% in FY2019-20. The Bank's non-interest income fell by 5% for the quarter ending Jun'20.

For reduction in cost to income ratio, the Bank has rationalised 1,000 branches which were located close to each other post amalgamation. This will bring our costs lower. We need to continue to identify all areas of cost reduction to improve our cost to income ratio.

In the coming months, the focus of each one of us should be to ensure recovery and rehabilitating accounts under moratorium. We should be in touch with customers who have availed moratorium and make efforts towards recovering outstanding dues or offering restructuring facility to eligible customers.

Last but not the least, I once again express my appreciation for your efforts and support during these testing times.

With best wishes

  
Sanjiv Chadha

## संपादक मंडल Editorial Board

कार्यकारी संपादक / Executive Editor

के. आर. कनोजिया / K. R. Kanojia

विषय-वस्तु प्रबंधन टीम

Content Management Team

संजय कुमार Sanjay Kumar

जयदीप दत्ता राय Joydeep Dutta Roy

के सत्यनारायण राजू K Satyanarayana Raju

रोहित पटेल Rohit Patel

सुब्रत कुमार Subrat Kumar

राधाकांत माथुर Radhakant Mathur

के. बी. गुप्ता K. B. Gupta

अर्चना पाण्डेय Archana Pandey

सुधांशु सिंह Sudhanshu Singh

समीर नारंग Sameer Narang

संपादक / Editor

पुनीत कुमार मिश्र Punit Kumar Mishra

सहायक संपादक / Assistant Editor

महीपाल चौहान Mahipal Chauhan

सहयोग / Associate

बिक्रम सिंह Bikram Singh

अंचल संवाददाता-Zonal Correspondents

अहमदाबाद

बड़ौदा

बेंगलुरु

भोपाल

चंडीगढ़

चेन्नै

एर्णाकुलम

हैदराबाद

जयपुर

कोलकाता

लखनऊ

मंगलुरु

मेरठ

मुंबई

नई दिल्ली

पटना

पुणे

राजकोट

एपेक्स अकादमी

Ahmedabad

Baroda

Bengaluru

Bhopal

Chandigarh

Chennai

Ernakulam

Hyderabad

Jaipur

Kolkata

Lucknow

Mangaluru

Meerut

Mumbai

New Delhi

Patna

Rajkot

Apex Academy

वंदना जैन

अमर साव

पद्मसुधा सी एस

सोमेश्वर यादव

डॉ. स्वाती ठाकुर

गौरी वी एम

नीना देवस्ती एम

जगदीश प्रसाद

प्रीति राजत

डॉ. कियाम बेमबे देवी

मंथीर चौधरी

राजेश्वरी पी

अमित चौधरी

रेशमा जलगांवकर

मोनिका सिंह

चंदन वर्मा

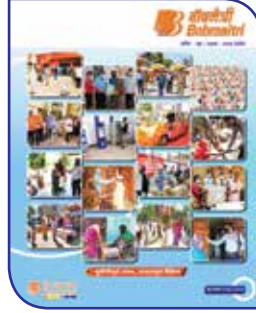
अनुमिता सिंह

चन्द्रवीर सिंह राठौड़

अमित चौधरी

# इस अंक में Contents

अप्रैल - जून • April - June 2020



- 03 प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश
- 05 कार्यकारी संपादक की कलम से
- 06 Efforts of QRT at BCC during COVID-19 Outbreak
- 08 Employees Centric Initiatives Amid Covid
- 10 कोरोना वायरस जैसी महामारी व अर्थव्यवस्था पर उभरता संकट
- 12 COVID-19 a Crisis or a Challenge?
- 20 The New Normal-Life During and After COVID-19
- 22 कोरोना का सामान्य जीवन पर प्रभाव
- 25 Recession - Post COVID-19 Crisis
- 32 साक्षात्कार - श्री विश्वरूप दास, महाप्रबंधक - मुख्य समन्वयन (पूर्वी) (सेवानिवृत्त)
- 40 Possibilities of Transforming Indian Agriculture Amidst Several Roadblocks Through Producer Groups
- 42 कोरोना संकट - के दीर्घकालीन प्रभाव
- 47 मानव पलायन के विविध पक्ष
- 51 Make Life Insurance Your No. 1 Priority Today
- 52 Aligning Bank's WMS Products & Services With Customers' Financial Requirements
- 54 माइक्रोसॉफ्ट टीम्स द्वारा वर्चुअल ट्रेनिंग
- 56 बांसवाड़ा : सुनहरे द्वीपों का शहर
- 58 Changing Consumer Behaviour & Forging the Future of Business During Covid Era
- 63 कोरोना का विश्व की अर्थव्यवस्था पर प्रभाव
- 65 पदोन्नतियां
- 66 Highlights of Bank's Financial Results for Q1 FY 2021

बैंक ऑफ बड़ौदा के लिए पुनीत कुमार मिश्र, सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा एवं संसदीय समिति) द्वारा प्रधान कार्यालय, बड़ौदा भवन, आर सी दत्त रोड, अलकापुरी, बड़ौदा - 390007 से संपादित एवं प्रकाशित.

फोन नं. - 0265 2316581, ई-मेल : bobmaitri@bankofbaroda.co.in  
Edited and published by Punit Kumar Mishra, Assistant General Manager (Official Language & Parliamentary Committee) for Bank of Baroda at Head Office, Baroda Bhavan, R C Dutt Road, Alkapuri, Baroda - 390007.  
Phone No. - 0265 2316581,  
E-mail : bobmaitri@bankofbaroda.co.in

4

बॉवमैत्री | अप्रैल - जून 2020

बॉवमैत्री, बैंक ऑफ बड़ौदा के सभी कर्मचारियों में निःशुल्क वितरण के लिये जारी की जाती है. इसमें व्यक्त विचारों से बैंक का सहमत होना आवश्यक नहीं है.

BOBMAITRI is issued for free distribution to all employees of Bank of Baroda. The views expressed in it do not necessarily represent those of the Bank.

रूपांकन एवं मुद्रण : सॉप प्रिंट सोल्युशन्स प्रा. लि., 28, लक्ष्मी इंडस्ट्रियल इस्टेट, एस.एन. पथ, लोअर परेल (प), मुंबई - 400 013, महाराष्ट्र, भारत.

Designed & printed at SAP Print Solutions Pvt. Ltd., 28, Lakshmi Industrial Estate, S. N. Path, Lower Parel (W), Mumbai-400 013. Maharashtra, India.

# कार्यकारी संपादक की कलम से / The Executive Editor Speaks

के. आर. कनोजिया, कार्यकारी संपादक | K. R. Kanojia, Executive Editor



प्रिय पाठकों,

बैंक की गृह पत्रिका बॉबमैत्री के इस अंक को प्रस्तुत करते हुए मुझे अत्यंत प्रसन्नता हो रही है। बॉबमैत्री की विषय-वस्तु प्रबंधन समिति पत्रिका की गुणवत्ता में निरंतर सुधार करते हुए इसे अपने पाठकों के लिए रोचक और पठनीय बनाने के लिए प्रयासरत है। पत्रिका को बेहतर बनाने में प्रबंधन समिति और पाठक समूह के सतत सहयोग/सुझावों/अभिमत के लिए हम उनके अभारी हैं।

साथियों, वर्तमान में कोरोना वायरस का प्रकोप दुनिया भर में उपभोक्ताओं, व्यवसायों और समुदायों के लिए व्यापक चिंता और आर्थिक कठिनाइयों का कारण बना हुआ है। संकट कई अनूठी चुनौतियों को जन्म देता है परंतु साथ ही कुछ नया करने का अवसर भी प्रदान करता है। हमारे लिए इस समय डिजिटल बैंकिंग के प्रयोग को बढ़ावा देना ही इस संकट का प्रमुख समाधान है। बैंकों के लिए ग्राहकों का विश्वास बहुत ज्यादा महत्व रखता है और हमें इस मुश्किल दौर में प्रभावी ग्राहक सेवाएं प्रदान कर अपने हितधारकों की अपेक्षाओं पर खरा उतरना होगा। हमें ग्राहकों के बीच अपने डिजिटल उत्पादों के प्रयोग को बढ़ाना होगा। साथ ही हमें जोखिम प्रबंधन का आकलन करते हुए नये उधार, पुनर्वित्त, संपार्श्विक/मार्जिन जैसे क्षेत्रों में अत्यंत सावधानी बरतनी होगी।

बॉबमैत्री का यह अंक 'कोविड-19' पर केन्द्रित है। हमने इस अंक में इस महामारी के बीच अखिल भारतीय स्तर पर हमारे विभिन्न कार्यालयों द्वारा आयोजित 'कार्पोरेट सामाजिक दायित्व' संबंधी गतिविधियों को प्रमुखता से प्रकाशित किया है। शाखाओं/कार्यालयों में इस महामारी से बचाव से संबंधित बैंक की कार्पोरेट क्यूआरटी टीम के प्रयासों और इस दौरान बैंक द्वारा की गई विभिन्न कर्मचारी केन्द्रित पहलों का सार प्रकाशित किया गया है। हमने इस अंक में सुश्री स्वप्ना बंधोपाध्याय का आलेख 'COVID-19 A Crisis or a Challenge' प्रकाशित किया है जो पाठकों को मौजूदा परिदृश्य को समझने का अवसर प्रदान करेगा। श्री अखिलेश गुप्ता का आलेख 'कोरोना वायरस जैसी महामारी व अर्थव्यवस्था पर उभरता संकट' भी हमारे सहकर्मियों के लिए भविष्य की चुनौतियों से लड़ने की दृष्टि से उपयोगी सिद्ध होगा। इसके अलावा, इस अंक में कृषि उत्पाद आधारित श्री कृत्ति सुंदर पात्रा का आलेख 'Possibilities of Transforming Indian Agriculture Amidst Several Roadblocks Through Producer Group' भी शामिल किया गया है। श्री सत्येन्द्र कुमार का आलेख 'Aligning Bank's WMS Products & Services with Customers' Financial Requirements' हमारे पाठकों के लिए सूचनाप्रद साबित होगा। साथ ही, इस अंक में यात्रा संस्मरण 'बांसवाड़ा-सुनहरे द्वीपों का सफर' और श्री तरुण कुमार का आलेख 'माइक्रोसॉफ्ट टीम द्वारा वर्चुअल ट्रेनिंग' भी शामिल किया गया है। हमने इस अंक में अपने सेवानिवृत्त महाप्रबंधक-मुख्य समन्वयन श्री विश्वरूप दास का साक्षात्कार भी शामिल किया है जिनके अनुभवों से हमारे युवा साथी प्रेरणा प्राप्त कर सकेंगे।

उपरोक्त के अलावा हमने इस अंक में नियमित स्तंभों के अंतर्गत विभिन्न रिपोर्ट, समाचार, कार्यक्रम आदि प्रकाशित किए हैं। मुझे पूर्ण विश्वास है कि आपको इस अंक को पढ़कर आनंद आएगा। आपके सुझाव एवं अभिमत इस पत्रिका की गुणवत्ता में सुधार लाने में सदैव सहायक होंगे। शाखाओं और विभिन्न कार्यालयों में कार्यरत स्टाफ सदस्यों से अनुरोध है कि पत्रिका को रोचक और वैविध्यपूर्ण बनाने के लिए नियमित आधार पर अपनी रचनाएं भेजकर अपना योगदान देते रहें।

शुभकामनाओं सहित,

के. आर. कनोजिया

Dear Readers,

I am happy to present you the latest issue of our house journal 'Bobmaitri'. Our Content Management Committee of 'Bobmaitri' continuously endeavours to make the magazine more interesting and worth read by improving its quality. We are thankful to the Management Committee and the reader group of Bobmaitri for their constant support/ suggestions/ feedback to improve the magazine.

Friends, the outbreak of the corona virus is currently causing serious concern and economic crisis for consumers, businesses and communities worldwide. While a crisis brings many unique challenges, it also provides various opportunities to do things in a different way with new ideas. At present, promotion of digital banking is a key solution for us to face the current situation. Customer trust is very important for banks and it is the time to prove ourselves by providing unique customer services to meet the expectations of our stakeholders. We have to increase the use of our digital products among our customers. Also, we have to take utmost care in areas like **new lending, refinancing, collateral / margin** etc. while assessing risk management.

This issue of Bobmaitri focuses on 'COVID-19'. CSR related activities by our various branches/ offices during the pandemic have been included in this issue prominently. A summary on Bank's Corporate **QRT team's efforts** to combat this pandemic in branches/ offices and a brief of various **employee centric initiatives** taken by the Bank during this pandemic have also been published. We have published Ms. Swapna Bandopadhyay's article '**COVID-19 a Crisis or a Challenge**' in this issue which will provide readers an opportunity to understand the current scenario. Shri Akhilesh Gupta's article '**कोरोना वायरस जैसी महामारी व अर्थव्यवस्था पर उभरता संकट**' will also prove useful for our colleagues with a view to face the future challenges. Apart from this, an agricultural product based article '**Possibilities of Transforming Indian Agriculture Amidst Several Roadblocks Through Producer Group**' by Shri Krutti Sundar Patra has also been included in this issue. Shri Satyendra Kumar's article '**Aligning Bank's WMS Products & Services with Customers' Financial Requirements**' will prove informative to our readers. Also, the travelogue '**बांसवाड़ा-सुनहरे द्वीपों का सफर**' and Shri Tarun Kumar's article '**माइक्रोसॉफ्ट टीम द्वारा वर्चुअल ट्रेनिंग**' are also included in this issue. We have also covered the interview of our retired General Manager-CC Shri Bishwarup Das, whose experiences will inspire our young Barodians.

Apart from the above, we have published various reports, news, programs etc. under regular columns in this issue. I am sure that you will enjoy reading this issue. Your suggestions and opinions will always be helpful in improving the quality of this magazine. Staff members working in branches and various offices are requested to send their articles on regular basis to make the magazine more interesting and broad based.

With best wishes

K. R. Kanojia

# Efforts of QRT at BCC during COVID-19 Outbreak



The World Health Organisation (WHO) declared outbreak of novel coronavirus a pandemic on 11<sup>th</sup> March, 2020 indicating that the impact of the outbreak could be global and affect communities across the world. By that time, India had also seen a few cases being reported from multiple locations.

Keeping above situation in mind, Reserve Bank of India (RBI) in its advisory dated 13<sup>th</sup> March, 2020 stated that COVID-19 pandemic was characterised by people-to-people spread. The RBI further advised Regulated Entities (REs) to issue Advisories with adequate precautionary measures based on their individual assessment of them about impact of the outbreak. RBI further advised REs to evaluate the adequacy of their business continuity plans, contingency plans to ensure that access to their systems was secured and critical services to customers operate without disruptions while ensuring safety of the employees, support staff, third party vendor personnel etc.

RBI in its circular dated 16<sup>th</sup> March, 2020 on COVID-19-Operational and Business Continuity Measures among other things advised Banks to constitute a Quick Response Team (QRT), which shall provide regular updates to the top management on significant developments and act as single point of contact with regulators/outside institutions/agencies. Based on these directions of RBI our Bank constituted a QRT at corporate level with an Executive Director as Head and many corporate General Managers as its members. QRT in its first meeting held on 17<sup>th</sup> March, 2020 took following decisions:

- Create a separate mail id [qrt.bcc@bankofbaroda.com](mailto:qrt.bcc@bankofbaroda.com) for two way communication between BCC and field functionaries exclusively matters related to outbreak of corona virus.
- Constitute QRTs at Zonal and Regional levels.
- Number of visitors to be reduced to bare minimum.
- Reduce the strength of employees of vendors in Corporate Office.
- Close the Creche facility immediately.

We were passing through an evolving situation with no past experience to guide. In this perspective, initially, QRT meetings were taking place almost daily and sometimes more than once in a day. It was also thought that Corporate Office should be role model for all units in country. Keeping this in mind, in additions to issuing instructions to all branches/ offices, following were implemented in Corporate Office:

- Alcohol based touchless Hand Sanitisers installed on all floors at prominent positions.
- Hand wash facilities created outside entrance of buildings.
- Do's and don'ts displayed at all prominent places.
- All staff to wear face masks while in office.
- Thermal guns/ scanners used to detect body temperature at the entrance.
- Bio attendance discontinued.
- Entry doors on floors were kept open to ensure seamless entry without touching handles.
- All door handles, railings and lift keys disinfected every hour.
- Movement of visitors restricted to reception area.
- All meetings to be conducted through video conferencing.
- Gathering of people in groups prohibited.
- Canteen closed and people to take home brought food on their desks.
- Isolation rooms created in each building.

Lockdown was imposed in the whole country on 24<sup>th</sup> March, 2020. Two critical installations viz Data Centre and Treasury are working from our BST building. It was essential to keep these running uninterruptedly. A lot of travel restrictions were imposed by local authorities in Mumbai. It was decided to make alternate arrangements for stay of engineers of agencies supporting running of Data Centre, CISO team and Treasury nearby. In Bank's residential building Baroda Aditya in BKC, Bank's Guest House, Transit Home and few more flats were prepared for their comfortable stay and food. All private doctors and nursing homes were closed. It had become very difficult to get treatment in any hospital because of Corona scare. Therefore, an Ambulance was procured from an agency having contacts in hospitals and was parked in BST on 24X7 basis for staff in BCC, BST, DCC and Baroda Aditya.

Stay arrangements were also made in Bank's Jogeshwari building and SPVT College for engineers working for eDena Data Centre at Jogeshwari. A special vehicle was arranged to ferry staff from Jogeshwari to SPVT College at any time of day or night. An ambulance on call was also arranged for staff of eDena Data Centre at Mapse.





# Employees Centric Initiatives Amid Covid

The outbreak of coronavirus disease 2019 (COVID-19) has created a global health crisis that has had a deep impact on the way we perceive our world and our everyday lives. The rate of contagion and patterns of transmission threatened our sense of agency necessitating putting in place safety measures to contain the rapid spread of the virus. Further, with the classification of banking under 'essential services', the Bank had to gear up to address immediate issues of keeping employees safe, ensuring optimal utilization of staff while also maintaining continuity of business operations.

These are unprecedented times, trying times and uncharted territory for all of us. COVID-19 has taken the world by storm and brought forth a new norm as to how organizations manage the business.

In the face of adversity, the strength of human ingenuity that lies within each of us is unbridled. Beating this pandemic is a collective responsibility not just as an organisation but as human beings.

Barodians have risen to the occasion in these challenging times and responded splendidly to the call of nation through their sincere, dedicated and tireless efforts alongside the stress and anxiety of being exposed to the infection amid the sudden outbreak of COVID.

The Bank's priority has always been to safeguard the health and well-being of its 82000+ workforce in all the countries that it operates while continuing to support the national priorities and in line with its objectives, has set in place, the following employee centric measures acknowledging the contributions and impeccable role played by all the Barodians in these difficult and sobering times :-

➤ **Bank has provided Thermal Scanners, Masks, Sanitizers, Hand Gloves** (for Head cashiers) at all

branches/ offices for ensuring health and safety of its employees as well as customers at large.

➤ Bank has made **provision for Isolation Rooms** for use by its COVID positive employees/ family members in the cities of Ahmedabad, Delhi, Mumbai, Chennai, Baroda, Patna, Pune, Nasik, Kolkata which are in severe grip of the infection and in dire need of the facility on account of dearth of hospital beds. Bank has also procured Oxygen Cylinders/ Oxygen Concentrators, PPE Kits, Pulse Oximeter, Thermal Scanners, Masks, Sanitizers for use in Isolation Rooms for use by any of the employees in emergency while awaiting a shift to the hospital.



➤ Bank has **instituted a COVID Helpline** for all employees at the zonal and central level where employees can reach out to, in case of emergency or for any query/ clarification/ guidance in COVID related matters.

➤ Bank has also entered into tie-up for **procuring Home Quarantine Kits** with M/s Medi Buddy (PAN India) for use by employees/ family members who prefer and are permitted to remain in home isolation. This kit comprises of consults of doctors, nurses, medical kits, pulse oximeter, diet regimen etc.

➤ While no amount of compensation can recompense loss of life, Bank has approved an **ex-gratia scheme of Rs. 30 lacs as an additional protection/ security/**

**insurance cover to the family in the unfortunate event of fatality of any employee due to COVID** over and above the Group Term Life Insurance of Rs. 20 lacs.

➤ **Bank is reimbursing an amount of Rs. 4500/- being the expenses towards COVID Detection Test** which includes 'Screening Test' & 'Confirmation Test' to its employees / dependent family members.

➤ **The total expenses incurred towards hospitalisation for treatment of COVID by employees/ dependent family members is being reimbursed** under the Medical Insurance Scheme of the Bank and balance if any under the Corporate Buffer/ ex-gratia scheme of the Bank. Bank is also extending immediate advance against expenses, as may be required.

➤ Bank has also undertaken a **downward revision on the interest rates of staff loans** viz. Staff Housing Loan, Clean Overdraft and Conveyance Loan with an objective of transferring the benefit of reduced cost of funds to our employees.

➤ Bank is reimbursing **an amount of Rs. 200/- per day for defraying the additional conveyance expenses incurred by our employees attending office** during the lockdown while the public transportation services remain suspended/ closed.

➤ Bank is reimbursing an amount of Rs. 1200/- as a one-time lumpsum payment to branch staff member visiting BC points for defraying the cost of procuring additional safety items vis protective kit like face masks, gloves, sanitising material, etc, till such time the public transportation services remain suspended/ closed.

➤ **Bank has credited one month's advance salary** to the respective salary accounts of each employee on 27.3.2020 at 'Nil' rate of interest.

➤ Keeping in view the difficulties faced by our employees during the period of lockdown where one would like to avoid visiting hospitals on account of prevailing lockdown and the risk of exposure in going outside, the Bank has made available **'Doctor-on-call' facility** through its third party partners in Health Insurance, Max Bupa and Star Health **for all its employees for any concerns related to general health and wellness.**

➤ Our Barodians have not only gone beyond the call of duty by rendering unhindered banking services to public at large but many



of them have also engaged in yeoman work for the upliftment of the deprived sections of the society. With a view to capture and create a repository of good deeds of our Barodians, **Bank has created a page on Yammer 'Employee Initiatives taken in response to COVID-19' where our employees post images and videos with narratives of various initiatives taken by them** and shall shortly be making a compendium of their efforts & initiatives.

➤ **Vulnerable section of our employees** viz. Disabled employees, employees suffering from chronic ailments, respiratory issues, pregnant lady employees etc **have been advised to work from home/ granted special leave.**

While these are some of the employee-centric measures initiated by the Bank amid COVID, assessment of ground level scenario across the country is being undertaken for putting in motion proactive measures in the interest of its employees, on a continuous basis.

Talking about business continuity, post-COVID, **albeit challenges before the Bank** in conceptualising new ways of working, exploring alternate digital learning strategies, adapting delivery, promoting digital learning, enabling virtual meetings etc. are plenty, **it also presents a unique opportunity to embed new ways of working in preparation for the 'new normal'.**

**So, as we always believe "Deep within every crisis, is an opportunity for something beautiful"-Kate McGahan.**

Therefore, irrespective of the pandemic, the Bank is treading new paths and carving new and uncharted ways in doing its best to ensure employee engagement & motivation, seamless deliveries and consistent improvement in productivity even during these extraordinary circumstances.

So, as they say, extraordinary times call for extraordinary measures.

While work and life is definitely going to change in the aftermath of this outbreak, Bank of Baroda, as a progressive organisation, has adopted certain positive & progressive changes that are not only imperative in the current scenario but may also become a permanent feature and way of functioning.

Some of the technology solutions/apps, changes introduced by the



Bank in ways of working, amid the pandemic are detailed hereunder:-

➤ Remote working/ Work-from-home on an alternating team concept have become the new norm of working for which Bank has put in **place online system for making attendance and Activity Tracker** under Crisis Communication through Teams App for logging of day's activities, reporting about status on work completion to supervisor on the App on daily basis.

➤ **Paperless approval mechanism is enabled through Sharepoint** for travel of papers, documents through an online mode to various authorities with in-built security features. All departments in the Corporate Office (BCC/ BST) have been provided access on Sharepoint and the same is being extended to Zones/ Regions in a phased manner.

➤ **Payroll has been enabled on internet-based platforms** (hitherto restricted to intranet) for enabling employees working from home to log in their claims, leave etc.

➤ **Teams App is being extensively used for holding online department meetings,** business reviews, walkthrough presentations, sending files and many more handy features.

➤ Though the GEMS-PMS system was mobile enabled and employees could access it on their mobile through web browsers, **Bank is also shortly launching the Mobile App of GEMS** (Growth and Empowerment Management System) which will further make it easy for employees to access all the links and features of GEMS viz Role Clarity Tool, KRAs and Targets, INSIGHT Tool for personalized performance analytics, current Performance Score, Grade Report, Cohort details, Cohort comparisons etc which can all be accessed anywhere, anytime. Also, new features like dashboards for tracking and monitoring performance, giving online feedback etc are being provided to all reporting authorities to

facilitate constructive development conversations through the App itself.

➤ As capability building cannot be kept on hold, **classroom trainings at Apex Academy / Local Training Academies across the Bank have been substituted with webinars, virtual classroom sessions, e-learning etc.** Important topics from every domain is covered under our E-Learning library. **Baroda Tube has been launched to provide alternate learning solution in form of video** to all Barodians, with curated learning videos providing learning in various domains of the Bank.

➤ **For the participants of WeLead journey, a hybrid learning model with a blend of synchronous and asynchronous channels** i.e. mobile application, email, SMS, newsletter, learning dashboards, webinars and live business projects, that can deliver most impactful and enjoyable experience for participants **have been put together in these rapidly evolving times to reinforce the link between business outcomes and long-term capability building without compromising on the learning experience and developmental journey envisaged for the participants of WeLead.**

To sum up, Bank is continuously in the process of developing agile workforce strategies, fit-for-purpose plans for establishing a human-centered, systems-minded approach that promotes shared workforce resilience and better positioned to prosper in a new competitive landscape.



**C. M. Tripathy**  
Head – HR Operations  
BCC, Mumbai



**Leena John**  
Chief Manager  
(HR & WeLead),  
BCC, Mumbai

# कोरोना वायरस जैसी महामारी व अर्थव्यवस्था पर उभरता संकट



**आ**ज विश्व में महामारी फैल चुकी है। कोरोना वायरस संक्रमण दिसंबर 2019 में चीन के वुहान में शुरू हुआ था। इस वायरस के संक्रमण से मरने वाले लोगों की संख्या 7,77,000 से ज्यादा हो गई है। विश्व स्वास्थ्य संगठन ने इसे महामारी घोषित कर दिया है। कोरोना वायरस के संक्रमण को फैलने से रोकने के लिए इसके लक्षणों को पहचानना बेहद जरूरी है। लक्षणों को पहचानकर ही कोरोना वायरस को काबू में किया जा सकता है। विशेषज्ञों का कहना है कि इससे संक्रमित प्रति एक हजार व्यक्ति में से 8 से 10 व्यक्ति की मौत निश्चित है। हमारी रोग प्रतिरोधक क्षमता वायरस को खत्म करने के लिए जरूरत से अधिक काम करती है। बताया जाता है कि छह से दस फीसदी लोग इस वायरस के कारण बेहद गंभीर रूप से बीमार हो सकते हैं। इस स्टेज में इंसान का शरीर वायरस के सामने हार जाता है और वह गंभीर रूप से बीमार पड़ जाता है और मौत होने की संभावना बढ़ जाती है।

इसके उपचार का कोई टीका अभी तक बना नहीं है। इससे बचाव का केवल एक ही उपाय है उचित दूरी बनाना व सतर्क रहना। सवाल उठता है कि भारत जैसे देश में इसको विकराल रूप लेने से रोक पाना कितना संभव है? सही मायने में नहीं है...

## क्या है कोरोना वायरस ?

कोरोना वायरस का संबंध वायरस के ऐसे परिवार से है, जिसके संक्रमण से जुकाम से लेकर सांस लेना मुश्किल हो सकता है। इस वायरस को पहले कभी नहीं देखा गया है। विशेषज्ञ अब तक ये नहीं जान पाए कि वायरस कैसे काम करता है ? इस दौरान जो केमिकल बनते हैं वो पूरे शरीर में तेजी से फैलते हैं जिससे शरीर में सूजन आने लगती है। कभी-कभी इस सूजन के कारण शरीर को गंभीर क्षति पहुंचती है। कोरोना के कारण सांस लेने में तकलीफ होने लगती है मरीज लंबी सांस नहीं ले पाता तब आवश्यक रूप से मरीज को वेंटिलेटर की जरूरत पड़ती है। डब्ल्यूएचओ के मुताबिक बुखार, खांसी, सांस लेने में तकलीफ इसके मुख्य लक्षण हैं।

## क्या हैं इस बीमारी के लक्षण ?

(कफ और सूखी खांसी, सांस लेने में समस्या, फ्लू-कोल्ड जैसे लक्षण.)

कोरोना वायरस का मुख्य लक्षण तेज बुखार है। बच्चों और वयस्कों में अगर तापमान 100 डिग्री फारेनहाइट (37.7 डिग्री सेल्सियस) या इससे ऊपर पहुंचता है तभी यह चिंता का विषय है। विश्व स्वास्थ्य संगठन के मुताबिक कोरोना वायरस से संक्रमित होने पर 88 फीसदी को बुखार, 68 फीसदी को खांसी और कफ, 38 फीसदी को थकान, 18 फीसदी को सांस लेने में तकलीफ, 14 फीसदी को शरीर और सिर में दर्द, 11 फीसदी को ठंड लगना और 4 फीसदी में डायरिया के लक्षण दिखते हैं। इसके लक्षण फ्लू से मिलते-जुलते हैं। जब कोरोना वायरस से संक्रमित कोई व्यक्ति खांसता या छींकता है तो उसके थूक के बेहद बारीक कण हवा में फैलते हैं।

संक्रमित व्यक्ति के नज़दीक जाने पर ये विषाणुयुक्त कण सांस के रास्ते आपके शरीर में प्रवेश कर सकते हैं। चिकित्सा विशेषज्ञों के अनुसार, किंग्स कॉलेज लंदन

की डॉक्टर नैटली मैकडरमॉट कहती हैं, "वायरस के कारण रोग प्रतिरोधक तंत्र का संतुलन बिगड़ता है और सूजन दिखनी शुरू हो जाती है। चीन में 56,000 संक्रमित लोगों के बारे में एकत्र की गई जानकारी पर आधारित विश्व स्वास्थ्य संगठन का एक अध्ययन बताता है कि 14-20 फीसदी लोगों में संक्रमण के इस तरह के गंभीर लक्षण देखे गए हैं।

**बेहद गंभीर स्थिति :-** फेफड़ों की इसी सूजन को निमोनिया कहते हैं। अगर ये वायरस आपके मुंह से होते हुए आपकी सांस की नली में प्रवेश करता है और फिर आपके फेफड़ों तक पहुंचता है जिससे मरीज की स्थिति गंभीर हो जाती है।

## भारतीय अर्थव्यवस्था पर कोरोना वायरस का प्रभाव

सरकार ने कोविड-19 के प्रकोप के कारण वित्तीय वर्ष 2021 में भारत की आर्थिक वृद्धि में आधा प्रतिशत तक की कटौती अनुमानित की है लेकिन स्वतंत्र अर्थशास्त्री कोविड-19 के कारण एक प्रतिशत तक की कटौती का अनुमान लगा रहे हैं। ऐसा माना जा रहा है कि अगले वित्तीय वर्ष में जीडीपी दर में 0.3-0.5% की कमी आएगी। मूडीज ने कोविड-19 के नकारात्मक जोखिमों के कारण 2020 में भारत की वृद्धि को 5.3% तक सीमित कर दिया है, अर्थशास्त्रियों को उम्मीद है कि अगले वित्तीय वर्ष की पहली दो तिमाहियों में 4-4.5% तक ही वृद्धि सीमित रहेगी।

चालू वित्त वर्ष में अर्थव्यवस्था का 5% ही बढ़ने का अनुमान है जो कि 11 वर्षों में सबसे कम है। चीन में कोरोना वायरस का प्रकोप दिसंबर 2019 में हुआ था और तब से भारतीय अर्थव्यवस्था प्रभावित हो रही है क्योंकि भारत चीन का आयात और निर्यात दोनों में साझेदार है। भारत अपने अधिकांश आयातों के लिए चीन पर निर्भर है। भारत के कुल माल के आयात का लगभग 18 प्रतिशत चीन से होता है। भारत द्वारा आयात किए जाने वाले शीर्ष 20 उत्पाद चीन से आते हैं जिनमें प्रमुख रूप से इलेक्ट्रॉनिक आइटम, कार्बनिक रसायन, दवा सामग्री और मोबाइल फोन शामिल हैं। इस प्रकार, चीन में कोरोना वायरस के प्रकोप से ये उद्योग गंभीर रूप से प्रभावित होंगे।

यदि निर्यात की बात करें तो चीन भारत का तीसरा सबसे बड़ा निर्यात साझेदार है और लगभग 5% हिस्सेदारी रखता है। इसका प्रभाव जैविक रसायन, प्लास्टिक, मछली उत्पाद, कपास, कच्ची धातुओं आदि जैसे क्षेत्रों में हो सकता है। कोरोना वायरस महामारी में आपूर्ति और मांग दोनों ही प्रभावित हुए हैं। व्यावसायिक व्यावधानों ने उत्पादन कम कर दिया है जिससे आपूर्ति प्रभावित हुई है। उपभोक्ताओं और व्यापारियों के निवेश में कमी के कारण मांग भी कम हुई है। आपूर्ति पक्ष की ओर देखें तो अस्वस्थ श्रमिकों से श्रम की आपूर्ति में प्रत्यक्ष कमी आई है और दुख की बात यह है कि मृत्यु दर में भी वृद्धि हो रही है। आर्थिक गतिविधियों पर एक बड़ा प्रभाव लॉकडाउन और क्रॉन्टीन से हुआ है जिससे क्षमता उपयोग में गिरावट आयी है। इसके अतिरिक्त आपूर्ति श्रृंखलाओं पर निर्भर उद्योगों का मार्ग अवरुद्ध हुआ है। उदाहरण के लिए, चीन शेष दुनिया के लिए, विशेष रूप से इलेक्ट्रॉनिक्स, ऑटोमोबाइल और मशीनरी तथा उपकरणों में मध्यवर्ती वस्तुओं का एक महत्वपूर्ण आपूर्तिकर्ता है। विघटन की यह प्रक्रिया

इन उद्योगों पर विकटता की दशा को दर्शाती है। इस कारण यह प्रक्रिया व्यावसायिक लागतों में वृद्धि और नकारात्मक उत्पादकता व आर्थिक गतिविधि में कमी ला रही है।

मांग पक्ष की ओर देखें तो आय के नुकसान, संक्रमण की आशंका और बढ़ती अनिश्चितता के कारण लोग कम खर्च करेंगे। श्रमिकों की संख्या में कमी की जा सकती है क्योंकि उद्योग, वेतन का भुगतान करने में असमर्थ हो जाएंगे। कोविड-19 का प्रभाव पर्यटन और आतिथ्य जैसे क्षेत्रों पर गंभीर रूप से हो रहा है, इटली इसका उपयुक्त उदाहरण है। इन खंडीय प्रभावों के अलावा उपभोक्ताओं और कारोबारियों के बिगड़ते सम्बन्धों से फर्मों के मालों की मांग कम हो सकती है तथा उनका खर्च और निवेश कम हो सकता है। इस कारण से व्यवसाय बंद हो सकते हैं और कार्मिक अपनी नौकरी भी गंवा सकते हैं। भारतीय अर्थव्यवस्था का प्रभाव बैंकों पर भी दिखायी देगा, बैंकों को अनर्जक आस्तियों (एनपीए) की बढ़ोत्तरी से सावधान रहना होगा। यदि यात्राएं, बड़े बाजार, शॉपिंग सेंटर आदि अधिक समय तक पर बंद रहते हैं तो शून्य-राजस्व स्थिति का प्रभाव निश्चित रूप से ऋण देने की क्षमता पर पड़ेगा।

#### उद्योग-वार प्रभाव

दुनिया भर में अलग-अलग सरकारों द्वारा यात्राओं पर रोक लगाने से पर्यटन, विमानन, आतिथ्य जैसे क्षेत्रों को भारी खामियाजा भुगतना पड़ा है -

#### उड्डयन उद्योग

कोविड -19 के प्रसार को रोकने का असर उड्डयन उद्योग पर प्रतिकूल रूप से हुआ है। परिणामस्वरूप

अंतर्राष्ट्रीय विमानन में 75% और घरेलू बुकिंग में 20% की गिरावट दर्ज की गई है।

#### पर्यटन उद्योग

भारतीय होटलों और ट्रैवल ऑपरेटर्स के अनुसार कोरोना वायरस के प्रसार से निपटने के लिए आगंतुकों हेतु वीजा जारी नहीं करने का सरकार का फैसला उनके उद्योग को नुकसान पहुंचाएगा। मॉल, मार्केट प्लेस, सभाएं सम्पूर्ण रूप से बंद हो जाने से पर्यटन उद्योग बुरी तरह से प्रभावित होगा।

#### रासायनिक उद्योग

भारत रसायनों हेतु चीन पर निर्भर है। व्यापक श्रेणियों के आयात में चीन की हिस्सेदारी 10-40% है। प्रभाव जटिल है क्योंकि न केवल चीन एक प्रतिद्वंदी है बल्कि यह कच्चे माल का एक स्रोत भी है।

#### दवा उद्योग

इस उद्योग की सभी इकाइयां चीन से आयात पर भौतिक रूप से निर्भर हैं परंतु इनमें से कुछ इकाइयों को विशेष रूप से एंटीबायोटिक, एंटी-मलेरिया और कैंसर विरोधी उत्पादों के लिए चीनी आयात पर निर्भर रहना पड़ता है। इस कारण दवा उद्योग की सभी इकाइयां कोविड से प्रभावित होंगी।

#### कपड़ा उद्योग

भारत एक माह में लगभग 20-25 मिलियन किलो धागा चीन को निर्यात करता है। चीन की वर्तमान स्थिति को देखते हुए ऐसा अनुमान है कि आने वाले समय में धागे की मांग घटेगी। अतः घरेलू बाजार में सूती धागे के मूल्य में लगभग 3 से 4% की गिरावट आई है। कोरोना वायरस की अधिक समय तक मौजूदगी निःसंदेह चीन के आयात को प्रभावित

करेगी और अंततः इसका प्रतिकूल प्रभाव भारत के निर्यात पर भी पड़ेगा।

#### ऑटो उद्योग

ऑटो उद्योग में हमारे देश में मोटर वाहन के घटकों के कुल आयात का 27% चीन से आता है। आज के परिदृश्य में कोरोना वायरस के चलते चीन से आने वाले समुद्री मार्ग के स्थगित हो जाने से इस उद्योग पर भी प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा।

#### इलेक्ट्रॉनिक्स उद्योग

इलेक्ट्रॉनिक्स उद्योग में संकट सम्पूर्ण वैल्यू चेन पर होगा। देश में इलेक्ट्रॉनिक्स विनिर्माण से जुड़ी ऐसी हजारों कंपनियां हैं जो वैल्यू चेन के घटकों के लिए चीन पर निर्भर हैं और अब कोरोना वायरस के कारण इस चेन पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ेगा। मोबाइल फोन से प्रिंटर, कंप्यूटर से लेकर सेटअप बॉक्स एवं इनवर्टर्स सभी पर इसका प्रभाव पड़ेगा क्योंकि इनमें प्रयुक्त पीसीबी का उद्गम चीन था और भारत में केवल हम उनका कोडांतरण कर रहे थे। इसी तरह इलेक्ट्रॉनिक्स उद्योग के लिए आवश्यक एल्युमिनियम, तांबा और अन्य रसायन भी सभी चीन से ही आयात किए जाते हैं।

#### आईटी उद्योग

कोविड - 19 के कारण अधिक कर्मचारियों को दूरस्थ रूप से काम करने के लिए कहा जा रहा है, इससे आईटी उद्योग के क्षेत्र में विलंबित पहलों और साझेदारी के अवसरों की संभावना कम होती दिखाई दे रही है।

#### निष्कर्ष

कोविड - 19 के प्रकोप ने पूरी दुनिया को प्रभावित किया है और सभी उद्योगों में इसे महसूस किया जा रहा है। विश्व की दूसरी सबसे बड़ी अर्थव्यवस्था चीन में ठहराव आ गया है। विश्व स्वास्थ्य संगठन द्वारा कोविड - 19 को आपातकाल के रूप में घोषित किया गया है। जैसे कि पहले भी बताया गया है कि चीन आयात और निर्यात में भारत का साझेदार है, इस कारण भारत के सभी व्यवसाय प्रभावित हो रहे हैं। कोरोना वायरस से उत्पन्न होने वाली आर्थिक चुनौतियों को ध्यान में रखते हुए, सरकार ने कोविड - 19 इकोनॉमिक रिस्पॉन्स टास्क फोर्स बनाने का निर्णय लिया है जो देश की अर्थव्यवस्था को सुदृढ़ बनाने में सहायक होगा।

❖❖❖



**अखिलेश गुप्ता**  
व्यवसाय सहायक,  
बीएसएलयू, वाराणसी



# COVID-19

## A CRISIS OR A CHALLENGE?



*Rivers are clean and lands are green, humans are confined but the animals are seen.  
Swamped were the roads, parks and mall, now they all seem to be devoid of all.  
At the jobs people sparsely come, they keep it to themselves and mostly stay mum.  
The World we knew was busy in its drill, it was never this calm and has stood standstill!*

Little did the countries of the world know while they were in the everlasting mad race to prove their economic supremacy, that they would face a major breakdown, called COVID-19, which seemed to be a temporary glitch at the pitstop, turned out to be a demonic cancer that engulfed and impacted every bit of the global micro and macro entities.

Indian scenario is no exception. Its humongous population of 1.3 billion, has been impacted in a way or the other. In just a matter of a quarter, the whole narrative of economic progress shifted from a \$5 trillion economy to Pradhan Mantri Garib Kalyan Yojana and the schemes alike. And yet again, the burden to resuscitate the economy fell on the shoulders of the Nationalized Banks and yet again, the Bankers have rolled up their sleeves in response to the call for unprecedented national emergency.

Our effort through this article is to place the reader on a pedestal that can provide a glimpse of the impact, challenges and the systemic mutations to which we have adopted, dispensing the age-old practices. We will touch upon certain factors and ponder upon the factors that have influenced the future of HR and leadership. HR professionals have certainly not imagined the challenges that COVID-19 would dawn on them. The uncertainty has crushed the economy. Employees are in stressful situation and HR professionals are trying their best to keep everything in perspective and aligned.

The macro environmental setup is the factor that by and large controls the policies and operations of Banking Industry. It mainly includes the Government of India, Ministry of Finance, RBI and the local bodies. The COVID-19 situation was so dynamic that the decisions, these power centers were taking, were having quick mortality rates and were substituted with altogether a new set of guidelines. Since Banks and its stakeholders were contemporary recipients of these decisions which were aired on various broadcasting media, the time left with the banks for implementation was minimal. Yet, we were able to flex our policies in no time to fall in line with the requirements.

Having pushed to the edge and with no option but to change to survive, it becomes inevitable to cross the line and to embrace the change. Change Management, is of course when you know when, what and how change is approaching and affecting. It is in a way predictable. However, this COVID-19 situation is more of managing change coupled with uncertainty. The very name as it indicates, it is a Novel Corona Virus, suggesting it is new, unknown and there are no textbook solutions to it. It

is something completely new that the world is dealing with.

So, as professionals, one cannot flip through the old pages to find solutions for unique problems. The test for the HR would be to manage the motivation and in turn the stability within the organization. The HR managers have in the last three months already accomplished what they were expected to do in at least next 5 years. The paradigm of HR has now shifted from being just a 'Resource' to a 'Resource of Unlimited Possibilities'. The sudden shift in work culture has brought new challenges for HR. The top priority of HR professionals is now to respond to the crisis and how to keep the employee engaged, provide the right communication channels and tools for not only remote work but also focus on employee productivity. We have witnessed our people doing unprecedented things but the question that remains is whether we, as HR facilitators are ready for managing such uncertainty.

The next move when we have accepted the change is to adapt. As Charles Darwin said "It is not the strongest of the species that survives nor the most intelligent, but the one most responsive to change". Never



in the DNA of PSBs was the thirst for the framework that can facilitate work from home, virtual meetings/conferences, paperless office, etc. But when we were pushed to the corner, we transformed ourselves to suit the requirements of the demanding present. The need of the hour is to train our employees to be adaptable and fluid. Being too icy or vaporous will lead to existential crisis.

Preparing the workforce for working in the deadly situation like that of COVID-19, exactly is that of a battalion that is given marching orders to the borders, not only to fight but also to win the battle. The highest stake in both the cases is sometimes the life of the frontline worriers. Not to forget the anxiety and morale of the self and family, which have significant psychological impact. Not being restricted to home during nationwide lockdown due to highly contagious pandemic, poses higher risk of getting infected. Under such stressful situation, providing professional counselling assistance matters a lot. We, as HR experts, it is necessary for us to facilitate such psychological assistance. The focus of HR is to be anchored around finding optimum balance between business continuity plan and social distancing norms, without compromising on the health and safety of our biggest asset and investment, i.e. our people.

All said and done, the only curve we want to see flattened now is the COVID-19 curve. However, the learning curve of our Organization should always be seen vectored northwards. Lest the COVID-19 situation, impact the organization wide learning culture, the world has taken refuge under the tech platforms more intensely. So have we. Webinars and webcasting, which were the subject of the chosen few, are now being used by wide spectrum of people. Virtual learning is going to be the future of competency enhancement and as HR Managers, we have to institutionalize this mode of learning to be effective in terms of cost and delivery.

Finally, with the picture of the world changing now, the future of Organizational Leadership also needs to change. There will be

creation of new roles, some roles may become redundant or require up-skilling of existing resources. Let us conclude with a small anecdote. It is the saga of our national heroes, the NSG Commandos.

We all remember the infamous 26/11 Mumbai attack. All most after 18 hours of siege at the Taj Mahal Hotel, the team of NSG Commandos was deployed. The task in hand was to search and sweep 500+ rooms, neutralize all terrorists and rescue the inmates. This operation was to be



carried out with astronomical odds. The blueprints of the building were unavailable. It was the first time these commandos were seeing a five-star hotel, as most of them hailed from the semi urban and rural landscapes of the country. They did not even know who will they face once they break open the door, a civilian or a terrorist? Delay in making this split-second decision would land them up in body bags and the mission being compromised. They did not know the types and quantity of arms and ammunition the terrorists carried. In spite of these odds, after the NSG commandos took over the operation, there was not even a single collateral civilian casualty and all the terrorists were neutralized. The only casualty was of Major Sandeep Unnikrishnan, who displayed unparalleled leadership under stress and uncertainty.

How did the NSG Commandos achieve this? How did they overcome unsurmountable pressure? They could do it because they are trained to operate under unknown and uncertain situations. Can we the HR, the elite commandos of our organizations, learn and teach situational leadership to the rank and file? If we are successful in this endeavor, then COVID-19 is just a situation and not a crisis. Uncertainty can paralyze anyone. The daunting feeling of not knowing what the future holds or what measure to take

to sustain organizations operations is a huge challenge. We all are more or less affected by uncertainty. Employees are affected mentally not knowing what the future holds for them and the HR team is struggling to put everything in alignment to respond to crisis and develop effective measures and strategies for all.

The future of HR Management is not in implementing the theories of the past, but in crafting the commandments for the present, preparing for the future, looking beyond the crisis and launch ourselves for the 'New Normal'.

❖❖❖



**Swapna Bandopadhyaya**  
Dy. General Manager (HRM),  
Head Office, Baroda

## भोपाल दक्षिण क्षेत्र की बुरहानपुर स्थित शाखाओं द्वारा अंशदान



बुरहानपुर जिले में स्थित बैंक की शाखाओं (मुख्य शाखा, शाहपुर शाखा, अमरावती रोड शाखा एवं मोहम्मदपुरा शाखा) द्वारा जिला राहत कोष में आमजन के लिए मास्क एवं सेनिटाइजर वितरण करने हेतु सहयोग राशि का चेक प्रदान किया गया। यह चेक श्री प्रदीप सवई, मुख्य शाखा प्रबंधक, बुरहानपुर शाखा ने जिला कलेक्टर श्री प्रवीण सिंह को प्रदान किया।

## अहमदाबाद अंचल द्वारा मास्क वितरण



अहमदाबाद अंचल द्वारा कोरोना वायरस महामारी से बचाव के लिए और जन-जीवन की सुरक्षा एवं बेहतर स्वास्थ्य को ध्यान रखते हुए अहमदाबाद स्थित अर्बन कम्यूनिटी डेवलपमेंट संस्था को 10000 मास्क प्रदान किए गए। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्रीमती अर्चना पाण्डेय, उप अंचल प्रमुख श्री मोतीलाल मीणा एवं क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजेश कुमार उपस्थित थे।

## भुवनेश्वर क्षेत्र द्वारा ओडिशा मुख्यमंत्री राहत कोष में अंशदान



कोरोना वायरस के संक्रमण को रोकने में ओडिशा सरकार को आर्थिक सहयोग देने हेतु बैंक के ओडिशा राज्य में कार्यरत स्टाफ सदस्यों ने मुख्यमंत्री राहत कोष में अंशदान के लिए रु. 8,08,614/- की राशि संग्रहित की। 29 अप्रैल, 2020 को बैंक की ओर से उक्त राशि का चेक श्री भारत भूषण, उप क्षेत्रीय प्रमुख, भुवनेश्वर क्षेत्र ने मुख्यमंत्री सचिवालय, ओडिशा के सचिव श्री सुरेश चंद्र महापात्रा को सौंपा।

## जलंधर क्षेत्र द्वारा मेडिकल किट वितरण



08 मई, 2020 को जलंधर क्षेत्र द्वारा जलंधर के सहायक उपायुक्त तथा एसएसपी को व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पीपीई किट) उपलब्ध करायी गयी। इस अवसर पर क्षेत्रीय कार्यालय से सहायक महाप्रबंधक श्री राजेय भास्कर, उप क्षेत्रीय प्रमुख, श्री अरविन्द कुमार तथा अन्य स्टाफ उपस्थित रहे।

## फतेहपुर क्षेत्र द्वारा प्रधानमंत्री, मुख्यमंत्री एवं जिलाधिकारी राहत कोष में अंशदान



27 अप्रैल, 2020 को फतेहपुर क्षेत्र द्वारा जिलाधिकारी, फतेहपुर राहत कोष में रु.1.50 लाख, मुख्यमंत्री राहत कोष में रु. 2.75 लाख एवं प्रधानमंत्री राहत कोष में भी अंशदान किया गया। साथ ही, फतेहपुर क्षेत्र द्वारा शहर के पिछड़े इलाकों में लोगों को खाद्य सामग्री उपलब्ध कराई गई। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री अतुल कुमार खरे एवं स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## मेहसाना क्षेत्र द्वारा छातों का वितरण



27 अप्रैल, 2020 को मेहसाना क्षेत्र द्वारा लॉकडाउन के दौरान कड़ी धूप में कार्य कर रहे मेहसाना शहर के पुलिस फोर्स को छाते उपलब्ध कराए गए। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री भवानी सिंह राठौड़, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री ए ए राठौड़ तथा अग्रणी जिला प्रबंधक श्री दीपेंद्र सिंह ने शहर के विभिन्न स्थानों पर छाते वितरित किए।

## Trivandrum Region donates Tabs to students



On 30<sup>th</sup> June, 2020 Vallakadavu Branch, Trivandrum Region in association with Trivandrum Corporation provided Tabs to the economically backwards students in the Trivandrum Corporation. The tabs were handed over to the Trivandrum Mayor Shri K Sreekumar by the Regional Head Shri Prajith Kumar in the presence of the Chief Manager Ms. Delna Dickson.

## हैदराबाद क्षेत्र द्वारा खाद्य सामग्री का वितरण



19 अप्रैल, 2020 को हैदराबाद क्षेत्र द्वारा हिमायतनगर, हैदराबाद के आस-पास आम जनों के बीच खाद्य सामग्री का वितरण किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री के विनोद बाबू तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

## तिरुपति क्षेत्र द्वारा सैंडल का वितरण



12 मई, 2020 को तिरुपति क्षेत्र द्वारा तिरुपति नगर निगम के सभी सफाई कर्मचारियों को चप्पल/ सैंडल वितरित किए गए. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री वाई श्रीनिवासुलु, सहायक महाप्रबंधक श्री एस आर टेगोर तथा स्थानीय शाखा प्रबंधक उपस्थित थे.

## अहमदाबाद अंचल द्वारा 100 ट्रैफिक बेरीकेड्स भेंट



14 मई, 2020 को अहमदाबाद अंचल द्वारा ट्रैफिक की आवाजाही को सुचारु एवं सुदृढ़ता प्रदान करने के उद्देश्य से पुलिस विभाग को 100 ट्रैफिक बेरीकेड्स प्रदान किए गए. इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्रीमती अर्चना पाण्डेय, श्री जे आर मोधलिया, आईपीएस (शाहीबाग) तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

## कानपुर क्षेत्र द्वारा राहत सामग्री का वितरण



16 अप्रैल, 2020 को कानपुर क्षेत्र द्वारा पुलिस कर्मियों को राहत सामग्री का वितरण किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री बी.आर धीमान, पुलिस के उच्च अधिकारीगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

## गोधरा क्षेत्र द्वारा मेडिकल किट का वितरण



गोधरा क्षेत्र द्वारा पंचमहल के जिलाधिकारी श्री अमित अरोड़ा को 50 ऑक्सीमीटर भेंट किए गए. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजेश डी. शर्मा और अन्य वरिष्ठ अधिकारी उपस्थित थे.

## चेन्नै मेट्रो क्षेत्र-2 द्वारा खाद्य सामग्री का वितरण



चेन्नै मेट्रो क्षेत्र-2 द्वारा 8 जून, 2020 को दिव्यांगों के बीच खाद्य सामग्री का वितरण किया गया. इस अवसर पर उप महाप्रबंधक श्री चलपती नायडू, वेलाचेरी शाखा तथा मैलापुर शाखा के शाखा प्रबंधक उपस्थित रहे.

## पटना अंचल और क्षेत्र द्वारा मुख्यमंत्री राहत कोष (बिहार) में अंशदान



कोरोना वायरस के प्रसार को रोकने में बिहार सरकार को आर्थिक सहयोग करने के लिए बैंक के बिहार राज्य में कार्यरत स्टाफ सदस्यों ने मुख्यमंत्री राहत कोष में अंशदान देने के लिए रु. 13.80 लाख की राशि एकत्रित की. 14 मई, 2020 को बैंक की ओर से उक्त राशि का चेक उप क्षेत्रीय प्रमुख (पटना क्षेत्र) श्री सुभाष चंद्रा ने मुख्यमंत्री सचिवालय को सौंपा.

## बेंगलुरु अंचल द्वारा खाद्य सामग्री वितरण



बेंगलुरु अंचल द्वारा 14 अप्रैल, 2020 को अक्षय चेतना न्यास के सहयोग से जरूरतमंद लोगों को खाद्य सामग्री का वितरण किया गया. इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री एस ए सुदर्शन, उप महाप्रबंधक श्री सर्वेश कुमार रस्तोगी तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

## भरुच क्षेत्र द्वारा पीएम केयर्स फंड में अंशदान



भरुच क्षेत्र द्वारा 02 अप्रैल, 2020 को कोविड-19 महामारी के प्रकोप से बचाव के लिए पीएम केयर्स फंड में रु. 2,11,000/- का अंशदान किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री आर के गोयल तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

## भोपाल अंचल द्वारा फेस मास्क का वितरण



23 अप्रैल, 2020 को भोपाल अंचल द्वारा अपने सामाजिक कर्तव्यों के निर्वहन हेतु पुलिस कर्मियों के लिए 5000 फेस मास्क प्रदान किए गए. इस अवसर पर अंचल प्रमुख एवं महाप्रबंधक श्री सुरेन्द्र शर्मा, मध्य प्रदेश के पुलिस महानिदेशक श्री उपेन्द्र जैन, उप अंचल प्रमुख श्री प्रमोद शर्मा, भोपाल उत्तर क्षेत्र प्रमुख, उप महाप्रबंधक श्री आर सी यादव व पुलिस विभाग के अन्य अधिकारीगण उपस्थित रहे.

## Coimbatore Region donates food packets



On 15<sup>th</sup> May 2020, Coimbatore Region donated rice, oil, sugar, grains etc to poor and needy in the wake of COVID-19 pandemic. Shri C. Selvaraju, Deputy General Manager, Shri. P.Velumani, Minister of Tamilnadu, Shri Rajamani, Coimbatore District Collector, Shri Shravan Kumar, Coimbatore Corporation Commissioner and Deputy Regional Managers Shri M. Jaikishan and Mr K.Murugiah were present on this occasion.



## Calicut Region donates Medical Kit



On 30<sup>th</sup> June 2020 Calicut Region donated medical kits to Calicut Mayor. Mayor Thottathil Ravindran, DRM Shri Dilshob and RBDM Shri Kasi and Branch Head, East Nadakkavu Branch Mrs Priya Darshini were present on this occasion.

## भोपाल उत्तर क्षेत्र द्वारा ट्रैफिक पुलिस को छतरी का वितरण



27 अप्रैल, 2020 को पुलिस कर्मियों की सहायता के उद्देश्य से भोपाल उत्तर क्षेत्र द्वारा ट्रैफिक पुलिस कार्यालय को छतरी प्रदान की गई. इस अवसर पर मध्यप्रदेश के अतिरिक्त पुलिस अधीक्षक (यातायात) श्री प्रदीप चौहान, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री एस के गुप्ता, शाखा प्रमुख श्री मनोज वडोरिया तथा अन्य ट्रैफिक पुलिस कर्मी उपस्थित थे.

## साबरकांठा क्षेत्र द्वारा मेडिकल किट एवं अन्य सामग्री का वितरण



साबरकांठा क्षेत्र द्वारा लॉकडाउन के दौरान विषम परिस्थितियों में कार्य कर रहे अरावली जिला के पुलिसकर्मियों को छाते वितरित किए गए. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री वी. सी. उपाध्याय, एलडीम (अरावली) श्री हरेश पटेल ने शहर के विभिन्न स्थानों पर हँड सेनीटाईजर, मास्क, ग्लव्स प्रदान कर पुलिसकर्मियों का उत्साहवर्धन किया.

## इंदौर क्षेत्र द्वारा सहायता राशि का योगदान



15 मई, 2020 को इंदौर क्षेत्र के कर्मचारियों ने अपनी ओर से रु. 3,00,000/- की सहायता राशि का चेक एवं एक हजार मास्क इंदौर के जिला दंडाधिकारी को प्रदान किए. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री शैलेश कुमार पाख, जिला दंडाधिकारी श्री मनीष सिंह एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

## आनंद नगर शाखा, जबलपुर क्षेत्र द्वारा 'चेयरिटी ऑन व्हिल्स फण्ड स्मार्ट सिटी लिमिटेड' को अंशदान



जबलपुर क्षेत्र की आनंद नगर शाखा द्वारा 19 अप्रैल, 2020 को शाखा के सभी स्टाफ सदस्यों द्वारा राशि एकत्र कर 'चेयरिटी ऑन व्हिल्स फण्ड स्मार्ट सिटी लिमिटेड' जबलपुर को प्रदान की गई. इस अवसर पर शाखा प्रबंधक श्री रोहित परोहा और अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

## मैसूरु क्षेत्र द्वारा वार्षिक ऋण योजना का आरंभ



मैसूरु क्षेत्र द्वारा 17 जून, 2020 को मंड्या जिले में वर्ष 2020-21 के लिए रु. 5072.06 करोड़ राशि की वार्षिक ऋण योजना का शुभारंभ किया गया. इस अवसर पर सांसद श्रीमती सुमलता अंबरीश, मंड्या जिला आयुक्त डॉ. एम वी वेंकटेश, जिला पंचायत और अध्यक्ष श्री यालक्की गौड़ा, क्षेत्रीय प्रबंधक श्री के. सत्यनारायण नायक तथा अन्य वरिष्ठ कार्यपालक उपस्थित रहे.

## मंगलूरु अंचल द्वारा मेडिकल उपकरण का वितरण



मंगलूरु अंचल के अंचल प्रमुख श्री एम जे नागराज द्वारा दक्षिण कन्नड जिले के पुलिस अधीक्षक श्री लक्ष्मी प्रसाद, आईपीएस को रु. 4.80 लाख के मेडिकल उपकरण प्रदान किए गए. इस अवसर पर उप अंचल प्रमुख श्री ईएसएसआर रामचन्द्र, मंगलूरु क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रबंधक श्री बी शिवराम तथा एसपी श्री विक्रम अमाठे उपस्थित रहे.

## दुर्ग क्षेत्र द्वारा मुख्यमंत्री राहत कोष में अंशदान



दुर्ग क्षेत्र द्वारा दिनांक 04 जून, 2020 को सभी स्टाफ सदस्यों के सहयोग से एकत्र की गई रु. 5,00,001/- की सहायता राशि का मुख्यमंत्री राहत कोष में अंशदान दिया गया. क्षेत्रीय प्रबंधक डॉ. आर के मोहंती ने पाँच लाख रूपए की सहायता राशि का चेक छत्तीसगढ़ के मुख्यमंत्री श्री भूपेश बघेल को सौंपा. इस अवसर पर उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री प्रदीप कुमार यादव भी उपस्थित रहे.

## Ernakulam Zone and Region donates Medical Kit



On 21<sup>st</sup> May 2020 Ernakulam Region, as a part of CSR initiative, donated 15,000 masks to Ernakulam District Collector. Zonal Head Shri K Venkatesan, Regional Head Shri Babu Ravi Shankar R, Ernakulam District Collector Shri S Suhas, DRM Shri Tony M Vempilly and Branch Head, Kakkannad were present on this occasion.

## Cherutty Road, Calicut branch donates masks and sanitizers



On 29<sup>th</sup> April 2020 Cherutty Road, Calicut branch donated masks and sanitizers to Assistant Commissioner of Kozhikode District. Assistant Commissioner Shri Ashraf, Calicut Mayor Shri Thottathil Ravindran, DRM Shri Dilshob, Branch Head and other staff members were present on this occasion.

## चेन्नै मेट्रो क्षेत्र-1 द्वारा खाद्य सामग्री का वितरण



15 मई, 2020 को चेन्नै में रह रहे प्रवासी मजदूरों को राशन सामग्री वितरित की गई. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रबंधक श्री चलपती नायडू और वेलाचेरी शाखा के शाखा प्रमुख श्री किरण घंटा उपस्थित रहे.

## विजयवाड़ा क्षेत्र द्वारा मुख्यमंत्री राहत कोष में अंशदान



दिनांक 29 अप्रैल, 2020 को विजयवाड़ा क्षेत्र द्वारा मुख्यमंत्री राहत कोष में रु. 5,35,199/- रुपये का अंशदान किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री सी एच राजशेखर द्वारा आंध्र प्रदेश के वित्त मंत्री श्री बुग्गा राजेन्द्रनाथ को अंशदान का चेक प्रदान किया गया.

## भरुच क्षेत्र द्वारा मेडिकल किट और अन्य सामग्री का वितरण



भरुच क्षेत्र द्वारा 12 अप्रैल, 2020 को सीएसआर गतिविधि के अंतर्गत भरुच एवं अंकलेश्वर शहर के 6 पुलिस विभागों को छाता, मास्क और सेनिटाइजर वितरित किए गए. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री आर के गोयल तथा पुलिस के वरिष्ठ अधिकारी उपस्थित थे.

## भुज क्षेत्र द्वारा खाद्य सामग्री का वितरण



भुज क्षेत्र द्वारा गरीब मजदूरों के परिवार को खाद्य सामग्री का वितरण किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री महेश चंद गुप्ता, उप क्षेत्रीय प्रमुख द्वय श्री राकेश कुमार एवं श्री दीपक धरम तथा अन्य स्टाफ उपस्थित रहे.

## हासन क्षेत्र द्वारा ट्रैफिक बैरिकेड का दान



हासन क्षेत्र तथा हासन शहर की शाखाओं द्वारा 8 मई, 2020 को प्रभावी यातायात प्रबंधन के लिए सिटी ट्रैफिक पुलिस को 50 ट्रैफिक बैरिकेड उपलब्ध कराया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री के आर कगदाल, पुलिस अधीक्षक श्री श्रीनिवास गौडा, उप क्षेत्रीय प्रबंधक श्री एच जी रवि, एसपी सुश्री बी एस नन्दिनी तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

## Ernakulam Zone donates in Relief Fund



On 2nd May 2020, as a part of relief activity, Deputy Zonal Head Shri Ziyad Rahman handed over a cheque of Rs.21.27 lakhs collected from employees of Ernakulam Zone to Sri. Kadakampilly Surendran, Minister for Co-operation, Tourism and Devaswom. Shri.D Prajith Kumar, Regional Head, Trivandrum and Shri.Biju, Branch Manager, Peroorkada Branch were also present on this occasion.

## विशाखापट्टनम क्षेत्र द्वारा मेडिकल किट का वितरण



17 जून, 2020 को विशाखापट्टनम क्षेत्र द्वारा कोविड-19 महामारी से निपटने के लिए 50 पीपीई किट सरकारी चैस्ट अस्पताल को प्रदान की गई. इस अवसर पर अस्पताल की प्रसूति विभाग की विभागाध्यक्ष डॉ. टी पद्मावती को क्षेत्रीय प्रमुख श्री शैलेन्द्र कुमार सिंह द्वारा पीपीई किट प्रदान किए गए.

## वाराणसी क्षेत्र द्वारा मुख्यमंत्री राहत कोष में अंशदान



09 जून, 2020 को वाराणसी क्षेत्र के स्टाफ सदस्यों द्वारा एकत्रित राशि रु. 1,51,000/- का चेक क्षेत्रीय प्रमुख श्री प्रतीक अग्रिहोत्री ने मुख्यमंत्री राहत कोष के लिए जिलाधिकारी (वाराणसी) श्री कौशल राज शर्मा को सौंपा. इस अवसर पर उप क्षेत्रीय प्रमुख द्वय श्री रंजीत कुमार झा और श्री स्वप्न कुमार डे उपस्थित रहे.

# The New Normal-Life During and After COVID-19

"यूँ ही बे-सबब न फिरा करो, कोई शाम घर में भी रहा करो,  
वो गज़ल की सच्ची किताब है, उसे चुपके-चुपके पढ़ा करो,  
कोई हाथ भी न मिलाएगा, जो गले मिलोगे तपाक से,  
ये नये मिज़ाज का शहर है, ज़रा फ़ासले से मिला करो"

*"Yun hi besabab na phira karo, koi sham ghar mein raha karo,  
woh gazal ki sachhi kitab hai, usey chup chupke pada karo,  
koi haath bhi na milaega, jo gale miloge tapaak se,  
yeh naye mejaaz ka shahar hai zara faaslon se mila karo"*

This shayari by famous urdu poet Bashir Badr, makes one wonder whether the poet had a presentiment of what the mankind will face in 2019-20.

**M**ankind has never seen a pandemic of such magnitude since 1920-spanish flu which infected nearly 1/3rd of world's population and wiped out almost half population of Europe, But then that was in 1920's; when the world was still recovering from the brunt of world war-1 and modern medical science was still at its infancy. Imagining such a kind of pandemic again after 100 years is a nightmare for modern man.

A viral infection started from a live animal market of Wuhan(China) in December 2019 has up-till now infected nearly 55 lakh people worldwide causing deaths of more than 3.50 lakhs people mostly of whom are senior citizens/children/people with critical diseases and poses risk for everyone who has ventured out of his/her home in search of livelihood/buying groceries.

Our Govt. has taken proactive measures for containing the

spread of disease by imposing nationwide lockdown since March 2020 and issuing detailed guidelines for making the public aware about the basic DO's/ Dont's for protecting oneself from the viral infection-which includes use of Mask, Gloves, Sanitising hands with alcohol based cleansers often for 20 sec, social distancing and most importantly being self-quarantine if one has been in touch with someone with infection or has symptoms of the same in himself/herself.

Nationwide lockdown for more than -2- months has, to a great extent, indeed reduced the risk of spreading of Covid infection to a great extent but unfortunately the news of community spread in cosmopolitan cities of India is frightening and needs more focussed attention now.

Let's first understand that why the community spread of covid has started in big cities and towns. Reason lies in the lack of

discipline among the public in following basic mantras of social distancing and maintaining hygiene and a non-acceptance of the fact that the world is now going to be changed after the COVID-19 episode and in order to survive well man has to adapt to the new norms or THE NEW NORMAL from 2020.

## The New Normal-What Is It?

Change is the only constant thing in this world-we have been taught this Mantra since childhood, but now its time to implement the same, since world order will not be the similar one as it used to be during pre-COVID19 days.

Surely lockdown is being lifted in a phased manner, and vaccines will be on route soon; but the effect of virus might be a long-run game. It will now be depending upon us, how we protect ourselves and our near dear ones from the deadly disease and ensure smooth functioning of our lives. This phenomenal change is termed as The New Normal by eminent scientists, physicists and journalists worldwide.





# कोरोना का सामान्य जीवन पर प्रभाव

**प्रस्तावना:** कोरोना वायरस महामारी के कारण लॉकडाउन में पूरे देश में धारा 144 के तहत सबको घर पर रहने की सलाह दी गयी है. ऐसा इसलिए किया गया है क्योंकि एक जानलेवा वायरस ने पूरे विश्व पर हमला बोल दिया. पूरी दुनिया में लाखों लोगों की जान चली गयी है और अब भी संक्रमण का खतरा बढ़ रहा है. कोरोना वायरस से बचने की सिर्फ एक ही उपाय है सामाजिक दूरी. यह संक्रमण एक इंसान से दूसरे इंसान में तेजी से फैलता है.

इसी दिशा में भारत सरकार ने लोगों को घर से बाहर निकलने पर पाबंदी लगा दी और हिदायत दी कि वर्तमान समय में निजी और व्यावसायिक रिश्तों से हर संभव दूरी बनाये रखें, तभी हमें इस वायरस से मुक्ति मिल सकती है. भारत के सभी राज्यों में लोग घर पर रहकर सरकार के निर्देशों का पालन कर रहे हैं. देश, समाज, निजी संस्था, सरकारी एवं गैर सरकारी संस्थाओं और प्रत्येक वर्ग के व्यक्तियों के जीवन पर लॉकडाउन के बहुआयामी प्रभाव देखने को मिले हैं.

लॉकडाउन के दौरान लोगों के जीवन में विभिन्न तरह के बदलाव आए हैं. इससे उनको सामाजिक, नैतिक और राजनीतिक अनुभव प्राप्त हुए. लॉकडाउन के दौरान लोगों के जीवन में आए सकारात्मक एवं नकारात्मक प्रभाव को आपके समक्ष प्रस्तुत कर रहे हैं.

## सकारात्मक पहलू

### 1. परिवार के लिए ज्यादा समय :-

इंटरनेट और मोबाइल क्रांति के कारण लोगों का ज्यादातर वक्त ऑफिस के अलावा फोन पर गुजरता था. पास होने के बावजूद वे भावनात्मक रूप से दूर थे. बहुत हद तक लॉकडाउन ने परिवार को एक जगह ला दिया है. अपने मां-बाप, भाई-बहन, पति-पत्नी और बच्चों के लिए अब ज्यादा वक्त है जिससे रिश्तों में एक नई जान आ गई है. बच्चों को पर्याप्त समय दिया जिससे उन्हें परिवार का सही अर्थ मालूम हुआ और रिश्तों में एक नई ऊर्जा जागरूक हुई. कई मायनों में नौकरीपेशा लोगों को ज्यादा फायदा हुआ है. घर से काम करने की वजह से ऑफिस आने-जाने में खर्च होने वाले कई घंटे

का समय बच गया. लोगों को लॉकडाउन के इन कुछ दिनों में अपने दिल में दबे शोक पूरा करने का अवसर मिला. आम आदमी से लेकर बड़े बड़े सेलेब्रिटीज ने इसका लुप्त उठाया. किसी ने कोई वाद्य यन्त्र बजाना सीखा, किसी ने नृत्य सीखा और अभ्यास किया जो दैनिक जीवन में असंभव है.

### 2. लॉकडाउन से पर्यावरण में सुधार :-

लॉकडाउन का असर केवल लोगों पर ही नहीं वरन पर्यावरण, जीव-जन्तु पर भी इसका सार्थक प्रभाव देखने को मिला. वन्यजीवों से लेकर भौगोलिक स्तर तक लॉकडाउन के चलते काफी सकारात्मक बदलाव देखने को मिले हैं. इंसान जहां अपने घरों में रहने को मजबूर है, ऐसे में वन्यजीवों को काफी सुकून मिला है. देश के कई हिस्सों में ऐसे नजारे देखने को मिले हैं जहां वन्य जीव सड़कों पर निकल आए.

पूरी दुनिया कोरोना के डर से अपने घरों में बैठी है ऐसे समय धरती के चेहरे पर मुस्कान खिली है. पंक्षी स्वच्छ वातावरण में उन्मुक्त होकर उड़ रहे हैं. पर्यटन स्थल हुए खूबसूरत हो गए हैं क्योंकि लॉकडाउन से पहले पर्यटन स्थलों पर लोगों की भीड़ हमेशा बनी रहती थी, लेकिन अब जब लोग वहाँ नहीं जा रहे हैं तो उनकी स्थिति में भी सुधार हो रहा है. इटली के वेनिस शहर में नहर का पानी बेहद स्वच्छ हो गया है. भारत में भी मुंबई के समुद्र तट पर कुछ दिनों पहले डॉल्फिन देखी गई थीं.

### 3. ट्रांसपोर्टेशन खर्च और समय की बचत :-

इसके अलावा वाहन खर्च भी बिल्कुल खत्म हो गया जब ऑफिस ही नहीं जाना है तो सैलरी का बड़ा हिस्सा जो ट्रांसपोर्टेशन में खर्च होता है वह बच रहा है. इसके अलावा लाइफस्टाइल में भी सुधार हुआ है. अभी खुद के बारे में, भविष्य के बारे में, अपने सपनों को साकार करने के बारे में, कुछ नया करने और सोचने के लिए ज्यादा वक्त होता है.

लॉकडाउन के चलते पर्यावरण पूरी तरीके से काबू में आ चुका है और इसके चलते आसमान साफ-साफ

दिखने लगा है. फैक्ट्री बंद होने से केमिकल पानी में घूमने से निजात मिल गई इसके अलावा भी कई प्रकार के प्रदूषण कंट्रोल में आ गए जैसे कि ध्वनि प्रदूषण, मोटर प्रदूषण व वायु प्रदूषण, जो लोग दिन भर में करोड़ों की संख्या में इधर उधर जाते समय छोड़ा करते थे या कचरा फैलाते थे.

ताजा उदाहरण जालंधर का है जहां से आज साफ हवा के चलते हिमालय पर्वत की धौलाधार रेंज साफ देखी जा रही है. कई शहरों में एक्यूआई का स्तर पहले की तुलना में 90 प्रतिशत तक सुधार गया है. इनमें पंचकुला, करनाल जैसे तमाम शहर शामिल हैं, दिल्ली एनसीआर के प्रदूषण स्तर में भी भारी गिरावट देखने को मिली है.

धरती के स्वास्थ्य में सुधार और मौजूदा समय में प्रदूषण में आई भारी कमी का असर ओजोन परत पर भी दिखाई दे रहा है. अगर स्थिति इस तरह बनी रही तो ओजोन परत जल्द ही पहले जैसी हो सकती है. गौरतलब है कि लॉकडाउन के पहले धरती अधिक काँपती थी, लेकिन अब उसमें कमी आई है. वैज्ञानिकों की मानें तो इससे काफी फायदा हुआ है. ध्वनि प्रदूषण में आई कमी के कारण वैज्ञानिकों के लिए अब छोटे स्तर के भूकंपों का भी पता लगाना आसान हो गया है, जबकि, इसके पहले ऐसा करने में मुश्किल आती थी.

### 4. साफ हो गयी नदियां :-

लॉकडाउन की वजह से फैक्ट्रियां बंद पड़ी हैं तो उनसे निकलने वाले वेस्टेज भी इस समय नदियों में नहीं जा रहे हैं. लोगों का नदियों के किनारे आना जाना भी बंद है जिसकी वजह प्लास्टिक व अन्य कचरों में भारी कमी आई है. पीएम मोदी ने गंगा के लिए अलग मंत्रालय बनाया है और गंगा की सफाई के लिए नमामि गंगे परियोजना शुरू की थी हजारों करोड़ के बजट को मंजूरी दी गई थी लेकिन इन सबके बावजूद सवाल यही था कि गंगा साफ क्यों नहीं है. दिल्ली में यमुना की सफाई को लेकर भी हालात कुछ ऐसे ही थे. लेकिन लॉकडाउन के बाद नदियों का पानी इतना साफ और स्वच्छ हो गया है

जिसकी किसी को उम्मीद भी नहीं थी. गंगा सफाई के लिए जो काम अलग मंत्रालय और हजारों करोड़ का बजट नहीं कर पाया, उसे महज कुछ ही दिनों में लॉकडाउन ने कर दिखाया. कमोबेश देश की हर नदियों का यही हाल है, सब पहले की तुलना में ज्यादा साफ और स्वच्छ हो गई हैं.

### 5. लॉकडाउन में लोगों में भावनात्मक जुड़ाव देखने को मिला और दूसरों की मदद के लिए बढ़ रहे हाथ :-

लॉकडाउन की इस अवधि में जो सबसे महत्वपूर्ण बदलाव देखने को मिला वो है लोगों में एक दूसरे के प्रति सदभावना जाति, धर्म, वर्ग से ऊपर उठ कर लोगों ने एक दूसरे की तकलीफों को समझा. जिसमें सोशल मीडिया ने भी बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निभाई. लॉकडाउन आम आदमी या उच्च वर्ग को करीब ले आया. रोजमर्रा की जिंदगी में काम और अन्य व्यस्तताओं के चलते लोग अपने आसपास के बाकी लोगों पर उतना ध्यान नहीं दे पाते थे. अभी जब एक तरह से फ्री हैं तो उन्हें अपने आसपास मौजूद लोगों की समस्याएं भी दिख रही हैं. अच्छी बात ये है कि लोग न केवल इन समस्याओं के देख रहे हैं बल्कि आगे बढ़कर जरूरतमंदों की मदद भी कर रहे हैं. लोग इस बात का ध्यान रख रहे हैं कि हमारे आसपास कोई भूखा न सोने पाए. इससे एक बात तो साफ हो गई कि लॉकडाउन ने लोगों को इंसानियत का नया पाठ पढ़ाया. अपने निजी स्वार्थ को त्याग कर लोगों ने एक दूसरे की सहायता की जो मानवता की मिसाल है.

### 6. छोटे स्तर के स्थानीय कारोबारियों को भी फायदा :-

लॉकडाउन की इस अवधि में छोटे स्तर के दुकानदारों ने महत्वपूर्ण भूमिका अदा की और फायदा भी उठाया. जहां सारे शॉपिंग मॉल, बड़ी मंडियाँ बंद रही और लोग घरेलू जरूरत के सामानों के लिए परेशान थे. वही इन छोटे कारोबारियों ने सभी को जरूरत का सामान उपलब्ध कराया. प्रधानमंत्री मोदी ने कहा है कि कोरोना संकट से यह अहसास हो गया है कि दुनिया को नए कारोबार मॉडल्स की जरूरत है. उन्होंने सोशल मीडिया पर शेयर किए अपने आर्टिकल में कहा कि ऊर्जा से लबालब भारतीय युवा कोविड-19 के बाद की दुनिया को यह नया मॉडल देगा. उन्होंने लिखा है की युवा ऊर्जा से लबालब भारत दुनिया को एक नई कार्य संस्कृति दे सकता है क्योंकि यह राष्ट्र अपने नवोन्मेषी विचारों के प्रति उत्साह के लिए मशहूर है.

इसी दिशा में उन्होंने स्थानीय कारोबार को बढ़ाने और देश के नागरिकों को आत्मनिर्भर बनाने के लिए विभिन्न योजनाएँ लागू की हैं.

### 7. अपराध में कमी :-

कोरोना महामारी के चलते हुए लॉकडाउन ने विभिन्न राज्यों में अपराध का ग्राफ नीचे ला दिया है. आंकड़े बता रहे हैं कि जोन में जघन्य अपराधों समेत सभी तरह के अपराधों में औसतन 70 प्रतिशत की कमी आई है. लॉकडाउन के कारण पुलिस की जगह-जगह तैनाती से अपराध दर कम हुआ है. और कोरोना संक्रमण के डर से अपराधी भी घर से नहीं निकल रहे हैं. साथ ही दुर्घटना के आंकड़ों में भी भारी गिरावट आई है. लॉकडाउन के कारण दुर्घटना थम गई है. सड़कों पर गाड़ियाँ ही नहीं चल रही हैं तो दुर्घटना का सवाल ही नहीं उठता है. लॉकडाउन में लोगों का घरों से निकलना बंद हो चुका है. पहले जहां चैन स्नैचिंग, लूटपाट, मारपीट, गैंगवार, रेप और हत्या जैसी तमाम घटनाएँ रोजाना सुनने को मिलती थीं, लॉकडाउन के बाद इन घटनाओं में भी भारी कमी आई है. पहले आए दिन इससे जुड़ी खबरें टीवी, अखबार या डिजिटल प्लैटफॉर्म पर मिल जाती थीं, लेकिन बीते एक दो हफ्तों में इनके बारे में शायद ही कोई खबर मिली हो. रोड रेज की घटनाओं का नामोनिशान देखने को नहीं मिल रहा है.

### 8. डॉक्टर के पास इलाज के लिए पहुंचने वालों की संख्या में कमी :-

आम दिन में गली, चौराहे या शहर के हर डॉक्टर के पास मरीजों की भीड़ दिखती रहती थी लेकिन लॉकडाउन के बाद इसकी संख्या में भी अप्रत्याशित कमी आई है. दरअसल, लॉकडाउन की वजह से स्ट्रीट फूड, चाट-समोसे की दुकानें बंद हो रखी हैं. घर से बाहर न निकलने की वजह से लोगों का फास्ट फूड, जंक फूड खाना बंद हो गया है. अब लोग घरों में हैं, जो भी खा रहे हैं, अच्छा खा रहे हैं और शुद्ध खा रहे हैं जिसकी वजह से फूड पॉइजनिंग, पेट दर्द या गैस बनने जैसी समस्याओं से उनको राहत मिल गई है. नजला, खांसी जैसी छोटी-मोटी समस्याओं के लिए भी लोग घरेलू नुस्खों का सहारा ज्यादा ले रहे हैं. हर छोटी समस्या के लिए भी डॉक्टर के पास भागने वाले लोग भी शांति से घरों में बैठे हैं. अच्छा खाने का फायदा हमारी सेहत को भी हो रहा है.

### 9. लोगों की बचत बढ़ गई है :-

लॉकडाउन में जरूरी सामानों की दुकानों को छोड़ दिया जाए तो सबकुछ बंद है. निश्चित तौर पर कई

सारे लोगों की आमदनी भी इसी के साथ बंद हो गई है. लेकिन लोगों का खर्चा कम हो गया है जिसका सबसे ज्यादा फायदा मिडिल क्लास लोगों को हो रहा है. लॉकडाउन के दौर में मॉल, सिनेमाहॉल, रेस्टोरेंट, एम्प्लूजमेंट पार्क जैसी सेवाएं बंद हो गई जिससे लोगों का पैसा बच रहा है. कुल मिलाकर ये चीजें इंसान की लाइफ में एक्स्ट्रा के तौर पर थी जिनके बंद होने से जिंदगी पर कोई बहुत बड़ा दुष्प्रभाव तो नहीं पड़ा, अलबत्ता पैसे जरूर बच रहे हैं.

### नकारात्मक पहलू :-

#### 1. अर्थव्यवस्था पर गहरा प्रभाव :-

भारत में अभी कोरोना वायरस का संक्रमण रोकने के लिए 130 करोड़ से अधिक आबादी लॉकडाउन में है. इसकी वजह से देश की अर्थव्यवस्था को गंभीर नुकसान हो रहा है. सरकार का आकलन है कि लॉकडाउन की वजह से कोरोना वायरस के बढ़ते संक्रमण को कंट्रोल करने में मदद मिली है, लेकिन लॉकडाउन की वजह से लोगों और अर्थव्यवस्था को गहरी चोट पहुंच रही है.

एक अनुमान के मुताबिक 21 दिनों के लॉक डाउन में भारत की अर्थव्यवस्था को 8.76 लाख करोड़ रुपये का नुकसान हो सकता है. अगर लॉकडाउन को जल्दी हटा लिया जाता है तो वित्तीय वर्ष 2020-21 में इस नुकसान की भरपाई की जा सकती है, लेकिन अगर लॉकडाउन लंबा खिंचा तो रिकवरी असंभव हो सकती है. लंबे समय तक उनके लिए यह भार उठाना भी संभव नहीं है.

#### 2. लॉकडाउन से शिक्षा प्रणाली पर बुरा असर हुआ :-

लॉकडाउन ने भारत की शिक्षा प्रणाली और बच्चों की मनोदशा पर बहुत दुष्प्रभाव डाला है. बच्चों के विकास के लिए स्कूल की बहुत अहम भूमिका होती है लेकिन कोरोना संक्रमण के कारण बच्चों का स्कूल जाना संभव नहीं है. इसको देखते हुए स्कूलों द्वारा ऑनलाइन कक्षा की व्यवस्था की गई है. जो सिर्फ एक अस्थायी प्रयास है. इसके द्वारा बच्चों का बहुमुखी विकास संभव नहीं है. हमारे देश का गरीब तबका इसका फायदा नहीं उठा सकता. संसाधनों की कमी होने के कारण हर व्यक्ति इन सब चीजों का फायदा नहीं उठा पाएगा.

#### 3. बढ़ती बेरोजगारी की समस्या :-

सेक्टर फॉर मॉनिटरिंग इंडियन इकोनॉमी की एक रिपोर्ट के अनुसार, मार्च के पहले सप्ताह में देश में रोजगार की हालत काफी खराब होनी शुरू हुई





और महीने के अंत में स्थिति काफी बिगड़ गई. सीएमआईई एक निजी थिंक टैंक है. सीएमआईई के आंकड़ों के मुताबिक अप्रैल, 2020 के पहले सप्ताह में भी रोजगार की हालत काफी दयनीय रही. कोरोना का प्रकोप भारतीय अर्थव्यवस्था के लिए कहर साबित हो रहा है. लॉकडाउन के बाद अब तक देश में बेरोजगारी बढ़कर 23 फीसदी, जबकि शहरों में बेरोजगारी 31 फीसदी पहुंच गई है. सेंटर फॉर मॉनिटरिंग इंडियन इकोनॉमी की रिपोर्ट में यह जानकारी सामने आई है. मार्च में पूरे महीने की बात की जाए तो बेरोजगारी दर पिछले 43 महीने के सबसे ऊंचे स्तर पर पहुंच गई.

#### 4. निचले स्तर पर श्रम भागीदारी :-

मार्च 2020 में श्रम भागीदारी दर अब तक के सबसे निचले स्तर पर पहुंच गई. बेरोजगारी दर काफी तेजी से बढ़ी और रोजगार दर अपने अब तक के सबसे निचले स्तर पर पहुंच गई. जो मजदूर दैनिक मजदूरी पर जीते थे उनके घरों में चूल्हा जलना बंद हो गया है. बस्ती में लोग भूखे पेट सो रहे हैं. गरीब लोगों पर लॉकडाउन का सबसे ज्यादा असर पड़ा है, उनके पास घर लौटने के पैसे तक नहीं हैं. बड़े-बड़े दफ्तर, कल-कारखाने को बंद करने की वजह से मजदूरों पर आफत आन पड़ी है.

#### 5. निचले तबके के लोगों का भारी नुकसान :-

भारत की अर्थव्यवस्था को हर दिन 4.5 अरब डॉलर यानि करीब 34 हजार करोड़ रुपयों का नुकसान हो सकता है. लोगों की आवाजाही पर फिलहाल पूरी तरह से रोक है. कुछ जरूरी सामान और सेवाओं को छोड़कर बाकी सारे कारोबार बंद

पड़े हैं. कोरोना वायरस पर काबू पाने के लिए यह सारे निषेध किये गए हैं. सबसे ज्यादा नुकसान टूर और ट्रेवल, फूड, रियल एस्टेट जैसी इंडस्ट्री को हुआ है. लॉकडाउन के चलते व्यापार में काफी हानि हुई है और छोटे वर्ग के जो लोग ठेला लगाते हैं या किसी प्रकार की छोटी दुकान चलाते हैं उन्हें बड़े स्तर पर हानि हुई है. कई व्यापारी तो ऐसे थे जो कि किराए पर अपनी दुकान चलाया करते थे. मकान मालिक द्वारा उनसे किराया भी वसूला गया. उनके लिए दोहरी मार साबित हुई है. इस वैश्विक महामारी के कारण रिटेल व्यापारियों की दुकानें बंद कर दी गई हैं. उन्हें यह भी आशंका सता रही है कि भारतीय रिटेल व्यापार के पहियों को न जाने कितने समय के लिए रोक दिया जाए. यह व्यापारियों की कल्पना से भी अधिक भयावह स्थिति है.

#### 6. व्यापार सामान्य होने में लगेगा समय :-

भले ही वैश्विक अर्थव्यवस्थाओं के मुकाबले भारतीय अर्थव्यवस्था काफी कम प्रभावित है. तब भी भारतीय व्यापारियों को इसके लिए बहुत अधिक कीमत चुकानी पड़ेगी. व्यापारियों को दुकान का किराया और सरकारी टैक्स का भी भुगतान करना पड़ रहा है. जिनकी दुकानें खुली हैं, उनके पास भी बेचने को पर्याप्त सामान नहीं है, क्योंकि आयात में पर्याप्त गिरावट आई है. उन्हें सामान्य होने में अधिक समय लगेगा.

#### 7. ईएमआई स्थगन का लाभ नहीं :-

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा लोन पर ईएमआई को तो स्थगित कर दिया गया है, लेकिन ब्याज को माफ किए बिना. इसका कोई वास्तविक लाभ नहीं होगा.

व्यापारियों ने सरकार से कर रियायतों, ऋण के लिए सुगम और आसान पहुंच, जीएसटी राइट-ऑफ, छूट और मजदूरी के लिए प्रतिपूर्ति, ब्याज लागत की छूट सहित अन्य मांगों के साथ ठोस कार्रवाई के लिए सरकार से अपील की है.

यह तो स्पष्ट है कि पूरी जिंदगी लॉकडाउन में नहीं बिताई जा सकती है. अर्थव्यवस्था को वापस रफ्तार देने के लिए लॉकडाउन से बाहर निकलना ही पड़ेगा. एक बार जब यह खत्म होगा, जिंदगी वापस पहले की तरह पटरी पर दौड़ने लगेगी तो जो फायदे हम अभी देख रहे हैं, इसमें भी व्यापक स्तर पर बदलाव आएगा. एक बार फिर से सभी उस आपाधापी में शामिल हो जाएंगे जिससे ब्रेक मिलने के बाद हम अच्छा फील कर रहे हैं. कुल मिलाकर लॉकडाउन के दौरान जो सकारात्मक बदलाव हमने देखे और महसूस किए हैं, अगर इसका आधा हिस्सा भी हम आगे बरकरार रख पाते हैं तो इसका फायदा हमें भविष्य में देखने को जरूर मिलेगा. आगे भी अगर हम गैर-जरूरी चीजों पर नियंत्रण रख पाते हैं तो पर्यावरण के स्तर पर जिन समस्याओं का हमें आए दिन सामना करना पड़ता है, उससे निश्चित तौर पर बचा जा सकता है. इसलिए जबतक लॉकडाउन है तब तक इसका पालन कीजिए और खत्म होने के बाद इन सकारात्मक बदलावों को जिंदगी में उतारने का प्रयास कीजिए.



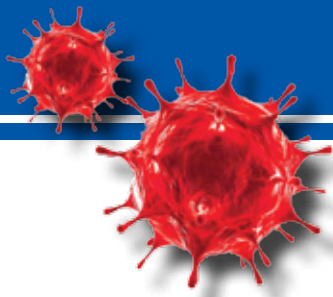
**संजय पौर,**  
प्रबंधक  
क्षेत्रीय कार्यालय, देहरादून

## सेवानिवृत्त कर्मचारियों के लिए आवश्यक सूचना / Important Notice for Retired Employees

बैंक के सभी सेवानिवृत्त कर्मचारियों के लाभार्थ गृह पत्रिका 'बॉबमैत्री' की सॉफ्ट कॉपी बैंक की वेबसाइट (Home page -> Login->For Ex-Employees->Bobmaitri) पर नियमित रूप से अपलोड की जा रही है. हमारे सभी सेवानिवृत्त कर्मचारी सुविधानुसार पत्रिका को देख सकते हैं तथा इसे और पठनीय बनाने हेतु बहुमूल्य सुझाव दे सकते हैं :- **संपादक**

**For the benefit of our retired employees of the Bank, soft copy of the house Journal 'Bobmaitri' is being uploaded regularly on the Bank's website (Home page -> Login-> For Ex-Employees->Bobmaitri). All our retired employees can access the magazine at their convenience accordingly and can give their valuable suggestions to make it worth read :- Editor**



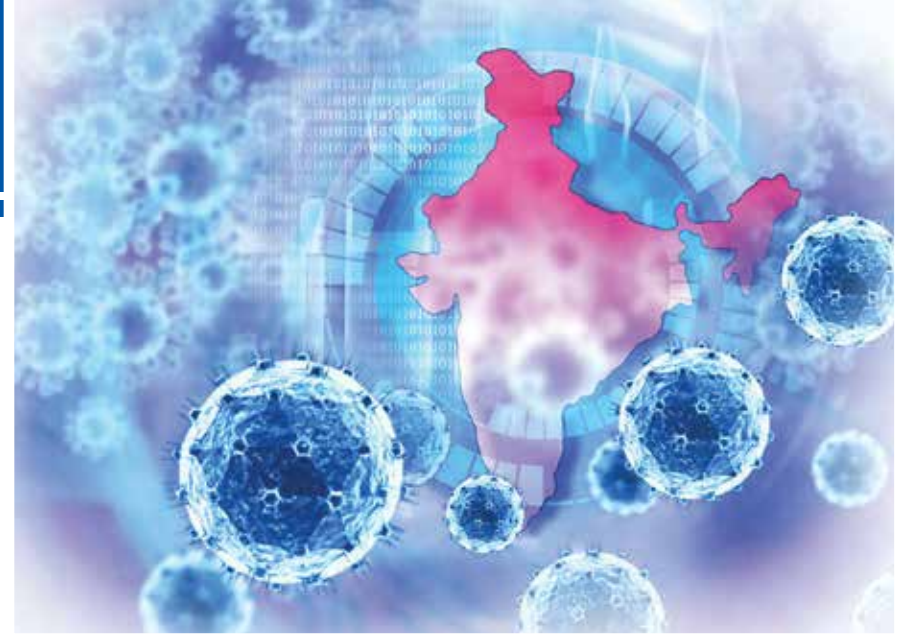


# Recession - Post COVID-19 Crisis

## • India in the grasp of Recession :

The onset of global pandemic COVID-19 has brought in unprecedented crisis and India too has been hit hard. In order to contain the rippling effect of the disease; most of the Governments around the globe ordered stringent Lockdowns of their entire system and infrastructure. India too followed the same path but the lockdown has led to some of the worst crisis India has ever witnessed since independence. The Indian Rating agency CRISIL outlines that this would be India's fourth recession since Independence, first since liberalization and perhaps the worst to date is here.

According to reports of global rating agencies viz- Fitch, Standard & Poor (S&P) and Crisil, the Indian economy is bound to contract by 5% in FY20-21 and a permanent loss of 10% of GDP is estimated even if economy grows by about 7% during the fiscal year 2022 and 2024 . It has been forecasted that reaching the GDP of the pre-COVID19 level will be an uphill task for the Indian Economy. The reason being to catch up the previous growth rate, the economy needs to progress at minimum 11% per annum over the next three fiscal years which has never happened before. The best performance has been riding on growth of 8.2% on an average in two fiscals post the global financial crisis which actually led the economy to recuperate in the form of V-Shaped recovery. Further adding to the woes of India is the constraint posed by lockdown on the supply chain. An estimate based



on 8 states shows that over 42% of the Indian state GDP is confined to the red zones while 46% share is with Orange zones and a paltry 12% lies in the Green Zones as identified by Government of India.

## • A Potent solution :

Considering the current recession in the same set of the earlier global financial crisis is not the apt recognition of the problem faced by the Indian Economy today. Here the usual rule of thumb approach does not work and the country will need to think beyond the textbook solutions. What is being referred as text book solutions is the stereotype Monetary Policy.

The government of India announced a Rs 20 Trillion economic package in the form of credit guarantee schemes and liquidity measures which definitely will pave the path for growth across medium and long term. While given the fiscal constraints the present stimulus is reasonable if not adequate but looking into the precariousness an additional fiscal package for essential services and health has to be targeted in the upcoming months. The government has made an attempt to revive the MSME sector which is in-fact a major contributor to the GDP. The other major challenge is the stress in the financial sector especially on the profitability of Public Sector Banks as NPA is expected to double from existing 9% to 18% over the next year.

Interestingly, there is a subtle difference between the Global Financial crisis (GFC) and Corona

Financial crisis (CFC). During the GFC, the RBI's expansionary policy via cutting rates, intervention in foreign exchange market, other government measures supported the financial system. However, the present CFC has posed a trade-off problem for the government. In an effort to prevent the contagion, the lockdown is causing serious threat to livelihoods while in the absence of the vaccine the system although operative is exacerbating the life risk problems. This is far by the biggest dilemma for Government of India.

The stringent rules on large social gathering and social interaction rules, maintaining isolated containment zones, direct subsidies for poor and limitation of numbers for movement in public transport must carry on. While mentioning these doable interventions by government, we also discover yet another difference between GFC and CFC. The Global financial crisis evolved from the financial sector, as such the financial solutions itself worked as a remedy. However, CFC being pandemic led recession cannot be confined only to financial sector. Unless and until each and every country controls the spread of the contagion, the risk lies ahead for everyone.

These exceptional times teaches us a life enhancing lesson that force of nature is bigger than the combined force of science and technology.



**Satyaki Sarbadhikari**  
Senior Manager  
Regional Office, Chandigarh

## जयपुर अंचल द्वारा मुख्यमंत्री सहायता कोष में अंशदान



18 अप्रैल, 2020 को जयपुर अंचल द्वारा मुख्यमंत्री सहायता कोष में रु. 34 लाख 58 हजार का योगदान दिया गया। अंचल प्रमुख श्री महेन्द्र एस महनोत ने यह चेक मुख्यमंत्री निवास पर श्री अमित ढाका (आईएस) को प्रदान किया। उक्त कार्यक्रम में उप अंचल प्रमुख श्री योगेश अग्रवाल, क्षेत्रीय प्रमुख श्री प्रदीप कुमार बाफना एवं एसएलबीसी के सहायक महाप्रबंधक श्री सी पी अग्रवाल भी उपस्थित रहे।

## बनासकांठा क्षेत्र द्वारा थर्मो स्कैनर वितरण



20 अप्रैल, 2020 को बनासकांठा क्षेत्र द्वारा बनासकांठा जिला के अधिकारियों को कोविड-19 प्रसार को रोकने हेतु जन सामान्य की थर्मल स्कैनिंग के लिए 20 थर्मल स्कैनर प्रदान किया गया। इसके अलावा 5 थर्मो स्कैनर सार्वजनिक कार्यालयों को दिए गए हैं जिसमें कलेक्टर, जिला विकास अधिकारी, पुलिस अधीक्षक, डीआरडीए निदेशक एवं ट्रेजरी अधिकारी के कार्यालय शामिल हैं। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री महेंद्रसिंह रोहड़िया और अग्रणी बैंक प्रबंधक श्री कल्याण जाखड़ उपस्थित थे।

## नवसारी क्षेत्र द्वारा खाद्य सामग्री वितरण



08 मई, 2020 को नवसारी क्षेत्र द्वारा तरोटा बाजार, विरावल, स्टेशन रोड, नंदिनी कॉम्प्लेक्स आदि शाखाओं के सहयोग से 100 राशन की थैलियों का वितरण किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय कार्यालय, नवसारी के अग्रणी जिला प्रबंधक श्री डी टी परमार और शाखाओं के शाखा प्रमुख उपस्थित रहे।

## नागपुर क्षेत्र द्वारा विटमिन सी दवाई का वितरण



13 मार्च 2020 को नागपुर क्षेत्र द्वारा नागपुर पुलिस को 15000 विटमिन सी और 500 सेलिन की गोलियों का वितरण किया गया। इस अवसर पर उप महाप्रबंधक श्री वीएमएनएस साईबाबु, पुलिस के मेडिकल अधिकारी श्री संदीप शिंदे उपस्थित रहे।

## मुंबई मेट्रो पश्चिम क्षेत्र द्वारा मेडिकल किट वितरण



03 जुलाई, 2020 को मुंबई मेट्रो पश्चिम क्षेत्र द्वारा विले पार्ले पुलिस स्टेशन को मास्क, हैंड सैनिटाइजर तथा ऑक्सीमीटर भेंट किए गए। इस अवसर पर उप क्षेत्रीय प्रबंधक श्री सुनिल कुमार ने वरिष्ठ पुलिस इंस्पेक्टर श्री पंढरीनाथ वाव्हल को सामग्री सौंपी।

## लखनऊ अंचल द्वारा पुलिस-कर्मियों को छातों का वितरण



लखनऊ अंचल द्वारा शहर के प्रमुख मार्गों एवं चौराहों पर तैनात पुलिसकर्मियों के लिए 08 अप्रैल, 2020 को 500 छातों को लखनऊ पुलिस आयुक्त को प्रदान किया गया। इस अवसर पर श्री सुजीत कुमार पाण्डेय (पुलिस आयुक्त, लखनऊ), उप महाप्रबंधक श्री ए के सिंह, पुलिस उपायुक्त (लखनऊ मध्य) श्री दिनेश सिंह एवं संयुक्त पुलिस उपायुक्त (लखनऊ मध्य) श्री चिरंजीव नाथ सिन्हा उपस्थित रहे।

**जूनागढ़ क्षेत्र की अमरेली शाखा द्वारा खाद्य सामग्री वितरण**



जूनागढ़ क्षेत्र की अमरेली शाखा द्वारा ग्रामीणों के बीच खाद्य सामग्री का वितरण किया गया। इस अवसर पर अमरेली शाखा के सहायक महाप्रबंधक श्री संतोष गुप्ता और अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

**कोलकाता अंचल द्वारा पश्चिम बंगाल आपातकालीन राहत कोष में अंशदान**



19 मई, 2020 को कोलकाता अंचल द्वारा कोरोना वायरस के संक्रमण को रोकने में पश्चिम बंगाल सरकार को आर्थिक सहयोग देने हेतु राज्य आपातकालीन राहत कोष में रु. 5.2 लाख का योगदान किया गया। अंशदान राशि का चेक महाप्रबंधक- मुख्य समन्वयन (पूर्वी) श्री विश्वरूप दास एवं अंचल प्रमुख श्री पी विनोद कुमार रेड्डी द्वारा श्री प्रदीप कुमार मजुमदार, सलाहकार, मुख्य मंत्री कृषि एवं संबद्ध क्षेत्र, पश्चिम बंगाल को सौंपा गया। इस अवसर पर उप अंचल प्रमुख श्री पी के दास भी उपस्थित रहे।

**अंचल और क्षेत्रीय कार्यालय, बरेली द्वारा उत्तर प्रदेश मुख्यमंत्री आपदा राहत कोष में अंशदान**



10 अप्रैल, 2020 को अंचल और क्षेत्रीय कार्यालय, बरेली द्वारा बरेली जिले में कार्यरत बैंक के स्टाफ सदस्यों द्वारा एकत्र किए गए रु. 201000/- उत्तर प्रदेश मुख्यमंत्री आपदा राहत कोष में अंशदान किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री अमरनाथ गुप्ता और क्षेत्रीय प्रमुख श्री अतुल बंसल द्वारा बरेली के जिला मजिस्ट्रेट श्री नीतीश कुमार को राशि का चेक प्रदान किया गया।

**दिल्ली महानगर क्षेत्र -3 द्वारा मेडिकल किट वितरण**



02 मई, 2020 को दिल्ली महानगर क्षेत्र -3 द्वारा इंदिरापुरम थाना कार्यालय में मास्क, दस्ताने तथा सैनिटाइजर जैसी आवश्यक वस्तुएं भेंट की गईं। इस अवसर पर उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री के पी शर्मा, इंदिरापुरम शाखा के शाखा प्रमुख श्री सुनील कुमार डोगरा, अभयखंड शाखा की शाखा प्रमुख सुश्री कीर्ति शर्मा और वसुंधरा गाजियाबाद शाखा की शाखा प्रमुख अनिका गुप्ता उपस्थित थे।

**नासिक क्षेत्र द्वारा खाद्य सामग्री वितरण**



नासिक क्षेत्र द्वारा 15 अप्रैल, 2020 को विभिन्न परिवारों को खाद्य सामग्री (आटा, चावल, दाल, मसाले, दूध पाऊंडर, बिस्कुट आदि) वितरित किए गए। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री राकेश कुमार, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री अनिल बड़जात्या एवं क्षेत्रीय कार्यालय के स्टाफ सदस्य उपस्थित थे।

**सिलीगुड़ी क्षेत्र द्वारा छातों का वितरण**



29 अप्रैल, 2020 को सिलीगुड़ी क्षेत्र द्वारा पुलिस प्रशासन एवं ट्रैफिक कर्मियों को धूप और बरसात से बचने के लिए छातों का वितरण किया गया। वितरण कार्य सिलीगुड़ी क्षेत्रीय कार्यालय के वरिष्ठ प्रबन्धक श्री ऋषि डॉन एवं अधिकारी श्री रवि शंकर द्वारा किया गया।

## मेरठ क्षेत्र द्वारा इस्कॉन फाउंडेशन को खाद्य सामग्री वितरण



मेरठ क्षेत्र द्वारा 20 मई, 2020 को इस्कॉन फाउंडेशन को अनाज, सब्जियाँ व जरूरत की अन्य सामग्री भेंट की गई। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रबंधक श्री राकेश मानिक, उप क्षेत्रीय प्रबंधक श्री रमन बजाज, मेरठ कैंट शाखा के शाखा प्रमुख श्री मनीष महेंद्र उपस्थित रहे।

## मुंबई अंचल द्वारा मुख्यमंत्री राहत कोष में अंशदान



09 जुलाई, 2020 को मुंबई अंचल द्वारा रु. 1.00 करोड़ का चेक मुख्यमंत्री राहत कोष में भेंट किया गया। इस अवसर पर महाराष्ट्र के परिवहन मंत्री श्री अनिल परब, अंचल प्रबंधक श्री मधुर कुमार तथा वरिष्ठ कार्यपालक उपस्थित रहे।

## भीलवाड़ा क्षेत्र द्वारा मुख्यमंत्री राहत कोष में अंशदान



10 अप्रैल, 2020 को भीलवाड़ा क्षेत्र के स्टाफ सदस्यों द्वारा एकत्रित रु. 1.51 लाख की राशि का चेक मुख्यमंत्री सहायता कोष में श्री राजेन्द्र भट्ट जिला, कलेक्टर भीलवाड़ा को भेंट किया गया। साथ ही बैंक द्वारा प्रायोजित बड़ौदा स्वरोजगार विकास संस्थान, प्रतापगढ़ एवं चित्तौड़गढ़ से प्रशिक्षित प्रशिक्षार्थियों द्वारा तैयार किए गए 1000 मास्क भी सहायता स्वरूप प्रदान किए गए। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजेश कुमार सिंह, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री एस के बिरानी, जिला अग्रणी प्रबंधक श्री राजकुमार सिंह चौहान उपस्थित रहे।

## बर्द्धमान क्षेत्र द्वारा मास्क एवं तिपहिया वाहन वितरण



22 जून, 2020 को बर्द्धमान क्षेत्र एवं बर्द्धमान शाखा द्वारा संयुक्त रूप से काँपोरेंट सामाजिक दायित्व गतिविधि के तहत मास्क का वितरण किया गया एवं तीन पहिया वाहन उपलब्ध कराया गया। इस अवसर पर बर्द्धमान क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री शांतनु मुखर्जी, मुख्य प्रबंधक श्री मुकेश कुमार, शाखा प्रबंधक श्री अंजन कुण्डु एवं अन्य स्टाफ सदस्यगण उपस्थित रहे।

## जलगाँव क्षेत्र द्वारा खाद्य सामग्री, स्वच्छ पेयजल एवं मास्क वितरण



जलगाँव क्षेत्र द्वारा श्रमिकों एवं गरीबों को नाश्ता, फल, स्वच्छ पेयजल एवं मास्क का वितरण किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रबंधक श्री अरुण मिश्रा एवं रावेर शाखा के शाखा प्रबंधक श्री प्रवीण बोरोले तथा स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## दिल्ली महानगर क्षेत्र -1 द्वारा मेडिकल किट वितरण



01 मई, 2020 को दिल्ली महानगर क्षेत्र-1 द्वारा राजौरी गार्डन में दिल्ली पुलिस को पीपीई किट, सेफ्टी किट तथा सैनिटाइजर मशीन भेंट की गई। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री घनश्याम सिंह, डीसीपी (पश्चिम) श्री दीपक पुरोहित तथा अन्य स्टाफ सदस्य व पुलिसकर्मी उपस्थित रहे।

## बरेली क्षेत्र द्वारा आपदा राहत कोष में अंशदान



16 अप्रैल, 2020 को बरेली क्षेत्र द्वारा बरेली के नगर निगम आयुक्त श्री अभिषेक आनंद को जनसाधारण के सेवार्थ रु. 21000/- की धनराशि आपदा राहत कोष में चेक के रूप में भेंट की गई. इस अवसर पर उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री बी के अग्रवाल, शाखा प्रमुख श्री अमन शर्मा और अन्य स्टाफ उपस्थित रहे.

## देहरादून क्षेत्र द्वारा आपदा राहत कोष में अंशदान के साथ मेडिकल किट वितरण



24 अप्रैल, 2020 को देहरादून क्षेत्र द्वारा आपदा राहत कोष में रु. 2.51 लाख की राशि का अंशदान किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री सूरज कुमार श्रीवास्तव तथा उप क्षेत्रीय प्रबंधक श्री अक्षय रस्तोगी ने डीएम कार्यालय, देहरादून को अंशदान का चेक भेंट किया. साथ ही, क्षेत्रीय प्रमुख द्वारा डीएम कार्यालय, देहरादून को महामारी से बचाव हेतु 500 सेनीटाइजर बोतलें, 900 मास्क वितरित किए गए तथा दून अस्पताल को पीपीई किट तथा मास्क प्रदान किए गए.

## भरतपुर क्षेत्र द्वारा मेडिकल किट वितरण



30 अप्रैल, 2020 को भरतपुर क्षेत्र द्वारा भरतपुर के पुलिस अधीक्षक डॉ. हैदर अली जैदी को 2000 फेस मास्क भेंट किए गए. इस अवसर पर उप क्षेत्रीय प्रबंधक श्री घनश्याम दास गुप्ता, आरबीडीएम श्री अमी चंद शेरसिया, भरतपुर मेन के मुख्य प्रबंधक श्री पूरन सिंह मीना एवं श्री अनिल खंडूजा उपस्थित थे.

## आगरा क्षेत्र द्वारा उत्तर प्रदेश मुख्यमंत्री आपदा राहत कोष में अंशदान



आगरा क्षेत्र द्वारा उत्तर प्रदेश मुख्यमंत्री आपदा राहत कोष में 24 अप्रैल 2020 को रु. 1.51 लाख का अंशदान किया गया. इस अवसर पर आगरा के जिला मजिस्ट्रेट श्री प्रभु एन सिंह को क्षेत्रीय प्रबंधक श्री हर्ष बी यादव द्वारा उक्त राशि का चेक भेंट किया गया.

## पुणे जिला क्षेत्र द्वारा प्रधानमंत्री केयर निधि में अंशदान



पुणे जिला क्षेत्र द्वारा प्रधानमंत्री केयर निधि तथा अन्य सहायता कोष में सभी कर्मचारियों द्वारा तथा क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा एकत्र राशि का अंशदान किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री निखिल मोहन, पुणे जिला कलेक्टर श्री नवल किशोर तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

## नवी मुंबई क्षेत्र द्वारा मेडिकल किट वितरण



14 मई, 2020 को नवी मुंबई क्षेत्र द्वारा महाराष्ट्र पुलिस को मास्क, दस्ताने, हैंड सैनिटाइजर, पानी की बोतलें आदि वितरित की गई. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री बिजय कुमार झा और उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री मेहुल दवे उपस्थित रहे.

## मुंबई मेट्रो दक्षिण क्षेत्र की शाखाओं द्वारा मेडिकल किट वितरण



18 मई, 2020 को मुंबई स्थित केईएम अस्पताल, टीबी अस्पताल, नायगांव मॉर्टनिटी को मुंबई मेट्रो दक्षिण क्षेत्र की 3 शाखाओं खाण्ड बाजार, क्रॉफोर्ड मार्केट एवं मंगलदास मार्केट ने संयुक्त रूप से मेडिकल किट का वितरण किया। इस अवसर पर इन तीनों शाखाओं की ओर से खाण्ड बाजार के शाखा प्रबंधक श्री बिपिन कुमार लाल ने सक्रिय सहभागिता की।

## भावनगर क्षेत्र द्वारा मेडिकल किट एवं टिफिन बॉक्स वितरण



भावनगर क्षेत्र द्वारा भावनगर पुलिस प्रशासन को सैनीटाइजर, मास्क एवं टिफिन बॉक्स का वितरण किया गया। इस अवसर पर आरबीडीएम श्री आशीष मिश्रा तथा पुलिस प्रशासन के सदस्य उपस्थित रहे।

## गुवाहाटी क्षेत्र द्वारा मेडिकल कॉलेज को मेडिकल किट एवं खाद्य सामग्री वितरण



गुवाहाटी क्षेत्र द्वारा 07 अप्रैल, 2020 को गुवाहाटी मेडिकल कॉलेज में कर्मचारियों को सेनिटाइजर एवं खाद्य सामग्री का वितरण किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रबंधक श्री सोनाम टी भूटिया तथा गुवाहाटी शहर की शाखाओं के स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## अंचल व क्षेत्रीय कार्यालय, बरेली द्वारा छातों का वितरण



06 अप्रैल, 2020 को अंचल एवं क्षेत्रीय कार्यालय, बरेली द्वारा बरेली शहर स्थित मुख्य चौराहों पर तैनात पुलिस कर्मियों/ अधिकारियों को धूप से बचाव हेतु छातों का वितरण किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री अतुल कुमार बंसल, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री विजय कुमार अरोरा उपस्थित रहे।

## जयपुर क्षेत्र द्वारा मेडिकल किट का वितरण



20 अप्रैल, 2020 को अंचल प्रमुख श्री महेंद्र एस. महनोट द्वारा अतिरिक्त महानिदेशक (होमगार्ड), जयपुर श्री अमृत कलश (आईपीएस) और क्षेत्रीय प्रमुख श्री प्रदीप कुमार बाफना द्वारा पुलिस महानिरीक्षक (होमगार्ड), जयपुर श्री बी एल मीणा (आईपीएस) को 1500 मास्क भेंट किए गए। इस अवसर पर उप अंचल प्रमुख श्री योगेश अग्रवाल, एसएलबीसी प्रमुख श्री सी पी अग्रवाल, उप क्षेत्रीय प्रमुख द्वय श्री विनोद मोंगा श्री सुबोध डी इनामदार भी उपस्थित रहे।

## गुवाहाटी क्षेत्र द्वारा असम आरोग्य निधि में योगदान



गुवाहाटी क्षेत्र द्वारा कोविड -19 संक्रमण के प्रसार को रोकने में समर्थन प्रदान करने के उद्देश्य से 08 अप्रैल 2020 को गुवाहाटी क्षेत्र के स्टाफ-सदस्यों द्वारा एकत्रित रु. 4,51,000/- का अंशदान असम आरोग्य निधि में भेंट किया गया। अंशदान का चेक क्षेत्रीय प्रबंधक श्री सोनाम टी भूटिया एवं सिलपुखरी शाखा के शाखा प्रबंधक, श्री हिल्लोल दत्ता द्वारा असम राज्य के स्वास्थ्य मंत्री श्री हेमंत विश्वास शर्मा को भेंट किया गया।

**अजमेर क्षेत्र द्वारा मास्क का वितरण**



27 मई, 2020 को अजमेर क्षेत्र द्वारा अजमेर जिला प्रशासन को 2000 मास्क भेंट किए गए. इस अवसर पर अग्रणी जिला प्रबंधक श्री एम एस रावत तथा अन्य स्टाफ उपस्थित रहे. जिला प्रशासन द्वारा बैंक के इस कार्य की सराहना की गई.

**सहारनपुर रोड शाखा, देहरादून क्षेत्र द्वारा मास्क का वितरण**



देहरादून क्षेत्र की सहारनपुर रोड शाखा द्वारा 30 अप्रैल, 2020 को श्रीमती श्वेता चौबे, पुलिस अधीक्षक, उत्तराखंड को 2000 हस्तनिर्मित मास्क वितरण हेतु भेंट किये गए. इस अवसर पर शाखा प्रबंधक श्री रिंजन दोर्जे खंपा के साथ श्री बृज मोहन शर्मा भी उपस्थित रहे.

**भीलवाड़ा क्षेत्र की गंगापूर शाखा द्वारा राशन सामग्री का वितरण**



12 मई, 2020 को भीलवाड़ा क्षेत्र की गंगापूर शाखा द्वारा राशन सामग्री का वितरण किया गया. इस अवसर पर तहसीलदार श्री छगनलाल रैगर तथा शाखा के स्टाफ उपस्थित रहे.

**कोटा क्षेत्र द्वारा पीपीई किट का वितरण**



1 मई, 2020 को कोटा क्षेत्र द्वारा आईसीएमआर प्रमाणित 150 पीपीई किट कोटा जिला प्रशासन को सौंपी गई. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री आलोक सिंघल एवं उप क्षेत्रीय प्रमुख द्वय श्री एम ए मेहरा एवं श्री मोअज़्जम मसूद और जिला प्रशासन से अतिरिक्त जिला कलेक्टर उपस्थित रहे.

**जोरहाट क्षेत्र की यूरेम्बम शाखा द्वारा खाद्य सामग्री का वितरण**



23 जून, 2020 को जोरहाट क्षेत्र की यूरेम्बम शाखा एवं एफसीआई गोडाउन शाखा द्वारा संयुक्त रूप से वांछे क्रॉरन्टीन सेंटर में खाद्य सामग्री का वितरण किया गया. इस अवसर पर श्री एस राजकुमार सिंह, शाखा प्रबंधक, यूरेम्बम शाखा, श्री लाईश्रम रतन सिंह एवं शाखा के अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

**दिल्ली महानगर क्षेत्र -1 द्वारा मेडिकल किट का वितरण**



15 अप्रैल, 2020 को दिल्ली महानगर क्षेत्र-1 द्वारा संसद मार्ग शाखा व एनआरआई शाखा के सहयोग से दिल्ली पुलिस को 100 कोरोना प्रोटेक्शन किट भेंट की गई. इस अवसर पर प्रमुख (सरकारी कारोबार) श्री जी बी पांडा, महाप्रबंधक (मुख्य समन्वयन) श्री आर के मिगलानी, अंचल प्रमुख श्री दविन्दर पाल ग़ोवर, क्षेत्रीय प्रमुख श्री घनश्याम सिंह, उप क्षेत्रीय प्रमुख द्वय श्री पी के सिंह तथा श्री बलजीत सिंह उपस्थित रहे.



## कुशल कार्यनीति के साथ कार्यदायित्व निभाएं -श्री विश्वरूप दास, महाप्रबंधक- मुख्य समन्वयन (पूर्वी) (सेवानिवृत्त)

श्री विश्वरूप दास, महाप्रबंधक-मुख्य समन्वयन (पूर्वी) बैंक की सेवा से 30 जून, 2020 को सेवानिवृत्त हुए. अपनी सुदीर्घ बैंकिंग सेवा के दौरान आपने बैंक में विभिन्न स्थानों पर महत्वपूर्ण दायित्वों का निर्वहण किया. अपनी सेवानिवृत्ति के समय आप महाप्रबंधक-मुख्य समन्वयन (पूर्वी) के रूप में कोलकाता में अपनी सेवाएँ दे रहे थे. बाँबमैत्री की अंचल संवाददाता एवं वरिष्ठ प्रबंधक (राजभाषा) डॉ. के बेमबेम देवी ने श्री विश्वरूप दास से उनके व्यक्तिगत एवं पेशेवर जीवन के संबंध में बातचीत की. प्रस्तुत हैं बातचीत के प्रमुख अंश. - संपादक

### 1. कृपया अपनी पारिवारिक एवं शैक्षणिक पृष्ठभूमि के बारे में कुछ बताएं.

मैं भुवनेश्वर के एक बहुत ही साधारण परिवार से हूँ. मेरे एक बड़े भाई और दो छोटे भाई हैं. बड़े भाई सैन्य सेवा से सेवानिवृत्त कर्नल हैं. मैं दूसरे स्थान पर हूँ. छोटे भाइयों में से एक कस्टम अपर आयुक्त हैं व दूसरे मार्केटिंग क्षेत्र से जुड़े हैं. मेरी दो बहनें हैं जो अभी भुवनेश्वर में ही हैं. मेरा एक बेटा है, जो वर्तमान में टेस्ला मोटर्स, यूएसए में कार्यरत है. मैंने सन 1982 में भूगोल में पोस्ट ग्रेजुएशन पूरा किया और इसके अतिरिक्त सीएआईआईबी तथा निरमा प्रबंधन संस्थान से एमबीए पूरा किया.

### 2. आपने बैंकिंग को कैरियर के रूप में क्यों चुना?

मैं बैंकिंग सेवा में 1985 में अधिकारी के रूप में पूर्ववर्ती देना बैंक से जुड़ा, उन दिनों (1980 में) 6 बैंकों का राष्ट्रीयकरण किया गया था और बैंकों में अधिकारियों की कमी भी थी क्योंकि बैंकों का तेजी से विकास हो रहा था. विशेषकर युवा वर्ग बैंकिंग को कैरियर के रूप में चुनते थे. बैंक में कार्य करने वालों की अलग ही सामाजिक साख होती थी. इसलिए मैंने बैंकिंग को अपने कैरियर के रूप में चुना.

### 3. आपको बैंक की विभिन्न शाखाओं एवं कार्यालयों में कार्य करने का व्यापक अनुभव है, इनमें से कौन सी शाखा/कार्यालय सबसे अच्छी रही/ अच्छा रहा?

मुझे देश के विभिन्न राज्यों में कार्य करने का अवसर मिला और प्रत्येक दायित्व से कुछ न कुछ सीखने का अवसर मिला. देखा जाए तो गांधीनगर क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख के रूप में कार्य करने का अनुभव सबसे अच्छा रहा. उन दिनों एसएलबीसी गुजरात के लीड बैंक का कार्यभार भी मुझ पर था. उससे मुझे बहुत सी बैठक एवं कार्यक्रम आयोजन करने का अवसर मिला. मैं इस बात से आज संतुष्ट हूँ कि प्रबंधन ने मुझे जो भी दायित्व सौंपा उसे मैं अच्छी तरह से कर पाया.

### 4. आपके बैंकिंग कैरियर का सबसे मजेदार अनुभव कौन सा रहा?

गांधीनगर क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख के रूप में कार्य करते हुए वर्तमान देश के प्रधान मंत्री श्री नरेंद्र मोदी की अध्यक्षता में कई एसएलबीसी मीटिंग आयोजित करने तथा व्यक्तिगत रूप से वार्तालाप करने का अवसर मिला जो एक यादगार संस्मरण है. इसके अलावा गुजरात सरकार के वरिष्ठ जनों के साथ

कार्य करने का भी अच्छा अनुभव रहा. मैंने सभी कार्यदायित्वों का निर्वहन करते हुए नया अनुभव प्राप्त किया.

### 5. आपका सबसे अधिक चुनौतीपूर्ण कार्यदायित्व कौन सा रहा?

मेरा सबसे चुनौतीपूर्ण कार्यदायित्व क्षेत्रीय प्रमुख सूत क्षेत्र का रहा. उन दिनों एनपीए बहुत बढ़ा हुआ था. क्षेत्र के कुल व्यवसाय में वृद्धि, एनपीए की रोकथाम तथा वसूली के साथ क्षेत्र के अन्य व्यवसाय को बढ़ाना बहुत बड़ी चुनौती थी. लेकिन हमारी टीम के सामूहिक प्रयास के कारण क्षेत्र लाभ अर्जित करने वाले क्षेत्रों के श्रेणी में आ गया. इस प्रकार मैंने अपनी ज़िम्मेदारी बखूबी निभाई.

### 6. समामेलन के पश्चात ही महाप्रबंधक (मुख्य समन्वयन-पूर्वी) के रूप में कोलकाता, भोपाल एवं पटना अंचलों का प्रभार आपके पास रहा. इस अत्यंत महत्वपूर्ण कार्यदायित्व का आपने निर्वहन कैसे किया? कृपया अपने अनुभव साझा करें.

निश्चित रूप से देश के बैंकिंग इतिहास में इस प्रकार का पहला समामेलन होने के नाते अनेक मायने में यह काफी महत्वपूर्ण एवं चुनौतीपूर्ण दौर रहा और मेरे बैंकिंग सेवा काल में प्रथमबार तीन अंचल



कोलकाता, भोपाल एवं पटना का कार्यदायित्व निर्वहन करने का अवसर प्राप्त हुआ. इस दौरान तीनों अंचलों के अंचल प्रमुखों द्वारा मेरे प्रति विश्वास एवं सहयोग से अंचलों में बेहतर कार्यनिष्पादन एवं हमारे ग्राहक आधार के साथ-साथ व्यवसाय में काफी वृद्धि हुई. मैं साधुवाद देना चाहता हूँ, मेरे सभी सक्षम, विकास के प्रति सचेत एवं कार्यनिष्ठ क्षेत्रीय प्रमुखों एवं शाखा प्रमुखों को, जिनके परस्पर सहयोग एवं प्रयासों द्वारा मैंने अपने कार्यदायित्वों का सफलतापूर्वक निर्वाह किया. वास्तव में यह कार्यदायित्व मेरे लिए काफी उत्साहवर्धक रहा.

### 7. अत्यंत व्यस्त बैंकिंग पेशे में आपने अपने कार्यालय एवं व्यक्तिगत/पारिवारिक जीवन के बीच कैसे संतुलन बनाया ?

मैंने कभी किसी कार्य को तनाव के रूप में नहीं लिया इसलिए मुझे व्यक्तिगत एवं पारिवारिक संतुलन बनाए रखने में कभी असुविधा नहीं हुई. इसका श्रेय मैं अपने परिवार को देता हूँ मेरी पत्नी और परिवार ने बहुत सहयोग किया जिन्होंने कभी मुझे किसी

पारिवारिक समस्या का एहसास नहीं होने दिया.

### 8. आप वर्तमान बैंकिंग परिदृश्य को किस प्रकार देखते हैं, विशेषतः बैंक ऑफ बड़ौदा के संदर्भ में ?

वर्तमान में हमारी महान संस्था ऐसी स्थिति में है कि इसमें देश-विदेश में अपनी विशेष पहचान बनाई हुई है. आने वाले दिनों में यह और अधिक चुनौतीपूर्ण हो जाएगा. लेकिन हमारे सक्षम अधिकारीगण, हमारी ब्राण्ड छवि और विशेषकर हमारे उच्च प्रबंधन काफी दूरदर्शी एवं आशावादी हैं और हमारे बैंक की नींव काफी सुदृढ़ है.

### 9. आप बैंक के भविष्य के बारे में क्या सोचते हैं एवं बड़ौदियों के लिए आप क्या संदेश देना चाहते हैं, विशेष तौर पर हमारे युवा साथियों को ?

बैंकिंग क्षेत्र चुनौतियों से भरा है और हम हर तरह की चुनौतियों का सामना करने के लिए पूरी तरह से सक्षम हैं. मुझे पूरा यकीन है कि बैंकिंग क्षेत्र में हमारे बैंक की महान परम्परा यून ही बनी रहेगी. मैं अपने युवा साथियों से यह कहना चाहता हूँ कि

हमेशा बैंक की प्रगति हेतु पूरी निष्ठा, पारदर्शिता एवं ईमानदारी से कार्य करें. एक कुशल कार्यनीति के साथ कार्यदायित्व को निभाएं, टीम भावना को बनाए रखें एवं बैंक की प्रगति व विकास का हिस्सा बनें. बैंक आगे बढ़ेगा तो हम आगे बढ़ेंगे, बैंक का भविष्य, हमारा भविष्य है.

### 10. आप सेवानिवृत्ति के बाद अपना समय कैसे व्यतीत करना चाहेंगे ?

जैसा कि आप सभी जानते हैं सेवानिवृत्ति के बाद एक नई जिंदगी शुरू होती है जिसे हम अपनी इच्छा के अनुसार जी सकते हैं. मैं अपने आप को सामाजिक कार्यों में व्यस्त रखूंगा और जीवन के इस नए पड़ाव के लिए बहुत ही उत्साहित हूँ. सेवाकाल के दौरान बहुत सी ऐसी चीजें रहीं जिसे मैं नहीं कर पाया, विशेषकर भारत भ्रमण करने की इच्छा. अभी मेरे पास पर्याप्त समय है. कुछ अधूरे शौक पूरा करूंगा. कोशिश करूंगा अपने को कहीं न कहीं सृजनात्मक तौर से भी व्यस्त रखूँ.

❖❖❖

## बंद गलियां, खुली आशाएं

लॉकडाउन के दौरान जिन्दगी की भूली बिसरी स्मृतियों से गुजरने का, उससे रूबरू होने, प्रश्न करने और जवाब पाने के कई मौके मिले पर रचनात्मक सांचे में ढालने के नाम पर उनको कलमबन्द नहीं करना चाह रही थी. फिर..... पता नहीं कब और कैसे हाथ में कलम और सामने डायरी रख लिखने लगी.

इन यादों में ऐसा क्या जादू है कि उम्र के चालीस के दौर के करीब आकर भी लगता है कि ये कल की ही तो बात है. शायद यादों का यही जादू या सम्मोहन है जो इन्हें सदा जीवंत रखता है.... खिले हुए महकते फूलों की तरह..... या कभी गुलदस्ते में सजे फूलों की तरह. खैर छोड़ो यादों को...ऐसे ही रहने दो.... इनकी खूबसूरती सदा बरकरार रहती है और जिन्दगी की जिन भी गलियों में ले जाती है उनमें हम होते तो हैं पर दिखते नहीं हैं. समय की तरह.... साक्षी होते हैं.

आज जब मुड़कर इन गलियों में घूमती हूँ, तो मानो जैसे पूरा घटनाचक्र आंखों और स्मृतियों में घूम जाता है और मैं उस घटनाक्रम से आज की स्थिति का मूल्यांकन करने लगती हूँ. नियति ने जीवन के हर पड़ाव पर स्वयं को सिद्ध करने के लिए शूल बिछाए और मेरी कोशिश अब तक यही रही कि इन शूल भरे जीवन - पथ पर आगे बढ़ती जाऊँ और घायल ना होने पाऊँ.

क्या वाकई ऐसा हो पाया या मैं कर पाई. क्या इन शूलों ने मेरे हृदय को कष्ट नहीं पहुंचाया या फिर वेदना नहीं दी. मनुष्य कितनी ही कोशिश करता है अपने आपको जीवन्त रखने की, किन्तु एक वक्त आता है जब वह निराशा के काले बादलों में स्वयं को घिरा पाता है और यही वह वक्त होता है जब वह अपनी सारी ऊर्जाओं का संचय कर पुनः दृढ़-संकल्पना के साथ खड़ा होता है. मेरे साथ भी ऐसा कई बार हुआ है. निश्चय ही आपके भी साथ ऐसा होता होगा. इसीलिए कहा भी गया है कि निराशा में ही आशा छिपी होती है. पर इस खामोशी का क्या करूँ जो लॉकडाउन के कारण चारों तरफ व्याप्त है. ऐसी निस्तब्धता कभी - कभी भयावह भी लगती है. कभी गौर से सुनिगा इस निस्तब्धता में भी स्पन्दन छिपा होता है.....चिड़ियों के कलरव का, पत्तों के लहराने का, फूलों के मुस्कुराने का.....

बालकनी से नदी को निहारते हुए बहते हुए जल में पक्षियों का डुबकी लेना बड़ा ही रोचक दिख रहा था, मानो बच्चे नदी के किनारे खेल रहे हों. तभी कानों में आशी की आवाज सुनाई दी - मां, मैं थोड़ी देर के लिए राहत के घर जा रही हूँ.

-ठीक है, मास्क पहन कर रखना, मैंने कहा.

आशी ने मेरे विचारों की श्रृंखला को बदल दिया प्रकृति के आनंद का भोग करते करते मैं जैसे स्वयं को ही भूल गई थी.... आशी के दरवाजा बन्द करने की आवाज सुन अलसायी

सी उठी और किचन की तरफ बढ़ चली. किचन की ओर जाते-जाते महसूस किया कि विचारों का जाल तो चारों तरफ बिखरा पड़ा है. मनुष्य जहां होता है वही विचारों के सिरों को पकड़ कर चल देता है जैसे अभी मेरे साथ हो रहा है... किचन तक जाते-जाते सोचने लगी कि क्या बनाऊँ.... उलझनें.....कितनी व्यस्त रखती है मनुष्य को..... और इसी को सुलझाते - सुलझाते जीवन कट जाता है..... विचार और उलझने रह ही जाते हैं.....

शुभम होता तो आज अठारह साल का हो गया होता...मेरा बेटा-शुभम..... प्रकृति के आकर्षण में ही खो गया..... लॉकडाउन तो जैसे हमारे जीवन में पांच साल पहले ही आ गया था..... आज की निस्तब्धता को मैंने पहले भी महसूस किया है. यह सन्नता तो जैसे जीवन का अंग बन गया है अब..... पहाड़-पानी दोनों ही उसे बहुत पसन्द थे..... जैसे उसे बुलाते थे..... वो बहुत खुश हुआ था जब हमने नदी किनारे घर लिया था....घंटों बालकनी में बैठ बहती नदी को निहारा करता था...जैसे आज मैं करती हूँ..... डुबकियां लगाते पक्षियों में मानो उसे ढूँढ़ रही हो... उसमें सदा अपना अक्स देखती थी मैं..... सोचती हूँ कि काश स्कूल एक्सकर्सन पर उसे केदारनाथ ना भेजती..... कुछ दिन नाराज ही तो रहता...पर रहता तो.....

लम्बी सांस लेकर चारों तरफ नजर दौड़ाई तो लगा स्वयं को पुनः वर्तमान से जोड़ना कभी-कभी कितना कष्टकर होता है और वर्तमान हमें सदैव चलायमान रखने की कोशिश करता है. रूकना, ठहरना उसे स्वीकार्य ही नहीं है.

आशी आते ही भूख-भूख चिल्लाने लगेगी. साक्षी की जिन्दगी में आशी ही उसकी धड़कन बन गई थी. साक्षी ने भी महसूस किया है कि जिंदगी में केन्द्रबिन्दु का होना कितना जरूरी होता है अन्यथा जीवन निरर्थक सा प्रतीत होता है. धूरी के चारों ओर घूमते हुए अर्जुन की तरह अपने जीवन का लक्ष्य पाने के लिए आज का मानव अभिशास है. इस क्रम में कितने सफल होते हैं यह मनुष्य पर ही निर्भर होता है. साक्षी ने भी अपने लक्ष्य को निर्धारित करने का निर्णय ले लिया है. आशी की आंखों से अपने सपने देखने लगी है और खुद को समेटते हुए किचन की ओर बढ़ चली.

❖❖❖



वंदना जैन,  
मुख्य प्रबंधक,  
अंचल कार्यालय, अहमदाबाद

# कोरोना काल में बैंकिंग अनुभव

कोरोना जैसी वैश्विक महामारी के दौरान जहां दुनियाभर में लगभग सभी गतिविधियां रूक गई थी वहां हमारे स्टाफ सदस्य कोराना वॉरियर के रूप में मुस्तैद थे और अपने ग्राहकों को निर्बाध बैंकिंग सेवाएं प्रदान कर रहे थे. ऐसी असामान्य स्थिति में ग्राहक सेवा के दौरान हमारे कुछ स्टाफ सदस्यों के अनुभव पाठकों की जानकारी के लिए प्रस्तुत हैं. – संपादक



**खैमेश सहगल, शाखा प्रमुख, पुंजपुर शाखा, उदयपुर क्षेत्र**

अप्रैल के प्रथम सप्ताह तक राजस्थान का बांसवाड़ा जिला कोरोना से अछूता था और हमारी शाखा पुंजपुर बांसवाड़ा जिले के ग्रामीण इलाके में आती है. इस लिहाज से हम खुद को अब तक सुरक्षित मान रहे थे. हालांकि हमारे स्टाफ ने तब भी मास्क, सैनिटाइजर, ग्लव्स आदि का उपयोग जारी रख पूर्ण सावधानी बरती. किन्तु, कुछ समय में समीपवर्ती कुशलगढ़ में कोरोना विस्फोट हुआ तो हम सबके चेहरों पर भी चिंता की लकीरें उभर आई. लॉकडाउन के दौरान जन-धन खातों की महिला लाभार्थियों की बड़ी-बड़ी लाइनों को नियंत्रित करना एक बड़ा मुश्किल कार्य था. इसके लिए हमने ग्राहकों को समझा-बुझा कर शाखा के अंतर्गत आने वाली हर पंचायत को भुगतान के लिए सप्ताह में एक दिन नियत कर दिया. ग्राहकों को समाचार-पत्रों एवं शाखा के बाहर नोटिस के माध्यम से जानकारी दी जिससे हमें भीड़ को कम करने एवं सोशल डिस्टेंसिंग का पालन कराने में सहायता मिली. स्थानीय प्रशासन ने भी हमारी शाखा के इस नवाचार की प्रशंसा की.

**स्वीटी कुमारी, शाखा प्रबंधक, बहरमपुर शाखा, सिलीगुड़ी क्षेत्र**



विगत कुछ महीनों में कोरोना वायरस महामारी के रूप में पूरे विश्व ने जो कुछ भी देखा है, वह न केवल डरावना है बल्कि पूरी मानव जाति पर एक प्रश्न चिह्न भी है. कहना गलत न होगा कि आज स्वयं मनुष्य जाति खतरे में है. परंतु निरंतर आगे बढ़ते रहना ही मनुष्य का कर्तव्य है. मनुष्य जाति का स्वर्णिम इतिहास इस बात का पुख्ता प्रमाण है.

निरंतर आगे बढ़ते रहने की प्रवृत्ति ही हम बैंक कर्मियों को आम लोगों के सहायतार्थ रोजाना अपने काम पर आने के लिए प्रेरित करती है. जब पूरे संसार में लोग सभी कामों को छोड़कर अपने घरों में रहने को मजबूर हैं हम लाखों बैंककर्मियों बिना किसी बात की परवाह किए रोज बैंकों में आते हैं ताकि हम लोगों की आर्थिक जरूरतों को पूरा कर सकें. इनमें से हमारे कई सहयोगी अपने परिवार से दूर रहते हैं. उनकी अपने परिवार के स्वास्थ्य की चिंता उनकी आखों में साफ देखी जा सकती है. अपने ग्राहकों को कोविड महामारी के बारे में जागरूक करना और इसे फैलने से रोकने के लिए जरूरी उपायों के बारे में बताना भी अब हमारे दैनिक कार्यों में शामिल है. अपने सभी कर्मचारियों और सहयोगियों के स्वास्थ्य को ध्यान में रखना और सभी विपरीत परिस्थितियों में अपने ग्राहकों को सभी जरूरी सुविधाएँ मुहैया कराना हम अपनी हमारी नैतिक जिम्मेदारी समझते हैं जिसका निर्वहन हम सभी बैंक कर्मों पूरे लगन और कर्मठता से करते हैं.

कहते हैं कि घनघोर अंधेरे के बाद उजाला अवश्य आता है. उम्मीद है कि हम कोरोना पर जल्द ही विजय प्राप्त कर लेंगे और हम सभी बैंककर्मों इस महामारी से जूझते हुए स्वयं को और अपने परिवार को बचाते हुए अपने कर्तव्यों का पूरी निष्ठा के साथ पालन करेंगे.



**स्तुति शांडिल्य, अधिकारी, वल्लभ विद्यानगर शाखा, आणंद क्षेत्र**

मास्क पहनो बेटा, सैनिटाइजर लगाया या नहीं ?

हाँ मम्मा, मैंने सैनिटाइजर लगा लिया, नहीं लगाऊँगा तो मुझे कोरोना हो जाएगा ना. ऐसे बोल थे 5 साल के बच्चे अभिनव के, जब वह बैंक में अपनी माँ अवनी के साथ आया. मैंने अवनी से बोला भी कि वह अपने बच्चे को कोरोना के इस वक्त में बैंक लेकर क्यों आई है, तो उसने बताया कि उसके पति किसी काम से केरल गए हैं और लॉकडाउन होने की वजह से फंस गए हैं. उसके घर में तीन लोग ही हैं, इसलिए बच्चों को कहाँ छोड़ती. अवनी के चेहरे पर अकेलेपन का दर्द साफ झलक रहा था. मैंने उसे हमारे डिजिटल उत्पाद प्रयोग करने की सलाह दी ताकि उसे बैंक न आना पड़े. अवनी की बातें सुनकर मैंने संयुक्त परिवार के महत्व को समझा, आज वह संयुक्त परिवार में रहती तो शायद इतनी अकेली नहीं होती.

**नितिन भारती, वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, खड़गपुर शाखा, बर्द्धमान क्षेत्र**

परपेकार करना, दूसरों की सेवा करना और उसमें जरा भी अहंकार ना करना ही सच्ची शिक्षा है. कोरोना काल लोगों के लिए बहुत ही कष्टदाई रहा परंतु बहुत ज्यादा प्रेरणाश्रोत भी रहा. हमने इससे बहुत कुछ सीखा एवं स्वयं को मजबूत बनाया. कोरोना काल में बहुत लोग भगवान के रूप में उभर कर आए जैसे डॉक्टर, पुलिस एवं बैंकिंग सेवा में कार्यरत कर्मचारी. देश ने इनको भगवान का दूसरा रूप बताया. संकट की इस घड़ी में देश के प्रधानमंत्री द्वारा प्रोत्साहित आत्मनिर्भर भारत योजना काफी कारगर सिद्ध हुई. बोलते हैं कि समय बलवान होता है एवं व्यक्ति को सबकुछ सीखा देता है. कोरोना काल में सभी व्यक्ति आत्मनिर्भरता के साथ परिपक्व हो गए हैं.



बैंकिंग सेवा में कार्यरत कर्मचारियों ने आगे बढ़कर सभी प्रकार के परिस्थिति से सामना कर सम्मानित ग्राहकों को सेवा प्रदान किया. बैंकरों ने बहुत सी जगहों पर जहां सुविधाएं उपलब्ध नहीं थी वहाँ एकजुट होकर ग्राहकों को सेवा प्रदान की एवं उसे अपने जीवन का मूलमंत्र बना लिया.

सेवा परमो धर्मा, सेवा में संपन्नता है, सेवा में संसाधन है, सेवा में साधन है, सेवा में स्वास्थ्य है



### कुमार विकास, वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, चन्दौली शाखा, वाराणसी क्षेत्र

महामारी अपने आप में ही एक भयावह शब्द है. इसी महामारी के काल में मेरी मुलाकात कोविड-19 पॉजिटिव व्यक्ति से हुई एवं यह मुझे आरोग्य सेतु एप्प से पता चला. इसी उपरांत मैं कुछ अस्वस्थ महसूस करने लगा. मैंने अविलंब इसकी सूचना अपने उच्चाधिकारियों को दी एवं उनके द्वारा मुझे जांच कराने एवं घर पर अलग रहने की सलाह दी गई.

ईश्वर की महिमा से कोरोना जांच नकारात्मक था परंतु इसकी पुष्टि होने तक मैं अपने सहकर्मियों एवं परिवार के सदस्यों हेतु मानसिक रूप से अत्यंत परेशान था. इसका कारण था संक्रमण, जो हर बार मुझे यह सोचने पर विवश करता था कि क्या मैं किसी की मृत्यु का कारण हो सकता हूँ? यह एक छोटी सी मुलाकात सदैव स्मरण में रहेगी.

### संतनराज के, लिपिक, मंगलूरु क्षेत्र



#### मेरे क्वारंटीन दिन..... या चौदह दिन का एकांतवास...

एक कमरे में अकेले... चौदह दिन. .. बात करने को कोई नहीं.... कहीं बाहर भी नहीं जाना... सच बोलूँ तो ये दिन मुझे मेरी जिंदगी में हम कितने स्वतंत्र थे, यह सिखा दिया. जैसे कि अपने मनमाने ढंग से उड़ने वाले पंछी, पिंजरे में बंद होने की अवस्था.

हम सबको एक ही शिकायत रही कि समय नहीं मिला, हमेशा व्यस्त, भागदौड़... सब अपने काम करने के लिए या तो अपने मनपसंद कार्य करने के लिए कहता रहा... ये कोरोना काल और लॉकडाउन ने हम सबको कुछ खाली समय या कहें तो कुछ ज्यादा ही समय मुफ्त में दिया. मैं यह नहीं कहूँगा कि मैंने बहुत कुछ कर डाला... मगर मुझे नहीं लगता कि मैं ने 14 दिनों को यों ही गुजारा.

चित्रकला मेरी मजबूरी या कहें तो शौक है. पहले तो जब मूड आता तो ही चित्र खींचता था. एकांतवास के दूसरे दिन से यों ही चित्र खींचने लगा, चित्र बनाते-बनाते 14 दिनों में 10 चित्र पूरा किया. पिछले पूरे वर्ष के दौरान बनाए चित्रों की गिनती करें तो मुश्किल से 20 ही होंगे. अपने काम में कितने भी व्यस्त रहें, इसके बावजूद, अपने मनपसंद काम करने पर मिलने वाला आनंद या खुशी या आत्म संतुष्टि का अनुभव कुछ और ही है. इससे मिले अनूठे अनुभव को शब्दों में बयान करना मुश्किल है. हर व्यक्ति के जीवन में छोटे बड़े बहुत संकट आएंगे, पर उन सबको पार कर आगे जाना ही जिंदगी है.

मानव समूह को कोरोना से भी कठिन महामारियों का सामना करने का इतिहास है. दिन रात अपने जीवन को दांव पर लगाकर काम करनेवाले स्वास्थ्य कर्मों से लेकर आवश्यक कार्य के लिए ही घर से बाहर निकलनेवाले व्यक्ति या बाहर आने पर एक दूसरे से 2 मीटर की दूरी का पालन कर चलने वाले सभी प्रोत्साहन के हकदार हैं. वसंत बीता, ग्रीष्मकाल चला गया और सर्दियां आ गई. जो गीत मैं गाना चाहता था वह अनसुना रह गया. मैं ने अपना दिन वाद्य यंत्रों को बजाते - न बजाते बिताया. (अज्ञात)



### प्रिंसी द्विवेदी, अधिकारी, सफदरजंग हॉस्पिटल शाखा, दिल्ली मेट्रो-2

कोरोना वायरस के कारण आम जन-जीवन काफी प्रभावित हुआ है. ऐसे में बैंकिंग सेवाएं कहां से अछूती रहती. रोज की दिनचर्या एक चुनौती बनी हुई है. दफ्तर आने के बाद संक्रमण का डर और उस बीच ग्राहकों के साथ कार्य व्यवहार प्रभावित न हो ऐसा हो ही नहीं सकता.

फिर भी मैंने और मेरे सहकर्मियों ने इस चुनौती को स्वीकार किया और डटे रहे. ऐसा सभी के सामंजस्य और सूझबूझ के कारण ही सम्भव हुआ कि जहां सफदरजंग हॉस्पिटल के चिकित्सकों और नर्सों के बीच हमारी ब्रांच रची बसी है और संक्रमण का खतरा अत्यधिक है, वहां इस महामारी में लड़ रहे डॉक्टर और नर्सों के साथ हमारी भी सहभागिता रही.

ग्राहकों के साथ आम दिनों में भी कुछ चुनौतियां तो बनी ही रहती हैं. लेकिन फिलहाल की चुनौती है खुद को संक्रमण से बचाना. उसके लिए बैंक ने हमें सुरक्षा उपकरणों के तौर पर मास्क, हेड शील्ड तथा सैनिटाइजर आदि का समुचित प्रबंध किया है जिसके कारण हम ग्राहकों को समय से ऋण सुविधाएं और नकद भुगतान जैसी सुविधाएं मुहैया करवा पा रहे हैं.

### दीक्षा गुप्ता, अधिकारी, डॉ. मुखर्जी नगर शाखा, दिल्ली महानगर क्षेत्र -1



कोरोना वैश्विक महामारी के इस काल में बैंकिंग की कार्यप्रणाली में जो बदलाव मैंने महसूस किए वह मेरे लिए एक अविस्मरणीय अनुभव है. जैसे अगर नियमों का पालन करें तो बैंकों में ग्राहकों को मास्क अथवा पर्दे में आने की अनुमति नहीं होती है, किन्तु कोरोना के डर ने तो हमें स्वयं ही नकाबपोश बनने पर मजबूर कर दिया. ये बातें सोचकर मन ही मन हंसी आ जाती है कि 'यदि मास्क नहीं तो एंट्री नहीं.'

बैंकिंग कार्यक्षेत्र का महत्वपूर्ण अंग है - ग्राहक सेवा. कोरोना काल में भरसक कोशिश के बावजूद हम ग्राहकों की अपेक्षानुसार बैंकिंग सेवा नहीं दे पा रहे हैं. मई-जून की भीषण गर्मी में ग्राहकों को शाखा के बाहर धूप में खड़े रहना पड़ा क्योंकि शाखा में एक समय पर ज्यादा लोगों को इकट्ठा नहीं किया जा सकता था. ऐसे में कुछ ग्राहक नाराज़ हुए तो कुछ ने हमें इन कठिन परिस्थितियों में भी अपनी जिम्मेदारियों का निर्वाह बड़े चाव से करते देख धन्यवाद भी किया और तब मानों मन में भावुकता की एक लहर सी दौड़ गई हो. लगा जैसे देश -सेवा इसे भी तो कहते हैं.



### अखिलेश वर्मा, शाखा प्रबंधक, बेतिहाता शाखा, गोरखपुर क्षेत्र

कोविड - 2019 महामारी आज विश्वफलक पर गंभीर समस्या बनी हुई है और मानव जगत का जीवन संकट के दौर से गुजर रहा है. लेकिन इस समय भी बैंकिंग सेवा एक आवश्यक सेवाओं में है, अतः ग्राहकों को सेवा प्रदान करना एवं सुरक्षित रखना हमारी नैतिक जिम्मेदारी है. इसी जिम्मेदारी का वहन कर हमने ग्राहकों को आधिक से आधिक बैंकिंग सेवा डिजिटल रूप में प्रदान करने की चेष्टा की. हमारे बैंक में कई वृद्ध ग्राहक भी जो डिजिटल माध्यम से खाते का संचालन करने में पहले असमर्थ थे किन्तु जब उन्हें बड़ी सरलता से स्थानीय भाषा में समझाया गया तो वे आज सुचारु रूप से हमारे बैंक के विभिन्न डिजिटल उत्पादों का प्रयोग कर रहे हैं. अतः हमारी शाखा के प्रयास से न सिर्फ वे डिजिटल बैंकिंग कर पाये हैं बल्कि स्वयं को सुरक्षित भी रख पाए.



### दिव्यम परेशभाई अंताणी, अधिकारी, एसएमएस, जूनागढ़ क्षेत्र

कोरोना एक ऐसा जीव जिसने एक दूसरे के प्रति विश्वास का पूर्ण हनन कर लिया. इस वैश्विक महामारी के समय बैंकों ने अविरोध कार्य कर अपनी जिम्मेदारियों को निभाने में बिल्कुल भी कसर नहीं रखी.

ऐसी भीषण स्थितियों का संस्मरण कैसे करें? इस दौरान गृह ऋण के आवेदनों से हमें भी डर लगने लगा था. फाइल के कागजों से भी जैसे कोरोना की आहट सुनाई देने लगी. मार्च का महीना था, लक्ष्य प्राप्ति की ओर जोरों से दौड़ रहे एसएमएस की द्रुत गलियों पर जैसे एयरब्रेक लग गया. लक्ष्य के 1.10 करोड़ के अंक के सामने 22 मार्च, 2020 को लॉकडाउन की घोषणा के पश्चात् भी आवास ऋण की कार्यप्रणाली को बिना रुके चलाने के कारण और एसएमएस प्रमुख के प्रेरक मार्गदर्शन में 108 करोड़ तक पहुँचने में हम सफल रहे.

निर्विवाद सत्य है कि यह काल डरावना था और आज भी है. किन्तु हिम्मत और सचेत व्यवहार से अभी तक महामारी से दूर रहने वाली हमारी टीम एस.एम.एस. जूनागढ़ सभी के मंगल स्वास्थ्य की कामना करते हैं.

### Kamal Lochan Jena, Manager, Narsipuram Branch, Visakhapatnam Region



Today whole world is fighting with the COVID- 19 pandemic, which left a hard impression on the entire mankind. Now we have to accept the fact that our future will not be the same as it is used to be. We have to find new ways to survive in these situations. Our branch has shown meticulous courage in these tough times and has shown how not to stop development even in those pandemic situations.

We motivated our customers to use our bank's digital services for their day to day transactions like m-passbook for balance enquiry, Bhim baroda pay, m-connect plus for interbank transfers of small amounts and our Bank's internet banking avenue for large transactions and for paying TDS. We have taken at most care while delivering services to the customers by following all the World Health Organization (WHO) prescribed safety measures without disturbing our business. We choose this tough time to motivate people to avail our partnered health insurance (max buppa, star Allianz, Chola insurance and India first insurance) products so that in future if these types of pandemic situation arises they need not to worry about the medical expenses.

In these tough times also we worked relentlessly to improve our branch business we made an aggregate business of 7.25 crore business in agricultural credit, we made 0.3 cr in housing loan credit and we are still working to improve our branch business by using technology (social media, mobiles) to canvass our products.



### प्रभात उपाध्याय, लिपिक, विसावदर शाखा, जूनागढ़ क्षेत्र

शुक्रवार की उस रात मुझे बुखार-सा महसूस होने लगा. हालांकि मुझे लगा कि मौसम बदल रहा है तो यह एक वायरल फीवर ही है. मैंने पैरासिटामॉल से ही काम चलाने का सोचा, लेकिन जब अगले दिन भी बुखार नहीं उतरा तो मन में शंका होने लगी. खुशकिस्मती से वह शनिवार का दिन था और बैंक की छुट्टी थी. आखिरकार, रविवार को मैंने कोविड टेस्ट कराया और शंका के मुताबिक परिणाम भी आया - कोविड पॉजिटिव. हालांकि कोविड के ज्यादा लक्षण नहीं थे तो डॉक्टर ने मुझे होम-क्वारेन्टीन में रहने की सलाह दी.

मेरे लिए यह समय एक एडवेंचरस टूर जैसा है. मुझे नहीं पता कि समाज के लोग मुझे किस हद तक अपना पाएंगे किन्तु इस मुश्किल समय में भी बैंक और विशेषकर हमारे व्यवसाय प्रतिनिधियों का सहयोग मुझे निरंतर मिलता रहा.

### अनुज कुमार, अधिकारी, कपोदरा शाखा, सूरत शहर क्षेत्र



कोरोना संक्रमण के कारण मौजूद समय में ऑफिसों में काम करने के तरीके काफी बदल चुके हैं. चूंकि लोगों के सभी आर्थिक कार्य बैंक के माध्यम से ही होते हैं, अतः बैंक में ग्राहकों का आना तथा बैंककर्मियों का बैंक में कोरोना जैसी विषम परिस्थितियों में ग्राहकों को सुविधा देना अत्यंत तनावभरा होता है. कोरोना की भयावहता के मद्देनजर बैंककर्मियों को खुद को तथा ग्राहकों को किसी भी संक्रमण से बचाने का भी ध्यान रखना पड़ता है, जो कि मानसिक रूप से अत्यंत थका देने वाला कार्य है.

शाखा में बैंकिंग सेवा प्रदान करते समय अत्यंत सावधानी बरती गई. शाखा परिसर में सभी काउंटर के पास सोशल डिस्टेंसिंग हेतु ग्राहकों के बीच लकड़ी, रस्सी की बैरीकेटिंग, 1 मीटर की दूरी पर सर्कल बनाए गए हैं. शाखा परिसर में आने वाले सभी ग्राहकों को अनिवार्य रूप से मास्क पहनना, तापमान चेक कराना तथा सैनिटाइजर से हाथ साफ करना आवश्यक कर दिया गया है. शाखा के सभी कर्मचारी मास्क पहनकर, समय-समय पर सैनिटाइजर और हैंडवाश का उपयोग कर अपनी ड्यूटी का निर्वहन कर रहे हैं.



### Ratna Bharti, Chief Manager, Marredpally Branch, Hyderabad Region

Our office is just beside the testing Centre of COVID-19 patients and it is one of the most infected areas of our district. I defiantly feel the panic from others whenever anybody comes to the branch for depositing or withdrawal money as notes are one of the sensitive things that could cause infection very easily, but we have no other choice except receiving those notes. As the customer is the integral part of Bank and we cannot think our self without customer. We served our customer by going beyond and we also visited our customer house in case of need but at the same time we terribly horrified when three of our staffs get infected by corona besides taking all precautions. However, we tried our best to give satisfactory service to all of our customers. I think that there is also something to be learned, but I just do not know what it is yet. I hope we can fight this together and come out stronger.



### किरण चौहान, अग्रणी जिला प्रबंधक, गोधरा क्षेत्र

कोरोना काल में हमारे बैंक के सामने सबसे बड़ी चुनौती थी हमारे ग्राहकों एवं अपनी स्वयं की सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए ग्राहकों को निरंतर बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करना. साथ ही, हमारे कार्यालय में ग्राहकों की अत्याधिक संख्या को सामाजिक दूरी के तहत नियंत्रित करना, सामाजिक दूरी बनाए रखने में जिला प्रशासन से पूर्ण सहायता प्राप्त हुई. लॉकडाउन के दौरान समय के साथ-साथ कुछ सेवाएं भी निर्धारित की गई थी, जिसमें ग्राहक सुविधा के लिए चार मुख्य अनिवार्य सेवाएं कैश जमा करने और निकालने की सुविधा, चेक क्लियरेंस, ऑनलाइन पेमेंट, सरकारी लेन-देन शामिल थी.

कोरोना काल के दौरान प्रधानमंत्री कार्यालय से जारी विभिन्न योजनाओं में भी हमारे द्वारा विभिन्न सुविधाएं प्रदान की गई. जिसमें प्रधानमंत्री गरीब कल्याण योजना के तहत हमारे क्षेत्र के 3 लाख 41 हजार खातों में निधि अंतरित की गई. जिससे कहीं ना कहीं इसमें हमने राष्ट्रहित में अपना योगदान दिया.

कोरोना काल के दौरान हमारे क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा ग्राहकों एवं हमारी सुरक्षा के लिए सैनिटाइजर, मास्क, फेस मास्क, सैनिटाइजर मशीन, थर्मल टेस्टर आदि उपलब्ध करवाए गए थे, ताकि हम इस काल के दौरान अपने ग्राहकों को बिना किसी भय के साथ बैंकिंग सुविधाएं प्रदान कर पाए. सभी ग्राहकों की सुरक्षा हेतु शाखा परिसर में उन्हें सैनिटाइजर दिया जाता है और उनका तापमान मापा जाता है.

अंत में मैं यही कहना चाहूंगा कि कोरोना काल हमारे लिए बहुत बड़ी चुनौती का काल था, है, और रहेगा, जब तक कि वैक्सिन नहीं आ जाती. मैं आप सभी से अनुरोध करना चाहूंगा कि आप सबसे पहले स्वयं की सुरक्षा का ध्यान रखें तभी आप अपने परिवार, अपने समाज, अपने साथियों की सहायता कर पाएंगे.

### चन्दन कुमार, वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, जरोद शाखा, बड़ौदा जिला क्षेत्र



इस महामारी से समाज का हर वर्ग प्रभावित हुआ. गरीब एवं मजदूर वर्ग इसमें सर्वाधिक प्रभावित हुए. ऐसे में सरकार ने गरीब जनता/ महिलाओं हेतु राहत पैकेज की घोषणा की. आरंभ में राहत पैकेज के रूप में 03 महीने तक सभी महिला- पीएमजेडीवाई खाताधारकों को 500/- रुपए देने की घोषणा की गई. निर्धारित तिथि को राहत राशि लेने के लिए बैंक में महिला लाभार्थियों और ग्राहकों की भीड़ हो गई जो लॉक डाउन में बैंक के लिए वास्तविक चुनौती का कारण बनी. हमें समय पर सेनीटाइजर, मास्क इत्यादि आवश्यक सामग्री उपलब्ध करवाए गए. भीड़ को देखते हुए हमें अतिशीघ्र आर्म-गार्ड उपलब्ध करवाए गए, जिससे भीड़ मैनेजमेंट में हमें काफी सहायता मिली.

इस अवसर पर हमने शाखा में भीड़ नियंत्रण एवं स्थिति से निपटने के लिए विभिन्न प्रयास किए गए. कोरोना काल में सरकार के दिशा निर्देशों का पालन करते हुए जरोद शाखा द्वारा सफलतापूर्वक बैंकिंग सेवा का परिचालन का कार्य किया गया जो वर्तमान में भी लगातार जारी है.



### मनोज गुप्ता, क्षेत्रीय प्रमुख, नवसारी क्षेत्र

कोरोना ने देश के समग्र जनजीवन एवं आर्थिक ढांचे को व्यापक स्तर पर प्रभावित किया है. लेकिन सकारात्मक बात यह रही है कि आंकड़ों के अनुसार हमारे देश की मृत्यु दर में 2% के करीब है, जो कि अन्य देशों की तुलना में बेहतर है. हालांकि सरकार द्वारा इसे रोकने के लिए अथक प्रयास जारी है, जैसे कि दैनिक आधार पर लाखों व्यक्तियों की जांच, टीकों के परीक्षण, संक्रमित व्यक्तियों को एकांतवास में रखना, जरूरतमंदों को जरूरी सामान मुहैया कराना आदि.

हमने कभी यह नहीं सोचा था कि ऐसी परिस्थिति उत्पन्न होगी, जो हमारी जीवन-शैली को बड़े स्तर पर प्रभावित करेगी और मास्क, सैनिटाइजर, सामाजिक दूरी, व्यायाम आदि हमारे जीवन का महत्वपूर्ण हिस्सा बन जाएंगे. कोरोना काल ने मनुष्य को कृत्रिम जीवन से दूर कर सकरात्मक ऊर्जा का संचार किया है, जीवन का महत्व समझाया है और बताया है कि स्वस्थ जीवन धनी जीवन से कई गुना बेहतर है. कई लोगों ने तो इस विपदा के समय को अवसर में बदल कर अपनी जीवनशैली को नए ढंग से जीना शुरू किया है, जैसे उन्होंने अपने जीवन में डिजिटल प्रणाली को आत्मसात किया और तकनीकी ढंग से इस ग्लोबल दुनिया से जुड़े. हम सभी को इस महामारी को मात देने के लिए अपने खान-पान, व्यायाम और स्वच्छता की ओर विशेष ध्यान देना चाहिए. साथ ही, सरकार द्वारा जारी दिशानिर्देशों का पालन करना चाहिए.

### सचिन वर्मा, मुख्य प्रबंधक, बड़ौदा मुख्य शाखा, बड़ौदा शहर क्षेत्र



भारत में मध्य मार्च के आते-आते कोरोना महामारी का प्रसार शुरू हो चुका था और जब 24 मार्च को प्रधानमंत्री ने सम्पूर्ण लॉकडाउन की घोषणा की तो पूरे भारतवर्ष में सामान्य जनमानस के मन में भय और आशंका की भावना घर कर गई. ऐसे समय में स्टाफ सदस्यों को सुरक्षित महसूस कराने के लिए मास्क, सैनिटाइजर, हैंड वाश, ग्लव्स आदि की अनवरत व्यवस्था की गई. क्षेत्रीय/ अंचल कार्यालय की तरफ से थर्मल गन और फेस शील्ड भी मुहैया कराए गए.

सामाजिक दूरी का पालन करने के लिए विभिन्न उपाय किए गए जिसमें शाखा के अंदर और बाहर 3-3 फीट की दूरी पर ग्राहकों के खड़े होने के लिए गोले बनाना, शाखा में प्रवेश करने वाले प्रत्येक व्यक्ति के लिए मास्क लगाना, थर्मल गन से जांच करना और हाथ सैनिटाइज करने के बाद ही प्रवेश करना शामिल था. साथ ही, इस कोरोना काल में भी ग्राहकों के लिए डॉमेंट खातों का एक्टिवेशन, केवायसी अद्यतनीकरण कर खातों को अनफ्रीज करना, स्कूली छात्रों के खातों में मिड डे मील की सब्सिडी जमा करना, जरूरी खाते खोलना, कोविड ऋण का संवितरण आदि कार्य पूरे किए गए. सीएसआर के तहत हमारी शाखा ने नगरपालिका वार्ड के सभी सफाई कर्मियों में सैनिटाइजर, मास्क, ग्लव्स, हेड कवर वाली किट का भी वितरण किया.

एक समय ऐसा भी आया कि हमारे एक स्टाफ सदस्य कोरोना से संक्रमित हो गया, फिर भी हमारे सभी स्टाफ सदस्यों ने पूरे लॉकडाउन के दौरान बिना डर के स्व:प्रेरित होकर काम किया.



### खुशबू सिंह, शाखा प्रबंधक, कोशंबा शाखा, वलसाड क्षेत्र

बैंक में नियुक्त होने के बाद कुछ बड़ी चुनौतियों यथा नोटबंदी, फिनेकल 7 से फिनेकल 10 में माइग्रेशन आदि का सामना करना पड़ा. मार्च 2020 में सबसे बड़ी चुनौती आई कोविड-19 महामारी. लॉकडाउन की घोषणा होते ही कोरोना के खतरे का और ज्यादा अहसास होने लगा.

हमने शाखा में सेनिटाइजर और स्टाफ की सुरक्षा के लिए मास्क, ग्लव्स और सेनिटाइजर मंगवा लिया. धूप में हमारे ग्राहक परेशान न हो इसके लिए हमने टेंट का बंदोबस्त किया और शाखा के बाहर हमने 3 फुट का गोला बना दिया जिससे कि लोग एक सामान्य दूरी पर खड़े रहें. प्रधानमंत्री गरीब कल्याण योजना पैकेज के अंतर्गत महिलाओं के जन-धन खाते में रु. 500 क्रेडिट किया गया और रु. 2000 पीएम किसान योजना के अंतर्गत किसानों के खातों में आये. इसके कारण शाखा में भीड़ बढ़ गई, अतः हमने बाहरी खिड़की पर एक अलग कैश काउन्टर तैयार किया जिससे कि लोगों को शाखा के अंदर न आना पड़े और हमारे स्टाफ एवं ग्राहकों को संक्रमण का खतरा न रहे.

लॉकडाउन के समय हमने बैंक के निर्देशानुसार डाटा क्लिनिंग पर ध्यान दिया. अनलॉक-1 फेज शुरू हुआ तो पासबुक प्रिंटिंग के लिए कतार लगने लगी. शाखा में भीड़ न हो इसलिए हमने एक ड्रॉपबॉक्स रखा और पासबुक उसमें छोड़ जाने के लिए और बाद में कभी भी ले जाने के निर्देश लिख दिए. लॉकडाउन -1 से लेकर अभी तक हम सारी सावधानियां के साथ कार्य कर रहे हैं और अभी भी सामाजिक दूरी का पालन करने के लिए शाखा के बाहर वाटर प्रूफ टेंट बना रखा है. आशा करते हैं यह दौर भी निकल जाएगा और सब कुछ पहले जैसा हो जाएगा.

### धर्मेन्द्र कुमार मीणा, शाखा प्रबंधक, तरसाड़ाबाद शाखा, सूरत जिला क्षेत्र



कोरोना नामक बीमारी ने पूरे विश्व को अपने शिकंजे में ले रखा है. सभी जानते हैं कि लॉकडाउन में आवश्यक सेवाओं को छोड़कर बाकी सब बंद रहता है. चूंकि बैंकिंग सेवा उद्योग आवश्यक सेवाओं में शामिल है इसलिए हमारे लिए कोरोना काल बहुत ही चुनौतीपूर्ण रहा है. घर से शाखा में जाने के दौरान कई जगह रास्ते में पुलिस द्वारा रोका जाता था. सोसाइटी के लोग प्रतिदिन आने-जाने पर ऐतराज जताते थे. लोगों में बैंकों के बंद होने का भी डर था इसी डर की वजह से बैंकों में पैसे निकालने के लिए लोगों की भीड़ बढ़ने लगी. इसी संदर्भ में हमारी सरकार ने लोगों को आर्थिक सहायता देने हेतु प्रधान मंत्री गरीब कल्याण योजना पैकेज की घोषणा की जिसकी वजह से भी शाखा में भीड़ बढ़ने लगी. हमें सभी स्टाफ सदस्यों को बचाने के साथ-साथ अपने ग्राहकों को सेवाएँ भी देनी थी. इसी दिनचर्या में ग्राहकों के संपर्क में आने की वजह से संक्रमित होने का खतरा भी लगा रहता था. प्रतिदिन शाम को जब घर जाते थे तो यह डर सताता था कि कहीं हमसे परिवारजन संक्रमित ना हो जाएँ.

सेवा देने के दौरान ग्राहकों से सामाजिक दूरी का पालन कराना व मास्क का उपयोग कराना भी एक बहुत कठिन कार्य है. बार-बार समझाने के उपरांत भी लोग लॉकडाउन के नियमों का पालन करने को तैयार नहीं थे. बहुत सारी चुनौतियों होने के बावजूद भी हमने इसे व्यापार वृद्धि के लिए सकारात्मक तौर पर देखा जैसे कि बैंक द्वारा आयोजित कोविड-19 ऋण योजना के तहत लोगों को ऋण प्रदान किया व हमने ग्राहकों से डिजिटल माध्यमों का अधिक से अधिक उपयोग करने की अपील की.



### मनीषा, राजभाषा अधिकारी, जूनागढ़ क्षेत्र

मैंने न तो कोविड के लक्षण महसूस किए और न ही मेरे किसी नजदीकी को कोविड-19 का दंश झेलना पड़ा. लेकिन मैंने उस भय को महसूस किया जब कोविड की शंका से आपके बिल्कुल पड़ोस को होम क्वारंटीन कर दिया गया हो और उनके संपर्क में आने के कारण आपको भी हिदायत दे दी गई हो. ऐसी स्थिति में जब आप घर में अकेले हो तो यह सुकून रहता है कि कम से कम आप दूसरों को इस संक्रमण से दूर रखेंगे. किन्तु उन परिस्थितियों में जब आपको मानसिक सुख-शान्ति देने के लिए कोई न हो तो बैचेनी, भय होना स्वाभाविक है. सौभाग्य की बात यह रही कि उस समय भी क्षेत्रीय, अंचल व प्रधान कार्यालय के उच्च अधिकारीगण ने मुझे प्रोत्साहित किया. भय को बढ़ाने के बजाए उन्होंने मुझे हँसाने व खुश रखने के प्रयास किए. मुझे खुशी है कि इस दौरान परिवारजन न सही किन्तु परिवार रूपी बैंक ऑफ बड़ौदा ने मुझे पूरा सहयोग दिया.

### आशीष रंजन, वरिष्ठ शाखा प्रबंधक, उखरा शाखा, बर्द्धमान क्षेत्र

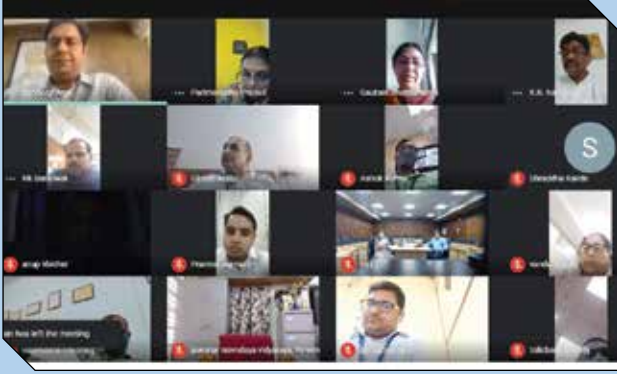


ग्राहकों को भगवान का स्वरूप बताया गया है इसलिए विषम परिस्थितियों में भी उन्हें बेहतर सेवा प्रदान करना बैंकर्स का कर्तव्य है. इस विषम कोरोना महामारी में भी हमने पूरे धैर्य एवं उत्साह के साथ आवश्यक सुरक्षा का ध्यान रखते हुए अपने शाखा के स्टाफ सदस्यों के सहयोग से बिना किसी रूकावट के बेहतरीन सेवा प्रदान करने की पूरी कोशिश की है.

दिन-प्रतिदिन कोरोना मरीजों की संख्या बढ़ती रही है और ऐसी परिस्थितियों में आवश्यक सुरक्षा के साथ ग्राहकों को सेवा देना हमारे लिए बेहद चुनौतीपूर्ण कार्य रहा. हमने भारत सरकार द्वारा लिए गए लॉकडाउन के फैसले का पालन करते हुए भारतीय रिजर्व बैंक एवं बैंक के दिशनिर्देशों के अनुसार ग्राहकों को सेवा प्रदान किया है.

बैंकिंग सेवाओं के अलावा भी हमने शाखा की ओर से गरीबों को राशन प्रदान कर कार्पोरेट सामाजिक दायित्व का पूर्ण निर्वहन किया है. जहां एक तरफ हमने देश की अर्थव्यवस्था को नियमित रखने के लिए निरंतर आम जनों के लिए बैंकिंग सेवा प्रदान किया है वहीं दूसरी तरफ भूखों को भोजन भी कराया है. हमारी शाखा की ओर से जरूरतमंद ग्राहकों को मास्क एवं सैनिटाइजर भी प्रदान किया गया. अतः हम अपने स्टाफ सदस्यों के स्वास्थ्य की सुरक्षा का ध्यान रखते हुए आगे भी नियमित रूप से ग्राहकों को सेवा प्रदान करते रहेंगे तथा गरीबों / जरूरतमंदों का मदद कर सामाजिक दायित्व का निर्वहन करते रहेंगे.

## राजभाषा कार्यान्वयन

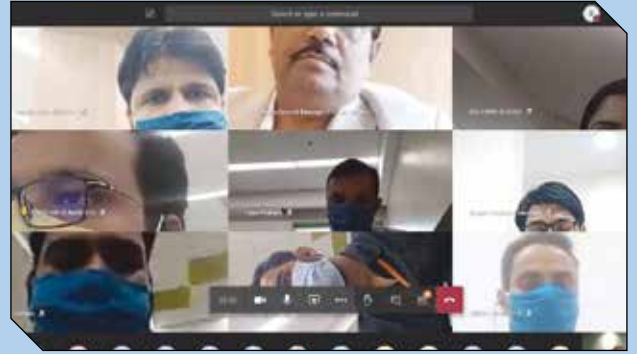


### पश्चिम एवं दक्षिण-पश्चिम क्षेत्र की नगर समितियों के सचिवों के लिए वेबिनार

बैंक नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति, बड़ौदा के तत्वावधान में प्रधान कार्यालय, बड़ौदा द्वारा 08 जून, 2020 को 'बदलते परिदृश्य में सूचना प्रौद्योगिकी के माध्यम से नराकास की गतिविधियों का संचालन' विषय पर पश्चिम एवं दक्षिण-पश्चिम क्षेत्र की नगर समितियों के सदस्य सचिवों के लिए वेबिनार का आयोजन किया गया। इस वेबिनार के दौरान प्रतिभागियों को मार्गदर्शन प्रदान करने हेतु श्री संदीप आर्य, निदेशक (तकनीकी/ कार्यान्वयन), राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार और डॉ. सुस्मिता भट्टाचार्य, उप निदेशक (कार्यान्वयन पश्चिम), राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार और समिति के अध्यक्ष श्री के आर कनोजिया, महाप्रबंधक (राजभाषा एवं संसदीय समिति तथा का.प्र.) भी शामिल हुए।

### प्रधान कार्यालय के स्टाफ सदस्यों के लिए हिन्दी कार्यशाला का आयोजन

प्रधान कार्यालय, बड़ौदा में दिनांक 16 जून, 2020 को ऑनलाइन माध्यम से हिन्दी कार्यशाला का आयोजन किया गया, जिसमें प्रधान कार्यालय के स्टाफ सदस्यों ने सहभागिता की। इस अवसर पर महाप्रबंधक (परिचालन एवं सेवाएं) श्री पि एस रेड्डी ने सभी प्रतिभागियों को संबोधित किया। प्रतिभागियों को राजभाषा नीति नियम, यूनिकोड आदि के बारे में जानकारी दी गई। साथ ही, कार्यशाला के दौरान प्रतिभागियों के लिए एक हिन्दी प्रतियोगिता का भी आयोजन किया गया।



### चेन्नै अंचल द्वारा हिन्दी वेबिनार का आयोजन

चेन्नै अंचल द्वारा दिनांक 26 जून, 2020 को '20 लाख करोड़ रुपये के पैकेज - आत्मनिर्भर भारत की ओर बढ़ते कदम' विषय पर हिन्दी वेबिनार का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री आर एस रामकृष्णन, प्रधान कार्यालय से महाप्रबंधक (राजभाषा एवं संसदीय समिति तथा का.प्र.) श्री के आर कनोजिया, सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा एवं संसदीय समिति) श्री पुनीत कुमार मिश्र तथा अन्य स्टाफ सदस्यों ने भाग लिया।



### अहमदाबाद अंचल और अहमदाबाद क्षेत्र-1 द्वारा हिन्दी कार्यशाला का आयोजन

29 जून, 2020 को बड़ौदा अकादमी के साथ अहमदाबाद अंचल एवं अधीनस्थ सभी क्षेत्रीय कार्यालय द्वारा माइक्रोसाफ्ट टीम्स के माध्यम से एकदिवसीय हिन्दी कार्यशाला का आयोजन किया गया। इस अवसर पर प्रधान कार्यालय, बड़ौदा से श्री पुनीत कुमार मिश्र, सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा एवं संसदीय समिति), सुश्री वंदना जैन, मुख्य प्रबंधक (राजभाषा) और श्री केदार कुलकर्णी, शिक्षण प्रमुख एवं मुख्य प्रबंधक, बड़ौदा अकादमी, अहमदाबाद ने राजभाषा कार्यान्वयन के संदर्भ में सभी प्रतिभागियों का मार्गदर्शन किया।

### कोटा क्षेत्र द्वारा क्षेत्रीय राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठक का आयोजन

08 जून 2020 को कोटा क्षेत्र द्वारा अप्रैल-जून 2020 की क्षेत्रीय राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठक का आयोजन एमएस टीम्स के माध्यम से किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री आलोक सिंघल, प्रधान कार्यालय से सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा एवं संसदीय समिति) सुश्री पारुल मशर, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री मोअज्जम मसूद तथा सभी विभाग प्रमुख उपस्थित रहे।



# Possibilities of Transforming Indian Agriculture Amidst Several Roadblocks Through Producer Groups

Few news headlines that has surfaced in the recent past

# Sahyadri Farmer Producer Company established in 2011 has taken over Mahindra Agribusiness to become the largest grape exporter in India. # In a period of 30 days, Sahyadri Farms FPC supplied vegetables to about 60k customers in Mumbai, Pune and Nashik. # 90 FPCs combined in TN supplied 547 tonnes of fruits and vegetables to grocery stores. # 12 tonnes of tomatoes were exported to Maldives by Pochampalli FPC. 30 tonnes of banana was exported to Iran by Cumbum Western Ghats Banana Producer group.

# FPCs in Nilgiri tied up with Zomato for online order and delivery. Reddygudem Mandal FPC partnered with EY for "farm to family- Mango". # Maval dairy FPC in Pune continues to procure, process and supply milk during lockdown. # Telangana Govt. ropes FPCs to deliver fruits and vegetables at the door steps of twin city. # Haryana Govt. asked 60 FPCs to ensure continuity of vegetable supply to its towns. NAFED procures dal through FPCs in Maharashtra.

**A**griculture experts stress on FPOs being only model to be capable of dealing with problem of small / marginal farmers and there is no better bet.

**Introduction:** Few years ago, It was rare to notice such news headlines. But, the growing number of Farmer Producer Organizations and their collective action is today making into news. The success of these farmer based organizations is inspiring many to replicate in other parts of our country. Now, each state is having successful FPOs/ FPCs addressing farming and livelihood problems of small and marginal farmers.

An Agricultural engineer, Vilas Shinde started bringing grape farmers together and formed Sahayadri Farmer Producer Company in Nashik during 2011. The company now clocks a turnover of approx. Rs 400 cr per annum. Now they have multiple bankers for their required facilities. Further, it has been one of the testing labs for world's best Agtech companies through collaboration, be it for use of new HYVs, farming techniques, traceability, organic certification, automation, Blockchain and Artificial Intelligence etc.

**Background:** Agriculture is the backbone of human civilization, food being the only source of energy. The higher returns and low degree of uncertainty prevailing in other sectors i.e industrial / manufacturing and service sectors has found a lot of attraction these days and caused mass exodus from agriculture. Currently, India has about 85% of small holder farmers and these smaller land holdings make them commercially unviable. The problems of Indian agriculture includes erratic monsoon, low use of farm mechanization, spurious inputs, storage infrastructure, marketability, transparent price discovery, low amount of processing etc. The situation is such worse that, a study conducted in 2018 by Centre for Development Studies based in Delhi reveals about 76% of farmers would give up farming and would prefer to take up some other work. It is difficult to imagine a scenario where farming is not considered as mainstream activity by many Indians. Primary responsibility of feeding the human population still lies upon farmers. Although, there are ongoing pilots for lab grown food but we haven't achieved a big breakthrough.

Besides, they are highly capital intensive and so remains far from getting adopted by mass.

Further to problems of Indian agriculture, a small farmer is expected to be master of many subjects that includes meteorology, agronomy, horticulture, soil science, plant pathology, breeding, supply chain and logistic, food technology, marketing and many more.

A farmer works with resilience, struggles with each external factors and always stand up, without asking any questions. The solutions to address concerns of farmer and problems of agriculture seems to be collectivization and corporatization of agriculture.



**Evolution of FPO / FPC:** Bringing farmers in groups was considered as a panacea in the Indian farming and it started in the form of JLG, SHG, FSS etc. started. Mobilization of members towards forming a common interest group is a tough task and yet we graduated from small groups to establishment of co-operatives. The success was accounted for collectiveness or power of bulk. Although cooperatives started with noble concept but a few could succeed as like AMUL.

On the other side Private sector has seen a huge progress in terms of wealth creation, profiteering, skill enhancement, use of technology. In some of the sectors, they have



overtaken the Govt. agencies. This is accounted for professional management eg. ITC, Britannia, Parle, Himalaya, Adani, Dabur, Patanjali etc.

Hence, a need was felt to create a structure combining attributes of both cooperatives and corporates. This led to the genesis of Producer Organizations. An organization of producers being farmers is called as Farmer Producer Organizations. It can be also formed for specific crop or purpose e.g Coconut Producer Organization, Orchid producer Organization, Milk Producer Organization, Fish Producer Organization and Poultry Producer Organization etc. Similarly there can be producer groups based on non-farm activities like Craft Producer Organization, Handloom Producer Organization. Members of FPO / FPC can be benefitted due to their aggregation / collectivization providing them power of negotiation for cost of input, credit availability, organization of training and demonstration, creation of common infrastructure for storage and processing and any other activity, negotiation of market price for harvested produce etc.

A provision for such organizations was made in the Companies Act, 1956 in 2003 by an amendment and the ones registered under this act is called as Farmer Producer Companies and those, registered under any other act is called as Farmer producer Organization (FPO). However, they are identified interchangeably as FPO / FPC.

**Government support for FPO/ FPC:** The Small Farmer's Agribusiness Consortium (SFAC) is nodal agency for promoting FPOs / FPCs in India. Currently, the largest number of such Producer organizations are established in the country by SFAC, NABARD and followed by State specific agencies. There is a need for assistance towards mobilization of farmers towards formation of FPOs/ FPCs in terms of handholding and capacity building. Therefore, SFAC has identified Resource Institutes (RI) and NABARD has identified Producer organization Promoting Institutes (POPI) in each state and also provides financial assistance to them. SFAC runs a scheme in the name of Equity Grant and Credit Guarantee Fund (EGCGF) that helps in providing equity assistance at the time of formation of the FPC as well as provides Credit Guarantee for collateral free loans upto Rs 100.00 lakhs. Similarly NABARD runs a scheme named Producer Organization Development Fund (PODF) for providing financial assistance towards formation of FPOs and Credit Guarantee for collateral Loans.

**Future Roadmap for development of FPO/ FPCs by Government:** Govt realizes FPC as the future of Indian agriculture and hence does large scale promotion through increasing annual budgetary allocation. Similar efforts are being put by the State Govts to help creation of large number of FPO / FPCs. At present, India has about 7000 FPO / FPCs operating in different parts of the country. Ramesh Chand, Advisor to NITI Ayog says "India needs to create 1 lakh FPCs to cover all the marginal and small farmers". FPC can be considered as the fulcrum for entire rural development with the capacity to handle procurement, aggregation, setting of processing infrastructure, bulk supply to other processors and consumer markets etc. There are successful models of FPC running agri input shops for their members after negotiating prices with input companies, they are doing on-lending activities with better recovery by means of peer pressure, setting up processing units, cold storages, shops for direct sale to consumers, acting as procurement



partners for Govt. buyers like NAFED, FCI and even MNCs like Louis Dreyfus, ADM, Olam etc. In the coming days, many more new models are going to evolve and these organizations will generate profit which would get further distributed among their farmer members.

**Our bank's journey in FPO / FPC lending:** Bank of Baroda is a primary member of SFAC and participates in the governance process. Further, we are one of the pioneer organization in terms of launching a dedicated scheme for financing FPO / FPC in the country (refer circular no. BCC:BR:109:340 issued on 07.07.2017). Bank has signed MOU with SFAC for providing Credit Guarantee for collateral free loans up to Rs 100 crores. Our Pune Zone and in particular Aurangabad Region has credit linked highest number of FPCs followed by Nashik and Jalgaon Regions. The credit facilities for FPOs/FPCs in our Bank is picking up and states in top 5 terms of rank are Maharashtra, Uttar Pradesh, Madhya Pradesh, Karnataka and Rajasthan. A loan to FPO / FPC not only help in enhancing the advances figures but also opens up the opportunity of reaching out to a larger member base ranging from 100 to 15000. This helps in promoting bank's various products suitable to every member as per their need.

**Note:** In the past, there has been news about group of onion farmers in Kalwan taluka in Nashik buying 250 tractors, 21 cars and 500 two wheelers on a single day. Members of Abhinav Farmer's club in Pune bought about 300 cars directly after negotiating price with the Maruti Automobiles. In a way FPO / FPC can act as an extended arm to assist in business promotion, recovery, deposit mobilisation etc. Nevertheless, success and happiness of farmers and our role in the growth story can be ignored. It is the time to join hands and welcome a FPO/FPC today to reap in future.

**Conclusion:** This is the opportune time to identify FPO / FPCs in our operational areas and start liaisoning. The relationship with bank can start through opening of Current Account. This can be followed up with credit linkage of the FPO / FPC and further fulfill the needs of individual members associated. The success of agriculture not only lies with FPO but the success of rural banking also lies on FPO.

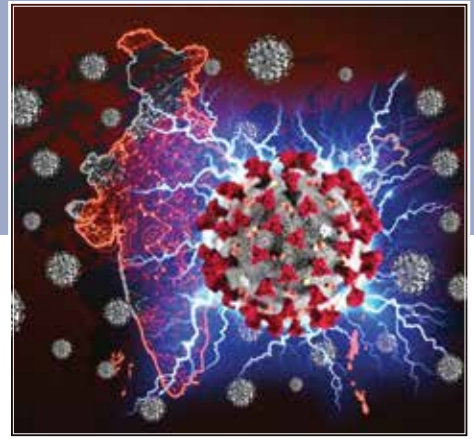
**Links to access contact details of FPOs:**

1. SFAC promoted FPOs (state wise): <http://sfacindia.com/List-of-FPO-Statewise.aspx>
2. SFAC promoted State Level producer Companies: <http://sfacindia.com/UploadFile/Statistics/SLPC.pdf?v65878741.8974568>
3. NABARD promoted FPOs (State wise): <https://nabfpo.in/images/staticFPO.html>



**Krutti Sundar Patra**  
Senior Manager,  
Head Office, Vadodara

# कोरोना शंकट के दीर्घकालीन प्रभाव



हम कोरोना काल से गुजर रहे हैं। किसी ने अंदाजा नहीं लगाया था कि एक वायरस इस तरह का प्रकोप दिखाएगा कि दुनिया भर की जीवन शैलियां, अर्थव्यवस्थाएं इतनी बुरी तरह प्रभावित हो जाएंगी। आज दुनिया के प्रायः सभी देश इस महामारी की चपेट में हैं। व्यापार, उद्योग धंधे, यात्रा के साधन, समारोह सभी कुछ इसने तहस नहस कर दिया है। विश्व स्वास्थ्य संगठन (डब्ल्यू.एच.ओ.) के मुताबिक कोरोना वायरस के संक्रमण से जुकाम, बुखार, खांसी, सांस लेने की तकलीफ जैसे लक्षण दिखाई देते हैं। अब तक इस वायरस को फैलने से रोकने का कोई टीका नहीं है। इस महामारी का प्रभाव कुछ तो हम देख ही रहे हैं और कुछ प्रत्यक्ष/अप्रत्यक्ष रूप से लंबे समय तक रहने की संभावना है। गुजरते समय के साथ 'कोरोना पूर्व काल' और 'कोरोना पश्चात काल' कई तरह से भिन्न होगा। सामाजिक और आर्थिक परिदृश्य में हमें भविष्य में काफी बदलाव देखने को मिलेंगे।

**सामाजिक रूप से हमें क्या बदलाव देखने को मिल सकते हैं:**

★ **स्वास्थ्य संबंधी** - लोग स्वास्थ्य के प्रति अधिक जागरूक होंगे, नियमित व्यायाम योग आदि की ओर अधिक आकर्षण होगा। पौष्टिक खानपान पर ज्यादा ध्यान होगा। नियमित स्वास्थ्य जांच का प्रचलन बढ़ेगा। रेस्त्रां में या सड़क किनारे खाने की आदत में बहुत कमी आएगी। आयुर्वेद की ओर भी लोगों का रुझान बढ़ेगा।

★ **भ्रमण संबंधी** - लोग अनावश्यक यात्राएं नहीं करेंगे। यथासंभव तकनीक के माध्यम से कार्य निबटाएंगे। पर्यटन, धार्मिक यात्राएं कम होना संभव है। यात्रा के दौरान भी लोग एक दूसरे से दूर रहना पसंद करेंगे। हालांकि यह भी संभावना है कि स्थिति सामान्य होने के बाद कुछ ही समय में लोग पुनः घूमना फिरना, धार्मिक यात्राएं करना शुरू कर दें।

★ **जीवन शैली संबंधी** - घर पर रहना-सहना की आदतें काफी बदल जाएंगी। स्वच्छता रखना, बार-बार हाथ धोना, बाहर निकलते समय मास्क पहनना हमारी आदत बन जाएगा। बच्चों और वृद्ध लोगों को बाहर निकलने पर अधिक सावधानी की आदत डालनी होगी।

★ **सामाजिकता** - सामाजिक समारोहों में कमी आएगी। विवाह आदि में यथासंभव कम से कम लोगों को आमंत्रित किया जाएगा। धार्मिक समारोहों, जुलूस आदि में कम लोग सम्मिलित होंगे। यह भी हो सकता है कि कई समाज विवाह आदि सामाजिक समारोहों में हमेशा के लिये अधिकतम संख्या निर्धारित कर दें। इससे मध्यम और कम आय वर्ग को काफी राहत मिलेगी।

★ **लोगों की खान-पान की आदतों** में काफी बदलाव आएगा। पौष्टिक खानपान पर जोर रहेगा। कई लोग जो बाहर खाते थे, उन्होंने मजबूरी वश खाना बनाना सीखा और अब संभव है कि वह अपना बनाया खाना ही पसंद करें।

★ **आर्थिक व्यवहार संबंधी** - व्यापार स्थल, कार्यालय आदि में भी कर्मचारियों, ग्राहकों के लिए काफी बदलाव होंगे। ये सारे बदलाव इस तरह होंगे ताकि कर्मचारियों, कर्मचारी-ग्राहक के बीच सुरक्षित दूरी बनी रहे। व्यक्तिगत बैठकों की जगह वेब मीटिंग का प्रचलन बढ़ेगा। सामूहिक कैंटीन आदि में भी बैठक व्यवस्था में परिवर्तन किया जाना संभव है।

★ **शैक्षणिक संबंधी** - शिक्षा के क्षेत्र में बदलाव अपेक्षित है जिसमें प्रमुखतः ऑनलाइन शिक्षा में वृद्धि की पूरी संभावना है। शिक्षण संस्थाओं को कई आंतरिक बदलाव करने होंगे, जो स्वास्थ्य-स्वच्छता (हाइजीन) को ध्यान में रखकर आवश्यक होंगे। विदेश में जाकर शिक्षा प्राप्त करने की प्रवृत्ति कुछ कम हो सकती है।

★ **रोजगार छिन जाने से आपराधिक प्रवृत्तियां** जैसे लूटपाट / चोरी आदि में वृद्धि की आशंका से इनकार नहीं किया जा सकता। ऐसे लोगों को जल्द से जल्द आजीविका उपलब्ध कराना, सरकारों की प्राथमिकता में होना चाहिये।

उद्योग धंधों, व्यापार-व्यवसाय पर हम कई प्रभावों का पूर्वानुमान लगा सकते हैं :

★ **लाकडाउन के समय में देश ने आत्मनिर्भर होने की आवश्यकता महसूस की है। सरकार ने इस हेतु कई कदमों की घोषणा भी की है, फलस्वरूप कई ऐसे उत्पाद जिनका देश में उत्पादन नहीं हो रहा है या कम हो रहा है उनकी उत्पादन इकाइयों में वृद्धि**

होगी। उत्पाद की गुणवत्ता भी बढ़ाई जाएगी ताकि लोग आयातित वस्तुओं की ओर कम आकर्षित हो। निर्यातोन्मुखी इकाइयों को बढ़ावा मिलना निश्चित है। आम जनता स्वदेशी उत्पादों की ओर आकर्षित हो सकती है।

★ **पर्यटन उद्योग** महामारी से बुरी तरह प्रभावित हुआ है। न सिर्फ विदेशी बल्कि घरेलू पर्यटन उद्योग भी लगभग ठप सा हो गया है। इसके सामान्य होने में लंबा समय लग सकता है। कुछ प्रदेशों में तो पर्यटन उद्योग ही जीवन रेखा है। इस उद्योग से प्रत्यक्ष/अप्रत्यक्ष रूप से कई रोजगार जुड़े होते हैं, जैसे यात्रा के साधन, होटल खानपान, स्थानीय कलात्मक वस्तु, स्थानीय भ्रमण, गाइड आदि। इन सब को उबरने में लंबा समय लग सकता है।

★ **रियल एस्टेट** पहले ही प्रतिकूल परिस्थितियां झेल रहा है। नए भवन या व्यावसायिक इकाइयों की मांग में कमी हो सकती है, क्योंकि निवेशकर्ताओं का इस ओर रुझान कम होगा। साथ ही, निर्माण लागत में भी वृद्धि की संभावना है, क्योंकि श्रम लागत बढ़ना निश्चित है। नए बनने वाले भवन व व्यवसायिक स्थलों के नक्शे भी काफी कुछ अलग हो सकते हैं, जिसमें सामाजिक दूरी का ध्यान रखा जाए।

★ **हवाई से लेकर रेल बस यात्रियों की संख्या** में कमी आने की संभावना है। साथ ही, इससे जुड़े टैक्सी के व्यवसाय पर प्रभाव पड़ेगा। यात्रा के दौरान उपलब्ध कराई जाने वाली खान-पान सुविधाओं में भी काफी बदलाव हो सकता है। स्थानीय आवागमन में भी बदलाव होगा, क्षमता से अधिक सवारियों की यात्रा पर रोक लग सकती है, जिससे मेट्रो, सिटी बसें, शेयर्ड टैक्सी आदि प्रभावित होंगी।

★ **भीड़भाड़ वाले क्षेत्र होने से सिनेमा-माल** क्षेत्र काफी प्रभावित हुए हैं। इनके सामान्य स्तर पर पहुंचने में लंबा समय लग सकता है। माल में व्यापार कर रहे कई व्यापारी अपना व्यापार या व्यापार स्थल परिवर्तित कर सकते हैं। सिनेमा हॉल जाकर

फिल्म देखने की जगह लोग शायद घर पर ही फिल्म देखना पसंद करें।

★ बैंकों में जहां जमा बढ़ने की पूरी संभावना है, वहीं नई औद्योगिक इकाइयों / शासन द्वारा लागू योजनाओं के कारण अग्रिमों में भी पर्याप्त वृद्धि होगी। लेकिन साथ ही कई व्यापार, उद्योग, रोजगार के प्रभावित होने से **एनपीए** में भी काफी वृद्धि हो सकती है। सामाजिक बैंकिंग के क्षेत्र में तेज वृद्धि होगी, क्योंकि शासन की कई योजनाएं अंतिम व्यक्ति तक बैंकों के माध्यम से ही पहुंचती हैं।

★ **होटल - खानपान** क्षेत्र महामारी से बुरी तरह प्रभावित हुआ है। स्वास्थ्य संबंधी कई बदलाव इस क्षेत्र को करने होंगे, फिर भी पुराने स्तर तक पहुंचना काफी कठिन होगा। लॉकडाउन खुलने के बाद भी रेस्त्रां में जाकर खाना लोग लंबे समय के बाद ही शुरू करेंगे।

★ खेल भी आजकल एक बड़ा व्यवसाय है। विश्व भर में खेल-कूद गतिविधियों को सुचारु होने में समय लगेगा। दर्शक विहीन स्टेडियम में खेल प्रतियोगिताएं हो सकती हैं जिसका आनंद सिर्फ टीवी पर ही लिया जा सकेगा। अंतरराष्ट्रीय स्तर की प्रतियोगिताएं पुनः शुरू होने में समय लगेगा।

★ **ऑनलाइन खरीद** क्षेत्र में प्रगति की पूरी संभावना है क्योंकि इसमें सामाजिक दूरी बनी रहती है। साथ ही कई नए उपभोक्ताओं ने ऑनलाइन खरीद प्रणाली को लॉकडाउन के समय में समझा है।

★ **मेडिकल** क्षेत्र में अनुकूल प्रभाव ज्यादा संभावित हैं। स्वास्थ्य के प्रति जागरूकता बढ़ने से लोग क्लिनिक/ अस्पतालों में नियमित जांच कराएंगे। विटामिन, रोग प्रतिरोधक क्षमता बढ़ाने वाली दवाइयां मास्क आदि का व्यवसाय प्रगति करेगा।

★ **टेलीकॉम इंडस्ट्री** की सेवाओं की मांग लॉकडाउन के समय में काफी बढ़ी है। कई लोगों ने अपने मोबाइल पर

नई-नई चीजें सीखी, जिसका वे भविष्य में भी उपयोग करते रहेंगे। इससे इन सेवाओं की मांग बनी रहेगी। अगर मोबाइल इंटरनेट सेवाएं उपलब्ध नहीं होती तो लोगों को लॉकडाउन का समय बिताना बहुत मुश्किल होता।

कुल मिलाकर यह कहा जा सकता है कि एक अदृश्य से वायरस ने पूरी दुनिया को जिस तरह हिलाकर रख दिया है, वैसी किसी ने कल्पना भी नहीं की थी। कई लोग, संस्थाएं, देश इस झटके से उबर पाएंगे तो कई के लिए यह विनाशकारी सिद्ध हो सकता है। इस प्रकार हम देख सकते हैं कि कोरोना महामारी ने हमारी जीवनशैली और सामाजिक, आर्थिक क्षेत्र को काफी प्रभावित किया है, और इसके काफी दूरगामी प्रभाव परिलक्षित होंगे। कई प्रभाव प्रतिकूल होंगे तो कई अनुकूल भी होंगे। विश्व में भारत का प्रभाव बढ़ सकता है। देश आत्मनिर्भरता की नई ऊंचाइयां छू सकता है। वैश्विक परिदृश्य की बात करें तो इस महामारी के कारण कई देशों के आपसी संबंधों पर भी असर पड़ेगा। प्रभावशाली देशों के साथी देशों में भी परिवर्तन हो सकता है। कुछ महाशक्तियां अपना प्रभाव बचाने में लगी हैं, तो कुछ देश महाशक्ति बनने का अवसर देख रहे हैं। एक चीज अवश्य अच्छी हुई है कि लॉकडाउन के प्रभाववश वायु प्रदूषण हो या जल प्रदूषण सभी का स्तर सुखद रूप से काफी निम्न हो चुका है। अब यह हमारी जबाबदेही है कि पुनः प्रदूषण का स्तर इतना खराब ना हो पाए।

हम यही कह सकते हैं कि एक वायरस ने अप्रत्याशित रूप से आकर हमें कई सबक सिखाए हैं, जिनका प्रभाव लम्बे समय तक रहेगा।

❖❖❖



**विजय जैन**

अंचल दबावग्रस्त आस्ति वसूली शाखा,  
अहमदाबाद



# Work

One of the greatest creatures  
Which found everything in the world  
Which gives more joy and satisfaction  
Yaa, it is a work!

It never knows any social class  
Which some selfish being divide  
Any type of work physical or mental  
Give equal joy and satisfaction  
Do it within a limited time  
Lacks of it lacks life  
A time can't get back  
Yaa, it is a work!

But a good work give us a peace of mind  
Which a bad one lacks  
It makes life more miserable  
And it brings frustration  
It makes difficult to live and even survive  
Yaa it is a work!

Those who experienced this fact  
Never hate a real work  
Who hate it, are more illiterate people  
Work more, gain more  
No work, no future

❖❖❖



**Prasad D Pawar**  
Manager,  
BCC, Mumbai

## अहमदाबाद अंचल द्वारा मोबाइल एटीएम वैन की शुरुआत



18 अप्रैल, 2020 को अहमदाबाद अंचल द्वारा अहमदाबाद शहर एवं गांधीनगर के कैंटोमेंट इलाकों में नकदी आहरण, खाते में बकाया शेष, खाते की लघु विवरणी, पिन नम्बर में परिवर्तन, मोबाइल बैंकिंग रजिस्ट्रेशन, कार्ड टू कार्ड फंड ट्रांसफर, एनईएफटी रैमिटेंस, चेक बुक आवेदन, आधार सीडींग, ग्रीन पिन सुविधा आदि बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध कराने हेतु मोबाइल एटीएम का शुभारंभ किया गया। इस अवसर पर कलेक्टर व जिला मजिस्ट्रेट श्री के के निराला, अंचल प्रमुख श्रीमती अर्चना पाण्डेय और गुजरात राज्य के मुख्य सचिव श्री अनील मुकीम की उपस्थिति में मोबाइल एटीएम वैन का उद्घाटन किया गया।



## जयपुर क्षेत्र द्वारा टॉक शाखा का समामेलन



15 जून, 2020 को पूर्ववर्ती विजया बैंक की टॉक रोड शाखा को नेहरू प्लेस शाखा के साथ समामेलित किया गया। नए परिसर का उद्घाटन क्षेत्रीय प्रमुख एवं उप महाप्रबंधक श्री प्रदीप कुमार बाफना द्वारा किया गया। इस अवसर पर उप महाप्रबंधक श्री विवेक सिंघल, सहायक महाप्रबंधक श्री बीएल सुंडा, उप क्षेत्रीय प्रमुख द्रय श्री विनोद मोंगा एवं श्री सुबोध डी इनामदार भी उपस्थित रहे।



## इलाहाबाद क्षेत्र द्वारा मोबाइल एटीएम सेवा का शुभारंभ



11 अप्रैल, 2020 को इलाहाबाद क्षेत्र द्वारा मोबाइल एटीएम सेवा शुरू की गई जिसका शुभारंभ प्रयागराज के आईजी श्री कवीन्द्र प्रताप सिंह द्वारा किया गया। इस अवसर पर इलाहाबाद क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री दिवाकर पी सिंह, अग्रणी जिला प्रबंधक श्री ओ एन सिंह जी तथा बैंक के स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।



## हुबली क्षेत्र द्वारा बैटरी चालित एम्बुलेंस का दान



17 जून, 2020 को हुबली के किम्स अस्पताल में दूसरी वैरोलजी लैब का उद्घाटन मध्यम उद्योग मंत्री श्री जगदीश शेड्डार द्वारा किया गया। इस अवसर पर हुबली क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रबंधक श्री श्रीनिवास रविपति उपस्थित रहे। हुबली क्षेत्र द्वारा अस्पताल को बैटरी चालित एम्बुलेंस भेंट की गई।



## मुजफ्फरपुर क्षेत्र द्वारा नई शाखा का शुभारंभ



20 मई, 2020 को राजेंद्र प्रसाद केंद्रीय कृषि विश्वविद्यालय, पूसा के परिसर में मुजफ्फरपुर क्षेत्र की पूसा शाखा का शुभारंभ किया गया। इस अवसर पर विश्वविद्यालय के कुलपति डॉ. रमेश चन्द्र श्रीवास्तव, क्षेत्रीय प्रमुख श्री बाणीब्रत विश्वास, उप क्षेत्रीय प्रबंधक श्री सी बी पी वर्मा एवं शाखा प्रबंधक श्री विवेकानंद उपस्थित थे।



## सूरत शहर क्षेत्र की एसएमई अठवा डुमस शाखा का शुभारंभ



29 जून, 2020 को सूरत शहर के अंतर्गत एसएमई अठवा डुमस शाखा का उद्घाटन क्षेत्रीय प्रमुख श्री कृष्ण कुमार सिंह द्वारा किया गया। इस अवसर पर उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री आदित्य कन्नौजिया व अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।



## कोलकाता अंचल द्वारा अंचल की प्रथम दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन शाखा का शुभारम्भ



18 जून, 2020 को कोलकाता अंचल एवं पटना अंचल की प्रथम दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन शाखा का उद्घाटन महाप्रबंधक-मुख्य समन्वयन (पूर्वी) श्री विश्वरूप दास द्वारा किया गया. इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री विनोद कुमार रेड्डी, उप अंचल प्रमुख श्री पी के दास, क्षेत्रीय प्रमुख (कोलकाता मेट्रो क्षेत्र) श्री गोविंद बिश्वास, क्षेत्रीय प्रमुख (बृहत्तर कोलकाता) श्री तुषार रंजन, शाखा प्रमुख श्री विपिन कुमार बनर्जी तथा अन्य वरिष्ठ कार्यपालक उपस्थित रहे.



## जबलपुर क्षेत्र में एसएमई लोन फैक्ट्री का उद्घाटन



जबलपुर क्षेत्र में 28 जून, 2020 को अंचल प्रमुख श्री सुरेन्द्र शर्मा द्वारा अत्याधुनिक एसएमई लोन फैक्ट्री का उद्घाटन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री मदन पाल सिंह, उप क्षेत्रीय प्रमुख द्वय श्री राकेश भाटिया, श्री राजीव कुमार सहित जबलपुर शहर के सभी शाखा प्रमुख एवं अन्य स्टाफगण उपस्थित रहे.



## बर्द्धमान क्षेत्र की पुरलिया शाखा के नए परिसर का उद्घाटन



23 जून, 2020 को बर्द्धमान क्षेत्र की पुरलिया शाखा के नए परिसर का उद्घाटन क्षेत्रीय प्रमुख श्री शांतनु मुखर्जी द्वारा किया गया. इस अवसर पर शाखा प्रमुख श्री गौरव सिंह राँय, अन्य स्टाफ सदस्य एवं ग्राहकगण उपस्थित थे.



## नई दिल्ली अंचल की दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन शाखा का उद्घाटन



23 जून, 2020 को महाप्रबंधक-मुख्य समन्वयन श्री आर के मिगलानी तथा अंचल प्रमुख श्री दविन्दर पाल गोवर द्वारा अंचल की दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन शाखा का उद्घाटन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख (दिमक्षे-1) श्री घनश्याम सिंह, क्षेत्रीय प्रमुख (दिमक्षे-2) श्री संजय वर्मा तथा शाखा प्रमुख भी उपस्थित थे.



## Chennai Zone inaugurates Stressed Assets Management Branch, Chennai



On 18th June 2020 Chennai Zone inaugurated 1st Stressed Assets Management Branch (SAMB). The SAMB will cater services to the entire South India Cluster (Bangalore, Chennai, Ernakulam, Hyderabad & Mangalore) headed by Shri. Birendra Kumar, GM CC-South. The SAMB was inaugurated by Shri R. Mohan, Zonal Manager, Chennai Zone and the function was graced by Mr. K.V Chalapathi Naidu, RH, CMR1 Region, Mr. Ramanuj Sharma, RH, CMR2 Region and other Executives of the Zone.



## साबरकांठा क्षेत्र द्वारा मोबाइल एटीएम का उद्घाटन



साबरकांठा क्षेत्र द्वारा ग्राहकों को बैंकिंग सुविधा प्रदान करने के लिए मोबाइल एटीएम सेवा की शुरुआत की गई. इस मोबाइल वैन को अरावली जिला के जिला कलेक्टर श्री अमृतेश औरंगाबादकर ने हरी झंडी दिखाकर रवाना किया. इस अवसर पर साबरकांठा क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री वी सी उपाध्याय, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री ओ पी वीरेंद्र सिंह तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित थे.



## सूरत शहर क्षेत्र की एसएमई रिंग रोड शाखा का शुभारंभ



29 जून, 2020 को सूरत शहर के अंतर्गत एसएमई रिंग रोड शाखा का उद्घाटन क्षेत्रीय प्रमुख श्री कृष्ण कुमार सिंह द्वारा किया गया। इस अवसर पर उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री आदित्य कन्नौजिया व अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।



## बीकानेर क्षेत्र द्वारा समर्पित स्वास्थ्य बीमा इकाई का शुभारंभ



16 जून, 2020 को सार्दुलगंज शाखा, बीकानेर क्षेत्र में समर्पित स्वास्थ्य बीमा इकाई का उद्घाटन क्षेत्रीय प्रमुख सुश्री सविता डी केणी एवं उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री योगेश यादव द्वारा किया गया। इस समर्पित डेस्क द्वारा ग्राहकों को स्वास्थ्य बीमा संबंधी जानकारी तत्काल उपलब्ध कारवाई जाएगी।



## Inauguration of new premises of Saheb Nagar Branch, Telangana Region



Zonal Head Shri P. Srinivas inaugurated the Saheb Nagar branch in new premises on 01st June 2020. Shri K. Vijaya Raju, Regional Head, Shri TVVS Sharma, Dy. Regional Manager, Shri BRC Murthy, Dy. Regional Manager, Shri V. Hanumantha Rao Branch Head along with all other valued customers and staff members were present on this occasion.



## दुर्ग क्षेत्र द्वारा कृषि उपज मंडी में नए ऑफ साइट एटीएम का शुभारंभ



दुर्ग क्षेत्र द्वारा कृषि उपज मंडी में दुर्ग शाखा ने नए ऑफ साइट एटीएम का शुभारंभ किया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रबंधक डॉ. आर के मोहंती, मुख्य कार्यपालक अधिकारी (जिला पंचायत दुर्ग) श्री एस आलोक, सचिव श्री एस बी मित्रा (कृषि उपज मंडी) उपस्थित रहे।



## मदुरै क्षेत्र की नागरकोइल शाखा का नवीनीकरण



15 जून, 2020 को मदुरै क्षेत्र की नागरकोइल शाखा के नवीनीकृत परिसर का उद्घाटन क्षेत्रीय प्रमुख श्री एम पी सुधाकरन, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री ए एस प्रसाद द्वारा किया गया। इस अवसर पर शाखा प्रमुख नवीन के साथ अन्य स्टाफ सदस्य और ग्राहक उपस्थित रहे।



## अहमदाबाद अंचल में दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन शाखा का शुभारंभ



अहमदाबाद अंचल द्वारा 23 जून, 2020 को दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन शाखा, अहमदाबाद का शुभारंभ महाप्रबंधक श्रीमती अर्चना पाण्डेय द्वारा किया गया। इस अवसर पर उप अंचल प्रमुख श्री मोतीलाल मीणा, क्षेत्रीय प्रमुख अहमदाबाद क्षेत्र-1 श्री राजेश कुमार, क्षेत्रीय प्रमुख अहमदाबाद क्षेत्र-2 श्री गंगा सिंह और जेडओएसएआरबी प्रमुख श्री केसी शर्मा उपस्थित रहे।





# मानव पलायन के विविध पक्ष

दुनिया में 232 मिलियन लोग अपने जन्मस्थान के बाहर रहते हैं, जिनमें में खुद भी शामिल हैं. हम सभी एक वैश्विक अर्थव्यवस्था का हिस्सा हैं जो हमारी दुनिया को समग्र रूप से लाभान्वित करता है.

-बान की मून, पूर्व संयुक्त राष्ट्र महासचिव

मानव पलायन क्या है?

यह एक व्यक्ति या व्यक्ति-समूह का गमनागमन है, जो अक्सर राजनीतिक, क्षेत्रीय अथवा राष्ट्र की सीमाओं के परे होता है. मानव पलायन अस्थायी या स्थायी दोनों हो सकता है, यह स्वैच्छिक या विवशतापूर्वक किया गया गमनागमन भी हो सकता है. मानव पलायन का इतिहास मानव इतिहास से जुड़ा हुआ है. आधुनिक युग में औद्योगिक क्रांति (1843-1939) के दौरान 50 मिलियन से अधिक लोग गरीबी और साल दर साल खराब होती फसल के कारण यूरोप छोड़कर संयुक्त राज्य अमेरिका, कनाडा, अर्जेंटीना, ऑस्ट्रेलिया, न्यूजीलैंड और दक्षिण अफ्रीका के लिए पलायन कर गए थे.

वर्तमान में भारत में आंतरिक पलायन में वृद्धि हो रही है. अनौपचारिक क्षेत्र में गरीब आमतौर पर आकस्मिक मजदूरों के रूप में पलायन करते हैं. वर्ष 2011 की जनगणना के अनुसार देश में ज्यादा आर्थिक लाभ वाले शहरों या दूसरे इलाकों में काम करने के लिए 14 करोड़ 40 लाख लोगों ने पलायन किया. देश में 25 लाख प्रवासी मजदूर कृषि एवं बागवानी, ईट-भट्टों, खदानों, निर्माण स्थलों तथा मत्स्य प्रसंस्करण में कार्यरत हैं.

मानव पलायन का संवैधानिक पक्ष

- भारत का संविधान सभी नागरिकों को मुक्त रूप से आवागमन की स्वतंत्रता प्रदान करता है. मुक्त पलायन के आधारभूत सिद्धांत संविधान के अनुच्छेद 19(1) के खंड (डी) और (ई) में स्थापित हैं, जो सभी नागरिकों को पूरे भारत क्षेत्र में स्वतंत्र रूप से आवागमन करने और किसी भी हिस्से में निवास करने का अधिकार देता है.
- अनुच्छेद 15 अन्य आधारों के साथ-साथ जन्म स्थान के आधार पर भेदभाव को प्रतिबंधित करता है.
- जबकि अनुच्छेद 16 सार्वजनिक रोजगार के मामलों में सभी नागरिकों के लिये अवसर की समानता की गारंटी देता है और विशेष रूप से जन्म या निवास के स्थान पर सार्वजनिक रोजगार तक पहुँच से इनकार कर देता है.

लोग पलायन क्यों करते हैं?

- वर्तमान में ग्रामीण इलाकों का कृषि आधार वहाँ रहने वाले सभी लोगों को रोजगार प्रदान करने में असमर्थ है, फलस्वरूप क्षेत्रीय विकास में असमानता लोगों को ग्रामीण से शहरी क्षेत्रों में पलायन करने के लिये विवश करता है.
- अक्सर शिक्षा, विशेषकर उच्च शिक्षा प्राप्त करने के उद्देश से लोग एक स्थान से दूसरे स्थान को पलायन करते हैं.
- राजनीतिक अस्थिरता और अंतर-जातीय संघर्ष के कारण भी लोग पलायन को विवश होते हैं. उदाहरण के लिये, पिछले कुछ वर्षों में अस्थिर परिस्थितियों के

कारण जम्मू-कश्मीर और असम से बड़ी संख्या में लोग पलायन कर चुके हैं.

- रोजगार, स्वास्थ्य, वित्तीय सेवाओं एवं जीवन शैली के बेहतर अवसरों के कारण लोग एक स्थान से दूसरे स्थान को पलायन करने को प्रेरित होते हैं.
- भोजन की कमी, जलवायु परिवर्तन, धार्मिक उत्पीड़न, गृहयुद्ध, महामारी, संक्रमण जैसे अन्य कारक भी लोगों को पलायन करने को विवश करते हैं.

मानव पलायन से जुड़ी चुनौतियाँ

- पलायन किये हुए लोगों, विशेष रूप से अंतरराज्यीय प्रवासियों की समस्याओं को राजनितिक एवं संगठनात्मक रूप से अनदेखा किया जाता है क्योंकि वे वोटबैंक का हिस्सा नहीं होते.
- सांस्कृतिक मतभेद, भाषा संबंधी बाधाएँ, समाज से अलगाव, मातृभाषा में गुणवत्तापूर्ण शिक्षा की कमी जैसे कुछ अन्य मुद्दों का भी सामना करना पड़ता है.
- बहुत कम प्रवासियों को उनके कानूनी और आर्थिक अधिकारों के बारे में पता होता है. साथ ही, बहुमत वर्ग के नागरिक भी पीड़ितों की दुर्दशा के प्रति उदासीन रहते हैं.
- नौकरी के अवसरों को सीमित करने के कारण प्रवासियों को नाराज़गी का शिकार होना पड़ता है, क्योंकि राज्य के लोग उनकी मौजूदगी को वर्तमान नौकरियों पर अतिक्रमण के रूप में देखते हैं.
- मूलभूत सुविधाओं, स्वास्थ्य सेवाओं, वित्तीय एवं नागरिक सुरक्षा, इत्यादि में प्रवासीयों को अक्सर दोयम दर्जे के व्यवहार का सामना करना पड़ता है.

मानव पलायन एवं भविष्य की कार्य योजना

- यदि मानव पलायन को हतोत्साहित किया गया तो श्रम लागत में उल्लेखनीय वृद्धि होगी, परिणामस्वरूप उद्योग अपनी प्रतिस्पर्द्धात्मकता खो देंगे, अतः राज्य को रोजगार प्रोत्साहन हेतु एक समग्र नीति बनानी चाहिए.
- कार्यस्थलों पर श्रम कानूनों का प्रवर्तन और व्यापक कानून का अधिनियमन किया जाना चाहिये, अंतरराज्यीय प्रवासी श्रमिक अधिनियम समेत मौजूदा श्रम कानूनों का कठोर प्रवर्तन आवश्यक है.
- ग्रामीण-शहरी पलायन को कम करने के लिये छोटे और मध्यम उद्योगों जैसे-ग्रामीण और कुटीर उद्योग, हथकरघा, हस्तशिल्प तथा खाद्य प्रसंस्करण एवं कृषि उद्योगों का विकास किया जाना चाहिए.
- बुनियादी अधिकार और सामाजिक सुरक्षा सुनिश्चित करने पर ध्यान केंद्रित किया जाना चाहिये. प्रवासित परिवारों को गंतव्य क्षेत्रों में नागरिक अधिकार मुहैया कराया जाना चाहिये ताकि वे बुनियादी सुविधाएँ, सार्वजनिक कार्यक्रमों के लाभ और सामाजिक सुरक्षा योजनाओं तक पहुँच सकें और इन सभी सेवाओं को सुनिश्चित करने के लिये एक प्रमुख नीति बनाई जानी चाहिए.
- शिक्षा के कारण पलायन रोकने के लिए ग्रामीण एवं दूर दराज के क्षेत्रों में प्राथमिक से उच्च शिक्षा स्तर के ढांचे के निरंतर विकास की जरूरत है.

निष्कर्ष

विभिन्न नागरिक समूहों के बीच विविधता के साथ-साथ देश के विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों के बीच मुक्त नागरिक आवागमन, राज्यों और देश को आर्थिक, सामाजिक एवं सांस्कृतिक रूप से मजबूत बनाता है. चुनौतियाँ अभी भी जटिल हैं और प्रवासियों को मान्यता की कमी की समस्या को पूरी तरह से हल किया जाना शेष है. जब तक हम प्रवासियों एवं पलायन को एक बदलते भारत के गतिशील हिस्से के रूप में नहीं देखेंगे तब तक मानव पलायन के उजले पक्ष से साक्षत्कार नहीं कर सकेंगे.

❖❖❖



कृतिका तिवारी  
अधिकारी

गोदौलिया शाखा, वाराणसी क्षेत्र

# कोरोना काल में हमारे व्यवसाय प्रतिनिधियों (BCs) के अनुभव

कोरोना वैश्विक महामारी के दौरान हमारे व्यवसाय प्रतिनिधियों (BCs) का योगदान बहुत सराहनीय रहा और भारत सरकार की विभिन्न योजनाओं को क्रियान्वित करने में उन्होंने बैंक के स्टाफ सदस्यों के साथ समर्पित भाव से कार्य किया. इस चुनौतीपूर्ण दौर में हमारे कुछ व्यवसाय प्रतिनिधियों के अनुभव हमारे पाठकों की जानकारी के लिए प्रस्तुत हैं. – संपादक



## रितु चोपड़ा, व्यवसाय प्रतिनिधि, सुंदर नगर, लुधियाना क्षेत्र

कोविड-19 के मौजूदा समय में हमें लोगों की सेवा करने का मौका मिला. शुरुआत में इस बीमारी के कारण काफी डर का सामना भी करना पड़ा. लॉकडाउन में हमने बहुत काम किया और इस बीमारी के चलते हमें बहुत तकलीफ का सामना भी करना पड़ा, क्योंकि आम जनता को इस बीमारी की पूरी जानकारी नहीं थी. कोई भी ग्राहक हमारी बात सुनने को तैयार नहीं था, फिर भी हमने इस बीमारी के चलते अपने काम को समय पर पूरा किया और लोगों की मदद की. इस दौरान उन्होंने अपने खाते में पैसों का लेनदेन बैंक मित्र के माध्यम से किया.

हमने भी इस बीमारी को ध्यान में रखते हुए बैंक के सभी नियमों का पालन किया. बहुत से लोग जिनका खाता नहीं था वह हमारे पास अपना खाता खुलवाने के लिए आए जिससे हमें इंफेक्शन होने का डर भी बना रहता था. परंतु फिर भी हमने अपनी पूरी निष्ठा एवं ईमानदारी से अपने कार्यों को पूरा किया. बैंकिंग कारोबार वृद्धि में अपना योगदान दिया एवं भविष्य में भी इसी प्रकार आम जनों तक बैंकिंग सेवाओं को पहुंचाते रहेंगे.

## विक्रान्त मुकेरिया, व्यवसाय प्रतिनिधि, जालंधर क्षेत्र



इस समय पूरा विश्व कोरोना वायरस जैसी वैश्विक महामारी से लड़ रहा है. ऐसे समय में सरकारी व्यवस्था का मुख्य ध्येय देश के नागरिकों को कोरोना वायरस के संक्रमण से बचाते हुए उन्हें आवश्यक सुविधाएं उपलब्ध कराना है. 23 मार्च, 2020 से कोरोना वायरस संक्रमण के कारण जब पूरे पंजाब में कर्फ्यू लगा दिया गया था और बिना कर्फ्यू पास के लोगों के घर से बाहर निकले पर पूरी तरह से पाबंदी लगा दी गई थी तब व्यवसाय प्रतिनिधि होने के कारण लोगों तक वित्तीय सहायता पहुंचाना मेरी ज़िम्मेदारी थी. सामान्यतः प्रति माह 40 -50 खाते खुलते थे लेकिन लॉकडाउन में मैंने तकरीबन 250 खाते खोले और जरूरत मंद लोगों तक उनके पैसे पहुंचाए.



## बलविंदर सिंह, व्यवसाय प्रतिनिधि, सुंदर नगर, लुधियाना क्षेत्र

मैंने सुंदर नगर शाखा लुधियाना में कोविड-19 महामारी के दौरान अपनी पूरी निष्ठा से अपने बीसी पॉइंट पर काम किया है और लोगों को निरंतर बैंकिंग सेवाएँ प्रदान कर रहे हैं. इस महामारी के दौरान हमें ग्राहकों को सोशल डिस्टेंसिंग के बारे में समझाते हुए समय लग जाता था क्योंकि इसके बारे में शुरुआत में आम जनता को पता नहीं चल रहा था. हमें अपने ग्राहकों को समझाने के साथ-साथ उनके खातों से लेनदेन भी किया है. इन सब के साथ ही हमने अपना बचाव करते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक तथा बैंक ऑफ़ बड़ौदा के दिशा निर्देशों की पालना करते हुए अपने बीसी केन्द्र पर कोविड-19 के लिए सैनिटाइजर तथा अन्य सामग्री का इंतजाम भी किया था ताकि इस बीमारी को फैलने से रोका जा सके. इस महामारी के दौरान भारत सरकार द्वारा महिलाओं को दी गई मदद के कारण खाते खुलवाने का उत्साह आम जनता में ज्यादा देखा गया और ज्यादा से ज्यादा बैंक खाते खोले गए लेकिन पासबुक की दिक्कत के कारण हमें परेशानी हो रही है. ग्राहकों को पासबुक ना मिलने के कारण पैसा जमा नहीं हो पा रहा. अतः हमें कोविड-19 के दौरान यह सीखने को मिला कि किसी भी महामारी के लिए हमें तैयार रहना चाहिए और अपने आप का बचाव करते हुए आम जनता की मदद भी करनी चाहिए.

## हरजीत सिंह, व्यवसाय प्रतिनिधि, तरन तारन शाखा, जालंधर क्षेत्र



कोरोना वायरस संक्रमण के दौरान आवश्यक सुविधाओं का महत्वपूर्ण अंग होने के कारण बैंक का मुख्य कार्य सदैव लोगों को वित्तीय सुविधाएं प्रदान करना है. मैंने लॉकडाउन के दौरान बैंक द्वारा जारी सामाजिक दूरी, सैनिटाइजर और मास्क का प्रयोग से संबन्धित दिशानिर्देशों का पालन करते हुए मैंने 800 खाते खोले और 500 माईक्रो इंश्योरेंस किए हैं. इस दौरान मैं अपने पास एक रजिस्टर भी रखता था जिसमें मैं हर रोज खोले गए खातों की जानकारी, ग्राहक द्वारा निकाले और जमा की गई राशि की जानकारी लिखता था. व्यवसाय प्रतिनिधि होने के कारण लोगों तक बैंक की सुविधाओं को पहुंचाना हमारी ज़िम्मेदारी है और हम इसे पूरी निष्ठा से निभाते हैं और निभाते रहेंगे.



## रमेशभाई गरगिया, व्यवसाय प्रतिनिधि, जुनवदर शाखा, भावनगर क्षेत्र

मैं बैंकिंग सेवा क्षेत्र में काम करने का अनुभव साझा कर रहा हूँ. मेरे टैब से बैंक ऑफ़ बड़ौदा और अन्य बैंकों के ग्राहकों को बैंकिंग सेवा प्रदान की गई. इस कार्य के दौरान सामाजिक दूरी का पूरी तरह से पालन किया गया और लोगों से स्वैच्छिक सहयोग भी मिला. इस महामारी के दौरान बैंकिंग सुविधा प्राप्त करने की परेशानी से लोगों को राहत मिली. बैंक के इस सराहनीय कार्य से बैंक के प्रति लोगों का विश्वास और समझ बढ़ी है.

## भारतभाई सोलंकी, व्यवसाय प्रतिनिधि, पनवाड़ी शाखा, भावनगर क्षेत्र



मैं कोविड महामारी के दौरान कंटेनमेंट क्षेत्र में काम करने का अपना अनुभव साझा करना चाहता हूँ. संधियावाड़ क्षेत्र को स्थानीय प्रशासन द्वारा कंटेनमेंट क्षेत्र घोषित किए जाने के बाद यहाँ के लोगों को बैंकिंग सुविधा जैसे निकासी, जमा, खाता खोलने आदि की सुविधा प्रदान की. मैंने मिनी स्टेटमेंट तथा अन्य बैंकिंग सेवाओं के लिए टैबलेट के माध्यम से बैंक ऑफ़ बड़ौदा और अन्य बैंकों के ग्राहकों की सेवा करना. इस कार्य के दौरान सामाजिक दूरी का पूर्णतः पालन किया और लोगों को भी इसके बारे में जागरूक किया. इस महामारी के दौरान घरेलू बैंकिंग सुविधा प्राप्त करने से लोगों को राहत मिली. बैंक के इस सराहनीय कार्य से बैंक के प्रति लोगों का विश्वास बढ़ा है.





### जोगिन्दरपाल सोनी, व्यवसाय प्रतिनिधि, जगाधरी, चंडीगढ़ क्षेत्र

मैं बैंक मित्र के रूप में जगाधरी बस स्टैंड, जगाधरी, हरियाणा में कार्यरत हूँ। इस लॉकडाउन में मैंने प्रधानमंत्री योजना और अन्य योजना के तहत ग्राहकों के खातों में भेजी जा रही राशि निकालने में ग्राहकों की मदद कर रहा हूँ। इस कार्य को सफलता से करने के लिए मैंने और मेरे स्टाफ ने सोशल डिस्टेंसिंग का पूरा ध्यान रखा है। जो भी ग्राहक पैसे निकालने आता है उसके हाथों को पहले सेनेटाइजर से कीटाणु मुक्त करवाया जाता है। मैंने हाथों में ग्लव्स और मुँह पर मास्क लगाना सुनिश्चित किया। बिना मास्क वाले ग्राहकों को अन्दर आने की अनुमति नहीं है। मैंने अपने मोबाइल पर आरोग्य सेतु एप भी इंस्टाल कर लिया है और लोगों को भी इसके लिए प्रेरित कर रहा हूँ। मैं रोज़ 100 से 150 ग्राहकों को लेनदेन करने में मदद कर रहा हूँ। जो पैसे ग्राहक से लिए जाते हैं उनको 24 घन्टे तक ग्राहक को वापस नहीं दिए जाते हैं ताकि किसी भी संक्रामण को फलने से रोका जा सके और बैंक में भीड़ न लगे और इस संकट की घड़ी में सरकार का सहयोग किया जा सके।

### सुमित कुमार, व्यवसाय प्रतिनिधि, अम्बाला कैंट, चंडीगढ़ क्षेत्र

मैं सुमित कुमार नई कॉलोनी, अम्बाला कैंट का निवासी हूँ। मेरे पास बैंक ऑफ़ बड़ौदा खोजकीपुर का सीएसपी पॉइंट है। मैंने लॉकडाउन के दौरान अपने बीसी पॉइंट पर सुबह 9.00 बजे से शाम 7.00 बजे तक बैंकिंग सुविधा प्रदान की। साथ ही, सोशल डिस्टेंसिंग का पालन किया व मास्क व सेनेटाइजर का उपयोग किया। मैंने लॉकडाउन के दौरान ग्राहकों को 500-500/- रुपये निकाल कर दिये और लगभग 150 से अधिक जन धन के खाते खोलने में मदद की। इस महामारी के दौरान जो ग्राहक केंद्र पर आने में असमर्थ थे उनको घर पर जाकर धनराशि प्रदान की। इस दौरान ग्राहकों ने भी संयम बनाकर रखा व मास्क और सेनेटाइजर का उपयोग किया।



### दूलारी कुमारी, व्यवसाय प्रतिनिधि, बोकारो, जमशेदपुर क्षेत्र

मैं बैंक ऑफ़ बड़ौदा की व्यवसाय प्रतिनिधि के रूप में विगत पांच साल से बोकारो, झारखण्ड के एक पंचायत में कार्यरत हूँ। 22 मार्च 2020 को हर दिन से थोड़ा अलग था लोगों को लगा जैसे यह सिर्फ 1 दिन की बात है लेकिन जैसे - जैसे लॉकडाउन आगे बढ़ा लोगों में हलचल मच गई वह समझ नहीं पाए यह कब तक चलेगा। हमारे प्रधानमंत्री ने गरीबों की सहायता के लिए पांच-पांच सौ रुपए की सहायता राशि महिला खाताधारकों के जनधन खाते में भेजने की घोषणा की। इसके बाद अचानक से बैंकों और हमारे ग्राहक सेवा केंद्र पर लोगों का भीड़ लगनी शुरू हो गई। हमने तुरंत स्थानीय पुलिस से मदद ली और क्षेत्रीय दिशानिर्देशों के अनुसार कार्य करते हुए इस आपदा से खुद को बचाते हुए अपने ग्राहकों को सेवा प्रदान की। हमने ग्राहकों को डब्ल्यूएचओ के कोविड-19 संबंधी दिशानिर्देश के बारे में जागरूक किया और उन्हें सारी बैंकिंग सेवाएं प्रदान की। एक वाक्य जो आज भी भूलते नहीं हैं वह है एक वृद्ध महिला अपनी रू. 500 की सहायता राशि निकासी के लिए आई थी जब मैंने उसे सैनिटाइजर दिया तो उसने मुझे कहा मैडम मुझे कोरोना नहीं हुआ है। मैं चीन थोड़ी गई थी यह तो वहां की बीमारी है। ऐसी बहुत सी घटनाएँ हमारे समक्ष आईं लेकिन इसका एक अलग ही अनुभव रहा। हम पूरे बैंक ऑफ़ बड़ौदा परिवार पूरे कर्तव्यनिष्ठा से अपने ग्राहकों को सेवा प्रदान करते रहेंगे।

### संतोष कुमार जायसवाल, व्यवसाय प्रतिनिधि, उत्तरी घाघीडीह प्रखंड, जमशेदपुर क्षेत्र

देश की अर्थव्यवस्था सुधारने में तथा सामाजिक कार्य करने में बैंक मित्र तथा बैंक कर्मचारी का बहुत बड़ा योगदान है। इस महामारी के समय में भी बैंकिंग सेवा बंद नहीं हुई, बल्कि सरकार के निर्देशानुसार हम काम करते रहे। हमने अपने बीसी पॉइंट के आसपास प्रत्येक 1 मीटर की दूरी पर गोल घेरा बनाया तथा ग्राहकों को उस गोल घेरे में खड़े रहकर अपनी बारी आने का इंतजार करने के लिए निवेदन करते रहे। अपने पॉइंट के बाहर ग्राहकों को हाथ धोने के लिए बकायदा साफ पानी तथा साबुन की व्यवस्था की तथा हम लोग सोशल डिस्टेंसिंग बनाते हुए अपनी सुरक्षा करते रहे। हम लोग अपनी सुरक्षा हेतु मुँह में मास्क हाथ में दस्ताना तथा समय-समय पर सैनिटाइजर का इस्तेमाल करते रहे।



अपने इस बैंकिंग सेवा कार्यकाल में इतनी भीड़ हमने दूसरी बार देखी। खाता खोलने के लिए लोगों का कतार बना रहा तथा सरकार द्वारा दिए गए पैसों की निकासी के लिए लोगों की काफी भीड़ रही। इसके पहले नोटबंदी के समय खाता खोलने के लिए इतनी भीड़ थी। इस मामले में हमने देखा कि कैसे खाते जो वर्षों से बंद पड़े थे उसे भी लोग पैसे निकालने के लिए चालू करवाया। इस महामारी के दौरान हम लोगों ने समय निकालकर अपने पूरे पंचायत में सैनिटाइजर का छिड़काव करवाया तथा अपने सामर्थ्य अनुसार अपने पंचायत तथा आसपास के गरीब परिवार को अनाज उपलब्ध कराकर सहायता की। इस महामारी में हमने अपने जीवन में दो महत्वपूर्ण बातें सीखी, पहला जीवन महत्वपूर्ण है दूसरा स्वच्छता से जीवन बचाया जा सकता है।



### जयश्री प्रवीण जामणकर, व्यवसाय प्रतिनिधि, बर्धा

मैं व्यवसाय प्रतिनिधि के रूप में बर्धा, महाराष्ट्र में कार्य करती हूँ। कोविड-19 महामारी के कारण हमारी दुनिया बदल सी गई है और हमारे काम करने का तरीका भी बदल गया है। इस महामारी में हम कुछ सीख चुके हैं और सीख रहे हैं। मौजूदा समय में हमारी सावधानी हमारे हाथ में ही है। सैनिटाइजर, टैपरेचर मशीन इस मार्फत हम स्वयं की सुरक्षा का ध्यान रखते हैं। मुझे आपसे ये बताने में खुशी होगी कि हमने इस कोविड-19 महामारी में जोखिम भरा कार्य किया है और कर रहे हैं। शाखा के साथ साथ हम बाहर भी बैंकिंग सेवा देने के लिए तैयार हैं। क्योंकि शाखा के ज्यादातर ग्राहक आस-पास के गांव से हैं। मुझे सर्विस देना अच्छा लगता है। मैंने कोविड-19 के इस दौर में बैंक में भी सेवा दी और गांव-गांव में भी सेवा दी और अभी भी यह चल रहा है। इस काम में शाखा प्रबंधक और बैंक के स्टाफ ने बहुत सहायता की, अतः मैं बैंक ऑफ़ बड़ौदा की आभारी हूँ।

### उषा निमजे, व्यवसाय प्रतिनिधि, जरीपटका, नागपुर क्षेत्र

मैं व्यवसाय प्रतिनिधि के रूप में जरीपटका, नागपुर में कार्य करती हूँ। कोविड-19 के दौरान लॉकडाउन से ग्राहकों को अत्यधिक कठिनाई का सामना करना पड़ा। इस दौरान प्रधानमंत्री जनधन खाते में रू. 500 डाले गए जिसके कारण महिलाओं की लंबी कतारें लगी रहती थी। ऐसे समय में ग्राहकों ने सरकार के सभी नियमों का पालन किया तथा सोशल डिस्टेंसिंग, मास्क, सैनिटाइजर इत्यादि का इस्तेमाल किया। बैंक ने भी अपने साथ कार्य कर रहे सभी लोगों के स्वास्थ्य का ध्यान रखा। साथ ही साथ व्यवसाय प्रतिनिधियों को सुरक्षित रहने के लिए सैनिटाइजर और मास्क हेतु राशि भी प्रदान की गई।





**नूपर मुण्डा, व्यवसाय प्रतिनिधि, भुईयाँडीह, जमशेदपुर क्षेत्र**

**कोरोना काल की विभीषिका में हम एक-दूसरे से दूर हो गए,  
परन्तु सावधानी, सुरक्षा, स्वच्छता जैसी अच्छी आदतें सीख गए.**

मैं गर्व महसूस करती हूँ कि मुझे बैंक ऑफ बड़ौदा के साथ एक बीसी के रूप में काम करने का सुनहरा अवसर प्राप्त हुआ, जिसके कारण मुझे बहुत कुछ सीखने का मौका मिला. कोविड-19 प्रकोप के समय मैंने बारह सौ खाते खुलवाए. साथ-ही-साथ एक बड़ी चुनौती सम्पूर्ण देश के साथ-साथ मेरे लिए भी थी कि इस कोरोना काल में मैं किस तरह अपने कार्य को सम्पादित करूँ. लेकिन इस प्रतिकूल परिस्थिति में मैंने यह भी सीखा कि दूसरों की सुरक्षा करते हुए खुद को कैसे सुरक्षित रखूँ? मैंने मास्क, गलब्स, सैनेटाइजर आदि का उचित प्रयोग करते हुए दो गज की दूरी का भी ध्यान रखा. अपने केन्द्र में आने वाले सभी लोगों को मैंने जागरूक किया कि वे भी अपनी सुरक्षा पर उचित ध्यान दें. साथ ही, यह भी प्रयास किया कि ज्यादा-से-ज्यादा खाताधारकों को मोबाइल बैंकिंग की सुविधा मिले ताकि वे घर बैठे ही बैंक की बहुत सारी सुविधा यथा बैलेंस इन्क्वायरी, मनी ट्रांसफर, डिजिटल पेमेंट आदि का लाभ उठा सकें. इस तरह मैंने बैंक का काम करते हुए समाज के एक जागरूक नागरिक का उत्तरदायित्व भी निभाया. इसलिए मैं तहेदिल से बैंक का शुक्रिया अदा करती हूँ.

**तृप्ति पाटील, व्यवसाय प्रतिनिधि, अलीबाग शाखा, नवी मुंबई क्षेत्र**

मैं बैंक की अलीबाग शाखा से जुड़ी हूँ. मैं बताना चाहूँगी कि जैसे कोविड-19 जैसी वैश्विक महामारी के दौरान लोग जरूरतमंदों को सहयोग कर रहे थे, उसी रूप में हम सभी बैंक मित्र तथा बैंक के सभी कर्मचारी एक कोरोना योद्धा के रूप में कार्य कर रहे हैं. सरकार के सभी दिशा निर्देश का अनुसरण करते हुए सभी नियमों का पालन कर रहे हैं. इस महामारी के समय में भी हम लोगों ने कभी बैंकिंग सेवा को बंद नहीं किया.

बैंकों में लगने वाली भीड़ को कम करने में बैंक मित्र सहायक सिद्ध हुए. ग्राहकों को हाथ सैनिटाइज कराने के साथ-साथ सोशल डिस्टेंसिंग का ध्यान रखते के लिए जागरूक करते रहे. हम लोग अपनी सुरक्षा हेतु मुंह पर मास्क, हाथ में दस्ताने तथा समय-समय पर सैनिटाइजर का प्रयोग करते रहे. इस दौरान हमने पाया कि कैसे खाते जो वर्षों से बंद पड़े थे उन्हें भी लोगों ने पैसे निकालने के लिए चालू करवाया. हमने इस दौरान बीमार तथा घर से आने में असमर्थ हैं ऐसे ग्राहकों को घर पर जाकर बैंकिंग सेवा उपलब्ध करवाई. इस महामारी के दौरान हमने लगभग 500 खाते खोले. इस कार्य में हमारे शाखा प्रबंधक का बहुत सहयोग मिला.



**दीपाली लैड, व्यवसाय प्रतिनिधि, मालेगाँव, नासिक क्षेत्र**



मालेगाँव, नासिक कोरोना से अत्यंत प्रभावित रहा है. इस काल में बैंक का महत्व समझना एवं लोगों के खाते खोलना काफी बड़ी चुनौती बन गई. कोरोना काल जैसे ही शुरू हुआ वैसे ही लॉकडाउन की प्रक्रिया शुरू हुई. मालेगाँव में अधिकतर जनता गरीब हैं जिससे उन्हें रोज काम के लिए काफी मेहनत करनी पड़ती थी. लॉकडाउन होते ही सारे काम ठप्प हो गए. उनके पास सारे पैसे समाप्त हो गए. दैनिक जीवन के लिए भी लोगों के पास पैसे नहीं थे. बैंक भी रेड जोन में होने के कारण बंद थे. ऐसे समय बीसी पॉइंट पर ही सभी ग्राहक आते थे एवं दैनिक जीवन के लिए पैसे की आवश्यकता को पूरा करते थे. जब स्थिति थोड़ी सामान्य हुई तो हमने पैसा वितरण करना शुरू किया और लोगों का विश्वास भी बढ़ने लगा. बीसी पॉइंट पर लोगों का समूह भी जमा होने लगा. हम लोग पैसा वितरण के साथ-साथ लोगों को सामाजिक दूरी के नियमों का पालन करने के लिए भी प्रेरित करते थे.

डर के साथ साथ हमने लोगों को मदद करने का भी निश्चय कर काम करना शुरू किया. जैसे ही हम लोगों को पैसा देते थे उनके चेहरे पर खुशी आ जाती थी और वही हमें काम करने की प्रेरणा देती थी.

## Overseas News

### Bank of Baroda, Seychelles Office donates food material and medical equipment



Our Seychelles territory donated a TV set and food stuffs to the Blood Bank of Seychelles, Ministry of Health, Seychelles. On this occasion CE of Seychelles Territory Shri Ashok Kumar handed over the gift items to CEO of Health Care Agency, Seychelles Dr. Danny Louange.



The territory also donated medical equipment, masks, thermometer etc. to Ministry of Family Affairs, Seychelles for elderly people of old age homes under CSR activity. Shri Ashok Kumar handed over the goods to The Minister of Family Affairs of Seychelles Mrs. Mitcy Laure.

**श्री अशोक कुमार, मुख्य कार्यपालक, बैंक ऑफ बड़ौदा, सेशल्स विश्व हिन्दी सचिवालय द्वारा पुरस्कृत**



**विश्व हिन्दी सचिवालय  
World Hindi Secretariat**

भारत सरकार व मॉरीशस सरकार की द्विपक्षीय संस्था  
A bilateral organization of the Government of India and the Government of Mauritius

प्रमाणित किया जाता है कि

**श्री अशोक कुमार**

को

**अंतरराष्ट्रीय कहानी प्रतियोगिता 2019**

(अतिरिक्त क्षेत्र 1 : अफ्रीका व मध्यपूर्व)

के अंतर्गत एक सातवें श्रेणी की कहानी के लिए

तृतीय स्थान प्राप्त हुआ है

This is to certify that

**Mr. Ashok Kumar**

has been awarded 3<sup>rd</sup> Prize

for his story 'Ek Chashak Min Bhi' in the

**International Story Competition 2019**

(Region 1 : Africa & Middle East)



18 जनवरी 2020 - P.O. 600 Floor  
18 January 2020 - World Hindi Day

श्री. विनोद कुमार मिश्रा - Prof. Vinod Kumar Mishra  
सचिव - Secretary General

# Make Life Insurance Your No. 1 Priority Today



One definite impact of the Covid-19 pandemic has been the increasing trend of customers evaluating their insurance plans. While we cannot completely mitigate the curveballs that life throws at us, we can at least have the satisfaction of financially securing our families in case of any eventuality. And more so in times like these, what could be a bigger blessing than having adequate life insurance cover! The biggest reason I would espouse Life Insurance is a three-word stipulation called 'Peace of Mind'.

## Life Insurance is a multi-dimensional investment tool, embrace it!

When most of us think of Life Insurance, we think about protection alone. It is about providing for our families when we are no more around for them. Some life insurance plans can help you achieve long-term goals like higher education and marriage of your children. In fact, it is one of the only asset classes in your portfolio that gives you assured returns in the long term. In addition to monetary benefits, life insurance plans also inculcate financial discipline. Before you opt for a life insurance plan, a word of advice – do take a step back and ask yourself, which life insurance plan best suits my objectives? Choosing an insurance plan is an entirely personal choice. It depends on you, your life stage, and what you seek out of an insurance plan. After all, each one of us is different, and so are our requirements.



## Protection/Term Plans Vs. Savings-Linked Insurance Plans: Make an informed choice

Are you the sole bread earner? Do you have any outstanding loans or other financial commitments? In which case, I would strongly recommend a Protection Plan. This plan offers a substantially large coverage at

competitive costs. This is also a 'no strings attached' policy. You invest as per your requirement. Apart from the guaranteed returns on the death of the insured or policy maturity, the protection plans also ensures complete peace of mind. An unforeseen event like the current pandemic only emphasises the need for a protection plan.

If you have already invested in a protection/ term plan and are now looking at assured returns in the future, you could opt for a savings linked insurance plan. These plans give you the triple benefits of protection, wealth creation, and tax-saving. And if you have a higher risk appetite, you can invest in market-linked plans. Returns on these plans could be higher as market-linked plans are based on the market performance of the funds. In addition, you have the flexibility of switching funds and tweaking your investment strategy with minimal hassle. Basis your personal risk appetite and your needs you can also diversify in insurance beyond pure protection cover to look at an assured savings plan or a market linked savings plan. So, evaluate and invest wisely.

## e-Sampark: Our Way of Being Connected in the New Normal

We have had many customers enquire, "How do I buy a policy during a lockdown?" At IndiaFirst Life, we have introduced several consumer initiatives like 'Ghar Baithe Insurance' to make it both easy and convenient to buy insurance from the safety of your home. We have also launched e-Sampark – a Digital Connect initiative that engages with customers and educates them on personal finance. With the help of webinars and other digital tools, we aim to replicate all the in-branch customer engagement activities as well as face to face interactions virtually. The initial series of e-Sampark webinars have met with resounding success and have been widely applauded by both, customers and fellow Barodians.

Friends, the last couple of months have been tough for all of us. But life must go on. As humans, we are resilient to pursue our dreams and goals. While hope and humanity are the biggest weapons we have against any threat, I truly believe in the significance of having some certainties in life. This is where IndiaFirst Life steps in with its insurance offerings backed by a strong partner such as Bank of Baroda to offer its customers a life full of certainties.

On this positive note, I wish you all a safe and healthy life ahead.



**Rushabh Gandhi,**  
Deputy CEO,  
IndiaFirst Life Insurance Company Limited.

# Aligning Bank's WMS Products & Services With Customers' Financial Requirements

## Introduction :-

Over the last couple of decades, the banking sector has been changed due to globalization, information technology and intense competition. The globalization and intense competition are reflected in the evolution of bank marketing over time that has made WMS products and services an integral part of each and every banking or FI. Wealth management industry is faced with challenges such as intense competition, fee compression, strict regulations and evolving customer needs. Increased financial awareness of high Net worth Individuals (HNWIs) is leading to increased demands for innovative, sophisticated and customised services.

The present corona pandemic and a dubious future outlook is making it an increasingly attractive market for certain products of wealth management firms. This trend is expected to continue, with India estimated to become the third largest global economy by 2030. India has the key components of a high-growth wealth management market, namely a very large and young mass affluent segment; an increase in the wealth of global Indians; a drive by the Indian government to curb illicit leakage and tighten market regulation; and an increasing share of organized market players (e.g. independent wealth advisors and small brokers / agents as financial advisors). The regulatory environment in the Indian wealth management area is evolving, providing opportunities for established wealth managers to expand their offerings. India's booming services industry has been one of the driving forces behind the development of a large affluent population over the last decade. The younger age mix calls for specific types of investment goals and service levels. India is one of the fastest growing wealth management markets in the world. The following reasons are appealing to the Indian wealth management market:

1. **Very large mass affluent segment:** The mass affluent segment is expected to expand at a rapid pace and to demand a higher level of wealth management services.
2. **Increasing market share of organized players:** The share of unorganized players (usually independent consultants or small brokers / agents offering financial advice) has decreased significantly over the last few years, primarily due to the increased involvement of organized providers such as banks and other financial institutions, as well as the revenue and profitability pressures that have resulted in consolidation.
3. **NRI segment:** This is a lucrative part of the Indian wealth management industry. The total number of NRIs and people of Indian origin (PIO) is estimated at 31 million worldwide and Remittances to India reached USD 79 billion in 2018. It is estimated that more than 45% of these remittances are invested in banks and real estate in India.

## Trends in Wealth Management Services:-

Emerging technologies such as Artificial Intelligence (AI), Robotic Process Automation (RPA), Application Programming Interfaces (APIs) and block chain rapidly changing the wealth management space. Few visible trends in the wealth management services are as follow:-

- **Emerging Technologies:** Cognitive Computing, Machine Learning and AI applications are spreading through the WMS industry. RPA will help businesses keep costs down and drive digital transformation, while innovation is the key to getting firms ready for the future.
- **Compliance and Security:** Growing cost of doing business due to complex regulations and cyber security continues to be a major concern for WMS firms.
- **Evolving Customer needs & Changing Advisory Trends:** Development of next-gen products with increased focus on traditional underserved segments, regulatory mandates,

competitive pressures, introduction of market place models and Focusing on Improved Customer Experience is becoming a focus for wealth management services.

## Aligning WMS Products and Services in Bank of Baroda:-

The wealth management industry in India is on the verge of substantial growth, given the favourable business environment and the anticipated regulatory support for the sector. It offers exciting growth opportunities that will drive rapid market expansion, combined with an increase in the number of industry participants. With an endeavour to become the leading Wealth Services provider, our Bank has tied up with leading partners so as to provide a bouquet of investment/insurance products to meet the financial investment needs of our clients/customers. We have got variety of products in each category of WMS ranging from basic insurance products to sophisticated investment products. Bank of Baroda is growing gradually but maintaining sustainable growth in WMS Business and earn sizable commission every year. There is huge scope of growth in WMS products and services for banks. Hence it is imperative to understand where we stand today and how we should be prepared to face WMS challenges in near future.

A study has been conducted in the Bhopal Zone on the WMS products and services of our bank by using service marketing mix (7Ps) model and highlighted some very important points to align bank's WMS products & services with customers' financial requirements. The study emphasise on the need to increase the competency level and skill set require of our staff to sell WMS products and services.

## Products:-

1. We are one of the few PSBs who have well developed MF investment app (Baroda M-Investment), which is well placed in the market. We need to promote this product by giving little more push in terms of product awareness, hands-on training to the front level sales staff and creating an environments of go digital approach. Once this product gets accepted by the customer like M connect Plus app, we are bound to get more and more business in terms of SIP & Lump sum investment through 20 different type MFs available with us, without putting any extra efforts. In similar manner, we have state of the art digital platform for booking Investment and Insurance at the click of the mouse in our branches through BARODA WEALTH SOLUTION software. We also need to promote this solution amongst our staff for promoting WMS business. This solution not only gives 360 degree view of customer profile but also make it easy for customer for transact without any hassle.
2. Bank of Baroda is on the verge of being a Universal bank which has a plethora of banking services to cater the financial need of every customer. There is a need to cross sale and up sale the products to cater the diverse financial need of the customers. Hence more products USPs related training should be given to the front desk employees so they can explain customer in a much better manner. More product awareness will empower the staff to sale more effectively and generate more quality business for the bank.
3. Bank of Baroda is very competitive in the market when it comes to launching new, innovative and contemporary WMS products. There is a need to upgrade knowledge of the front desk employees so they can understand the benefits of the new products and can explain customer in a much better manner. WMS awareness campaigns can be initiated to make customers and staff aware regarding WMS products. Such campaigns can immediately boost the demand of the product among the customers and can provide feedback to improve upon in our existing products.

## Price:-

1. Bank of Baroda has made a lot of changes in its pricing strategy during the last few years and it is one of the most price

competitive bank in the industry. Its products are competitively priced with respect to peer banks/FIs.

**2.** Transparency in pricing increase the confidence among the customers to buy WMS products, hence we should remain transparent enough to explain customers about the commission or brokerage we charge for the WMS services. Staff workshop should be conducted to make staff aware about the pricing of different WMS products so they can explain to the customer in a best possible manner. Such workshops will help to increase the confidence in the bank staff while serving to the customers.

**3.** Bank of Baroda offers variety of WMS products at different price points as per the financial need of the customers, as we understand that every customer has different capacity to pay. Based on the customer requirement and risk appetite, we should offer best products available with us after thoroughly doing his / her need based analysis.

**Place:-**

**1.** Bank of Baroda has wide network of branches, ATMs and online platform in PAN India level, where customers can approach to seek WMS products. Bank effectively provides many options including (Mobile banking/internet banking) and offline model to serve its customers. We should make most of it by reaching out to the customers using multiple channels. We must ensure minimum downtime for our channels by making them available to the customers for most of the time so they can use our services whenever they need.

**2.** Bank of Baroda always tries to ensure that it must reaches to the customers by locating its branches and officials strategically. Bank branches and WMS officials are strategically located to provide WMS products to the customers. We must ensure that customer meets to the right official in the branch who is responsible to generate WMS business. Sometimes because of wrong touch point customers get distracted and bring disrepute to the bank and ultimately loss of business.

**3.** There is a scope of improvement by increasing number of WMS officials in the branches for cross sale and up sale of WMS products to cater the diverse financial need of the customers. We have recruited 650+ specialized wealth executives to cater the financial need of the customers. We should ensure optimum utilization of their capability by deploying them strategically in high wealth potential branch and nearby catchment area.

**Promotion:-**

**1.** We need to promote our WMS products sufficiently among the customers and potential customers. Branches may use posters/banners/Standees and other promotional materials for branch's internal premises to cater the diverse financial need of the customers. Insufficient WMS promotions via different communication channels may result to loss of business and ultimately turning away of the customers. Hence sufficient WMS promotion is required.

**2.** Local TV channels, Local Newspapers, Road shows and other measures to promote WMS products will help in running successful sales campaign (cross sale/up sale) for WMS products to increase fee based income.

**3.** Sales campaign for promoting Wealth Products should be in sync with market demand so as to intensify the campaign outcome. COVID 19 pandemic has been the blessing in disguise as far as Health Insurance and Investment business in concern. People are now more aware and inclined to protect themselves and their family member by opting for health coverage, such opportunity must be explored. Tumble in stock market has opened door for many new investors to enter the market. Due to the correction in the market, retail investors are finding an opportunity to enter at discounted levels, which is evident by looking at the surge in opening of demat account.

**People:-**

**1.** The most important asset of any organisation is its employees. Well trained and skilled employees bring a lot of business as well as customer satisfaction. We need to make sure that our staff remain skilled enough for the sale of WMS products. Lack of knowledge may lead to the customer dissatisfaction and huge loss in terms of both financial as well as reputational. Our staff need to make most of offline and online learning platform and get skilled to cater the diverse financial need of the customers.

Hence trained skilled employees in WMS products remains the priority for us. To equip our staffs with requisite knowledge in the area of Insurance and Investment, we are providing necessary support to our staff in acquiring IC 38 certification and NISM certification.

**2.** Bank invest adequately on grooming & training of its employees (Sales & Service) and needs to invest more skilling, Re-skilling and grooming of the employees to sale WMS products and services as they are more sophisticated and comparatively new to the staff. We need to ensure that responsible employees get suitably nominated for training programmes and remain highly motivated and positive with respect to sales and service of WMS products.

**3.** The productivity of the branch staff is directly related to the motivation of the staff. Motivation and positive attitude is the key to get success when it comes to sales and service. We need to keep our staff motivated especially those who are working in sales. More and more attitude oriented training may be given to the front desk staff to make customer delight and to cater the diverse financial need of the customers.

**Process:-**

**1.** As bank is heading toward digitisation and automation, we use advanced systems and process to give seamless experience of banking and update itself with the challenging environment. We must ensure minimum downtime of our channels.

**2.** BOB has always known for its best customer services especially when it comes grievances redressal. Bank effectively and efficiently resolves the issues & grievances if they arise with respect to WMS products. We must keep serving the customer to the best of our abilities to ensure minimum customers complaints.

**3.** When we work in service industry sometimes customer dissatisfaction bound to happen because of various reasons. Hence it is our responsibility to ensure customers issue get resolved at earliest by insuring speedy delivery, reduced paper work, standardize procedure and customization of services.

**Physical Evidence:-**

**1.** As customers expectation has grown up, we always ensure that its customer should get all basic amenities in the branches. Bank adequately provides General arrangements in the branch premises, including waiting area space, availability of drinking water facility for customers etc. As bank has spent sizable amount in the spatial layout of the branches, we must ensure proper upkeep and cleanliness of the branch premises.

**2.** Branch has properly named "Enquiry/May I Help You" counter or Service counter with respect to WMS products. We must ensure that all the branding and notice boards should remain proper and visible to all the customers.

**3.** Bank has good Décor/Layout to ensure customers enjoy their transaction experience and provide feel of new generation bank. We may conduct routine audit to ensure proper branding, upkeep and cleanliness of the branch premises and make customers transaction experience a delight.

The wealth management industry in India is on the verge of major growth, given the favourable business climate and the anticipated regulatory support for the sector. This offers banks attractive growth prospects, which will fuel rapid business expansion, combined with an increase in the number of industry participants. In order to exploit this potential effectively, we need to follow a customized approach that takes into account the unique characteristics of the Indian market. We need to train our branch officials to become professional enough to cross-sell and up-sell WMS products and, at the same time, we need to encourage WMS products through different communication channels. Promotions of the WMS product can increase the visibility of banks as universal bank and can bring more new generations customers and help us in increasing profitability of the Bank.



**Satyendra Kumar**  
Chief Manager-Faculty  
Baroda Academy, Bhopal

# माइक्रोसॉफ्ट टीम्स द्वारा वर्चुअल ट्रेनिंग

**24** मार्च 2020 को प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी ने राष्ट्र के नाम सम्बोधन किया तथा 130 करोड़ भारतीयों को कोविड-19 महामारी के प्रकोप से बचने के लिए लॉकडाउन को लागू किया। इस लॉकडाउन से महामारी रोकने में कितनी सफलता मिली ये एक सामाजिक और वैज्ञानिक शोध का विषय है। इस मुश्किल दौर ने हमारे दैनिक जीवनचर्या में कई ऐसे परिवर्तन किए हैं जिसने न केवल हमारे समाज बल्कि हमारे दृष्टिकोण को भी पूरी तरह से बदल दिया है। नाक और मुँह को ढँक कर रखना, हाथ धोना, शारीरिक दूरी का पालन आदि कुछ ऐसे व्यावहारिक नियम हैं जिनका पालन हमारी सुरक्षा के लिए आवश्यक हो गया है। दिन में 10 से 14 घंटे कार्य स्थल पर बिताने वाले अपने घर में बंद हो गए। चूंकि लॉकडाउन लंबे समय तक चलना था और सभी कार्य रोके नहीं जा सकते थे। इस आपदा की घड़ी में भारत में एक नए चलन की शुरुआत हुई जिसे वर्क फ्रॉम होम यानी घर से काम करने की संज्ञा दी गई। ये प्रथा पाश्चात्य देशों में एवं भारतीय आई.टी. कंपनियों में पिछले कुछ वर्षों से प्रचलन में थी लेकिन इसे व्यापक तौर पर विभिन्न व्यवसायों, विशेषकर बैंकिंग व्यवसाय में कार्यान्वित करना अकल्पनीय था। परंतु आवश्यकता ही आविष्कार की जननी है, इसलिए देश के सभी कार्यालयों को रातों-रात तकनीक का इस्तेमाल करते हुए डिजिटल ऑफिस का अनुसरण एवं कार्यान्वयन करना पड़ा।

बैंक ऑफ बड़ौदा, हमेशा से नवीन तकनीकों के अनुसरण में अग्रणी रहा है। इस विकट काल में भी हमारे सूचना प्रौद्योगिकी एवं डिजिटल बैंकिंग विभागों ने त्वरित रूप से इस चुनौती को स्वीकार किया तथा कई प्रकार के उपाय किए, जैसे:

- डिजिटल उत्पादों के प्रयोग को बढ़ावा देने हेतु नि:शुल्क प्रयोग,
- बड़ौदा कनेक्ट एवं बड़ौदा एम-कनेक्ट प्लस में कैश बैंक ऑफर,
- बैंक कर्मियों हेतु स्टे सेफ बैंक सेफ अभियान,
- डिजिटल उत्पादों का प्रचार-प्रसार करने के लिए प्रोत्साहन राशि का प्रावधान,
- सिट्रिक्स वर्कस्पेस द्वारा घर से कार्यालय के कंप्यूटर का उपयोग,
- पेपर लेस ऑफिस,
- माइक्रोसॉफ्ट टीम्स, इत्यादि

इनमें से माइक्रोसॉफ्ट टीम्स विशेषकर उल्लेखनीय है, क्योंकि इस कोविड-19 महामारी में जहां कार्यालय के समस्त कार्य कुछ बुनियादी सुरक्षा उपाय के साथ पूर्ण किए जा सकते हैं, सभाएं / बैठकें / मीटिंग, बिना सामाजिक दूरी के नियमों का उल्लंघन किए बिना पूर्ण करना असंभव है।

माइक्रोसॉफ्ट टीम्स कई संचार एवं मिल कर काम करने वाले माध्यमों का एकीकृत रूप है, जिसमें कार्यालय में होने वाले चैट, वीडियो मीटिंग, फाइल संग्रह और उनके आदान-प्रदान के साथ अन्य एप के साथ जुड़ना शामिल है। ये हमारे बैंक द्वारा आधिकारिक रूप से इस्तेमाल किए जा रहे माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस की एक सेवा है। माइक्रोसॉफ्ट टीम्स में कई विशेषताएँ हैं, जिनमें से कुछ हमारे लिए विशेष रूप से उपयोगी हैं, जैसे:

- 300 प्रतिभागियों को एक बैठक में एक साथ शामिल करने की सुविधा (मीटिंग)।
- वेबिनार के माध्यम से 10,000 प्रतिभागियों को एक साथ संबोधित करने की सुविधा।
- अपनी मातृ संस्था से बाहर के लोगों को भी बैठक में जोड़ना।
- चालू बैठक के दौरान जुड़ रहे प्रतिभागियों को नियंत्रित करना।
- प्रेजेंटेशन, वीडियो, परिपत्र इत्यादि साझा करना।
- बैठकों की रिकॉर्डिंग करना

- बैठकों का पूर्व निर्धारण (कलेंडर) एवं उनका मोबाइल ऐप तथा मेल पर नोटिफिकेशन भेजना।

माइक्रोसॉफ्ट टीम्स का उपयोग हमारे बैंक में जनवरी 2020 से प्रचलित हो चुका था। इसका अधिकतर उपयोग हमारे अधिकारी वर्ग द्वारा किया जा रहा था जिनके दैनिक कार्यशैली में कई प्रकार की मीटिंग होती हैं जिसके लिए हमेशा यात्राएं करना संभव नहीं होता। इस स्थिति में वीडियो कॉन्फ्रेंस एक उपाय हो सकता है लेकिन उसके लिए जरूरी आवश्यकताएँ अंचल एवं क्षेत्रीय कार्यालयों में ही संभव है। अप्रैल 2020 के उपरांत माइक्रोसॉफ्ट टीम्स का प्रयोग हमारे हर सहकर्मी के फोन में पाया जाने लगा है।

डिजिटल बैंकिंग विभाग द्वारा इस सेवा का सर्वोत्तम उपयोग अप्रैल 2020 से व्यापक रूप से शुरू किया गया। साप्ताहिक रूप से डिजिटल बैंकिंग का कोई एक प्रभाग अपनी सेवाओं की विस्तृत जानकारी बैंक के समस्त कर्मचारियों के साथ साझा करता था। इस पहल ने न सिर्फ डिजिटल सेवाओं के प्रति हमारा ज्ञान वर्धन किया, अपितु ये भी सुनिश्चित किया कि ऐसे समय में जबकि बैंक शाखा तक जाना हानिकारक हो सकता था, हमारे सम्मानित ग्राहकों को घर बैठे विभिन्न बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए बनाए गए डिजिटल उत्पादों की सही जानकारी मिले और उनका उचित मार्गदर्शन हो सके। इसके लिए आवश्यक है कि हर बड़ौदियन को डिजिटल उत्पादों की जानकारी होनी चाहिए।

माइक्रोसॉफ्ट टीम्स का उपयोग कितना प्रभावी है इसके एक उदाहरण के तौर पर हम देखते हैं की हमारी बड़ौदा ई-गेटवे (आईपीजी) टीम ने ही हर अंचल में ट्रेनिंग प्रदान करते हुए करीब ढाई हजार शाखा प्रमुखों को मर्चेन्ट आहरण के विभिन्न पहलुओं की विस्तृत जानकारी दी। इससे क्षेत्रीय एवं अंचल कार्यालयों पर उनकी निर्भरता को खत्म कर दिया और इस पूरे कार्यक्रम में किसी को भी अपने कार्यालय



से बाहर जाने की भी आवश्यकता नहीं हुई। इस तरह के कार्यक्रम डिजिटल बैंकिंग विभाग बारंबार संचालित करता रहता है जिसमें पूरे देश से उत्साहजनक सहभागिता देखने को मिलती है।

हमारी एपेक्स एकेडेमी भी माइक्रोसॉफ्ट टीम्स के माध्यम से बहुत से ट्रेनिंग सेशन करती है जिनमें डिजिटल बैंकिंग विभाग का योगदान अवश्य होता है, विशेषकर भीम बड़ौदा पे (यूपीआई) एवं बड़ौदा ई-गेटवे/ पेपॉइंट संबंधी सेवाएं शामिल हैं। माइक्रोसॉफ्ट टीम्स का व्यापक प्रयोग ये सुनिश्चित करता है कि सामाजिक दूरी का पालन करते हुए भी हम एक दूसरे से जुड़े रहें और विचारों का आदान प्रदान सुनिश्चित रहे। कोविड-19 महामारी के उपरांत भी माइक्रोसॉफ्ट टीम्स के उपयोग की प्रथा चलती रहेगी क्योंकि इससे प्रदत्त सुविधाएं अद्वितीय हैं।

❖❖❖



**तरुण कुमार**  
अधिकारी (डिजिटल बैंकिंग)  
प्रधान कार्यालय, बड़ौदा

## करनाल क्षेत्र की चीका शाखा को नगरपालिका प्रशासन द्वारा सम्मान



करनाल क्षेत्र की चीका शाखा को कोरोना काल में समस्त दिशानिर्देशों का पालन करते हुए जनता को निर्बाध बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध करवाने हेतु 28 मई, 2020 को करनाल नगरपालिका प्रशासन द्वारा सम्मानित किया गया. इस अवसर पर नगरपालिका अध्यक्ष श्रीमती अमनदीप कौर द्वारा चीका शाखा की शाखा प्रबंधक श्रीमती निष्ठा शर्मा को प्रशस्ति पत्र देकर सम्मानित किया गया.

## दुर्ग क्षेत्र द्वारा मेधावी विद्यार्थियों का सम्मान



28 जून, 2020 को छत्तीसगढ़ राज्य की 10वीं एवं 12वीं की बोर्ड परीक्षा में राज्य में शीर्ष स्थान प्राप्त करने वाले विद्यार्थियों को दुर्ग क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख डॉ. आर के मोहंती द्वारा सम्मानित किया गया. इस अवसर पर मुख्य प्रबंधक श्री प्रदीप कुमार यादव, अन्य स्टाफ सदस्य तथा विद्यार्थीगण उपस्थित थे.

## पणजी क्षेत्र द्वारा गोवा के विधायक को सम्मान



22 मई, 2020 को गोवा क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री अमूल्य कुमार द्वारा गोवा के विधायक श्री माइकल लोबो का सम्मान किया गया. कोरोना वायरस के दौरान संकट की स्थिति में श्री लोबो ने 20000 प्रवासी मजदूरों के लिए भोजन और आवश्यक वस्तुओं की व्यवस्था की तथा बैंक ने इस कार्य में सक्रिय योगदान दिया.

## लखनऊ अंचल द्वारा राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति की बैठक का आयोजन



05 मई, 2020 को लखनऊ अंचल द्वारा राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति की बैठक का आयोजन किया गया. इस अवसर पर श्री संजीव मित्तल (अपर मुख्य सचिव, संथागत वित्त, उत्तर प्रदेश), श्री नवनीत सहगल (प्रमुख सचिव, सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्योग, उत्तर प्रदेश), श्री आर.एल.के.राव (क्षेत्रीय निदेशक, भारतीय रिजर्व बैंक, लखनऊ), डॉ. रामजस यादव (मुख्य महाप्रबंधक एवं अंचल प्रमुख, लखनऊ) एवं अन्य बैंकों के कार्यपालकगण उपस्थित रहे.

## मेहसाना क्षेत्र द्वारा कार ऋण वितरण कार्यक्रम का आयोजन



23 जून, 2020 को अषाढी बीज त्यौहार के अवसर पर मेहसाना क्षेत्र सवार कार ऋण वितरण कार्यक्रम का आयोजन किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री भवानी सिंह राठौड़, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री ए ए राठौड़ द्वारा कार ऋण लेने वाले ग्राहक को कार की चाभी सौंपी गई.

## पणजी क्षेत्र द्वारा 'अंतर्राष्ट्रीय योग दिवस - 2020' का आयोजन



21 जून, 2020 को पणजी क्षेत्र द्वारा अंतर्राष्ट्रीय योग दिवस का आयोजन किया गया. इस अवसर पर बैंक के साथ एचडीएफसी बैंक के स्टाफ सदस्यों ने भी भाग लिया. प्रशिक्षक के रूप में श्री पीयूष कुमार और श्री भारतेन्दु मेहता शामिल थे.

# बांसवाड़ा

## सुनहरे द्वीपों का शहर

राजस्थान के बांसवाड़ा जिले के बारे में किताबों में पढ़ा तथा सुना ही था, परंतु जब मेरी नियुक्ति बांसवाड़ा के घांटोल तहसील में हुई तब बांसवाड़ा को बहुत पास से जानने का अवसर मिला। बांसवाड़ा राजस्थान के सुदूर दक्षिणी भाग में स्थित है। यह गुजरात और मध्यप्रदेश दोनों राज्यों की सीमा के निकट है। बांसवाड़ा प्राकृतिक, ऐतिहासिक, पौराणिक, पुरातात्विक, सांस्कृतिक, रमणीक, धार्मिक एवं कलात्मक दृष्टि से परिपूर्ण है। वागड़ (बांसवाड़ा, डुंगरपुर), मेवाड़, मालवा और गुजरात की संस्कृति का संगम स्थल है। बांसवाड़ा को सौ द्वीपों का नगर, वागड़ प्रदेश, आदिवासियों का राज्य आदि सभी नामों से जाना जाता है। बांसवाड़ा में कई प्राचीन हिंदू और जैन मंदिर हैं। इस कारण कालांतर में लोदी काशी या मंदिरों के शहर के रूप में जाना जाता था। बांसवाड़ा की स्थापना महारावल जगमालसिंह ने की थी। बांसवाड़ा नाम के पीछे एक लोककथा है कि बांसवाड़ा की स्थापना वाहिया चरपोटा ने की थी, जो एक भील राजा थे। वाहिया को राजा बांसिया भील के नाम से भी जाना जाता है। बांसवाड़ा के राजा बांसिया के नाम पर ही इसका नाम बांसवाड़ा पड़ा। बांसवाड़ा की 77% आबादी आदिवासी व भील समुदाय के लोगों की है जिसमें भील, चरपोटा, निनामा, डामोर, डिंडोर आदि प्रमुख हैं। जो आज भी पारंपरिक तरीके से ही खेती का कार्य कर अपना जीवन-यापन कर रहे हैं। मक्का, गेहूं, चावल, कपास, सोयाबीन और चना बांसवाड़ा की प्रमुख फसलें हैं। यहां आज भी अधिकतर लोग घास-फूस व मिट्टी से बनी हुई झोपड़ियों में रहते हैं तथा वनों व पहाड़ों में निवास करते हैं। ये खानपान के लिए खेती व पशुपालन पर निर्भर हैं तथा आज इस आधुनिकरण के दौर में यहां के निवासी बैल से खेतों की जुताई करते हैं तथा बैलगाड़ी द्वारा रोजमर्रा के कार्य करते हैं। आज भी कुछ आदिवासी लोग तीर भालों द्वारा जंगल में शिकार करते हैं। यहां बोली जाने वाली भाषा बागड़ी है जो कि गुजराती, मेवाड़ी एवं मावली का मिश्रण है।

इस क्षेत्र में ग्रेफाइट, सोपस्टोन, डोलोमाइट, रॉक फॉस्फेट, लाइमस्टोन और विभिन्न प्रकार के मार्बल का खनन किया जाता है तथा जगपुरा के आसपास सोने के कुछ भंडार पाए गये हैं। पिछले कुछ दशक से बांसवाड़ा का औद्योगिक महत्व बढ़ गया है यहां कि जलवायु वस्त्र उद्योग के बहुत उपयुक्त है। यहां कई बड़ी कपड़ों की मीले स्थापित हुई हैं साथ ही एक क्रिटिकल सुपर थर्मल पावर प्लांट बनाया गया है, परमाणु ऊर्जा संयंत्र प्रक्रियाधीन है। इसे "सौ द्वीपों का नगर" भी कहते हैं क्योंकि यहाँ से

होकर बहने वाली माही नदी में अनेकानेक द्वीप हैं। माही बांसवाड़ा की प्रमुख नदी है जिसे वागड़ की गंगा, वाग्वर गंगा कहा जाता है तथा इसके अलावा भी कई छोटी नदियां बहती हैं। इसके अलावा कर्क रेखा भी राजस्थान के बांसवाड़ा से होकर गुजरती है। बांसवाड़ा अपने आप में बहुत ही सुंदर जिला है। यह प्राकृतिक सौन्दर्य, हरे भरे वनों, बांधों, तालाबों, नहरों, दर्शनीय स्थलों, मंदिरों से आच्छादित है। यहां के वनों में मुख्य रूप से बांस तथा सागवान के वृक्षों की अधिकता है। बांसवाड़ा में सर्वाधिक सागवान वृक्ष पाए जाते हैं। बांसवाड़ा को राजस्थान का चेरापूजी भी कहा जाता है, यहां राजस्थान की सबसे ज्यादा बारिश होती है। बारिश के दिनों में बांसवाड़ा की धरा हरी चादर ओढ़ लेती है, लगता है जैसे धरती पर स्वर्ग उतर आया हो। बांसवाड़ा में कई प्राकृतिक सौन्दर्य व दार्शनिक स्थल हैं, जो कि सभी का मन मोह लेते हैं। यहां सड़क मार्ग ही यातायात व आयात-निर्यात का साधन है, रेलमार्ग अभी प्रक्रियाधीन है।

### बांसवाड़ा के प्रमुख दर्शनीय स्थल

#### माही बजाज सागर बाँध



माही नदी पर माही बजाज सागर बांध बना हुआ है जो मिट्टी का बना हुआ देश का सबसे बड़ा बांध है। यह बांसवाड़ा के मुख्य आकर्षण का केंद्र है, जो कि बांसवाड़ा से 16 किलोमीटर दूर है। यह राजस्थान का दूसरा सबसे बड़ा बांध है जिसमें 16 गेट हैं तथा बांध की कुल लम्बाई 3 किमी. है। वर्षाकाल में जब यह पूर्ण भर जाता है तब सभी गेट खोलने पर जो दृश्य उत्पन्न होता है वह अनुपम और मनोहारी होता है। जहां तक देखे वहां तक पानी ही पानी नजर आता है, चारों तरफ हरियाली-हरियाली। माही बांध से कई नहरें निकली हुई हैं जिनका बहुत बड़े क्षेत्र को हरा-भरा बनाने में महत्वपूर्ण योगदान है।

#### कागदी पिक अप वियर

शहर का प्रमुख प्राकृतिक, रमणीक स्थल पर्यटकों के आकर्षण का केन्द्र है। यहाँ बच्चों के मनोरंजन हेतु पार्क, झूले, तरणताल, नौकायान की सुविधा उपलब्ध है।

### त्रिपुरा सुंदरी मंदिर



बांसवाड़ा से लगभग 19 किमी. दूर तलवाड़ा ग्राम के समीप ऊंची रौल शृंखलाओं से घिरा सगन हरियाली की गोद में उमराई गाँव में माँ त्रिपुरा सुंदरी का अत्यंत सुंदर व प्राचीन मंदिर स्थित है, यहां माँ अद्वारह भुजाओं वाली श्याम वर्णी भव्य तेज युक्त आकर्षक प्रतिमा है। इसके प्रभामण्डल में नौ-दस छोटी मूर्तियां हैं जिन्हें दस महाविधा अथवा नवदुर्गा कहा जाता है मूर्ति के निचले भाग में संगमरमर के काले ओर चमकीले पत्थर पर श्रीयंत्र उत्कीर्ण है। मंदिर के पहले भाग में त्रिवेद, दक्षिण में काली तथा उत्तर में अष्ट भुजा सरस्वती मंदिर था जिसके अवशेष आज भी विद्यमान हैं। साथ ही, यहाँ सम्राट कनिष्क के समय का शिवलिंग विद्यमान है। हिन्दू मान्यता के अनुसार यह एक शक्तिपीठ है जो कि अलौकिक शक्तियों की स्वामिनी है। कहा जाता है कि मालव नरेश जगदीश परमार ने अपना शीश काट कर माँ के चरणों में अर्पित कर दिया था तब महाराज सिद्धराज की प्रार्थना पर माँ ने पुत्रवत जगदीश को पुनर्जीवित कर दिया था। इसे स्थानीय निवासी तरतई माता तथा त्रिपुरा महालक्ष्मी के नाम से भी पुकारते हैं।

### अरथुना मंदिर





अरथुना वागड़ का पूरा धाम जगद्विख्यात है। यहां 11वीं, 12वीं, 15वीं शताब्दी से संबंधित हिन्दू और जैन मंदिरों के समूह हैं, जो कि पुरातत्व और प्राचीन शिल्प वैभव के लिहाज से महत्वपूर्ण हैं। अरथुना बांसवाड़ा से लगभग 38 किलोमीटर तथा गढ़ी से यह आनंदपुरी मार्ग पर 20 किमी. दूर है। यहां कई प्राचीन मंदिर और मूर्तियाँ खुदाई में निकली हैं, जिन्हें पुरातात्विक दृष्टि से बेशकीमती एवं दुर्लभ माना जाता है। यहां प्राचीन मण्डलेश्वर शिवालक मुख्य है। इसके अलावा पुराने मंदिरों में से एक शिव पार्वती और गणेश, विष्णु, ब्रह्मा, महावीर आदि की प्रतिमा है अरथुना के लंकिया गाँव में नीलकंठ महादेव का मंदिर है जो कि एक प्राचीन पत्थर से बना मंदिर है, यह अपने आप में अद्भुत कला का बेहतरीन उदाहरण है।

#### रामकुण्ड

तलवाड़ा से 3 किमी. की दूरी पर प्राचीन तीर्थस्थल रामकुंड एक खूबसूरत जगह है जो पहाड़ियों से घिरा हुआ है। यहां बनी बड़ी गुफाओं में शिवलिंग व अन्य प्रतिमाएं हैं। पहाड़ी के नीचे एक गहरी गुफा में जलकुंड है जिसे रामकुंड कहा जाता है। यहाँ बहुत ठंडे पानी का एक कुंड है जिसमें वर्ष भर पानी भरा रहता है। ऐसा कहा जाता है कि भगवान श्रीराम अपने वनवास के दौरान कुछ समय के लिए यहां रुके थे।

#### अन्धेश्वर पार्श्वनाथजी



बांसवाड़ा से 40 कि.मी. की दूरी पर दिगम्बर जैन अतिशय तीर्थ अंदेश्वर पार्श्वनाथजी सभी धर्मों की आस्था का केन्द्र है। मुख्य मंदिर में जैन तीर्थंकर पार्श्वनाथजी की पद्मासनस्थ कृष्णवर्णा पाषाण प्रतिमा है। गर्भगृह और दीवारों पर भगवान पार्श्वनाथजी के दस भव और जैन तीर्थंकरों को अत्यंत सुंदर कांच में चित्रित किया गया है। पहाड़ी पर शिव मंदिर उत्तर में दक्षिणाभिमुख हनुमान मंदिर व पार्श्व में पीर दरगाह भी है जो सभी धर्मावलम्बियों का केन्द्र है।

#### मानगढ़ धाम

राजस्थान के जलियाँवाला बाग के नाम से प्रसिद्ध मानगढ़ धाम बांसवाड़ा से 85 किमी. की दूरी पर आनंदपुरी के समीप गुजरात सीमा पर पहाड़ी पर स्थित है। यह स्थान आदिवासियों के स्वाधीनता आंदोलन के अग्रज माने जाने वाले महान संत गोविंद गुरु की कर्मस्थली माना जाता है। ऐतिहासिक मान्यता के अनुसार इसी स्थान पर गोविंद गुरु के नेतृत्व में मानगढ़ की पहाड़ी पर सभा के आयोजन के दौरान अंग्रेजों ने देशभक्त आदिवासी भील जाति के 1500 बेकसूर लोगों की गोली मारकर नृशंष हत्या कर दी थी जिसे राजस्थान का जालियाँवाला हत्याकांड भी कहा गया। यहां आज भी उनके बलिदान की याद में आदिवासी समुदाय के लोगों द्वारा मेले का आयोजन किया जाता है। यहां सरकार की मदद से अब शहीद स्मारक और गोविंद गुरु की प्रतिमा, संग्रहालय

तथा व्यू पॉइंट बनाया गया है। यह पहाड़ी हरे भरे पेड़ों से आच्छादित है, जिसका सौन्दर्य देखते ही बनता है।

#### अब्दुल्ला पीर



अब्दुल्ला पीर शहर के दक्षिणी भाग में स्थित है। अब्दुल्ला पीर सैयदी अब्दुल रसूल साहिद, मुस्लिम संत की एक दरगाह है। यह बोहराओं के लिए एक महत्वपूर्ण पवित्र स्थान है। हर साल दरगाह पर "उर्स" आयोजित किया जाता है। बोहरा समुदाय के लोग बड़ी संख्या में इसमें भाग लेते हैं। यह दाउदी बोहरास संत का एक मुस्लिम तीर्थस्थल है और अधिकतर दाऊद बोहरा मुस्लिमों का मुख्य स्थल है।

#### अनेकांत बाहुबली मंदिर - लोहरिया

अनेकांत बाहुबली मंदिर बांसवाड़ा जिले के लोहरिया तहसील घारी में बांसवाड़ा-उदयपुर रोड पर स्थित है। यह जैन मंदिर भगवान बाहुबली की 27 फुट की स्थायी प्रतिमा के लिए प्रसिद्ध है जो सफेद संगमरमर से बना है। यह जैन मंदिर दिगंबर आचार्य श्री 108 भारत सागरजी महाराज की प्रेरणा से बनाया गया था। यहाँ जैन परमात्मा के अन्य मंदिर जैसे पंच परमेष्ठी जिनालय, मानववादी कपट रथ ऋषि की तपस्या, आदिनाथ जिनालय आदि के परिसर में स्थित हैं।

#### पाराहेड़ा

पाराहेड़ा गढ़ी तहसील में स्थित है। यह भगवान शिव का प्रसिद्ध मंदिर है। इसका निर्माण मांडलिक ने किया था। पाराहेड़ा बांसवाड़ा से 22 किमी दूर है। श्री राज मंदिर जिसे सिटी पैलेस के रूप में जाना जाता है 16 वीं शताब्दी में बनाया गया था। यह पहाड़ी के ऊपर ऐसे विराजमान है जैसे कि नीचे के शहर पर नज़र रख रहा हो। यह पुरानी राजपूत वास्तुकला की विशिष्ट शैली का अनुपम उदाहरण प्रस्तुत करता है। यह महल अभी भी शाही परिवार के अंतर्गत आता है।

#### तलवाड़ा

तलवाड़ा बांसवाड़ा के पास एक जगह है। यहां कई मंदिर बने हुये हैं जैसे- सूर्य भगवान का मंदिर, भगवान अमलिया गणेश, लक्ष्मी नारायण मंदिर और सम्भवनाथ के जैन मंदिर आदि जो कि तलवाड़ा को धार्मिक रूप से महत्वपूर्ण स्थल बनाते हैं। इन मंदिरों में मूर्तियों को स्थानीय काले पत्थर में उकेरा गया है।

#### छींछ

बागीदौरा मार्ग पर छींछ गांव में तालाब के किनारे 12वीं शताब्दी का प्राचीन ब्रह्मा मंदिर है। यहां कृष्ण पाषाण काल की चतुर्भुज ब्रह्माजी की आदमकद प्रतिमा है जो कि हंस पर विराजित है, यह शिल्प की दृष्टि से अद्भुत और विलक्षण है। ब्रह्माजी के बांयी तरफ भगवान विष्णु की दुर्लभ प्रतिमा श्रद्धालुओं की आस्था का केन्द्र है। ऐतिहासिक तथ्यों के अनुसार खण्डित प्रतिमा के स्थान

पर वर्तमान प्रतिमा की प्रतिष्ठा वि.सं.1503 में महारावल जगमालसिंह द्वारा करवाई गई थी। यहां एक शिलालेख है जिसमें वि.सं.1952 का उल्लेख है जिसके अनुसार कल्ला के पुत्र देवदत्त ने इस मंदिर का निर्माण करवाया था। मंदिर में सप्तऋषि की मूर्ति भी है।

#### आनंद सागर झील

आनंद सागर झील बांसवाड़ा के पूर्वी भाग में स्थित है। जो की एक कृत्रिम झील है तथा प्रसिद्ध 'कल्पवृक्ष' पवित्र पेड़ों से घिरा हुआ है। जिसका निर्माण महारानी जगमी की रानी लंची बाई द्वारा किया गया है। इसे बाई तालाब के नाम से भी जाना जाता है। यह आगंतुकों को बेहद आकर्षित करती है।

#### डायलाब झील

यह एक दर्शनीय स्थल है। जो रतलाम रोड पर मुख्य शहर से 3 किमी दूर स्थित है। यह माना जाता है कि महाभारत काल में अपने वनवास के दौरान, पांडव के यहां रुके थे। यहां एक सुरंग है, जिसके बारे में माना जाता है कि वह दूर घोटिया अंबा तक जाती है। कहा जाता है कि पांडवों ने इस सुरंग का उपयोग बरसात के मौसम में अपने मार्ग के रूप में किया था। दैलाब झील इस झील का एक हिस्सा कमल के फूलों से ढंका है। झील के किनारे पर बादल महल, पूर्व शासकों का ग्रीष्मकालीन निवास है। यह मुख्य पर्यटक आकर्षण है यह देखने लायक जगह है, विशेष रूप से इसके करामाती फव्वारे।

#### मदरेश्वर मंदिर

भगवान शिव का यह प्रसिद्ध मंदिर शहर के पूर्वी हिस्से में एक ऊंची पहाड़ी की प्राकृतिक गुफा के अंदर स्थित है। अनोखे प्राकृतिक स्वरूप के कारण शिवलिंग श्रद्धालुओं की मनोकामना का स्थल है। यहाँ पहाड़ी के ऊपर से शहर एवं प्राकृतिक सौन्दर्य को निहारा जा सकता है। यह एक रहस्यमयी प्राकृतिक दृश्य प्रस्तुत करता है। यह मंदिर अपने विशिष्ट स्थान व गुफा के कारण तीर्थयात्रियों को अमरनाथ यात्रा जैसा अनुभव प्रदान करता है।

#### जुआ झरने - बांसवाड़ा



बांसवाड़ा एक ऐसा जिला है जहाँ अनगिनत संख्या में रहस्यमय रत्न छिपे हुए हैं, जिन में से कुछ ऐसे अनछुए और अनदेखे स्थानों में से एक हैं बांसवाड़ा के 'जुआ फॉल्स' यानी 'जुआ झरने'। 'जुआ फॉल्स' को देखने के लिए सबसे अच्छा समय बारिश का मौसम है, जब यहां प्राकृतिक रूप से पहाड़ियों से निकलने वाले झरने अपने पूरे शबाब पर होते हैं। 'जुआ फॉल्स' का दृश्यावलोकन बांसवाड़ा यात्रा को यादगार बनाने के लिए सार्थक रहेगा।



#### सीताराम मीणा

क्षेत्रीय अनुपालन अधिकारी  
उदयपुर क्षेत्र

# Changing Consumer Behaviour & Forging the Future of Business During Covid Era

The world is facing one of the biggest human crisis. The devastating Corona Virus disease has affected almost every country leading to economic uncertainty. The virus has put economy at risk; people have a sudden loss of income causing a major drop in the demand.

Consumer behaviour in India is undergoing radical change due to the pandemic. Health & hygiene products, preferring online deliveries to store visits, dominate the purchase decision pattern.

As per the Consumer Confidence Survey (CCS) report published by Reserve Bank of India, the consumer confidence collapsed in May 2020 with the index touching historic low.

Society is uncertain about the economic situation, employment scenario and earnings. Although the consumption of essential commodities is showing a revival, there is a sharp cut in the discretionary spending.



Figure 1 Source Reserve Bank of India, official website

It can be inferred from the above figure that the future expectations of the consumer is pessimistic for the year ahead.

Summary based on Net Responses						
Main Variables	Current Perception compared with one-year ago			One year ahead Expectations compared with current situation		
	Mar-20	May-20	Change	Mar-20	May-20	Change
Economic Situation	-23.9	-60.0	↓	15.1	-11.7	↓
Employment	-30.6	-48.2	↓	14.7	-6.0	↓
Price Level	-84.6	-75.8	↑	-70.4	-66.4	↑
Income	-2.2	-40.8	↓	44.2	16.1	↓
Spending	89.2	43.2	↓	72.3	56.6	↓
Consumer Confidence Index	85.6	63.7	↓	115.2	97.9	↓
↑ Positive Sentiments with sign of improvement compared to last round			↑ Negative Sentiments with sign of improvement compared to last round			
↓ Positive Sentiments with sign of deterioration compared to last round			↓ Negative Sentiments with sign of deterioration compared to last round			

Figure 2 Source : Reserve Bank of India , official website

Majority of the households are altering their budget with an intention to save for the future. According to the recent survey by Bank Bazaar, 52% of the respondents said that savings and debt repayment are their top priority.

## Consumption trends evolved since the lockdown:

When the lockdown was announced, there was spurt in buying of essential commodities. After two-three weeks into the lockdown, there was demand for frozen foods, ready to cook meals, confectionaries etc. When the government allowed sale of non-essential goods, there was a jump in demand of kitchen equipments, health essentials etc. Presently there is predominant demand of immunity boosting products along with essential commodities.

## Growing austere behaviour:

"Optimal use of available resources" is gaining ground. This frugal behaviour is visible everywhere, across all strata of society. People are becoming more and more conscious about conserving their resources.

As per the research report published by the State Bank of India, aggregate deposits, comprising of savings, current and term deposits, increased significantly during lockdown1. During lockdown2, there was decline in the current and savings deposit as people started using the initial build up for meeting expenses but term deposit accrual was healthy. The decline in aggregate deposits was around 10%-12% during the lockdown2 and 3 indicating that there is still risk aversion in consumer spending. There was again a surge in the deposit figures during lockdown4, indicating that consumers have been more frugal considering the prolonged uncertain situation.

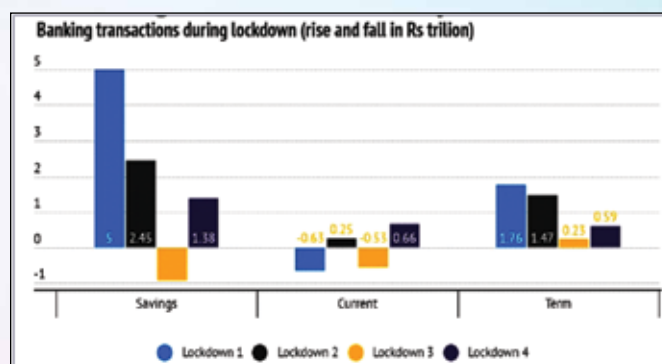


Figure 3 Source State Bank of India, official Website

The consumers are willing to take informed decisions ensuring a fair balance between demand fulfilment and personal safety. The transaction pattern gives a reflection of consumer apprehensions.

There was decline in the credit card usage as well. The consumers are wary about their future cash flow hence they are not willing to increase their debts.

**Road Ahead:**

### What can businesses do to protect themselves?

 <p><b>Crisis response and management</b></p> <p>Establish a crisis response structure with established workstreams, clear responsibilities and accountabilities. Develop likely and reasonable worst-case scenarios and their potential impact to support crisis and response planning.</p>	 <p><b>Workforce</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensure workforce safety.</li> <li>• Strengthen remote working capabilities.</li> <li>• Create a strategy for effective and accurate information.</li> <li>• Strengthen remote technology capabilities.</li> <li>• Assess the impact on global mobility and business continuity.</li> </ul>	 <p><b>Supply chain</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Perform an operational risk assessment and consider and plan for the impact of disruption on critical business functions.</li> <li>• Understand your COVID-19 supply chain risks and impact, including those on third-party suppliers.</li> </ul>	 <p><b>Financial liquidity and risk</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluate and forecast cash flow models and perform simulations and scenario analysis.</li> <li>• Perform regular monitoring of market risk exposures and limits.</li> <li>• Prioritise your cash flows</li> </ul>
 <p><b>Business continuity – work from home</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Assess feasible and remote working technologies to ensure business continuity.</li> <li>• Assess current technology and security limitations of the current work environment.</li> <li>• Plan for future remote working needs.</li> </ul>			

Figure 4 PWC, The official Website

Impact of COVID-19 is unlikely to be a short-lived phenomenon. The ongoing lockdown and disruption across all the sectors will have an impact on consumer demand due to layoffs, pay cuts, and weak consumer sentiments. It may take longer time for recovery.

In these challenging times, business entities must explore probable ways to re-build consumer confidence and frame strategies to sail through the adverse situation.

Some of the key strategies that must be adopted by the companies are:

- **Value offerings:** As consumers are going to prefer more value based products, product mix is to be re-aligned accordingly. Consumer centric thought process must be prevalent. *Myntra and other leading E-commerce players realised that the way people are working from home and spending time in front of computers, there is need for lounge wear and other such work from home accessories to stay relevant to the customers.*
- **Engaging customers:** Companies must try to keep customers engaged by pushing contents online on popular topics like health, hygiene, organising online contest etc. It will also help to increase the traffic on their website. *Apple knew that forced store closure will soon become a reality and they closed their stores much before the Government order. They reached out to their customers to encourage online shopping, empathizing that their return policies and call services will ensure seamless experience during the tough period.*
- **Re-plan revenue targets:** Companies must re-plan their revenue targets and do granular assessment prioritising the revised customer group, market segmentations and product basket etc. Companies must be agile in adopting to the "new normal". *Mahindra logistics, for example is trying to bring back the business on track with a humane approach. The drivers of the company left the vehicles and went back to home. The Company is in touch to mobilize them back. The company has also provided the food and lodging facilities to drivers across 40 states. Relief*

measures for the family members of the drivers are also introduced. "Secure assets, secure partnership", is the new mantra.

- **Strengthening E-commerce channel:** Optimizing e-commerce channel is utmost essential to withstand the COVID storm. Companies can also enter into joint collaboration with online retailers to serve the customers. *Hindustan Unilever has shut its direct to home model, HUL network. Instead it has re-launched its Ayush remedies and Aviance beauty products on portals such as Amazon.*
- **Building patronage:** The entire human race is facing an unexpected challenge. Strong patronage of the customers can help business entities to survive in the tough times. *Eshakti, a garment retailer has set an exceptionally good example in this matter. Immediately after the WHO announced about global pandemic, the founder of the company sent an E mail to all the customers explaining how the virus behaves, mentioned how the company keeps employees safe and at last he said "This is humanitarian challenge that we can meet together".*

- **Resilient supply chain system:** The COVID pandemic has unleashed the naked truth of poor supply chain system of the Corporate bigwigs. The vulnerability of poor supply chain system is brutally exposed. Presently, the companies must not only develop lean supply chain designs but also stress test the chains on several performance measures including resilience, and responsiveness. *ITC is leveraging e-choupal model to reduce the supply hurdles. With the help of technology, the farmers are being helped by the field officers on how to sell their products at remunerative prices.*

Long term planning has become a thing of the past. The companies must frame monthly and quarterly plans and re-assess the situation at frequent intervals. Large companies with multiple products must focus on fewer products because dealing with complexity in a plant would no longer be easy. Companies should demonstrate an "above and beyond" approach in various ways signalling that it is weathering the storm. The temporary improvements that satisfy customers now may become permanent improvements to the company's business model in future.

**"In the Midst of Chaos, there is always an opportunity"- Sun Tzu**

**References:**

1. Official Website of Reserve Bank of India- [www.rbi.org](http://www.rbi.org)
2. Official Website of State Bank of India –[www.onlinesbi.com](http://www.onlinesbi.com)
3. Official Website of Price Waterhouse Cooper, India- [www.pwc.in](http://www.pwc.in)



**R Sumitra**  
Senior Manager & Faculty  
Baroda Apex Academy

## पटना क्षेत्र द्वारा महिलाओं हेतु ड्रेस चेंजिंग रूम का उद्घाटन



पटना क्षेत्र द्वारा दिनांक 15 अप्रैल, 2020 को पटना सिटी में गंगा नदी के किनारे कंगन घाट में महिलाओं की सुविधा हेतु 02 ड्रेस चेंजिंग रूम बनवाए गए. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री मनीष कौरा, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री कुमार केशव, अन्य स्टाफ सदस्य तथा स्थानीय जनता उपस्थित रहे.

## राजकोट क्षेत्र द्वारा ट्रैफिक पुलिस को मेडिकल किट एवं छतरी का वितरण



05 जून, 2020 को राजकोट क्षेत्र द्वारा ट्रैफिक प्रशासन को मास्क और छतरी भेंट की गयी. बैंक द्वारा सभी प्रमुख चौराह पर इन छतरियों को लगाया गया. इस अवसर पर राजकोट के एसीपी (ट्रैफिक) श्री बी एन चौहान, क्षेत्रीय प्रबंधक श्री संजय गुप्ता, एसीपी (ट्रैफिक) श्री बी एन चौहान उपस्थित रहे.

## गौरीगंज शाखा, रायबरेली क्षेत्र द्वारा राहत कोष में अंशदान



22 अप्रैल, 2020 को गौरीगंज शाखा द्वारा अमेठी जिला प्रशासन को एक लाख की सहायता राशि सौंपी गई. इस अवसर पर शाखा प्रमुख श्री अखिलेश कुमार तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

## हल्द्वानी क्षेत्र द्वारा आपदा राहत कोष में अंशदान



24 अप्रैल, 2020 को हल्द्वानी क्षेत्र द्वारा मुख्यमंत्री राहत कोष हेतु रु. 2,50,000/- का डिमांड ड्राफ्ट नैनीताल जिले के जिलाधिकारी श्री सविन भसीन को भेंट किया. इस अवसर पर महाप्रबंधक श्री गिरीश सी डालाकोटी एवं सहायक महाप्रबंधक श्री विपिन आर्या उपस्थित रहे.

## कोटा क्षेत्र द्वारा प्रधानमंत्री राहत कोष एवं मुख्यमंत्री राहत कोष में अंशदान



1 अप्रैल, 2020 को प्रधानमंत्री राहत कोष एवं मुख्यमंत्री राहत कोष में अंशदान के लिए बैंक के स्टाफ सदस्यों द्वारा एकत्र किए गए रु. 1 लाख 31 हजार का चेक कोटा जिला कलेक्टर श्री ओम कसेरा को क्षेत्रीय प्रमुख श्री आलोक सिंघल द्वारा सौंपा गया. इस अवसर पर उप क्षेत्रीय प्रमुख द्रव्य श्री एम ए मेहरा एवं श्री मोअज्जम मसूद भी उपस्थित रहे.

## बीएसवीएस, बूंदी द्वारा मास्क वितरण



16 अप्रैल, 2020 को बूंदी जिले में स्थित बड़ौदा स्वरोजगार विकास संस्थान के प्रशिक्षित प्रशिक्षणार्थियों द्वारा बनाए 501 मास्क जिला कलेक्टर श्री अंतर सिंह नेहरा को भेंट किए गए. इस अवसर पर अग्रणी जिला प्रबंधक श्री अक्षय कुमार शर्मा एवं बीएसवीएस बूंदी के निदेशक श्री नरेन्द्र सेन उपस्थित रहे.

## उदयपुर क्षेत्र द्वारा जिला प्रशासन के कोविड-19 रिलीफ फंड में अंशदान



उदयपुर क्षेत्र द्वारा अपने जिले की सभी शाखाओं के स्टाफ सदस्यों द्वारा एकत्रित एक लाख एक हजार रुपये की राशि का सहयोग जिला प्रशासन के कोविड-19 रिलीफ फंड में किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री रामावतार मीणा ने रु. 1.01 लाख का चेक श्री ओ पी बुनकर, अतिरिक्त जिला कलेक्टर, उदयपुर को भेंट किया।

## बृहत्तर कोलकाता क्षेत्र द्वारा खाद्य सामग्री का वितरण



बृहत्तर कोलकाता क्षेत्र द्वारा 10 जून, 2020 को सामाजिक सरोकार के तहत हावड़ा में रहने वाले जरूरतमंद 100 परिवारों को खाद्य सामग्री उपलब्ध कराया गई। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री टी आर परीडा एवं उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री चंदन दत्ता उपस्थित रहे।

## अलीगढ़ क्षेत्र द्वारा आपदा राहत कोष में अंशदान



अलीगढ़ क्षेत्र द्वारा आपदा राहत कोष में रु. 1,21,000/- का अंशदान किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री शमशाद अहमद ने अलीगढ़ जिसे के जिलाधीश श्री चंद्र भूषण सिंह को राशि का चेक प्रदान किया गया।

## शाहजहांपुर क्षेत्र द्वारा डोर टू डोर बैंकिंग की शुरुआत



24 अप्रैल, 2020 को शाहजहांपुर क्षेत्र द्वारा डोर टू डोर नगद भुगतान सेवा का शुभारंभ किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री एके महेश्वरी, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री डी के चौधरी तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## वाराणसी क्षेत्र द्वारा मेडिकल किट तथा कूल वाटर जग का वितरण



09 अप्रैल 2020 को वाराणसी क्षेत्र द्वारा यातायात पुलिस कार्मिकों को कूल वाटर जग, हैंड सैनेटाइजर एवं फेस मास्क वितरित किए गए। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री प्रतीक अग्रिहोत्री, एसपी यातायात पुलिस श्री श्रवण कुमार सिंह तथा उप क्षेत्रीय प्रमुख द्रव्य श्री रंजीत कुमार झा और श्री स्वप्न कुमार डे उपस्थित रहे।

## जोधपुर क्षेत्र द्वारा अलमारी व स्टील रैक का वितरण



30 जून, 2020 को जोधपुर क्षेत्र द्वारा प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र, मसूरिया, जोधपुर को अलमारी व स्टील रैक प्रदान किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री सुरेश बुंटोलिया, प्राथमिक स्वास्थ्य केंद्र, मसूरिया के प्रभारी डॉ. राजेंद्र चौधरी, अग्रणी जिला प्रबंधक श्री राजेंद्र अग्रवाल तथा अन्य स्टाफ-सदस्य उपस्थित रहे।

## अहमदाबाद क्षेत्र-1 द्वारा मेडिकल किट तथा माँस्क वितरण



23 अप्रैल, 2020 को अहमदाबाद म्युनिसिपल कॉर्पोरेशन के अंतर्गत शहरी समुदायिक विकास विभाग के कर्मचारियों को अहमदाबाद क्षेत्र - 1 द्वारा हैंड सैनिटाइजर एवं एन-95 माँस्क प्रदान किए गये. इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्रीमती अर्चना पांडेय, क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजेश कुमार तथा उप क्षेत्रीय प्रबंधक श्री मुकेश चौधरी उपस्थित रहे.

## अमेठी शाखा, रायबरेली क्षेत्र द्वारा मेडिकल किट और छतरी का वितरण



06 अप्रैल, 2020 को रायबरेली क्षेत्र की अमेठी शाखा द्वारा पुलिसकर्मियों को सैनेटाइजर, मास्क एवं छाते वितरित किए गए. इस अवसर पर शाखा प्रमुख श्री शैलेंद्र कुमार तथा क्षेत्रीय व्यवसाय विकास प्रबंधक श्री रवि प्रकाश मिश्रा उपस्थित रहे.

## उडुपी क्षेत्र द्वारा मेडिकल किट वितरण



उडुपी क्षेत्र द्वारा उडुपी जिले के पुलिसकर्मियों के उपयोग हेतु इन्फ्रारेड थर्मोमीटर और मास्क प्रदान किया गया. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री रवीन्द्र आर, आईपीएस पुलिस अधीक्षक श्री विष्णुवर्द्धन तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

## साबरकांठा क्षेत्र द्वारा छतरी वितरण



साबरकांठा क्षेत्र द्वारा साबरकांठा जिले के पुलिसकर्मियों को एसपी लवीना सिन्हा (आईपीएस, साबरकांठा ग्रामीण) की उपस्थिति में छाता वितरित किया गया. इस अवसर पर साबरकांठा क्षेत्रीय प्रमुख श्री वी सी उपाध्याय, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजकुमार महावर ने शहर के विभिन्न स्थानों पर छातों का वितरण किया.

## मुगलसराय शाखा और शिवपुर शाखा वाराणसी क्षेत्र के नए परिसर का उद्घाटन



09 जून, 2020 को वाराणसी क्षेत्र की मुगलसराय शाखा और शिवपुर शाखा के नए परिसर का उद्घाटन वर्चुअल रूप से अंचल प्रमुख डॉ. रामजस यादव द्वारा किया गया. इस अवसर पर उप महाप्रबंधक श्री प्रतीक अग्निहोत्री, उप क्षेत्रीय प्रमुख द्वय श्री रंजीत कुमार झा और श्री स्वप्न कुमार, शाखा प्रमुख श्री विजय कुमार एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.



## कोरोना का विश्व की अर्थव्यवस्था पर प्रभाव

**को**रोना, जिसे कोविड-19 के नाम से भी जाना जाता है, का पहला मामला नवम्बर 2019 में चीन के वुहान शहर में पाया गया. विश्व स्वास्थ्य संगठन ने मार्च 2020 में इसे महामारी घोषित किया. वर्तमान में यह विश्वभर की अर्थव्यवस्थाओं के लिए सरदर्द बन गई है.

चीन के वुहान शहर में इसका पहला मामला सामने आने की वजह से सभी इस बीमारी के लिए चीन को ही जिम्मेदार ठहरा रहे हैं और यह कहा जा रहा है कि यह वायरस चीन ने अपनी लेबोरेटरी में विकसित किया है, जिस कारण अमेरिका व चीन में कुछ समय से वाद-विवाद बढ़ता दिखाई दे रहा है. कोरोना वायरस का प्रकोप फैलने के साथ ही बहुत सी कंपनियां सीमित समय के लिए अपनी आवश्यकताओं की पूर्ति करने के लिए वायरस प्रभावित क्षेत्रों के बजाय अन्य देशों की तरफ रुख कर रही हैं, ताकि वे अपने उत्पादनों की मांग पूरी कर सकें.

जब साल 2020 की शुरुआत हुई थी, उस वक़्त अमेरिका की अर्थव्यवस्था अपने निरंतर विस्तार के 126 वें महीने में प्रवेश कर रही थी. ये अमेरिका के इतिहास में आर्थिक प्रगति का सबसे लंबा दौर था. उस समय कई निवेशक और बड़ी कंपनियों के अधिकारी गुपचुप तरीके से ये सवाल उठा रहे थे कि अमेरिका की आर्थिक प्रगति का ये दौर कब तक चलने वाला है? आखिर, वो कौन सी वजह होगी, जो हमें अंततः एक बार फिर आर्थिक सुस्ती के गर्त में धकेल देगी? और सुस्ती का ये दौर कितना गहरा और व्यापक होगा? इसकी वजह क्या होगी? ये कहां से आएगी? अब जबकि कोरोना वायरस का प्रकोप पूरी दुनिया में फैल चुका है. वित्तीय बाजारों में क़त्ल-ए-आम मचा हुआ है. निवेशकों को हर हफ़्ते ख़रबों डॉलर की क्षति हो रही है. आज दस वर्ष के अमेरिकी बॉण्ड पर रिटर्न एक प्रतिशत से भी कम रह गया है, तो बहुत से लोग खुद को आर्थिक सुस्ती के लिए मानसिक तौर पर तैयार कर रहे हैं.

कोरोना वायरस का संक्रमण फैलने से पहले दुनिया के कई बड़े निर्यातक देशों में उत्पादन सेक्टर का आउटपुट क्रय प्रबंधक सूचकांक (PMI) 2019 में लगातार गिरावट की ओर बढ़ रहा था. व्यापारिक संघर्ष के तनावों की वजह से जो अनिश्चितता उत्पन्न हुई थी, उस कारण से जापान, जर्मनी और दक्षिणी कोरिया जैसे कई देशों में मैन्यूफैक्चरिंग सेक्टर का आउटपुट क्षीण हो रहा था और मैन्यूफैक्चरिंग का वैश्विक पीएमआई 50 प्रतिशत से भी नीचे चला गया था. इसका मतलब था कि वर्ष 2019 में विश्व की अर्थव्यवस्था आधिकारिक रूप से सिमट रही थी. पुराने औद्योगिक सामान के उत्पादन की इस गिरावट के दौरान, सेवा क्षेत्र और उपभोक्ता बाज़ार के विस्तार के चलते विश्व अर्थव्यवस्था की गतिविधियों में प्रगति हो रही थी. दुनिया में रोजगार के जो नए अवसर उत्पन्न हो रहे थे, फिर दुनिया के विकासशील देश हों या विकसित देश, दोनों ही में सेवा क्षेत्र और उपभोक्ता बाज़ार में ही रोजगार के अधिकतर अवसर उत्पन्न हो रहे थे, इन्हीं के कारण वित्तीय बाजारों में उछाल आ रहा था और निवेश पर अच्छा रिटर्न मिल रहा था.

लेकिन, आज कोरोना वायरस के संक्रमण ने सीधे उपभोक्ता केंद्रों यानि चीन और एशिया की अन्य प्रमुख अर्थव्यवस्थाओं पर प्रहार किया है. इसका नतीजा ये हुआ है कि विकास के इन दो क्षेत्रों में आर्थिक गतिविधियां ठहर गई हैं. यहां तक कि शेयर बाजारों और निवेशकों का हौसला बढ़ाने वाले कई बयानों का असर देखने को नहीं मिल रहा है. जबकि बहुत से जानकार ये कहकर निवेशकों को आश्वस्त कर रहे हैं कि कोरोना वायरस से प्रभावित देशों में बहुत जल्द आर्थिक गतिविधियां तेज़ होंगी, लेकिन इस बात की संभावना अधिक है कि इन देशों में उत्पादकता के पूर्व स्तर तक दोबारा पहुंचने की प्रक्रिया बेहद असहनीय और धीमी गति वाली होगी और इसी कारण से उपभोक्ताओं की क्रय क्षमता विकसित होने एवं बाज़ार की चमक दोबारा वापस आने में भी अधिक समय लगेगा.

कुछ लोग ये तर्क दे सकते हैं कि भूमंडलीकरण के जो दावे पहले किए जा रहे थे, उन्हें बढ़ा-चढ़ाकर पेश किया गया था. ऐसे बयानों की पोल कोरोना वायरस के प्रकोप से खुल गई है. पहली बात तो ये कि जहां तक सप्लाई चेन की बात है चीन ने न केवल इनके क्षेत्रीय व्यापारिक सरप्लस के संग्राहक की भूमिका जापान और दक्षिण कोरिया जैसे अन्य देशों से इनपुट जुटा कर फिर इन उत्पादों का मूल्य बढ़ाकर इन्हें निर्यात करके निभाई है, बल्कि वो इन तैयार उत्पादों के कच्चे माल और प्रबंधन एवं नियमन में भी योगदान दे रहा है. यहां तक कि व्यापार युद्ध के बावजूद अमेरिका और अन्य देशों की बहुराष्ट्रीय कंपनियां अपने उत्पादों के कल-पुर्जों के लिए चीन पर निर्भर हैं. इसका नतीजा ये हुआ है कि कोरोना वायरस का प्रकोप फैलने के साथ ही बहुत सी कंपनियां सीमित समय के लिए अपनी इन आवश्यकताओं की पूर्ति करने के लिए वायरस प्रभावित क्षेत्रों के बजाय अन्य देशों की तरफ रुख कर रही हैं, ताकि वो अपने उत्पादनों की मांग पूरी कर सकें. कोरोना वायरस के प्रभाव से तमाम कच्चे माल और तैयार माल की सप्लाई चेन में आ रही ये विविधता बेहद महत्वपूर्ण है. 2007-2008 के वैश्विक आर्थिक संकट के बाद की दुनिया में बहुत सी कंपनियां अपने उत्पादनों के मूल्य का निर्धारण करने की क्षमता खो चुकी हैं. अब उनका निर्धारण ग्राहकों के हाथ में चला गया है. इसी वजह से वो टैरिफ बढ़ने से बढ़ी लागत के बावजूद अपने उत्पादनों का मूल्य बढ़ाने में असमर्थ साबित हो रही हैं, लेकिन आज बहुत सी ऐसी कंपनियों के पास अपने सामान की कीमतें बढ़ाने के सिवा कोई चारा नहीं बचा है इसीलिए ऐसी बहुत सी कंपनियों को ये भय है कि उनके ग्राहक हाथ से निकल जाएंगे और इसी वजह से हमें विश्व अर्थव्यवस्था के भविष्य के सबसे स्याह चेहरे की ओर देखने को मजबूर होना पड़ रहा है. जहां बहुत से विश्लेषक, कोरोना वायरस के बाद विश्व अर्थव्यवस्था में वी (V) के आकार की प्रगति के पथ पर वापसी की संभावना दिखा रहे हैं.

दुनियाभर के केंद्रीय बैंकों की तरफ से उदार मौद्रिक नीतियों और कम आक्रामक नीतियां अपनाते प्रतिबद्धता जताने के बावजूद लोगों को आर्थिक गतिविधियों में फिर से शामिल करने का हौसला नहीं मिल पा रहा है. ऐसा लग रहा है कि

वायरस के संक्रमण की आशंका और भय के कारण सेवा क्षेत्र और हॉस्पिटैलिटी सेक्टर की गतिविधियों में दोबारा सक्रियता लौटने में काफी समय लगने वाला है और यहां इस बात पर और ध्यान देने की आवश्यकता है कि अमेरिका भले ही खुद को वायरस के संक्रमण के केंद्रों से दूर देख रहा है, लेकिन वहां की एस & पी-500 सूचकांक की कंपनियों का 43 प्रतिशत राजस्व दूसरे देशों से आता है। इनमें भी एशियाई देश उनके सबसे ज्यादा तेजी से विकसित हो रहे बाजार हैं, जिनकी विकास दर करीब 8 प्रतिशत वार्षिक है। अमेरिकी कंपनियों के तेजी से विकसित हो रहे बाजारों में यूरोपीय देश इससे थोड़ी ही कम विकास दर के साथ दूसरे नंबर पर आते हैं। ऐसे में आज कोई भी देश या कंपनी बाकी दुनिया से अलग द्वीप नहीं रह गया है और अमेरिका की बहुत सी कंपनियां अपनी सेवाओं और विस्तार लिए वायरस के प्रकोप से प्रभावित क्षेत्रों पर निर्भर हैं।

आज कोरोना वायरस को लेकर जिस तेजी से भय फैल रहा है, तो जमीनी हकीकतों से वास्ता रहना बेहद महत्वपूर्ण है और जहां तक संभव हो वहीं तक भविष्य को लेकर दूरदर्शी रखना ठीक होगा। हो सकता है कि कोविड-19 के कारण मध्यम और छोटे दौर के लिए बाजारों में उठा-पटक देखने को मिलती

रहेगी, लेकिन बड़ी कंपनियों के कार्यकारी अधिकारी कोरोना वायरस का लंबे समय की प्रगति पर कैसा असर देखते हैं? लंबे समय की प्रगति के लिए कौनसे विचार अधिक प्रभावी होंगे और पूंजी वितरण के लिए किन सिद्धांतों पर अमल करना अधिक असरदार होगा? और मंदी के इस दौर में किस तरह से लाभ कमाया जा सकता है? सेवा क्षेत्र और उपभोक्ता कंपनियों की बात करें, तो आर्थिक सुस्ती के इस दौर में उनके कौनसे उत्पाद और सेवाओं को नए सिरे से ग्राहकों को लुभाने के लिए परिवर्तित किया जा सकता है? वैकल्पिक पूंजी निवेश कों के लिए स्थानीय पूंजी बाजार को कहां स्थानांतरित करने से प्रगति के नए अवसर प्राप्त हो सकते हैं? आज यह देखना बेहद महत्वपूर्ण होगा। वैश्विक अर्थव्यवस्था जो कि कोरोना वायरस के चलते विकास के न्यूनतम स्तर पर आ गई है, पुरानी रफ्तार हासिल करने में काफी समय लगेगा।



❖❖❖



**सी एल मीणा**

मुख्य प्रबंधक

गांधी चौक शाखा, बीकानेर क्षेत्र

It's been around -4- months for which we have been living like this. The pandemic has spread like fire and to bring down its spread the government had announced a nationwide lockdown. Too much isn't it? One rarely thinks that they'll have to witness such times in their life. No vaccines have been discovered yet and the only way of saving yourself from this peril is by distancing yourself from those around you. All shops are shut. All schools are shut. All offices are shut. People are advised to stay inside their homes but however there are people who are not even awarded this liberty. Our frontline fighters- doctors, nurses, bankers, policemen, etc. are sweating their blood day and night and ensuring public's security.

Nobody knows for how long this situation will prevail. Nobody knows how many more lives this pandemic will affect. One can only wait for the future to unravel its decisions and hope that these decisions bring solitude to the mother Earth.

However, the change that has been brought in has changed the perspective of the people towards themselves. People have now got the time to take a break and take look at their inner-selves, to scrutinize their deeds, to unwind their memories and unfold their ideologies. Humans have been running in a never ending marathon which one can think of. In this rapidly modernizing world, one needs to keep up his pace with the ongoing changes. With the peculiar concepts such a 'Fear of missing out' emerging in the society, people are more inclined towards spreading their hands in every field possible. Such a lifestyle had led to emergence of robotics among humans where the only desire is to accomplish goals resulting in low emotional intelligence and empathetic values among the people. This is the problem of the society at large. Everybody is so consumed with themselves that they rarely have the time to take a peak at themselves and see what they have of value inside them that they can offer to the mother earth and vice versa.

It is the change that most of us had been wanting. It is the change that a few of us had been thriving for and



# Covid-19

## A Pandemic or a change?

it is the change that all of us had desired. The pace at which our lives was previously going has slowed down. People are taking out time to take a look at their inner-selves. People are inculcating in activities and doing things that they've always thought of performing. I see families spending time together, laughing together, dancing their hearts out together and facing this conflicting situation together. I also see adolescents trying out new things, men cooking, grandparents practicing yoga postures.

Is this really happening? This is precisely what we humans had been wanting since the longest time possible. With this change, it's not just us who are positively affected but a change can be seen in the fauna as well. Animals hovering in the streets and birds chirping are no longer rare sights. Schools of fishes can now easily be seen in the crystal clear waters and flocks of birds can be looked at in the sky flapping their wings hastily.

A change has been brought in the society with the widespread of the pandemic. Nobody knows when the pandemic will end. Nobody knows whether these changes will stay. What we know is that we as a community will have to work together, we'll have to do things that we had never done before and we'll have to abstain from doing things that we were habitual to doing but isn't this what fighting against a peril means? Isn't this what life means?

❖❖❖



**Jahanvi Tuli**

D/o Amit Tuli,  
Regional Manager,  
Mumbai Metro South





## पद्मोद्घातियां

मुख्य महाप्रबंधक

हम अप्रैल-जून, 2020 के दौरान पदोन्नत मुख्य महाप्रबंधकों/महाप्रबंधकों को बाँबमैत्री की ओर से हार्दिक बधाई देते हैं और इनके उज्ज्वल भविष्य की कामना करते हैं.

- संपादक



श्री पी राजशेखरन,  
कॉर्पोरेट कार्यालय,  
मुंबई



डॉ. रामजस यादव,  
कॉर्पोरेट कार्यालय,  
मुंबई



श्री जयेशकुमार वी मेहता,  
कॉर्पोरेट कार्यालय,  
मुंबई



श्री रजनीश शर्मा,  
कॉर्पोरेट कार्यालय,  
मुंबई



श्री संजय कुमार,  
कॉर्पोरेट कार्यालय,  
मुंबई



श्री सुनील कुमार श्रीवास्तव,  
ऑफिसोर बैंकिंग यूनिट,  
सिंगापुर



श्री जयदीप दत्ता राय,  
कॉर्पोरेट कार्यालय,  
मुंबई



श्री राजेश मल्होत्रा,  
कॉर्पोरेट कार्यालय,  
मुंबई



श्री सिद्धेश्वर पात्रा,  
कॉर्पोरेट कार्यालय,  
मुंबई



श्री रोहित आई पटेल,  
प्रधान कार्यालय,  
बड़ौदा



श्री के सत्यनारायण राजू,  
प्रधान कार्यालय,  
बड़ौदा



## महाप्रबंधक



श्री दिनेश पंत,  
अध्यक्ष,  
नैनिताल बैंक



श्री ललित त्यागी,  
सीएफएस शाखा,  
मुंबई



श्रीमती गायत्री आर,  
यूई, दुबई



श्री मधुर कुमार,  
अंचल कार्यालय,  
मुंबई



श्री अश्विनी कुमार,  
सरकारी कारोबार, नई  
दिल्ली



श्रीमती सम्मिता सचदेव,  
अंचल कार्यालय,  
नई दिल्ली



श्री बृजेश कुमार सिंह,  
अंचल कार्यालय,  
लखनऊ



श्री गिरीश सी डालाकोटी,  
अंचल कार्यालय,  
भोपाल

# Highlights of Bank's Financial Results for Q1 FY 2021

**The Bank announced its financial results for the Quarter ended on June 30, 2020 following the approval of its Board of Directors. The results were announced by MD&CEO Shri Sanjeev Chadha and Executive Directors Shri Murali Ramaswami, Shri S L Jain, Shri Vikramaditya Singh Khichi and Shri Ajay K Khurana at a virtual Press/ Analysts's Meet. Highlights of the results are presented below :- Editor**

## Highlights

- Operating Profit for Q1FY'21 is INR 4,320 crore. NII increased by 4.93% YoY to Rs 6,816 crore. Within the non-interest earnings, Trading gains up by 60.06% YoY.
- Global advances increased by 8.6% led by international, domestic organic retail and corporate loans which grew by 13.93%, 15.62% and 9.16% respectively.
- Domestic CASA ratio increased to 39.49%, higher by 294bps YoY. Retail term deposits increased by 10.4% YoY. Cost of deposits in Q1FY'21 is lower by 53 bps YoY at 4.95%.
- Global NIM during Q1FY'21 stood at 2.55% and domestic NIM stood at 2.63% compared with 2.62% and 2.73% respectively during the same period of previous financial year.
- Global and Domestic credit deposit ratio increased to 83.45% and 80.86% as on June 30, 2020 from 79.87% and 77.38% as on June 30, 2019 respectively.
- Gross NPA ratio fell to 9.39% as on June 30, 2020 against 10.28% as on June 30, 2019. Net NPA ratio to 2.83% as against 3.95 % as on June 30, 2019.
- Slippage ratio fell to 1.64% in Q1FY'21 compared with 3.56% in Q1FY'20. Domestic slippage ratio in Q1FY'21 is 0.45%.
- PCR continues to be high. PCR including TWO at 83.30% as on June 30, 2020 compared with 77.34 % as on June 30, 2019 (81.33% as on March 31, 2020).
- Amalgamation benefits visible through realization of synergies. Bank has co-located 771 branches and 113 ATMs as of Jun'20. IT integration to be complete by Mar'21.
- On account of provisioning on standard accounts of INR 1,811 crore, Bank reported a Net Loss of INR 864 crore in Q1FY'21 and Consolidated Net Loss stood at INR 679 crore.

Particulars	Q1 FY 20	Q4 FY 20	Q1 FY 21	YOY (%)
Interest Income	18,944	18,698	18,494	-2.38
Interest Expenses	12,447	11,900	11,678	-6.18
Net Interest Income (NII)	6,497	6,798	6,816	4.91
Non- Interest Income	1,916	2,834	1,818	-5.11
Operating Income (NII+ Other Income)	8,413	9,632	8,634	2.63
Operating Expenses	4,137	4,512	4,314	4.28
Operating Profit	4,276	5,121	4,320	1.03
Total Provisions (other than tax) and contingencies	3,285	6,844	5,628	71.32
of which, Provision for NPA	3,168	3,191	3,458	9.15
Profit before Tax	991	-1,723	-1,308	
Provision for Tax	281	-2,230	-444	
Net Profit	710	507	-864	
NIM % (Domestic)	2.73	2.76	2.63	(10 bps)

Particulars	Q1 FY 20	Q4 FY 20	Q1 FY 21	YOY (%)
Domestic deposits	7,85,861	8,08,706	8,13,530	3.52
Domestic CASA	2,87,196	3,15,951	3,21,229	11.85
Global deposits	8,95,542	9,45,985	9,34,461	4.35
Domestic advances	5,71,485	6,11,045	6,15,038	7.62
Of which, retail loan portfolio (ex-portfolio purchase)	92,617	1,05,165	1,07,084	15.62
Global advances	6,78,142	7,38,096	7,36,547	8.61

Particulars	Q1 FY 20	Q4 FY 20	Q1 FY 21	YOY (bps)
Gross NPA	10.28	9.40	9.39	-89
Net NPA	3.95	3.13	2.83	-121

Particulars	Q1 FY 20	Q4 FY 20	Q1 FY 21	YOY (bps)
CRAR	11.50	13.30	12.84	134
Tier-1	9.55	10.71	10.33	78
CET-1	8.49	9.44	9.08	59

रायपुर क्षेत्र द्वारा मुख्यमंत्री राहत कोष (छत्तीसगढ़) में अंशदान



15 मई, 2020 को मुख्यमंत्री श्री भूपेश बघेल के निवास कार्यालय में बैंक के प्रतिनिधि मंडल ने मुख्यमंत्री राहत कोष में बैंक के कर्मचारियों द्वारा एकत्रित 5 लाख रुपये का चेक सौंपा. इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री रंजीत कुमार मंडल एवं अन्य अधिकारीगण उपस्थित रहे.

जमशेदपुर क्षेत्र द्वारा मुख्यमंत्री राहत कोष (झारखंड) में अंशदान

मौजूदा महामारी को रोकने में झारखंड सरकार का आर्थिक सहयोग करने के लिए बैंक के झारखंड राज्य में कार्यरत स्टाफ सदस्यों द्वारा मुख्यमंत्री राहत कोष में अंशदान देने के लिए रु. 5.51 लाख की राशि एकत्रित की गई. 08 मई, 2020 को बैंक की ओर से उक्त राशि का डीडी क्षेत्रीय प्रमुख (जमशेदपुर क्षेत्र) श्री जगदीश तुंगारिया ने झारखंड के मुख्यमंत्री श्री हेमंत सोरेन को सौंपा.



Panaji Region donates in Chief Minister Relief Fund (Goa)



As a part of CSR activity and to prevent the spread of COVID-19 our Panaji Region donated Rs. 4,11,111/- in Chief Minister Relief Fund (Goa ) on 6th April, 2020. A cheque of the said amount was handed over to Dr. Promod Sawant, Chief Minister, Goa by Shri Amulya Kumar, Regional Head, Panaji Region in presence of other officials.



बैंक ऑफ़ बड़ौदा  
Bank of Baroda



# DIGITAL APNAYEN

CAMPAIGN PERIOD: 15.08.2020 TO 31.10.2020

DIGITAL PRODUCTS FOR ALL YOUR NEEDS



Debit Cards



Prepaid Cards



Mobile Banking App



Internet Banking



UPI App



Recharge facility



BHIM Aadhaar



POS



Paypoint



IPG

## GO CASHLESS. BE SAFE.



Call Toll Free No. (24x7): 1800 258 44 55 | 1800 102 44 55

[www.bankofbaroda.in](http://www.bankofbaroda.in)

Follow us on



©TBC/Agri