



श्रेयस
Shreyas

मानवीय मूल्यों सहित ग्राहक सेवा Customer Service- Banking with a personal touch



राजस्थान राज्य विशेषांक State in focus : Rajasthan





120वें स्थापना दिवस के अवसर पर श्री के सत्यनारायण राजु, प्रबंध निदेशक व मुख्य कार्यकारी अधिकारी ने हमारे बैंक के संस्थापक श्री अम्मेमबाल सुब्बाराव पै को श्रद्धा सुमन अर्पित किया एवं उनके दूरदर्शी नेतृत्व व गौरवशाली विरासत का सम्मान किया।

On the occasion of 120th Foundation Day , MD and CEO, Sri K Satyanarayana Raju honoured our esteemed founder Sri. Ammembal Subba Rao Pai with floral tributes acknowledging the Visionary leadership and enduring legacy of Canara Bank.



दिनांक 3 जुलाई 2025 को केनरा बैंक प्रबंधन संस्थान (सीआईबीएम) के नव पुनर्निर्मित परिसर के उद्घाटन समारोह में भाग लेते हुए कार्यपालक निदेशक, श्री हरदीप सिंह अहलूवालिया।

ED Sri Hardeep Singh Ahluwalia at the inauguration ceremony of the newly renovated premises of Canara Institute of Bank Management (CIBM) on 3rd July 2025.

श्रेयस - SHREYAS

SINCE 1974

केनरा बैंक की द्विमासिक गृह-पत्रिका
Bimonthly House Magazine of Canara Bank
जून 2025 - जुलाई 2025 | 301 / June 2025 - July 2025 | 301

ADVISORY COMMITTEE

K Satyanarayana Raju
Hardeep Singh Ahluwalia
B P Jatav
Amitabh Chatterjee
Amit Mittal
Sreekala Sreekumar
Someshwara Rao Yamajala
Bibin Vargheese
Priyadarshini R

EDITOR
Priyadarshini R
ASST. EDITOR
Manisha Manohar

संपादक (हिंदी)
बिबिन वर्गीस

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

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

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



श्रेयस प्रेयस मनुष्यमेत स्तौ संपरीत्य विविनक्ति धीरः//

(कठोपनिषद् II - 2)

Both good and pleasant approach us:

The wise on examining choose the good. (Kathopanishad II - 2)

CONTENTS

2	प्रबंध निदेशक व मुख्य कार्यकारी अधिकारी का संदेश / MD & CEO's Message
4	संपादकीय / Editorial
5	Customer Service at Canara Bank: "A Commitment Beyond Transactions -- Wing Specific Article
8	Beyond the Counter: The Human Side of Banking - Abdul Qadeer
9	स्वाद- ग्राहक सेवा का - रीमा बनर्जी
11	Income Tax Article - Old Tax Regime Vs New Tax Regime for 2024-2025 - Sheikh Mohd. Waseem
12	पधारो म्हारे देश - राजस्थान - रीनु मीना
17	When Kindness Became the Cure - V Padmaja
19	रोनी की कहानी - स्वीटी राज
20	Homage
21	Women of Jaipur: Guardians of Culture and Grace - Sneha
22	पुष्कर मेला - प्रशांत कशौथन
26	A Family trip to Hyderabad - My Daughter's First Flight Adventure - Gayathri Murugesamani
28	Fun corner
29	Family Folio
32	New product alert - The Crest Promise: A Banker's Story
33	Circle News / अंचल समाचार
42	International Yoga Day 2025 Celebrations at HO Bengaluru
44	Special Feature - PROSPER: Turning Data into Business, Smarter & Faster!
45	रंग-रस-रत से भरी राजस्थान की यात्रा - आलोक पाठक
47	The Best Service is No Service - Samuvel S
48	बब्बा और बिटिया - रेनी श्रीवास्तव
49	Customer Service - Banking with a Personal Touch - Dhanya Palani Yadav
51	राजस्थानी चित्रकला शैली: संक्षिप्त विवेचना - शशि कान्त पाण्डेय
54	Health Corner
56	Customer Service - Banking with a Personal Touch - Uday Paul
57	डिजिटल दुनिया - मोहम्मद ज़ुहैब
58	Banking with A Heart: The Power of Personal Service - Medha Hegde
59	Customer Service - Banking with a Personal Touch - Divya Balaka
60	राजस्थान की शाही गढ़े की सब्जी - राजीव रमन
62	Cartoon
63	ODE TO GINGER - Pradeep Tandon
64	वो कोशिश करती जाती है - गौर्निका कपूर
65	Customer Service - Banking with a Personal Touch - Anitha Indu. N
68	खम्मा घणी - ईशान्या द्विवेदी
69	Sports Corner
70	Econ Speak - Dr. Madhavankutty G
72	राजस्थान - राजाओं की भव्य धरा - मंजीत कौर
74	Kathputli - Story behind the Strings - Mousumi Mohanty
76	दृष्टिकोण - अल्पना शर्मा
78	Wisdom Capsule - D Bharathi
79	Customer Service - Banking with a Personal Touch - Raiena Shipra Topno
80	Customer Service - Banking with a Personal Touch - Pinky Mandloi
81	युद्ध विराम - स्वाति झा
82	Jaipur's Charm - Meneka
83	Recipe Corner - Rajasthani Fresh Turmeric Curry - Pallavi Pallav
84	Book Review - Pavithra. S

प्रबंध निदेशक व मुख्य कार्यकारी अधिकारी का संदेश



MD & CEO's Message

प्रिय केनरा साथियों,

ग्राहक सेवा के माध्यम से देश सेवा की 120 वर्षों की गौरवशाली परंपरा ने हमें अपने प्रतिस्पर्धी संस्थाओं से एक अलग पहचान प्राप्त करने में सक्षम किया है। यह हमारी ग्राहक सेवा के प्रति हमारी अटूट प्रतिबद्धता और समर्पित ग्राहक सेवा को परिभाषित करती है।

ग्राहक सेवा न केवल एक बैंक परिचालनगत कार्य है अपितु यह हमारी संस्था की आत्मा भी है। यह कला, विज्ञान एवं तकनीक का एक सर्वोत्कृष्ट समागम है। विज्ञान हमारी मजबूत परिचालनगत प्रक्रियाओं, अत्याधुनिक तकनीक और कुशल संवितरण प्रणालियों में निहित है जबकि कला हमारी सहानुभूति, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा के माध्यम से ग्राहक जुड़ाव, ग्राहक आवश्यकताओं की सहज समझ और उनके वित्तीय जीवन काल में बदलाव लाने पर मिलने वाले संतोष में निहित है।

आज के इस त्वरित गति से बदलती हुई तकनीकी और कड़ी बाजार प्रतिस्पर्धा के युग में, ग्राहकों की अपेक्षाएँ पहले से कहीं अधिक बढ़ गई हैं और इसमें हमेशा निरंतर बदलाव की गुंजाइश महसूस की जा सकती है। हमें इस बात की परिकल्पना और आत्मचिंतन के साथ आगे बढ़ना होगा कि ग्राहक हमारे ही बैंक का चुनाव क्यों करें? हमारे पास वह कौन सी विशेषताएं होनी चाहिए जो ग्राहकों को सबसे ज्यादा प्रभावित करती हो। क्या केवल हमारे प्रतिस्पर्धी उत्पाद या हमारे विशाल नेटवर्क का होना ही इसके लिए पर्याप्त है? क्या इसमें मानवीय संवेदना की समझ एवं मानवीय मूल्यों की स्थापना तथा मुस्कुराहट के साथ ग्राहक सेवा और उनकी वित्तीय जरूरतों की परवाह किया जाना भी अनिवार्य रूप से महत्वपूर्ण भूमिका अदा करेगी? हमें इस बात को महसूस करना होगा कि हम सिर्फ एक बैंक ही नहीं हैं, बल्कि हम ग्राहक के जीवन की वित्तीय यात्रा के एक मजबूत एवं विश्वसनीय साथी भी हैं।

ग्राहक सेवा के विभिन्न पहलुओं में हमारा स्वभाव एवं छोटे से छोटे हाव-भाव महत्वपूर्ण हो जाते हैं। चाहे वह शाखा में मुस्कुराहट के साथ ग्राहक अभिवादन हो या एक सहज डिजिटल लेनदेन में ग्राहक की मदद हो अथवा किसी जटिल वित्तीय चुनौती का विवेकपूर्ण समाधान हो। आज का समय हम सभी के सामूहिक प्रयासों से हमारे बैंक के प्रति ग्राहक अवधारणा को एक बेहतर आकार एवं रचना देने का समय है। इस आकार को प्राप्त करने में हमारे बैंक में नव नियुक्त कर्मचारी से लेकर अनुभवी कर्मचारियों सहित सभी की महती भूमिका है। आपकी ग्राहक सेवा के प्रति समर्पण की भावना, कारोबार के प्रति आपका सक्रिय दृष्टिकोण और अतिरिक्त प्रयास करने की दृढ़ इच्छाशक्ति ग्राहक सेवा के एक उत्कृष्ट प्रतिमान को स्थापित करने में सक्षम होगा।

Dear Canarites,

In the glorious 120 years of service to the Nation, one thread has consistently shone brightest, defining who we are and setting us apart from our peers: our unwavering, deep-rooted commitment to our customers.

Customer service isn't a mere operational function; it's the very soul of our institution. It's an intricate blend of art and science. The science lies in our robust processes, our cutting-edge technology, and our efficient delivery mechanisms and the art is in the empathy we extend, the genuine connection we forge, the intuitive understanding of unspoken needs, and the quiet satisfaction when we've truly made a difference in someone's life.

In an age defined by rapid technological advancements and fierce competition, the customer's voice resonates louder than ever with their constantly evolving expectations. What, then, compels them to choose Canara Bank, time and again? It's not just our competitive products or our vast network; it's the human touch, the assurance that they are heard, valued, and genuinely cared for. It's the feeling that we are not just a Bank, but a trusted partner in their life's financial journey.

Every single interaction, no matter how small, whether it's a smiling greeting at the branch, a seamless digital transaction, or a thoughtful solution to a complex challenge – these moments collectively sculpt our customers' perception of Canara Bank. Each one of us, from the newest recruit to the most seasoned veteran, holds the brush that paints this picture. Your dedication, your proactive approach, and your

हमने डिजिटल परिवर्तन में महत्वपूर्ण निवेश किए हैं तथा अपने ग्राहकों को सुविधाजनक और सुलभ बैंकिंग समाधान प्रदान कर उन्हें सक्षम व सशक्त बनाने का ईमानदार प्रयास भी किया है। फिर भी, हमें इस बात को कभी नहीं भूलना चाहिए कि प्रौद्योगिकी के माध्यम से हम मानवीय संबंधों को बढ़ाने में तो सक्षम होंगे परंतु उसे चिरस्थायी रूप में परिणत करने में मानवीय मूल्यों एवं मानवीय संबंधों की महत्वापूर्ण भूमिका होगी। तकनीक एवं प्रत्यक्ष मानवीय संबंधों के अनूठे मेल हमें अपने ग्राहकों की सूक्ष्म आवश्यकताओं को समझने, व्यक्तिगत सलाह देने और लेन-देन संबंधी मामलों से परे ग्राहक संबंध स्थापित करने का समर्पित और सुनहरा अवसर भी प्रदान करती है। डिजिटल दक्षता और मानवीय मूल्य के बीच इस प्रकार की तारतम्यता का व्यवस्थित तालमेल ही हमारी अनुठी ताकत है।

मैं सभी से इस पत्रिका के माध्यम से आग्रह करता हूँ कि आप निरंतर विकास एवं ग्राहक सेवा में बेहतर-से-बेहतरी की मानसिकता को अपने कार्य शैली का हिस्सा बनाएं और प्रत्येक ग्राहक संपर्क एवं संप्रेषण से कुछ सीखने एवं उससे आगे बढ़ते हुए नवाचार के अवसरों को प्राप्त कर बैंक को उत्कृष्टता के शिखर पर पहुंचाने का महती कार्य करें। आइए, हम सभी मिलकर केवल मुद्दों का समाधान ही न करें अपितु ग्राहक आवश्यकताओं के पूर्वानुमान का भी पता लगाएं और तदनुसार कार्य करें। हम सभी केवल ग्राहक अनुरोधों पर कार्य न करते हुए, ग्राहक विश्वास का निर्माण करें। इस बात को हमेशा याद रखें कि प्रत्येक ग्राहक के खाता संख्या के पीछे एक अनोखी कहानी, एक परिवार, एक सपना या सफलता के लिए प्रयासरत एक कारोबारी का स्वप्न छिपा हुआ होता है। उनकी आकांक्षाओं का समर्थन करना हमारा सौभाग्य और जिम्मेदारी दोनों हैं।

हमारे ग्राहक, केवल हमारे द्वारा प्रदान की गई ग्राहक सेवा के प्राप्तकर्ता ही नहीं बल्कि वे हमारे अस्तित्व का एक महत्वपूर्ण कारक व हमारे विकास के लिए एक इंजन के रूप में भी कार्य करते हैं। आइए हम सामूहिक रूप से उत्कृष्ट अनुभवों को अविस्मरणीय अनुभवों में बदलने का बेहतर प्रयास करें तथा इस बात को सुनिश्चित करें कि केनरा बैंक आने वाली पीढ़ियों के लिए सबसे पसंदीदा वित्तीय भागीदार बना रहे।

आइए, हम सब मिलकर ग्राहक सेवा को प्राथमिकता से अपने जीवन का जुनून बनाएं और केनरा बैंक को विश्वास, एकजुटता और परिवर्तन की एक वैभवशाली परंपरा का पर्याय बनाएं।

आप सभी को हार्दिक शुभकामनाएँ !!

मंगल कामनाओं सहित,

के. सत्यनारायण राजु
प्रबंध निदेशक व मुख्य कार्यकारी अधिकारी

willingness to go the extra mile are the colours that create a masterpiece of service.

We've invested significantly in digital transformation, empowering our customers with convenient, accessible banking solutions. Yet, let us never forget that technology serves to enhance human connection, not replace it. It allows us to dedicate more time to understand the nuanced needs of our customers, to offer personalized advice, and to build relationships that transcend transactional ties. This synergy between digital efficiency and human warmth is our unique strength.

I urge you to adopt a mind-set of continuous improvement, viewing every customer interaction as an opportunity to learn, to grow, and to innovate. Let's not just resolve issues; let's anticipate needs. Let's not just process requests; let's build trust. Let's remember that behind every account number is a unique story, a family, a dream, or a business striving for success. It is our privilege and responsibility to support those aspirations.

Our customers are not just the recipients of our service; they are the very reason for our existence and our engine for growth. Let us collectively strive to transform good service into unforgettable experiences, ensuring that Canara Bank remains the preferred financial partner for generations to come.

Together, let us elevate customer service from a priority to a passion, making Canara Bank truly synonymous with trust, togetherness and transformation.

Wish you all the very best

With warm regards,

K. Satyanarayana Raju
Managing Director & CEO

संपादकीय



Editorial

प्रिय साथियों,

कल्पना कीजिए कि आपकी भूमिका बदल गई है। इस बार आप एक बैंककर्मी नहीं, बल्कि एक ग्राहक हैं - और बैंक में आपको कोई 'xyz' समस्या आ रही है। आप बस चाहते हैं कि कोई आपको समझे और आपकी सहायता करे। आपको एक स्क्रिप्ट बोलने वाला या रोबोट जैसी आवाज़ नहीं चाहिए बल्कि कोई ऐसा इंसान चाहिए जो आपकी बात को सच में सुने और आपकी परवाह करे। याद कीजिए, आखिरी बार आपने खुद को ग्राहक के रूप में खास कब महसूस किया था? क्या वो त्वरित सेवा थी, कोई मुस्कान, किसी कर्मचारी का अतिरिक्त प्रयास या यह एहसास कि आपकी चिंता वास्तव में किसी के लिए मायने रखती है? वह एहसास वह मानवीय जुड़ाव ही एक साधारण लेनदेन को एक स्थायी संबंध में बदल देता है। यहाँ, हमारी अपनी संस्था के भीतर, हममें से हर एक व्यक्ति के पास ऐसे यादगार पल रचने का सामर्थ्य है। मित्रवत स्वागत से लेकर धैर्यपूर्वक स्पष्टीकरण और तत्पश्चात विचारशिल अनुसरण तक - प्रत्येक संवाद महत्वपूर्ण होता है। यह केवल सुनने का नहीं, बल्कि ध्यानपूर्वक सुनने और समझने का विषय है। लोगों को यह याद रहता है कि आपने उन्हें कैसे अनुभव कराया। एक सकारात्मक अनुभव दूरगामी प्रभाव डाल सकता है, एक सच्ची कहानी जो दोस्तों और परिवार के साथ साझा होती है, विश्वास पैदा कर करती है और हमारे पास नए ग्राहक ला सकती है। इसके विपरीत, एक बुरा अनुभव, जहाँ ग्राहक को लगता है कि उसकी बात अनसुनी कर दी गई है या उसे नज़रअंदाज़ कर दिया गया है, हमारी सारी मेहनत पर पानी फेर सकता है।

श्रेयस 301 का यह संस्करण उस विषय पर केन्द्रित है जिसकी आज सबसे अधिक चर्चा हो रही है 'ग्राहक सेवा', जो समय की सबसे बड़ी ज़रूरत भी है। इस अंक में ग्राहक सेवा वटिकल, परिचालन विभाग द्वारा एक विशेष लेख प्रकाशित किया गया है। यह लेख एक मार्गदर्शक के रूप में कार्य करता है और बैंक द्वारा शुरू की गई विभिन्न पहलों का समग्र दृष्टिकोण प्रस्तुत करता है, जिसका उद्देश्य ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाना है। यह प्रयास हमारे बैंक को 'सर्वाधिक पसंदीदा बैंक' बनाने की दिशा में एक ठोस कदम है। इस पत्रिका में योगदान देने वाले सभी कर्मचारियों को साधुवाद, जिन्होंने ग्राहक सेवा पर अपने विचारशील दृष्टिकोण और व्यक्तिगत अनुभव साझा किए हैं।

जब आप अपनी आँखें बंद करके राजस्थान के बारे में सोचते हैं, तो सबसे पहले क्या छवि उभरती है? मेरे लिए बस रेगिस्तान और जैट थे, जब तक कि मैंने हमारे लेखकों द्वारा रचित अद्भुत लेख नहीं पढ़े थे। वो सुनहरी शाम के सामने किले की भव्य आकृति, किसी लोकगीत की मंद सी सरसराहट या रंगों से भरे किसी बाज़ार की चहल-पहल, राजस्थान मुझे हर बार एक नए रोमांच से भर देता है। भारत का सबसे बड़ा राज्य 'राजस्थान', जिसे कभी राजाओं की धरती कहा जाता था - अपने भीतर इतिहास, कला और स्थापत्य की अनमोल विरासत समेटे हुए है। जैसलमेर की सुनहरी रेत, जोधपुर का नीला शहर, जयपुर की गुलाबी दीवारें - हर शहर की अपनी खास महक है। यह संस्करण एक यात्रा जैसा है, जो हमारे लेखकों की लेखनी से रचा गया है। किलों की भव्यता, बाज़ारों की हलचल और पकवानों की खुशबू को पन्नों पर इस तरह उकेरा गया है कि आप खुद को राजस्थान की जीवंत गलियों में महसूस करेंगे। आइए, साथ मिलकर खोजें 'रंगीला राजस्थान', एक ऐसा गंतव्य जो रंगों और संस्कृतियों से भरा हुआ है।

आशा है कि आप इस विशेषांक को पढ़कर प्रसन्नचित होंगे। हमें आपकी प्रतिक्रियाओं का इंतज़ार रहेगा। कृपया केनरा पर हमारी गृह पत्रिका व पुस्तकालय के वेबपेज पर / या hohml@canarabank.com पर मेल के माध्यम से अपनी प्रतिक्रिया/टिप्पणी दें अथवा 080 - 22233480 पर हमसे संपर्क कर सकते हैं।

अगाध प्रशंसा तथा कृतज्ञता के साथ

प्रियदर्शिनी आर
संपादक

Dear Colleagues,

Let us imagine a small Role Change. At the moment you are not a banker but a customer and you are facing some 'xyz' issues in a Bank. All you want is someone to understand and sort it out. Not just a script-reader, or a robotic voice, but a real person who genuinely cares. Think about the last time you felt truly valued as a customer. Was it the speed of a transaction, or was it the smile, the extra mile, the feeling that your concern genuinely mattered to someone on the other end? That feeling, that human connection, is what transforms a simple transaction into a lasting relationship. Here, within our own walls, every single one of us has the power to create those moments. From the first friendly greeting to the patient explanation, to the thoughtful follow-up - each interaction matters. It's about listening, not just hearing. People remember how you made them feel. A positive experience can create a ripple effect. A genuine story shared with friends and family, can build trust and bring new faces to our door. On the flip side, a poor experience, one where a customer feels unheard or dismissed, can quickly undo all our hard work.

This Edition of Shreyas 301 focusses on the most talked about and the "Need of the Hour": Customer Service". This edition carries an exclusive article on customer service by the Customer Service Vertical, Operations wing. The article serves as a torch bearer and gives a bird's eye view on the various initiatives rolled out by the Bank to elevate the customer experience and thereby making our Bank the "Most preferred Bank to Bank with". Kudos to the staff who have contributed to the magazine, sharing their thoughtful insights and personal experiences on Customer Service.

When you close your eyes and think of Rajasthan, what comes to mind? For me, it was just deserts and camels before reading the wonderful articles by our contributors. Be it the majestic silhouette of grand forts against a fiery sunset or the whispers of a folk song or perhaps the riot of colours in a bustling bazaar and Rajasthan seems to be the next destination for the travel enthusiast in me. Rajasthan, India's largest state, and once the Land of the Kings, is a treasure trove of history, art, and architecture. From the golden sands of Jaisalmer to the blue city of Jodhpur, and the pink city of Jaipur, each town has its own unique charm. The imposing forts, stunning palaces, bustling markets, the warm hospitality and the food culture is artistically painted like a canvass by our contributors and it gently transports us to the vibrant city of Rajasthan as we glide through the pages of this edition. Come, let's explore our "Rangilo Rajasthan" - a truly colourful, vibrant destination.

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

With profound admiration and gratitude

Priyadarshini R
Editor

Customer Service at Canara Bank: “A Commitment Beyond Transactions”

Customer Service Vertical, Operations Wing

“A Customer is the most important visitor on our Premises. He is not dependent on us. We are dependent on him. He is not an interruption in our work. He is the purpose of it. He is not an outsider in our business. He is part of it. We are not doing him a favour by serving him. He is doing us a favour by giving us an opportunity to do so.” – Mahatma Gandhi

We reaffirm a simple fact that financial services institutions exist because of their customers. While entering into a banking relationship, customers entrust their hard-earned money, dreams and aspirations. Hence it is important that customer service begins with a mind-set that places the customer expectations and experience at the centre of every process, policy, and product design.

In the recent years there has been a paradigm shift in the way how our customers interact with us. Financial services are now available 24x7x365 on Omni-channel basis at the comfort of office, home or branch. The spectrum of products and services has expanded to various digital platforms giving services at real time basis. However, along with Digitalisation of financial services a human touch factor towards customer never fades. In the present scenario Customer Experience is only the key differentiator that influences customer preferences, choices and decisions

Our Bank has always kept Customer Service at the fore front. Moving ahead in the direction to improve the Customer Experience further, a visionary initiative of setting up of Our **Customer Service Vertical during FY 2023-2024** was undertaken by our Top Management. Some of the key initiatives taken by the Vertical for enhancing Customer Service are:

1. Introduction of a Centralized Grievance Redressal Mechanism, where all general customer complaints, regardless of their origin are handled at

Head Office centrally, and resolution is being provided by subject experts. This centralized approach ensures consistent quality complaint handling and resolution across the Bank while maintaining the Turn Around Time. The important features of this mechanism are:

- The centralized grievance redressal mechanism is a sophisticated complaint management module within Bank's CRM, with innovative functionalities designed to significantly enhance the efficiency with enhanced features such as, automated escalation to the Internal Ombudsman, complaint reopening option to dissatisfied complainants, review by Top Management, feedback collection etc.
- Periodical conduction of Root Cause Analysis (RCA) on complaints which are repetitive in nature is conducted in coordination with stakeholders to identify and fix the exact cause of concern across the Bank, to curtail the complaints.
- Customer 360° view is enabled at Grievance portal level for more precise & accurate redressal of complaint.
- To ensure continuous improvement and enhance customer satisfaction, Bank has implemented feedback mechanism to collect customer feedbacks after closure of complaints. Apart from auto-triggering SMS & email to complainant on closure of each complaint and requesting their feedback on grievance resolution, calls are made to the complainant through our Call Center and HO officials to record their feedback responses for further analysis to identify and address the gaps, if any.

2. Strengthening of Bank's Call Centres-One Bank One Number-18001030

- Call Centre acts as a single touch point for customers and provides information/services 24*7 on a real time basis. The Call centres are functional

from 4 locations viz. Bengaluru, Pune, Hyderabad and Noida. In addition to the above locations, a dedicated call centre at Manipal is functional to carry out activities related to GTPC Vertical.

- Call Centres are presently functional in 17 languages in IVR which include Hindi, English, Tamil, Telugu, Kannada, Malayalam, Marathi, Bengali, Oriya, Punjabi, Gujarati, Assamese, Khasi, Konkani and Kashmiri, Urdu and Tulu and provide 43 services.
- Recently Video Call Facility for NRI customers has been implemented through Call Centres.

3. Revamped and Strengthened WhatsApp Banking

- In alignment with the “One Bank One Number” approach our WhatsApp Banking number has been changed to our Toll Free Number 1800 1030 w.e.f 14.05.2025.
- Presently total 79 Services are available in eight languages i.e. English, Hindi, Kannada, Telugu, Marathi, Gujarati, Tamil and Bengali through WhatsApp Banking Channel.

4. Web Chatbot Banking Services: “Web Chatbot Banking Services” was launched on 20.03.2024. This service is made available in our website www.canarabank.com, Net Banking page and ai1 App. The Chatbot is named as “AURA” (Always Up for Reliable Assistance). AURA supports 16 non-financial services across 8 languages, i.e. English, Hindi, Kannada, Telugu, Marathi, Gujarati, Tamil and Bengali. More than 12 Lac customers have utilised the Chatbot services till date.

5. Queue Management System (QMS): Bank has implemented Queue Management System (QMS) at high footfall identified 344 branches. The introduction of QMS is a strategic move to streamline the high footfall in the branches to ensure timely and efficient service. Presently 13 services and 76 sub-services are available in QMS device.

6. CRM (Customer Relationship Management) - “Canara Rishtey” – A robust CRM solution to

improve customer relationship is a package introduced in our Bank for improving service quality, customer acquisitions and retentions, cross selling and up selling of products and driving business growth. CRM systems are used to track customer data, analyse behaviour, and offer personalized services, which enhances customer satisfaction and loyalty. Bank has launched following 10 modules under CRM presently

- **Lead Management & Opportunity Management:** It is the process of identifying, qualifying, and nurturing potential customers before passing them on to a sales team.
- **Campaign Management:** Used by the Marketing and Sales Development team for effective management of campaigns.
- **Customer 360:** This gives a 360-degree view of all the products and accounts owned by the customer. It displays consolidated account holding value / investment / liability of customer in the form of charts / graphical formats.
- **Complaint Management:** This module handles the complaints that are received from the customers on various products and services provided.
- **Relationship Management:** This module is used for catering the needs of the HNI customers of the bank.
- **Collection Management:** The Salesforce CRM streamlines the existing process by automating follow ups and deeper analysis of the SMA accounts.
- **Card Management:** This module supports effective management of card inventory, activation, primary and add-on card, renewals & replacements.
- **Call Centre Operations:** This module aims to manage the customer inbound and outbound calls for services requests.
- **Social Media Management:** This integrates bank applications and social media channels through Loco Buzz platform to monitor social media platforms 24x7x365 for customer queries / negative reviews / complaints raised from any social media channels and provide suitable resolution to the customer complaints in real time.

➤ **Predictive Analysis & Forecasting:** This module has in-built and customizable Analytical Machine Learning models for segmenting the customers, Market Basket Analysis, Customer Lifetime Value, Customer Profile, Customer behavioral Study and categorizing the customers based on risk of churn.

7. Doorstep Banking Services: Doorstep Banking Service is being extensively promoted amongst our customers and we have secured the Top position among Group B of peer Banks under DBS Abhiyan launched by PSB Alliance during 2024-2025.

8. Comprehensive Employee Specific Feedback Management -Module I is implemented to gauge the level of customer service at branches. Our Bank is the pioneer in the banking industry to implement such a mechanism which captures real time feedbacks from customers through various modes.

9. Comprehensive Employee Specific Feedback Management -Module II is being implemented for obtaining feedback on employees at administrative units and specialized units / branches on parameters: TAT, responsiveness, behaviour, competency and accessibility

10. Development of End to End integrated suggestion functionality: To provide a seamless platform for customers to share their suggestions, and improvement ideas online through our website thereby enhancing the customer engagement and satisfaction by actively implementing actionable suggestions.

11. Executives from Customer Service Vertical are conducting Surprise visits to Branches of selected Circles at quarterly intervals under incognito mode to assess the level of customer service in real time and take corrective action.

12. Training programmes with greater emphasis on customer service aspects are being conducted regularly in coordination with Apex Centre of Excellence, Manipal.

13. As per the directions issued by the Regulator a year-long action plan has been devised to conduct awareness programmes pan India to augment existing efforts undertaken for awareness initiatives, covering three broad parameters viz. target group, theme/focus area and appropriate delivery channel for each target group

14. Conduction of Internal and External Customer satisfaction surveys to gather insights from our customers and enhance our understanding of their satisfaction levels, preferences and areas of improvement.

The above initiatives are few projects which are launched to improve our customer service. However, another related aspect we would like to highlight is the **Employee behaviour towards Customers**. While it may not be possible to fulfil the demands of the customer to their full satisfaction, no one has a right to behave badly with the customer. ***Please note that our Bank has Zero tolerance for staff misbehaviour. Such complaints regarding staff misbehaviour will be dealt with firmly and deterrent action will be initiated quickly to ensure that employees don't indulge in such misdemeanours.***

As we strive to be the benchmark in banking excellence, Customer Service remains our strategic priority. Every Customer interaction must reflect professionalism, empathy, and efficiency. Each satisfied customer enhances our brand equity, drives retention, and sets us apart as an industry leader.

Finally, it's crucial that we cultivate a culture of vigilance and culture of continuous improvement. Let us all work together following the **founding principles of our Founder Shri Ammembal Subba Rao Pai** with the objective of taking our esteemed bank to a greater height by ensuring quality customer service.

Let's stay committed and honest to our service vision, build lasting relationships, and become the most customer-preferred bank in the industry.

Together we CAN!!!

Beyond the Counter: The Human Side of Banking

Abdul Qadeer

Senior Manager
Forex Regional Marketing Unit - Bengaluru
Integrated Treasury Vertical
Treasury Wing, Head Office



In banking, we often talk about interest rates, deposits, and digital transformation. But if you ask me what really matters, it is how we make our customers feel. One small gesture, one timely help, can leave a bigger impact than a dozen transactions.

Let me take you back to a day that still stays fresh in my memory.

I had just taken charge as the Branch Manager and the Branch had been without a Branch Head for almost a month and things were a bit piled up. I was still settling into my cabin that day when a woman in her mid - 40s walked in. The moment she stepped inside, she broke down into tears.

For a second, I didn't know what had happened. My immediate thought was that she must have lost some money or fallen victim to fraud. I asked her to sit down, offered her some water, and waited for her to speak.

After a few moments, she opened up. She said, she had lost her husband just about a month ago. They had two daughters who were still in school. Her husband was the only earning member. She had submitted the death claim documents to close his savings bank account because she was in urgent need of funds – but since there was no Branch Manager, nothing had moved for nearly a month. She looked tired, helpless – and honestly, I could feel the weight she was carrying.

I took her husband's account number and started checking the details. As I scrolled through, one small entry caught my eye – her husband had been enrolled under the Pradhan Mantri Jeevan Jyoti Bima Yojana (PMJJBY), a government life insurance scheme, which many customers don't even remember signing up for. The premium was just ₹330/- a year, but it could give ₹2.00 lakh in case of the account holder's death and she had absolutely no idea about it.

As I told her, and she just stared at me. “Really?” she asked softly. I checked the eligibility, downloaded the claim form, filled it up for her, attached the necessary documents, and submitted the claim immediately. The deadline for submission was very close– just a few days left.

I requested her to wait for a few more days before closing the account.

About fifteen days later, the claim amount of ₹2 lakhs was credited to her account. I gave her a call. She came to the branch, tears streaming down her face again– but this time, they were tears of relief. She was so overwhelmed that she tried to touch my feet. I gently stopped her and said, “Your husband was our customer. It is the least we could do for your family.”

Later she used that money to start a small grocery shop. Even today, whenever she visits the Branch, she comes in with the same gratitude and respect. And every time I see her standing strong and independent, I'm reminded that this is what banking with a personal touch means. It is not just about passbooks and processes. It is about people and being there when they need us the most.

That day, I understood what real customer service means. Not everything we do, shows up on reports or dashboards. But the human touch we bring– that empathy, that willingness to listen and help– that's what creates lasting trust.

In an age of automation and Chatbots, let's not forget the human behind every transaction. Sometimes, what a customer needs most is not just a solution but someone who listens, understands, and genuinely cares.

As bankers, we may not wear capes, but sometimes, we do end up changing someone's world in our own quiet way.

“स्वाद- ग्राहक सेवा का”

रीमा बनर्जी

अधिकारी

विशेषीकृत एसएमई शाखा, झारसुगुडा



इस प्रतिस्पर्धा और उपभोक्तावाद से भरे युग में, जहाँ हर मोड़ पर एक नया उत्पाद, सेवा या तकनीक सामने आती है, वहीं यदि कोई तत्व किसी बैंक को वास्तव में विशेष, ग्राहकों के निकट और विश्वसनीय बनाता है, तो वह है – ग्राहक सेवा।

यह शब्द देखने में जितना सामान्य लगता है, इसकी वास्तविक, महत्ता उतनी ही गहन और संवेदनशील है। ग्राहक सेवा मात्र एक औपचारिक प्रक्रिया नहीं, बल्कि यह उस संवेदनशीलता और करुणा की अभिव्यक्ति है, जो किसी संस्था को मात्र सेवा प्रदाता से एक विश्वसनीय संबंध निर्माता बनाती है।

जीवन की आपाधापी में हम सभी कभी-न-कभी अपनी आवश्यकताओं और समस्याओं के बीच उलझ जाते हैं। ऐसे समय में यदि कोई हमारे लिए एक सरल-सा समाधान भी प्रस्तुत कर दें, तो वह कार्य केवल सुविधा नहीं, बल्कि संवेदना का प्रतीक बन जाता है। उस समय सेवा करने वाला व्यक्ति हमारे हृदय में एक विशेष स्थान बना लेता है।

मेरे 14 वर्षों के बैंकिंग सेवा-काल में ग्राहक सेवा से जुड़े अनेक अनुभव आए हैं, लेकिन एक अनुभव ऐसा है, जो आज भी मेरे अंतर्मन को आनंद और आत्मिक संतोष से भर देता है।

यह उस समय की बात है जब मेरी नियुक्ति एक व्यस्त शहरी शाखा में हुई थी, जहाँ मुझे एस.एम.ए. (SMA) खातों की निगरानी और ऋण वसूली की ज़िम्मेदारी सौंपी गई थी। यह कार्य निःसंदेह चुनौतीपूर्ण था, परंतु मेरे लिए यह सेवा, समर्पण और संबंधों की परीक्षा भी थी। अपने प्रयासों से जब सकारात्मक परिणाम सामने आए, तो मन में आत्मगौरव की भावना उत्पन्न हुई।

एक दिन, मैंने एक ग्राहक को कॉल कर निवेदन किया कि वे अपने खाते में कुछ राशि शीघ्र जमा करें, जिससे उनका खाता अनियमित न हो। उन्होंने क्षमा माँगते हुए बताया कि उनकी माता जी गंभीर रूप से अस्वस्थ हैं और वे बैंक आने की स्थिति में नहीं हैं।

कुछ दिन बीते, किंतु वे नहीं आ सके। बाद में उन्होंने संकोचपूर्वक पूछा कि क्या कोई अन्य उपाय संभव है, क्योंकि उनकी मोबाइल बैंकिंग निष्क्रिय थी और वे किसी ऑनलाइन सेवा का उपयोग भी नहीं कर पा रहे थे। उनकी आवाज़ में चिंता और लाचारी स्पष्ट झलक रही थी।

उस दिन मूसलधार बारिश हो रही थी और रास्तों की हालत भी खराब थी। फिर भी, मानवीयता के उस क्षण में मैंने एक सहकर्मी को साथ लिया और ग्राहक के घर पहुँची। वहाँ पहुँचकर सबसे पहले उनकी माता जी की तबीयत के बारे में जानकारी ली और उन्हें ढाढ़स बंधाया। इसके बाद ग्राहक से प्राप्त राशि की रसीद देकर शाखा में आकर वह राशि उनके खाते में जमा कर दी।

कुछ ही देर बाद उनका फोन आया। उनकी आवाज़ भावविभोर थी। उन्होंने कहा, "आपने जो किया वह केवल बैंकिंग सेवा नहीं थी, बल्कि एक बेटी की तरह चिंता और करुणा का परिचय था। आपको धन्यवाद कह पाना भी मेरे लिए छोटा लग रहा है।

वह अनुभव मेरे लिए किसी पुरस्कार से कम नहीं था। वह आत्मसंतोष मेरे भीतर एक विशेष स्थान बना गया।

कुछ समय पश्चात, जब मेरा स्थानांतरण दूसरी शाखा में हुआ,

तो वही ग्राहक भावुक होकर मुझे कॉल कर बोले, "मैडम, आपने मेरे कठिन समय में जो सहायता की, वह मैं कभी नहीं भूल सकता। भविष्य में कभी आवश्यकता हो, तो निःसंकोच याद कीजिएगा।

कुछ महीनों बाद, जब मैं छुट्टी लेकर घर गई थी, तो माँ ने हमेशा की तरह मेरे लिए ड्रेस सारी चीजें तैयार की थीं। लेकिन जल्दबाजी के चलते मेरा सबसे प्रिय गाजर का हलवा रह गया। रास्ते भर जब मैं अपने ससुराल जा रही थी, मुझे उसकी कमी खलती रही।

मैंने माँ से बात की, तो उन्होंने भी अफसोस जताया। उसी समय मुझे ध्यान आया कि वही ग्राहक एक लॉजिस्टिक कंपनी संचालित करते हैं, जिनकी गाड़ियाँ हमारे क्षेत्र से होकर भी गुजरती हैं। मैंने हिचकिचाते हुए उन्हें फोन किया और हलवे की बात हँसी में कह दी।

लेकिन उनकी प्रतिक्रिया ने मुझे चौंका दिया। उन्होंने उत्साहपूर्वक कहा, "मैडम, आप निश्चित रहें। माँ के हाथ का हलवा रात तक आपके पास होगा। आप तो हमारे लिए परिवार की तरह हैं।

ससुराल पहुँचने के बाद मैं बेसब्री से इंतज़ार कर रही थी। रात करीब 10 बजे दरवाज़े की घंटी बजी। जब मैंने दरवाज़ा खोला, तो वही ग्राहक खड़े थे माँ के हाथ से बना गाजर का हलवा लिए हुए। मेरी आँखें नम हो गईं न केवल उस स्वाद के लिए, बल्कि उस स्नेह, अपनापन और आत्मीयता के लिए जो एक बैंक कर्मचारी और ग्राहक के बीच पनपा था।

यह अनुभव जितना सरल प्रतीत होता है, उसकी भावात्मक गहराई उतनी ही व्यापक है। जब सेवा भाव से किया गया कार्य किसी के जीवन में सुकून और मुस्कान भर दे, तो उससे बड़ा कोई पुरस्कार नहीं होता।

ऐसे अनेक अनुभव हैं जो हमें हमारे कर्तव्यों की वास्तविकता से जोड़ते हैं, लेकिन जो ग्राहक के साथ एक स्थायी संबंध बना दें वे अनुभव जीवनभर स्मरणीय रहते हैं।

“सेवा वही जो संवेदना से जुड़ी हो, और ग्राहक वही जो विश्वास को अपनाए। ऐसी निःस्वार्थ सेवा के माध्यम से हम अपने बैंक को केवल एक वित्तीय संस्था नहीं, बल्कि एक आत्मीयता और भरोसे का प्रतीक बना सकते हैं और यही है स्वाद, ग्राहक सेवा का।

INTERESTING FACTS ABOUT RAJASTHAN

Temple full of rats

The Karni Mata Temple in Bikaner, in the town of Deshnok, is dedicated to Goddess Karni Mata. It is also home to hundreds of rats who freely roam within the temple complex. These holy rodents are revered by their followers as the locals believe that the rats of the Karni Mata Temple are their ancestors. Among all these rats, people say that you are considered to be lucky if you spot a white one.

The Only Brahma Temple

Pushkar, a quaint town in Rajasthan is home to the only Brahma Temple in the world. Located on the banks of the holy lake, this temple dates back to the 14th century.

Old Tax Regime Vs New Tax Regime for 2024-2025



Sheikh Mohd. Waseem

Divisional Manager
Balance Sheet & Central Accounts and
Profit Planning Section, Head Office

As the income tax filing season approaches, taxpayers face a crucial decision whether to file under the "OLD" tax regime or opt for the "NEW" tax regime. Both regimes offer distinct advantages and understanding them is key to optimizing one's tax liability.

The Old Tax Regime has more options of Deductions & Exemptions and encourages taxpayers to invest in various tax-saving instruments to reduce their taxable income by claiming deductions under sections like:

- **80C:** Investments in PPF, ELSS, NPS, life insurance premiums, home loan principal repayment, children's tuition fees (up to ₹1.5 lakh).
- **80D:** Health insurance premiums for self, family, and parents.
- **80G:** Donations to approved charitable institutions.

24(b): Interest on home loan for self-occupied property (up to ₹2 lakh).

- **House Rent Allowance (HRA):** Significant tax exemption for salaried individuals living in rented accommodation.
- **Leave Travel Allowance (LTA):** Exemption for travel expenses.
- **Standard Deduction:** A fixed deduction of ₹50,000 for salaried individuals and pensioners.

The array of deductions (as discussed above) allows taxpayers to align their financial goals with tax savings, promoting investments and long-term financial security. Individuals with substantial investments in tax-saving schemes, home loans, and other eligible expenses often find the old regime more beneficial, as the tax savings from deductions can outweigh the higher slab rates.

The New Tax Regime: Simplicity and Lower Tax Rates - Introduced to simplify the tax structure, the new tax regime (under Section 115BAC) offers lower tax rates across various income slabs but largely removes the common deductions and exemptions available under the old regime. It aims to provide a straightforward tax calculation process with fewer compliance requirements.

Key Benefits of the New Tax Regime:

- **Lower Tax Rates:** The most significant advantage is the reduced tax rates across different income brackets. This can result in a lower tax outflow for individuals who do not utilize many deductions.
- **Simplicity in Filing:** With most deductions and

exemptions removed, the income tax calculation becomes much simpler, leading to easier filing of tax returns and less paperwork.

- **Higher Exemption Limit:** For the current financial year (FY 2024-25), the new regime offers a significant benefit: income up to ₹7 lakh (and effectively ₹7.5 lakh with the standard deduction of ₹50,000) is tax-exempt for individuals. A rebate under Section 87A of up to ₹25,000 is available.

Individuals who prefer not to engage in extensive tax planning through investments, or those with lower incomes, may find the new regime more advantageous due to its lower tax rates and ease of compliance. A standard deduction of ₹50,000 for salaried individuals and pensioners is also available under the new regime.

The choice between the old and new tax regimes is highly individual-specific. Here is a quick guide to help you decide:

❖ Opt for the Old Regime if:

- ✓ You make significant investments in tax-saving instruments (80C, NPS, etc.).
- ✓ You have a home loan with substantial interest payments (Section 24(b)).
- ✓ You pay a considerable amount as house rent and are eligible for HRA exemption.
- ✓ You incur other expenses that qualify for deductions (e.g., health insurance premiums).
- ✓ Your total deductions under the old regime exceed the potential tax savings from the lower rates in the new regime.

❖ Opt for the New Regime if:

- ✓ You prefer a simpler tax structure with fewer deductions to manage.
- ✓ You do not make many tax-saving investments or claim significant exemptions.
- ✓ Your income falls within the lower brackets where the new regime's reduced tax rates offer substantial benefits.
- ✓ You prioritize higher in-hand salary over tax-saving investments.

Ultimately, the "better" regime depends entirely on your income, investment habits, and financial goals.

"पधारो म्हारे देश – राजस्थान"

रीनु मीना

प्रबंधक

मानव संसाधन प्रबंधन अनुभाग
क्षेत्रीय कार्यालय, बिलासपुर



“धरती धोरां री,
आ तो सुरगां नै सरमावै,
ई पर देव रमन नै आवै,
ई रो जस नर नारी गावै,
धरती धोरां री!”

“कन्हैयालाल सेठिया” के इस गीत में राजस्थान की सम्पूर्ण धरा एवं लोक संस्कृति का गुणगान किया गया है। कभी इस गीत को ज़रूर सुने। आपको राजस्थान की संपूर्ण लोक संस्कृति की झलक इसमें देखने को मिल जाएगी और आपके मन में यहाँ की लोक संस्कृति और सुनहरी धरती को और करीब से देखने एवं जानने की उत्सुकता होगी। यदि आप राजस्थान की भूमि पर कभी नहीं गए हैं तो एक बार अवश्य जाएं। आइए, इस लेख के जरिए राजस्थान की भूमि के बारे में बताते हैं।

राजस्थान – एक ऐसा राज्य है जो अपने भव्य किलों, रंग-बिरंगे मेलों, लोक-संस्कृति और सुनहरी रेत की धरती के लिए प्रसिद्ध है। यह अपनी अनुपम विशेषताओं के कारण विश्व स्तर पर प्रसिद्ध है। म्हारा राजस्थान, अपने अतुलनीय सांस्कृतिक वैभव, रंग-बिरंगे त्योहारों, ऐतिहासिक विरासतों और जीवंत परंपराओं के कारण न केवल भारत में, बल्कि संपूर्ण विश्व में आकर्षण का केंद्र बना हुआ है। आपने एक वाक्य सुना होगा “पधारो म्हारे देश” इसे एक आत्मीय आमंत्रण कह सकते हैं, राजस्थान की भूमि पर आने हेतु बुलावा है, ये उन लोगों के लिए होता है जो इस भूमि को जानने, समझने और महसूस करने आते हैं। जिसका सीधा सा अर्थ होता है – “आइए हमारे देश में आपका स्वागत है।” राजस्थान के निवासी मेहमानों का खुले दिल से स्वागत करते हैं, चाहे वे देश के हों या विदेश से आए हों।

सांस्कृतिक विविधता : आप जब राजस्थान जाएंगे तो स्वयं ही यह अनुभव करेंगे कि राजस्थान विविधता और एकता का अद्भुत परिचय कराने वाली भूमि है। यहाँ की संस्कृति में आप देखेंगे संगीत, नृत्य, कला, वास्तुकला और वेशभूषा की विशिष्टता समाई हुई है। राजस्थान के लोक संगीत और नृत्य की ओर नजर डालें तो गेर, घूमर, कालबेलिया जैसे नृत्य और मांड, पनिहारी, लंगा-मांगणियार संगीत विश्व विख्यात हैं, जिनको आप कुछ विशेष स्थलों पर जाकर आज भी देख सकते हैं।



राजस्थान के मशहूर पर्यटनीय स्थल: राजस्थान पर्यटन की दृष्टि से विश्व भर में जाना जाता है। यहाँ वर्ष भर देश – विदेश से पर्यटक घूमने आते रहते हैं। वैसे तो राजस्थान के लगभग सभी जिले अपनी स्थापत्य कला के कारण प्रसिद्ध हैं, पर कुछ खास पर्यटनीय स्थल हैं, जिनके बारे में हम यहाँ जानेंगे।

जयपुर : जो गुलाबी नगरी (पिंक सिटी) के नाम से प्रसिद्ध है। जयपुर राजस्थान की राजधानी है और अपनी खूबसूरती के लिए दुनिया भर में प्रसिद्ध है। जयपुर शहर अपने आमेर किला,

सिटी पैलेस, जंतर – मंतर, नाहरगढ़, हवा महल, अल्बर्ट हॉल, बिड़ला मंदिर, मोती डूंगरी मंदिर आदि स्थापत्य कला के कारण प्रसिद्ध हैं। आप हवामहल जाकर महसूस करेंगे कि जालीदार खिड़कियां कोई पुरानी कहानियाँ कहना चाह रही हैं। आमेर किला जहाँ हाथी की सवारी कर किले की ऊँचाई पर पहुँचना किसी राजसी अनुभव से कम नहीं लगता। किले के भीतर की दीवारों पर की गई बारीक नक्काशी और शीशमहल का सौंदर्य मंत्रमुग्ध कर देने वाला है। आज यदि आप जयपुर शहर में घूमने जाएंगे तो कई नए दर्शनीय स्थल आपको देखने को मिल जाएंगे जिसमें सिटी पार्क, पत्रिका गेट, डबल्यूटीपी मॉल, आदि शामिल हैं। जवाहर सर्किल एशिया का सबसे बड़ा सर्किल है, जवाहर सर्किल के एयरपोर्ट रोड पर एक नया द्वार निर्मित किया गया है जिसे तोरण द्वार कहा जाता है।



उदयपुर : उदयपुर शहर झीलों की नगरी के नाम से प्रसिद्ध है। यह भी राजस्थान का एक प्रमुख पर्यटन स्थल है, जो अपने इतिहास, संस्कृति और अपने आकर्षक स्थलों के लिए प्रसिद्ध है। उदयपुर शहर को पूर्व वेनिस नाम से भी जाना जाता है। दर्शनीय स्थलों में मुख्य हैं – पिछोला झील, जयसमंद झील, सिटी पैलेस आदि मुख्य रूप से दर्शनीय स्थल हैं। उदयपुर शहर के पिछोला झील के किनारे बसा सिटी पैलेस अत्यंत भव्य है। यहाँ से झील और जग मंदिर का दृश्य देखने योग्य है। यहाँ पर आप बोट राइड का आनंद ले सकते हैं और झील के मध्य बने होटल को देख सकते हैं जो रात्रि में दीपों से जगमगाता हुआ दिखाई देता है। उदयपुर की कला दीर्घाएं,

लोक चित्रकला और शांत वातावरण मन को वास्तव में सुकून देने वाले हैं।



जोधपुर: जोधपुर, जिसे नीली नगरी कहा जाता है। आप देखेंगे कि यहाँ का मेहरानगढ़ किला आसमान को छूता हुआ प्रतीत होता है। किले की दीवारों से जोधपुर शहर की नीली छतों वाला दृश्य अविस्मरणीय नजर आता है। उम्मेद भवन पैलेस, जिसे अब आप एक लक्जरी होटल और म्यूजियम के रूप में देख सकते हैं। यहाँ की राजसी जीवनशैली की झलक देख मन रोमांचित हो उठता है।



जैसलमेर: 'खम्मा घणी' जहाँ अभिवादन के लिए बोला जाता है। रेगिस्तान की ओर पड़ाव करेंगे तो आप जैसलमेर की यात्रा कर सकते हैं। इसे "स्वर्ण नगरी" कहा जाता है क्योंकि यहाँ की इमारतें पीले बलुआ पत्थर से बनी हैं, जो सूरज की रोशनी में सुनहरी चमक बिखेरती हैं। जैसलमेर किला दुनिया के कुछ जीवित किलों में से एक है, जहाँ आज भी लोग रहते हैं। यहाँ

की गलियों में घूमना, लोक कलाकारों की मांड गायन सुनना और हस्तशिल्प खरीदना एक अलग ही आनंद देता है। रात में सम के धोरे में ऊँट की सवारी और रेत पर सूर्यास्त देख सकते हैं। ठंडी रेत पर बैठकर लोकनृत्य और संगीत का आनंद लेते हुए राजस्थानी व्यंजन – दाल बाटी चूरमा और घेवर का आनंद ले सकते हैं।



पुष्कर : ‘अध्यात्म और रंगों का संगम’ आप पुष्कर की यात्रा करेंगे तो देखेंगे कि अरावली की पहाड़ियों के मध्य बसा पुष्कर एक शांत और जीवंत नगर है। यहाँ स्थित पुष्कर सरोवर और ब्रह्मा मंदिर भारत में अद्वितीय हैं। पुष्कर की गलियों में घूमते हुए वहाँ के स्थानीय बाज़ार में रंग-बिरंगे वस्त्र, चूड़ियाँ और ऊँट की चमड़ी से बने पर्स खरीदे जा सकते हैं। इसके साथ ही वहाँ के प्रसिद्ध मेला-स्थल पर घूमना भी एक अनोखा अनुभव है, जहाँ ऊँटों की सजावट प्रतियोगिता भी होती है।



माउंट आबू: माउंट आबू को राजस्थान का शिमला भी कहा जाता है। माउंट आबू राजस्थान का एकमात्र हिल स्टेशन है, जो अरावली पर्वतमाला में स्थित है। यह स्थल अपनी ठंडी जलवायु, प्राकृतिक सौंदर्य और धार्मिक महत्त्व के लिए प्रसिद्ध है। यहाँ का दिलवाड़ा जैन मंदिर अपनी अद्भुत संगमरमर की नक्काशी के लिए दुनियाभर में जाना जाता है। नक्की झील, गुरु शिखर और टॉड रॉक जैसे स्थल पर्यटकों को आकर्षित करते हैं। माउंट आबू न केवल एक लोकप्रिय पर्यटन स्थल है, बल्कि यह शांति और आध्यात्म का अनुभव देने वाली जगह भी है।

राजस्थान के धार्मिक स्थल: राजस्थान अपनी सांस्कृतिक गरिमा के साथ साथ धार्मिक दृष्टि से भी अहम भूमिका रखने वाला राज्य है, जहाँ विभिन्न धर्मों और विश्वासों से जुड़े अनेक प्रसिद्ध धार्मिक स्थल स्थित हैं। प्रमुख धार्मिक स्थल निम्नलिखित हैं:

- ❖ **पुष्कर (अजमेर)** – जिसके बारे में पहले भी वर्णन किया गया है। यहाँ स्थित ब्रह्मा मंदिर विश्व का एकमात्र प्रमुख मंदिर है जो भगवान ब्रह्मा को समर्पित है। पास ही में पवित्र पुष्कर झील है जहाँ कार्तिक पूर्णिमा पर विशाल मेला लगता है।
- ❖ **अजमेर शरीफ दरगाह** – यह प्रसिद्ध सूफी संत ख्वाजा मोइनुद्दीन चिश्ती की दरगाह है, जहाँ हर धर्म के श्रद्धालु आशीर्वाद लेने आते हैं।
- ❖ **नाथद्वारा (राजसमंद)** – यहाँ भगवान कृष्ण के श्रीनाथजी रूप की पूजा होती है और यह वैष्णव संप्रदाय का एक प्रमुख केंद्र है।
- ❖ **सालासर बालाजी (चुरू)** – यह हनुमान जी का प्रसिद्ध मंदिर है, जहाँ लाखों भक्त मनोकामना पूरी होने पर दर्शन के लिए आते हैं।
- ❖ **खाटू श्याम जी मंदिर (सीकर)** – यह श्याम बाबा का मंदिर है, जो सीकर जिले में स्थित है। कहा जाता है यहाँ पर आने वाले भक्तों की मनोकामना पूर्ण होती है।
- ❖ **रामदेवरा (जैसलमेर)** – बाबा रामदेव जी का यह स्थान हिंदू और मुस्लिम दोनों समुदायों के लिए आस्था का केंद्र है।
- ❖ **करणी माता मंदिर (देशनोक, बीकानेर)** – यह मंदिर अपने हजारों चूहों के लिए प्रसिद्ध है, जिन्हें ‘काबा’ कहा जाता है और पूजनीय माना जाता है।

- ❖ **एकलिंगजी मंदिर (उदयपुर)** – यह भगवान शिव के रूप एकलिंगजी को समर्पित है और मेवाड़ के राजपरिवार का कुलदेवता मंदिर माना जाता है।
- ❖ **गलता जी मंदिर (जयपुर)** – यह प्राचीन तीर्थस्थल पहाड़ियों के बीच स्थित है और यहाँ हनुमान जी के कई मंदिर हैं, साथ ही प्राकृतिक जलकुंड भी है।

इन धार्मिक स्थलों के माध्यम से राजस्थान न केवल एक ऐतिहासिक और सांस्कृतिक राज्य है, बल्कि यह आध्यात्मिकता और भक्ति का भी अद्वितीय केंद्र है।

राजस्थान के प्रसिद्ध त्यौहार व मेले : राजस्थान में त्यौहारों की अत्यधिकता आप देखेंगे। ऐसे तो दीपावली, होली, दशहरा, रक्षाबंधन, नवरात्री पूजा आदि सभी बड़े त्यौहार बड़े धूमधाम से मनाए जाते हैं पर कुछ ऐसे त्यौहार हैं जो राजस्थान में ही आपको देखने को मिलेंगे। आइए, यहाँ पर कुछ ऐसे ही विशेष त्यौहारों से रूबरू होते हैं।

- ❖ **मरुधरा महोत्सव** – रेगिस्तान क्षेत्र का उत्सव है जो फरवरी में मनाया जाता है। ऊँट दौड़, लोकनृत्य, पगड़ी बाँधने की प्रतियोगिता व लोकगीत इसके मुख्य आकर्षण हैं।
- ❖ **गणगौर उत्सव** – यह पर्व खासकर महिलाओं द्वारा शिव-पार्वती की पूजा के रूप में मनाया जाता है। विवाहित और अविवाहित महिलाएँ अच्छे पति और सुखी दांपत्य जीवन की कामना के लिए 16 दिनों तक गणगौर की पूजा करती हैं। जयपुर शहर में गणगौर की शाही अंदाज में सवारी भी निकाली जाती है। जिसे देखने लाखों की संख्या में लोगों जमा होते हैं।
- ❖ **डेजर्ट फेस्टिवल** – अंतर्राष्ट्रीय स्तर का त्यौहार, जिसमें विदेशी पर्यटक भी भाग लेते हैं। ऊँट सजावट, लोक गीत-संगीत और पारंपरिक पोशाकें आकर्षण का केंद्र होती हैं।
- ❖ **उर्स मेला** – अजमेर ख्वाजा मोइनुद्दीन चिश्ती की दरगाह पर मनाया जाने वाला यह उर्स धार्मिक सौहार्द का प्रतीक है।
- ❖ **मेवाड़ उत्सव** – उदयपुर वसंत के स्वागत में मनाया जाने वाला यह उत्सव रंग-बिरंगे जुलूसों, लोक नृत्यों और दीपदान से भरपूर होता है।

- ❖ **श्रावण झूलों का उत्सव** – राजस्थान भर में श्रावण मास में तीज एवं सिंजारा मनाया जाता है और उस समय झूले लगाए जाते हैं। सिंजारा नवविवाहित लड़कियों के लिए होता है जिसमें उनके ससुराल से मिठाई, गहने, कपड़े, गिफ्ट आदि भेजे जाते हैं।

राजस्थान का पहनावा और आभूषण: आज इस 21 वीं सदी के युग में रहन सहन एवं पहनावे में काफी बदलाव आ गए हैं। सभी जगह पाश्चात्य पहनावे का प्रचलन है। वैसे राजस्थान के पुरुषों का साफा और महिलाओं के घाघरा-चोली रंग-बिरंगे और पारंपरिक होते हैं। राजस्थान का पहनावा उसकी सांस्कृतिक विविधता और परंपराओं का प्रतीक है। पुरुष आमतौर पर धोती, अंगरखा और साफा (पगड़ी) पहनते हैं, जो उनके क्षेत्र और सामाजिक स्थिति के अनुसार रंग-बिरंगे होते हैं। महिलाएँ घाघरा, चोली और ओढ़नी पहनती हैं, जिन पर सुंदर कढ़ाई और मिरर वर्क होता है। राजस्थान में ये पहनावा आज भी आपको देखने को मिल जाएगा। यहाँ की आभूषणों से सुसज्जित यह पारंपरिक पोशाक न केवल सुंदरता बढ़ाती है, बल्कि राजस्थान की लोक संस्कृति और जीवनशैली को भी दर्शाती है।

भाषा और बोली: राजस्थान एक ऐसा प्रदेश है जहाँ पर यह कहावत चार कोस पर बदले पानी, आठ कोस पर बदले वाणी लागू होती है। यहाँ पर मारवाड़ी, मेवाड़ी, डूंगरवाटी, हाड़ौती मालवी, और शेखावाटी जैसी बोलियों बोली जाती हैं, जिनमें अपनापन झलकता है। राजस्थान की बोलियाँ यहाँ की समृद्ध भाषाई परंपरा को दर्शाती हैं। यहां कई क्षेत्रीय बोलियाँ बोली जाती हैं। राजस्थान की ये सभी बोलिया अलग-अलग जिलों में प्रचलित हैं। जैसे कि जोधपुर और बीकानेर में मारवाड़ी, उदयपुर में मेवाड़ी, कोटा में हाड़ौती, जयपुर में धुंधाड़ी और झुंझुनूं-सीकर क्षेत्र में शेखावाटी बोली जाती है। इन बोलियों में लोकगीत, लोककथाएं और कहावतें बहुत प्रचलित हैं, जो राजस्थान की जीवंत लोकसंस्कृति को और भी अधिक समृद्ध बनाती हैं।

खान-पान: खानपान की दृष्टि से राजस्थान की अपनी एक अलग ही पहचान है। यहाँ का भोजन मुख्यतः मसालेदार,

पौष्टिक और लंबे समय तक टिकने वाला होता है, क्योंकि यह क्षेत्र शुष्क और रेगिस्तानी है। पानी की कमी और ताजे सब्जियों की सीमित उपलब्धता के कारण राजस्थान के व्यंजन विशेष तरीके से तैयार किए जाते हैं।

राजस्थानी प्रमुख व्यंजनों में दाल बाटी चूरमा यहाँ का सबसे प्रसिद्ध व्यंजन है। इसमें तुअर या मूँग की दाल, गेहूँ के बाटी और चूरमा होता है। गट्टे की सब्जी भी यहाँ पर विशेष रूप से प्रसिद्ध है। जिसमें बेसन से बने गट्टों को उबालकर मसालेदार दही की ग्रेवी में पकाया जाता है। यह व्यंजन गर्म मसालों और स्वाद के लिए प्रसिद्ध है। केर सांगरी की सब्जी जो आपको राजस्थान के कुछ क्षेत्रों में देखने को मिलेगी। यह मरुस्थलीय इलाकों की खास देन है। यह एक सूखी सब्जी है जो केर (एक जंगली फल) और सांगरी (सूखी फलियाँ) से बनती है। बेसन की मोटी रोटियाँ राजस्थान के ग्रामीण इलाकों में आम हैं। इनके साथ तीखी लहसुन की चटनी खाई जाती है। अजमेर और जोधपुर का प्रसिद्ध स्ट्रीट फूड, प्याज़ से भरी हुई मसालेदार कचौरी है, जिसे इमली या हरी चटनी के साथ परोसा जाता है। घेवर एक मिठाई हैं जिसे विशेष अवसरों और तीज-त्योहारों पर बनाया जाता है। इसके साथ मलाईदार खड़ी परोसी जाती है। मालपुआ राजस्थान की एक पारंपरिक मिठाई है, जो विशेष रूप से होली और तीज पर बनाई जाती है। इसे दूध और घी के साथ परोसा जाता है।

राजस्थान के खानपान की कुछ खास विशेषताएं होती हैं, यहाँ के खाने में घी और मसालों का भरपूर प्रयोग होता है। मसालों में लाल मिर्च, हींग, अजवाइन और खटाई जैसे मसालों का खूब इस्तेमाल होता है। यहाँ लंबे समय तक टिकने वाले व्यंजन इस तरह से तैयार किए जाते हैं कि वह बिना फ्रिज के भी कई दिनों तक खराब न हो। इन सभी व्यंजनों का लुप्त उठाने के



लिए चौखी ढानी में एक बार जरूर जाए।

विदेशी पर्यटक: "पधारो म्हारे देश" की भावना ने विदेशी सैलानियों को गहराई से आकर्षित किया है। उनका राजस्थान प्रेम अक्सर उनकी कलाओं, फोटोग्राफी या किताबों में झलकता है। पर्यटकों के लिए खास सुविधाएं जैसे होटल, हेरिटेज रिसॉर्ट्स, लोक कार्यक्रम, राजस्थानी व्यंजन आदि ने पर्यटकों को विशेष रूप से लुभाया है।

राजस्थान एक ऐसा राज्य है जहाँ इतिहास साँसें लेता है, जहाँ हर धूल कण में वीरता और शौर्य की गाथाएँ बसी हैं। यहाँ की यात्रा केवल स्थानों की नहीं होती, बल्कि यह आत्मा से आत्मा की यात्रा होती है। राजस्थान की संस्कृति और परंपरा को जानने-समझने का अवसर मिले तो एक बार जरूर जाएं। यहाँ के लोग जितने रंग-बिरंगे वस्त्र पहनते हैं, उनके दिल भी उतने ही रंगीन और आतिथ्यभाव से भरे हुए हैं। इसके हर किले, हर मंदिर, हर मोड़ पर एक नई कहानी छुपी है। जिसे आप अपने साथ लेकर जाएंगे।

"धरती धोरां री, राजस्थानी गीत और गर्मजोशी से भरा स्वागत – यही खास पहचान है – राजस्थान!"



"It takes months to find a customer... seconds to lose one."
Vince Lombardi

When Kindness Became the Cure

V Padmaja

Divisional Manager
Associate Party Products Vertical
Strategy Resources & Govt. Services Wing
Head Office, Bengaluru



"I was posted to a residential branch where nearly 95% of the customers were senior citizens. Most of the homes around the branch were steeped in silence – occupied either by a solitary elderly individual or an aging couple. Their children had long settled abroad, mostly in the USA or UK – a common reality in Hyderabad. Dealing with this demographic came with its own set of challenges. Years of independence and solitude had made them sharp, emotionally sensitive, and often intolerant of even minor lapses in service. My predecessor had once remarked, half in jest and half in warning: 'Here, even a sneeze at the counter might cost you a deposit. These customers won't hesitate to shoot off a complaint to the Prime Minister or Finance Minister over the smallest inconvenience.'

Mr. Ravi Narayana, a 72-year-old retired General Manager from BSNL had the highest temper, a man known more for his complaints than his company. His, was a name that echoed in whispers – whispers of impatience, sharp retorts, and cold looks. "Stay clear of him," the peon would say. "a few seconds delay and he'll shout loud enough to bring the roof down."

"On my very first day at the branch, I witnessed Mr. Narayana raising his voice at the Customer Service Associate, it was over a five-minute delay in handing over his cheque book, during an exceptionally busy hour at the counter. Sensing the tension, I courteously invited him into my cabin. With a calm smile, I said, 'Sir, allow me to introduce myself. I've just taken charge of the branch today.

Please feel free to reach out to me directly whenever you visit—we're here to help you as best we can."

I learnt about him that day that he was widowed five years ago, with a son and daughter living abroad. Mr. Narayana lived in a large but lonely house, filled with furniture but not laughter. His morning routine consisted of reading newspapers and criticizing them, and his afternoons were spent either fighting with the bank employees or battling the silence within the walls of his home.

I had known him for nearly two years at the branch. Most staff would duck or disappear when he approached. He would never withdraw from ATM, he would always insist on small and fresh currency notes for everyday use. I chose to greet him with calmness – a smile he hardly returned, but I offered anyway.

"Too slow! You people work like sloths," he once snapped for delay in a fixed deposit receipt. I looked at him gently, "sir...since you worked in BSNL you know the difficulties of servers hanging down. Please understand that we are helpless and several others are also waiting for the service". I politely offered to send the deposits to his home when they are ready. He stared for a moment, lips twitching, as if fighting a smile. But habit won. He scowled again. He neither trusted his neighbours nor formed any friendships in the community.

Truth be told, I never saw him as a difficult man, just a **man with pain too deep to mask**. Grief, when unexpressed, often finds its voice in anger.

One day, he told me that he hired a middle-aged lady to help around the house, but a week later, he angrily told me during a routine visit, “She is encroaching into my personal space, who knows what her intentions were so I sent her packing.” Trust was a luxury he could no longer afford.

Then came the summer of 2020. The pandemic gripped the city. Streets emptied. Flights stopped. Fear became the common language, even among strangers.

One morning, Mr. Narayana called with a trembling voice, requesting money from his account. When I asked if everything was alright, he hesitantly said, ‘I think I have Covid symptoms.’”

I asked my peon to go collect the cheque from him and withdraw the amount to send to him. My peon refused saying I can't handle him and my life is equally precious.

I asked him how much amount he required, he said 2 lakhs. I took the cheque details through Whatsapp. His account had more than 20 lakhs which he kept for any emergencies apart from Fixed deposits. I withdrew two lakhs and then I walked to his house which is just few yards away. When I just opened the gate I saw him from the window, very pale and frail like a broken tree limb. “Don't come close,” he croaked. “He put the cheque in a plastic cover. I sanitised it and took the cheque and left the cash at his door as he insisted. I told him to get admitted to any hospital immediately as he has no one at home nor his children can come to take care. His son in New Jersey and daughter in Sydney were trapped by distance and panic.

I made calls, arranged an oxygen concentrator with the help of a nurse I knew, and coordinated doctor consultations through video. I kept in touch with him regularly over the phone, offering reassurance and checking on his recovery until he was

completely well. I also arranged for a food supplier to deliver meals at his doorstep. His voice grew stronger each day, and his tone so long marked by bitterness began to soften.

Ten days later, a miracle wrapped in morning sunlight, he tested negative. He visited a few days later and stood at the door with tearful eyes. “I don't have much to give,” he said, holding a small bouquet of hibiscus flowers from his garden. “But please accept this.” I was speechless.

Mr. Ravi Narayana, who once stormed into banks demanding perfection, was now standing with folded hands and trembling lips. “You gave me what money couldn't,” he said. “You gave me care, when even my own children couldn't reach me. I didn't trust the world, but you reminded me that some people still serve with soul.”

From then on, Mr. Narayana changed not just with us at the bank, but with everyone. He began greeting the security guard with a polite nod. He celebrated his birthday with us in the bank.

One day, he said, “You know... I used to think service was just duty. But you showed me what real service is – it's seeing the pain behind the impatience, and answering with patience anyway.”

Three months later, he sent a letter to me. An excerpt read: “When the world shut down, your staff didn't. I was not just a customer, I was a human being seen, heard, and helped. This is not just banking. This is humanity in service.”

My colleagues asked me to frame the letter. And I? I didn't need a frame. That change, his gratitude was etched in my heart forever. Because sometimes, the most valuable account you manage is the one where you deposit compassion and watch it earn interest in someone's soul.

रौनी की कहानी

स्वीटी राज

अधिकारी

पटना जीएम रोड शाखा



रौनी जब घर आया था तब मेरी दसवी की परीक्षा चल रही थी। वह कितना छोटा सा और प्यारा था, बिल्कुल छोटे से रुई के गोले के समान। मोटी मोटी प्यारी काली काली आँखें और कोमल सा छोटा सा शरीर। मेरी हथेली में समा गया था, एक वो दिन था और दूसरा जब 14 साल के बाद उसका पार्थिव शरीर मेरी बाहों में पड़ा था।

रौनी एक यादों के पिटारे की तरह है जिसको जब भी याद किया एक मीठी सी मुस्कान के साथ आँखों में यादों के आँसू दे गया। मई के गर्मी के दिनों में रौनी हमारे जीवन में आया था और आते ही उसने अपनी मासूमियत से सभी लोगों का दिल जीत लिया था। पहले दिन वो दिन भर बस मेरे हाथों में रहना चाहता था, अपनी माँ और भाई- बहनों को याद करके उदास सा बैठा था, पर जैसे-जैसे दिन बीतते गए रौनी ने हमें अपना परिवार मान लिया। एक दिन जब सभी अपने कामों में व्यस्त थे, तब रौनी ने अपनी गेंद के पीछे भागते हुए नाली में प्रवेश कर लिया, कुछ देर के बाद जब उसे खोजा जाने लगा तो वह कहीं नहीं मिल रहा था, हम सभी घबरा गए की इतने छोटे से बच्चे को कहीं बिल्ली या कोई दूसरा कुत्ता तो नहीं ले गया। घबराहट में हम सभी उसे चारों तरफ खोजने लगे, करीब 2 घंटे के बाद कहीं से रौनी के रोने की धीमी सी आवाज आई, हम सभी भागते हुए उस ओर दौड़े और काफी ध्यान से सुनने के बाद पता चला कि वह तो पानी वाली नाली में घुसकर बैठा था। आवाज देने और बहुत पुचकारने के बाद उसने अपने आपको पीछे की तरफ घुमाया और धीरे-धीरे सरकते हुए नाली से बाहर आ गया, यदि वह उलटी तरफ बढ़ जाता तो न जाने क्या होता, फिर शायद हम कभी भी उसे वापस नहीं ला पाते। नाली से बाहर आने पर रौनी पहचान में नहीं आ रहा था, बिल्कुल काले कोयले सा हो गया था। उसे नहा-धुलाकर हमने खाना खिलाया और सुला दिया। रौनी के साथ दिन बिल्कुल

बहते पानी से बीत रहे थे, पता ही नहीं चलता था कि कब सुबह हुई और कब शाम। वह हमारे साथ बाकी परिवार के सदस्यों की तरह बेड पर ही सोता था। दिन बीत रहे थे और रौनी बड़ा हो रहा था, एक बार जब मुझे कॉलेज के काम से कुछ दिनों के लिए बाहर जाना पड़ा था और वापस आने में 4-5 दिन लग गए थे, तब मेरे आते ही रौनी इतना खुश हुआ कि खुशी और उत्साह में बेड पर ही उसकी पौटी निकल गई, इस बात से वह इतना शर्मिंदा हुआ की उसने बेड पर खेलना और सोना ही छोड़ दिया।

गली में कोई भी आता रौनी उसको भूँक भूँक कर चेतावनी सी देने लगता कि खबरदार मेरे घर में मत घुसना और मकई का भुंजा / पॉपकॉर्न उसका पसंदीदा था, साथ ही कुल्फी भी, जब भी पॉपकॉर्न या कुल्फी वाला गली में आता रौनी बिना लिए जाने नहीं देता था।

एक बार जब मम्मी फूलगोभी की सब्जी बनाने के लिए गोभी काट रही थी, तब उसने चुपके से गोभी के फूल उठा कर भागने की कोशिश की और पलंग के नीचे जा कर छुप गया, जब हमने उसे पकड़ने की कोशिश की तब उसने पहले तो गुर्रा कर चेतावनी सी दी और फिर हाथों पर काट लिया, यह पहला मौका था जब उसने किसी को काटा था। उसके बाद फिर शर्मिंदा होते हुए आँखों से आँसू भी निकाले थे उसने और फिर बस वैक्सिन लगाने आने वाले डॉक्टर को काटने की कोशिश करता था। उसे टमाटर, हरा चना, नारियलपानी, अमरूद बहुत पसंद था। जब तक मम्मी किचन में खाना बनाती थी तब तक वह वहीं पड़ा रहता था। हम सभी उसे मम्मी का दुलारा कहकर पुकारा करते थे।

देखते-देखते समय बीत रहा था और कब 14 साल बीत गए

हमें पता ही नहीं चला, रौनी अब बुजुर्ग हो गया था और दौड़ने, चलने में उसे परेशानी होने लगी थी, फिर भी उसने अपनी दिनचर्या नहीं छोड़ी थी। माँ के साथ उठना उनके पीछे-पीछे चलना, किचन में बैठना और चिड़ियों को उड़ाना उसके पसंदीदा काम थे। जब मुझे बेटी हुई थी तब वह खुश भी बहुत हुआ था और प्यार बंट जाने के कारण उदास भी बहुत था। बेटी होने के बाद मैंने लगभग 3 महीने बाद रौनी को अपने हाथों से खाना खिलाया था और इस पर उसकी आँखों में आँसू या गए थे, मानो पूछ रहा हो कि इतने दिन तुमने मुझ पर ध्यान क्यों नहीं दिया।

बीतते समय के साथ उसकी बीमारी भी बढ़ रही थी और उसकी उम्र भी, हम सभी को पता था कि अब उसके पास ज्यादा दिन नहीं है हमारे साथ बिताने के लिए, लेकिन यह विचार अपने आप में ही रुला देने वाला था। मुझे आज भी बिल्कुल साफ-साफ याद है वह दिन जब उसने अपनी आखरी सांस ली थी। दिसम्बर की सुबह थी 13 तारीख थी, मैं किचन में नाश्ते की तैयारी कर रही थी और मेरे पति पूजा कर रहे थे,

मम्मी रौनी के पास ही बैठी थी क्योंकि उसकी तबीयत ठीक नहीं थी, अचानक ही माँ चिल्ला पड़ी थी, जल्दी आओ रौनी अब जा रहा है और इतना सुनते ही हम सभी अपने सारे काम छोड़कर दौड़ते हुए रौनी के पास पहुँचे थे। रौनी अपनी आँखें घूमा कर हम सब को देख रहा था और अचानक ही कंपन के साथ उसी सांस उलटी चलने लगी थी और आँखें बंद हो गई थीं। वह हम सब को छोड़कर जा चुका था पर यकीन ही नहीं हो रहा था। काफी देर उसी तरह वहाँ बैठे रहने के बाद, उसकी अंतिम यात्रा की तैयारी की गई और हमने गंगाजी के किनारे रौनी को अंतिम विदाई दी। इस बात को लगभग 7 साल हो चुके हैं पर आज भी उसकी याद आँखों में आँसू ले आती है। रौनी के जाने के बाद हमने कभी कोई दूसरा पालतू नहीं रखा, उसकी जगह कभी कोई और ले ही नहीं सकता।

इंसान हो या जानवर भावना ही सबसे अधिक महत्वपूर्ण होती है, कई बार लोग इंसान होकर भी हमारे दिलों में वह जगह नहीं बना पाते जो जानवर अपने स्वार्थहीन प्रेम से बना लेते हैं।

Homage

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

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

Name	Staff No	Designation	Branch	Expired on
ASHA KUMARI	106091	Officer	BATHANGACHI	21-02-2025
NITIN KUMAR	108948	PROB OFFICER	BILASPUR REGIONAL OFFICE	28-03-2025
RAJ SEKHAR BOSE	71485	H K CUM OFF ASST	MEMARI	29-03-2025
PRAMOD K TORANE	71495	H K CUM OFF ASST	MUMBAI DHARAVI	03-04-2025
VIJAY KUMAR	100342	H K CUM OFF ASST	CHHUTMALPUR	07-04-2025
SHANKAR RAMCHANDRA HIRVE	75525	ARMED / SEC GUARD	PUNE SWARGATE	09-04-2025
LALJIBNHAI RAMABHAI DESAI	459512	C S A	AHMEDABAD GHODASAR PRESTIGE BUNGLOWS	23-04-2025
PRAKASH S/O SHARANAPPA RATHOD	101055	H K CUM OFF ASST	CHITGOPPA	25-04-2025
JITENDRA KUMAR	717810	C S A	NOHAR	16-05-2025
T BHASKAR	678380	Officer	SHANKARAPALLY	21-05-2025

Women of Jaipur: Guardians of Culture and Grace

Sneha

Customer Service Associate
Jagatpura II Branch



“You can know a place by understanding its women — their work, their values, their traditions.”

When we think of Jaipur, we imagine pink walls, royal palaces, colourful markets, and traditional art. But the real heart of this beautiful city lies with its women — the ones who quietly carry forward its culture every day. From mothers and artisans to leaders and teachers, the women of Jaipur are the backbone of both tradition and change.

In the busy lanes of Sanganer and Bagru, women still sit in courtyards printing cloth by hand using centuries-old techniques. Beautiful designs like Bandhani and Leheriya are made with care and love, keeping old art forms alive.

Over 60% of home-based textile artisans in Jaipur are women, many of whom balance this work with family responsibilities. Their work is not just art — it's identity, income and heritage passed from one generation to another. At home, women are the first to teach culture — through food, stories, songs, and rituals. During festivals like Teej or Gangaur, they dress in traditional clothes, make sweets, worship goddesses, and sing songs their grandmothers taught them. These festivals are alive today because of women who treat them as part of daily life, not just yearly events. Even in modern homes, you will find rangolis at the door, hand-stitched quilts, or traditional music — all created or kept alive by the women of the house.

Jaipur also has a royal history of strong women. One name that stands out is Maharani Gayatri Devi, known for her beauty, strength, and leadership. In 1962, she won the Lok Sabha election with over 80% of the vote, a record at that time. She also worked to promote girls' education, starting one of Rajasthan's first all-girls schools. Her life proved that women could be royal, graceful, and bold at the same time.

Today, Jaipur's women continue to walk this beautiful line between tradition and progress. Many are now

starting small businesses — making jewelry, clothes, or traditional snacks. Some have turned their homes into home stays or cafés, where tourists can enjoy Rajasthani food and culture. Others sell their handmade products online, reaching customers far beyond Rajasthan. Groups like the Jaipur Women Artisan Collective help train and support these women, giving them confidence and new opportunities.

One such artisan is Meena Devi from Bagru, who says, “I started printing cloth when I was 10. Now I teach my daughters. “This is our story, not just a job.” Her words show how women are not just working — they are keeping a deep connection to the past, while giving hope for the future. Walk through Johari Bazaar or Bapu Bazaar, and you'll see women selling bangles, printed fabrics, and hand-stitched bags. These women might not be famous, but they are the reason Jaipur's traditions are still alive. Their creativity and hard work make the city colorful, in more ways than one.

But still, there are challenges. In villages near Jaipur, some women still don't have full access to education or work. But the change is happening. Today, more girls are going to school, and female literacy in urban Jaipur has crossed 85%. Many women are joining training programs and becoming financially independent. NGOs and women's groups are helping them learn skills, open bank accounts, and start small businesses.

The women of Jaipur are not just caretakers of culture — they are creators of a better future. Whether they are singing folk songs during Gangaur, running a small shop, or sending their daughters to college, they are shaping a city that is proud of its roots and open to change.

Jaipur's beauty is not only in its buildings, but also in its women — strong yet graceful, traditional yet forward-looking. They are the quiet strength behind every handmade piece of art, every festival, every home. The soul of the Pink City wears a dupatta, and she moves with pride, purpose, and power.

पुष्कर मेला



प्रशांत कशौधन

मंडल प्रबंधक
खुदरा आस्ति केंद्र, प्रभादेवी

चलिए आज मैं राजस्थान में अजमेर जिले के पास, पुष्कर मेले की यात्रा में ले चलता हूँ जैसे कि मेरे भाई साहब नी रिप्लेसमेंट सर्जन हैं वे अक्सर राजस्थान के क्षेत्रों में ओपीडी करने जाते रहते हैं।

मेरे तो परिवार का यही सिद्धांत है

सैर कर दुनिया की ग़ाफ़िल ज़िंदगानी फिर कहाँ? ज़िंदगी गर कुछ रही तो ये नवजवानी फिर कहाँ?"

यह शेर ख्वाजा मीर दर्द का है। इसका मतलब है कि "दुनिया की सैर कर, यह शेर राहुल सांकृत्यायन के घुमक्कड़ी के शौक से भी जुड़ा है, यह शेर जीवन में यात्राओं के महत्व को दर्शाता है।

अभी पिछले साल ही हम सभी का प्रोग्राम अजमेर और पुष्कर जाने का बना, वहाँ पर मैं, मेरे माता-पिता, भाई-भाभी, उनकी बेटी और 4 वर्षीय बेटा गये। मेले का छठवाँ दिन था, अच्छी खासी भीड़ थी।

भारत विविधताओं का देश है, जहाँ संस्कृति केवल संग्रहालयों में सजी नहीं होती, बल्कि लोगों के जीवन में जीवंतता रची बसी रहती है इन परंपराओं की अभिव्यक्ति मेलों, त्योहारों और उत्सवों के माध्यम से होती रहती है। ऐसे ही मेलों में एक, प्रतिवर्ष कार्तिक पूर्णिमा के अवसर पर आयोजित होने वाला पुष्कर मेला, जो न केवल राजस्थान की सांस्कृतिक धरोहर का प्रतीक स्तम्भ है, बल्कि यह अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर भी अपनी विशेष पहचान बना चुका है। यह मेला देसी और विदेशी पर्यटकों का आकर्षण केंद्र होता है।

यह मेला, अध्यात्म, परंपरा, लोक कला, व्यापार और जनजीवन के अद्भुत संगम के लिए सम्पूर्ण विश्व में प्रसिद्ध है। यहाँ का

ब्रह्मा मंदिर सप्तपुरियों में एक अत्यंत दुर्लभ तीर्थ है, जहाँ केवल एक दिन विशेष (पूर्णिमा) को ब्रह्मा जी की पूजा होती है।

पुष्कर मेला, धार्मिक पौराणिक कथा

पुष्कर मेला केवल सांस्कृतिक उत्सव नहीं, बल्कि उसकी जड़ें गहराई से धार्मिक आस्था में बसी हैं। इसके पीछे एक अत्यंत प्राचीन पौराणिक कथा है, जो इस स्थान की पवित्रता को बताती है।

पौराणिक मान्यता के अनुसार, एक बार ब्रह्मा जी ने सृष्टि की रचना के बाद एक पवित्र यज्ञ करने का संकल्प लिया था। यज्ञ के लिए उन्हें एक पवित्र स्थान की आवश्यकता थी। तभी उनके हाथ से एक कमल का फूल (पद्म) पृथ्वी पर गिरा और जहाँ-जहाँ उसकी पंखुड़ियाँ गिरीं, वहाँ तीन पवित्र पुष्कर सरोवर बन गये – ज्येष्ठ, मध्य और कनिष्ठ पुष्कर।

ब्रह्मा जी ने मध्य पुष्कर में यज्ञ करने का निर्णय लिया, पुष्कर में यज्ञ करते समय, ब्रह्मा जी की पत्नी सावित्री समय पर नहीं आ सकीं, जिसके कारण यज्ञ में बाधा आ रही थी। नंदिनी गाय के मुख से गायत्री को प्रकट किया गया और ब्रह्मा जी ने उनसे विवाह कर यज्ञ पूरा किया।

इससे सावित्री जी क्रोधित हो गई और उन्होंने पुष्कर को शाप दिया कि ब्रह्मा जी की कहीं भी पूजा न होगी, केवल यहीं पुष्कर में ही उनकी आराधना संभव होगी।

इसी कारण पुष्कर ही एकमात्र स्थान है जहाँ ब्रह्मा जी का मंदिर स्थित है। राजस्थान के अजमेर जिले में स्थित पुष्कर नगर हिंदुओं के पंच-तीर्थों में से एक है।

पुष्कर का सरोवर 52 घाटों से घिरा है, यहाँ कार्तिक मास की

पूर्णिमा को डुबकी लगाना अत्यंत पुण्यदायी माना जाता है। इसी दिन यहाँ लाखों श्रद्धालु दूर-दराज़ से स्नान के लिए आते हैं। इन 52 घंटों पर भव्य आरती होती है, जिसमें सैकड़ों दीयों की रोशनी और मंत्रोच्चारण के बीच वातावरण अलौकिक हो उठता है।

यह मेला न केवल आस्था का केंद्र है, बल्कि यह पारंपरिक चित्रकला, कठपुतली नृत्य, लोक संगीत, पशु व्यापार और हस्तशिल्प जैसी विविध सांस्कृतिक विधाओं का भी संगम है।

पुष्कर मेले का आयोजन और अवधि

पुष्कर मेला हर वर्ष कार्तिक शुक्ल एकादशी से कार्तिक पूर्णिमा तक, लगभग 7 से 10 दिनों तक चलता है।

पशु मेला: व्यापार और पारंपरिक गौरव

ब्रिटिश काल में अंग्रेज अधिकारियों ने पुष्कर मेले को "फेयर फॉर कैमल्स एंड ट्रेड" के रूप में वर्गीकृत किया था और इसे प्रोत्साहन देते हुए लोगों में प्रचार-प्रसार भी किया। धीरे-धीरे यह धार्मिक से व्यावसायिक और सांस्कृतिक उत्सव बनता चला गया।

पुष्कर मेला खासतौर पर अपने ऊँट मेले के लिए प्रसिद्ध है। देश के कोने-कोने से व्यापारी ऊँट, घोड़े, गाय, बैल और अन्य मवेशी लेकर यहाँ आते हैं। यह भारत का सबसे बड़ा पशु मेला माना जाता है। यहाँ जानवरों की न केवल बिक्री होती है, बल्कि उनकी सजावट प्रतियोगिताएँ, दौड़, ऊँट नृत्य और शोभा यात्राएँ भी होती हैं। ऊँटों को पारंपरिक रंगीन वस्त्रों, गहनों और घंटी झालरों से सजाया जाता है।

इस मेले में आयोजित ऊँट दौड़ और घुड़सवारी प्रतियोगिताएँ विदेशी पर्यटकों के लिए विशेष आकर्षण का केंद्र होती हैं।

राजस्थानी पारंपरिक चित्रकला: एक सांस्कृतिक सौंदर्य बोध

पुष्कर मेला न केवल व्यापार और धार्मिकता का संगम है, बल्कि यह राजस्थान की चित्रकला परंपरा को भी जीवंत मंच प्रदान करता है। यहाँ लगने वाले शिल्प बाजारों में फ़ड़ चित्रकला, भित्तिचित्र, मिनीएचर पेंटिंग, और काव्यात्मक

ऐतिहासिक कथाओं के चित्र देखने को मिलते हैं।

फ़ड़ चित्रकला, विशेष रूप से पाबूजी और देव नारायण की कथाओं को कपड़े पर चित्रित करने की पारंपरिक लोक शैली है। कलाकार बड़े-बड़े कपड़ों पर देवी-देवताओं की कथाएँ चित्रित करते हैं और फिर घूम-घूमकर इन्हें संगीत व कथा वाचन के साथ प्रस्तुत करते हैं।

मिनीएचर पेंटिंग, जो किशनगढ़, बूंदी और उदयपुर शैली में विकसित हुई, पुष्कर मेले में सजी दुकानों में सुंदर फ्रेम्स और स्कॉल में बिकती हैं। इन चित्रों में राधा-कृष्ण, गोपियाँ, मेवाड़ दरबार और राजस्थानी वीरांगनाओं की छवियाँ देखने को मिलती हैं।

कठपुतली नृत्य: लोककथा का सजीव मंचन

पुष्कर मेले की एक विशेष सांस्कृतिक पहचान है राजस्थानी कठपुतली नृत्य। यह केवल एक प्रदर्शन नहीं, बल्कि राजस्थान की लोककथाओं, इतिहास और समाज का दृश्य रूप है।

कठपुतली नृत्य में रंग-बिरंगे वस्त्रों में सजी लकड़ी की पुतलियाँ रस्सियों के सहारे संचालित की जाती हैं। कलाकार संगीत, ढोलक और संवाद के माध्यम से कथा प्रस्तुत करते हैं। ये कथाएँ कभी राजस्थानी वीरों की होती हैं, कभी हास्य व्यंग्य और कभी प्रेम कहानियाँ।

पुष्कर मेले में शाम होते ही विभिन्न मंचों पर कठपुतली नृत्य का आयोजन होता है, जो न केवल बच्चों, बल्कि विदेशी पर्यटकों के बीच भी अत्यंत लोकप्रिय है। इन कार्यक्रमों के माध्यम से लोक कलाकार अपनी पीढ़ियों से चलती आ रही परंपरा को जीवित रखते हैं।

लोक कलाकारों द्वारा प्रस्तुत कठपुतली नाच, जादूगरों के खेल और बाजीगरों के करतब भी दर्शकों का मन मोह लेते हैं।

लोक संगीत और नृत्य की विविधता

राजस्थान का संगीत, उसकी आत्मा है। पुष्कर मेले में मांगणियार, लंगा और भोपाओं द्वारा प्रस्तुत गीतों की मिठास रेतीले परिवेश में गूँजती है। उनके एकतारे, रावणहत्था और कमायचा की तानों में राजस्थानी लोककथाएँ सजीव

हो उठती हैं।

यहाँ कालबेलिया, गेर नृत्य, भवाई, चकरी नृत्य और पारम्परिक राजस्थानी लोक संगीत के कार्यक्रम होते हैं। रंग-बिरंगे परिधान, घुंघरुओं की खनक, लोक गायन की मिठास और ढोल-नगाड़ों की गूँज, महिलाएँ चाँदी के गहनों और रंग-बिरंगे लहरियों वाले घाघरे पहनकर मंच पर जब घूमती हैं, तो रेत भी मानो थिरकने लगती है। उनकी रंग बिरंगी मखमली मोजड़ियों की शान निराली ही होती है

पुष्कर मेला राजस्थान की लोक संस्कृति का जीवंत भाव चित्रांकन है।

हस्तशिल्प और बाज़ार की रौनक

पुष्कर मेले में लगने वाले बाजार केवल हस्तशिल्प व्यापार के नहीं, बल्कि रंगों, रूपों और संस्कृतियों के संगम हैं। यहाँ राजस्थानी कारीगरों द्वारा तैयार बंधेज साड़ियाँ, मोजड़ियाँ, लेदर बैग्स, राजस्थानी पगड़ियाँ, लाख की चूड़ियाँ, सजावटी सामान और संगमरमर की मूर्तियाँ, आभूषण, मिट्टी के बर्तन, लकड़ी की वस्तुएँ और छोटे-छोटे शीशों से सजाए गए सजावटी सामान अत्यंत लोकप्रिय व आकर्षण का केन्द्र बिन्दु होते हैं।

बाहरी देशों से आए पर्यटक इन वस्तुओं को भारतीय परंपरा की याद के रूप में ले जाते हैं।

इस मेले में स्थानीय कारीगरों को अपने उत्पाद बेचने का अवसर मिलता है और पर्यटकों को पारंपरिक भारतीय कला और शिल्प का मनमोहक अनुभव होता है। विदेशी पर्यटक इन वस्तुओं में विशेष रुचि दिखाते हैं।

खान-पान और स्वाद का उत्सव

राजस्थानी व्यंजन इस मेले की एक और विशेषता है

पारंपरिक भोज्य पदार्थ जैसे दाल-बाटी-चूरमा, गट्टे की सब्जी, केर-सांगरी, मिर्ची वड़ा, मालपुआ, देशी गुड़, घेवर और रबड़ी आदि का स्वाद विदेशी पर्यटकों के लिए भी नया और रोचक अनुभव होता है। यहाँ चाय की दुकानों पर बैठकर स्थानीय लोग पर्यटकों से संवाद भी करते हैं, जिससे एक

सांस्कृतिक आदान-प्रदान होता है।

हमने भी वहाँ के मिर्ची बड़े और मालपुआ का स्वाद चखा। बाटी चूरमा तो बहुत ही लजीज थे। गट्टे की सब्जी का तो कहना ही क्या।

यहाँ कई अस्थायी ढाबे और रेस्टोरेंट भी बनते हैं, जहाँ शुद्ध शाकाहारी व्यंजन परोसे जाते हैं। विदेशी पर्यटकों के लिए कुछ स्थानों पर इटालियन, चाइनीज़ और कॉन्टिनेंटल भोजन की भी व्यवस्था होती है। मेरी भतीजी ने चाइनीज़ फूड ट्राई किया।

विदेशी पर्यटकों का आकर्षण

पुष्कर मेला न केवल भारतीयों के लिए बल्कि विदेशियों के लिए भी आकर्षण का केंद्र है। यहाँ हजारों विदेशी पर्यटक प्रतिवर्ष आते हैं।

अंतर्राष्ट्रीय आकर्षण और आधुनिक रंग

पुष्कर मेला अब केवल भारत का नहीं, बल्कि अंतर्राष्ट्रीय सांस्कृतिक मंच बन गया है। यहाँ आने वाले विदेशी पर्यटकों को भारतीय संस्कृति, पारंपरिक रंग-बिरंगे परिधान, संगीत, नृत्य और ऊँट की सवारी बहुत आकर्षित करती है। कुछ स्वयं भी कलाकार बनकर भाग लेते हैं। प्रशासन ने इनकी रुचियों को ध्यान में रखते हुए बैलून फेस्टिवल, फोटोग्राफी प्रतियोगिता, योग शिविर और संगीत महोत्सव जैसे आयोजनों को जोड़ा है। साथ ही विभिन्न प्रकार के झूले बच्चों के गेम्स भी रहते हैं। राजस्थानी माणनी मेहंदी कला भी देखी जा सकती है। मेले में मेहंदी लगाने वाले कलाकार भी बैठे रहते हैं, जिन्हें विदेशी पर्यटक और देसी दोनों ही बहुत शौक से लगवाते हैं।

मेले में फोटोग्राफी प्रतियोगिता, बॉडी पेंटिंग, बैलून राइड्स और योग सत्र भी आयोजित किए जाते हैं, जो वैश्विक दर्शकों को ध्यान में रखकर आयोजित होते हैं।

प्रशासनिक प्रबंधन और सुविधा व्यवस्था

पुष्कर मेले की सफलता के पीछे एक सुव्यवस्थित प्रशासनिक ढांचा है। राजस्थान पर्यटन विभाग, अजमेर जिला प्रशासन और कई स्वयंसेवी संस्थाएँ मिलकर इस मेले को सुरक्षित, स्वच्छ और समन्वित बनाती हैं। अस्थायी टेंट सिटी, मोबाइल

अस्पताल, नियंत्रण कक्ष, टूरिस्ट हेल्प डेस्क, सुरक्षा कैमरे और स्वच्छता की विशेष व्यवस्था की जाती है।

पर्यावरण और सतत विकास की पहल

हाल के वर्षों में प्रशासन ने पर्यावरण संरक्षण की दृष्टि से कई सकारात्मक कदम उठाए हैं। जैसे प्लास्टिक मुक्त क्षेत्र घोषित करना, जैविक अपशिष्ट प्रबंधन, पर्यावरण जागरूकता शिविर, और स्थानीय संसाधनों का सतत उपयोग करते रहने के लिए प्रेरित करना।

आर्थिक महत्व

पुष्कर मेला न केवल सांस्कृतिक और धार्मिक दृष्टि से, बल्कि आर्थिक दृष्टि से भी अत्यंत महत्वपूर्ण है। इससे हजारों लोगों को प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष रूप से रोजगार प्राप्त होता है चाहे वह ऊंट पालक हों, दुकानदार, कलाकार, कारीगर या होटल व्यवसायी। पर्यटन के कारण स्थानीय अर्थव्यवस्था को मजबूती मिलती है।

समस्याएँ और चुनौतियाँ

यद्यपि पुष्कर मेला अत्यंत सफल और लोकप्रिय है, लेकिन इसकी भी कुछ अपनी चुनौतियाँ हैं।

भीड़ नियंत्रण की समस्या

पर्यावरणीय क्षति, गंदगी का फैलाव।

पशुओं की देखभाल में कमी

मूल सांस्कृतिक तत्वों का व्यावसायीकरण होना

बिचौलियों के होने से पारंपरिक कलाकारों को उचित मानदेय न मिलना।

इन चुनौतियों का समाधान पर्यटन विभाग स्थानीय प्रशासन, राज्य सरकार, कला संरक्षण निधि और स्वयं जनता के सहयोग से किया जा सकता है।

पुष्कर मेला राजस्थान की आत्मा है वह आत्मा जो परंपरा में सांस लेती है, संगीत में गूंजती है, चित्रों में रंग बिखेरती है और कठपुतलियों में जीवन पाती है, यह केवल एक उत्सव नहीं, बल्कि भारतीय जीवन के उन मूल्यों की अभिव्यक्ति है जिनमें श्रद्धा, सौंदर्य, सह-अस्तित्व और सतत विकास समाहित हैं।

पुष्कर मेला सिखाता है कि कैसे परंपरा, संस्कृति और आधुनिकता का संतुलन बनाकर एक आयोजन को वैश्विक पहचान दी जा सकती है। पुष्कर मेला न केवल राजस्थान का गौरव है, बल्कि यह भारत की जीवंत संस्कृति की जान, शान व मान की चलती-फिरती तस्वीर है।"

आज जब दुनिया तकनीकी और कृत्रिमता की ओर बढ़ रही है, तब पुष्कर मेला जैसे आयोजन हमें हमारी जड़ों से जोड़ते हैं और बताते हैं कि संस्कृति केवल देखने की नहीं, जीने की चीज़ है।

INTERESTING FACTS ABOUT RAJASTHAN

Earliest ploughed agricultural field

Kalibangan in Rajasthan is one of the main sites of the Indus Valley Civilization that flourished for about 450-600 years. This site has given evidence of the earliest ploughed agricultural field. This site also gave evidence of the earliest recorded earthquake (2600 BC), which could have also been the reason behind the end of the civilization.

A Family trip to Hyderabad – My Daughter's First Flight Adventure

Gayathri Murugesamani

Officer
Recovery Section
Regional Office, Trichy



One fine holiday, my husband, our two-year-old daughter, and I set off on a much-anticipated trip from Trichy to Hyderabad. Our daughter's first flight made this journey all the more unforgettable and extra-special - a milestone moment that turned our short vacation into a beautiful and an indelible memory.

We boarded our flight from Tiruchirappalli International Airport, unsure of how our little one would react. To our relief, she was absolutely thrilled! The view from the window, and the excitement of flying made us feel like we were experiencing it all for the first time.

We checked into the Central Court Hotel in Lakdikapul, - our Canara Bank's holiday home. It was centrally located, comfortable, and perfectly placed for accessing all the attractions we planned to explore.

Day 1: Temple, Lake, and Metro experience

- **Birla Mandir:** Our first stop was the serene Birla Mandir, a stunning white marble temple perched on a hill with breathtaking views of the city. The calm atmosphere and detailed



carvings were mesmerizing.

- **Hussain Sagar Lake:** In the evening, we headed to Hussain Sagar Lake and enjoyed a peaceful boat ride. The gentle breeze and view of the Buddha statue made it a relaxing family moment.



- **Metro Ride to Hi-Tech City and IKEA:** After sunset, we hopped on the Hyderabad Metro and made our way to Hi-Tech City. We also visited IKEA, which was exciting for all of us. From vibrant showrooms to the Swedish cafeteria, it was an experience in itself.

Day 2: Journey into History and Heritage

- **Salar Jung Museum:** We began our second day



at the Salar Jung Museum, exploring its impressive collection of art, artifacts, and antiques. The intricate craftsmanship from across the globe captivated us.

- **Charminar & Bazaar:** Next, we visited the iconic Charminar, bustling with energy and history. We walked through Bazaar, where we couldn't resist picking up some pearls and bangles.



- **Makkah Masjid:** Right next to Charminar, we took a quiet moment to visit the historic Makkah Masjid, one of the largest mosques in India. Its architectural beauty and sense of calm stood out.
- **Golkonda Fort:** In the afternoon, we climbed up the majestic Golkonda Fort. Though carrying our toddler up the stone steps was a bit of a workout, the views and echo-clapping points made it all worthwhile.



Day 3: Wild Encounters and Spiritual Calm

- **Nehru Zoological Park:** We started the day at the Nehru Zoological Park, which was an

instant hit with our daughter. From lions to elephants to monkeys, she was captivated by the animals and loved the open space to walk and run around.

- **Jagannath Temple:** After the zoo, we visited the beautiful and colorful Jagannath Temple – its architecture and calm surroundings made for a lovely spiritual stop.
- **Ameerpet Bazaar:** In the evening, we explored Ameerpet Bazaar, where we soaked up in the charm of local shopping experience and picked up some last-minute souvenirs and snacks to bring home.

Hyderabadi Flavors – A Feast to Cherish

No trip to Hyderabad would be complete without tasting its legendary biryani—and we made sure to indulge. The fragrant rice, perfectly cooked meat, and the burst of spices lived up to our expectations.



A Trip to Remember

As we flew back to Trichy, our daughter was already a more confident flyer—giggling at the clouds and waving goodbye to Hyderabad from her window seat. This trip gave us more than just sightseeing and good food; it gifted us quality time as a family, first-time experiences, and memories we'll talk about for years.

Hyderabad welcomed us with its warmth, culture, and charm. From spiritual landmarks to modern hubs, boat rides to bazaars – this trip was truly a perfect blend of everything we love.

SU-DO-KU

To solve a su-do-ku puzzle, every digit from 1 to 9 must appear in each of the nine vertical columns, in each of the nine horizontal rows, and in each of the nine boxes.

					4	2		
			2			5		
3		9			6		8	
6				7				
8			9				3	
		4	1		2			
			5					
		7		2	9		1	6
		3						7

FUN
CORNER

Vocab Vault

In this fast-moving tech world, it's easy to get lost in the digital lingo. Think you're fluent in the language of the internet, gadgets and software? Put your tech-smarts to the test with this fun and brain-boosting quiz!

Choose the correct meaning for each term and see just how up-to-date your digital dictionary is-

1. Cache (n)

- a. Video plug-in
- b. Digital Currency
- c. Temporary Memory

2. Toggle (v)

- a. Troubleshoot
- b. Switch Between Options
- c. Charge Wirelessly

3. Avatar (n)

- a. Dating app
- b. Pop-up blocker
- c. Profile image.

4. Embed (v)

- a. Fix a bug
- b. Insert into a document
- c. Download to a laptop

5. Beta (adj)

- a. Undergoing testing
- b. via Bluetooth
- c. On a Desktop

6. Luddite(n)

- a. technophobe
- b. operating system
- c. supercomputer

7. Encrypt (v)

- a. convert to code
- b. change password
- c. upload to the cloud

8. Dox(v)

- a. Go Viral
- b. Join Remotely
- c. Leak personal info.

Answers to the SU-DO-KU and Vocab Vault
on Page 31

"Kudos to Our Champs!"

Shreyas Team wishes you continued success and Bright Future"



Miss. Ananya Sujit Rathod, D/o Sri. Sujit Santosh Rathod, Manager, Goa Regional Office participated in Panaji Run 2025 organized by Rotary club Panaji Mid town and completed 5 Km Marathon. The event was held on 02nd Mar 2025 at Dr. Shayamaprasad Mukharjee Stadium, Panaji Goa. She was one among the youngest participants in Marathon.

Miss. Dwija Bajpai, D/o Sri. Prabhu Dayal Bajpai, Senior Manager, L&D centre Dehradun, participated in Silver Zone International Olympiad and scored 1st Rank (Class) & 27th Rank (State) in GK. She scored 3rd Rank (Class) and 88th Rank (State) in Maths.



Baby. Malavika P, aged 1.5 years, D/o Sri. Ajay Krishnan P, Officer, Digital Devices Monitoring section, DBS Vertical Technology Services Wing, Head Office, received certificate from Influencer Book of World records for handling 5 different containers (Opening and closing).

Baby. Yogya Unni, aged 5 years, D/o Neethu Shyam, Officer, MSME section, Circle Office, Bengaluru won Motivational Prize in "Gita Chanting Competition 2024" organised by Chinmaya Mission Thane.



Master. A Vaasan and Baby. A Vaasini, aged 2.5 years, twins of Smt. N Deepavani, Officer, HRMS South RO Chennai, won medals in the Running Race conducted by NIBOG (New India Baby Olympic Games 2025) sponsored by Decathlon.

"Kudos to Our Champs!"

Shreyas Team wishes you continued success and Bright Future"



Miss. S Neha, aged 6 years, D/o Smt M. Kowsalya, Officer, Sarkarsamakulam Branch, Coimbatore RO II, won 1st prize in Amazing Kids 2024-25 State Level Drawing Competition (TN and Puducherry) conducted by THIRD GENERATION, Chennai. She has also been awarded as Super Champ for the academic year 2024-25.

Master Abhinav R, S/o Sri. Ramamurthy A N, Senior Manager, Inspection Wing, HO Bengaluru and Smt. Anusha K R, Customer Service Associate, Bennypete Bengaluru, studying in class 3, has secured silver medal in 13th International Online Abacus Competition Conducted by Brain-O-Brain Institution, Basaveswara Nagara, Bengaluru.



Master Rohith R, aged 8, S/o Sri Raghavendra M, Divisional Manager, LBO Chitradurga, won 42nd Rank in Karnataka State under Spell Bee Competition.

Master Aarav Gupta, aged 7.5 years, S/o Sri. Aman Gupta, Assistant General Manager, RM Wing, Head Office Bengaluru has secured 3rd Rank in Indian Talent Olympiad Exam 2024-25.



Master Advik Raj, S/o Sri. Suneel Kumar, Chief Manager, Nangloi-II Branch, studying in class 5, has secured 10th Rank in International level and 3rd Rank in Zonal level in UP and Uttarakhand in the SOF ISSO examination for "SOF International Social Studies."

Contd...

"Kudos to Our Champs!"

Shreyas Team wishes you continued success and Bright Future"

Ms. Sneha Singh, D/o Praveen Kumar Singh, DGM and Chief Executive, London Branch studying in class XIIth, received the Jack Petchey Achievement Award, a prestigious accolade given to young people across London and Essex who demonstrate outstanding personal effort, overcome adversity, or make a positive impact on their community. She has also been selected by Fantasy Wings, for a real trial flight – an inspiring step towards her future dreams. She has also received Awards for Excellence in Dance and Mathematics.



Answers to the SU-DO-KU and Vocab Vault on page 28

SU-DO-KU

5	7	8	3	1	4	2	6	9
1	4	6	2	9	8	5	7	3
3	2	9	7	5	6	4	8	1
6	9	5	4	7	3	1	2	8
8	1	2	9	6	5	7	3	4
7	3	4	1	8	2	6	9	5
9	6	1	5	3	7	8	4	2
4	5	7	8	2	9	3	1	6
2	8	3	6	4	1	9	5	7

Vocab Vault

- (c) temporary memory
- (b) switch between options.
- (c) profile image
- (b) insert into a document
- (a) undergoing testing
- (a) technophobe
- (a) encrypt
- (c) leak personal info

The Crest Promise: A Banker's Story

Research & Development Section, Strategy & Data Analytics Vertical



I've been a Relationship Manager at Canara Bank since a long time. I've seen customers walk in with dreams, with challenges, with questions – and every day, my mission has been simple: **to be there, to care, and to deliver more than they expect.**

But I'll never forget the day Mr. Sudhanshu Gupta walked in. A self-made businessman, he handled success with humility. Yet, when he spoke, I could hear it – the strain of long queues, the weight of service charges, the hassle of managing banking while balancing life and business.

As I listened, I knew he needed something different—not just banking, but something that respected his time, his success, and his loyalty.

"Sir," I said, "you've always trusted Canara Bank. Now, it's our turn to offer you something that truly honors that trust – Canara Crest."

His eyes lit up with curiosity.

I told him about the **priority banking services across all branches, zero fees on more than 25 services, a dedicated helpline that doesn't keep him waiting.** I explained how his cheque limits would expand, how his debit and credit cards would now come with

exclusive lifestyle rewards, airport lounge access, and premium dining experiences.

But what made Mr. Gupta truly pause was when I said: *"There's no joining fee. We don't charge you to make you feel valued. You already are."*

From **complimentary Amazon Prime to unlimited gym access with FITPASS, golf games across the world, duty-free shopping perks, exclusive hotel benefits, and premium insurance coverage up to ₹1 crore,** Canara Crest wasn't just a product – it was a promise.

A promise that Canara Bank walks with its customers beyond the branch, beyond the transaction – into their journeys, their homes, their lives.

Over time, I watched how Crest changed Mr. Gupta's world. He no longer rushed. His travels became smoother. His weekends became richer. His life became lighter.

And me? I wasn't just his banker. I became his trusted partner.

Because that's what Canara Crest is really about. **Not just privileges. Not just luxury. It's about remembering that behind every account number is a person who deserves to be known, served, and celebrated.**

Canara Crest – Where banking meets belonging. Experience the trust that travels with you.

LEARNING AND DEVELOPMENT VERTICAL

CIBM Manipal observed the International Day of Yoga on 21.06.2025. Sri. Shreenath Joshi, GM and CLO, Sri. Karthikeyan G, Assistant General Manager, faculty members and staff actively participated in the session.



AGRA

Agra Circle Office celebrated International day of Yoga on 21.06.2025. General Manager and Circle Head Sri. Rajni Kant, Executives and officials of Circle participated in the programme.



BENGALURU

Circle Office Bengaluru organised MSME Conclave and Importer-Exporter meet on 27/06/2025. Sri. Mahesh M Pai, CGM and Circle Head extended a warm welcome to all the participants and briefed about

Bank's various schemes, new products and initiatives. The conclave featured expert sessions on topics such as Central Government initiatives for MSMEs, importance of credit scores, TREDs, MSME IPOs and dematerialization of shares.



'CLEAN TUMAKURU AND GREEN TUMAKURU' campaign was held by RO Tumakuru for cleaning and planting 121 trees at GHPS, Market Chowki School Premises. The event was conducted to commemorate 120th Foundation Day of Canara bank. Sri Gangesh Gunjan, AGM and Regional Head, inaugurated the event by planting a tree. Sri Hanumanthappa, BEO of Tumakuru, Sri Thimmegowda, Teachers Union President, Sri Siddhaiah, Head master of GHPS, Market Chowki school, staff members and students were present in the occasion.



BHUBANESWAR

Circle Office Bhubaneswar in association with Times of India, hosted a grand celebration to mark the 11th International Yoga Day on 21.6.2025, at Indira Gandhi Park, Bhubaneswar. The event was inaugurated by Sri Jagdish Chander, GM and Circle

Head and renowned Yoga Guru Sri Dharendra Acharya, who conducted the yoga session for the day.



CHENNAI

Circle Office Chennai organized an Exporter's Meet at Karur on 12.06.2025. The meeting was chaired by Executive Director, Sri Bhavendra Kumar. The meet was attended by CGM and Circle Head, Smt KA Sindhu, and Sri Loka Krishna Kumar, AGM and Region Head, Namakkal RO. Sri Atlas M Nachimuthu and Sri P Gopalakrishnan from the Karur Textile Manufacturer Exporters Association addressed the gathering, highlighting the sector's contribution and growth targets.



Executive Director, Sri Bhavendra Kumar visited Chennai Circle on 11.06.2025 and chaired a Business Review Meeting with Circle office, Regional Offices, MSME Sulabhs and selected Branches. Smt K.A. Sindhu, CGM, Chennai Circle, presented the Circle's performance under key business parameters emphasizing CASA growth, service quality and reduction of negative branches.



The Standing Committee Meeting for the month of June 2025 was conducted on 20.06.2025 at the Chennai Circle Office. The meeting was chaired by CGM Smt. K.A. Sindhu and other Executives from Operation Section. They discussed about the New Digital initiatives of the bank viz Canara Angel, Canara Payroll Package and Canara Aspire and the advantages of each product.



Sri Rajesh Kumar Singh, CGM, CA&R Wing, Head Office visited Chennai Circle Office on 24.06.2025 to conduct a comprehensive Business Review Meeting to



assess the performance of the Circle Office and all Regional Offices. Smt. K.A. Sindhu, Circle Head, presented an overview of the Circle's business performance, recent achievements, challenges, and strategic priorities.

DELHI

As a part of CSR initiative, a Blood Donation Camp in collaboration with the Indian Red Cross Society was organized at Circle Office Delhi on 10.06.2025 under the leadership of CGM, Sri. Vikram Duggal. A total of 41 staff members including the Circle Head and other Executives participated in the camp.



GUWAHATI

ED, Sri Hardeep Singh Ahluwalia visited Guwahati Circle on 18.06.2025 for a Review cum Business Strategy Meeting with the Regional Offices, Mid Corporate Branch, Retail Asset Hubs, ARM Branch, ELBs, VLBs and LBs. A comprehensive and in-depth overview of the performance of Guwahati Circle was presented by Circle Head and GM, Sri Lok Nath, highlighting the strengths and weaknesses of the Circle and also scope for growth in different sectors.



HUBBALI

Smt T P Jyothilekshmi, GM, Gold Loan Vertical, Head Office, visited Hubballi Circle on 18.06.2025 to review the Circle Performance of RAHs, Sulabhs, and select high-focus branches. Emphasis was placed on achieving Circle and Regional targets for June 2025, enhancing alignment with Bank's scoring matrix and adopting work techniques with a focus to secure top 10 rankings within peer groups.



Smt Mamatha A Joshi, GM, PC Vertical, Head Office and Sri Veerendra Babu, Circle Head and GM, Hubballi Circle, visited Chikkodi & Belagavi RO, on 10.07.2025 & 11.07.2025 to participate in SHG credit linkage programme which was held as part of an outreach programme.



JAIPUR

MSME Vertical Head and GM, Sri Sunil Kumar Yadav visited Circle Office Jaipur on 21.06.2025 for an interactive session with MSME Clients and chaired the

Business cum Review meet. Smt Geetika Sharma, GM, and Circle Head, RO Heads, Overseeing Executives of advances at RO, MSME Sulabh Heads and ELB / VLB Heads participated in the meeting.



Sri Venkatesh Prasad-GM and Sri Sunil B Joshi DGM, Marketing & Public Relations Vertical, Head Office, visited Jaipur Circle Office on 23rd and 24th June 2025. Smt Geetika Sharma, GM and Circle Head, along with the Executives of HO met Top Government officials and discussed various Bank offerings under deposits and loan products and areas of collaboration in public service delivery through banking.



Sri. R Rajesh, GM, Credit and Prepaid Cards Vertical, Head Office visited Jaipur Circle Office on 16th and 17th June 2025 to conduct a Review cum Business Strategy Meet of RO's, VLBs, MCBs, RAHs and MSME Sulabhs. During the meeting, Sri R Rajesh highlighted Bank's focus areas mainly - CASA, RTD, Flagship Accounts, SB Individual Growth, Retail Advances,

MSME and Non – Interest Income, and active participation in the ongoing campaign “Each One Source Five”. He also stressed upon the need of canvassing Quality Credit Cards. The performance of Regional Offices, ELBs, VLBs, RAHs, ARMB, MSME Sulabhs was reviewed and appropriate suggestions were given for improvement.



LUCKNOW

ED, Sri Hardeep Singh Ahluwalia, visited Lucknow Circle on 05.07.2025 to conduct a Business Cum Review Meet with COs, ROs, MCBs, RAHs, MSME Sulabhs, ELBs and selected VLBs. The Circle's overall performance under various parameters were discussed for the June Quarter and the strategic roadmap for Q2 FY 2025-26 was put forward by Sri Ajit Kumar Mishra, GM and Circle Head. The Executive Director shared the corporate message focussing on strategic imperatives like utilizing “Business Around App” and “Prosper Leads” for garnering fresh business, slippage management (SMART75), TAT for MSME and the role of CRO/CRM on transition from Transactional Banking to Relationship Banking.



MADURAI

ED, Sri Bhavendra Kumar and Smt K B Geetha, GM from FI Vertical, Head Office, visited Madurai Circle on 13.06.2025 to review the performance of all the Regional Offices, MCBs, ELBs, MSME Sulabhs, RAHs, ARM Branches and select ELBs/VLBs of Madurai Circle. All the loss making branches of the Circle were reviewed through Webex and suggestions to increase profitability were shared. ED emphasized upon Flagship Account Opening and 'Each One Source Five' campaign. Top performing Regional Offices viz Madurai & Thanjavur were felicitated after the review.



Madurai Circle initiated an awareness program through Digital Mobile Van themed "Customer Right, RBI Ombudsman Scheme & Grievance Redressal" on 18.06.2025. The Mobile Van covered the entire Madurai City & nearby villages for a period of 5 days. The Digital Mobile Van was flagged off by General Manager, Smt A K Bhooma in the presence of the Circle Executives.



International Yoga Day was observed on 21.06.2025 at Regional Office-1, Coimbatore under the guidance of Smt. K. R Shylaja, DGM and Regional Head. Executives and staff members of Regional Office and local Branches participated in the event.



Tamil Training Program was organised on 27.06.2025, under the aegis of Town Official Language Implementation Committee, Madurai by Circle Office, Madurai. The event was attended by staff members from Central Government offices, Autonomous bodies, Corporations, and PSU's in Madurai. This program sought to suggest the significance, scope and relevance of Tamil language among non-Tamil speaking Central Government employees.



MUMBAI

Sri Prabhat Kiran, CGM, Corporate Credit, International Operation & Associates Wing, Head Office, visited Mumbai Circle on the 18.06.2025 for a Review-cum-Business Strategy Meeting with Regional Offices, LCBs, MCBs. He addressed the gathering and provided insights into the Circle's performance across various business parameters. Credit growth strategies, institutional strengthening, performance insights, importance of profitability and customer engagement, significance of connecting with customers were the keypoints discussed upon.



PATNA

A Business Review Meet of Regional Offices, RAHs, MSME Sulabhs, Mid Corporate Branch, CPH and VLBs was conducted on 19.06.2025. The meeting was chaired by Executive Director, Sri. Hardeep Singh Ahluwalia, Sri. V S Santosh, Secretariat to the Board and Circle Head Sri. Ajay Kumar. All RO Heads along with RAHs, MSME Sulabhs and respective Branch Heads participated in the meeting.



TRIVANDRUM

On the occasion of National Reading Day, Library Day was conducted by Official Language Cell, HRM Section, Regional Office Ernakulum on 19.06.2025. The program was presided by Smt Reshma Ashok Sah, AGM. All the staff members of the Regional Office participated in the programme.



TIRUPATI

Sri Pranay Ranjan Deo, GM, SAM WING, Head Office along with Executives from the Circle visited institutions in and around Tirupati on 24.06.2024 & 25.06.2025 and interacted with Sri C. Selvam, IFS – Curator, S V Zoological Park, Sri Tammineni Venkateswarlu, Chairman - Vijaya Educational Society, Tirupati and Sri Niranjan Babu, Principal – Seven Hills College of Pharmacy, Tirupati to strengthen the relationships with our Bank.



A Business Review Meet of Tirupati Circle was chaired by Sri. Chakravarthi P, GM, Strategy & Data Analytics Wing, Head Office and Sri. Panduranga Mithanthaya, GM and Circle Head on 14.06.2025. COs, ROs & selected Branches participated in the review meet.



अहमदाबाद

अंचल कार्यालय अहमदाबाद के तहत क्षेत्रीय कार्यालय, अहमदाबाद ने अपने 'केनरा ग्राहक संपर्क पहल' के अंतर्गत ग्राहक संपर्क हेतु दिनांक 22 जून, 2025 को वॉकथॉन का आयोजन किया। इस दौरान बैंक के उत्पादों और सेवाओं के बारे में जागरूकता लाने के लिए मोटेरा से न्यू सी जी रोड, अहमदाबाद तक 6 किलोमीटर की वॉकथॉन का आयोजन किया गया। कार्यक्रम की शुरुआत अंचल प्रमुख और अन्य कार्यपालकों द्वारा ध्वजारोहण करने के साथ की गई, तदुपरांत अंचल प्रमुख व महाप्रबंधक श्री रणजीत कुमार झा ने एक प्रेरक संबोधन दिया, जिसमें उन्होंने बचत खातों पर न्यूनतम शेष राशि शुल्क में छूट सहित बैंक की हालिया ग्राहक-हितैषी पहलों पर जोर दिया। इस संबोधन ने कर्मचारियों को ग्राहक जुड़ाव में सक्रिय रूप से भाग लेने और संबंधों को मजबूत करने के लिए प्रेरित किया। सभी कर्मचारियों को बैंक के लिए नया व्यवसाय लाने हेतु ग्राहक संबंध प्रबंधन और टर्न अराउंड टाइम के महत्व के प्रति संवेदनशील बनाया गया। अंचल कार्यालय व क्षेत्रीय कार्यालय के कार्यपालकों तथा कर्मचारियों के अलावा विभिन्न शाखाओं के प्रमुखों और कर्मचारियों सहित लगभग 250 कर्मचारियों ने सक्रिय रूप से इस वॉकथॉन में भाग लिया। सभी कैनराइट्स ने अपने बैंक के विभिन्न उत्पादों के पैम्फलेट वितरित किए और पैदल यात्रियों, दुकानदारों, संस्थाओं, हाउसिंग सोसाइटियों और यात्रियों के साथ जमीनी स्तर पर बातचीत भी की।



भोपाल

दिनांक 07.07.2025 को श्री हरदीप सिंह अहलूवालिया, कार्यपालक निदेशक ने जबलपुर का दौरा किया। इस अवसर पर समीक्षा बैठक आयोजित की गई जिसकी अध्यक्षता

आदरणीय कार्यपालक निदेशक, श्री हरदीप सिंह अहलूवालिया एवं अंचल कार्यालय के अंचल प्रमुख व महाप्रबंधक श्री प्रवीण डी. काबरा ने की। इस बैठक में खुदरा आस्ति केंद्र, एमएसएमई सुलभ और चयनित शाखाओं के शाखा प्रमुखों सहित सभी क्षेत्रीय कार्यालयों के कार्यालय प्रमुख उपस्थित रहे। इस समीक्षा बैठक में भोपाल अंचल के अधीन आने वाले क्षेत्रीय कार्यालयों, क्षेत्रीय कार्यालयों की चयनित शाखाओं, खुदरा आस्ति केंद्र, एमएसएमई सुलभ, ईएलबी, वीएलबी के कार्यनिष्पादन की समीक्षा की गई। श्री हरदीप सिंह अहलूवालिया, कार्यपालक निदेशक ने जून तिमाही 2025 के लिए विभिन्न कारोबार मानदंडों के तहत व्यावसायिक निष्पादन पर प्रकाश डाला और वित्त वर्ष 2025-26 की दूसरी तिमाही के लिए कार्यनीति रोड मैप के बारे में जानकारी दी।



चंडीगढ़

श्री मनोज कुमार दास, महाप्रबंधक के कुशल मार्गदर्शन में अंचल कार्यालय, चंडीगढ़ ने दिनांक 21.06.2024 को "अंतर्राष्ट्रीय योग दिवस" मनाया गया। इस कार्यक्रम में अंचल कार्यालय, क्षेत्रीय कार्यालय, आंचलिक निरीक्षणालय और शाखाओं के कार्यपालकों व कर्मचारियों ने भाग लिया। श्री वेद प्रकाश, उप महाप्रबंधक, श्री राजीव कुमार, उप महाप्रबंधक, श्री बी रवि, उप महाप्रबंधक, श्री राजीव ठुकराल, उप महाप्रबंधक, आंचलिक निरीक्षणालय ने अपनी उपस्थिति से कार्यक्रम की शोभा बढ़ाई। श्री आदिनारायण गुप्ता, सहायक महाप्रबंधक, अंचल कार्यालय चंडीगढ़ द्वारा इस समारोह का संचालन किया गया। कार्यक्रम में सभी कर्मचारियों ने बड़े जोश और उत्साह के साथ भाग लिया।



जयपुर

श्री भवेन्द्र कुमार, कार्यपालक निदेशक द्वारा दिनांक 09.07.2025 और 10.07.2025 को अंचल कार्यालय जयपुर का दौरा किया गया, दौरे के दौरान अंचल कार्यालय/क्षेत्रीय कार्यालय, एमसीबी, एआरएम, आरएएच, एमएसएमई सुलभ और चयनित ईएलबी/वीएलबी की समीक्षा तथा एचएनआई ग्राहकों एवं सरकारी विभागों के साथ कारोबारिक बैठक की गई। इसके साथ ही केनरा प्रीमियम पेट्रोल पैकेज के तहत कार्यपालक महोदय श्री भवेन्द्र कुमार ने अंचल प्रमुख श्रीमती गीतिका शर्मा एवं अन्य कार्यपालकों के साथ, एमजीयू के शिशू रोग विभागाध्यक्ष स्वर्गीय डॉ. मुनीश कुमार कक्कड़ की नामिति डॉ. शालू कक्कड़ को 46 लाख रुपये का चेक सौंपा गया।



करनाल

बैंक की कॉर्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी (सीएसआर) पहल के एक भाग के रूप में हमारी सम्मानित शेयरधारक निदेशक श्रीमती आभा सिंह यदुवंशी जी ने 9 जुलाई 2025 को श्री सत्य साईं संजीवनी अस्पताल (पलवल) का दौरा किया, जहां

जीवन रक्षक बाल चिकित्सा हृदय उपकरणों की खरीद की उद्देश्य हेतु 96.15 लाख का योगदान दिया।



पटना

दिनांक 12.07.2025 को पटना के होटल मौर्या में आयोजित एक कार्यक्रम में केनरा बैंक और बिहार राज्य परिवहन निगम के बीच एक समझौते पर हस्ताक्षर हुआ जिससे यात्रियों को सरकारी बसों के टिकट ऑनलाइन बुक कराने की सुविधा मिलेगी। इस कार्यक्रम में बिहार सरकार के परिवहन मंत्री श्रीमती शीला कुमारी, परिवहन विभाग के अपर सचिव श्री प्रवीण कुमार, बी एस आर टी सी के प्रशासक श्री अतुल कुमार वर्मा उपस्थित थे। केनरा बैंक की ओर से महाप्रबंधक श्री अजय कुमार तथा बिहार राज्य परिवहन निगम की ओर से प्रशासक श्री अतुल कुमार वर्मा ने समझौते पत्र पर हस्ताक्षर किया। इस समझौते के उपरांत ऑनलाइन टिकट बुकिंग का सपना साकार होगा। अब यात्रीगण डिजिटल माध्यम से टिकट बुकिंग कर यात्रा का आनंद ले सकते हैं। यह व्यवस्था राज्य भर में संचालित सभी बसों में लागू होगी, जिससे यात्री बगैर परेशानी के यात्रा कर सकेंगे। इस पहल के तहत केनरा बैंक सभी बसों



को स्वचालित किराया संग्रहण के लिए सभी सरकारी बसों को मशीन वितरित करेगा। इस अवसर पर केनरा बैंक की ओर से महाप्रबंधक श्री अजय कुमार के अतिरिक्त पटना क्षेत्रीय कार्यालय के उप महाप्रबंधक श्री विकास भारती तथा अन्य कार्यपालकगण उपस्थित थे।

कार्यपालक निदेशक श्री हरदीप सिंह अहलूवालिया ने दिनांक 19 जून 2025 को पटना अंचल कार्यालय का दौरा किया। इस दौरान उन्होंने बैंक के कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के अंतर्गत पटना में स्थित तख्त श्री हरमिनदर जी पटना साहिब को एक बोलेरो वाहन भेंट की गई। इस अवसर पर आयोजित कार्यक्रम में पटना अंचल के प्रमुख महाप्रबंधक श्री अजय कुमार, उप महाप्रबंधक श्री आनंद श्रीवास्तव सहित बैंक के कई उच्चाधिकारीगण उपस्थित थे एवं तख्त श्री हरमिनदर जी पटना साहिब की ओर से अध्यक्ष श्री जगजीत सिंह सोही, अतिरिक्त मुख्य ग्रंथी ज्ञानी दिलीप सिंह, सचिव हरवंश सिंह, धर्म प्रचार समिति के अध्यक्ष श्री महेंद्र पाल सिंह ढिल्लो इत्यादि उपस्थित थे।



रांची

केनरा बैंक के 120वें स्थापना दिवस के अवसर पर दिनांक 01.07.2025 को अंचल कार्यालय में कार्यक्रम आयोजित

किया गया। इस कार्यक्रम की अध्यक्षता श्री सुजीत कुमार साहू, महाप्रबंधक ने की। सभी अधिकारियों ने इस दिन को गर्व, उल्लास एवं प्रतिबद्धता के साथ मनाया और केनरा बैंक को नई ऊंचाइयों पर पहुंचाने का संकल्प लिया। श्री साहू जी ने इस अवसर पर केनरा बैंक की 120 वर्षों की गौरवमायी यात्रा, सामाजिक सरोकारों में बैंक की भूमिका तथा भविष्य की योजनाओं पर प्रकाश डाला। उन्होंने बैंक के प्रत्येक कर्मचारी के योगदान को सराहा और सभी को टीम भावना के साथ आगे बढ़ने का संदेश दिया। कार्यक्रम में अंचल कार्यालय रांची के सभी कार्यपालकगणों तथा कर्मचारीगणों की सहभागिता रही। बैंक की 120 वर्ष पूरे होने के अवसर पर कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के अंतर्गत पूरे झारखंड में बैंक शाखाओं द्वारा पौधारोपण, सामुदायिक विकास के अंतर्गत शोचालयों का निर्माण, स्कूलों की मरम्मत करना, मेधावी छात्रों को छात्रवृत्ति प्रदान करना सम्मिलित हैं। साथ ही बैंक के 120वें स्थापना दिवस के अवसर पर सुजीत कुमार साहू, महाप्रबंधक एवं श्री मंगरे मनोज सुदाम राव, उप महाप्रबंधक के करकमलों से अंचल कार्यालय के नए भूमि परिसर पर पौधा रोपण किया गया।



INTERESTING FACTS ABOUT RAJASTHAN

“Land of the Kings” - Rajasthan

Before the British reigned India, the State of Rajasthan was known as 'Rajputana' and was ruled by different Kings.

प्रधान कार्यालय बेंगलूरु में अंतर्राष्ट्रीय योग दिवस 2025 का आयोजन

International Yoga Day 2025 Celebrations at HO Bengaluru



PROSPER: Turning Data into Business, Smarter & Faster!

Strategy & Data Analytics Vertical, Strategy, Resources & Govt. Services Wing

In today's fast paced and competitive environment, timely outreach and customer-centric services are more than just best practices – they are business imperatives. At our bank, we've long recognized the power of data and the role it plays in shaping meaningful customer engagements. Taking this vision forward, we introduced PROSPER – A lead lifecycle management package, a modern tool to manage, track and convert high quality analytical leads into real business.

We are already generating analytical leads through tools like BD360 and Business Intelligence Reports. But PROSPER takes it a step further by serving up high quality, high conversion potential leads – right from consented customers to those making enquiries elsewhere. It's like the difference between casting a net and holding a fishing rod – Now we know whom to contact and why.

What makes PROSPER smart?

- Only the most relevant leads make the cut.
- Includes customer consent info and CIC alerts for better targeting.
- Real-time alerts by SMS/email when leads are assigned to branches.
- Auto-escalation if leads aren't acted on in time.
- Auto-archival of stale leads after a certain period.
- End-to-end lead lifecycle visibility – no more chasing excel sheets!
- System-triggered customer SMS updates after lead contact – as transparency builds trust.

Time is money – and a delay could mean a lost opportunity. That's why every lead has a defined Turnaround Time (TAT). If not contacted in time, it

escalates up the ladder – from branches to ROs to Cos. Leads stay active for a limited time period – act fast!

Whether you're a Branch, RAH/ Sulabh, RO or CO

- Contact the lead quickly, record your response
- Mark it correctly (Prospective/Not Prospective/ Unable to Contact) – no second chances!
- Track conversions, especially for “Contacted - Prospective Leads”.
- Avoid last minute bulk updates – the system will close dormant leads.

New Features you'll love

- Leads marked as “Contacted - Positive” will now escalate if not converted in 30 days.
- RO/CO can verify, reconfirm, or close such leads – status gets updated as “Prospective Verified”.
- If still not converted within 60 days, they move to Business Opportunity Lost
- SMS alerts to customers upon status updates, adds a personal touch and builds engagement.

Let's make the most out of these leads – each one is a potential customer waiting for a call, a conversation, or a helping hand. So,

- Check Prosper regularly
- Update status accurately
- Follow-up diligently
- Convert Smartly

Together, let's PROSPER and grow business the smarter way!

For more details, check out the internal circulars IC/10/2024, IC/369/2024, IC/416/2025.

रंग-रस-रेत से भरी राजस्थान की यात्रा



अलोक पाठक

वरिष्ठ प्रबंधक
अध्ययन व विकास केन्द्र, रांची

हर वर्ष गर्मियों की छुट्टियों में हम कहीं न कहीं घूमने जाते हैं। मेरा छोटा-सा परिवार-मैं, मेरी पत्नी और हमारा पाँच साल का बेटा-हमेशा ऐसी जगह जाना चाहते हैं जहाँ न केवल दृश्य खूबसूरत हों, बल्कि आत्मा को भी कुछ स्पर्श करें। इस बार हमारी यात्रा की दिशा थी: राजस्थान एक ऐसी भूमि जहाँ मिट्टी बोलती है, हवा संगीत गुनगुनाती है और हर गली इतिहास की कहानी कहती है।

गुलाबी नगरी जयपुर की झलकियाँ

जैसे ही हम जयपुर पहुँचे, स्टेशन के बाहर गुलाबी रंगों की इमारतें मानो हमें गले लगाने को तैयार थीं। मेरी पत्नी की आँखों में एक चमक थी, उसने धीमे से कहा, "ये शहर नहीं, एक चित्रकार का सपना है।" हमने यात्रा की शुरुआत आमेर किले से की। बेटा किले की ऊँचाइयों पर पहुँचकर बोल पड़ा, "पापा! छोटा भीम भी शायद ऐसे ही किलों में रहता होगा!" उसके चेहरे पर वह मासूम उत्सुकता थी जिसे देखकर यात्रा की थकान उतर गई। किले की दीवारों पर चलते हुए, झरोखों से झाँकते हुए, हम सब कल्पनाओं में डूबे रहे।

जोहरी बाजार और बंधेज की मुस्कान

दोपहर को हम जोहरी बाजार गए। बाजार की गलियों में रंग-बिरंगे बंधेज के कपड़े लटक रहे थे। हल्की हवा उन दुपट्टों को लहराते हुए नचा रही थी। जैसे ही मेरी पत्नी ने एक गहरा गुलाबी और पीला बंधेज का दुपट्टा देखा, उसकी आँखों में अजीब सी चमक आ गई।

उसने दुपट्टा उठाकर कहा, "बिलकुल वैसा ही दुपट्टा मेरी माँ के पास भी था... जब मैं छोटी थी, वो तीज के दिन पहनती थीं।

मैंने देखा कि वो सिर्फ एक कपड़ा नहीं देख रही थी – वो अपने बचपन की यादें देख रही थी, अपनी माँ का मुस्कुराता चेहरा, आँगन में लहराते हुए रंग।

उसने वह दुपट्टा बड़े स्नेह से अपनी हथेली पर फैलाया और धीमे

से बोली, "ये सिर्फ दुपट्टा नहीं है ये तो मेरी यादों की गठरी है।" मैंने बिना कुछ कहे वो दुपट्टा खरीद लिया।

उस दिन मैंने सीखा कि शिल्प सिर्फ कारीगरी नहीं होती – वो भावनाएँ होती हैं, पीढ़ियों से दिलों में उतरते हुए रंग।

जब छोटा भीम की थाली आई

बीकानेर के पास, हम एक पुराने से ढाबे पर रुके थे। दोपहर की गर्मी थी और मिट्टी की खुशबू हवा में घुली थी। ढाबे से घी की महक उठ रही थी और ताज़ा बनी दाल बाटी चूरमा की थालियाँ सामने परोसी जा रही थीं। मेरा बेटा उत्सुकता से थाली को घूर रहा था।

जैसे ही उसने बाटी उठाई, मुस्कुराकर बोला, "पापा! ये तो वही खाना है जो छोटा भीम खाता है ना? उसकी थाली में भी तो ये गोल-गोल बाटियाँ होती हैं!"

हम सब हँस पड़े। मैं उस क्षण को कभी नहीं भूल पाऊँगा – जब एक मासूम बच्चे की कल्पना और एक ऐतिहासिक व्यंजन एक हो गए। उसकी आँखों में चमक थी, जैसे वह खुद भी दाल बाटी खाकर कोई साहसिक कारनामा करने वाला हो। उस दिन दाल बाटी सिर्फ स्वाद नहीं था, बल्कि एक अनुभव था जो हमारे बेटे की कल्पना और परंपरा के बीच पुल बन गया।

उदयपुर की झीलों में शाम की परछाइयाँ

उदयपुर में झीलों का शहर हमें एक नई दुनिया में ले गया। फतेह सागर झील के किनारे बैठकर हमने नाव की सवारी की।

बेटा बतखों को देखकर चिल्लाया, "मम्मी! देखो ये तो कार्टून वाली झील है!"

शाम को झील के किनारे जब सूरज ढल रहा था, मेरी पत्नी का चेहरा सुनहरी रोशनी में नहाया हुआ लग रहा था। "ऐसी जगह पर हर शाम कविता बन जाती है," उसने कहा।

नृत्य, ढोल और ढलता चाँद

एक गाँव में रात बिताने का अवसर मिला। वहाँ लोक कलाकारों ने घूमर और कालबेलिया नृत्य प्रस्तुत किया। मेरी पत्नी मंत्रमुग्ध होकर नर्तकियों की चाल और हाथों की लचक देख रही थी। बेटा ढोल के पास जाकर ताल पर ताली बजा रहा था।

उनके नृत्य और संगीत में ऐसा भाव था, जो आत्मा को झकझोर दें। हमने भी उनके साथ थोड़ी देर के लिए घूमर किया वो रात एक उत्सव बन गई।

हवेलियों की दीवारों से झाँकता इतिहास

शेखावाटी की हवेलियाँ जैसे पेंटिंग्स की गैलरी हों। दीवारों पर बने रामायण, महाभारत और राजाओं के चित्रों को देखते हुए बेटा उत्साहित हो उठा, "पापा! ये सब तो किताब में हैं न! ये दीवारें कहानी कह रही हैं क्या?"

मैंने कहा, "बिलकुल बेटा, ये दीवारें वक्त से बातें करती हैं।"

जब लकड़ी में जीवन बसा दिखा

जैसलमेर के बाजार में लकड़ी की नक्काशी वाली ज्वेलरी बॉक्स देखकर मेरी पत्नी ने कहा, "ये शिल्प नहीं, संवेदना है।"

उस छोटे बॉक्स में कितनी बारीक मेहनत थी। हमने वहाँ से ब्लू पॉटरी की प्लेट्स, मीनाकारी की चूड़ियाँ और चांदी की पायल खरीदीं। बेटा तो एक ऊँट की आकृति वाला खिलौना लेकर बहुत खुश हुआ।

भोजन-सिर्फ स्वाद नहीं, आत्मीयता

जैसलमेर के पास एक गाँव में हमने चूल्हे पर बनी बाजरे की रोटियाँ, सफेद मक्खन और छाछ का स्वाद लिया। वहाँ की महिला ने परोसते हुए कहा, "थोड़ा और लीजिए बाबूजी, घर का बना है।"

मेरी पत्नी ने धीरे से कहा, "इनके पास बहुत कुछ नहीं है, लेकिन जो है, उसमें आत्मा है।"

भोजन में सिर्फ स्वाद नहीं, अपनापन घुला था। बेटा भी बार-बार रोटी माँग रहा था।

साफा बाँधने का शाही अहसास

जोधपुर में एक स्थानीय दुकानदार ने मेरे सिर पर राजस्थानी साफा बाँधा। जैसे ही बेटे ने मुझे देखा, वो हँसकर बोला, "पापा! आप तो राजा लग रहे हो!"

हम तीनों ने साफा पहना और वहाँ की गलियों में घूमे। वो साफा अब भी हमारे घर में है—यादों की तरह बँधा हुआ।

रेगिस्तान की रात और तारे

थार के रेगिस्तान में ऊँट सफारी के बाद हम तंबू में रुके। रात में चारों ओर रेत ही रेत और ऊपर असंख्य तारे।

बेटे ने पूछा, "पापा! इतने तारे तो कभी देखे ही नहीं! क्या ये हमारे साथ चल रहे हैं?"

उस रात हम तीनों लेटे, तारों को गिनते रहे। वो रात सिर्फ रात नहीं थी, एक अनुभव था शांति, प्रेम और जीवन के करीब होने का।

मिठास की स्मृति-घेवर, मालपुए और बाल मिठाई

जयपुर से लौटते समय एक बुजुर्ग महिला ने ट्रेन में हमें घेवर और बाल मिठाई दी। बेटे ने पूछा, "ये किस चीज से बना है?"

महिला मुस्कराई, "घी और प्यार से बेटा।"

हमने उसे वहीं बैठाकर धन्यवाद दिया और मिठाइयों को महसूस किया। उस मिठास में सिर्फ स्वाद नहीं, जीवन की सरलता थी।

स्कूल में बेटे की प्रस्तुति

यात्रा के कुछ दिन बाद बेटे का स्कूल में प्रस्तुति कार्यक्रम था। उसने राजस्थान पर बोलने का निर्णय लिया। उसने छोटे-छोटे वाक्यों में कहा, मैंने किला देखा, चूरमा खाया, घोड़ा देखा और सबसे मज़ा आया दाल-बाटी में।

उसने पहन रखा था साफा और हाथ में ऊँट का खिलौना। उसकी मासूम बातों में जो भाव थे, वो किसी भी भाषण से गहरे थे।

आत्मा में रचे-बसे रंग

राजस्थान की यात्रा मेरे लिए केवल एक पर्यटक होने का अनुभव नहीं था। यह एक पिता होने का सौभाग्य था, जब मेरे बेटे ने स्वाद में कल्पना खोजी। यह एक पति होने का गौरव था, जब मैंने अपनी पत्नी की आँखों में बीते वर्षों की झलक देखी।

इस यात्रा ने मुझे सिखाया कि कला, भोजन और संस्कृति जब हमारे अपनों की यादों से टकराते हैं, तो वे केवल सुंदर नहीं रहते, वे हमारे जीवन का हिस्सा बन जाते हैं।

यह यात्रा समाप्त नहीं हुई वह हमारे साथ जीवित है, हर स्मृति, हर अनुभव और हर मुस्कान में।

The Best Service is No Service



Samuvel S

Senior Manager
Marketing Section
Circle Office, Chennai

Customers are the Heart of Banking.

The ideal way to bank with a personal touch is to create a **"No Service Needed"** experience. Customers don't interact with banks because they want to—they do so because they have to. No customer wakes up thinking, **"Today, I want to visit branch / want to talk to customer service!"** They engage with banks for their financial needs, not to troubleshoot problems.

Banks constantly introduce new products and services to attract customers, often exceeding expectations. Yet, customers don't buy these products to deal with customer service—they buy them for their financial requirement and success.

The Myth of Customer Relationships

There's a misconception that customers want frequent interactions with service teams and would like to visit branch for all their problems. In reality, they'd rather not need service at all. **The best customers are those who never call, never visit, yet keep returning because everything works perfectly.**

Let's examine a common frustration. A customer needs to update his mobile number in his bank account. He calls the toll-free number, only to be told to visit his home branch. He goes in person, submits a form, and is served politely. Also, he has given feedback of 5-star rating to the employee who attended the request.

Isn't this good service? No.

At first level, why should he visit a branch at all? The

focus shouldn't be on how well the request was handled but on why it was needed in the first place. What can be done in 2 minutes via app now has become a 2 hours' chore. Politeness can't compensate for outdated process.

The Shift from Reactive to Proactive Banking

Banks invest heavily in customer service technology — more helplines, more staff. But the real goal should be eliminating the need for service entirely. Instead of managing complaints, banks must prevent them by; Self-Service That Works, Proactive Problem-Solving (Solving Customers Problem before they notice them) and Simplified Processes (If updating contact details takes a branch visit, the system is broken)

Happy Compliance Vs. Happy Customers

Banks often have happy compliance departments but unhappy customers. Too much focus is placed on how politely a problem is handled rather than why it occurred. Frontline staff face pressure for service quality, even when rigid processes—not employees—are the real issue.

The Solution :

Customers' needs must be understood before they do. Fast, Simple and Flexible Processes have to be done digitally for all mutated works which needs the presence of customers in person. Banking software's should be upgraded with excellence so that customers never need to reach out in person.

In the past, service meant waiting for customers to

seek help. Today, true service means attending customers' needs before they arise. The best banks don't just solve problems—they make problems disappear. AI & Automations, Contactless Self-Service and Proactive Engagement are the best solutions for making the problems disappear.

and isn't about making customers call their Relationship Managers for problems—it's about designing systems where customers are in the driver seat and solve the problems at their convenient time through digital mode.

"Modern customer service isn't about fixing errors

**The Ultimate Personal Touch in Banking?
Making Service Invisible.**

कविता

बब्बा और बिटिया



रेनी श्रीवास्तव

अधिकारी

एमएसएमई सुलभ, प्रयागराज

मनिजर साहेब!
बिटिया की पढ़ाई खातिर लोन चाही,
पसीना पोंछते गुहार लगाई,
आवाज़ सुन मैनेजर ने आँख उठाई,
बैठने के लिए कुर्सी मँगवाई,
पानी पीने को दिया, साथ में
चाय भी मँगवाई।
पूछा रखती क्या खाता इस बैंक में?
हमार खाता है बैंक में,
बिटिया खाता नहीं बैंक में।
मैनेजर ने कहा,
खाता अब खुलता टप्प से,
बब्बा पूछे कितो रूपये रखने हैं इसमें,
ज़ीरो बैलेन्स खाता खुलता है बैंक में।

फ़ॉर्म भराया बिटिया से,
खोल के खाता टैब पे,
दिया पासबुक उसके हाथों में,
और बताया बिटिया है तो,
मिलेगी छूट लोन के ब्याज़ में।
खुशी हुई बब्बा को सुन कर,
चट लोन के कागज़ भरवाया,
अगले दिन ही मैनेजर ने लोन के लिए बुलवाया।
चलते चलते मैनेजर ने,
महिला खाता की महिमा बतलाई,
बब्बा कहे खुलवाएँगे खाता,
और कराएँगे फ़ैक्स भी,
बैंक की सेवा हमको भाई,
ई बात हम औरों को भी बताई।

Customer Service – Banking with a Personal Touch



Dhanya Palani Yadav

Customer Service Associate
Mumbai Sion Koliwada Branch

Our Bank has always been known for our good customer service. As we expand and grow exponentially, it is of utmost importance to further strengthen this strength.

A few suggestions to help improve our customer service and render a personal touch:

1. To build and develop a mutually beneficial banking relationship with our customers, we need to realize the importance of having the right intention and right mindset.
2. On one side, as services become increasingly digital and appeal to Gen Z, we must not forget that our old customers still prefer a human touch to banking services. Senior citizens may not be able to place as much trust on online banking, as the new generation, with their hard-earned money. While we strive to spread awareness of our digital products, we cannot expect senior citizens to keep equal pace with the digital world. Machines cannot provide the comfort that a conversation with an employee could provide. If the machine does not work, human beings are required to repair it. Technology can aid but never replace the human caring touch. Serving customers with genuine care and concern is the only way to build long-lasting relationships.
3. Providing traditional banking services to senior citizens, including door step banking must be provided impetus to. The fact that senior citizens may forget passwords, PIN more frequently, due to their age, should make us more considerate towards them. Their frustration of being unable to cope up with the fast-paced digital world needs to be handled with patience. Understanding their difficulty and treating them with respect and empathy is of utmost importance.
4. Special service to senior citizens, differently abled customers, and people with special needs must be made available in every branch. Employees must be trained on how to assist them. This will provide an inclusive experience for our diverse range of customers. Imparting training in soft skills like empathy, kindness, sensitivity, and maintaining a balanced mind even amidst hectic banking hours, to employees, would improve their efficiency to not just deal with customers but build a long-lasting relationship with them.
5. Being armed with banking knowledge would help us enormously in satisfying customers. Knowing where and how to access the required information is essential to answer customer's varied queries. Designing our website and organizing CANNET portal in a way that essential information can be retrieved quickly and easily is essential. It is also important to train our employees in this aspect.
6. Help desk must be made mandatory in all branches where all forms are easily available and

all information is available in one desk. Wherever required, the customer must be assisted and directed to the right department. If customers feel that they are not receiving adequate accurate information, they may feel frustrated. Providing immediate response to customer's queries gives a fulfilling customer experience.

7. Digital products – Many of our customers are sceptical about using digital banking products mainly because they are unaware of how it works and are too scared of losing their hard-earned money to frauds. This can be resolved in two ways:
 - a. Having digital banking melas in branches periodically where we teach our customers how to use our digital products safely, could help the customers and us significantly. The help desk at the branches could be used as a digital desk once in a week, to help customers get acquainted with our mobile banking app and Internet banking.
 - b. Resolving cyber fraud complaints swiftly is important to enhance people's trust in digital banking channels.
8. Looking for short term gains from people won't help us build a reliable brand. Understanding the specific needs of customers and pitching products that will serve them the best will help build trust in us as financial advisors. Effective and ethical cross-selling must be emphasised.
9. Feedback - Gathering feedback must not be merely a routine or formality but must be given utmost priority to help us improve ourselves. Empowering customers to proactively give feedback and demand improvement from us continually would prove to be our biggest asset. Such customers who are committed to our growth would be our strongest support team.

Gathering detailed feedback and suggestions from interested customers and incentivising it by providing reward points could be of significant help in knowing where we need to improve.

10. Ideally, we must not give any room for our customers to complain. However, if customers complain of ATM or passbook printing machine not working, system being down, technical or server error, then having enough empathy to understand their plight, while we do our best to get them working, at the earliest, is important. We must strive to have minimal down time to avoid inconvenience to customers, if our focus is on taking the digital path ahead. In such cases, it is equally important to not confront the customer, but be courteous and polite always.
11. Customer complaints must not be viewed as criticism, rather as an opportunity to build stronger relationships. Complaints are feedback that arises out of dissatisfaction or frustration. Identifying the root cause of complaints will help us build better systems and procedures, and solving customer complaints swiftly will result in satisfied and happy customers. Happy customers build a brand more than - any marketing campaign. Word-of-mouth publicity has always helped build great brands and sustain the brand image and value.

Creating an unparalleled customer experience will ensure customers never leave us, once they have experienced our service. This will go a long way in further strengthening our brand identity. If the above changes are implemented not just superficially at an implementation level, but imbibed at the intention level, I believe, our presence in the banking industry would only keep strengthening year-after-year, day-after-day.

राजस्थानी चित्रकला शैली: संक्षिप्त विवेचना

शशि कान्त पाण्डेय

वरिष्ठ प्रबंधक
सीआईबीएम, मणिपाल



राजस्थानी चित्रकला शैली का तात्पर्य चित्रकला की उस शैली से है जो मुख्य रूप से राजस्थान एवं वर्तमान समय के मध्य प्रदेश के कुछ शाही राज्यों एवं ठिकानों में फैली थीं, जैसे—मेवाड़, बुंदी, कोटा, जयपुर, बीकानेर, किशनगढ़, जोधपुर (मारवाड़), मालवा, सिरोही व ऐसी अन्य प्रमुख रियासतों। सोलहवीं शताब्दी के मध्य से उन्नीसवीं शताब्दी के प्रारंभ के मध्य इस शैली का विकास हुआ।

कलाविद् आनंद कुमारस्वामी ने 1916 में, इसे 'राजपूत चित्रकला' का नाम दिया, क्योंकि इन राज्यों के अधिकांश शासक एवं संरक्षक राजपूत थे। उन्होंने यह नामकरण इन चित्रों को उस समय की मुगल चित्रकला शैली से अलग दिखाने के लिए किया। इसलिए मालवा शैली, जिसमें मध्य भारत की रियासतों और पहाड़ी शैली और भारत के उत्तर-पश्चिम हिमालय के पहाड़ी क्षेत्र सम्मिलित हैं, को भी उन्होंने राजपूत शैली के ही अंतर्गत रखा। कुमारस्वामी के अनुसार, यह नामकरण चित्रण की स्वदेशी परंपरा का द्योतक है, जो यहाँ मुगलों के आगमन के पूर्व से चली आ रही थी। इसके बाद भारतीय चित्रकला के विषय में काफी शोध हुए और समय के साथ राजपूत शैली शब्द का प्रयोग समाप्त हो गया। उसके स्थान पर इसके लिए अब राजस्थानी शैली और पहाड़ी शैली शब्दों का प्रयोग किया जाता है।

यद्यपि इन शैलियों में भौगोलिक दूरी बहुत कम है, लेकिन इनकी उत्पत्ति, विकास व शैली में, सशक्त रेखांकन, रंगों की वरीयता (चमकदार और सौम्य) तथा संयोजन के तत्वों, जैसे—वास्तु, मानवाकृतियाँ, प्रकृति, अंकन की तकनीक, प्रकृतिवाद के लिए आकर्षण और वर्णन विधि आदि में पर्याप्त अंतर परिलक्षित होता है और इन्हीं विशेषताओं से वे एक-दूसरे से अलग अपनी पहचान भी बनाती हैं।

चित्रों का निर्माण सामान्यतया वसली पर किया जाता था। वसली बनाने की अपनी अलग विशिष्ट तकनीक है, जिसमें कागज के पतले पत्रों को गोंद से चिपकाकर आवश्यक मोटाई की वसली तैयार की जाती थी। इस प्रकार तैयार वसली पर काले या भूरे रंग से रेखांकन किया जाता था। तत्पश्चात् उसमें आवश्यक रंग भरा जाता था। रंग मुख्य रूप से प्रकृति से प्राप्त खनिज पदार्थों व बहुमूल्य धातुओं, जैसे— सोना व चाँदी से बनाए जाते थे, जिन्हें चिपकाने के लिए गोंद में मिलाया जाता था। ऊँट या गिलहरी के बालों का प्रयोग ब्रुश बनाने के लिए किया जाता था। चित्रण कार्य पूर्ण होने पर अगेट पत्थर से उसे रगड़ा (घुटाई करना) जाता था जिससे चित्र की ऊपरी सतह समतल, चमकदार व ओजपूर्ण हो जाती थी।

चित्रकला एक सामूहिक कार्य होता था जिसका एक कुशल दक्ष कलाकार द्वारा नेतृत्व किया जाता था, जो आरंभिक रेखांकन का कार्य करता था, तत्पश्चात् रंग, छवि चित्रण, वास्तु, भू-दृश्य (प्रकृति) और पशु-पक्षी बनाने में निपुण उसके शिष्य एवं दक्ष कलाकार अपना-अपना कार्य पूरा करते थे। अंत में प्रधान कलाकार चित्र को अंतिम रूप देता था। सुलेखक निर्धारित स्थान पर संबंधित श्लोक या पद लिखता था।

चित्रकला के विषय – एक समीक्षा

सोलहवीं शताब्दी तक राम और कृष्ण से संबंधित वैष्णव संप्रदाय भक्ति आंदोलन के रूप में पश्चिम, उत्तर व मध्य भारत में लोकप्रिय हो चुका था, आगे चलकर यह पूरे भारतीय उपमहाद्वीप में फैल गया, जिसमें कृष्ण विशेष लोकप्रिय हुए। उनकी उपासना केवल ईश्वर के रूप में ही नहीं, बल्कि एक आदर्श प्रेमी के रूप में भी की जाने लगी। प्रेम की धारणा को धार्मिक विषय के रूप में पोषित किया जाता था, जहाँ भावना और रहस्यवाद का एक मनोहारी समन्वय प्राप्त होता था। कृष्ण

को सृष्टिकर्ता माना गया जिनसे सारी सृष्टि की रचना हुई और राधा, मानवीय आत्मा की प्रतीक, अपने को उनमें समाहित होने को उद्दत हैं। गीत गोविंद चित्रकला में, आत्मा की परमात्मा के प्रति भक्ति, राधा द्वारा अपने प्रिय कृष्ण के आत्मत्याग द्वारा चित्रित किया गया है।

गीत गोविंद की रचना जयदेव द्वारा बारहवीं शताब्दी में की गई। ऐसा माना जाता है कि वे बंगाल के राजा लक्ष्मण सेन के दरबारी कवि थे। गीत गोविंद ग्वालियों के गीत संस्कृत का काव्य है, जिसमें श्रृंगार रस की प्रधानता है। इसमें राधा-कृष्ण के आध्यात्मिक प्रेम को भौतिक रूप में दिखाया गया है। भानुदत्त ने चौदहवीं शताब्दी में कलाकारों के एक और अन्य प्रिय संस्कृत ग्रंथ रसमंजरी की रचना की। भानुदत्त बिहार के रहने वाले मैथिल ब्राह्मण थे। रसमंजरी का अर्थ है- आनंद का गुलदस्ता। इस संस्कृत ग्रंथ में रसों के वर्णन के साथ-साथ नायक (पुरुष) एवं नायिकाओं (स्त्री) के भेद का भी विवरण मिलता है, जैसे- उम्र के अनुसार- बाल, तरुण और प्रौढ़; आंगिक विशेषताओं के अनुसार पद्मिनी, चित्रिणी, शंखिनी, हस्तिनी आदि; भावगत विशेषताओं के अनुसार खंडित, वासकसज्जा, अभिसारिका व उत्का आदि। यद्यपि इस ग्रंथ में कृष्ण का उल्लेख नहीं हुआ है, फिर भी चित्रकारों ने उन्हें प्रतिनिधि (आदर्श) प्रेमी के रूप में चित्रित किया है।

रसिकप्रिया का अर्थ है- रसिक या पारखी को आनंदित करने वाला। यह जटिल काव्यगत विवेचनों से परिपूर्ण है और इसकी रचना अभिजात्य दरबारियों के सौंदर्यबोध के उद्दीपन के लिए की गई। ब्रजभाषा में रचित रसिकप्रिया के रचनाकर केशवदास थे। वह 1591 में ओरछा के राजा मधुकर शाह के दरबारी कवि थे। रसिकप्रिया में अनेक प्रेरक अवस्थाओं का उल्लेख हुआ है, जैसे- प्रेम, मिलन, वियोग, ईर्ष्या, विवाद और इसके परिणामस्वरूप प्रेमी-प्रेमिकाओं में होने वाली अनबन, गुस्सा जैसी अवस्थाओं की अभिव्यक्ति राधा-कृष्ण के माध्यम से दर्शाई गई है।

कविप्रिया, केशवदास द्वारा राय परबीन के सम्मान में रचित एक अन्य काव्य है। राय परबीन ओरछा की एक प्रसिद्ध गणिका थी। यह एक प्रेमकथा है, लेकिन इसके दसवें अध्याय में

‘बारहमासा’ नामक प्रकरण है, जिसमें साल के बारह महीनों जलवायु या मौसम का सटीक वर्णन हुआ है। अलग-अलग महीनों के मौसम में लोगों के दैनिक जीवन का वर्णन करते हुए उसमें आने वाले त्यौहारों का भी उल्लेख किया गया है। केशवदास ने यह भी उल्लेख किया है कि कैसे नायिका नायक को राज़ी करती है कि वह उसे छोड़कर अपने गंतव्य की ओर अग्रसर ना हो।

बिहारी सतसई, के रचनाकार बिहारीलाल हैं; इसमें सात सौ (सतसई) पद्य हैं, जिनकी रचना सूक्ति एवं नैतिक हाज़िरजवाबी के रूप में की गई है। ऐसा माना जाता है कि उन्होंने इसकी रचना 1667 ई. के आसपास की, जब वे जयपुर के राजदरबार में मिर्ज़ा राजा जय सिंह के लिए कार्य कर रहे थे, क्योंकि सतसई की कई सूक्तियों में संरक्षक का नाम आया है। बिहारी सतसई का चित्रण मेवाड़ में अधिक हुआ है, साथ ही साथ पहाड़ी शैली में भी इसका चित्रण हुआ है।

रागमाला चित्रकला रागों और रागिनियों की चित्रात्मक अभिव्यक्ति है।

चारण (किंवदंती) और अन्य प्रेमाख्यान, जैसे- ढोलामारू, सोनी-महिवाल, मृगावत, चौरपंचाशिका और लौरचंदा जैसे साहित्य भी कलाकारों के प्रिय विषय थे। रामायण, भागवतपुराण, महाभारत, देवी महात्म्य और इस प्रकार के अन्य साहित्य भी सभी शैली के कलाकारों के पसंदीदा विषय थे।

इनके अतिरिक्त, दरबार के दृश्य एवं ऐतिहासिक घटनाओं पर भी प्रचुर संख्या में चित्र बनाए गए हैं, जिनमें शिकार, युद्ध एवं विजय, उत्सव, वनमोज, नृत्य, संगीत, त्यौहार, वैवाहिक उत्सव, राजाओं के छवि चित्रण, दरबारी एवं परिवार के सदस्यगण, शहरी जीवन एवं पशु-पक्षियों आदि के चित्र हैं।

संगीतज्ञों एवं कवियों द्वारा परंपरागत रूप में रागों को प्रेम एवं भक्ति के प्रसंगों में, दैवीय या मानवीय रूप में देखा गया। प्रत्येक राग एक विशेष अवस्था, दिन के प्रहर (समय) और ऋतु से जोड़ा गया है। रागमाला चित्रकला में सामान्यतया 36 या 42 चित्रित पृष्ठ हैं। ये एक परिवार के रूप में दिखाए गए हैं। प्रत्येक

परिवार का मुखिया एक पुरुष राग होता है और स्त्री के रूप में छह रागिनियाँ होती हैं। छह मुख्य राग – भैरव, मालकोस, हिंडोल, दीपक, मेघ और श्री हैं।

मालवा चित्रकला शैली

मालवा शैली सोलहवीं और सत्रहवीं शताब्दी में फली-फूली और यह शैली हिंदू राजपूत दरबार का प्रतिनिधित्व करती है। इसकी द्वि-आयामी सपाट एवं सरल भाषा, जैन पांडुलिपियों से चौरपंचाशिका पांडुलिपि चित्रों की शैलीगत विकास की पूर्णता की परिणति है।

मेवाड़ चित्रकला शैली

मेवाड़ को राजस्थानी चित्रकला का प्रारंभिक महत्वपूर्ण केंद्र माना जाता है, जहाँ से चित्रकला की एक सतत शैलीगत परंपरा देखने को मिलती है। सत्रहवीं शताब्दी के पूर्व से स्पष्ट व स्वदेशी शैली करण सिंह के मुगल दरबार से संपर्क के कारण अनुवर्ती परिष्कृत एवं उत्कृष्ट शैली के रूप में सामने आई। मुगलों के साथ चले लंबे युद्ध के कारण मेवाड़ शैली के प्रारंभिक चित्र नष्ट हो गए।

बूंदी चित्रकला शैली

बूंदी में सत्रहवीं शताब्दी में एक बहुसर्जनात्मक एवं विशिष्ट चित्रकला शैली का विकास हुआ जो अपनी उत्तम रंग योजना और उत्कृष्ट औपचारिक अभिकल्प के लिए उल्लेखनीय है। बूंदी रागमाला (1591) को इस शैली की आरंभिक और विकासशील चित्रकला माना जाता है। इसका चित्रण चुनार में हाड़ा राजपूत शासक भोज सिंह (1585-1607) के शासन काल में हुआ।

कोटा चित्रकला शैली

बूंदी की कुशल पारंपरिक चित्रकला ने राजस्थानी शैली की एक बहुत उत्कृष्ट शैली, कोटा को उदित किया। यह शैली शिकार के दृश्यों को चित्रित करने में उत्कृष्ट थी और पशुओं के शिकार के एक असाधारण उत्साह एवं जुनून को प्रकट करती थी।

बीकानेर चित्रकला शैली

राव बीका राठौर ने 1488 में, राजस्थान राज्य में सबसे अधिक

उन्नत राज्य बीकानेर की स्थापना की। उसके शासन काल में अनूप सिंह (1669-98) ने एक पुस्तकालय स्थापित किया जो पांडुलिपियों एवं चित्रकला का कोष बना। लंबे अंतराल तक मुगलों की संगति के परिणामस्वरूप बीकानेर में एक विशेष चित्रकला की भाषा का विकास हुआ जो मुगल शैली के लालित्य और रंग पट्टिका से प्रभावित था।

किशनगढ़ चित्रकला शैली

व्यापक रूप से राजस्थान की सभी लघु चित्रकारियों में सबसे अधिक किशनगढ़ शैली के चित्र, अपनी उत्कृष्ट बनावट और धनुषाकार भौहों से बने चेहरे, कमल की पंखुड़ी के समान हलकी गुलाबी रंग की आँखें, झुकी पलकें, एक सुगठित नुकीली नाक और पतले होंठ जैसी शैलीकृत विशेषताओं से अपनी विशिष्ट पहचान बनाते हैं।

जोधपुर चित्रकला शैली

सोलहवीं शताब्दी में मुगलों की राजनैतिक उपस्थिति से उनकी सौंदर्यात्मक दृष्टि का प्रभाव छवि चित्रण एवं दरबारी दृश्य चित्रों आदि पर नज़र आता है। हालाँकि, स्वदेशी लोक शैली संस्कृति इतनी व्यापक और गहरी पैठ लिए हुए थी कि उसका प्रभाव हावी नहीं होने दिया और अधिकांश संग्रहित चित्रों में प्रचलित रही। रागमाला पाली में चित्रित एक आरंभिक चित्र संग्रह है, जो कलाकार वीरजी द्वारा 1623 में चित्रित किया गया था।

जयपुर चित्रकला शैली

जयपुर चित्रकला शैली की उत्पत्ति उसकी पूर्व राजधानी आमेर में हुई थी, जो मुगल राजधानियों आगरा और दिल्ली से सभी बड़े राजपूत राज्यों से निकटतम थी। शुरुआती समय से ही जयपुर के शासकों ने मुगल सम्राटों के साथ सौहार्दपूर्ण संबंध बनाए रखे, जिन्होंने आमेर में कलात्मकता को बहुत प्रभावित किया। राजा भारमल (1548-75) ने अपनी बेटी की शादी अकबर से की। उनके पुत्र भगवंत दास (1575-92) अकबर के घनिष्ठ मित्र थे और उनके बेटे मानसिंह, अकबर के सबसे विश्वसनीय सैन्य प्रमुख थे।



Why gut health is important

The gut breaks down the foods we eat and absorbs nutrients that support our body's functions. Research shows us that our gut microbiome can affect every organ in our body. It is understood that there are links between gut health and the immune system, mental health, autoimmune diseases and endocrine disorders.

Signs of an unhealthy gut

Our gut microbiome can be affected by stress, too little sleep, lack of physical activity, eating too many ultra-processed foods, smoking, drinking alcohol and taking antibiotics. The gut microbiome is also affected by things we cannot control, such as our environment, age, birth mode and whether we were breast-fed or bottle-fed as babies.

Some signs that one may have poor gut health include:

- Digestive symptoms – such as gas, bloating, constipation, diarrhoea and heartburn
- Sleep disturbances or fatigue
- Mood/emotional state – such as high stress, low mood or anxiety
- High frequency of infectious illnesses – such as the common cold.

How to improve our gut health?

1. Gut health and diet: Our gut bacteria are influenced by what we eat. It is important to give them the right fuel to have a balanced gut microbiome. The best way to maintain a healthy microbiome is to eat a range of fresh, wholefoods, mainly from plant sources like fruits, vegetables, legumes, beans, nuts and wholegrains.

- **Eat a high fibre diet:** Fibre is important for our gut health for many reasons. Fibre can affect the function of our gut, for example, the digestion and absorption of nutrients. The breakdown of fibre by our gut bacteria can also create important products which can prevent development of gastrointestinal conditions such as bowel cancer. Fibre has other benefits to our health apart from the gut, for example, reducing our risk of developing heart disease and type 2 diabetes. Foods that are high in fibre include vegetables, beans and legumes, fruit, bread and cereals, nuts and seeds.

- **Eat a diverse range of food:** Eating a wide range of fruits and vegetables ensures we are including a whole range of vitamins, minerals and nutrients in our diet. The diversity of food on our plate can help lead to a more diverse microbiome, which is an indicator of a healthy gut microbiome.
 - **Limit ultra-processed foods:** Eat foods that are as close to their natural state as possible to support gut health. While almost all foods have had some kind of processing, it is best to eat foods that are minimally processed. These foods retain their nutritional value and do not usually have added sugar, salt, unhealthy fats or additives such as emulsifiers and artificial sweeteners, all of which may impact the gut. Unprocessed foods include fruits, vegetables, wholegrains, unflavoured dairy, eggs, seafood, poultry and lean red meat. Ultra-processed foods include ready to eat snacks(veg and non veg), many breakfast cereals, ready-made meals, sweet desserts and many packaged snacks such as chips.
 - **Drink water:** Water is the best fluid to drink and provides benefits to gut health. Water assists with the breakdown of food, so that our body can absorb nutrients. Water also assists with softening stools, helping prevent constipation. Drinking plenty of water may also be linked to increased diversity of bacteria in the gut.
 - **Eat foods rich in polyphenols:** Polyphenols are plant compounds that may beneficially impact our gut microbiome. Foods rich in polyphenols include herbs and spices ,colourful fruits and vegetables, nuts and seed, green and black tea, coffee, cocoa and dark chocolate.
 - **Eat slowly:** Chewing food thoroughly and eating slowly may reduce digestive discomfort such as gas, pain and bloating.
 - **Eat fermented foods:** Fermented foods have undergone a process in which their sugars are broken down by yeast and bacteria. Fermented foods include yoghurt, Idli/dosa, fermented rice porridge(Kanji), dhokla etc.
2. **Gut health and breastfeeding:** Breastfeeding helps an infant develop a healthy gut microbiome, which may help protect against certain health conditions later in life.
 3. **Gut health and exercise and stress:** Regular cardiovascular exercise such as walking and cycling can stimulate the muscles of the gut to move digestive contents through the body. Exercise can also positively affect the gut microbiome. Stress can impact gut health. It's important to look after our mental health and well being to maintain gut health. Manage stress levels by exercising regularly, getting enough sleep, socialising, using relaxation techniques and eating well.
 4. **Gut health and sleep:** Not getting enough or sufficient quality of sleep may impact the gut microbiome and may contribute to digestive discomfort.
 5. **Gut health and probiotic supplements:** It is best to improve the gut health through food and other lifestyle factors rather than supplements. There are many nutrients in wholefoods that cannot be packaged into a single supplement. Nutrients in foods also interact with each other in a helpful way and this cannot be replicated in a pill.
 6. **Gut health and antibiotics:** While antibiotics can be very important and useful, they can also have a negative impact on your gut microbiome. Antibiotics aim to kill the harmful bacteria when one has an infection or illness, but in doing so they can remove some of the beneficial bacteria in the gut.

Customer Service – Banking with a Personal Touch



Uday Paul

Customer Service Associate
Kolkata Manicktala Branch

Customer service is the support, assistance to the buyers or customers or users by seller or company of any commodity and services, before buying, during buying and after buying along with proper advice and guidance.

In our fast-paced, digital-first world, easy convenience often takes the spotlight. Mobile apps, automated systems, instant message and chat bots have completely changed the way we handle our finances. But even with this entire tech at our fingertips, one thing remains unmatched and irreplaceable: **“The Human Touch” or “The Personal Touch”**.

At its heart, banking is about more than just numbers, transactions, and accounts — it's fundamentally about 'People'. It's about building trust, solving problems, and helping both individuals and businesses prosper. This is where customer service with a personal touch becomes not just valuable, but absolutely essential.

Why the Personal Touch Still Matters?

While digital tools provide speed and efficiency, they often miss the mark when it comes to the nuances of human interaction. Personal customer service fills that missing link. Whether it's a friendly greeting at the branch, a phone call to clarify a financial product, offering a cup of tea or a banker who remembers your name and financial goals, these moments forge meaningful connections.

A personal touch reassures customers that they're not just another account number — they're

recognized, heard, valued and part of the banking family.

Benefits of Personalized Banking Service

1. Stronger Relationships

Customers are more inclined to stay loyal to banks where they feel understood and respected. A personalized approach nurtures deeper, long-lasting and trustworthy relationships that extend beyond mere transactions.

2. Better Financial Outcomes

When bankers invest time in understanding a customer's unique situation, they can provide more tailored advice — whether it's selecting the right mortgage, planning for retirement, investments or managing debt.

3. Trust and Confidence

Transparency, empathy, and personal service cultivate trust. And trust is the foundation of every successful banking relationship.

What Personalized Service Looks Like

Greeting - A formal expression of goodwill to welcome any customer.

Listening First - Taking the time to grasp a customer's needs before jumping to solutions.

Consistency - Providing a dependable suggestion, whether in person, over the phone, or E-mail whenever required.

Follow-ups - Remember past interactions and following up as promised.

Empowerment - Helping customers make informed

decisions clearly and respectfully without judging.

Commitment - The most important one - To keep promises and complete tasks on time. It is the ethical standard of professionalism.

Use of technology along with Human Care

Personal service neither means to reject technology nor a competition between the two – it means to use this combination wisely. It is more fruitful when digital tools are used to enhance customer service, not replace it. And adoption of this approach will lead us to become the best bank. For example: AI assisted Customer Care services that route

customers to a real person when required.

In conclusion

Any industry built on trust; Customer Service is not a tool or mechanism but a simple philosophy. The key point is to make sure that convenience never replaces connection nor personal touch. No matter how advanced the technological tools become, people will always expect and appreciate a smile, a name remembered and a sense that there is a financial partner always present by their side who truly cares.

कविता

“डिजिटल दुनिया”

मोहम्मद ज़ूहैब

प्रबंधक
एमएसएमई सुलभ अयोध्या



दर्पण अब स्क्रीन, चमकती है दिन रात,
पिक्सल में उलझी जिंदगी, इतनी सी है बाता

पत्थर बने अपने, ऑनलाइन का है साथ,
फूल हुए इमोजी, खिलते हैं बार-बार।

कलम अब की-बोर्ड, टैप-टैप की धुन,
शब्दों का जंगल, न कागज़, न चुन।

फूलों को तोड़ा, कांटो को कर के ट्रेंड,
हर पल चाहिए लाइक, सच को कर के ब्लेंड।

हैशटैग की माला, स्टोरी के रंग,
कलम लिखे सच, पर लाइव के संग।

शेयर करें सब कुछ, स्टेटस लगा लगा,
दूर का सब कुछ पता, पास वाला न लगे सगा।

सबकुछ लगता रियल यहां, लगे हैं डिजिटल पंख,
क्या अपना क्या पराया, चल पड़े अनजाने के संग।

भाग रहे हैं भ्रम में, करते सब को फॉलो,
चिंता सता रही है इसकी, न कर दे कोई अनफॉलो।

दर्पण झूठे, पत्थर सख्त, फूल फीके,
शब्दों में बस, सपने डिजिटल दिखे।

डिजिटल दुनिया है फेक, देती हर पल दुख,
बात मान लो भईया मेरी, तभी मिलेगा सुख।

Banking with A Heart: The Power of Personal Service

The Enduring Value of Human Connection in a Digital Age

Medha Hegde

Officer
GTPC, Manipal



In a country as vast and varied as India—home to over 1.4 billion people, multiple languages, and a spectrum of economic backgrounds—banking is not a “one-size-fits-all” service. With mobile apps, Chatbots, and AI-driven services, we can now open accounts, transfer money, and even apply for loans without ever stepping into a branch. And yet, amid this digital revolution, one thing remains timeless and irreplaceable—‘the human touch’.

“Banking with a personal touch” isn’t a nostalgic idea; it’s a strategic and emotional necessity. At its core, banking is not just about money – it’s about trust, relationships, and life’s big moments. Whether you’re buying a home, saving for your child’s education, or recovering from financial hardship, the presence of a compassionate, attentive banking professional can make all the difference.

Why Personal Touch Still Matters

A 2023 report by KPMG India found that 72% of customers in Tier II and III cities prefer human interaction for complex banking services. It’s not just about comfort – it’s about confidence. People want to feel heard, valued, and understood.

In rural banking, staff often take on roles beyond finance – they become informal advisors, problem-solvers, and pillars of the community. When a farmer in Maharashtra walks into a branch looking to finance seeds for the season, what they seek isn’t just credit – they want assurance, guidance, and a human connection.

Take the example of Ramesh Kumar, a 61-year-old pensioner in Uttar Pradesh who struggled to submit his digital life certificate. At his local Canara Bank branch, a young officer patiently guided him through the process, offering both technical help and a warm cup of tea. “She treated me like her own father,” he later said., “I walked in anxious, but left smiling.” This isn’t an isolated story—it’s a testament to how banking can be both professional and personal.

Personalized Banking in Rural India

In a drought-prone district of Maharashtra, Santosh Patil, a small farmer, was on the verge of abandoning farming due to crop losses. When he visited the branch to close his Kisan Credit Card (KCC) account, the branch manager didn’t just accept the form. He sat with Santosh, reviewed his credit history, connected him with a government subsidy scheme, and restructured the loan under relaxed norms. Three seasons later, Santosh had a bumper harvest – and a renewed relationship with his bank. Branch staff should be trained to act as financial advisors, not just service providers. A little empathy and local knowledge can prevent financial distress and deepen customer loyalty.

The Senior Citizen Experience

In many urban and semi-urban areas, older customers still prefer traditional banking methods. But aging shouldn’t mean inconvenience. During the pandemic, 76-year-old Kamalamma from Bengaluru couldn’t travel to her bank to withdraw her pension. She contacted

the rules of convenience, trust remains a currency that only personal service can buy. From a helpful bank officer guiding an elder through paperwork to a branch manager believing in a woman entrepreneur's dream, these moments of humanity are what define banking with a personal touch. Because in India, *"banking isn't just a service – it's a relationship"*. And when *relationships are nurtured with care*, understanding, and a smile, they last a lifetime.

While India's Fintechs revolution is rewriting

* * * * *

Poetry



Officer
Credit Review &
Monitoring Section
Pune CO

राजस्थान की शाही गट्टे की सब्जी

राजीव रमन

अधिकारी,
अंचल कार्यालय आगरा



अपनी परम्परा और विरासत के लिए जानी जाने वाली राजस्थान की धरती में जितनी विविधता है उतनी विविधता वहाँ की संस्कृति और खानपान में है। राजस्थान में शाही खानपान और राजसी वैभव को महलों और व्यंजनों में बखूबी देखा जा सकता है। इन्हीं राजस्थानी व्यंजनों में “राजस्थान की शाही गट्टे की सब्जी” का विशेष स्थान है। जो काफी लोकप्रिय होने के साथ-साथ बहुत ही स्वादिष्ट भी होती है। इसे बेसन से बनाया जाता है और इसमें अनेक दुर्लभ मसालों के साथ दही का इस्तेमाल किया जाता है। बेसन से बने होने के कारण यह बहुत पौष्टिक और स्वादिष्ट होती है। देशी मसालों और दही में पकाने से इसका स्वाद बहुत ही शानदार होता है।



‘राजस्थान की शाही गट्टे की सब्जी’ को राजस्थान और उत्तर भारत में विशेष स्थान प्राप्त है। इसे बड़े चाव से खाया

जाता है। इसको बनाने के लिए बहुत ज्यादा सामग्री की आवश्यकता नहीं होती है। इसलिए राजस्थान की भौगोलिक स्थिति के अनुसार यह सबसे अच्छी सब्जी मानी जाती है। इसे कम पानी और स्थानीय मसालों के द्वारा ही बनाया जाता है। इसलिए इसमें पूरी तरह राजस्थानी टच बना रहता है। बेसन से बने होने के कारण यह जल्दी खराब नहीं होती है। गट्टे की सब्जी सेहत से भरपूर और बहुत पौष्टिक भी होती है। चने में प्रोटीन, कैल्सियम, विटामिन और बहुत अच्छी मात्रा में फाइबर पाया जाता है। इसलिए यह स्वाद में बहुत बेहतरीन और सेहत से भरपूर होती है।

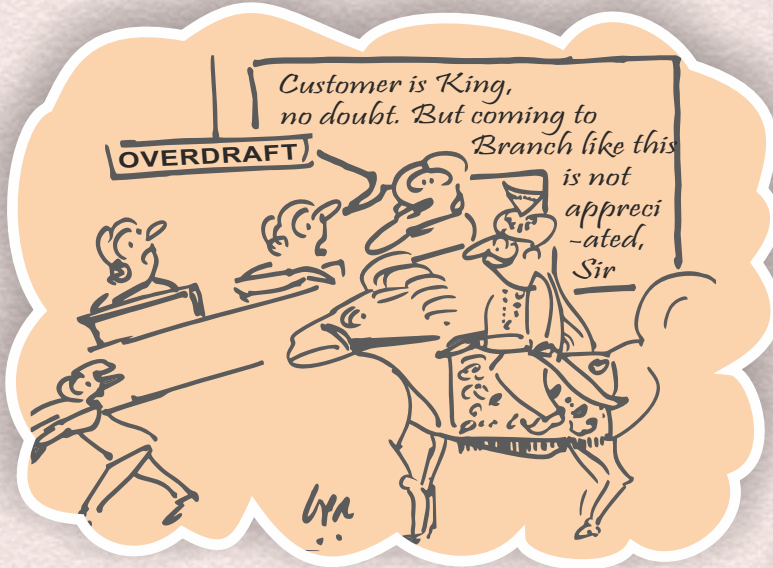
‘गट्टे की सब्जी’ बनाने के लिए आवश्यक सामग्री के रूप में सबसे जरूरी होता है ‘बेसन’। उत्तर भारत में ‘चने के पाउडर’ को ‘बेसन’ कहते हैं। ‘राजस्थान की शाही गट्टे की सब्जी’ के लिए बेसन को बहुत महीन नहीं होना चाहिए। बेसन थोड़ा दरदरा होना चाहिए। जिससे सब्जी पकते समय वह मसालों और दही के साथ घुलता नहीं है। एक सामान्य भारतीय परिवार के लिए ‘राजस्थान की शाही गट्टे की सब्जी’ बनाने लिए एक कप बेसन / चने के आटे की आवश्यकता होती है। इसके साथ ही साथ आधा चम्मच अजवाइन लेनी होती है। अजवाइन के कारण बेसन सुपाच्य हो जाता है। इसके बाद एक चुटकी हींग की आवश्यकता होती है। हींग के कारण ‘राजस्थान की शाही गट्टे की सब्जी’ में शानदार खुशबू आती है। स्वाद और रंग के लिए लाल मिर्च पाउडर आधा चम्मच पर्याप्त होता है। इससे खाने में रंगत और स्वाद बढ़ता है। भारतीय परम्परा के अनुसार हल्दी के बिना खाने की कल्पना नहीं की जा सकती है। हल्दी स्वास्थ्य और रंग को निखारता है।

इसलिए एक चौथाई हल्दी पाउडर और उसके साथ ही साथ आधा कटोरी दही की आवश्यकता होती है। दही के कारण बेसन के गट्टे बहुत ही नरम हो जाते हैं, जिससे वो मुँह में जाते ही घुल जाते हैं। इससे सब्जी का स्वाद हल्का खट्टा और तीखा हो जाता है। जो इसके जायके को बढ़ाता है। बेसन को गूँथने के लिए थोड़ी मात्रा में पानी की आवश्यकता होती है और गट्टे को भुनने के लिए सरसों का तेल बहुत आवश्यक है। सरसों के तेल का स्वाद खाने को चटकदार और पौष्टिक बनाता है। इसके बिना राजस्थान की शाही गट्टे की सब्जी का राजस्थानी स्वाद नहीं आ पाएगा। इसके अलावा तड़का लगाने के लिए सरसों दाना या राई दाना, अदरक-लहसून का पेस्ट, कस्तूरी मेथी और नमक आवश्यक है।

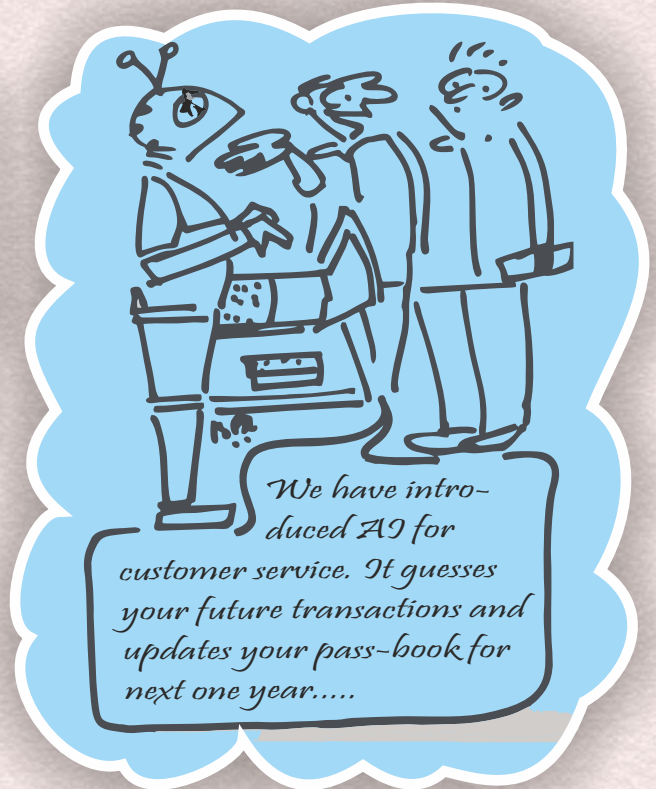
‘राजस्थान की शाही गट्टे की सब्जी’ को आमतौर पर कड़ाही में तैयार किया जाता है। सबसे पहले हम एक कप बेसन में अजवाइन, हींग, हल्दी, लाल मिर्च पाउडर, नमक, दही को अच्छी तरह मिला लेते हैं। उसके बाद उसमें थोड़ा-थोड़ा पानी डालकर गूँथ लेते हैं। इसको जितना अच्छी तरह गूँथते हैं, सब्जी उतनी ही नरम और स्वादिष्ट बनती है। बेसन को थोड़ा सख्त गूँथते हैं। जिससे सब्जी बनाते समय यह रस में घुले नहीं। इसके बाद गूँथे हुए बेसन का हथेली की सहायता से लम्बा रोल बना लेते हैं। इसे ज्यादा मोटा नहीं बनाया जाता वरना पकाने में देरी लगेगी और सब्जी की तरी/ग्रेवी गट्टे के अंदर तक नहीं जाएगी और स्वाद फीका हो जाएगा। इसके बाद एक बर्तन में पानी को खौला लें और उस खौलते हुए पानी में गट्टे को सावधानी पूर्वक डालें। बेसन के गट्टे को मध्यम आंच पर दस मिनट तक पकाएं। कच्चा बेसन का गट्टा बर्तन की पेंदी में चला जाता है और पकते ही पानी के ऊपर तैरने लगता है। जब गट्टा पक जाए तो उसे निकाल कर ठंडा कर लें और उसे आधे इंच के टुकड़ों में काट लें।

एक कढ़ाई में तेल को गरम करें। ध्यान रहें कि तेल डालने से पहले कढ़ाई पूरी तरह गर्म होनी चाहिए नहीं तो बेसन

के गट्टे कढ़ाई में चिपकने लगेंगे। एक बार कढ़ाई ठीक से गरम हो जाए तो उसमें थोड़ी मात्रा में सरसो का तेल डालकर कढ़ाई के चारों ओर फैला लें। इसके बाद उसमें बेसन के कटे हुए गट्टों को डालकर हल्का हल्का भूने। जब गट्टे एक तरफ ठीक से भून कर सुनहरे रंग के हो जाए तो उसे सावधानी पूर्वक पलट कर दूसरी तरफ के गट्टे भी सुनहरा होने तक भून लें। फिर गट्टे को कढ़ाई से निकालकर बर्तन में रखे लें। उसी कढ़ाई में हल्का तेल डालकर उसमें हींग, जीरा, राई और सौंफ को डालकर तड़का दें। इसमें हरी मिर्च और अच्छी तरह से फेंटा हुआ दही डालकर चलाएं। दही डालने के बाद आंच को धीमा रखें और उसे लागातार चलाते रहें। नहीं तो ग्रेवी फट जाएगी और स्वाद खराब हो जाएगा। उसके बाद दही में अदरक-लहसून का पेस्ट डालकर खुशबू आने तक भूने। मिश्रण में हल्दी, लाल मिर्च पाउडर और धनिया पाउडर डालकर चलाएं। इसके बाद इसमें स्वादानुसार नमक डालकर पकाएं। ग्रेवी को चलाते रहें और जब मसाला अच्छी तरह भुन जाए और उसमें तेल आने लगे तो उसमें गर्म पानी डालें, ठंडा पानी ग्रेवी का स्वाद खराब कर देता है। ध्यान रहे कि राजस्थान की शाही गट्टे की सब्जी बनने के बाद पानी को सोख लेती है। इसलिए पानी की मात्रा को सामान्य से थोड़ा ज्यादा रखें अन्यथा बनने के बाद ग्रेवी बिल्कुल सूख जाएगी और रोटी या चावल के साथ खाने में परेशानी होगी फिर इसमें कटे हुए बेसन के गट्टे को डालें और उसे दस मिनट तक हल्के आंच पर पकने दें। गट्टे को डलाने के बाद आंच को धीमा कर दें अन्यथा गट्टे रस में घुल जाएंगे। अंत में स्वाद और सुगन्ध के लिए कस्तूरी मेथी और गरम मसाला डालकर थोड़ी देर ढककर रखें फिर गैस बंद कर दें। इस प्रकार से राजस्थान की शाही गट्टे की सब्जी बनकर तैयार हो जाती है। इसे गरमा गरम ही परोसा जाता है। राजस्थान में इसे सामान्यतः रोटी के साथ खाया जाता है। इसके साथ छाछ को भी परोसा जाता है।



Refer to "drawer" by:
K P Ramesh Rao



ODE TO GINGER

You came like an angel to our house;
You won all hearts, left none to grouse.
Your shiny brown coat and piggy tail;
Boundless love, your eyes unveil.
Your toy-like bark and a loving heart;
You are a stress buster that sets you apart.
When we came home, weary from the day;
You'd leap with joy and lead the way.
Stretching on the floor with your belly up;
Craving our loving rub.
A love for you resides in our hearts, so high,
If love were a cure-all, you'd never say goodbye.
Your paw prints left a memory slim;
Our hearts still ache, pain-filled to the brim.
Life will move, the flowers bloom;
The Sun and Moon will rise and gloom.
But our hearts will ache, and tears won't dry;
As days pass by, the pain won't die
Your absence is felt, a void so real;
Can time heal our hearts' ordeal?
For your loving barks, our ears will crave;
Silently, you sleep in a grave.
Immortalized in our folklore;
Your love echoes in absence evermore.
My lips, in silence, pray to God;
For you, my love, I wish to say.
After my final breath, to the heavens, when my spirit glides;
I'll softly knock, for a glimpse of you that in heaven abides.
There, you welcome me in the same funky way;
Waited so long to see this day.
Stretch on the floor with your belly up;
Longing to give you a loving rub.
Don't ruffle, my love, my pious soul.
We won't part now, let's rejoice, with our hearts and souls.



Pradeep Tandon
Ex Staff, Canara Bank

वो कोशिश करती जाती है

बचपन से ही अपने पिता की उमीदों को पूरा करने की..
माँ के कुछ अधूरे सपनों को अपने जरिये पूरा करने की..
उम्र से पेहले समझदार बन, वो कई किरदार निभाती है,
खास है वो... क्योंकि वो कोशिश करती जाती है!!



गौर्निका कपूर

अधिकारी
एएफपीएस अनुभाग,
अंचल कार्यालय दिल्ली

शादी हो जब नए घर जाती है, सबकी पसंद नापसंद समझने की..
खुद को नए परिवार में ढालकर, अपने नए रूप को अपनाने की..
सहजता और समझ की सौम्य प्रतिमा,
कई नए रिश्ते बखूबी निभाती है,
खास है वो... क्योंकि वो कोशिश करती जाती है!!

मातृत्व का नया रूप लिये, वो स्वयं की परिभाषा को बदला हुआ पाती है..
बच्चों की खुशियों में, हर सुकून वो पाती है..
उनके भविष्य के लिए अपने सपनों को कुर्बान तक कर जाती है..
पग पग बच्चों को दिखाती राह, कभी दोस्त! कभी सखी! कभी मां! बन जाती है,
खास है वो... क्योंकि वो कोशिश करती जाती है!!

घर और ऑफिस में बना संतुलन, हिम्मत रख आगे बढ़ती जाती है..
एक मुट्ठी में अपने सपने और दूजे में घर की जिम्मेदारियां लिए, वो सब्र से सब निभाती है,
खास है वो... क्योंकि वो कोशिश करती जाती है!!

हर परिस्थिति को संवेदना से सँभाले, मुश्किलों में भी सदा मुस्कराती है..
कर्तव्य और अधिकारों के बीच जूझती हुई, हर किरदार को बखूबी निभाती है..
खास है वो... क्योंकि वो कोशिश करती जाती है!!

संभलने की, सँभालने की! खुश रहने की, खुश रखने की!
अपने लिए, सब के लिए, बिना थके हर हाल में जीवन जीने की!
कला वो सबको सिखाती है, खास है वो... क्योंकि वो कोशिश करती जाती है!!

घर! समाज! देश! सबका वो मान बढ़ाती है...
इसलिए खास है वो... क्योंकि वो कोशिश करती जाती है !!

CUSTOMER SERVICE – BANKING WITH A PERSONAL TOUCH

Anitha Indu. N

Senior Manager
Recovery Section
Regional Office East Bangalore



Customer service implies different things in different businesses, but it always comes down to the same cardinal element: providing outstanding levels of services to the clients. In the banking industry, banks that constantly improve the customer service, grow 3.2 times faster than the competitors who do not. It is quite common to see more than half of customers switching over to a rival bank after a single disappointing interaction with the staff of their current bank.

Financial institutions such as banks spend the highest Customer Acquisition Costs (CAC) in the market today. Acquiring new customers can cost five times as much as retaining the old ones. Therefore, it is very much crucial to implement effective customer service techniques in the banking industry. Exceptional customer service in banking requires the offering of personalized financial solutions and support that not only meet but surpass customers' expectations.

When we look back at the history of banking industry in the early 19th century in India, due to many socio-economic disparities in our societies, not all the people had the access to banking opportunities. In such an era our priced Founder Shri Ammembal Subba Rao Pai used to go in bullock carts across the villages to create awareness about mobilization of resources from among the communities for self-upliftment and to free the people from the clutches of the unscrupulous local loan sharks charging exorbitant interest rates and plundering the society.

Our Founder believed in creating an institution focused on social responsibilities. "Focus on your

goals and profits will follow" was his adage. In the very seed of our founder's vision, customer service is first and the rest will follow and this article "CUSTOMER SERVICE-BANKING WITH A PERSONAL TOUCH" reiterates the paramount importance of customer service in our banking.

Customer service has come a long way from "In-person" service to "Artificial Intelligence (AI)" now. Times has flown, technologies have changed, but the one that has not changed and will never change is customer service.

Our Mother Bank is known for the Customer Service with Personal touch. Starting from manual days, when it was just pen, paper and calculator, our staff knew every customer details by heart, tallying was a state of art for them and branch staff were like family members of the customers.

This was possible only because of the trust earned by our forerunners. We are now in the same relay race, carrying the customer service torch high, handed to us in golden plates by our noteworthy seniors. The initial services rendered to customers were only savings and small loans, but now we have a number of different products and the banking panorama has expanded several fold in the recent years from generic to tailor made products to cater the needs of customers.

With the economic liberalization in the early 1990s, Multi-National Companies (MNCs) have set up their units in several parts of India; the per capita income has increased, development has become visible in all segments of our society causing the money flux among the people to reach paramount levels, thus

giving us good opportunities to tap huge market. In the wake of development, customer service has seen greater heights. Let us see some of the customer service tactics as shown below :

GREET WITH A SMILE

Greeting our customers with a smile is a simple yet mighty way to improve customer satisfaction and build a positive customer experience. A friendly, genuine smile makes customers feel welcome and valued, generating a more positive and participatory interaction.

EMPATHISING

The concept of empathy is very much crucial in promoting a meaningful relationship and creating exceptional experiences in customer service. Empathy in customer service means that we need to put ourselves in our customer's shoes and understand their pain points. As a business, it is the ability to understand what a customer experiences when they use our products or services.

OFFERING HOSPITALITY

Offering snacks and beverages can be an invaluable approach for banking businesses to increase sales of our products, enhance customer satisfaction, and improve retention. By offering a variety of options and catering to different preferences, banks can create a positive and congenial experience for their customers, resulting in increased loyalty and repeat business.

TRUST BUILDING

As financial advisors, we should always be in a position to advise them on "HOW TO DEPLOY THE FUNDS EFFICIENTLY" and we should help them in choosing the right loan product for their needs in a customized way. Customers should always have the feeling that they have come to the right bank where their interest will be given the top priority rather than the bank's profit making.

HAVING A PERSONAL TOUCH

We should always be in constant touch with our

customers. In early days it was only through physical visits, but now we are in the digital era, "ONE TOUCH AWAY" through mobile phones. Our customers should have the feeling that bankers are available for them to reach out and they should feel free to contact us without any hesitations.

RESPOND RATHER THAN REACT

As bankers, we should always think rationally and respond to customer requests with thoughtful consideration rather than to react to them on impulse. As the saying goes "relationships are brittle", so always we have to handle it with utmost care, putting our ego at the back seat.

FASTER TURNAROUND TIME

Whenever we receive the request from the customer, faster solutions are to be given along with efficient decision making, which will help the customer to get our support in the correct time, making him feel like "RIGHT TIME AT THE RIGHT PLACE".

BRAND BUILDING

We should always explain our products comparing to the peer institutions, so as to elevate our offers and how we stand-out in offering the best service and make our customers feel like they have profited and have taken the correct decision by associating with our Mother bank, which will result in "HIGHLIGHTING OUR BRAND".

Some of the innovative strategies, best practices and creative solutions to enhance our customer services can be summed as below:

OMNICHANNEL PRESENCE 360°

Bank should be omnipresent like in phone, email, chat, voice bots, social media, or in-person for making the customer service seamlessly flow to the customers. With the help of Artificial intelligence, we can grow to greater heights in customer service putting them in the utmost comfort.

BANK IN YOUR FINGERTIPS

With the increased usage of mobile, now our bank has come up with ai1-Mobile Banking App, which is the most advanced mobile banking service rendered to our customers, who can do banking with it 24*7*365 days seamlessly.

LOAN –JUST A CLICK AWAY

With digitalization, more innovative compliance-oriented websites are needed to be developed for availing of loans by the customer in a single click, hassle free and paperless.

WORKSHOPS ON INVESTMENTS AND BUSINESS

Bank should conduct workshops on “HOW TO INVEST SMARTLY” and invite successful business customers to share their success stories for the budding entrepreneurs to take their ideologies further to flourish in their business. Bank should conduct brain storming sessions on the latest developments in banking. Customers should be consistently kept informed about the latest products. Customer should always feel that our bank is a part and parcel of their daily life.

AUTOMATED GRIEVANCE REDRESSAL

One of the main challenges customers face is grievance redressal, especially on holidays. We should have an end-to-end automated grievance redressal system in place of human intervention for speedy resolving of the issues faced by the customers.

FUN, HAPPY AND INTERESTING BANKING

Customers have started spending their time, energy and funds in various activities like sports, travel, cooking, reading, movie watching, shopping, gold purchase etc. With the help of Artificial Intelligence, we can club the hobbies of the customer and help them save funds for the particular activity; for example, if a customer is interested in reading we can tie up with Kindle and offer the customer with reward points to purchase through the particular

App. Similarly, we can encourage the customer to save for the foreign trips and tie up with travel agencies for end-to-end customization of the trip, giving reward points and discounts on the trip. Likewise, we can conduct banking quiz to customers, encouraging them to participate and earn reward points.

All these will help in meeting out the burgeoning needs of funds in a phased manner. This will engage them with our Mother Bank which helps in improvement of CASA and customers will also earn reward points.

GOLD PURSE

We know how crazy our lady customers are towards gold, and with the recent steep increase in gold prices, it is tough for anyone to purchase gold effortlessly. To facilitate the easy purchase of gold, we can tie up with the Jewellery Shops, channelizing monthly savings of our customers to be converted into gold grams, and on maturity the customer can get the gold ornaments from shop.

MY PERSONAL EXPERIENCE WITH A CUSTOMER

While I was working in a metro branch handling forex, we had an NRI customer, who was a retired scientist from ISRO and settled in USA. He was in his 80s and with his pension amount he used to do a foreign outward remittance to his own account in USA for the family maintenance. One day, due to some ailment, he wanted an urgent remittance from our end towards an operation which he was supposed to undergo within the next 4 hours.

It was day for him and night for us, I had a good WhatsApp connect with him, and he messaged me in WhatsApp about the urgent need of the remittance and shared all the required documents. The very next day foreign remittance was uploaded for processing, but due to some compliance issues we were unable to effect the remittance on the same date, and I messaged him about the compliance part.

Meanwhile, he underwent the operation and messaged me the same night about the non-receipt of funds. He was little disturbed by the delay but still complied with the procedure and the very next day he received the funds. Two days later, he sent an elaborate mail regarding the timely support extended by our Mother Bank.

Although we did only what we were supposed to do, the customer thanked me profusely for managing the India-USA time zone effectively, by ensuring

seamless support beyond the working hours. On his next visit, he transferred all the deposits he had with a peer bank to our Branch and offered his gratitude.

I got to know what job satisfaction feels like and how it helps in the inclusive growth and image building of our Mother Bank. That, night I fell into a deep and peaceful sleep knowing that how blessed being a Banker is! (only because of customer service with a personal touch). I take the utmost pride in being a Brand Ambassador of our Mother Bank and I own it.

खम्मा घणी

कविता

ईशान्या द्विवेदी

अधिकारी

बड़गाँव बागपत



नीले रंग और नील गगन की छाँव में बसता है सपना,
जैसे जोधपुर की गलियाँ सच्चे रंगों का अपना।
वैसे ही केनरा का लोगो, नीला रंग से विश्वास है लाता,
हर ग्राहक के सपनों में एक नया रंग भर जाता।

शब-ओ-शाम जब पीली रेत पर सूरज मुस्काता,
जैसलमेर की तंग गलियों में सोना चमकता जाता।
केनरा का पीला रंग, वो आत्मनिर्भरता की पहचान,
सुनहरे भविष्य का है ये रास्ता, बनाता ये महान।

टुगेदर वी कैन, कोई नारा नहीं बस,
ये तो है दाल-बाटी-चूरमा जैसा रस।
तीनों स्वाद मिलके बनते हैं संपूर्ण,
वैसे ही हम मिलकर बनाएं भविष्य पूर्ण।

जन-धन खाता हो या एंजेल सेविंग्स का संग,
जैसे गुलाबी नगरी जयपुर की
खुशबू सबको कर दे मगन।
जहाँ हर स्त्री अपने आप में स्वावलंबी बने,
केनरा संग सपनों की हमारी पतंगें उड़े।

लाख की चूड़ियों में जैसे रंगों की कतार,
वैसे ही हमारे कस्टमर, लाखों में बेशुमार।
हर खाता एक कहानी की किताब है
हर योजना हर किसी के जीवन का सार है।

शिशु मुद्रा से छोटे व्यापार का सहारा,
जैसे पुष्कर का मेला, जोड़े कोना-कोना हमारा।
किसान योजना में हर फसल की मुस्कान,
जैसे बाड़मेर की मिट्टी में छुपा हो गाना।

डिजिटल सेवाओं से तेज़ी की चाल,
जैसे चित्तौड़ की गाथा, करे हर दिल को बेहाल।
हर ट्रांजेक्शन में हो सुरक्षा का भाव,
जैसे रजवाडों की दीवारें दृढ़ और ठोस प्रभाव।

तो आइए,
केनरा के संग चलें इस सांस्कृतिक पथ पर,
जहाँ हर खाता हो एक लोक-गीत का असरा।
राजस्थान की खुशबू और बैंक की योजना,
मिलकर रचें एक सपनों की रचना।



Sri Chitti Gyanasagar, CSA, Srikakulam Branch, RO-Vizianagaram, Vijayawada Circle, represented the Andhra Pradesh State Para Fencing team in the **National Para Fencing Championship** held at Chennai from 4th to 6th July 2025. He secured **Silver Medal** in Individual Events (Sabre & Foil), **Gold Medal** (Foil category) and **Bronze medal** (Sabre Category) under Team events.

Sri P Shanmugam Officer, G A Section, RO-Central, Bangalore Circle has been nominated as the **Coach** of the **Indian Women Senior Hockey team**.



INTERESTING FACTS ABOUT RAJASTHAN

Single hill station : The State of Rajasthan is the only State that has a single hill station. Mount Abu is located at a distance of 1,722 m above sea level, which is also the highest point in the Aravallis. Greenery, waterfalls and lakes can be found in this region.

Nuclear test destination : India's nuclear test was conducted in Pokhran in 1974 under Prime Minister Atal Bihari Vajpayee's tenure. On 11th and 13th May, India conducted a set of five nuclear tests that left the world stunned.

Why gold loans could continue to be a lucrative bet for lenders?

Dr. Madhavankutty G
Chief Economist



In the past half a decade, lenders scrambled to capture the gold loan space leading to heightened competition in this space. Traditionally dominated by gold loan NBFCs due to low disbursal turnaround times, easy access and early mover advantage, banks have made huge inroads. The unorganized segment led by money lenders and pawn brokers still rule this space with an overwhelming 60% share with the rest split between banks and non-banks. But the aggressive entry of formal institutions is slowly changing the equation as they manage to wean away more borrowers to their fold.

Even amidst aggressive inroads by banks and NBFCs, the gold loan segment is a highly under penetrated space. India holds the largest gold stock globally. According to 2019 data, Indian households own 25000 tonnes of gold. It is safe to assume that this hoard would have grown to around 30000 tonnes by now, as we show no inclination to slow down on gold and jewellery purchases. Around 900 tonnes of gold are

imported annually by India and this price agnostic, conservatively valuing it the stockpile at \$3 trillion. Domestic gold imports were \$58 billion in FY25 testifying to the unflinching affinity towards the yellow metal. Total gold loans by organized lenders at Rs 12 trillion just scratches the surface at 5% of the total stockpile in the country. This explains the rationale behind mushrooming gold loan lenders. And going by the huge untapped potential, there is room for everybody and even more entrants to co-exist. This is like standard micro economic theory of a perfectly competitive firm where more players gain entry lured by extra normal profits made by existing ones. The recent instance of a major global PE (Private Equity) player striking a deal for a majority stake in a prominent gold loan NBFC testifies to the vast potential in this segment.

Loan against gold is a useful source of funds for the retail borrower as well as small and medium enterprises who need to manage their working capital requirements. The hassle-free nature of the product is its USP. It is a very safe collateral with very high liquidation value and attracts no risk weight. Asset quality is the best and ever rising gold prices mean that more loans can be availed with the same stock and at the same loan to value ratios. The multiplicity of lenders in this space is a great relief to the small-time borrower who can easily avail a gold loan from the nearest lender without sacrificing his day's wages. Loan against gold jewellery by banks have shown a spurt of 76%



on a yearly basis while NBFC gold loan Assets Under Management (AUM) continue to grow at 15-20% CAGR. Gold loans come at attractive rates than many unsecured loan products due to the low risks involved. While interest rates on unsecured loans to individuals can go north of 30% in many instances, gold loans typically range between 10-24%.

Despite the yellow metal scaling the psychological \$3000 mark, the outlook should remain bullish if past trends are an indication. In the past two and a half years gold price surged by a shade more than 60% due to a host of factors ranging from geopolitical conflicts, speculation over US interest rate outlook and trade wars. In fact, gold price has a strong negative correlation with US treasury yields with speculation over a series of rate cuts by the Federal Reserve significantly boosting its appeal. The store of value attribute has also contributed significantly to its growing demand during times of uncertainty. And now the possibility of US economy reflating due to import tariffs comes handy for gold due to its attribute as a hedge against inflation. Lastly, continued demand by global central banks also help to keep gold prices stay elevated. In 2024, central banks purchased 1045 tonnes, marking the third straight year of purchases exceeding 1000 tonnes. The trend continued into 2025 with 42 tonnes bought in the first two months of the calendar year.

Domestic gold prices are determined by international gold prices as well as continuing weakness of the Rupee. It is pertinent to note that though India is a big gold consumer, its demand does not influence gold prices much as its price is determined in US Dollars. Factors like Central Bank demand, dollar value, global interest rates, cost of mining the metal etc. play a much greater role.



Despite gold loans being a win-win proposition for both the lender and the borrower, some concerns have been rightly flagged off recently by the regulator. These relate to auctioning off of gold without prior intimation to the borrower, lack of due diligence with regard to LTVs, instances of spurious gold, improper verification of ownership, lack of clear monitoring of the end use of funds and issues with regard to the quality of collateral. In some cases, the regulator has barred lenders from disbursing gold loans until the shortcomings have been satisfactorily rectified.

According to crude estimates, temple trusts carry another 3000 to 5000 tonnes. The fact that rulers preserved gold for the posterity without frittering them away is ample proof that the value of gold as a store of value has been recognised since ages. What if gold price falls sharply is the oft heard question. For this to happen there should be massive selling of gold stocks. This looks like a remote possibility now especially when overall sentiment towards the metal is still bullish. Even if it were to fall, the bottom would still be above many previous peaks. For the moment, all roads lead to gold.

(This article was published in the Economic Times dated May 6, 2025)

राजस्थान – राजाओं की भव्य धरा



मंजीत कौर

ग्राहक सेवा सहयोगी
सेक्टर 32-डी चंडीगढ़

केसरिया बालम आवोनी, पधारो म्हारे देश जी... यह मात्र एक राजस्थानी लोक गीत की चंद पंक्तियां नहीं हैं, अपितु एक अलौकिक भाव है जो पल में एक राजस्थानी को चाहे दुनियाँ के किसी भी कोने में बसा हो राजस्थान की धरा की याद दिला सकती हैं। इस गीत को सुनते ही राजस्थान के धोरे, गांव ढाणियाँ सब आँखों के आगे छा जाते हैं। आज इस लेख के माध्यम से मैं कोशिश करूँगी की पाठको को राजस्थान के रंगीले, शौर्यपूर्ण, वीर व राजसी विरासत से परिचय करवा सकूँ। राजस्थान की तपोभूमी में जो एक बार निवास कर गया, वो कभी इसके प्रभाव को भुला नहीं सकता हैं। राजस्थान की इस महान विरासत को हम बिंदुवत जानने का प्रयास करते हैं।

भौगोलिक स्थिति –

राजस्थान क्षेत्रफल की दृष्टि से भारत का सबसे बड़ा राज्य तथा जनसंख्या की दृष्टि से सातवां राज्य है। राजस्थान के श्रीगंगानगर, बीकानेर, जैसलमेर व बाड़मेर पाकिस्तान से सटे शहर हैं। राजस्थान भौगोलिक रूप से चार भाग में बँटा हुआ है।

1. थार का मरुस्थल
2. अरावली पर्वतमाला
3. पूर्वी मैदान
4. दक्षिण- पूर्वी पठार

थार मरुस्थल की अपनी खूबसूरती है। धोरों की सुनहरी माटी बेशकीमती है। थार की भूमि से कोल, जिप्सम, नमक, चूना, मारबल व अन्य खनिज मिलते हैं। भेड़पालन के कारण ऊन का उत्पादन भी होता है। दलहन की खेती यहां बहुतायत में होती है। बाजरा, मक्का, जीरा की खेती भी प्रमुख है।

प्रायः राजस्थान का मौसम गर्म रहता है। ग्रीष्म – काल चुनौतीपूर्ण है फिर भी झुलसा देने वाली तेज़ धूप में भी हमारे सैनिक सीमा पर डटे मातृभूमि की रक्षा करते हैं। सर्दियाँ

सुहावनी होती हैं। राजस्थान घूमने के लिये सर्दियाँ उपयुक्त मौसम हैं।

स्थापत्य कला –

राजस्थान की स्थापत्य कला विश्व भर में विख्यात है। किले तो राजस्थान की पहचान हैं। कितने पुराने बने किले आज भी मजबूती से खड़े हैं। मात्र उन्हें देखने से ही ये अंदाजा लगाया जा सकता है कि ये अपने समय में कितने राजसी, भव्य, मजबूत रहे होंगे। राजस्थान शब्द का अर्थ ही है – राजाओं का स्थान, अतः यहां बहुत किले बनाये गये हैं। चित्तौड़ किला, कुम्भलगढ़ किला, आमेर किला, मेहरानगढ़ किला, जयगढ़ किला, रणथंभौर किला, जलमहल व हवामहल प्रमुख व कला की अद्भुत मिसाल है। रंगीलो राजस्थान ऐसे ही नहीं कहा जाता, इसके तो शहर भी रंगों को ओढ़े हुए हैं। राजधानी जयपुर गुलाबी नगरी, जैसलमेर सुनहरी नगरी, जोधपुर नील नगरी के नाम से प्रख्यात है। हर शहर का अपना इतिहास व विविधता है। जयपुर में आमेर किला, जयगढ़, अलबर्ट हाल, जंतर मंतर जैसे पुराने खजाने हैं तो आज की आधुनिकता भी है। अजमेर के पुष्कर में विश्व का एकमात्र ब्रह्मा मंदिर है, दरगाह अजमेर शरीफ हैं जो शहर को आध्यात्मिक पहचान देती हैं। माउंट आबू में ऊँचे पहाड़ है, तो उदयपुर झीलों की नगरी है। जैसलमेर में सुनहरी मरू भूमि है, तो जोधपुर नीले रंग में रंगा है। कोटा शिक्षण इकाइयों में अव्वल है। इस प्रकार राजस्थान अपने रंगीले राजस्थान की उपाधि को सही साबित करता है।

त्योहार, खान-पान, परिधान व अन्य सांस्कृतिक पक्ष –

राजस्थान में सभी त्योहार धूम- धाम से मनाये जाते हैं। जैसे राजस्थान का ताजमहल चांदनी रात में अलौकिक सुंदर हो जाता है, वैसे ही राजस्थान त्योहारों में एक अलग ही कीर्तिमान स्थापित करता है। साल के आरम्भ में मकर संक्रांती में पूरा

आकाश पतंगों से भर जाता है। भरतपुर व कारोली कि ल मार होली भी काफी लोकप्रिय है। गणगौर राजस्थान के लोक त्योहारों में अहम स्थान रखता है। इस पर्व पर शिव – पार्वती की उपासना की जाती है। फिर आता है, एक और मुख्य त्योहार 'तीज', जिससे त्योहारों का आरम्भ हो जाता है। तीज पर निकलने वाली तीज माता की शाही सवारी विश्व भर में राजस्थान को गौरव प्रदान करती हैं। कोटा का दशहरा मेला देखते ही बनता है, तो पुष्कर मेले की धूम तो विदेश तक है। दीपावली पर जोहरी बाज़ार, चाँदपोल, बड़ी व छोटी चोपड़? की रोशनी देखने को लोग सालभर इंतजार करते हैं।

बिकानेरी भुजिया-पापड़ के स्वाद से तो सब परिचित हैं ही, अलवर के कलाकंद, जोधपुर की प्याज कचौड़ी व मिर्च वड़ा के स्वाद को जो एक बार चख ले कभी भूल नहीं पड़ेगा। घेवर का तो कहना ही क्या, घेवर तो राजस्थान के पाकशास्त्र की शान हैं। दाल बाटी चूरमा, केरी सांगरी, लहसुन चटनी जैसे राजस्थानी जायके आपको मजबूर कर देंगे कि आप इनके नुस्खे गुगल करें। बाजरा ठंडे मौसम में प्रयोग किया जाता है।

महिलाएं राजपूती पोशाक, घागरा ओढ़नी, सलवार कमीज व साड़ी पहनती हैं व पुरुष धोती कुर्ता, कुर्ता पायजामा, पैंटशर्ट, साफा पहनते हैं। जोधपुरी साफा, शेरवानी, राजस्थानी मोजड़ी (जुती), बंधेज प्रिंट, लहरिया प्रिंट, बगरु प्रिंट, सांगानेरी प्रिंट, कोटाडोरिया फेशन जगत में अपना लोहा मनवाते हैं। जयपुरी

रजाई, ब्लू पॉटरी, लकड़ी व मार्बल के हैंडिक्राफ्ट का काम बहुत ही सुंदर है। घूमर, कालबेलिया, तेरह ताली यहाँ के लोक नृत्य हैं। राजस्थान में परमवीर राजाओं ने जन्म लिया है, महाराणा प्रताप, पृथ्वी राज चौहान व राणा सांगा जैसे वीरों को आज भी याद किया जाता है। देव गोगाजी, रामदेव जी, खाटु श्याम जी, सालसर बालाजी, यहां के पूज्य लोक देवता हैं। राजस्थान राज्य को ईश्वर ने भौगोलिक, सांस्कृतिक व अन्य सभी प्रकार के रत्नों से खूब भरा है। राजस्थान के बारे में जितना लिखा जाये कम ही रहेगा क्योंकि राजस्थान के बारे में बताने को बहुत कुछ है, जो लेख में समेट पाना संभव नहीं होगा। इसलिय आप सब अपने व्यस्त समय में से कुछ दिन निकाल कर राजस्थान अवश्य भ्रमण पर जाये, आप अवश्य ही एक अविस्मरणीय अनुभव संजोकर लायेंगे। अपने लेख की समाप्ति भी मैं एक राजस्थानी लोक गीत से करूँगी जो कि श्री कन्हैया लाल सेठिया जी ने लिखा है-

आ तो सुरगा ने सरमावे ई पर देव रमण ने आवे, ई रो जस नर नारी गावे धरती धोरा रीहो धरती धोरा री.....

अर्थात - धोरों की धरती राजस्थान को देख के स्वर्ग भी शर्माता है, इस भूमि पर देव भ्रमण को आते हैं, और नर नारी इसके गुण गान गाते हैं।

INTERESTING FACTS ABOUT RAJASTHAN

Rajasthan - India's Largest State

Rajasthan is the largest State of India and was formed on 30th March 1949. The vastness of this State can be compared to that of Germany. It was formed after 22 kingdoms and principalities merged into a single geographical location. The total area of this State is approximately 3,42,239 sq. km.

KATHPUTLI - STORY BEHIND THE STRINGS

Mousumi Mohanty

Officer
HRM Section
Cuttack Regional Office



“All the World's a Stage”—William Shakespeare. This quote takes my imagination to a dimly lighted theatre room watching the “Kathputli ka Khel”, where the strings of the Kathputli are carefully manipulated by the fingers of the Kathputliwala. I could visualise the Kathputlies dressed in vibrant coloured dress with dazzling jewels dancing at the whims of the Kathputliwala. Shakespeare uses the metaphor of stage to depict the life's journey. Eventually All the world's a stage of puppets or Kathputli. The world is not just a stage where we act our lives, but also we are mere puppets controlled by the forces beyond our control just like the Kathputli are drawn by the strings in the hands of Kathputliwala. Kathputli is often used as a metaphor to designate the one who dances on the whims of the string puller.

Kathputli craft is an ancient and very popular performing arts of Rajasthan. The word Kathputli derives from the word Kaath meaning wood and Putli meaning lifeless dolls. This Indian art form has its roots in the state of Rajasthan. This ancient source of entertainment dates back to thousands of years. It's a legendary art of storytelling. The Kathputli shows in Rajasthan are a spectacle that has captivated audience for generations. Kathputli shows emerges as a captivating art form that weaves together tradition, storytelling and craftsmanship.

The Putli are basically wooden dolls dressed in bright coloured traditional Rajasthani attire. These puppets are tied to strings and the artist (Kathputliwala) make them dance with skilfully

manipulating their hands and fingers and narrating the folk tales. It is the Kathputliwala that meticulously assemble the combination of wood, cloth and strings, breathing life to these inanimate objects. The Kathputli dance is a legendary folk heritage of regional culture of India. A class of court entertainers, stemming from Bhatt community are the forerunners of this style of narration. This art form has been passed down from generations evolving and adapting to the changing times.

The Kathputlies have a unique look with big eyes, colourful attire with 'gotta' work which make them look flamboyant. The dolls are stuffed with cotton and their head is made of wood. The lower body is made of clothes stuffed with cotton so that they can be easily moved with threads. The Kathputli on the stage is the protagonist of a story and backstage, the Kathputliwala narrates the story. The show narrates stories mostly educating the society about the social causes, moral values and sometimes historical tales of valour. These shows are not just the medium of entertainment but they also educate the society by passing down the information in the wittiest possible way.

The story of Kathputli dates back to some thousands years ago where there were no televisions, smart phones or other digital mediums and internet. The Kathputliwala used to address the society by narrating various stories having different themes of love, valour, war, mundane life lessons and sometimes even sensitive social issues like dowry, women empowerment, illiteracy, poverty or

cleanliness. The objective was to entertain the audience with imparting social and moral message to the audience. This form of art gained prominence under the patronage of Rajput rulers who were known for their love of arts. The Royal Courts during that time were vibrant stages for puppet performances combining entertainment with the preservation of cultural narratives.

However, with the advent of digitalization we are slowly drifting away from our cultural roots. Kids are now glued to the smart phone and tablets. Through this unique way of storytelling by Kathputliwala, the kids are not just entertained but it also compels them to think in a manner which enhances their creativity. This art is gradually fading due to the growing engrossment in digital gadgets.

It is undeniable that puppetry serves as a strong medium of cultural expression and communal bonding worldwide. These Kathputli transcend borders, offering timeless tales and moral lessons that resonates across generations, fostering unity and celebrating cultural heritage worldwide. On 21st March, every year the world celebrates the World Puppetry day to give recognition to puppetry as a global art form and also honour the Puppeteers. It is a way of appreciating the artisans who safeguard the traditions and cultural practices and pass down it to the upcoming generations.

With the lapse of time, the entertainment preferences of people have changed. In the hustle and bustle of modernization, the Kathputliwala have lost their audience. This in turn is affecting their livelihood. Many skilled artisans unable to sustain their livelihood are shifting to alternative occupations. The next generation show muted interest to take up this traditional skill leading to slow fading away of this age old practice of Kathputli making.

The historical significance and cultural richness of

Kathputli is undeniable. Efforts are being made by government to preserve this Rajasthan Kathputli art form. The Rajasthan Kathputli has received the Geographical Indication (GI) Tag in 2006. This designation recognises the unique craftsmanship and cultural significance, ensuring protection of their origin and quality.

Apart from Kathputli shows, they have found its way into the architectural ornamentation of living rooms these days. Intricately crafted Kathputli adorn walls, ceilings and doorways adding a touch of cultural richness to our homes. They are now used as a decorative element reflect the deep integration of art in our day to day lifestyle.

NABARD has taken the initiative to provide financial assistance to the artisans by helping them to register and develop their skill. With their support many artisans have been registered. Even the State government has introduced various schemes to promote this craft. Many self- help groups are provided financial aids through banks to empower them, potentially benefitting the women entrepreneurs in this craft. The local government and cultural organisations are organising workshops to train the younger generation in this craft and ensure preservation and evolution of this art form.

No initiative can be successful without active participation and co-operation from the public. It requires active participation of the public to create awareness of this age old tradition, encourage younger generation to learn this skill of Kathputli making as a hobby or free time activity for relaxation because there is no better form of relaxation than art. The young generation should come forward to take up this art and showcase it in the digital platform to create mass awareness. Kathputlies are an incredible art form passed down to us over the time, which must be cherished and celebrated to further pass on to the future generation instead of fading it into oblivion.

दृष्टिकोण



अल्पना शर्मा

ग्राहक सेवा सहयोगी
गंगानगर शाखा, क्षेत्र. मेरठ

श्वेता ने नज़र उठाकर घड़ी की तरफ देखा। रात के 7:30 बज चुके थे, पर वो अब भी दफ़्तर में ही बैठी थी। पिछला एक हफ़्ता काम के बोझ में कुछ ऐसा ही बीता था, कभी 8 बजते तो कभी 8:30। काम ही इतना बढ़ गया था कि उसे कभी-कभी खुद से यह सवाल करना पड़ता था कि आखिर उसने यह नौकरी की ही क्यों। रोज़ बेमन से दफ़्तर आना और लोगों की बातें सुनना। उसकी यह झल्लाहट कभी काम पर, कभी ग्राहकों पर तो कभी सहकर्मियों पर निकल जाती थी। नौकरी करना अपने आप जैसे एक बोझ बन गया था। पढ़ाई पूरी होते ही सरकारी नौकरी की होड़ में सबकी तरह उसने भी बैंक की तैयारी शुरू कर दी थी। प्रक्रिया में पारदर्शिता और जल्दी जॉइनिंग के कारण कितने ही विद्यार्थी बैंक के फ़ॉर्म निकलने के इंतज़ार में रहते थे। दो साल की कड़ी मेहनत के बाद जब उसकी नौकरी लगी तो सोचा था कि अब बाकी का जीवन सुख-चैन से गुज़रेगा। पर अब तो वो रोज़ ही तनाव में घिरी घर आती थी।

"मैडम, आज घर नहीं जाना क्या, 8 बजने को हैं?" राकेश सर ने केबिन से आवाज़ लगाई।

"जी सर, चलते हैं, बाकी कल देखेंगे" कहकर उसने कलम बंद कर दी।

गाड़ी चलाते वक्त भी वो दफ़्तर की भीड़ और उसकी फ़ाइलों में ही डूबी थी। सोच रही थी, उसे शायद नौकरी छोड़ कुछ और कर लेना चाहिए। आखिर ऐसा क्या है इस नौकरी में, ना तो ठीक से पैसे ही मिल पाते हैं और फिर काम का बोझ। इतने तो, कितने ही लोग घर बैठे ऑनलाइन कमा लेते हैं, वो भी कुछ कर लेगी और चैन की नींद सोएगी।

घर पहुँच कर देखा, माँ उसके इंतज़ार में दरवाज़े पर ही खड़ी थीं। उसने गाड़ी खड़ी की और बिना कुछ बोले कमरे में जाकर बैग एक तरफ़ को फेंककर लेट गई। थोड़ी देर में माँ पानी का गिलास लेकर आई।

"काम आज भी ज्यादा था क्या?"

"काम तो होता ही है माँ। नौकरी चीज़ ही ऐसी है, रोज़-रोज़ की माथापच्ची।"

माँ पानी का गिलास पास की टेबल पर रखकर बेड के एक कोने पर टिक गई।

"पता है, आज कजली की माँ आई थी।"

"क्यूँ?"

"कह रही थी, कजली अब काम नहीं करना चाहती। कहती है घरों में चौका-बर्तन नहीं करूँगी। देख तो बिट्टो ज़रा-सी लड़की के नखरे!"

श्वेता ने आँखें बंद करके हाथ माथे पर टिका लिया। माँ शायद लंबी कहानी सुनाने वाली थीं, पर वो बेहद थकी थी।

"तुझे याद है जब यह कजली पहली बार हमसे काम माँगने आई थी तो उस चिलचिलाती धूप में नंगे पैर थी। मैंने तुरंत ही तेरी एक जोड़ी चप्पल उसे दी थीं। बैठाकर पानी पिलाया था, फिर बात पूछी थी। तब याद है, इनके घर के क्या हालात थे। अगले समय के खाने का पता नहीं था। माँ बीमार पड़ी

थी, पिता के पास काम नहीं था। मकान- मालिक तकादा करने को रोज़ दरवाज़े पर खड़ा रहता था। मुझसे कहा था, आंटी कोई भी काम बता दो, मैं सब कर लूंगी।

रश्मि ने बस हुंकारा भर दिया और माँ अपने ध्यान में आगे बोलती गई।

"अब देख इसे। वही काम अब बुरा लगने लगा है। महीना पूरा होते-होते अपनी सारी तनखाह तो यह मुझसे मांगकर खर्च कर देती है और अंत में 1000-1500 देखकर दुःखी होती है। यह भूल गई है कि इन्हीं पैसों से इसका घर चलता है।"

श्वेता तब भी चुप लेटी रही।

"पता है बिट्टो! जब नौकरी नई-नई लगती है तो उसकी कद्र होती है। उस समय पैसों की जरूरत होती है, काम की जरूरत होती है। फिर धीरे-धीरे पैसों की आदत हो जाती है और वही काम बुरा लगने लगता है। उस समय यह याद करना चाहिए कि हमने नौकरी कितने जतन से पाई थी। इस नौकरी से पहले हम कैसे थे। अब सोचकर देख, कितनी ही कजली जैसी लड़कियाँ काम के लिए तैयार बैठी होंगी। मुझे क्या है, मैं तो कोई और ढूँढ़ लाऊँगी। यहाँ थी, तो मैं थोड़ा-बहुत पढ़ा देती थी। अब पूरे दिन घर में पड़े-पड़े रील बनाएंगी। थोड़े दिन में समझ तो जाएगी, पर तब तक अपना

ही नुकसान कर लेगी। यह सब ना बिट्टो, दृष्टिकोण का खेल है। जल्दी से समझ नहीं आता।"

श्वेता को लगा जैसे किसी ने ठंडे पानी से भरी बाल्टी उस पर ला कर डाल दी हो।

अगले दिन वो बदली सोच के साथ दफ़्तर पहुँची। माँ की कही बातें पूरे दिन उसके साथ रहीं। पता नहीं उसकी सोच थी या सच में ही उस दिन उसके झगड़े भी कम हुए और लगा जैसे उसके साथ-साथ और लोगों के व्यवहार में ही बदलाव आया है। कम तनाव और कम झल्लाहट से किया काम जल्दी निपट भी गया। उस दिन काफी समय बाद वो 6:30 बजे ही घर पहुँच गई तो माँ भी हैरान थी। पर वो कुछ बोली नहीं- बस उसके चेहरे को देखकर हल्का-सा मुस्कुरा दी।

"माँ! आप बैठो, आज चाय मैं बनाती हूँ।" उसने कपड़े बदलते हुए कहा।

"अच्छा! बना ले" कहकर माँ ने अखबार खोल लिया।

जब वो चाय लेकर आई तो धीरे से माँ ने कहा-

"बिट्टो! आज सुबह कजली काम पर वापस आ गई। शायद उसका भी दृष्टिकोण बदल गया।"

INTERESTING FACTS ABOUT RAJASTHAN

Colour coded cities

The most visible fact about Rajasthan is that every city in the State follows a colour code. Jodhpur is known as the Blue City, due to blue walls of the houses of the locals, Jaipur is known as the Pink City, Udaipur as a White City and Jaisalmer as a Golden city.

SIMPLICITY – A VIBE BY ITSELF

D Bharathi

Customer Service Associate
Zonal Inspectorate
HO, Bengaluru



There he was, just another face in the crowd. Be it at a wedding or gathering, he sat there in simple dress in a simple manner, his appearance quiet yet profound. Nothing about him clamoured for attention, and yet in that very stillness, he stood apart. Fathering two kids, taking care of an aged mother, shouldering a responsible job at a prestigious educational institution, this Professor in his late fifties seemed to exist in perfect harmony with the rhythm of life, gently nudging its course when needed, but largely allowing the flow in its indigenous path, a path withered over years with countless experiences. He always embraced it, never fighting against the tides, mending them just enough for the sail, like several others, but what set him apart was the silence with which he did.

His journey was more of experiential than expressional and he held all assorted strings of his life delicately and masterfully like an artist handling his instrument. This way he skilfully created a beautiful music of life. Rarely did he speak, but when he did, it was an unleash of knowledge, unscathed and unclouded by opinion or ego, rendering listeners speechless. The reasoning and thoughts were crystal clear, free from social conditioning or societal pressures.

A believer in self-reliance, he insisted that his aged mother go about her daily chores herself ensuring less dependency on others. Championing this cause himself, he was self-reliant even after a fatal fall had restricted his movements in his ripen age. Defying all characteristics that old age brings with it like

rigidity of character, egoism, being judgemental; these qualities further aggravating with impairment, we could only see him become humbler and accepting the imperfections of life.

Amidst several wrinkles I can still see the same twinkle in his eyes, glowing with the joy of self-found derivations in capturing the core essence of life. And these customised derivations, crafted by him and proudly his own, aid him savour all circumstances with grace.

When asked as to how he could embrace a life so simple, he said with a smile, **“There is no joy that can ever come close to simply sitting and seeing life pass by”**. And in those words, the depth of his journey echoed-- a life lived not in grand gestures, but in quiet contemplation of each fleeting moment.

Each person's journey is different, shaped by circumstances, burdens and blessings. There's no one-fit approach to life, nevertheless the focus should be on leading a fulfilling one, rooted in ethics. For this one should develop one's own derivatives, craft one's own equations, adapt, adjust and align with one's own rhythm. Too many expectations are hazardous. Simplicity cultivates clarity and offers peace, not as a reward, but as a way of being. A simple life, lived honestly and gently, allows one to taste the rich and varied flavours of existence without actually drowning in them.

**A HAPPY LIFE IS ALWAYS BECKONING AND
SIMPLICITY IS ITS HALLMARK.**

Customer Service – Banking with a Personal Touch

Raiana Shipra Topno

Manager (Inspecting Officer)
Zonal Inspectorate
Lucknow Unit, Ranchi



In this era, where the whole world is moving towards digitalisation, human element in banking steadily is diminishing. People are more concerned about the targets and returns due to high level of competition in market. Good customer service is a crucial touchpoint that can significantly influence a customer's perception. It was precisely this personal touch that made Mr Aditya (name modified) different from others.

This is a story of one polite and humble staff who was once posted in my branch. He was newly recruited after completing his 20 years of service in the Indian Air Force. Not only his way of working was different from others, but his attitude towards the customers was exceptional. I was shocked to see that he greeted the customers, not only by their names but also by their account numbers. While doing all the transactions, he also used to carefully listen to the needs of the customers, which made them feel heard. Even the stone hearted would be softened by his kind gestures.

On a regular day when we reached our branch, we got to know that one of our customers, Mr. Mukesh (name modified) had expired the previous night in a road accident. We all were in chaos, when Mr Aditya suggested that as a compassionate gesture we should personally meet the family to give condolence. We reached there to pay our last rites. While the family was still reeling for their loss, they also showed their gratitude towards us. Mr. Mukesh was our loyal

customer and now his son, also being satisfied with our services, helped us garner more business and slowly Mr. Aditya built a good rapport with the family.

Many years passed, we got transferred to different places and were busy with our new assignments. A new campaign had been launched by our Head Office "Each one source 10", where each employee was supposed to bring Rs. 10 lakhs fresh deposit. Since it was a corporate call, we all were engrossed in fulfilling the task at the earliest. Mr. Aditya, being posted in the administrative office, was finding it very difficult to reach out to any customer and was trying his best to achieve his target. One day he got a call from an unknown number. Reluctantly, he received the call and was shocked when he got to know that a customer wanted to deposit a cheque worth Rs 80 lakhs in his bank account. On further enquiry, the customer informed that Mr. Mukesh's son had referred him to Mr. Aditya for depositing the cheque in our bank. This unknown customer, proved to be an angel in disguise for Mr. Aditya and he was able to complete his task on time.

This incident taught me that a good customer service builds trust, loyalty and a long-term relationship. It is not just limited to tea or coffee, but also focuses on anticipating the customers' needs and building an emotional connect to some extent. A warm greeting, an empathic ear and a genuine concern for the customers' needs never goes in vain. A good customer service, is indeed a timeless asset for the future banking.

Customer Service – Banking with a Personal Touch



Pinky Mandloi

Chief Manager
Ahmedabad Sharda Society Branch

In an age where banking is increasingly digitized and automated, the personal touch is becoming a rare and valuable differentiator. In today's fast paced financial world where automations are redefining service delivery, it is easy to forget the value of a simple smile. In the banking industry it's the personal connect that often makes the deepest connection.

In banking industry all banks have almost similar products but it's the way we treat customer and how we serve that sets us apart. Customer may not remember the interest rates or types of products we are having but they do remember how the counter staff or Manager made them feel while their visit. As a branch executive, I've witnessed how a genuine smile, or a small gesture can turn a routine transaction into a meaningful experience. Whether it's an elderly pensioner who needs help with mobile banking, or a student applying for Education Loan, they all carry expectations — not just for service, but for understanding.

One moment that has stayed with me throughout, was when a customer came in not to complain, but simply to thank our team for the support provided during a family emergency how we went beyond their expectations. For them serving after 5 PM or guiding them through mobile app on holiday was the biggest thing we did for them. It wasn't a product we sold or a policy we changed — it was our willingness to listen, act promptly, and follow up. That's when I realized: in banking, people remember how we made them feel, not just what we did.

I remember, once a customer walked in my cabin which was his second visit and I said Good Morning Mr. Shah, he had a big smile knowing that I remember

his name and this in turn added extra mileage to the service we gave him.

In today's competitive era, where everyone is just launching new products I feel, being empathetic and understanding is the mantra to get trust of customers.

Creating emotional connection doesn't require elaborate tools — just a shift in approach:

- Greet customers by name when possible.
- Show empathy, especially during financial stress.
- Personalize advice based on their needs, not just eligibility.
- Celebrate small milestones like retirement of any customer, result of their kids etc.

Personal care is not responsibility of Branch in Charge but all the staffs must involve themselves in this. We must create a 'Care Culture' in our branches where we can encourage our team to treat every walk-in as more than just a number in queue.

It is a proven fact that happier and satisfied customers lead to higher satisfaction and further, this also improves our reputation and increases word of mouth referrals. Sometimes even if the customer is furious over some issue, addressing their concerns with care can make them forget the issue and this approach will lead to fewer complaints in the future.

In conclusion, while digital innovation is essential, the personal touch is irreplaceable. As bankers, we are not just custodians of money, but partners in our customers' lives. And it's the personal moments that truly define service excellence.

युद्ध विराम

स्वाति झा

अधिकारी

मेरठ मुख्य शहर शाखा



ये युद्ध विराम में क्या होता है?
 जो ख़त्म हो चुका है उसे समेटने की कोशिश
 या जो बचा है उसे सहेजने का प्रयास
 ये युद्ध विराम में क्या होता है?
 ये जो दो गुट आपस में लड़ रहे हैं
 इन्हें ये सौ फीसदी पता है
 कि लड़ाई किसी समस्या का हल नहीं
 ये इतिहास जानते हैं, और जानते हैं
 कि संग्राम में विजय के साथ-साथ विध्वंश भी होता है
 और जब विजय का पताका फहराकर ये लौटेंगे
 तो विध्वंश का मंजर इन्हें दहला देगा
 फिर भी ये क्यों लड़ रहे हैं?
 क्यों ये तनाव, क्यों इतनी बौखलाहट है
 ये जो युद्ध हो रहे हैं, इनसे क्या हासिल है?

मैंने पढ़ा है, सम्राट अशोक और कलिंग के युद्ध के बारे में
 मैंने पढ़ा है कि कैसे करुण रूदन से हृदय परिवर्तन होता है,
 पर क्या आज का समाज इतना निष्ठुर हो चुका है,
 कि उसे अब बच्चों की, स्त्रियों की चीखें और रोना सुनाई नहीं देता
 मुझे ये जानना है कि अगली पीढ़ी जो आएगी उसका क्या होगा
 न अशोक, न बुद्ध, न महावीर होंगे
 उसमें होंगे, सिर्फ ये युद्ध और इनकी भयावह तस्वीरें
 और एक अंतिम पन्ने पर युद्ध विराम में जी जाने वाली जिंदगी की एक झलक
 जो बताएगी कि युद्ध विराम में क्या होता है।

Jaipur's Charm

Meneka

Senior Manager
Model Development Section,
Risk Management Wing,
HO Bengaluru



In Rajasthan's heart, a city so fair,
Jaipur's history, a story to share.
Founded by Jai Singh, a King so wise,
In 1727, a city that would rise.
Jaipur's history, a story to tell,
Of battles and triumphs, of glory and fall.
The city's culture, a treasure to share,
A blend of traditions, that are beyond compare.
From Jai Singh to present day,
Jaipur's legacy, continues to sway.
The city's charm, a treasure to behold,
A place where history, and culture unfold.

The city's architecture, a blend of styles,
Rajputs and Mughal, a treasure that smiles.
The forts and palaces, a testament to the past,
A legacy that lives on, forever to last.

Jaipur, a city so fine,
A blend of history, culture, and design.
Amer Fort's grandeur, a sight to see,
A majestic structure, built for royalty.
The Sheesh Mahal, a palace of glass,
A mirror-like reflection, that forever will last.
City Palace's beauty, a treasure to behold,
A blend of Rajput and Mughal, stories untold.
The palace's gardens, a haven of peace,
A place to relax, and let the senses release.

Hawa Mahal's latticework, a work of art,
A palace of winds, that touches the heart.
Its intricate design, a marvel to see,
A testament to Jaipur's rich history.
Jantar Mantar's ancient wisdom, a treasure rare,

An astronomical wonder, beyond compare.
The observatory's instruments, a marvel to see,
A testament to India's scientific legacy.
Nahargarh Fort's views, a sunset to see,
A breath-taking panorama, of Jaipur's glee.
The fort's architecture, a blend of styles,
A testament to Jaipur's rich cultural guiles.

Johari Bazaar's colours, a vibrant display,
A shopper's paradise, in every way.
The market's wares, a treasure to behold,
From jewellery to textiles, a story to unfold.

The music and dance, a spectacle to see,
Ghoomar and Kathputli, a performance to be.
The food is delicious, a blend of flavours so fine,
Dal Baati Churma, and Laal Maans, a taste divine.
The camel and horse rides, a fun way to explore,
The crafts and artisans, a treasure to behold.

Jaipur, a city so grand,
A treasure trove, of history and land.
Jaipur's charm, a story to tell,
Of traditions, culture, and history to compel.

The city's beauty, a treasure to behold,
A place where history, and culture unfold.
Jaipur's warmth, a welcome to all,
A city that enchants, and stands tall.
Jaipur's significance, a story to share,
A city that's rich, in history and care.
Its legacy lives on, a treasure to see,
A city that's timeless, and forever will be.

Rajasthani Fresh Turmeric Curry (राजस्थानी कच्ची हल्दी की सब्जी)



Pallavi Pallav

Manager
Industrial Relations Section
HR & PR Wing, HO Bengaluru



Turmeric is not only a spice that is regularly used in Indian Household but is also very healthy. "Haldi ki sabzi" is a Rajasthani winter dish as turmeric has heating properties.

Ingredients (Serves 4–5):

- Fresh Turmeric roots (grated): 250 gm
- Ghee: 100 gm
- Onion: 1 pc finely chopped
- Bay leaf: 1 pc
- Asafoetida (Hing): 1 pinch
- Cumin seeds: 1 tsp
- Green cardamom: 2 pcs.
- Clove: 2 pcs.
- Cinnamon stick: 1 small
- Garlic Cloves: 15 -20 pcs. Finely chopped
- Green chilly: 3 - 4 pcs. slit
- Ginger: 1 inch grated
- Tomato: 1pc finely chopped
- Fresh Green peas: ½ cup (should be soft)
- Fresh Curd: 1 cup (at room temperature and not too sour)
- Kashmiri Lal mirch: 1 tbsp
- Coriander Powder: 2 tsp.
- Coriander leaves (chopped): 1 tbsp
- Cashew: 8 – 10 pcs (optional)
- Salt: As per taste

How to make Haldi ki sabzi:

1. Heat a kadhai and add ghee. Once the ghee is hot, add cumin seeds, bay leaf, hing, green cardamom, clove, cinnamon, chopped garlic cloves and green chilies.
2. Once the garlic is cooked, add onion and sauté till it is golden brown.
3. Add the grated turmeric and grated garlic and sauté for 15 – 20 minutes till the turmeric is cooked thoroughly.
4. Add tomato and sauté for 2 - 3 minutes till the raw flavor disappears.
5. Add fresh green peas and sauté for 2 - 3 minutes.
6. Meanwhile, whisk the curd with Kashmiri lal mirch and coriander powder (we will not add turmeric as it is already there in the sabzi)
7. Now, lower the flame and add the curd mixture in small batches while continuously sauteing the sabzi till it comes to boil.
8. Add salt as per requirement and mix.
9. Add cashews, cover with a lid and cook it for 5 – 7 minutes on low flame till the oil separates stirring in between.
10. Switch off the flame and garnish with finely chopped coriander leaves.
11. Serve the tasty and healthy "Haldi ki Sabzi" with hot Phulkas and onion/salad.

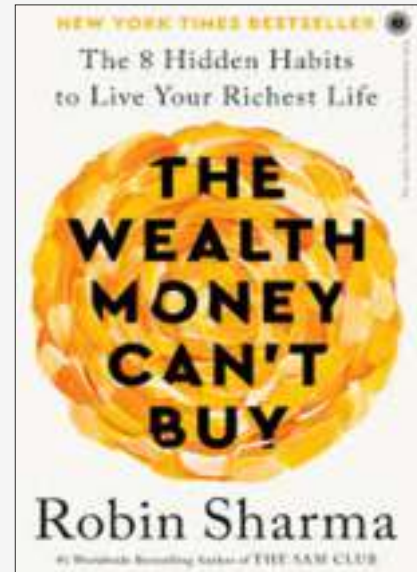
THE WEALTH MONEY CAN'T BUY

— Robin Sharma

Robin Sharma's latest book "The Wealth Money Can't Buy" is attractive for its own title. The book is from the author who has given International bestselling books like The 5AM Club, The Monk who sold his Ferrari etc.

The book starts with the personal message from Robin Sharma which is warm and friendly. His style of writing is unique and we feel like conversing with the author as a friend or companion. It is highly philosophical but explained in simple terms along with anecdotes.

To live our richest life, Robin unveils the eight forms of wealth. They are Growth, Wellness, Family, Craft, Money, Community, Adventure and Service. Each form of wealth is packed with subtopics explained with due care.



MRP: ₹299 | Pages: 416
Language: English | Genre: Self-Help

We are mostly carried away by the assumptions or thoughts we form in the society. We are determined by the material possessions, title and fame we have in the society but not on our inner peace and joy. Success is often defined by external standards. As we climb up the ladder of success outwardly we may feel elated but, inside we feel empty which leads to emptiness, excessive stress and depression. Life is looked upon with contempt. It is rightly said by Bob Marley, "Some people are so poor, all they have is money."

In this book, Robin Sharma provides insight into the life changing techniques which can be referred often and be inculcated in our daily habits to see more joy within ourselves. During the course of reading one can feel elated and can sense the confidence building within. This confidence and joy is infectious and leads to having good rapport with the fellow human beings and co-workers and as a banker with customers also. This positive attitude and inner happiness results in good team building in the branch or admin setup thereby efficiently and effectively serving the Customers.

It's a perfect self-help book which each one of us must read and imbibe the contents for our better self. Happy Reading!



By **S. Pavithra**

Officer, Kolar Regional Office



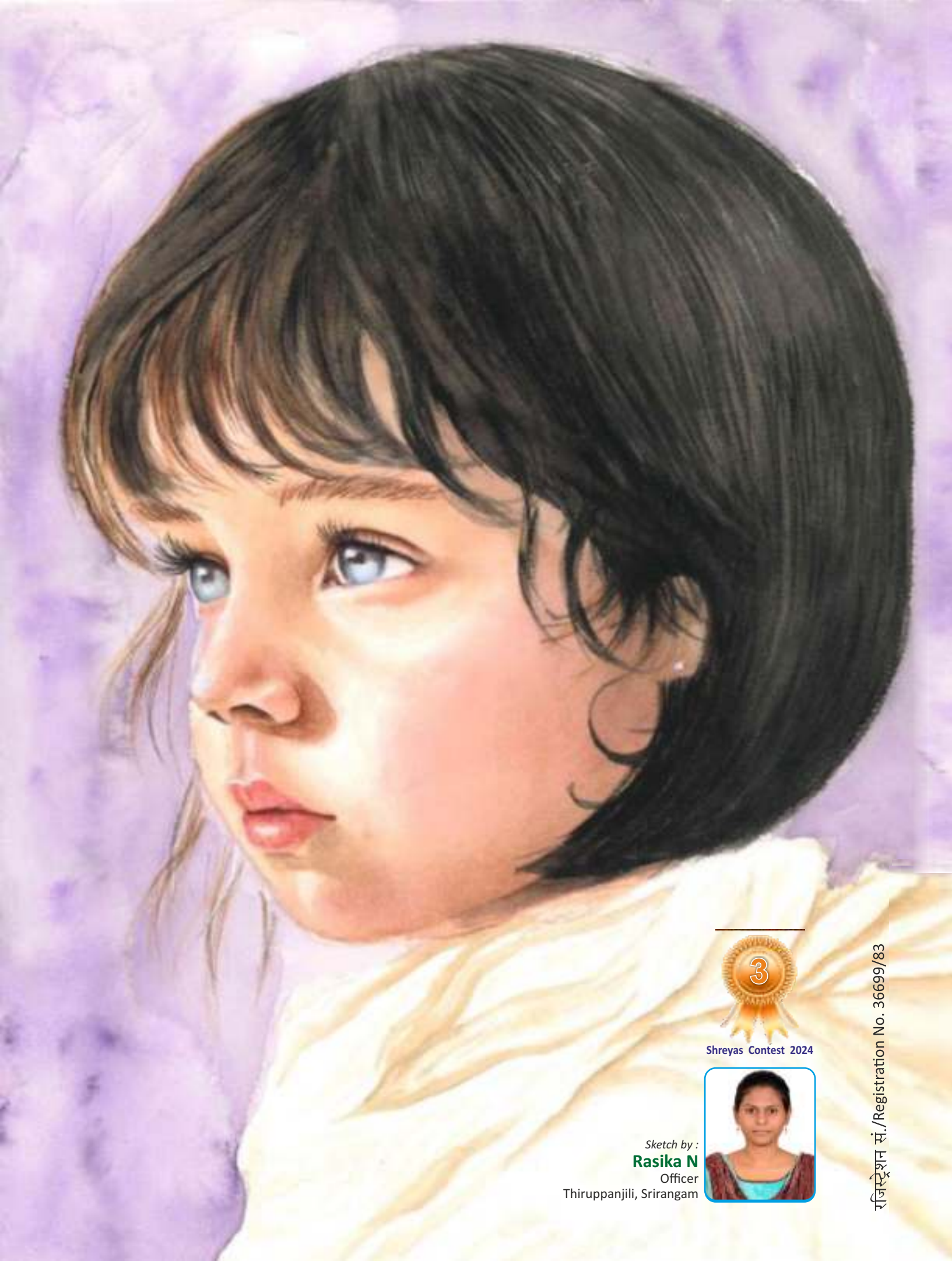
दिनांक 10.07.2025 को श्री भवेन्द्र कुमार, कार्यपालक निदेशक द्वारा राजस्थान के मुख्य सचिव, श्री सुधांशु पंत, आईएस से मुलाकात की और जमा एवं ऋण उत्पादों पर विभिन्न बैंक प्रस्तावों और बैंकिंग चैनलों के माध्यम से सार्वजनिक वितरण में संभावित सहयोग पर चर्चा की। चित्र में श्रीमती गीतिका शर्मा, महाप्रबंधक और श्री संजय कुमार, महाप्रबंधक (पद) अंचल कार्यालय, जयपुर भी उपस्थित हैं।

ED Sri. Bhavendra Kumar met Sri. Sudhansh Pant, IAS, Chief Secretary of Rajasthan on 10.07.2025 and discussed various Bank offerings on both deposits and loan products and potential collaborations in public delivery through banking channels. Seen in the Picture GM Smt. Geetika Sharma and Sri. Sanjay Kumar, GM(D), Jaipur Circle Office.



दिनांक 05 जुलाई 2025 को तिरुपति अंचल कार्यालय में वित्त वर्ष 2025-26 की पहली तिमाही के कार्यनिष्पादन की समीक्षा हेतु पधारे श्री एस के मजुमदार, कार्यपालक निदेशक का स्वागत श्री आई पांडुरंगा मिथन्ताया, महाप्रबंधक, अंचल कार्यालय तिरुपति द्वारा किया गया।

GM, Sri I Panduranga Mithanthaya, Circle Head, Tirupathi, welcomed Executive Director, Sri S K Majumdar for a review of performance for Q1 FY 2025 – 26 of the Circle on 5th July 2025.



Shreyas Contest 2024



Sketch by :
Rasika N
Officer
Thiruppanjili, Srirangam