

सतत ग्राहक संतुष्टि
के साथ प्रतिस्पर्धा
में अग्रसर

Sustaining Customer
Engagement and Outpacing
Emerging Competitors



क्षेत्र विशेष:
हिमाचल प्रदेश – देव भूमि

REGION IN FOCUS:
Himachal Pradesh - Dev Bhoomi

इस अंक के अंतर्गत INSIDE THIS ISSUE



यात्रा वृत्तान्त
Travelogues



आलेख
Essays



अंतर्दृष्टि
Insights



रोचक तथ्य
Fun Facts



व्यंजन विधियाँ
Recipes



पुस्तक समीक्षा
Book Review



जबलपुर में एआरएम शाखा का उद्घाटन / Inauguration of ARM Branch at Jabalpur



दिनांक 13.04.2026 को श्री हरदीप सिंह अहलूवालिया, प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यकारी अधिकारी (प्रभारी) द्वारा जबलपुर में एआरएम शाखा का उद्घाटन किया गया।

Sri. Hardeep Singh Ahluwalia, MD & CEO (In-charge), at the inaugural function of ARM branch in Jabalpur on 13.04.2026.

कोच्चि में केजीबी मंथन 2026 / KGB Manthan 2026 at Kochi



दिनांक 19.05.2026 को कोच्चि, केरल में श्री भवेंद्र कुमार, कार्यपालक निदेशक "केजीबी मंथन – प्रथम तिमाही, वित्तीय वर्ष 2026–27" कार्यक्रम में उपस्थित रहे। कार्यक्रम में श्रीमती विमला विजयाभास्कर, अध्यक्ष, केरल ग्रामीण बैंक, श्री सुरजीत कार्तिकेयन, निदेशक, डीएफएस, भारत सरकार एवं अन्य अधिकारीगण उपस्थित रहे।

Sri Bhavendra Kumar, ED, at the "KGB Manthan – Q1 FY 2026–27" programme conducted on 19.05.2026 at Kochi, Kerala in presence of Smt. Vimala Vijayabhaskar, Chairperson, Kerala Grameena Bank, Sri. Surjith Karthikeyan, Director, DFS, Govt and other dignitaries.

ADVISORY COMMITTEE

Hardeep Singh Ahluwalia

B P Jatav

Praveen Kumar Singh

Amit Mittal

Sreekala Sreekumar

Bibin Vargheese

Abrar UI Mustafa

Editor

Abrar UI Mustafa

Assistant Editor

Manisha Manohar

Seema Kumari

सह संपादक (हिंदी)

बिबिन वर्गीस

Edited & Published by

Abrar UI Mustafa

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
- 3 संपादकीय / Editorial
- 4 New CGM's and GM's Messages
- 9 ग्राहकों को कैसे बनाए रखा जाए और उभरते प्रतिस्पर्द्धियों को कैसे पछाड़ा जाए - प्रकाश माली
- 11 नियति का पथ - सारिका बाजपेयी
- 12 When the Cycle Favours us - Gaurav Joshi
- 14 Babies corner
- 15 मनाली - हिमाचल की गोद में बसा स्वर्ग - धीरज जुनेजा
- 19 Threads of Tradition - The Chamba Rimal - Mousumi Mohanty
- 21 गोलू और सन्नी - स्विटी राज
- 23 Family Folio
- 24 The Banker of 2030 - Basavraj Kulali
- 27 हिमाचल प्रदेश: प्रकृति की गोद में बसा-स्वर्ग - दीनू शर्मा
- 28 Hello Deer - Vinu Anand
- 29 The Fun Corner
- 30 Beyond the Counter - Abrar UI Mustafa
- 31 When the Hills Teach You to Pause - Sadhika Sethi
- 32 Moments from the Executive Leadership / Awareness Session on DPDP Act
- 34 अंचल समाचार / Circle News
- 39 Cartoon
- 40 Embracing Change in a World of Uncertainty - Manisha Manohar
- 41 Econ Speak - RBI's June 2026 Monetary Policy - Dr. Madhavankutty G
- 45 Apple of My Eye - Rochak Dixit
- 47 Health Corner
- 48 The Five E Strategy - Balamurali Krishna K
- 49 Answers to The Fun Corner
- 50 बदलते दौर की बैंकिंग: रिशतों की विरासत और भविष्य की चुनौतियाँ - आलोक पाठक
- 51 मुझे चाहिए एक सुनहरा आज - मोनालिसा पंवार
- 52 Himachal Pradesh: The Dharech Model & Rural Banking Opportunities - Alpana Sharma
- 54 Moving Forward - Career and Institution - Sai Srinadh Panabaka
- 55 Sports Corner
- 56 The Engagement Edge - Rakesh Kumar Singh
- 57 Shades - Avni Kaskar, D/o Sri. Nandkishore G Kaskar
- 58 Himachal Pradesh: The Heart of the Himalayas - Dhanya Palani Yadav
- 60 Recipe - Himachali Siddu - M Shaiksha Basha
- 61 प्रीपेड मृत्यु - अशोक सिंह कुन्तल
- 63 Homage
- 64 Book Review

प्रबंध निदेशक व मुख्य कार्यकारी अधिकारी का संदेश



MD & CEO's Message

प्रिय केनराइट्स,

हमारे बैंक की प्रतिष्ठित गृह पत्रिका श्रेयस के 306वें अंक के माध्यम से आप सभी से पुनः संवाद स्थापित करते हुए मुझे अत्यंत हर्ष एवं गौरव का अनुभव हो रहा है। पत्रिका का यह अंक **ग्राहक सहभागिता, ग्राहक संबंधों की निरंतरता एवं सुदृढ़ता तथा उभरती प्रतिस्पर्धा से आगे रहने** की रणनीति पर केंद्रित है। वर्तमान परिदृश्य के व्यावसायिक परिवेश में ग्राहकों के साथ मजबूत और विश्वासपूर्ण संबंध स्थापित करना, उनकी अपेक्षाओं को समझना तथा उत्कृष्ट सेवाओं के माध्यम से उन्हें संतुष्ट रखना हमारी सफलता का मूल मंत्र है।

बैंकिंग जगत आज अभूतपूर्व परिवर्तन के दौर से गुजर रहा है। ग्राहकों की बढ़ती और बदलती अपेक्षाएँ, तीव्र तकनीकी प्रगति तथा नए युग के प्रतिस्पर्धियों का उदय इस परिवर्तन को निरंतर गति प्रदान कर रही है। ऐसे चुनौतीपूर्ण एवं गतिशील परिवेश में हमारी वास्तविक शक्ति ग्राहकों के साथ विश्वास, पारदर्शिता और आत्मीयता पर आधारित दीर्घकालिक संबंधों के निर्माण में निहित है। उत्कृष्ट एवं ग्राहक केंद्रित सेवाएँ प्रदान करना तथा निरंतर नवाचार के माध्यम से ग्राहकों के लिए अधिक मूल्य सृजित करना हमारी प्राथमिकता रही है। ग्राहकों के साथ होने वाला प्रत्येक संवाद न केवल उनके विश्वास को और अधिक सुदृढ़ करने का अवसर प्रदान करता है, बल्कि केनरा बैंक की उत्कृष्टता, विश्वसनीयता और सेवा-समर्पण की गौरवशाली विरासत को आगे बढ़ाने का माध्यम भी है।

यह जानकर अत्यंत प्रसन्नता होती है कि वित्तीय वर्ष 2025-26 भी बैंक के लिए उत्कृष्ट उपलब्धियों और सशक्त प्रदर्शन का वर्ष रहा है। यह सफलता हमारे कर्मचारियों की अथक मेहनत, उच्च स्तर की कारोबारी दक्षता, समर्पण तथा देशभर में कार्यरत समस्त टीमों की सामूहिक प्रतिबद्धता और सहयोगात्मक भावना का प्रतिफल है। हमारे कर्मचारियों ने अपने सतत प्रयासों, ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण और उत्कृष्ट कार्य निष्पादन के माध्यम से बैंक की प्रगति को नई ऊँचाइयों तक पहुँचाने में महत्वपूर्ण योगदान दिया है। यह उपलब्धि हम सभी के साझा संकल्प, टीमवर्क और संगठन के मूल्यों के प्रति अटूट निष्ठा का सशक्त प्रमाण है।

यह अंक देवभूमि के नाम से विख्यात हिमाचल प्रदेश की अनुपम सांस्कृतिक विरासत, दृढ़ एवं परिश्रमी समुदायों तथा उसकी निरंतर बढ़ती आर्थिक संभावनाओं पर भी विशेष प्रकाश डालता है। प्राकृतिक सौंदर्य, आध्यात्मिक महत्व और विकासोन्मुख दृष्टि से समृद्ध यह प्रदेश प्रगति और परंपरा का अद्भुत संगम प्रस्तुत करता है। इस क्षेत्र में हमारी सुदृढ़ उपस्थिति न केवल इसके विकासात्मक लक्ष्यों को सहयोग प्रदान कर रही है, बल्कि ग्राहकों के साथ हमारे संबंधों को और अधिक गहरा एवं सार्थक बनाने में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही है।

आइए, हम सभी परिवर्तन को सकारात्मक रूप से अपनाते हुए, ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण को अपनी कार्यसंस्कृति का आधार बनाए रखें तथा सामूहिक प्रयास, नवाचार और समर्पण के साथ आगे बढ़ें। अपने ग्राहकों के विश्वास को और सुदृढ़ करते हुए, उत्कृष्ट सेवा की परम्परा को आगे बढ़ाते हुए, केनरा बैंक को ग्राहकों की पहली पसंद बनने की दिशा में अग्रसर रहें।

आप सभी को उज्ज्वल भविष्य की हार्दिक शुभकामनाएं,

हरदीप सिंह अहलूवालिया

प्रबंध निदेशक व मुख्य कार्यकारी अधिकारी (प्रभारी)

Dear Canarites,

I am delighted to connect with you through this latest edition of Shreyas 306, which focuses on the vital theme of **Customer Engagement, Sustenance and Outpacing Emerging Competition**. In today's dynamic business landscape, building strong and trusted customer relationships, understanding evolving customer expectations, and consistent superior service remain the cornerstones of our success.

The banking landscape is evolving rapidly, driven by changing customer expectations, technological advancements, and the emergence of new-age competitors. In this dynamic environment, our enduring strength lies in building meaningful customer relationships, delivering superior service, and continuously innovating to create value. Every interaction with a customer is an opportunity to strengthen trust and reinforce Canara Bank's legacy of excellence.

I am pleased to note that FY 2025-26 has been another year of strong performance for the Bank. These achievements reflect the dedication, professionalism, and collective spirit of our employees across the country. Our employees, through their diligent efforts, customer-centric approach and excellence in execution, have made a significant contribution in taking the Bank's growth to newer heights.

This edition also shines a spotlight on the beautiful state of Himachal Pradesh (Dev Bhoomi), known for its rich heritage, resilient communities, and growing economic potential. Our presence in the region continues to support its developmental aspirations while fostering deeper connections with customers.

Let us continue to embrace change, stay customer-centric, and work together to take Canara Bank to greater heights.

Best Wishes,

Hardeep Singh Ahluwalia

Managing Director & CEO (I/C)

संपादकीय



Editorial

प्रिय साथियों,

हमारे बैंक की प्रतिष्ठित पत्रिका 'श्रेयस' के इस अंक में अपना प्रथम संपादकीय लेख लिखते हुए मेरा मन कृतज्ञता, विनम्रता और उद्देश्य की भावना से परिपूरित है। केनरा बैंक परिवार की सामूहिक चेतना, उपलब्धियों और मूल्यों को लंबे समय से अभिव्यक्त करने वाले इस प्रतिष्ठित प्रकाशन का हिस्सा बनना मेरे लिए अत्यंत गौरव और सौभाग्य का विषय है। पर्वत कभी पीछा नहीं करते, वे धैर्यपूर्वक स्थिर रहते हैं। हिमाचल प्रदेश की पहाड़ियों में वसंत ऋतु के दौरान एक अद्भुत शांति बसी होती है। बर्फ पूरी तरह नहीं पिघली होती और घाटियाँ धीरे-धीरे हरियाली की चादर ओढ़ने लगती हैं। ऐसे में जो यात्री वहाँ पहुँचते हैं वे थका हुआ होने के बाद भी प्रकृति के अद्भुत छटा में पूरी तरह डूबा हुआ अपने भीतर एक सूक्ष्म परिवर्तन महसूस करते हैं। पहाड़ उसके पास नहीं आया, वह स्वयं उस पहाड़ तक पहुँचा। ग्राहक संबंध भी अपनी गहराई में इसी प्रकार विकसित होते हैं।

हम एक ऐसे समय में जी रहे हैं जिसमें निरंतर शोर और व्याकुलता फैली हुई है। फिनटेक कंपनियाँ लगातार सूचनाएँ भेजती हैं, ऐप्स बार-बार ध्यान आकर्षित करते हैं और ऑफ़र मात्र 24 घंटे में समाप्त होने की चेतावनी देते हैं। आधुनिक बैंकिंग की पूरी संरचना मानो जल्दबाजी के इर्द-गिर्द ही निर्मित हो गई हो - ध्यान आकर्षित करना, उसे बनाए रखना और उसके समाप्त होने से पहले उसका उपयोग करना जो ग्राहक वर्षों और दशकों तक अपने बैंक से जुड़े रहते हैं, वे लगातार पीछे दौड़कर आकर्षित किए गए ग्राहक नहीं होते हैं बल्कि वे ऐसे ग्राहक हैं जिन्होंने बैंक को सहज रूप से स्वीकार किया गया है - गर्मजोशी के साथ, दक्षता के साथ और उस आत्मविश्वास के साथ, जो किसी ऐसे संस्थान से आता है जिसे अपने मूल्य और स्थायित्व का गहरा बोध होता है।

केनरा बैंक केवल लेन-देन के आधार पर निर्मित संस्था नहीं है। यह विश्वास की नींव पर निर्मित संस्था है और विश्वास, ठीक इस अंक में प्रदर्शित पर्वतों की भाँति, शीघ्रता से निर्मित नहीं होता। यह धीरे-धीरे संचित होता है - प्रत्येक भेंट के साथ, प्रत्येक संवाद के साथ, सही समय पर किसी समस्या के समाधान के साथ और बिना याद दिलाए निभाए गए प्रत्येक वचन के साथ। हमारे उभरते प्रतिस्पर्धी गति के महत्व को समझते हैं। उनमें से अनेक अत्यंत प्रतिभाशाली हैं। किंतु केवल गति, गहराई के बिना, हवा के झोंके के समान है। वह वस्तुओं को हिला सकती है, परंतु उन्हें आकार नहीं दे सकती। ग्राहक निष्ठा को आकार देने वाला तत्व यह भावना है कि काउंटर के उस पार या फोन के दूसरे छोर पर बैठा व्यक्ति वास्तव में उनके जीवन को समझता है - उनके व्यवसाय को, ऋण से जुड़ी उनकी चिंताओं को और अपनी पहली सावधि जमा राशि को लेकर उनके मन में छिपे गौरव को।

'श्रेयस' के इस अंक में हिमाचल की आत्मा समाहित है - यहाँ के यात्रा वृत्तांत, कहानियाँ और हिंदी एवं अंग्रेजी में रचित कविताएँ हमें स्मरण कराती हैं कि भौगोलिक परिवेश किस प्रकार व्यक्तित्व और चरित्र को आकार देता है। हमारे लेखकों ने अपने हृदय की भावनाओं के साथ रचनाएँ प्रस्तुत की हैं। हमारे सहयोगियों ने शाखा जीवन के ऐसे अनुभव साझा किए हैं, जिन्हें कोई भी एल्गोरिथ्म दोहरा नहीं सकता। इस अंक में बैंकिंग के भविष्य की दिशा पर विशेषज्ञों के विचार हैं और साथ ही ऐसे व्यक्तिगत संस्मरण भी हैं, जो हमें हमारी यात्रा के मूल स्रोतों से जोड़ते हैं। मैं समस्त पाठकों से आग्रह करता हूँ कि इस अंक का अध्ययन उसी धैर्य और आनंद के साथ करें, जैसे कोई यात्री पहाड़ी मार्ग पर चलते हुए प्रत्येक दृश्य और अनुभव को आत्मसात करता है। उद्देश्य केवल यात्रा पूरी करना नहीं, बल्कि उस यात्रा को महसूस करना होता है। प्रतिस्पर्धी उभरते रहेंगे, यही बाजार की स्वाभाविक प्रकृति है पर जो बैंक सुनने की कला जानता है, स्मृतियों को संजोकर रखता है और वर्षों नहीं, दशकों तक अपनी उपस्थिति में अडिग रहता है। वह व्यवधानों के तूफानों से केवल बचकर नहीं निकलता, बल्कि एक ऐसे प्रकाशस्तंभ में रूपांतरित हो जाता है, जिसकी रोशनी में लोग अपनी दिशा पहचानते हैं। वह प्रकाशस्तंभ बनिए।

हम आपके अमूल्य विचारों एवं सुझावों के आकांक्षी हैं। कृपया अपनी प्रतिक्रिया एचएम&एल वेबसाइट (केननेट) पर प्रेषित करें अथवा hohml@canarabank.com पर ईमेल करें। आप 080-22233480 पर दूरभाष के माध्यम से भी हमसे संपर्क कर सकते हैं।

अब्रा उल मुस्तफा
संपादक

Dear Colleagues,

As I write my first editorial for Shreyas, I do so with gratitude, humility, and a sense of purpose. It is a privilege to contribute to a publication that has long reflected the collective spirit of the Canara Bank family. It feels fitting to let this arrive as the hills of Himachal do. Quietly, without fanfare. The mountain doesn't chase. It endures. There is a particular stillness to the hills of Himachal Pradesh in spring. The snow hasn't fully retreated. The valleys are just beginning to green. And yet, the traveller who reaches there - tired, unhurried, finally present - feels something shift inside. The mountain didn't come to him. He came to the mountain. Customer engagement, at its deepest, works the same way.

We live in an era of relentless noise. Fintechs ping. Apps nudge. Offers expire in 24 hours. The entire architecture of modern banking seems designed around urgency - grab attention, hold it, monetise it before it slips away. And yet, the customers who stay, who deepen their relationship with their bank over years and decades, are not the ones who were chased. They are the ones who were received - with warmth, with competence, with the quiet confidence of an institution that knows its own worth.

Canara Bank was not built on transactions. It was built on trust. And trust, much like the mountains this issue celebrates, is not assembled quickly. It is accumulated - visit by visit, conversation by conversation, problem solved at the right moment, promise kept without being reminded. Our emerging competitors understand speed. Many of them are brilliant at it. But speed without depth is a gust of wind. It moves things. It doesn't shape them. What shapes a customer's loyalty is the feeling that someone at the other end of the counter - or the call - actually understands their life. Their business. Their anxiety about a loan. Their quiet pride in their first fixed deposit. That is the ground we must never cede. Not through nostalgia, but through intention.

This issue of Shreyas carries within it the spirit of Himachal - its travelogues, its stories, its poems in Hindi and English that remind us why geography shapes character. Our contributors have written with heart. Our colleagues have shared moments from branch life that no algorithm can replicate. There are expert voices here on where banking is headed, and there are personal anecdotes that anchor us to where we come from. Read it slowly. The way you'd walk a mountain trail - not to finish it, but to feel it. The competitors will keep emerging. That is the nature of markets. But the bank that listens, that remembers, that shows up with consistency across decades - that bank doesn't just survive the disruption. It becomes the landmark that people navigate by. Be that landmark.

We look forward to your feedback, suggestions, and comments. Visit our webpage "House Magazine & Library" page on Cannet. Write to us at hohml@canarabank.com. You can always call us on 080-222-3480.

Abrar UI Mustafa,
Editor

It gives me immense pleasure to connect with the readers of Shreyas through this issue. Canara Bank's remarkable journey of over a century reflects its enduring values of trust, integrity, customer service, and commitment to nation-building. The strength of our institution lies in its people. I sincerely appreciate the dedication, professionalism, and resilience demonstrated by employees across the country.



In today's dynamic environment, responsible credit growth, prudent risk management, operational excellence, and customer-centric service remain critical to sustainable success. By upholding the highest standards of governance and compliance, we can continue to create lasting value for our stakeholders and reinforce the trust reposed in us.

I extend my best wishes to all readers of Shreyas and compliment the editorial team for providing a valuable platform that showcases the creativity of the Canara family.

With warm regards,

Manoj Kumar Das,
Chief General Manager

As I reflect on my journey with this great institution, I am filled with gratitude and humility. From joining the Bank as a Clerk in 1991 to serving today as Chief General Manager, the journey has been one of learning, growth, and invaluable experiences. Every milestone achieved has been possible because of the trust reposed in me by the Bank and the support of my mentors, colleagues, and family.



Over the years, I have witnessed the Bank's remarkable transformation from manual operations to a vibrant digital ecosystem. While technology continues to reshape banking, our enduring strength remains our people, our values, and our commitment to customer service.

A lesson that has guided me throughout my career comes from the Bhagavad Gita. Faced with uncertainty on the battlefield of Kurukshetra, Arjuna was reminded by Lord Krishna to focus on his duty with clarity and conviction. In our professional lives too, challenges test our resolve, and success comes when our actions are guided by integrity, courage, and a sense of purpose.

As we move forward, I am confident that our collective dedication, professionalism, and shared vision will continue to take the Bank to greater heights. I thank all those who have been part of my journey and look forward to contributing to the continued growth and success of our beloved institution.

Regards,

R Rajesh
Chief General Manager

मैं सभी केनराइट्स को उनके अटूट समर्थन और प्रोत्साहन के लिए अपनी हार्दिक कृतज्ञता व्यक्त करता हूँ। मैं इस पद पर नियुक्ति से बहुत सम्मानित महसूस कर रहा हूँ। मेरे महाप्रबंधक बनने तक की यात्रा बहुमूल्य अनुभवों से भरी हुई है। मैं केनरा बैंक में वर्ष 2000 में बतौर प्रबंधक नियुक्त हुआ तथा बैंक में विभिन्न पदों पर लगभग 27 वर्षों से सेवा में समर्पित हूँ। मैंने लगातार अपेक्षाओं से अधिक प्रदर्शन करने और उत्कृष्टता की संस्कृति को बढ़ावा देने का प्रयास किया है। अपने कार्यकाल के दौरान मुझे वर्ष 2007-2011 तक प्रधान कार्यालय में 'जोखिम प्रबंधन विभाग' में कार्य करने का अवसर प्राप्त हुआ। शीर्ष प्रबंधन के मार्गदर्शन और सलाह के द्वारा ही इस पद पर कार्य करना सम्भव हो सका। इसके उपरान्त मुझे प्रधान कार्यालय, बंगलूरु में उप महाप्रबंधक के पद पर रहते हुए पुनः उसी विभाग में कार्य करने का मौका मिला। मैं अपने परिवार के सदस्यों को भी हार्दिक धन्यवाद देना चाहता हूँ, जिनके अटूट विश्वास और समझ ने मेरे पेशेवर प्रयासों को उत्कृष्ट बनाया।



मैं यह मानता हूँ कि केनरा बैंक परिवार मेरी एक ऐसी जिम्मेदारी है जिसे मैं पूरे दिल से अपनाता हूँ और अपने प्रयासों को और अधिक सफलता की ओर ले जाने के लिए प्रतिबद्ध हूँ। सभी केनराइट्स से मेरा आग्रह है कि आप बैंक के सामूहिक लक्ष्यों की दिशा में लगन से काम करते रहें। ग्राहक संपर्क को मजबूत बनाएं। चालू एवं बचत खातों और खुदरा सावधि जमाओं में वृद्धि करें। हमारा बैंक सफलता के उच्च शिखर पर खड़ा है और मेरा मानना है कि हम एकजुट होकर इसे और अधिक ऊँचाइयों तक ले जा सकते हैं। हमारे सामूहिक प्रयासों के माध्यम से हम हर दिन एक नई उपलब्धि को हासिल कर सकते हैं। आइए हम सब मिलकर उत्कृष्टता, प्रतिबद्धता और उपलब्धि की इस यात्रा पर आगे बढ़ें।

अमरजीत सिंह
महाप्रबंधक

My elevation to the position of General Manager in Canara Bank is a deeply fulfilling milestone in my banking career. I would like to express my sincere gratitude to the Top Management for elevating me to the post of General Manager in our mother bank. During this journey, I have had the privilege of serving across diverse geographies and in various functional areas of our bank. Each assignment brought valuable learning opportunities, helping me to develop a holistic understanding of banking operations and leadership. This achievement is a reflection of the trust reposed in me, the guidance of my mentors, and the unwavering support of colleagues and family throughout my professional journey.



The banking industry is evolving rapidly, driven by technology, changing customer expectations, and regulatory developments. As we move forward, I firmly believe that our greatest strength lies in our people and our ability to work together as one team. The remarkable growth and success of Canara Bank have always been driven by the collective efforts of employees across all levels and functions. Together with a shared vision and commitment to excellence, we can continue to strengthen our Bank's legacy and take it to new heights.

With Regards,

Deepak Shukla
General Manager

I am truly honoured and humbled by my elevation as General Manager of Canara Bank. I express my sincere gratitude to the Bank's leadership for reposing their trust and confidence in me. This milestone is not merely a personal achievement but a testament to the unwavering support, guidance, and encouragement I have received from my mentors, colleagues, and team members throughout my professional journey.



Canara Bank has long been synonymous with trust, excellence, integrity, and service to the nation. It is a privilege to be part of an institution that has consistently empowered customers, supported businesses, and contributed meaningfully to India's economic and social development. The Bank's rich legacy and strong values continue to inspire us to strive for higher standards of performance and service.

As I assume this new responsibility, I do so with a deep sense of gratitude, purpose, and commitment. I remain dedicated to upholding the values and traditions that define our institution while embracing innovation and new opportunities in an evolving banking environment. I firmly believe that our collective strength, shared vision, and collaborative spirit will enable us to achieve even greater milestones in the years ahead.

I would also like to extend my heartfelt appreciation and best wishes to Shreyas Magazine for its continued success. The magazine serves as a vibrant platform for sharing knowledge, recognizing accomplishments, and strengthening the bonds that unite the Canara Bank family. Its contribution to fostering engagement and a sense of belonging among employees is truly commendable.

I sincerely thank everyone for their good wishes, encouragement, and support. I look forward to working together with renewed enthusiasm and dedication to contribute to the continued growth, excellence, and success of our esteemed Bank.

With warm regards,

Harsh Bajaj
General Manager

I am deeply honored and humbled by my elevation to the position of General Manager. This milestone is not a solitary achievement; it belongs to the exceptional mentors, colleagues, and teams who have supported and shaped my banking journey over the years.



Stepping into this leadership role at the Ranchi Circle Office, I am entirely focused on driving our collective success. In today's fast-evolving financial landscape, our commitment to robust customer relationships, operational compliance, and digital adaptability remains paramount.

My primary objective is to empower our workforce, foster an inclusive environment for innovation, and maintain the highest standards of service excellence. Together, let us embrace new challenges with optimism, working tirelessly to solidify our bank's position as the most preferred financial institution. Thank you for your continued trust.

Thanks & regards,

Raju Mohan
General Manager

It is a great honour and privilege for me on being elevated to the position of General Manager in our esteemed organization. I sincerely express my heartfelt gratitude and thanks to all my seniors for being a guiding force throughout my career path of almost 30 years. I also thank my colleagues who have been the supporting hands in this journey.



During these years, we have witnessed a paradigm shift in the banking business, the way we conduct and satisfy our esteemed customers through enhanced technology adoption as well as through our brick-and-mortar business outlets. The need is to adopt to this changed environment and align ourselves to mark our presence in financial sector.

It is also important to highlight that being part of such a big Bank which plays a key role in the growth of the Country and position itself in the list of top banks, we must grow with robust compliance culture and conduct in ethical manner.

Let us rededicate ourselves to work with enthusiasm as well as responsibly to bring glory to our great bank

With best wishes and warm regards,

Shobhit Asthana
General Manager

I am deeply honoured and humbled on my promotion as General Manager. I express my sincere gratitude to the Bank's top management, mentors, colleagues, and staff members for their constant guidance, encouragement, and trust throughout my professional journey.



This achievement is not merely a personal milestone but a reflection of the collective efforts and commitment of the entire team. I firmly believe that leadership is built on integrity, teamwork, customer service, and continuous learning. I look forward to working closely with our vibrant team to further strengthen customer relationships, improve operational excellence, and contribute towards the sustained growth and success of our Bank.

I also extend my heartfelt thanks to my family and well-wishers for their unwavering support and encouragement. With renewed responsibility and dedication, I remain committed to upholding the values and vision of our esteemed institution.

With warm regards,

Devaraj R
General Manager

It is a matter of privilege and honour for me to be elevated to the post of General Manager in our mother institution. This has surely been possible with the wholehearted support of all my seniors, superiors, peers, subordinates and family members. I take this opportunity to convey my sincere gratitude to our beloved institution and to all those who supported me in my endeavour to become what I am today.



I have witnessed tremendous changes in the Banking industry during 29 years of my career. Technology has changed the entire gamut of banking. Modern banking is virtual and customer centric. New way of banking is getting evolved day by day due to fierce competition and advent of new technologies and many new entrants. However, state of the art technology, a team of efficient employees and great leadership will drive the bank to grow in greater dimensions.

I reaffirm my commitment to working closely with all the field functionaries to strengthen business growth, enhance customer service, accelerate digital transformation and maintain the highest standards of asset quality and compliance.

Let us remain focused, innovative and customer centric in all our endeavours.

With warm regards,

Rajnish Kumar
General Manager

I am deeply grateful to Canara bank for providing me 34 years of enriching experience and for elevating me to the position of General Manager. The bank has consistently offered equal opportunities for growth and professional development, enabling me to progress throughout my career.



I am also thankful for the opportunity to lead our bank's London branch for three and a half years which was a significant milestone in my professional journey.

The achievement is not mine alone. I owe it to the guidance of my seniors, the support of my colleagues and encouragement by the family and friends. Above all, it has been made possible by the strong values and culture nurtured by the bank.

We must continuously strive to learn and grow to become valuable assets for the bank.

I dedicate this elevation to the institutional culture and every team member whose support and commitment have contributed to this journey and look forward to serving with humility, continued learning and contribution to the Bank's growth and global reputation.

With best wishes and regards,

Praveen Kumar Singh
General Manager

ग्राहकों को कैसे बनाए रखा जाए और उभरते प्रतिस्पर्धियों को कैसे पछाड़ा जाए

प्रकाश माली

वरिष्ठ प्रबंधक
क्षेत्रीय कार्यालय, कोटा



आज के एआई और डिजिटल-बैंकिंग के वातावरण में समूचे बैंकिंग-परिदृश्य में व्यापक बदलाव आ रहे हैं। एक ओर जहां बैंकिंग ने अपने परंपरागत स्वरूप से बाहर निकाल कर, डिजिटल-बैंकिंग का आवरण ओढ़ लिया है। वहीं अब बैंकिंग में एआई के अनुप्रयोगों ने इस आवरण को भी फीका कर दिया है। बैंकिंग में डिजिटलीकरण और एआई के इस अद्भुत समायोजन ने ग्राहकों की बैंकिंग अपेक्षाओं को आसमानी ऊंचाई तक बढ़ा दिया है। परिणामस्वरूप बैंकों के लिए अपने मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखना भी कड़ी चुनौती बन गया है। इसके अतिरिक्त बैंकिंग-क्षेत्र में उभरते प्रतिस्पर्धियों ने भी स्थापित बैंकों के सामने अस्तित्व का संकट खड़ा कर दिया है। आज के समय में उभरते नए बैंक, स्टेट ऑफ द आर्ट (अत्याधुनिक) बैंकिंग-टेक्नोलॉजी से युक्त है। ऐसे में स्थापित बैंकों के समक्ष इन उभरते प्रतिस्पर्धियों से मुकाबला करना अत्यधिक मुश्किल हो गया है। अब बैंकों के समक्ष अनेक प्रकार के उभरते प्रतिस्पर्धी आकर खड़े हो गए हैं, जिनमें निजी क्षेत्र के बैंक, भुगतान बैंक, एनबीएफसी, हाउसिंग और फाइनेंस कंपनियां, लघु बैंक और निजी क्षेत्र के ऋणदाता आदि शामिल हैं।

ग्राहकों को बनाए रखने और उभरते प्रतिस्पर्धियों से आगे निकलने के लिए लेन-देन संबंधी बातचीत से हटकर भावनात्मक और मूल्य-आधारित ग्राहक-संबंध बनाने की आवश्यकता है। मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखना, नए ग्राहकों को लाने की तुलना में 5 गुणा सस्ता है, और मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने में 5% की वृद्धि से, बैंकों के लाभ में 25% से 95% तक की वृद्धि हो सकती है।

ग्राहकों को बनाए रखने की रणनीति के अंतर्गत- ग्राहकों के साथ पहली बातचीत के समय से ही उनके साथ सभी सम्भव

माध्यमों से, उनके जीवन-चक्र के दौरान, सार्थक संबंध बनाए रखना, अपने ग्राहकों को बेहतर ढंग से उत्पाद प्रस्तुत करना, उन्हें व्यक्तिगत अनुभव प्रदान करना, सेवाओं के प्रत्येक अवसर पर उन्हें व्यक्तिगत और मूल्यवान बैंकिंग-अनुभव प्रदान करना शामिल है।

मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने और उभरते प्रतिस्पर्धियों को पछाड़ने के लिए बैंक निम्न रणनीतियाँ अपना सकते हैं :

- 1. मौजूदा ग्राहकों के साथ लगातार संपर्क में रहना:** बैंक अपने ग्राहकों के साथ संवाद के समस्त चैनल खुले रखें, ताकि वह ग्राहकों के साथ लगातार संपर्क में बना रहे। ग्राहकों से प्रस्तुत उत्पादों के बारे में लगातार उनके फीडबैक लेते रहें।
- 2. ग्राहकों को व्यक्तिपरक सेवाएं प्रदान करना:** बैंक ग्राहकों के साथ बातचीत के दौरान उनकी बैंकिंग-आवश्यकताओं के बारे में जानें। ग्राहक की सामाजिक और आर्थिक पृष्ठभूमि का मूल्यांकन करते हुए उन्हें व्यक्तिपरक सेवाएं प्रदान करें। ग्राहकों के व्यवहार संबंधी डेटा (ब्राउज़िंग इतिहास, पिछली खरीदारी) के आधार पर अनुकूलित अनुशंसाएँ प्रदान करने के लिए एआई का उपयोग करें, जो सभी चैनलों (ईमेल, वेब, ऐप) पर उपलब्ध हों।
- 3. गेमिफिकेशन के माध्यम से ग्राहकों को बनाए रखना:** ऐसे ग्राहक-निष्ठा कार्यक्रम बनाएं, जिनके माध्यम से बैंकिंग-उत्पाद बेचने के अतिरिक्त अन्य संबद्ध कार्यों के माध्यम से मौजूदा और संभावित ग्राहकों को पुरस्कृत किया जा सके। जैसे- ग्राहकों द्वारा अपने परिचितों, परिजनों और दोस्तों को बैंकिंग-उत्पाद रेफर / ऑफर करने हेतु प्रोत्साहन देना, बैंकिंग-उत्पादों की समीक्षा

- करना या सोशल मीडिया पर ग्राहकों के साथ संवाद करना, जिससे बैंक के साथ ग्राहकों का जुड़ाव एक आदत बन जाए।
4. **ग्राहकों को त्वरित सहायता प्रदान करना:** समस्याओं के उत्पन्न होने से पहले ही उनका पूर्वानुमान लगाएं। उत्पाद एवं सेवाओं के बारे में ग्राहकों को सूचित करने के लिए स्वचालित एसएमएस या ऐप अलर्ट का उपयोग करें, या चौबीसों घंटे तत्काल सहायता के लिए सक्रिय, एआई-संचालित चैटबॉट का उपयोग करें।
5. **मूल्य-आधारित सामग्री के माध्यम से सहभागिता बढ़ाएँ :** ग्राहकों को बैंकिंग-उत्पादों से संबंधित मूल्यवान सामग्री प्रदान करें। उन्हें बैंकिंग-उत्पादों के बारे में विस्तृत मार्गदर्शिकाएँ, व्यूटोरियल या उत्पाद संबंधी टैक्स्ट, ऑडियो-विजुअल जानकारी प्रदान करें।
6. **ग्राहकों के साथ दो-तरफ़ा बातचीत करना :** ग्राहकों के साथ दो-तरफ़ा संवाद स्थापित करने के लिए व्हाट्सएप, एसएमएस और लाइव चैट जैसे संवादात्मक चैनलों का उपयोग करें, जहाँ ग्राहक सीधे बातचीत कर सकते हैं, जिससे अधिक मानवीय संबंध स्थापित हो सके।
7. **ग्राहकों को, उनकी प्रतिक्रियाओं के परिणामस्वरूप सेवाओं में हुए बदलावों के बारे में सूचित करें:** ग्राहकों को, उनकी प्रतिक्रियाओं के परिणामस्वरूप सेवाओं में हुए बदलावों के बारे में अवश्य सूचित करें, ताकि ग्राहक वैल्यूड और सम्मानित महसूस कर सके। उन्हें लगे कि बैंक उनकी बात सुनता है। केवल प्रतिक्रिया ही न दें, अपितु उन पर अमल भी करें।
8. **ग्राहक-निष्ठा (लॉयल्टी) कार्यक्रम आयोजित करें:** अपने उत्पादों को अपनाने वाले मूल्यवान ग्राहकों के साथ मिलकर, बैंक ग्राहक-निष्ठा-कार्यक्रम आयोजित करें, जिनमें बैंक के निष्ठावान ग्राहकों को पुरस्कृत एवं प्रोत्साहित करें।
9. **अपने उत्पादों की अनूठी खूबियों का व्यापक प्रचार-प्रसार करना:** बैंक को ग्राहकों के बीच अपने उत्पादों की अनूठी खूबियों का व्यापक प्रचार-प्रसार करना चाहिए, ताकि ग्राहक उन्हें अपनाने के बारे में सुनिश्चित निर्णय ले सकें।
10. **शिकायत-निवारण तंत्र को मजबूत बनाना:** मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने के लिए एक मजबूत, त्वरित व समयबद्ध शिकायत-निवारण तंत्र स्थापित करें। अपने प्रतिस्पर्धियों के सोशल मीडिया पर, उनके ग्राहकों की शिकायतों पर नज़र रखें। उनसे सीख लेकर बैंक अपने उत्पाद एवं सेवाओं में आवश्यक सुधार कर सकते हैं।
11. **डेटा और स्वचालन का लाभ उठाएं:** बैंक अपने परिचालनों में डाटा विश्लेषिकी, एआई, स्वचालन, मशीन लर्निंग आदि का अनुप्रयोग करें। ग्राहकों के व्यवहार के आधार पर सेगमेंट बनाएं। स्थिर जनसांख्यिकी के बजाय, वास्तविक समय की गतिविधियों और अनुमानित जीवन-चक्र चरणों – जैसे, "उच्च जोखिम वाले ग्राहक, जो बैंक छोड़ देते हैं, या "वफादार ग्राहक" आदि के आधार पर ग्राहकों की श्रेणियाँ बनाएं।
12. **ग्राहकों के बैंक छोड़ने के संकेतों की पहचान करें:** ग्राहकों के बैंक छोड़ने के शुरुआती संकेतों की पहचान करें। ग्राहक-धारणा संबंधी एनालिटिक्स का उपयोग करें। जिन ग्राहकों ने बैंक छोड़ दिया है, उन्हें वापस लाने की लक्षित रणनीति बनाएं। ग्राहकों को प्रोत्साहन देने के साथ ग्राहक वापसी अभियानों की शुरुआत करें।
13. **नये ग्राहक बनाने हेतु कारगर रणनीति बनाना:** बैंक नए ग्राहक बनाने के लिए कारगर रणनीतियाँ बनाएं। इसके लिए ग्राहक अनुकूल बैंकिंग-उत्पाद बनाने पर ध्यान केंद्रित करें। किसी भी उत्पाद को लॉन्च करने से पहले बाजार सर्वेक्षण, ग्राहक-आवश्यकता, टिकाऊपन, किफायत, लाभ-मार्जिन आदि पहलुओं पर गहराई से विचार करें।
14. **अत्याधुनिक बैंकिंग तकनीकों को अपनाना:** उभरते प्रतिस्पर्धियों से मुकाबला करने के लिए बैंक अपने उत्पाद एवं सेवाओं में अत्याधुनिक बैंकिंग-तकनीकों को अपनाएं। इसके लिए बैंक अग्रणी फिनटेक कंपनियों के साथ अनुबंध करें। बैंक अपने डिजिटल उत्पादों को अत्याधुनिक बैंकिंग तकनीकों से सुसज्जित करें। बैंकिंग की सभी श्रेणियों-जमा व बचत उत्पाद, खुदरा-उत्पाद, वाहन, शिक्षा-ऋण, एमएसएमई उत्पाद, कॉर्पोरेट -

उत्पाद आदि श्रेणियों में अत्याधुनिक एवं नवोन्मेषी उत्पाद प्रस्तुत करें।

15. **उत्कृष्ट ग्राहक – सेवा प्रदान करना:** जो चीज किसी भी बैंक को अलग बनाती है, वह है— उत्कृष्ट ग्राहक सेवा। चाहे कितने भी अच्छे बैंकिंग-उत्पाद बना लीजिए, पर यदि उन्हें ऑफर करने के दौरान दी जाने वाली ग्राहक-सेवा में, सेवा-भाव और मानवीय-पुट न हों, तो वे उत्पाद कोई भी ग्राहक लेना पसंद नहीं करेगा। उत्कृष्ट ग्राहक-सेवा बहुत बड़ा अंतर पैदा करने की क्षमता रखती है।

निष्कर्ष :

निष्कर्षतः कहा जा सकता है कि मौजूदा ग्राहकों को बनाए रखने और उभरते प्रतिस्पर्द्धियों को पछाड़ने के लिए, श्रेष्ठ एवं गुणवत्तापूर्ण बैंकिंग-उत्पाद तो ग्राहकों को ऑफर करने ही होंगे, साथ ही बैंकिंग-सेवाओं में स्टेट-ऑफ-द-आर्ट (अत्याधुनिक) बैंकिंग-प्रौद्योगिकी भी अपनानी होगी। इससे भी आगे बढ़कर इस हेतु ग्राहकों को 'उत्कृष्ट ग्राहक-सेवाएं' प्रदान करनी होंगी।

कविता

नियति का पथ

पथ भाग्य में जो है चुना, उस पर चलो संतोष से,
जो डोर नियति ने बुनी, अपनाओं उसको मोह से।

जीवन वही है, जो ईश्वर के पथ पर आगे बढ़े,
न मोड़ना उसको तुम, अपने स्वार्थ के जोर से।

संघर्ष-पथ पर यदि निरंतर, बढ़ाते जाओ, दृढ़ कदम,
नियति वही संगिनी होगी, प्रभु मिलेंगे इस जनम।

कुछ हानि धरा में नहीं, सब लाभ ही है जीवन में,
जो भी नियति दे तुम्हें, कुछ कम नहीं है इस जनम में।

बहाव के विपरीत कदम, यदि तुम बढ़ाओगे,
संघर्ष जितना भी करो, शांति न तुम पाओगे।

है विश्वास गर उस परम सत्ता पर, तुम्हें तो तुम जान लो,
हवाओं का रूख जिधर है, उसी को नियति मान लो।

बागडोर प्रभु की है जब, मन की सुनना छोड़ दो,
जिधर ये नाव जाएंगी, उसी को मंजिल बोल दो।



सारिका बाजपेयी

अधिकारी

क्षेत्रीय कार्यालय, अलीगढ़

When the Cycle Favours us



Gaurav Joshi

Senior Manager
FM Wing, Head Office

For many years, those working in Public Sector Banks had grown accustomed to a particular narrative – that Private Sector Banks were steadily gaining ground, especially in retail lending. The reasons were not difficult to understand: better technology, faster processes, sharper customer interfaces. In many ways, that narrative was not entirely misplaced.

However, recent developments in the home loan segment have prompted a pause. Data from CRIF High Mark suggests that PSBs have increased their share in home loan originations from about 37–38% to over 46% in Q1 FY26, and subsequently crossed the 50% mark. At the same time, private banks have seen a decline in their share.

At branch level, this trend is becoming increasingly visible. There has been rise in inquiry flow, improved conversion rates in certain cases, and a general perception that customers are reconsidering public sector institutions more seriously than before.

But before drawing broad conclusions, it is important to ask a simple question: What exactly is driving this shift?

The answer, to a large extent, lies not in strategy, but in balance sheet position.

At present, many Private Sector Banks are operating with high Credit-Deposit Ratios, in some cases close to full deployment. Consequently, their capacity to expand lending aggressively is therefore limited by funding availability. Public Sector Banks, on the

other hand, are relatively better placed, with lower CD ratios, allowing greater flexibility in extending credit.

This difference becomes particularly important in a tight liquidity environment.

There is also a difference in approach towards returns. Private banks typically operate with a higher target return on assets, which naturally influences pricing decisions. Public Sector Banks, being comfortable with relatively lower returns, have more room to remain competitive in pricing, especially in long-tenure products such as home loans.

This combination of funding comfort and pricing flexibility is currently working in favour of Public Sector Banks. However, it would be a mistake to assume that this is a permanent shift. We are not necessarily winning because we have become stronger. We are, at present, better placed within the cycle. If this distinction is not properly understood, there is a risk of drawing incorrect conclusions.

In banking, it is quite common for periods of favourable conditions to be interpreted as structural improvements. The real test lies in what happens when those conditions change.

If deposit growth improves and funding constraints ease, private banks will regain their ability to lend more aggressively. At that point, their established strengths – speed, customer experience, and

process efficiency – will again come into play.

In such a scenario, any advantage built purely on pricing may not be sustainable. Therefore, the current phase should not be viewed merely as an opportunity to grow the loan book, rather, it should be seen as an opportunity to strengthen the banker-customer relationship.

What We Observe at the Ground Level

At the branch level, a slightly different picture emerges when we look beyond loan numbers. Customers do approach Public Sector Banks for home loans. Trust still plays a significant role, especially in long-term commitments. Pricing also plays the pivotal role in the current financial environment. At the same time, it is equally evident that day-to-day financial behaviour has shifted elsewhere. Routine transactions are largely carried out through UPI platforms while card usage is often associated with other institutions. Consequently, Digital engagement is not always anchored within the bank. In simple terms - Customers may choose us for a home loan, but they do not necessarily choose us for their everyday banking and financial needs. This creates a gap which may not be immediately visible in lending figures, but becomes increasingly significant over time.

Case Studies

At the branch level, two similar home loan enquiries unfolded around the same time.

In the first case, a salaried customer with an existing savings account began routing a portion of his regular transactions – UPI payments and card usage – through the bank during the loan processing stage. During one of the interactions, he was also made aware of a card-linked protection benefit that required periodic usage to remain active, which gradually led to more consistent card transactions. The shift was gradual, not driven by any formal push. When

the loan was finalized, he chose to proceed with the bank, despite having comparable external offers.

In the second case, the pattern repeated itself differently with a different kind of customer. A self-employed customer with a long-standing Current Account relationship approached the branch under similar conditions. While eligibility and pricing were not constraints, his day-to-day financial activity remained concentrated with another bank. The interaction there was more frequent, and processes appeared quicker. He eventually opted for the private bank.

Both customers were comparable in terms of profile and requirement. The difference did not lie in pricing or eligibility, but in where their financial activity was anchored at the time of decision.

The current situation, therefore, presents a specific kind of opportunity. When a customer approaches the bank for a home loan, it is not a routine interaction. It is a moment where:

- The customer is more engaged
- The level of trust is higher
- There is willingness to consider broader financial arrangements

Traditionally, this interaction has been treated as a product transaction – process the loan, complete documentation, and move forward. There is scope to think differently.

A home loan can be used as an entry point to bring transaction flows into the account, encourage regular usage through UPI and cards and establish ongoing interaction rather than just one-time engagement. This does not require new products. In

many cases, it requires better use of what already exists.

One of the observations from recent experience is that engagement and conversion are not independent of each other. Customers who interact more frequently with the bank – through even small transactions – tend to respond better to communication and continuity in relationships. Over time, this reflects in decision-making.

In contrast, where interaction remains limited to a single product, the relationship tends to remain transactional. This is where the connection between UPI usage, Card activity, Lending decisions becomes relevant.

Looking Ahead

Current conditions will not hold indefinitely. Liquidity situations change, deposit growth cycles move, competitive behaviour adjusts and when that happens, the advantage based on pricing and funding may narrow. However, the quality of relationship and the extent of customer engagement are not easily reversed.

A Practical Way of Looking at it

From a branch perspective, the situation can be viewed in a straightforward manner:

- UPI and small transactions determine daily relevance
- Cards and usage patterns build habit
- Home loans and similar products reflect trust

All three are connected, whether we treat them that way or not.

Conclusion

The recent increase in market share in home loans is a positive development. It reflects improved positioning in the current environment. At the same time, it should be approached with a degree of caution. This is a favourable phase, not the final outcome.

The real question is not whether we are gaining market share today, but whether we are using this phase to build something resilient enough to endure when conditions change. Because when the cycle turns, as it eventually will, the advantage will not come from pricing alone. It will come from the relationships that have been strengthened during this period.

In banking, cycles create opportunities, and what we build during those opportunities determines how we perform after they close.



Miss Hazel Infantina and Baby Helina Joy,
Daughters of Henry Arockia Raja J,
Officer, Srivaikuntam branch.

Babies corner



Master Ishaan Sujith and
Master Ridhaan Sujith, Twins of
Sujith P T, Officer, RO Palakkad

मनाली – हिमाचल की गोद में बसा स्वर्ग

धीरज जुनेजा

अधिकारी

क्षेत्रीय कार्यालय, सूरत



“अक्सर हम रास्तों पर चलते हैं मंज़िल पाने के लिए, पर मनाली के रास्ते बताते हैं कि कभी-कभी राहों में खो जाना भी खुद को पाने का सबसे सुंदर तरीका है।”

शादी के बाद जिंदगी जैसे एक नई दिशा में चल पड़ी थी। सब कुछ नया था – रिश्ते, जिम्मेदारियाँ और सोच भी। ऐसे में मन हुआ कि इस नई शुरुआत को किसी खूबसूरत जगह के साथ जोड़ा जाए। हमने सोचा कि कहीं ठंडी, शांत और प्राकृतिक सुंदरता से भरी जगह पर जाया जाए और आखिरकार मनाली का नाम तय हुआ। मैंने अपनी पत्नी से यह बात की और उसने तुरंत हामी भर दी। इस खुशी को और बढ़ाने के लिए मैंने अपने एक मित्र और उसकी पत्नी को भी साथ चलने के लिए मना लिया। अब यह सिर्फ एक यात्रा नहीं रही थी, बल्कि चार लोगों की एक यादगार कहानी बनने जा रही थी। मनाली केवल एक नाम नहीं, बल्कि एक अहसास है – ठंडी हवाओं का, ऊँचे देवदार के वृक्षों का और पहाड़ों की अनंत शांति का। दो युगल, एक गाड़ी और हज़ारों सपने – हमारी यह यात्रा शुरू होने से पहले ही एक उत्सव जैसी लग रही थी।

हमने सफर के लिए रात का समय चुना ताकि ट्रैफिक से बचा जा सके। हम चंडीगढ़ से कार लेकर निकले। शुरुआत में शहर की रोशनी, गाड़ियों की आवाज़ और हलचल साथ थी, लेकिन धीरे-धीरे सब पीछे छूटता गया। सड़कें खाली होने लगीं और ठंडी हवा खिड़कियों से अंदर आने लगी। मेरी पत्नी चुपचाप बाहर देख रही थी और मैं उसके चेहरे पर उस खुशी को महसूस कर रहा था। उस पल मुझे एहसास हुआ कि यह सफर सिर्फ जगहों का नहीं, बल्कि भावनाओं का भी है। जैसे ही हमारी कार ने हिमाचल प्रदेश की सीमा में प्रवेश किया, वैसे ही ऊँचे पहाड़ों की परछाइयाँ और देवदार के पेड़ों की खुशबू ने हमारा स्वागत किया। हिमाचल, जिसे भारत का ‘सेब का

कटोरा’ और ‘देवभूमि’ कहा जाता है, अपनी गोद में मनाली जैसे स्वर्ग को समेटे हुए है।

दिन 1: कुल्लू का जादुई प्रवेश और मनाली की पहली झलक
सुबह की पहली किरण के साथ हम कुल्लू जिले में पहुँचे। गाड़ी में हम चारों की गपशप और हंसी-मजाक रुकने का नाम नहीं ले रहा था। मेरा दोस्त अपनी पत्नी को पहाड़ों के डरावने किस्से सुनाकर चिढ़ा रहा था, और हम सब मिलकर उसकी टांग खींच रहे थे। व्यास नदी के किनारे एक छोटे से ढाबे पर हमने गाड़ी रुकवाई। वहाँ दो जोड़ों के बीच ‘सबसे अच्छी फोटो’ खिंचवाने की जो होड़ मची, उसने पूरे सफ़र की थकान मिटा दी।

कुल्लू से मनाली: व्यास नदी के साथ संवाद: कुल्लू से मनाली की दूरी लगभग 40 किमी है, लेकिन यह मार्ग विश्व के सबसे सुंदर मार्गों में से एक है। एक ओर विशाल पहाड़ और दूसरी ओर व्यास नदी का गर्जन करता पानी। नदी का कल-कल करता संगीत ऐसा लग रहा था मानो प्रकृति हमारे स्वागत में कोई राग गा रही हो। रास्ते में हमने कुल्लू के प्रसिद्ध सेब के बागानों को देखा। पेड़ों पर लदे लाल सुर्ख सेब देखकर मन प्रसन्न हो गया। हमने सड़क किनारे एक छोटे से ढाबे पर गाड़ी रुकवाई और पहाड़ों की ताज़ी हवा के बीच अदरक वाली चाय और ताज़े पकौड़ों का आनंद लिया। वह अहसास ऐसा था जिसे शब्दों में बांधना मुमकिन नहीं।

मनाली में प्रवेश और हमारा ठिकाना: दोपहर के समय हम मनाली पहुँचे। मनाली का नाम ऋषि मनु के नाम पर पड़ा है, जिन्हें हिंदू धर्म में सृष्टि का रचयिता माना जाता है। हमने पहले से बुक किए गए एक भव्य होटल में चेक-इन किया। होटल की बालकनी से जो दृश्य दिखा, उसने हमारी सारी थकान

मिट दी। सामने बर्फ से ढकी चोटियाँ थीं और नीचे देवदार के घने जंगल। रात भर के सफर के कारण हम थक चुके थे, इसलिए हमने दोपहर तक विश्राम किया और फिर मनाली की आत्मा को टटोलने के लिए निकल पड़े।

होटल के मैनेजर ने हमें एक सूची दी और हमारे ड्राइवर को रास्तों के बारे में समझाया। मनाली में घूमने की जगहों की कोई कमी नहीं है, लेकिन हमने अपनी शुरुआत आस्था के केंद्र से की।

* हिडिम्बा देवी मंदिर: द्वापर युग का साक्षी

मनाली का सबसे प्रसिद्ध स्थल 'हिडिम्बा देवी मंदिर' है। यह मंदिर पैगोडा शैली की वास्तुकला का बेजोड़ नमूना है और इसे 1553 में महाराजा बहादुर सिंह द्वारा निर्मित किया गया था। यह मंदिर भीम की पत्नी देवी हिडिम्बा को समर्पित है। ऊँचे देवदार के पेड़ों के बीच लकड़ी से बना यह मंदिर किसी प्राचीन रहस्य जैसा लगता है। मंदिर के बाहर स्थानीय लोग अंगोरा खरगोश और याक के साथ खड़े थे। मेरी पत्नी और मित्र की पत्नी उन छोटे और मुलायम खरगोशों के साथ बच्चों जैसे खेलने लगीं। वह पल इतना प्यारा था कि हम सब अपना तनाव भूलकर हँसने लगे। हमने देवी माँ के दर्शन किए और वहाँ की असीम शांति में कुछ पल मौन रहकर बिताए।

* सयाली भगत महादेव और क्लब हाउस की मस्ती

हिडिम्बा मंदिर के बाद हम सयाली भगत महादेव मंदिर गए। यहाँ की सादगी और शांति ने हमारे मन को मोह लिया। इसके बाद हम क्लब हाउस पहुँचे। यह एक मनोरंजन केंद्र है जो व्यास नदी की एक छोटी धारा के किनारे बना है। वहाँ 'रिवर क्रॉसिंग' का रोमांचक खेल चल रहा था। मेरे दोस्त ने बहुत हिम्मत दिखाई और रस्सी के सहारे नदी पार करने का निर्णय लिया। लेकिन जब वह आधी नदी के ऊपर पहुँचा और बर्फीले पानी की एक तेज़ लहर ने उसे भिगोया, तो उसकी जो हालत हुई, उसे देखकर हम सब आज भी हँसते-हँसते लोट-पोट हो जाते हैं। वहाँ हमने भी थोड़ा वक्त बिताया और फिर से बच्चे बनकर छोटे झूलों का आनंद लिया।

* वन विहार और तिब्बतियन मोनेस्ट्री

शाम के समय हम 'वन विहार' गए। यह एक नगर वन है जो

आकाश को छूते देवदार के पेड़ों से भरा है। यहाँ की छोटी सी झील में बोटिंग करते समय ऐसा लग रहा था मानो समय ठहर गया हो। इसके बाद हमने तिब्बती मोनेस्ट्री का दौरा किया, जहाँ बुद्ध की विशाल प्रतिमा और प्रार्थना चक्रों ने हमें मानसिक शांति प्रदान की।



* माल रोड: मनाली की धड़कन

रात को मनाली का माल रोड किसी उत्सव जैसा चमकता है। यहाँ की रौनक, लाइटों और पर्यटकों की भीड़ देखकर बहुत अच्छा लगा। हमने यहाँ कुल्लू की मशहूर शॉलें देखीं और मेरी पत्नी ने मेरे लिए प्यार से एक 'कुल्लू टोपी' खरीदी। रात का डिनर हमने एक स्थानीय रेस्तरां में किया, जहाँ के पहाड़ी खाने का स्वाद आज भी याद आता है। रात को माल रोड पर टहलते समय ऐसा लगा जैसे हम चारों की दोस्ती और भी गहरी हो गई है। भीड़भाड़ के बीच एक-दूसरे का हाथ थामकर चलना और कुल्लू की मशहूर शॉलें देखते हुए मोल-भाव करना - यह सब बहुत मजेदार था।

माल रोड से वापस आकर हमने होटल की बालकनी में वक्त बिताया। रात के सन्नाटे में व्यास नदी के बहने की आवाज़ साफ सुनाई दे रही थी। हम चारों ने होटल की छत पर बैठकर देर रात तक बातें कीं। पहाड़ों की कड़ाके की ठंड और हाथ में कॉफी के मग, हमने अपनी पुरानी दोस्ती और नए वैवाहिक जीवन के ढेरों किस्से साझा किए।

दिन 2: रोहतांग दर्रा—बर्फ का साम्राज्य और असीमित रोमांच
सफर की शुरुआत: दूसरे दिन की शुरुआत बहुत चुनौतीपूर्ण थी। रोहतांग जाने के लिए हमें सुबह 4:45 बजे उठना था। कड़कड़ाती ठंड में रजाई छोड़ना मुश्किल था, लेकिन एक-

दूसरे को 'चैलेंज' देकर हम तैयार हुए और अपने कार चालक को भी फोन करके उठा दिया। हमने अपने साथ कुछ गर्म कपड़े, शॉल और नाश्ता एक बैग में रख लिया, क्योंकि ऊँचाई पर इनकी बहुत आवश्यकता पड़ती है। जब हम गाड़ी में बैठे, तो बाहर अभी भी अंधेरा था। जैसे-जैसे गाड़ी ऊपर चढ़ी, हमने पहाड़ों के पीछे से सूरज को निकलते देखा। वह 'सनराइज' ऐसा था जैसे आसमान पर किसी ने केसरिया रंग बिखेर दिया हो।

* रोहतांग दर्रा (3978 मीटर की ऊँचाई):

प्रसिद्ध रोहतांग दर्रा हिमाचल प्रदेश के सबसे ऊँचे और मुख्य दर्रा में से एक है। यह मनाली से लगभग 52 किमी दूर राष्ट्रीय राजमार्ग 21 पर स्थित है। यहाँ साल भर बर्फ पड़ती है और अत्यधिक बर्फबारी के कारण इसे सर्दियों में (नवंबर से अप्रैल तक) बंद कर दिया जाता है। पहाड़ों की ऊँचाई पर बनी सड़कों को देखकर ऐसा लग रहा था मानो वे आसमान की ऊँचाई पर बनी हों। एक तरफ ऊँचे पहाड़ और दूसरी तरफ गहरी खाइयाँ - गाड़ी को किनारे से गुजरते देख मन में रोमांच और डर का मिला-जुला अहसास हो रहा था। कई जगह भूस्खलन के कारण रास्ता संकरा, फिसलन भरा और खतरनाक हो गया था, जिसे पार करना किसी चुनौती से कम नहीं था।

बर्फ का अद्भुत अनुभव: तंग रास्तों के जाम को पार करते हुए जब हम रोहतांग पहुँचे, तो वहाँ बर्फ का विशाल साम्राज्य और पहाड़ों की खूबसूरती देखकर मंत्रमुग्ध हो गए। सड़क के दोनों ओर पर्यटकों के वाहनों की लंबी कतारें थीं और लोग बर्फ में खेलने का आनंद ले रहे थे। स्थानीय फोटोग्राफरों ने बर्फ के पुतले और मॉडलों से सजावट की हुई थी, जो पर्यटकों के लिए आकर्षण का केंद्र थे। हमने अपने चालक से और आगे चलने को कहा और वह हमें रोहतांग दर्रे के उस छोर तक ले गया जहाँ से लेह और लाहुल-स्पीति के लिए ढलान शुरू होती है। हमने ड्राइवर से कहकर एक एकांत जगह चुनी और वहाँ बर्फ के बीच बैठकर साथ लाया हुआ नाश्ता किया। उस कड़ाके की ठंड में एक-दूसरे का साथ और वह गरम चाय जिंदगी का सबसे हसीन अनुभव था। यहाँ हमने 'कपल स्नो-फाइट' की। मैं और मेरी पत्नी एक तरफ और मेरा दोस्त और उसकी पत्नी दूसरी तरफ। बर्फ के गोले फेंकते हुए और फिसलते हुए हम सब फिर से बच्चे बन गए।

* अटल टनल (इंजीनियरिंग का अजूबा):

वापसी में हमने अटल टनल को देखा। 9.02 किमी लंबी यह सुरंग इंजीनियरिंग का वो चमत्कार है जो मनाली को सीधे लाहौल से जोड़ती है। टनल के अंदर की लाइटिंग और वहां का तापमान देखकर हम दंग रह गए।

रोहतांग से थकान भरी वापसी के बाद, रात को हमने होटल के कमरे में ही 'अंताक्षरी' खेली। बाहर बर्फ़ीली हवाएँ चल रही थीं और अंदर हम चारों की हंसी गूँज रही थी। उस रात हमने तय किया कि अगले दिन हम एडवेंचर के लिए खुद को पूरी तरह झोंक देंगे।

दिन 3: सोलांग वैली और जोगिनी का जादू

आज हम थोड़ा आराम से उठे। खिड़की से धूप सीधे चेहरे पर पड़ रही थी। होटल के गार्डन में हमने साथ में नाश्ता किया। पहाड़ों की ताज़ी धूप में बैठकर परांठे और चाय का स्वाद दोगुना हो गया था। हम चारों पूरी ऊर्जा के साथ सोलांग वैली के लिए तैयार हुए।

* **सोलांग वैली :** यहाँ पहुँचते ही आसमान रंग-बिरंगे पैराशूट्स से भरा दिखा। हमने यहाँ पैराग्लाइडिंग की। हवा में तैरते हुए नीचे की बर्फ़ीली वादियों को देखना ऐसा था जैसे हम किसी पक्षी की तरह उड़ रहे हों। मेरी पत्नी ने जॉर्बिंग का मज़ा लिया, जिसमें एक बड़ी पारदर्शी गेंद के अंदर बैठकर पहाड़ी से लुढ़कना होता है।

* **जोगिनी वॉटरफॉल (प्रकृति की गुप्त गुफा) :** वशिष्ठ मंदिर से शुरू होने वाला यह छोटा ट्रेक हमें जोगिनी झरने तक ले गया। यह झरना करीब 150 फीट की ऊँचाई से गिरता है। झरने का शीतल जल और पहाड़ों की खामोशी के बीच हमने घंटों बिताए।

* **वशिष्ठ मंदिर (प्राकृतिक गर्म जल कुंड) :** ट्रेक से लौटकर हमने ऋषि वशिष्ठ के मंदिर के दर्शन किए और वहाँ के गर्म पानी के कुंड में स्नान किया। बाहर का तापमान 5-6 डिग्री और कुंड का पानी प्राकृतिक रूप से गर्म! यह किसी दिव्य चमत्कार से कम नहीं लगा।

यह मनाली में हमारी आखिरी रात थी। हमने स्थानीय मार्केट से कुछ लकड़ियाँ लीं और होटल के पास एक छोटी सी 'बोनफायर' (अलाव) जलाई। आग की लपटों के बीच हमने कुल्लू के किस्से सुने और आने वाले कल की योजना बनाई। वह रात थोड़ी भावुक भी थी क्योंकि हम मनाली को अलविदा कहने वाले थे।

दिन 4: नगर किला और जीजाजी के बागानों की मिठास

आज सुबह की शुरुआत पैकअप के साथ हुई। हमने अपना सामान समेटा और मनाली की वादियों को एक आखिरी सलाम किया। गाड़ी अब नगर की ओर बढ़ रही थी। सुबह की शांत सड़कों पर हमने 'लोकल पहाड़ी संगीत' बजाया, जो हमारे सफर के मूड को पूरी तरह सेट कर रहा था।

* **नगर किला (1460 ईस्वी) :** पत्थर और लकड़ी की 'कठ-कुनी' शैली में बना यह किला कुल्लू के राजाओं का निवास स्थान था। इसकी बालकनी से पूरी कुल्लू घाटी का जो विहंगम दृश्य दिखता है, वह आँखों में हमेशा के लिए बस जाता है।

* **कुल्लू में जीजाजी के बागानों का स्नेह :** इस सफर का सबसे खास हिस्सा था मेरे जीजाजी से मिलना। वे कुल्लू में रहते हैं और उनका सेब के बागानों का बड़ा काम है। जैसे ही हम उनके घर पहुँचे, अपनों के स्नेह की जो गर्माहट मिली, वह अनमोल थी। जीजाजी हमें अपने विस्तृत बागानों में ले गए। पेड़ों पर लदे लाल-सुर्ख सेब देखकर मन तृप्त हो गया। उन्होंने हमें अपने हाथों से पेड़ से तोड़कर ताजे सेब खिलाए और बागानों की बारीकियों के बारे में बताया। जीजाजी और दीदी के साथ बिताया वह समय हमारे पूरे ट्रिप का सबसे सुकून भरा हिस्सा था।

सफर के आखिरी लम्हों में हमने कुल्लू में व्यास नदी की राफ्टिंग की। लहरों से टकराते हुए जब हम चारों पर बर्फीला पानी गिरा, तो हमारी चीखें और उत्साह पूरे कुल्लू में गूँज रहा था और जब वापसी का समय आया, तो दिल भारी था—क्योंकि इस सफर से हम सिर्फ लौट नहीं रहे थे, बल्कि अपने साथ अनगिनत खूबसूरत यादें और फिर से लौट आने की एक अधूरी चाह भी ले जा रहे थे।

मनाली की वो बर्फ, सोलांग का रोमांच और जीजाजी के बागानों की मिठास – यह ट्रिप हम दोनों जोड़ों के लिए सिर्फ एक सैर नहीं, बल्कि यादों का एक ऐसा खजाना बन गई है जो ताउम्र हमारे साथ रहेगा।



“हम पहाड़ों से वापस तो आ जाते हैं, लेकिन अपने मन का एक हिस्सा उन्हीं वादियों में छोड़ आते हैं, मनाली से वापसी केवल एक सफर का अंत है, यादों का नहीं।”

क्या आप जानते हैं?

कुल्लू – देवताओं की घाटी

कुल्लू को देवभूमि भी कहा जाता है। यहाँ सैकड़ों प्राचीन मंदिर हैं और स्थानीय देव परम्परा आज भी जीवंत है।

हिमाचल के सेब

कुल्लू-मनाली क्षेत्र के सेब अपनी गुणवत्ता, स्वाद और सुगंध के लिए देशभर में प्रसिद्ध हैं तथा स्थानीय अर्थव्यवस्था का महत्वपूर्ण आधार हैं।

रोहतांग दर्रा

समुद्र तल से लगभग 3,978 मीटर की ऊँचाई पर स्थित रोहतांग दर्रा अपने हिमाच्छादित दृश्यों और रोमांचक मार्ग के लिए पर्यटकों का प्रमुख आकर्षण है।

Threads of Tradition – The Chamba Rumal

Decoding the artistic heritage of Himachal through threads and needles



Mousumi Mohanty

Officer
Cuttack RO

It would be an understatement to consider Chamba Rumal merely a piece of handkerchief from Chamba, a city in Himachal Pradesh. Chamba Rumal is much more than just a piece of handkerchief cloth. It is a unique blend of conventionalism and creativity.

The uniqueness of the Chamba Rumal is “the dorukha tanka” i.e., the double satin stitch that is used in the Chamba Rumal embroidery, which is not found in any other Indian Embroidery styles like 'Phulkari' of Punjab or 'Chikankari' of Uttar Pradesh or Kutchi Embroidery of Gujarat. The stitches are placed side by side with such precision that the embroidery comes out strikingly identical on the either side of the Rumal.

Chamba Rumal was registered with GI (Geographical Indication) under the Geographical Indication of Goods Registration and Protection Act 1999 on 22 January 2007. Every piece of Chamba Rumal is not just stitched with threads but emotions that whisper the tales of tradition. It is often confused for a literal handkerchief, but it refers to the artform of Chamba embroidery, which involves various stitching styles, techniques and most importantly, stories.

Chamba Rumal is a pictorial craft that represents unique embroidery, which originated and flourished during the 17th and 18th centuries in Chamba city of Himachal Pradesh. Chamba Rumal is a unique amalgamation of Mughal and Pahari artistic traditions.

The inception of a Chamba Rumal piece begins with the conceptualisation of a design, often inspired by

nature, mythology or daily life. Artists would sketch scenes or decorative motifs on cloth using charcoal or ink. These outlines are then embroidered with silk threads with the 'Do- Rukha' tanka technique. This Do-Rukha Tanka method has its origins in Kashmir, which was adopted by Chamba and was improved upon by adopting themes from Mughal art and miniature paintings. This is the only embroidery where both the front and back-side of the cloth look identical. Hence the same precision and beauty is visible from either side.

This artwork flourished under the royal patronage, particularly during the reign of Raja Umed Singh of Chamba. The rulers of Chamba encouraged local artists to blend the Pahari miniature painting with fine embroidery. Traditionally women from royal and noble families practiced this art, created rumals as part of bride's wedding gift or as an offering to temples. This embroidery often depicts tales from epics such as the Mahabharata, Ramayana and Bhagavata Purana and tales of Mughal Darbaris.

This artwork has been supported by the royal patronage and specific workshops were established in the town of Chamba. These workshops train artisans in painting and embroidery techniques. The inclusion of women particularly from noble and elite families helped maintain and spread the craft across generations. Chamba Rumals were an epitome of the court style of embroidery.

These rumals represent an interplay of literature and paintings. Flora and Fauna are an intrinsic part of the Chamba Rumal motif. Birds like peacock,



parrot, ducks, swans and flowers like lotus are drawn. Pahari Mughal art styles enhance the beauty of Chamba-style embroidery. These are not just decorative pieces but they symbolise the scenic beauty around them. Animals like tigers, lions, horses and elephants hint towards the courtly grandeur of the past. Mythology is also a common motif of Chamba Rumal.

Another historically significant 16th century Rumal, preserved in Hoshiarpur, Punjab is said to have been embroidered by Bebe Nanki, sister of Guru Nanak, the founder of Sikhism. This adds a profound spiritual and historical dimension to the narrative of Chamba Rumal. Preserved over centuries, this Rumal is not just an artistic artifact but also a cherished spiritual relic, linking the craft to significant religious and historical figures.

After independence when the princely states were integrated into the Indian Union, the Chamba Rumal craft tradition went through a major crisis due to the loss of royal patronage. The art faced a decline in the last century and the rumal became inferior in design and artistic quality. However, the efforts of Kamala Devi Chattopadhyay, played a major role in the revival of this Indian Handicraft. A training centre CHARU was opened on April 3, 2002 at Chamba coinciding with Kamladevi's birthday.

The Fashion Design Council of India (FDCI) has also

supported exhibitions and runway shows promoting traditional crafts, including the Chamba Rumal as part of the Crafts Revival Movement. International Museums like Victoria and Albert Museum, London, feature a notable 19th century Chamba Rumal, depicting the Battle of Kurukshetra from the Mahabharat. It depicts the climax of the Mahabharata, featuring Arjuna and Krishna in a chariot amidst a dramatic battle scene. This was gifted to the British by Raja Gopal Singh in 1883, symbolising a moment of cross-cultural exchange between India and Britain.

With the support of Government and handicraft organizations, Chamba Rumal is now taught through artisan workshops, exhibitions and design schools. It's not just about preserving the craft, it is about safeguarding a cultural identity, empowering rural women and reconnecting the Modern India with its historical artistic roots.

Chamba Rumal holds multifaceted significance weaving together threads of artistic excellence, cultural storytelling, religious reverence and historical connectivity. Through these textiles we gain a window into the past, understanding the cultural, spiritual and artistic milieu of the time while appreciating their enduring legacy and relevance in the present.

Chamba Rumal is not just a fabric but an embodiment of human creativity, cultural history and skilled craftsmanship. It reflects a rich blend of personal narratives, traditions and historical events, offering insight into the past while remaining meaningful in contemporary society. In true essence, Chamba Rumal is a priceless legacy that must be preserved and passed on to the future generations.

“It’s not just about preserving the craft, it is about safeguarding a cultural identity.”

गोलू और सन्नी

स्विटी राज

अधिकारी

जीएम रोड शाखा, पटना



गोलू नाम का बच्चा था, खूब गोल मटोल, बड़ी-बड़ी आँखें कौतुक से भरी हुई मानो ढेर सारी तितलियाँ उड़ रही हों। जितना नन्हा सा वह बच्चा था उसकी शरारतें उतनी ही बड़ी-बड़ी होती थी। गोलू संयुक्त परिवार में रहता था, खूब भरा पूरा परिवार था, दादाजी-दादीजी, बड़े पापाजी-बड़ी मम्मी, छोटे पापाजी-छोटी मम्मी, बड़ी दीदी, बड़े भैया जिनकी कुल संख्या छह थी और गोलू से छोटा एक भाई और एक बहन भी थे। कुल मिला कर पूरे मोहल्ले की शान था गोलू का परिवार, खूब भरा पूरा और जीवंत।

घर के सभी बच्चे बहुत समझदार थे और शरारत न के बराबर करते थे और इन सबके बदले अकेला गोलू शरारत किया करता था। उसके माता पिता उसकी हर दिन की शरारतों से बहुत परेशान रहा करते थे, परिवार के सभी लोग उसे समझा-समझाकर थक चुके थे पर गोलू पर उनकी बातों का कोई असर होता नहीं दिखता था, वह अपने दादा-दादी का चेहेता पोता था, इस कारण से भी वह कई मौकों पर डांट और मार से बच निकलता था। उसकी शरारतें लोगों को परेशान करने के इरादे से नहीं हुआ करती थीं वह तो बस उसकी बचपन की मासूमियत और नदानियों का नतीजा हुआ करती थी।

पर आज घर का माहौल काफी गंभीर था, सभी लोग बरामदे में शांति से बैठे हुए थे और गोलू एक ओर खड़ा था, सर झुकाये और गंभीर मुद्रा में, उसे पता था कि आज कोई सुरक्षा कवच उसे माँ और पापा की पिटाई से नहीं बचा सकेगा, दादा दादी भी नहीं। हुआ कुछ ऐसा था कि माँ जब गोलू के कमरे की सफाई कर रहीं थी तो उन्हें गोलू के कमरे के कोने में एक गत्ते का बक्सा दिखाई दिया था जोकि पहले वहाँ नहीं हुआ करता था, माँ ने आश्चर्य और थोड़े डर के मिश्रित भाव से वह बक्सा खोला और खोलते ही चिल्ला कर पीछे गिर गई, घर के

लगभग सभी लोग माँ की आवाज सुन कर दौड़े क्योंकि माँ बहुत ही मधुर बोला करती थीं और चिल्ला कर बात करना तो उन्होंने कभी किया ही नहीं था, सो सभी लोग आश्चर्य से भरे हुए गोलू के कमरे की तरफ भागे जहाँ माँ, जमीन पर दूर कोने में बैठी हुई थी और डर के मारे सकपकाई हुई थीं।

दादी की आवाज गूँजी, अरे क्या हो गया, अब मेरे बच्चे ने ऐसा क्या कर दिया जो तुमलोगों ने सारा घर सिर पर उठा रखा है, दादी की बात अभी पूरी भी नहीं हुई थी और वह भी सकपका कर चुप हो गई, दादाजी और बड़े पापाजी आगे बढ़े और जितनी तेजी से वे लोग आगे बढ़े थे उतनी ही तेजी से पीछे लौट आए और अपने गले के उच्चतम स्वर में चिल्लाये, गोलू ये क्या है? गोलू की तो सिटीपीटी गुल थी, आज तो उसकी वजह से सारा घर इकट्ठा होकर उसकी पिटाई के लिया तैयार खड़ा था। आखिर ऐसा क्या किया था गोलू ने की पूरा का पूरा परिवार एक तरफ और बेचारा छोटा सा प्यारा बच्चा गोलू दूसरी तरफ खड़ा था। असल में माँ ने जैसे ही उस बक्से को खोला था उसमें उन्हें साँप का बच्चा दिखाई दिया था और माँ गिरते गिरते बची थी।

गोलू पहले भी जानवरों के बच्चे घर ले आया करता था पालने के लिए, पर इस बार तो उसने हद कर दी थी, साँप का बच्चा, साँप का बच्चा कौन लाता है घर, वो भी घर वालों से छुपा कर। गोलू खुद मात्र 8 साल का था और उससे ऐसी उम्मीद कोई नहीं कर सकता था कि वह साँप का बच्चा घर ले आएगा पालने के लिए। माँ गुस्सा भी हो रही थी और रो भी रही थी, कहीं साँप बच्चे को काट लेता या घर में किसी को कोई नुकसान हो जाता तो क्या होता, पता नहीं कैसा साँप है जहरीला या बिना जहर का। दादाजी ने बस एक आवाज लगाई गोलू और गोलू ने धीरे से कहा, मैं तो बस उसे बचा कर घर

लाया था ये साँप मेरा दोस्त बन गया है। सबकी नजरे गोलू पर टिक गयी, क्या कहा दोस्त? साँप किसी के दोस्त नहीं होते हैं, ये क्या बोल रहे हो। इतना सुनते ही गोलू धीरे से उस बक्से की तरफ बढ़ा और आवाज लगाई, सन्नी-सन्नी और गोलू के आवाज लगाते ही साँप का बच्चा अंदर से निकल कर गोलू की तरफ आने लगा, ये देख कर मां तो मानो मूर्ति ही बन गयी और गोलू के भाई बहन चिल्लाने लगे। इस अफरा तफरी में पहली बार गोलू ने ज़ोर से आवाज लगाई, सब लोग चुप हो जाओ मेरा दोस्त डर जाएगा, इतना सुनते ही सभी चुप होकर गोलू की तरफ देखने लगे और देखते ही देखते वह साँप का बच्चा गोलू के हाथों पर चढ़ गया।

दादाजी जो अब तक ये सब चुप चाप देख रहे थे, वह बोल पड़े गोलू यह साँप कब से तुम्हारे पास है? गोलू ने धीरे से कहा एक महीने से। सबको मानो साँप सूँघ गया, एक महीने से एक साँप का बच्चा हमारे घर में रह रहा है और हम में से किसी को इसकी भनक तक नहीं पड़ी। सबसे पहले गोलू के भाई और बहनों की क्लास लगी, कि कैसे भाई-बहन हो तुम लोग, तुम्हारा भाई तुम लोगों के साथ खेलता है, साथ स्कूल जाते हो, खाते हो, रहते हो, फिर भी तुम लोगों में से किसी को भी पता नहीं चला की गोलू साँप का बच्चा लाया है। घर के सभी बच्चे चुप थे और आँखों के कोनो से एक दूसरे को कुछ इशारा कर रहे थे। दादाजी ने देख लिया और कड़ाई से पूछा, कुछ बोलोगे तुम लोग, सच सच बताओ ये साँप का बच्चा घर कैसे आया और तुम लोगों ने इसे कैसे यहाँ रखा?

बच्चे कुछ बोल नहीं रहे थे बस जमीन की ओर देखे जा रहे थे, कभी कभी नजरे चुरा कर एक दूसरे को देख रहे थे, अभी बच्चे आपस में इशारों में बात ही कर रहे थे कि बड़े पापा का एक झन्नाटेदार चांटा सौरभ भैया के गाल पर पड़ा और जितनी तेजी से चांटा पड़ा था, उतने ही तेजी से भैया की आवाज आई, मैंने गोलू को मना किया था कि हमलोग साँप का बच्चा नहीं पाल सकते पर इसने जिद ठान ली थी कि वह इसे घर लेकर आएगा और पालेगा। इसने जिद की और तुम लोगों ने इसकी बात मान ली, इसको अक्ल ही कितनी है, छोटा सा तो है। भैया ने बताना शुरू किया, लगभग एक महीने पहले जब हमलोग बगल वाले बगीचे में खेल रहे थे तभी डेर सारे कौवो

की आवाज एक जगह से आ रही थी, हम सभी वहाँ गए तो देखा की कौवे जमीन पर बार बार किसी चीज़ को चोंच से मार रहे थे, पास जाने पर देखा की साँप का एक बच्चा था जिसे कौवे मार रहे थे। हमलोगों से देखा नहीं गया तो हमने उसकी जान बचाई, फिर सोचा कि उसे झारियों के पास छोड़ कर हमलोग घर लौट जाएँगे, पर जब हमलोग उसे झाड़ी के पास छोड़ कर जाने लगे तब फिरसे कुछ कौवे वहाँ आ गए। गोलू ने जिद की, जब तक इसकी माँ या इसका घर नहीं मिल जाता या जब तक कौवे चले नहीं जाते हमलोग यहीं रहेंगे। काफी देर इंतजार करने के बाद भी जब कौवे नहीं गए तब गोलू ने जिद की, कि हमलोग इसको अपने साथ घर ले चलते हैं और अगले दिन बगीचे में आ कर इसे छोड़ देंगे। फिर हमलोग इसे लेकर घर आ गए और जूते के खाली डब्बे में रूई बिछाकर इसे रखा। फिर अगले दिन बारिश होने की वजह से हमलोग खेलने नहीं जा पाये और सन्नी (साँप का बच्चा) हमारे पास रह गया। फिर अगले दिन जब हमने जाने का सोचा तब यह हमें घायल दिखा, हमने फिर सोचा जब ये ठीक हो जाएगा तब इसे पार्क में छोड़ आएँगे और फिर हमलोगों ने तितली और कीड़े के छोटे-छोटे बच्चे इसको खाने के लिए दिए, फिर एक दिन हमने देखा की सन्नी घर की दीवार पर चढ़ कर छिपकली खा रहा था। धीरे धीरे हमलोगों को सन्नी से लगाव हो गया।

माँ ने अपना माथा पकड़ लिया और बोली, इसको अभी के अभी बगीचे में छोड़ कर आओ। गोलू ने इतना सुनते ही रोते हुए कहा माँ प्लीज इसे बाहर मत करवाए, यह हमारा दोस्त है और हमारी बातें भी समझता है। एक तरफ बच्चे जिद करने लगे की साँप को रहने दिया जाए और दूसरी तरफ घर के सभी बड़ों का कहना था कि ऐसा नहीं हो सकता, साँप को तत्काल बगीचे में ले जाकर छोड़ दिया जाए। एक तरफ जहाँ घर में बच्चों और बड़ों के बीच लड़ाई चल रही थी, दूसरी तरफ इतने देर में दादाजी ने अपना फोन निकाल कर सन्नी की तस्वीर ले ली और अपने एक दोस्त को भेजी, जोकि एक पशु चिकित्सक थे। दादाजी के दोस्त ने फोन करके बताया कि जिस साँप के बच्चे को बच्चे उठा लाये थे वह अजगर का बच्चा था और उसे ज्यादा समय अपने पास रखना कहीं से भी सही नहीं था। फिर क्या था दादाजी ने एक बार बच्चों को देखा और फिर एक बार घर के बाकी सदस्यों को, फिर कुछ देर गंभीर विचार

करने के बाद यह तय किया कि बच्चों का दिल नहीं तोड़ा जाएगा, लेकिन सन्नी को घर पर नहीं रख सकते सो इसको पास के चिड़ियाघर में दे दिया जाएगा, ताकि सन्नी और घर के लोग दोनों सुरक्षित रह सकें।

बच्चे पहले तो आना कानी करते रहे पर फिर दादाजी की बात मान गए। उसी वक़्त सन्नी को डब्बे में डाल कर बगल से हवा आने की जगह छोड़ कर पूरी पलटन चिड़ियाघर की तरफ चल दी। वहाँ दादाजी ने बड़े अधिकारियों से बात की और उन्हें पूरे मामले से अवगत करवाया, अधिकारियों ने सन्नी को रखने के साथ-साथ उसके नेम प्लेट पर उसकी प्रजाति के साथ सन्नी नाम लिखवाने का प्रस्ताव भी रखा। इतना सुनते ही बच्चे खुशी

से उछल पड़े। अब वे लोग चिड़ियाघर जाकर जब मन हो तब अपने सन्नी से मिल सकते थे। एक तरफ घर वाले चैन की सांस ले रहे थे और दूसरी तरफ बच्चे अपने दोस्त की जान बच जाने की खुशी मना रहे थे।

बचपन ऐसा ही होता है, मासूम और फिकरों से बहुत दूर, बच्चे इस बात से खुश हो रहे थे कि अब सन्नी को अच्छे से अच्छा खाना मिलेगा, बीमार होने पर दवा मिलेगी और हर मौसम में उसका ख्याल रखा जाएगा। दादाजी भी बच्चों की खुशी में बहुत खुश थे और कहीं न कहीं सन्नी भी बच्चों और दादाजी को दिल से धन्यवाद कर रहा होगा।

“Shreyas Team wishes you continued success and Bright Future”

Family Folio



Master Siddharth and Master Saipraveen, twins of Smt. Vijaya S P Senior Manager, Pondicherry Muthialpet branch, have secured 99.2% and 97.4% respectively, in the State tenth Board examinations.



Miss Vedha Anilkumar, D/O Soumya Balachandran, from Thoppumpady-1 Branch, was crowned the winner of the Miss Teenager Universe Asia Pacific title. She has also secured the third runner up title at Miss Teenager Universe 2026, held in Indonesia.

The Banker of 2030

Are We Ready for the Human + AI Era?



Basavraj Kulali

Officer
CIBM, Manipal

In the summer of 1969, a small branch of the Public Bank opened in a district town in Karnataka. The branch manager arrived before sunrise, unlocked the iron grille, and waited for farmers to come and collect seasonal loans. They came on foot, on bullock carts, clutching land records folded inside cotton cloth. The transaction that took place was not merely financial. It was an act of trust between a nation and its citizens, a promise that the Republic would stand behind its most vulnerable people.

That branch is now a different kind of place. A digital kiosk stands in the corner. Farmers check their Kisan Credit Card balances on mobile phones. The loan application that once required three visits and a sheaf of documents can now be filed from a field in Hubballi, processed by an algorithm in Bengaluru, and approved before the applicant has walked home. The manager is still there. But she is no longer the first or last word in the transaction. She is one node in a system that, increasingly, thinks for itself.

This is the quiet revolution that has already arrived in Indian banking. By 2030, artificial intelligence will not merely assist Indian bankers — it will challenge the very premise of what a banker is, what she knows, and what only she can do.

The scale of what has already changed

India is, by any measure, one of the most remarkable financial inclusion stories in human history. The Jan Dhan Yojana, launched in 2014, has brought over 580 million citizens into the formal financial system. The Unified Payments Interface processed over 228 billion transactions in 2025

alone. Aadhaar-linked banking made identity verification frictionless. What took advanced economies decades to build through regulatory iteration and infrastructure investment, India architected in a decade through deliberate policy and digital-first thinking.

Artificial intelligence is now being layered onto this architecture with striking speed. Public Sector Banks are deploying AI-powered chatbots handling millions of queries monthly. HDFC Bank's EVA processes tens of millions of interactions annually. SBI has rolled out YONO, a super-app integrating banking, insurance, and investments. ICICI Bank employs machine learning in fraud detection systems that flag suspicious transactions before the customer has noticed anything wrong. SIDBI uses AI-driven credit scoring models to reach MSME borrowers who would previously have been invisible to the system entirely.

₹100T+ UPI value processed in 2025 (NPCI)	80% Indian banking txns now digital (RBI, 2025)	500M+ Jan Dhan account holders – AI's next frontier
--	--	---

These are not pilot programmes. They are the new operating reality of Indian banking. And they carry within them a question the industry has not yet answered with sufficient seriousness: if the machine can now do what the branch manager once did, what is the branch manager for?

The frontier that cannot be automated

The temptation, particularly in cost-conscious Indian banking, is to answer that question with a

balance sheet. Several large banks have already communicated plans to reduce back-office staff significantly, citing technology-driven efficiencies. The logic is defensible. The conclusion, if drawn too quickly, is dangerous.

Consider the specific texture of the Indian banking challenge. India has 22 scheduled languages, hundreds of dialects, and a financial landscape that ranges from derivatives traders in Mumbai's Bandra Kurla Complex to first-generation borrowers in Manipur who have never seen a credit card. When AI is trained mostly on urban, English-speaking, formally documented customer profiles, it carries within it the biases of that training data. It will, unless actively corrected, systematically underserve the very population that Indian banking policy has spent a decade trying to reach.

The MSME sector – employing roughly 110 million people and accounting for nearly 30 percent of India's GDP – consists largely of businesses whose financial lives are conducted in cash, whose books are informal, and whose creditworthiness is inseparable from the character of the individual entrepreneur. Assessing that character is a conversation. It requires the ability to read what is not said, and the cultural fluency to understand that a Tamil Nadu saree weaver's relationship with debt is not the same as a Punjab grain trader's, even if their balance sheets look identical. This is underwriting sophistication that no current AI system can replicate.

And then there is the deeper Indian reality: trust. In a country where the institutional memory of bank nationalisation, cooperative bank failures, and micro-finance crises is still alive in communities, the human face of banking carries moral weight that a chatbot cannot earn. When a borrower in Telangana sits across from a relationship manager, she is not simply completing a transaction. She is deciding whether the institution behind that person deserves her confidence.

That confidence is built across time, through presence, through accountability. It is the most valuable asset in Indian banking, and it is exclusively 'human' in origin.

Who the banker of 2030 must be?

The Indian banker of 2030 will not look like her predecessor. She will be, in the deepest sense, a translator: between the logic of machine intelligence and the complexity of human financial lives. She will need to be technically literate without being purely technical, culturally fluent without being parochial, commercially sharp without being blind to consequence.

She will need to understand algorithmic bias not as an abstract ethical problem but as a practical risk: the risk that a credit scoring model trained on urban consumption data will systematically deny capital to creditworthy small farmers in rain-shadow districts. She will need to know when to override the algorithm, and crucially, how to document and defend that override in a compliance environment that is increasingly automated.

She must understand financial inclusion not as a regulatory obligation but as a design challenge. The next two hundred million banking customers in India are not waiting for a better version of products designed for urban professionals. They are waiting for products designed with and for them – drawing on intimate knowledge of their lives, their economic rhythms, their risk tolerance, their aspirations. That knowledge requires the kind of institutional humility that sends bankers into the field rather than waiting for the field to come to the branch.

A reckoning India Cannot Delay

The Reserve Bank of India has moved with commendable thoughtfulness in establishing guardrails for AI in financial services. But regulation sets floors, not aspirations. What India needs is an aspirational framework for what its bankers should become, built not by regulators alone but by banks,



business schools, the technology industry, and the communities these institutions serve.

The IIMs, the National Institute of Bank Management, and the IIBF curriculum must be reimaged. The banker who graduates in 2027 needs exposure to machine learning not as an elective curiosity but as a professional literacy. She needs case studies drawn from Indian contexts: how an AI credit model underperformed in the Bundelkhand drought corridor, how a voice-based banking system succeeded in reaching fisherwomen in Kerala who could not read, how a large public bank's fraud detection algorithm began flagging the transactions of elderly rural customers who had recently opened accounts for the first time.

The banks themselves must resist the seduction of pure automation. Indian banking is not primarily a cost problem.

It is a trust problem, a reach problem, and a relevance problem. AI can help with all three — but only if the human layer remains thoughtfully present, ethically alert, and genuinely committed to the populations that markets alone will not serve.

The Choice Ahead

The 1969 branch manager in Karnataka did not know he was making history. He thought he was opening a branch. What he was actually doing was embodying a promise: that the Republic would stand behind its citizens, that their economic futures were not their burden alone to carry, that the institution of banking existed in service of something larger than its own profitability.

The banker of 2030 carries that same promise, now amplified by technology to a scale that 1969 could not have imagined. A single well-designed AI-powered financial product, deployed responsibly through India's digital infrastructure, can reach ten million people overnight. A single poorly designed one, or one deployed without adequate human oversight, can cause damage at the same scale.

In 2030, that branch in Karnataka will look nothing like it did in 1969. The iron grille will be replaced by a digital kiosk. The bullock cart will be replaced by a smartphone. The land record folded in cotton cloth will be replaced by an Aadhaar-linked data profile. But somewhere in that branch, if we get this right, there will still be a human being. Someone who knows the difference between a number and a person. Someone who understands that a loan is not just a financial instrument but a wager on a human future. Someone who can look the algorithm in the eye and say: ***Not this time. The machine is wrong.***

That person is possible. She is already in our banks, in our classrooms, in our villages. The only question is whether we will build the systems, the curricula, the cultures, and the courage to grow more of her. The decade will not wait. It rarely does.

“Someone who understands that a loan is not just a financial instrument but a wager on a human future.”

हिमाचल प्रदेश: प्रकृति की गोद में बसा-स्वर्ग

दीनू शर्मा

ग्राहक सेवा सहयोगी
क्षेत्रीय कार्यालय, कोटा



हिमाचल प्रदेश का इतिहास प्राचीन जनजातियों-कोली, हाली व किन्नर से शुरू होकर 15 अप्रैल, 1948 को 30 रियासतों के विलय के साथ एक केंद्र शासित प्रदेश के रूप में स्थापित हुआ। यह 1 नवंबर 1956 को केंद्र शासित प्रदेश बना और 25 जनवरी, 1971 को पूर्ण राज्य का दर्जा प्राप्त कर भारत का 18वाँ राज्य बना। श्री वाई एस परमार हिमाचल प्रदेश के पहले मुख्यमंत्री बने।

हिमाचल प्रदेश-प्रकृति की गोद में बसा एक ऐसा स्वर्ग, जहां हर पर्वत, हर नदी और हर हवा का झोंका मन को शांति और सुकून प्रदान करता है। उत्तर भारत में स्थित यह सुंदर राज्य अपनी अद्भुत प्राकृतिक छटा, शांत वातावरण और समृद्ध संस्कृति के कारण “प्रकृति का स्वर्ग” के नाम से प्रसिद्ध है। यहां की वादियाँ, बर्फ से ढके पहाड़, बहती नदियाँ और हरियाली से भरपूर दृश्य किसी स्वप्नलोक से कम नहीं लगते।

हिमाचल प्रदेश की सबसे बड़ी विशेषता इसकी प्राकृतिक सुंदरता है। ऊँचे-ऊँचे हिमालयी पर्वत, देवदार और चीड़ के घने जंगल, कल-कल करती नदियाँ और झरने इस राज्य को अनोखा बनाते हैं। कुल्लू, मनाली, शिमला और धर्मशाला जैसे स्थान अपने मनमोहक दृश्यों के लिए विश्वभर में प्रसिद्ध हैं। सर्दियों में जब पहाड़ बर्फ की सफेद चादर ओढ़ लेते हैं, तो यहां का दृश्य और भी आकर्षक हो जाता है। वहीं गर्मियों में यह स्थान शीतलता और राहत प्रदान करता है, जिससे पर्यटकों का यहां आना बढ़ जाता है।

प्राकृतिक सौंदर्य के साथ-साथ हिमाचल प्रदेश अपनी समृद्ध संस्कृति और परंपराओं के लिए भी जाना जाता है। यहां के लोग सरल, मेहनती और अतिथि देवो भवः की भावना से ओत-प्रोत होते हैं। लोकनृत्य, लोकगीत, पारंपरिक वेशभूषा

और त्योहार यहां की सांस्कृतिक पहचान को जीवंत बनाए रखते हैं। दशहरा, लोहड़ी और अन्य पर्व यहां बड़े उत्साह और उल्लास के साथ मनाए जाते हैं, जो पर्यटकों को स्थानीय जीवन से जोड़ते हैं।

हिमाचल प्रदेश साहसिक गतिविधियों के लिए भी एक आदर्श स्थल है। यहां ट्रेकिंग, पैराग्लाइडिंग, रिवर राफ्टिंग और स्कीइंग जैसी अनेक गतिविधियाँ उपलब्ध हैं, जो रोमांच प्रेमियों को आकर्षित करती हैं। स्पीति और लाहौल जैसे क्षेत्रों की कठिन भौगोलिक परिस्थितियाँ भी पर्यटकों को एक अनोखा अनुभव प्रदान करती हैं। यहां का हर मार्ग एक नई कहानी कहता है और हर दृश्य नई अनुभूति देता है।

इसके अतिरिक्त, हिमाचल प्रदेश का शांत और स्वच्छ वातावरण मानसिक शांति प्रदान करता है। शहरों की भागदौड़ और प्रदूषण से दूर, यहां का प्राकृतिक परिवेश मन को ताजगी और सुकून देता है। यहां आकर व्यक्ति स्वयं को प्रकृति के और अधिक निकट महसूस करता है और जीवन के वास्तविक सुख का अनुभव करता है।

हिमाचल प्रदेश की प्राकृतिक सुंदरता के प्रमुख प्रतीकों की बात करें तो, तो इन्हें निम्न प्रकार वर्गीकृत किया जा सकता है:-

ऊँची चोटियाँ:- हिमाचल प्रदेश की ऊँची चोटियों में देव टिब्बा, हनुमान टिब्बा, पीर पंजाल और श्रीखण्ड महादेव की चोटियाँ प्रमुख हैं। सर्दियों के मौसम में इन चोटियों की प्राकृतिक सुंदरता देखते ही बनती है।

घाटियाँ और नदियाँ:- हिमाचल प्रदेश अपनी खूबसूरत घाटियों और नदियों के लिए जाना जाता है। हिमाचल प्रदेश की

प्रमुख घाटियाँ कुल्लू-घाटी और कंगड़ा घाटी है जबकि व्यास, सतलुज और रावी, हिमाचल प्रदेश की प्रमुख नदियाँ हैं।

हिमाचल प्रदेश की प्रमुख झीलें:- रेणुका झील, हिमाचल प्रदेश की प्रमुख प्राकृतिक झील है। सूरज ताल हिमाचल प्रदेश की सबसे ऊँची झील है। इसके अलावा गोविंद सागर झील भी हिमाचल प्रदेश की एक प्रमुख झील है, जो अपने प्राकृतिक सौंदर्य के लिए जानी जाती है।

हिमाचल के प्रसिद्ध स्थल:- मनाली की शांत वादियाँ, शिमला का औपनिवेशिक आकर्षण और लाहौल-स्पीति की रहस्यमयी सुंदरता हिमाचल प्रदेश के प्रसिद्ध पर्यटक स्थल हैं।

हिमाचल प्रदेश राज्य के प्राकृतिक प्रतीक चिन्ह :-

1. राज्य वृक्ष : देवदार
2. राज्य पशु : हिम तेंदुआ

3. राज्य पक्षी : पश्चिमी त्रैगोपैन

4. राज्य पुष्प : गुलाबी बुरांश

अंततः यह कहना गलत नहीं होगा कि हिमाचल प्रदेश वास्तव में भारत-भूमि को प्रकृति का एक अनुपम उपहार है। इसकी सुंदरता, शांति और सांस्कृतिक समृद्धि इसे एक आदर्श पर्यटन स्थल बनाती है। यहाँ प्रकृति ने प्राकृतिक सुंदरता का खजाना दिल खोलकर लुटाया है। यह न केवल आँखों को सुकून देता है, बल्कि मन और आत्मा को भी शांति प्रदान करता है। इसलिए हर व्यक्ति को अपने जीवन में एक बार इस Nature's Paradise का अनुभव अवश्य करना चाहिए। हिमाचल प्रदेश केवल एक राज्य नहीं, बल्कि प्रकृति की अद्भुत कृति है, जो हर किसी को अपनी ओर आकर्षित करती है और जीवनभर की यादें संजोने का अवसर देती है। यह प्रदेश वास्तव में प्रकृति की गोद में बसा एक स्वर्ग है।



Hello Deer

Photograph of a Spotted Deer, selected and featured on the Natgeo's Instagram handle, earning global appreciation for artistic vision and photography skills. Shreyas team extends heartfelt congratulations and best wishes for your future endeavours.

Photo by:
Vinu Anand
 Officer,
 Kochi Kaloore Market



Banker's Treasure Hunt

Every successful banker knows that the right answer often lies hidden behind the right clue. Put on your detective hat and embark on this exciting treasure hunt through the world of banking. Follow the clues, crack the riddles, and uncover the hidden treasures that form the backbone of customer engagement and banking excellence.

Can you find them all?

1. I never sleep, I never close, yet I help customers withdraw cash whenever they choose.
2. I know my customer before I open the door. What am I?
3. I move money in seconds with just a tap on your phone.
4. Customers trust me to keep their valuables safe, though I am not a bank account.
5. I help dreams take shape, whether it's a home, car, or education.
6. I am earned through excellent service and lost through neglect. Customers value me the most.
7. I help banks stay connected with customers through messages, emails, and calls.
8. I protect your money from fraudsters with passwords, OTPs, and alerts.

Unlock The Loyalty Vault

Every customer relationship is a treasure waiting to be unlocked. The strongest vaults are not opened by force, but by the right combination of trust, service, and commitment. Ten keys are available, but only five can unlock the vault. Can you identify the keys that unlock lasting customer loyalty?

Vault Locks

1. Customer Trust
2. Customer Retention
3. Digital Adoption
4. Complaint Resolution
5. Customer Loyalty

Keys Available

- A. Relationship Building
- B. Prompt Action
- C. Transparency
- D. Customer Education
- E. Consistent Service
- F. Long waiting Time
- G. Generic Marketing Messages
- H. Ignoring Customer feedback
- I. Product Mis-selling
- J. Poor Communication

Answers to The Fun Corner on Page No. 52

Beyond the Counter

What really keeps a customer?

Abrar Ul Mustafa

Manager
HM&L Section
HO Bengaluru



Twelve years at the branch counter teaches lessons that no training manual can fully capture. Policies explain processes. Product brochures explain features. Systems explain workflows. But the most enduring lesson comes not from documents, but from daily human interaction. Over the years, one truth has become increasingly clear to me: Customers may open accounts with institutions, but they continue relationships through trust in people. In today's competitive banking environment, this truth has acquired even greater significance. Industry studies show that nearly 71% of banking customers cite customer experience as the primary reason for remaining loyal to their bank.

This underlines a simple but powerful fact: banking products may attract customers, but service quality sustains them. I was reminded of this during one of the most difficult periods at one of my branches in recent times. Normal life had come to a standstill. Roads were deserted. Markets were closed. And routine banking operations were significantly disrupted. During this period, an elderly couple, valued customers of my branch, approached with an urgent concern. They were scheduled to undertake the sacred pilgrimage of Hajj. A journey they had been preparing for over many years. However, due to the prevailing situation, their financial arrangements and necessary documentation processes had been severely affected.

In moments like these, banking goes beyond transactions. What they needed was not merely a service request to be processed, but reassurance that their concerns would be addressed. With sincerity and urgency. By extending all possible

assistance within the framework of our responsibilities, ensuring timely coordination and facilitating the necessary processes, we were able to help them complete their preparations smoothly. The outcome was not merely the completion of a banking task. It was the strengthening of trust. Even today, whenever they visit the branch, the interaction carries a warmth that goes beyond formal banking. It is a reminder that customers remember not only what was done, but how they were made to feel during moments of uncertainty.

Global studies indicate that the average banking customer retention rate stands at approximately 80–82%, but nearly 11% of customers switch their primary bank each year. The reasons are revealing. While pricing and product terms remain important, customers frequently cite delayed response, lack of personalized attention, rigid processes and poor grievance resolution as key reasons for disengagement. A courteous greeting, attentive listening, timely follow-up and a genuine effort to resolve issues are not merely interpersonal skills; they are core business drivers. At the same time, customer engagement cannot remain confined to the branch counter alone.

During my posting at another branch, I witnessed a case where a long-standing customer sought enhancement of an existing personal loan. The customer had a sound profile and a satisfactory relationship history. However, procedural requirements and compliance norms posed constraints that could not be overlooked. Despite the best efforts at the branch level to communicate the rationale clearly, the customer

left disappointed. This experience reinforced an important institutional lesson: The branch may be the face of the bank, but the backend processes form its backbone.

Trust built at the customer-facing end must be reinforced by responsive systems, timely approvals and policy frameworks that balance risk management with customer convenience. Today, the banking landscape is evolving rapidly. Customers expect seamless digital interfaces, faster turnaround times, proactive communication and personalized service. Yet, amidst all this transformation, one factor remains timeless: trust. Technology can improve speed. Processes can improve efficiency. But trust is built through human connection. Behind every account number is a person. Behind every transaction is a purpose. Behind every service request is a story.

Postscript: In the final analysis, customer retention is sustained by sound systems, responsive service, institutional support and human empathy. Every interaction at the branch is an opportunity either to strengthen trust or to weaken it. That, perhaps, is what truly lies beyond the counter.

When the Hills Teach You to Pause

Sadhika Sethi

Officer
Ro Panipat



There are places you visit, and then there are places that stay with you. For me, Himachal Pradesh quietly became the latter.

The journey itself felt like a gradual detachment – from crowded roads to winding hill paths, from constant noise to a silence that didn't feel empty. It was not a sudden change, but a gentle shift, almost as if the mountains were slowly asking me to slow down. Sitting with a cup of tea, watching the valley wake up, I realized how rare such moments have become in our everyday lives. There is a sense of contentment that does not depend on having more, but on appreciating what already exists.

One evening, while walking along a quiet path lined with tall trees, I noticed how effortless everything felt. There was no need to check the time, no pressure to move faster. It made me wonder how often we allow ourselves to simply exist without trying to be productive every moment.

The rivers in Himachal flow with a quiet purpose. They are steady, not hurried, yet they never stop moving forward. In many ways, they reflect a balance we often miss – the ability to progress without losing calmness.

Himachal does not offer loud lessons. It does not try to impress. Instead, it gently reminds you of things you may have forgotten – how to pause, how to observe, and how to be present.

When I returned, life resumed its usual pace. The schedules, the responsibilities, the constant movement of it was the same. Yet something within had shifted.

I had learnt that sometimes, it is not about escaping life, but about stepping away just long enough to see it more clearly.

And perhaps that is what places like Himachal truly offer – not just beautiful views, but a quieter way of looking at the world.

कार्यपालकगण के नेतृत्व कौशल की कुछ झलकियाँ / Moments from the Executive Leadership



श्री हरदीप सिंह अहलूवालिया, प्रबंध निदेशक व मुख्य कार्यकारी अधिकारी (प्रभारी) केरल ग्रामीण बैंक की रणनीतिक बैठक में भाग लेते हुए।
Sri Hardeep Singh Ahluwalia, MD & CEO (In charge) attending Kerala Grameen Bank's Strategy Meet.



श्री हरदीप सिंह अहलूवालिया, प्रबंध निदेशक व मुख्य कार्यकारी अधिकारी (प्रभारी) एवं कार्यपालक निदेशक "हैंडबुक ऑफ़ इंस्पेक्टिंग ऑफिशियल्स" का विमोचन करते हुए।
Sri Hardeep Singh Ahluwalia, MD & CEO (In Charge) & The Executive Directors during the Launch of "Handbook of Inspecting Officials"



श्री सुनील कुमार चुघ, कार्यपालक निदेशक, पीएसबी अलायंस प्राइवेट लिमिटेड द्वारा बैंकनेट लीडरशिप इन ऑक्शन सक्सेस एंड सेल अवार्ड' ग्रहण करते हुए।
Sri Sunil Kumar Chugh, Executive Director receiving the BAANKNET Leadership in Auction Success & Sale Award by PSB Alliance Pvt Ltd.



श्री भवेन्द्र कुमार, कार्यपालक निदेशक को वित्त वर्ष 2025-26 के लिए आयोजित एपीआई वार्षिक सम्मान समारोह में सम्मानित किया गया।
Sri Bhavendra Kumar, Executive Director being felicitated at The APY Annual Felicitation Programme FY 25-26.



श्री सुनील कुमार चुघ, कार्यपालक निदेशक डॉ. बी. आर. अंबेडकर जयंती के अवसर पर उपस्थित रहे।
Shri Sunil Kumar Chugh, Executive Director on the occasion of Dr B R Ambedkar Jayanti.



श्री सुनील कुमार चुघ, कार्यपालक निदेशक केनरा संग्राहलय में उपस्थित रहे।
Sri Sunil Kumar Chugh, Executive Director at Canara Museum.

कार्यपालकगण के नेतृत्व कौशल की कुछ झलकियाँ / Moments from the Executive Leadership



श्री भवेन्द्र कुमार, कार्यपालक निदेशक एनआईबीएम कैम्पस, पुणे में 20वें दीक्षांत समारोह में भारतीय रिजर्व बैंक के गवर्नर श्री संजय मल्होत्रा और एनआईबीएम के चेयरमैन श्री पी के मिश्रा के साथ पुरस्कार प्रदान करते हुए।

Sri Bhavendra Kumar, Executive Director at the 20th Convocation at NIBM Campus, Pune presenting award alongwith Sri Sanjay Malhotra, Governor, RBI and Sri P K Mishra, Chairman NIBM.

श्री सुनील कुमार चुघ, कार्यपालक निदेशक, डीपीडीपी अधिनियम पर जागरूकता सत्र में भाग लेते हुए Sri Sunil Kumar Chugh, Executive Director attending Awareness Session on DPDP Act



अहमदाबाद

दिनांक 20 मई 2026 को अंचल कार्यालय, अहमदाबाद द्वारा अंचल प्रमुख एवं महाप्रबंधक श्री रणजीत कुमार झा के मार्गदर्शन में सोशल मीडिया की प्रशंसा / शिकायतें : प्रतिष्ठा के लिए खतरा या प्रतिष्ठा सुधारने का अवसर? नामक विषय पर 'विचार विमर्श सत्र' का आयोजन किया गया। इस कार्यक्रम में अंचल कार्यालय, अहमदाबाद के विभिन्न अनुभागों के कर्मचारियों ने प्रतिभागिता सुनिश्चित की। विचार विमर्श सत्र का सारांश था कि सोशल मीडिया ने अभिव्यक्ति की स्वतंत्रता को नया आयाम दिया है। आज कोई भी व्यक्ति अपनी राय, अनुभव, शिकायत या प्रशंसा कुछ ही सेकंड में लाखों लोगों तक पहुँचा सकता है। यही कारण है कि किसी संस्था, कंपनी, बैंक, सरकारी विभाग या व्यक्ति की प्रतिष्ठा अब केवल उनके कार्यों पर निर्भर नहीं करती, बल्कि इस बात पर भी निर्भर करती है कि सोशल मीडिया पर उनके बारे में क्या कहा जा रहा है। सोशल मीडिया एक दोधारी तलवार के समान है - एक ओर यह प्रतिष्ठा के लिए खतरा बन सकती है, दूसरी ओर यह प्रतिष्ठा सुधारने का सुनहरा अवसर भी प्रदान करती है।



BENGALURU

An MSME Conclave and Exporter-Importer Meet was organised by Circle Office on 18.05.2026. Sri. Rajkumar Sharma, GM, CO, inaugurated the conclave. The programme featured expert sessions on MSME initiatives, credit ratings, TReds, foreign exchange and trade finance. Sri. Krishna Prasad, GM, GTPC, Sri. Anshul Bhargava, AGM, CO, officials from MSME Ministry, DFO and SMERA Credit rating agency participated in the programme.



CHENNAI

An RO Heads review Meeting for FY 2026-27 was held at Circle Office on 16.05.2026. Smt. K.A Sindhu, CGM and Circle Head chaired the meeting. Sri. Suman Chakraborty, GM along with other senior Circle Executives and Regional Heads of all 11 regions, participated in the review. The meeting focussed on the Circle's business performance and the strategic priorities for the Q1 June 2026. Key thrust areas included CASA growth, reduction of negative – growth branches, RAM business growth, recovery and NPA management, digital business, commission income and financial inclusion.



दिल्ली

दिनांक 13 अप्रैल 2026 को भारत रत्न डॉ. बी.आर. अंबेडकर की जयंती के पावन अवसर पर केनरा बैंक, अंचल कार्यालय, दिल्ली द्वारा सामाजिक उत्तरदायित्व के प्रति अपनी प्रतिबद्धता दोहराते हुए एक भव्य स्वैच्छिक रक्तदान शिविर का आयोजन किया गया। इस शिविर का आयोजन इंडियन रेड क्रॉस सोसाइटी के सहयोग से

किया गया, जिसका उद्देश्य मानवता की सेवा के लिए जीवन रक्षक रक्त का संग्रह करना था। कार्यक्रम में मुख्य महाप्रबंधक श्री विक्रम दुग्गल और महाप्रबंधक श्री प्रवीण डी काबरा सहित अंचल के अन्य कार्यपालकगण एवं कर्मचारीगण उपस्थित थे। अपने संबोधन में मुख्य महाप्रबंधक ने डॉ. अंबेडकर के समानता और सेवा के सिद्धांतों पर प्रकाश डाला।



गुवाहाटी

अंचल कार्यालय, गुवाहाटी ने नई पहल के तहत मदर ओल्ड एज होम में सीएसआर कार्यक्रम का आयोजन किया, जिसका उद्देश्य वहाँ निवासरत वरिष्ठ नागरिकों के प्रति सम्मान, सहयोग एवं आत्मीयता का भाव प्रकट करना था। यह पहल उनके जीवन में प्रसन्नता, गरिमा और अपनत्व का संचार करने की दिशा में एक विनम्र प्रयास थी। कार्यक्रम का शुभारंभ मदर ओल्ड एज होम के प्रबंधन द्वारा बैंक से आए अतिथियों के स्वागत के साथ हुआ। इस अवसर पर महाप्रबंधक श्री लोकनाथ, उप महाप्रबंधक श्री राजेश कुमार वर्मा तथा क्षेत्रीय कार्यालय, गुवाहाटी के कार्यालय प्रमुख एवं सहायक महाप्रबंधक श्री गौरव बंसल उपस्थित रहे। कार्यक्रम के अंतर्गत वृद्धाश्रम के निवासियों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए 25 पर्दे, 10 बिस्तर तथा एक रेफ्रिजरेटर प्रदान किया गया,



जिससे उनके दैनिक जीवन को अधिक सुविधाजनक बनाने में सहायता मिलेगी।

HUBBALLI

A Jeevandhara account canvassing and felicitation programme for retiring teachers was organised at Gokak on 30.05.2026. Sri. Panee Shayana, AGM and RO Head presided over the programme and Sri. Subodh Kumar Nirala, CM, Gokak II branch, outlined the benefits of Jeevandhara accounts and digital banking services. The programme focussed on promoting Jeevandhara accounts among teachers and pensioners, pension-linked account migration and digital banking services.



हैदराबाद

दिनांक 9 मई 2026 को अंचल कार्यालय, हैदराबाद ने आवासन और शहरी कार्य संबंधी संसदीय स्थायी समिति की बैठक की मेजबानी की। इस बैठक में लोकसभा और राज्यसभा के सांसद, अवर सचिव और वित्तीय सेवाएं विभाग के अधिकारी शामिल हुए। बैठक की अध्यक्षता तेलंगाना के माननीय मुख्यमंत्री श्री ए. रेवंत रेड्डी और समिति के अध्यक्ष श्री मगुंटा श्रीनिवासुलु रेड्डी ने की। बैठक तेलंगाना राज्य के सचिवालय में आयोजित की गई। बैठक में कुल 7 संगठन शामिल थे। केनरा बैंक ने नोडल एजेंसी होने के नाते बैठक



के लिए सभी व्यवस्थाएं की और बैठक के पश्चात केनरा बैंक को समिति के अध्यक्ष द्वारा विशेष सराहना दी गई। केनरा बैंक के कार्यपालक निदेशक श्री भवेंद्र कुमार, श्रीमती आर. अनुराधा, मुख्य महाप्रबंधक, खुदरा क्रेडिट विभाग, प्रधान कार्यालय, बेंगलूरु और श्री कल्याण मुखर्जी, मुख्य महाप्रबंधक, हैदराबाद अंचल ने बैठक में भाग लिया।

जयपुर

दिनांक 18 मई 2026 को श्री अभय कुमार मालवीय, पर्यवेक्षी महाप्रबंधक ने अंचल कार्यालय, जयपुर के अधिकार क्षेत्र में आने वाले क्षेत्रीय कार्यालय, आरएएच, एमएसएमई सुलभ, एमसीबी, एआरएम, ईएलबी और वीएलबी के मार्च 2026 के कार्यनिष्पादन और जून 2026 के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए कार्य योजना की समीक्षा करने हेतु अंचल कार्यालय, जयपुर का दौरा किया। श्री अभय कुमार मालवीय, पर्यवेक्षी महाप्रबंधक ने सभी का मार्गदर्शन करते हुए कहा कि उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए कर्मचारियों को "औसत से अधिक" प्रदर्शन करना होगा। उन्होंने कम लागत वाली जमा राशि जुटाने, डिजिटल परिवर्तन को गति देने, ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने, अनुपालन और जोखिम प्रबंधन के उच्चतम मानकों को बनाए रखने और निर्धारित समय से काफी पहले लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए एक केंद्रित दृष्टिकोण अपनाने के महत्व पर जोर दिया।



कोषिकोड

केरलम के वायनाड में 'केरला एक्सपोर्ट्स फोरम' ने केनरा बैंक, अंचल कार्यालय, कोषिकोड के साथ मिलकर एक्सपोर्ट्स के लिए एक कॉन्क्लेव आयोजित किया। इस कार्यक्रम में लगभग 160 लोग सम्मिलित हुए, जिनमें एग्री / एमएसएमई एक्सपोर्ट्स और नए एक्सपोर्ट्स शामिल थे। बैठक में जीटीपीसी के महाप्रबंधक श्री आर. कृष्णा प्रसाद, अंचल कार्यालय कोषिकोड की महाप्रबंधक व

अंचल प्रमुख श्रीमती विजयलक्ष्मी सी जे, उप महाप्रबंधक श्री आर. के. सिन्हा के साथ-साथ क्षेत्रीय कार्यालय तथा एमएसएमई के प्रमुख और कुछ शाखा प्रभारी भी शामिल हुए। महाप्रबंधक व अंचल प्रमुख श्रीमती विजयलक्ष्मी सी जे ने वायनाड और आस-पास के जिलों की क्षमताओं और मजबूत पक्षों पर बात की। जीटीपीसी के महाप्रबंधक श्री आर. कृष्णा प्रसाद ने ट्रेजरी और फॉरेक्स पर जानकारीपूर्ण प्रस्तुति दी। यह बैठक बहुत ज्ञानवर्धक रही और इसमें फॉरेक्स की मौजूदा गतिविधियों के बारे में भी अवगत करवाया गया।



करनाल

दिनांक 29 अप्रैल 2026 को अंचल कार्यालय, करनाल द्वारा द विवान होटल एंड रिसॉर्ट्स में एक भव्य "निर्यातक-आयात ग्राहक संपर्क" सम्मेलन का आयोजन किया गया। इस कार्यक्रम में करनाल और पानीपत के प्रमुख उद्योगपतियों और प्रतिष्ठित व्यापारियों ने भाग लिया। कार्यक्रम की शुरुआत श्री अमरजीत सिंह, महाप्रबंधक व



अंचल प्रमुख के भाषण से हुई। उन्होंने भारत की आर्थिक वृद्धि को गति देने, विदेशी मुद्रा आय को मजबूत करने, निवेश पोर्टफोलियो में विविधता लाने और अंतर्राष्ट्रीय व्यापार नेटवर्क को बेहतर बनाने में निर्यात की अहम भूमिका के महत्व को समझाया। प्रधान कार्यालय के कोष वर्टिकल से पधारे श्री अवधेश जैकरी, सहायक महाप्रबंधक ने सभा को संबोधित किया और कोष कार्य, फॉरेक्स सेवाओं तथा ग्राहक सहायता तंत्रों से संबंधित बहुमूल्य जानकारी प्रदान की। उन्होंने बैंक के उत्पादों की श्रृंखला और सेवा तंत्रों की सूक्ष्म जानकारी प्रदान की, जिन्हें विशेष रूप से निर्यात-आयात समुदाय के लिए तैयार किया जाता है।

MANIPAL

Sri. Sunil Kumar Chugh, ED, visited the Circle Office on 15.05.2026 and chaired a business strategy meet. Smt. Sheeba Sahajan, GM, CP Vertical, Sri. Sunil Kumar, GM, GTPC Manipal, Sri. Krishnaprasad GM, GTPC Manipal, Sri. Dilli Babu G R, GM, DBS, HO, Smt. Kanimozhi, GM, CIBM Manipal, Sri. H L Gangadhar, GM and Circle Head Manipal, Sri. B Sudhakar Kottari, GM, CPH Vertical, Sri.T Bavishakar, GM, Cash Management Vertical were present during the ED's visit. Discussions on CASA mobilisation, profitability, compliance, operational efficiency and staff welfare were held during the meeting. During the visit, Sri. Sunil Kumar Chugh, ED, also inaugurated the renovated main Customer Lobby, upgraded Conference Hall and renovated Board room. Sri. T. Satish U. Pai, Executive Chairman, Manipal Media Network Ltd., Sri T. Gautam Pai, Managing Director, Manipal Technologies, Sri Purushottam P. Shetty, Managing Director, Ujjwal Developers, along with senior executives, staff members and customers, were present during the inauguration.



मंगलूरु

दिनांक 13.05.2026 को अंचल कार्यालय, मंगलूरु के सहयोग से कर्नाटक सरकार के लघु सिंचाई एवं विज्ञान एवं प्रौद्योगिकी विभाग

के मंत्री श्री एन. एस. बोसेराजू ने महाप्रबंधक श्री मंजूनाथ बी. सिंगाई की उपस्थिति में पिलिकुला निसर्गधाम, मैंगलोर में ई-टिकटिंग कियोस्क प्रणाली का उद्घाटन किया। इस पहल के माध्यम से टिकट प्रणाली कागज रहित की गई और क्यू. आर. आधारित टिकट की सुविधा आगंतुकों को उपलब्ध कराई गई।



पटना

दिनांक 08 अप्रैल 2026 को पटना स्थित 'अध्ययन और विकास केंद्र' के नए परिसर का भव्य उद्घाटन किया गया। इस परिसर को एक अत्याधुनिक शिक्षण केंद्र के रूप में डिजाइन किया गया है। यह केंद्र उन्नत डिजिटल बोर्ड, समर्पित प्रशिक्षण प्रयोगशाला और वर्चुअल रियलिटी सक्षम प्रशिक्षण मॉड्यूल्स से सुसज्जित है। इसका उद्देश्य कर्मचारियों को एक ऐसा गहन और प्रौद्योगिकी-संचालित प्रशिक्षण अनुभव प्रदान करना है, जिससे उनके ज्ञान को लंबे समय तक याद रखने की क्षमता, व्यावहारिक अनुभव और कौशल विकास में वृद्धि हो सके। इस परिसर का औपचारिक उद्घाटन महाप्रबंधक एवं अंचल प्रमुख श्री अजय कुमार द्वारा किया गया। इस अवसर पर श्री रामा नाइक, उप महाप्रबंधक, आंचलिक निरीक्षणालय, पटना, श्री राजेंद्र सिंघल, उप महाप्रबंधक, सीपीएच, पटना और श्री अंबाजी टी नवले, सहायक महाप्रबंधक, अंचल कार्यालय, पटना सहित अन्य वरिष्ठ अधिकारीगण और कर्मचारीगण उपस्थिति रहे।



PUNE

Sri. Bhavendra Kumar, ED, visited Pune Regional Office I on 16.05.2026 to formally inaugurate the new office premises. Sri. G A Anupam, GM and Circle Head, Sri. K Senthil Kumar, DGM and Regional Head, and other Circle and RO executives and staff were present during the inaugural function. In his inaugural address, Sri. Bhavendra Kumar, ED, emphasized business growth through quality CASA mobilization, customer-centric banking, adherence to compliance standards and enhanced customer service.



विजयवाडा

दिनांक 19 मई 2026 को नराकास, विजयवाडा के तत्वावधान में आयोजित अर्ध वार्षिक बैठक में केनरा बैंक, अंचल कार्यालय, विजयवाडा को वित्तीय वर्ष 2025-26 के लिए श्रेष्ठ राजभाषा कार्यनिष्पादन के लिए प्रथम पुरस्कार प्रदान किया गया है। श्री देवराज आर, अंचल प्रमुख एवं महाप्रबंधक तथा श्री बी वी किरण, वरिष्ठ प्रबंधक (रा.भा.) को नराकास, विजयवाडा के अध्यक्ष एवं क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय बेंगलूरु के प्रतिनिधि के करकमलों से शील्ड एवं प्रमाण पत्र प्रदान किए गए। नराकास, विजयवाडा के तत्वावधान में सदस्य कार्यालयों द्वारा कई प्रतियोगिताओं का आयोजन भी किया गया है और हमारे स्टॉफ सदस्यों द्वारा इन प्रतियोगिताओं में उत्साह के साथ भाग गया।



तिरुवनंतपुरम

दिनांक 21 अप्रैल 2026 को अंचल कार्यालय, तिरुवनंतपुरम में श्री हरदीप सिंह अहलूवालिया, प्रबंध निदेशक व मुख्य कार्यकारी अधिकारी (प्रभारी) की उपस्थिति में कारोबार रणनीति बैठक आयोजित की गई। बैठक की अध्यक्षता अंचल प्रमुख व महाप्रबंधक श्री बरुण सिंह ठाकुर ने की। विषयगत बैठक के दौरान अंचल कार्यालय, तिरुवनंतपुरम की त्रैमासिक पत्रिका 'अनंतपुरी दर्पण' के नवीनतम अंक का विमोचन श्री हरदीप सिंह अहलूवालिया, प्रबंध निदेशक व मुख्य कार्यकारी अधिकारी (प्रभारी) द्वारा किया गया।



Moments of Reflection

Great institutions are not defined by the size of their buildings or the scale of their business. They are defined by the values they uphold. The trust they earn. And the people who bring those values to life every single day.



Refer to "drawer" by:
K P Ramesh Rao



Embracing Change in a World of Uncertainty

Manisha Manohar

Manager
HML Section, HO Bengaluru



The World today is witnessing rapid changes driven by technological advancement and geopolitical tensions. On one hand, AI boom has completely restructured the very existence of technology. On the other hand, war and after effects have posed major questions on the very existence of humanity. We live in an era where the ground beneath our feet shifts faster than we can find our footing. And yet, we must walk forward.

We are now witnessing a world with total chaos and economic uncertainties. The rise of unforeseen dangers has become an inevitable reality today. In such a dynamic environment, adaptability, resistance and the will to embrace change have become indispensable. What was once considered a stable career, a secure investment, or a reliable skill set can become obsolete almost overnight. The rules of the game are being rewritten. Those who refuse to read the new rulebook risk being left behind.

The impact of these changes is visible across every sector. Traditional ways of working are being replaced by digital processes, automation and data driven decision-making. Skills which were relevant a decade ago have become outdated in context of today's work culture. Constant evolution by reinventing one's beliefs have become the nomenclature of modern and sustained life. It is no longer enough to be good at what you do. You must also be willing to become someone who can do what the future demands.

The pace of change is so rapid that standing still is no

longer an option. The principle of "survival of the fittest" is more relevant today than ever before. In the modern world, fitness is not merely physical strength; it is the ability to learn, adapt and evolve in response to challenging circumstances. The rise of Gen Z culture, with its unique perspective and digital fluency, is reshaping expectations across various spheres of industry and culture.

The objective is not merely to survive change but to thrive amidst it. Those who proactively embrace learning and innovation will create opportunities for themselves, while those resistant to change may find it increasingly difficult to survive. Ultimately, circumstances may be beyond our control, but our response to them lies entirely within our hands.

The future has little room for hesitation. In a world where change is constant and uncertainty is inevitable, relevance will belong to those who are willing to learn, unlearn and relearn. The real challenge is not the rise of Artificial Intelligence, the influence of Gen Z or the changing global landscape; it is our ability to adapt to these realities. Ultimately, the defining trait of the future will not be defined by intelligence alone, but by adaptability - the defining quality that transforms uncertainty into opportunity.

Change does not ask for permission. It does not wait for comfort. It arrives. Sometimes as disruption, sometimes as invitation. The wisest among us learn to tell the difference.

RBI's June 2026 Monetary Policy

Stability Today, Confidence for Tomorrow



Dr. Madhavankutty G

Chief Economist

Understanding the implications of the Monetary Policy Committee's June 2026 decisions for inflation, growth, capital flows, bond markets and the Indian economy.

At a Glance Key Policy Decisions

- Repo Rate retained at 5.25%
- Policy stance remains Neutral
- FY27 GDP Growth forecast revised to 6.6%
- FY27 CPI Inflation forecast revised to 5.1%
- Measures announced to attract FII investments into Government Securities
- Incentives introduced to augment foreign currency inflows through ECBs and FCNR(B) deposits
 - Export proceeds realization period restored to nine months

“The policy has done what it takes to restore investor confidence and attract FII flows.”

The Monetary Policy Committee (MPC), at its June 2026 meeting, maintained a status quo on policy rates, keeping the Repo Rate unchanged at 5.25% and retaining a neutral policy stance. The policy also announced a number of measures aimed at attracting FII investment into Government Securities (G-Secs) and augmenting dollar inflows. The combination of a 5.1% retail inflation (CPI) projection and a 6.6% growth rate for FY27 is broadly in line with the expected growth-inflation trade-off. The GDP and inflation projections for FY27 are 30 basis points lower and 50 basis points higher, respectively, compared to April estimates, largely due to elevated crude oil prices and supply chain disruptions attributable to the West Asia conflict. With CPI inflation forecast at 5.1%, an unchanged Repo Rate of 5.25% implies a real interest rate of only 15 basis points. While such a scenario could potentially lead to capital flight, the various measures announced to augment FII investment in Government Securities and attract dollar inflows are expected to more than compensate for this risk. The RBI's reiteration of its commitment to maintaining orderly liquidity conditions should also help money market rates remain within the SDF-MSF corridor.

Growth Outlook: Moderation Amid Global Uncertainty

	FY26	Q1FY27	Q2FY27	Q3FY27	Q4FY27	FY27
February 2026	7.4	6.9	7.0	-	-	-
April 2026	7.6	6.8	6.7	7.0	7.2	6.9
June 2026	7.6	6.6	6.3	6.5	6.8	6.6

The growth estimate for FY27 carries downside risks due to uncertain geopolitical outcomes. Compared to FY26 growth of 7.6%, growth in FY27 is likely to be lower by approximately 100 basis points owing to these uncertainties. However, the domestic economy continues to display remarkable resilience. High-frequency indicators such as GST e-way bills, cargo traffic, cement production and steel output continue to signal healthy underlying economic activity.

“On the domestic front, India continues to be resilient as evident from high-frequency indicators.”

Inflation Dynamics and Projections Fy27 Inflation Forecasts

	Q1FY27	Q2FY27	Q3FY27	Q4FY27	Fy27
February 2026	4.0	4.2	-	-	-
April 2026	4.0	4.4	5.2	4.7	4.6
June 2026	4.2	5.1	5.9	5.4	5.1

The MPC has revised its FY27 CPI inflation forecast upward to 5.1%, which is 50 basis points higher than the previous forecast.

There remains a possibility that even if the ongoing conflict subsides, crude oil prices may continue to remain in the range of USD 90–95 per barrel for a period of three to four months. This could impart an upward bias to the inflation outlook.

Weather forecasts indicating the possibility of El Niño-related below-normal monsoons after July may also exert additional pressure on inflation.

The inflation forecast of 4.2% for the first quarter could imply that oil marketing companies may refrain from immediate increases in pump prices, thereby helping contain inflationary pressures in the near term.

Other Regulatory and Developmental Measures

The June policy also announced a series of regulatory and developmental measures designed to improve capital flows and strengthen external sector stability.

Government Securities Market

For Government Securities under the Fully Accessible Route (FAR), the universe of specified securities has been expanded to include all new issuances of 15-year, 30-year and 40-year tenor G-Secs. Additionally, limits pertaining to short-term investment, concentration and individual securities under the General Route for FPIs are being removed.

Liberalisation of Investment Rules

Limits for investment by NRIs and OCIs in equity instruments traded on stock exchanges without SEBI registration are being enhanced. Similar facilities are also being extended to all individual Persons Resident Outside India (PROIs), bringing them at par with NRIs and OCIs.

Incentives for Foreign Currency Inflows

A facility of concessional forex swap will be available until 30 September 2026 to incentivise External Commercial Borrowings (ECBs) by Public Sector Undertakings. Similarly, a facility for bearing the full hedging cost will be available until 30 September 2026 to Authorised Dealer Banks for mobilising fresh three-to-five-year FCNR(B) deposits.

Export Proceeds

The RBI has also proposed restoring the time limit for realisation of export proceeds to nine months.

Implications for the Economy and Financial Markets

Clarity on Interest Rates

The decision to maintain the Repo Rate has effectively put to rest market speculation regarding a possible rate hike. The RBI has reaffirmed that it is not targeting any specific exchange rate level and remains committed to its inflation-targeting framework. However, higher inflation and the possibility of a below-normal monsoon could adversely affect consumption, particularly in rural areas. This may impact sectors such as FMCG and two-wheelers.

Equity and Debt Market Flows

Not only debt markets but equity markets are also expected to witness healthy inflows, provided the West Asia conflict does not intensify further. Rupee stability is expected to improve the attractiveness of Indian financial markets. Nevertheless, higher market valuations relative to other emerging economies remain a concern. Flows through ECBs are expected to increase as more institutions explore this route. Along with incentives for FCNR(B) deposits, these measures are likely to augment dollar inflows, although operational details regarding the FCNR scheme are still awaited.

“This measure is definitely a sentiment booster and will increase dollar flows incrementally.”

FCNR(B) Deposits and Dollar Flows

Assuming a hedging cost of 2.5%–3% that is fully borne by the RBI, banks may be able to increase interest rates on FCNR(B) deposits by at least 1.5%. While it is premature to estimate the exact magnitude of inflows, the precedent of the FCNR swap window of 2013 demonstrates the potential of such measures. However, today's narrower interest-rate differential between India and advanced economies makes direct comparisons difficult. Even so, the measure is expected to improve investor sentiment and support incremental dollar inflows.

Government Securities and Bond Markets

Inflows through the Fully Accessible Route have already improved during April and May and are expected to strengthen further as more securities in the 10–40-year maturity bucket become eligible. The removal of capital gains tax and withholding tax on G-Sec interest could have an even more significant impact. These reforms move Indian debt markets closer to inclusion in the Bloomberg Bond Index and could potentially attract inflows of USD 25–30 billion. If such inflows materialise, the Rupee could receive a substantial boost

and Government Security yields may soften to the range of 6.80–6.85%, assuming an unchanged geopolitical environment. The fiscal cost of abolishing capital gains tax is expected to be negligible.

Corporate Bonds and Rupee Stability

As Government Security yields soften, corporate bond yields are also expected to decline further. The reduction in the time limit for realisation of export proceeds from 15 months to nine months should facilitate faster dollar inflows and support Rupee stability.

The Road Ahead: The June 2026 Monetary Policy reflects a balanced response to a challenging global environment marked by geopolitical tensions, elevated crude oil prices and supply chain disruptions. The policy has done what it takes to restore investor confidence and attract FII flows. The measures announced, together with the abolition of LTCG on FII investments in Government Securities, represent an example of effective monetary-fiscal coordination. While it remains too early to quantify the exact impact on capital flows, the Government and the Reserve Bank of India have acted in tandem at a time when the economy faces pressures arising from twin deficits in the current and capital accounts. The coming quarters will determine the extent to which these measures translate into sustained foreign inflows, currency stability and softer yields. Nevertheless, the policy sends a clear signal of commitment towards macroeconomic stability, investor confidence and orderly financial market conditions.



A tranquil view of the Brahmaputra under an expansive sky, captured from the premises of MSME Sulabh Dibrugarh, Assam.

Photo by: **Rakesh Kumar Singh**, Officer, MSME Sulabh Dibrugarh, Assam

Apple of My Eye

A heart-warming story about curiosity, learning, and a mother's gentle guidance.



Rochak Dixit

Manager
HO Bengaluru

Saatvik returned home from school with excitement evident on his face.

Saatvik: Mumma, today our teacher talked about Himachal Pradesh. Can you tell me more about it?

Akansha: Of course, beta. Himachal Pradesh is a beautiful state in northern India, famous for its mountains, rivers, forests, and pleasant weather.

Saatvik: Wow! But why is it called the "Fruit Bowl of India"?

She replies: "It is called the 'Fruit Bowl of India' because many delicious fruits grow there. Apples are the most famous, but pears, peaches, plums, cherries, and apricots are also grown. The cool climate and fertile land are perfect for orchards.

Saatvik: "Mumma, please tell me more about the state" he curiously asked.

Akansha: "Okay, but why are you asking about Himachal Pradesh all of a sudden."

"There is a speech competition in our school next week and everyone has to speak about a state and I have chosen Himachal Pradesh" Saatvik said to his mother.

With this he started his preparations. He wanted to do his best and make his parents proud. Every evening, he stood in front of the mirror and practiced his speech again and again. His mother helped him pronounce difficult words and taught

him to speak loudly and clearly. His father clapped for him after every practice.

Finally, the competition day arrived. Saatvik could barely sleep the night before as he was very excited for the big day. He got ready for school before his usual time and asked his father to drop him early so that he could practice his speech a few more times. The school hall was full of students and teachers. One by one, children came on stage and delivered their speeches. When Saatvik's turn came, he walked confidently to the microphone. He spoke clearly and beautifully. He started by saying, "We all love eating apples, but do you know that they come from Himachal Pradesh." And he added all other prepared sentences to this with grace and excitement. He finished his speech and was very proud of himself. Everyone clapped. Even the teachers smiled proudly. Saatvik felt very happy. He could feel his one hand on the trophy and was already thinking about how he will celebrate at home. After all the speeches, the judges announced the winners. Unfortunately, he was not one of the winners and first prize went to Bikram who spoke on Assam. He kept waiting till the very end but Saatvik's name was not called anywhere. His smile disappeared. He quietly walked back to his class. On the way home, he did not say a word.

As soon as he reached home, tears rolled down his cheeks. "I worked so hard, Mumma," he cried. "I spoke so well, but I still didn't win." His mother gently hugged him and wiped his tears. She said, "My dear Saatvik, winning is wonderful, but trying your best is more important. You stood on stage with confidence and spoke so well. That itself is victory."



"I spoke about the state animal, the state flower and also why it was called the fruit basket of India." He continued, "it would have been nice if I had won a prize." His mother smiled

and replied, "Prizes are things made of metal or paper. But courage, hard work, and confidence stay with you forever. Today you learned how to face the crowd and speak bravely. Next time, you may win the prize too." She added, "Yes, winning is important and we should always participate to win but it's not the only takeaway from a competition. Such events teach us other important things in life."

Akansha: "Always remember beta, knowledge never goes in vain and we should always keep learning new things."

Akansha was trying to console her son but deep inside she knew that it's a little difficult for an eight-year-old child to understand these concepts of life. After all he was just a kid who had worked hard on his speech. Saatvik hugged his mother tightly. "I will practice again and do even better next time," he said. His mother kissed his forehead and said, "That's my boy." She added in excitement "Now smile, do you remember that we have to go to a birthday party tonight?" Saatvik looked at her and smiled blissfully.

His family was going to his cousin Ashutosh's birthday party. He wore his favourite blue shirt and quickly got ready. He was happy but not at his best as he was still thinking about what had happened in

the school. His mother, father, and little sister Miraya, also got ready. Soon, they reached the party hall, which was decorated with colorful balloons and ribbons. There were many children playing games, eating snacks, and laughing happily. After the cake was cut, Ashutosh's father announced, "Now it is time for a special game! We have a paper quiz on Himachal Pradesh." He continued, "whoever answers the maximum questions correctly will win a prize!"

Saatvik's eyes lit up. He immediately left the piece of cake he was eating, looked at his mother who was calmly smiling and sat on the designated chair where all kids were supposed to sit and participate. The children took their seats, with pencils and quiz papers. All the questions were state specific. Saatvik smiled because he had recently learned about Himachal Pradesh. He quickly wrote all the answers. After ten minutes, the papers were collected. Everyone waited eagerly. Ashutosh's father checked the answers and announced, "The winner is Saatvik! He has answered all the questions correctly!" Everyone clapped for the kid. Saatvik happily stepped on the stage and received a beautiful storybook and a box of chocolates. There was no limit to his happiness at that moment. He forgot about the school incident and grabbed his prizes with pride.

Saatvik ran towards his mother and said, "Mumma, you were right. Learning new things is always fun!" And Akansha joked, "Mumma is always right." The party turned more joyful for Saatvik. He understood that success is not only about winning. It is also about learning, improving, and never giving up.

"Success is not only about winning. It is also about learning, improving, and never giving up."

The Magic of 10,000 Steps Daily

In today's fast-paced and technology-driven world, physical activity is often overlooked. Long working hours, desk-bound jobs, online meetings and increased screen time have made sedentary lifestyles the norm. Yet, one of the simplest and most effective ways to improve overall health does not require expensive equipment or gym memberships – walking. The popular goal of walking 10,000 steps a day has inspired millions of people to become more active and take charge of their health.

Why 10,000 steps

The concept originated in Japan during the 1960s and gradually gained worldwide acceptance as a practical benchmark for daily movement. While the number itself is not a strict medical requirement, it serves as an excellent reminder to stay active and reduce prolonged sitting.



Benefits of Walking 10,000 Steps Daily

1. Improves Heart Health

Walking strengthens the heart, improves blood circulation and helps maintain healthy blood pressure levels. Regular walkers have a lower risk of heart disease and stroke.

2. Supports Weight Management

Walking burns calories and boosts metabolism. Combined with healthy eating habits, it can help maintain an ideal body weight and reduce obesity-related risks.

3. Helps Control Blood Sugar Levels

Physical activity increases insulin sensitivity and helps regulate blood glucose levels. Even a short walk after meals can contribute to better blood sugar management.

4. Strengthens Bones and Muscles

Walking is a weight-bearing exercise that improves bone density, strengthens muscles and enhances balance and flexibility.

5. Enhances Mental Well-being

A brisk walk can reduce stress, anxiety and mental fatigue. Walking stimulates the release of endorphins, often called the body's natural feel-good chemicals.

6. Improves Sleep Quality

People who walk regularly often experience deeper and more refreshing sleep, resulting in improved energy levels throughout the day.

7. Boosts Productivity and Focus

Short walking breaks improve concentration, creativity and workplace productivity. They also help reduce the effects of prolonged sitting.

How to Reach 10,000 Steps

- Take the stairs instead of the elevator.
- Walk while talking on the phone.
- Park farther away from your destination.
- Take short walking breaks during office hours.
- Walk after meals.
- Enjoy evening walks with family and friends.
- Use a fitness tracker or smartphone app to monitor progress.

Is 10,000 Steps Necessary for Everyone?

Recent studies suggest that meaningful health benefits can be achieved with 7,000 – 8,000 steps per day, especially among older adults. The real objective is to move more and sit less. Consistency matters more than perfection.

Tips for better Results

- ✓ Wear comfortable shoes.
- ✓ Maintain a good posture- walk tall, look ahead.
- ✓ Swing your arms naturally.
- ✓ Stay hydrated.
- ✓ Walk at brisk pace for best results.

Precautions

- Start slow and gradually increase your steps.
- If one has any medical condition, consult the doctor before starting.
- Stop and seek help if pain, dizziness or discomfort is felt.

Conclusion

Walking is safe, simple and accessible to people of all ages. Whether the goal is 5,000, 8,000 or 10,000 steps a day, every step contributes to better health. Small daily efforts, when sustained over time, can lead to remarkable improvements in physical fitness, mental well-being and quality of life. A healthier future may begin with something as simple as taking the next step.

DID YOU KNOW?

A person who walks 10,000 steps every day covers nearly 2,500 – 3,000 kilometers in a year – roughly the distance between major Indian cities!

★ STEP FACT

Walking 10,000 steps typically burns 300 – 500 calories, depending on body weight, pace and terrain.

* HEALTH TIP

Even a 10-minute walk after meals can help improve digestion and blood sugar control.

Courtesy: World Health Organization (WHO),
Harvard Health Publishing and Mayo Clinic.



*A journey of a thousand miles begins with a single step --
but a healthier life may begin with 10,000 of them.*

The Five E Strategy



Balamurali Krishna K
 Manager
 RAH-Coimbatore

Banks are the building blocks of any economy. They allocate resources by channeling idle funds towards productive purposes. Recognizing their significance, banks in India were nationalized, in two phases – 1969 and in 1980 – to achieve national development. Following the Liberalisation, Privatisation & Globalisation (LPG) in 1991, private players entered the banking sector, transforming the competitive landscape. Over the years, banking has evolved from providing basic services such as accepting deposits and lending money to providing sophisticated financial solutions including investment, insurance and digital banking. Private banks focused mostly on the affluent segment of the society whereas Public Sector Banks served both the affluent as well as the under-privileged. In the recent years, PSBs have revived themselves by regaining the lost ground to the private banks.

Customer Service – A Major Differentiator

Against this back drop, both the Private and Public Sector banks compete against each other for a larger share of growing business opportunities. Nowadays, almost all banks provide similar products and services, thereby reducing the impact of Unique Selling Point (USP). So, what could be the differentiator that can help a bank to sustain customer engagement in this competitive era? I believe it is the quality of customer service.

With the advent of technology, banks now provide a universal suite of products and services which caters to all the economic needs of a customer. Hence, if we lose a customer because of either one product or service, we would lose all the associated business.

So, what can we do to differentiate our bank amid this cut-throat competition, in terms of service quality? Shiv Khara said “Winners don't do different things; they do things differently”. So, we need to change the way we provide services to our customers. One such way is the Five Es Strategy.

FIVE' E STRATEGY

The five Es stand for **Educate, Engage, Empathize, Execute and Excel**.

EDUCATE

Banks share a fiduciary relationship with their customers. Hence, it is the duty of every banker to maintain an ethical and honest relationship with the customers. We must place the customers' interests before ours. One way of doing it is selling the right products or services to the right customers. In order to identify the right product, it is imperative to gain knowledge on the different products and services offered by our bank. It may be difficult to learn every product and service in detail, but one should at least grasp the gist of one's domain of work.

ENGAGE

A banker should never turn his head away from a customer. Doing so may feel like closing the door on a guest before welcoming them in. Rather, acknowledge and engage. We should have a warm interaction with the customers and make them feel at ease before addressing their concerns. Knowledge gives us the confidence to engage effectively. One must ask the right questions and identify the customer's needs and concerns.

EMPATHIZE

After identifying the customer's concerns or needs, we must empathize by putting ourselves in the customers' shoes. Such an approach helps us understand the situation better, identify urgency and assign priority appropriately. It also reinforces our ethical standards, as we begin to view situations from the customer's perspective. Sympathy is sense of knowing what the customer feels. Empathy is "feeling what the customer feels."

EXECUTE

Engagement helps in identifying the customer's needs and concerns. Empathy helps in understanding them better, while education helps in identifying the right and timely solution. The next step is to put the three elements to work. You have got the basis. Now is the time to execute the work. Now is the time to put your knowledge into practical world. Now is the time to engage and understand the customer and empathize with him.

EXCEL

After perfect execution, nothing stands in the way of great customer satisfaction and experience. Jeff Bezos, the founder of Amazon, said "If you do build a

great experience, customers tell each other about that. Word of mouth is powerful". Martin Lindstrom, a branding and culture expert, said "Word of mouth is powerful, trusted and cheap". A delightful customer becomes an ambassador of the bank and business will naturally begin to flow. Why should we run around for business when it lies in front of us? This is excellence.

Journey Towards Excellence

Our banking system is likely to pass through a turbulent phase with the rise of Fintechs and emerging technologies such as Artificial Intelligence and Blockchain. One wrong step may derail us from the growth trajectory. A major safeguard from all these unknown uncertainties is enduring customer service. "To work with dedication and commitment, while nurturing compassion for fellow mates and sensitivity towards the society, with the aim of alleviating hardships and suffering", was the noble vision of our founder Sri Ammembal Subba Rao Pai, while establishing our bank in 1906. It is our duty, as his successors, to carry forward his noble vision for generations to come. Let us Educate, Engage, Empathize, Execute and Excel. Together, we can!

Answers to The Bankers's Treasure Hunt and Unlock The Loyalty Vault

Banker's Treasure Hunt

1. ATM
2. KYC
3. UPI
4. Safe Deposit Locker
5. Loan
6. Trust
7. Customer Engagement
8. Security

Unlock The Loyalty Vault

- 1 – C
- 2 – E
- 3 – D
- 4 – B
- 5 – A

बदलते दौर की बैंकिंग: रिश्तों की विरासत और भविष्य की चुनौतियाँ

आलोक पाठक

वरिष्ठ प्रबंधक

अध्ययन एवं विकास केंद्र, रांची



बैंकिंग क्षेत्र में बिताए पिछले डेढ़ दशक ने मुझे एक बुनियादी सच्चाई सिखाई है कि तकनीक कितनी भी उन्नत क्यों न हो जाए, बैंकिंग का मूल आधार हमेशा 'भरोसा' ही रहेगा। जब मैंने एक युवा अधिकारी के रूप में करियर शुरू किया था, तब बैंक की शाखा किसी मंदिर से कम नहीं थी जहाँ ग्राहक अपनी जीवन भर की पूंजी सौंपने आता था। आज परिदृश्य बदल चुका है। फिनटेक कंपनियाँ और आक्रामक डिजिटल बैंक हर मोड़ पर हमारे सामने खड़े हैं। ऐसे में मेरी यह स्पष्ट धारणा है कि अगर हमें अपनी शाखा को प्रासंगिक बनाए रखना है और उभरते हुए प्रतिद्वंद्वियों को पछाड़ना है, तो हमें 'लेन-देन' वाली बैंकिंग से ऊपर उठकर 'रिश्तों' वाली बैंकिंग की ओर लौटना होगा।

प्रतिस्पर्धा के इस दौर में सबसे पहली और महत्वपूर्ण रणनीति यह है कि हम अपनी शाखा को केवल एक वित्तीय दफ्तर न मानकर उसे एक 'अनुभव केंद्र' के रूप में विकसित करें। नए दौर के डिजिटल प्रतिस्पर्धी सुविधा तो दे सकते हैं, लेकिन वे उस मानवीय स्पर्श (Human Touch) की जगह नहीं ले सकते जो एक शाखा प्रबंधक का अपने पुराने ग्राहक से मुस्कुराकर हाथ मिलाना या उसका नाम लेकर अभिवादन करना दे सकता है। ग्राहक आज उस बैंक के साथ टिके रहना चाहता है जहाँ उसे सिर्फ एक 'खाता संख्या' नहीं, बल्कि एक 'व्यक्ति' समझा जाए। जब कोई वरिष्ठ नागरिक अपनी पेंशन की चिंता लेकर आता है या कोई युवा अपने पहले स्टार्टअप के लिए हिचकिचाते हुए कदम रखता है, तब हमारे शब्दों की सात्वना और सही सलाह वह जादू करती है जो कोई भी मोबाइल ऐप नहीं कर सकता।

'सस्टेनेबल एंगेजमेंट' यानी ग्राहकों को लंबे समय तक जोड़े रखने के लिए हमें 'प्रोएक्टिव एडवाइजरी' या सक्रिय सलाहकार की भूमिका निभानी होगी। अक्सर हम केवल तभी

ग्राहक से बात करते हैं जब हमें कोई उत्पाद बेचना होता है, लेकिन असली जुड़ाव तब बनता है जब हम उनकी वित्तीय भलाई की चिंता करते हैं। उदाहरण के तौर पर, यदि हम किसी ग्राहक को उसके सरप्लस फंड पर बेहतर निवेश के विकल्प खुद फोन करके बताएं या उसे साइबर धोखाधड़ी से बचने के तरीके सिखाएं, तो हम उसकी नजर में एक सेल्समैन से ऊपर उठकर एक विश्वसनीय मार्गदर्शक बन जाते हैं। यही वह रचनात्मक समाधान है जो एक पारंपरिक बैंक को आधुनिक फिनटेक से अलग और बेहतर बनाता है।

तकनीक और मानवीय संवेदना का संतुलन बनाना आज के समय की सबसे बड़ी जरूरत है। हमें यह स्वीकार करना होगा कि डिजिटल बैंकिंग अब विकल्प नहीं बल्कि अनिवार्यता है, लेकिन इसके साथ ही 'डिजिटल हैंडहोल्डिंग' की जिम्मेदारी भी हमारी है। अपनी शाखा में एक ऐसा वातावरण तैयार करना जहाँ तकनीक से घबराने वाले ग्राहकों को धैर्य के साथ सिखाया जाए, न केवल ग्राहकों का समय बचाता है बल्कि उनमें एक नया आत्मविश्वास भी भरता है। जब ग्राहक को यह महसूस होता है कि तकनीकी खराबी आने पर उसके पास जाने के लिए एक भौतिक स्थान और बात करने के लिए एक जिम्मेदार अधिकारी मौजूद है, तो उसकी वफादारी हमारे प्रति और भी मजबूत हो जाती है।

शाखा की कार्यप्रणाली में नवीनता लाने के लिए हमें 'जीरो पेंडेंसी' और 'त्वरित समाधान' के सिद्धांतों को अपनी संस्कृति का हिस्सा बनाना होगा। उभरते हुए प्रतिस्पर्धी अपनी गति के दम पर बाजार हथिया रहे हैं। इसे मात देने के लिए हमें अपने आंतरिक कार्यों को इतना सुव्यवस्थित करना चाहिए कि ग्राहक को छोटे से काम के लिए बार-बार चक्कर न लगाने पड़े। हमें अपने स्टाफ को भी इस तरह सशक्त बनाना चाहिए कि वे छोटे-मोटे निर्णय खुद ले सकें। जब स्टाफ खुश और सशक्त

होता है, तो उनकी सकारात्मक ऊर्जा सीधे तौर पर ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में झलकती है और शाखा का माहौल जीवंत हो जाता है।

स्थानीय स्तर पर अपनी पहचान बनाना भी प्रतिस्पर्धा में आगे रहने का एक सशक्त माध्यम है। शाखा जिस समुदाय या इलाके में स्थित है, वहां के सामाजिक ताने-बाने का हिस्सा बनना अनिवार्य है। चाहे वह स्थानीय व्यापार मंडलों के साथ बैठकें करना हो या शिक्षण संस्थानों में जाकर वित्तीय साक्षरता के सत्र आयोजित करना, ये गतिविधियाँ बैंक की एक सकारात्मक छवि निर्मित करती हैं। जब लोग आपको अपने सुख-दुख और स्थानीय आयोजनों में शामिल देखते हैं, तो वे अपनी बैंकिंग जरूरतों के लिए स्वाभाविक रूप से आपकी शाखा को ही प्राथमिकता देते हैं। यह 'हाइपर-लोकल' पहुंच ही हमारी

सबसे बड़ी ताकत है जिसे कोई भी वैश्विक ऐप नहीं छीन सकता।

अंततः, बैंकिंग का भविष्य उन लोगों के हाथ में है जो बदलाव को सहर्ष स्वीकार करते हैं लेकिन अपनी जड़ों को नहीं भूलते। नए प्रतिस्पर्धी हमें चुनौती जरूर दे सकते हैं, लेकिन वे हमारे व्यक्तिगत संबंधों की गहराई का मुकाबला नहीं कर सकते। यदि हम नवाचार को अपनाएं, सेवा में पारदर्शिता रखें और हर ग्राहक की समस्या को अपनी समझकर सुलझाएं, तो हम न केवल इस प्रतिस्पर्धा में टिके रहेंगे बल्कि इसे सफलतापूर्वक लीड भी करेंगे। याद रखिए, तकनीक केवल माध्यम है, लेकिन विश्वास ही वह अंतिम गंतव्य है जहाँ हर ग्राहक पहुंचना चाहता है।

मुझे चाहिए एक सुनहरा आज

कविता

मोनलिसा पंवार

ग्राहक सेवा सहयोगी
पावटा शाखा, जोधपुर

मुझे चाहिए एक सुनहरा आज
जो रहे हमेशा मेरे दिल के पास
लगा रही हूं वर्षों से जिसकी आस
जो बढ़ा दे एक सुनहरे भविष्य की प्यास॥

पल पल बदलती इस दुनियां में
जब रहा नहीं अब कुछ भी खास
हम बदल कर रहेंगे जहां का सारांश
मुझे चाहिए एक सुनहरा आज॥

कब तक घुट घुट कर जीते रहेंगे
एक स्वर्णिम भविष्य के लिए लड़ते रहेंगे
बदलनी है वहीं पुरानी सोच
हमें तो बस चाहिए हमारा सुराज
मुझे चाहिए एक सुनहरा आज॥

रुसवा हो जाएंगी हमारी नई पीढ़ी
जब वो चलेगी हमारे कर्मों की सीढ़ी
क्या उनको हम सुरक्षित समाज दे पाएं
कैसे हम सुनहरा आज बनाएं॥

क्यों पहनाते हो अपनों को चुनौतियों का ताज
उन्हें तो बनाना है भविष्य का सरताज
हमें बदलना होगा अपना अंदाज
जब हमें चाहिए एक सुनहरा आज॥

उम्मीदों के दीए की लौ बुझने न पाए
कल के लिए हम कुछ ऐसे कदम उठाएं
अपनी गलतियों पर अभी लगाम लगाएं
अपने कार्यों से एक अलख जगाएं
तभी मिलेगा हमें एक सुनहरा आज॥

Himachal Pradesh: The Dharech Model & Rural Banking Opportunities

Alpana Sharma

CSA

Ganga Nagar Meerut Branch



A recent report by The Times of India highlights Dharech, a village in Shimla, Himachal Pradesh as the first village to emerge as a 'green panchayat' by installing a 500 KW solar power plant. Nestled in the hills of Himachal Pradesh, where roads wind through cedar forests and sunlight filters softly across the valleys, this village has demonstrated how rural economies in India can generate, distribute and sustain wealth. Traditionally, rural economies and rural governance centers, especially in mountains, depend solely on state support for its sustenance. But, this village gram panchayat defies the norm. The Dharech project represents the first operational example under Himachal Pradesh's 'Green Panchayat' initiative, which aims to replicate similar 500 KW solar-based revenue models across multiple gram panchayats in the State. The solar plant does more than just power homes; the surplus electricity generated by the plant is fed into the grid, creating a source of revenue for the Panchayat. This subtly changes panchayats from consumers to producers and finally into an active economic unit. The Panchayat is no longer dependent on the state allocations but is now generating its own income which is to be distributed strategically: 30% for development works, 20% for the welfare of orphans and widows, 20% to the State Government, 10% to Hirmuja (Himachal Pradesh Energy Development Agency), and 20% for operation and maintenance.

Although, the story appears as one of the many success stories of moving towards a greener world, this story hits different. It links renewable energy directly to revenue generation. In March 2023, the Himachal Pradesh Government had announced its

ambition to become India's first green energy State by 31 March 2026 and has since launched many initiatives to fulfill this vision. These include the installation of North India's first 1 MW green hydrogen plant, replacing 1,500 State Transport Corporation buses with electric buses over the next two to three years, and the provision of a 40% subsidy on e-vehicles to promote e-taxis, e-buses and e-trucks and more.

The Banking Lens

While the Dharech model is specific to Himachal Pradesh, it reflects a broader opportunity for banks across India to engage with projects involving decentralized renewable energy as a viable means to expand into this financial segment. Decentralized energy projects are typically smaller in scale and do not fit neatly into traditional lending frameworks designed for large assets but their cumulative impact can be enormous. The solar plant in Dharech operates at panchayat level but its ripple effects extend to households and small enterprises. Reliable and continuous electricity enables small enterprises to support new forms of livelihood such as cold storages, dairy plants, digital services and small manufacturing units, enabling banks to deepen their rural reach. Over time, such projects not only create a new category of borrowers but also strengthen repayment capacity by linking credit demand directly to productive economic use. Banks can also finance such initiatives through term loans to gram panchayats or local bodies for setting up solar plants, supported by predictable revenue streams from the sale of electricity to the grid.

ESG investment

Environmental, Social and Governance (ESG) investing refers to the integration of sustainable development and ethics into financial decision-making. The environmental aspect focuses on reduction in carbon emissions. The social dimension looks at welfare and inclusive growth. While governance emphasizes transparency and accountability. For banks and financial institutions, ESG is increasingly becoming a framework to align lending with long-term sustainability and risk management. In this context, the green panchayat model demonstrated in Dharech offers a practical example of ESG principles at the grassroots level. From an environmental perspective, the installation of a solar power plant reduces dependence on conventional energy sources and promotes clean energy generation. Socially, the project strengthens local communities by creating a stable source of income for the panchayat, which can be reinvested in public welfare and infrastructure. It also enables reliable electricity access, supporting livelihoods and small-scale enterprises. On the governance front, the generation of independent revenue enhances the financial autonomy of local bodies, encouraging better planning, transparency, and accountability. Such initiatives illustrate how decentralized energy projects can simultaneously

address all three pillars of ESG, making them attractive avenues for sustainable financing while contributing to balanced rural development.

Himachal Pradesh's green energy initiatives, exemplified by projects like the green panchayat in Dharech, signal a meaningful shift in how rural economies can generate sustainable income while expanding the scope of finance. However, the model faces challenges. Issues such as initial capital requirements, technical maintenance, policy clarity on tariffs and grid integration, and the institutional capacity of local bodies, need careful consideration. Financial institutions can design customized lending products, adopt cluster-based financing to diversify risk, and work closely with government schemes to improve viability. As initiatives expand across Himachal Pradesh and similar regions, they offer banks an opportunity to participate in a growing segment that combines steady revenue streams with rural development. Importantly, such models convert local governance bodies into revenue-generating entities, improving their credit profile and making them more viable borrowers over time. With the right framework in place, such models can move beyond isolated success to support inclusive and resilient economic growth, while also creating a viable new segment for rural lending.



Moving Forward – Career and Institution

Sai Srinadh Panabaka
 Officer
 Tirupati RO



It gives us immense happiness to see the people, whom we have worked with, excel in their careers. As they grow, they drive the business forward, effectively becoming the captains at the helm of the ship. Being a frontrunner, one will have the power to design systems and policies. Among the many responsibilities, two important aspects deserve special focus:

- Building systems/institutions that outlast people, and
- People - first policies

Does it look contradictory? Well, let's dive deeper to understand.

Building systems/institutions that outlast people

Whatever we do and wherever we go, we represent the face of our institution. Therefore, the processes and technologies we adopt, must take the institution forward. It is the institution that must thrive, only then can the people within it grow. This ideology was strongly reflected in the vision of Lee Kuan Yew, the founding father of Singapore. When Singapore was separated from Malaysia in the year 1965, the country was in chaos. High unemployment, lack of natural resources, inadequate formal education among the masses and the absence of traditional sources of income had pushed the country into civil unrest. As Prime Minister of Singapore, Lee Kuan Yew envisioned institutions that could withstand the test of time, he introduced policies that thwarted bureaucratic red-tapism and enforced rigorous standards in areas such as education and public sanitation. The people who once criticized these strict rules later whole heartedly supported the reforms as these reforms were yielding visible results. Within 30 years, the unemployment rate fell from around 15% to just 1.7%. The country's GNP grew from USD 1,240 in 1959 to USD 18,437 in 1990. Today, Singapore ranks among the world's top five wealthiest nations. This remarkable transformation would not have been possible without the people

supporting the systems, and systems that support people.

People first policies

While adopting new ideologies or systems we should think about people. Because people drive the growth. In this context, this includes employees, customers and anyone who is a part of this new system. Questions such as whether training is required to our staff to adapt to new systems, whether workload is going to increase/decrease and whether these systems align with the institution's growth direction must be carefully addressed. During mid-2000s, Japan Airlines was spiralling towards bankruptcy due to decades of corporate mismanagement, political burdens and a mounting debt. Haruka Nishimatsu, who served as the President of the Japanese Airlines at that time served as a source of motivation not only for the company but also for the entire Nation. He reduced his own salary by 60%, earning less than some of the company's pilots. He gave up all the executive perks, ate with staff in the common cafeteria and sat in an open desk just like all other employees. He even travelled to work by taking public transport. His actions set the tone across the organization that "we are sailing in the same boat" which boosted the employee morale. This move drove people towards a common goal: saving the institution from collapse.

When the company eventually recovered from bankruptcy, Nishimatsu was remembered as the leader who brought people together during one of the organisation's most difficult periods. He put his people first and the people put the company first.

Efficient systems bring the best out of the people and the best people keep the systems efficient. The leaders should therefore ensure that the systems they build should not only work well when they are present but continue to do better even when they are absent.

SPORTS CORNER



CANARA BANK OFFICER SHINES AT INTERNATIONAL ULTRAMARATHON

Endurance Beyond Limits

Sri. Sugourav Goswami, Senior Manager, Digital Banking Section, RO-Haldwani, Delhi Circle, participated in the IAU Asia & Oceania 24 Hour Running Championship 2026, held at Hirosaki, Japan on 23 - 24.05.2026.

He secured an overall ranking of 7th by covering a distance of 250 Kms in 23:57 Hours.

His achievement reflects the spirit of perseverance, discipline and excellence that defines the Canara Bank family.



ACHIEVEMENT HIGHLIGHTS



Event
IAU Asia & Oceania
24 Hour Running
Championship 2026



Venue
Hirosaki, Japan



Distance Covered
250 km



Time Taken
23:57 Hours



Overall Rank
7th



CANARA BANK HOCKEY TEAM SECURES PODIUM FINISH

*Teamwork, Passion and
Sporting Excellence*

The Canara Bank Hockey team secured an impressive Third Place in the Young Indian Farmers Association State-Level Hockey Tournament, conducted at Somwarpet, Kodagu District, Karnataka during April, 2026.

Competing against strong teams from across the region, the squad displayed remarkable teamwork, discipline and fighting spirit throughout the tournament to earn a well-deserved podium finish.

The achievement once again highlights Canara Bank's rich sporting tradition and commitment to nurturing athletic talent alongside professional excellence.



TOURNAMENT RESULT



THIRD PLACE



**Young Indian Farmers
Association
State-Level Hockey
Tournament**



**Somwarpet, Kodagu District
Karnataka**



April 2026

The Engagement Edge



Rakesh Kumar Singh

Officer

MSME Sulabh Dibrugarh

We are living in an era of rapid innovation and low switching cost. In this fast-moving era customer loyalty is no longer guaranteed. New competitors can emerge overnight, armed with innovative ideas aggressive pricing and digital first strategies. To stay ahead of competitors, sustaining customer engagement has become a key factor.

Sustained customer engagement is not a onetime effort; it is an ongoing strategy, built on insight, innovation and consistency. In present business environment, customer engagement forms the backbone for long term success. In a competitive landscape where change is constant, organizations that prioritize engagement as a continuous journey will not only survive but thrive.

Way to sustain customer engagement and outpace emerging competitors

In this digital era, customers expect personalized, fast and meaningful interactions across multiple touch points. To sustain customer engagement, organizations must first understand customer behavior through data like purchase pattern, feedback and interaction history. This data drill will equip organizations to gain deeper customer insights and requirements. Staying ahead is not merely about acquiring customers; it is about keeping them engaged while continuously evolving faster than one's competitors.

The long-term success of any organization depends largely on their customer retention percentage and how they can maximize the customer life cycle value. Researchers have observed that 5% increase in customer retention can increase profitability by 35% in banking business. (Reference: Reichheld, F. F., & Sasser Jr, W. E. and Phil Schefter (2000), "E-Loyalty: Your Secret Weapon on the Web," Harvard Business Review, 78(4), 105.

Key Strategies

✓ If any organization wants to outpace emerging

competitors, it must stop focussing solely on competitors and start understanding customer's unmet emotional and service needs. Organizations that consistently provide a human centric approach to the customers can only survive in the long-run.

- ✓ Organizations must turn their customers into the ambassadors of their brand story and foster a strong sense of ownership among the loyal customers.
- ✓ Every organization must adopt a customer-centric approach with a 'vision' to understand and serve every customer in the best possible manner. Competitors may imitate products and features, but they cannot replicate the trust and vision that define a successful organization.
- ✓ Organisations should focus on delivering greater value to customers by following the principle of "giving more for less".
- ✓ Organisations must build engagement through value rather than noise. Instead of asking "How do we capture the attention of customers?", one must begin asking "How do we become genuinely useful to our customers?"
- ✓ Organisations should provide tailored products and services that create a sense of personalised attention.
- ✓ Organisations must establish systems that continuously gather feedback: surveys, reviews, community discussions, and behavioural data. More importantly, they should act upon that feedback. When customers see their suggestions reflected in products/services, loyalty deepens.
- ✓ For any organisation, innovation is essential to stay ahead, but it should not come at the cost of brand clarity. Customers stay engaged when they know what you stand for.

- ✓ Organisation must establish strong emotional connection with the customers because functional benefits attract customers, but emotional connections keep them with you. Competitors may compete on price or novelty, but emotional loyalty is harder to disrupt.
- ✓ Monitor trends, track competitor moves and be ready to pin when needed. The goal isn't just to react—it's to anticipate.
- ✓ Loyalty programs can be powerful, but only when customers find them meaningful. Customers who feel recognized and appreciated are less likely to explore alternatives, even when new competitors enter the market.
- ✓ Now a days organisations are interacting with customers at multiple touch points like websites, apps, social media, in-store experiences. Organisations must ensure that there should be a consistency in messaging, tone, and service quality across all channels.

In a landscape where change is constant, the organizations that listen, adapt, and innovate with purpose, lead the way. In 1890 in South Africa our Rastrapita Mahatma Gandhi rightly quoted



“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 favor by serving him.

He is doing us a favor by giving us an opportunity to do so.”



Shades

A striking charcoal portrait demonstrating remarkable artistic skill and attention to detail. Shreyas team extends its best wishes to the budding artist as she continues her creative quest.

Artist: Ms **Avni Kaskar**,
D/O Sri. Nandkishore G Kaskar, DGM,
Legal & Fraud Prevention Vertical

Himachal Pradesh: The Heart of the Himalayas

(A travelogue to remember forever)



Dhanya Palani Yadav

CSA

Mumbai Sion Koliwada

When my friends and I were brainstorming about our next trip, Sneha simply said, “Himachal.” She had seen reels of Kullu Dussehra and Kinnauri shawls on Instagram. “It’s not just mountains,” she said. “It’s about festivals, food, old temples, and monasteries — all in one place.” What next? We booked our tickets, packed our bags, and left for the trip. We decided to understand the local life of the places we visited rather than merely hopping from one tourist spot to another. Little did we know that we were signing up for a crash course on how a place shapes its people.

The Role of Travel in Changing You

We started with the Shivalik Hills near Dharamshala. Pine needles crunched beneath our boots and the Kangra tea gardens rolled out like green quilts. Our homestay owner pointed towards the fields and said, “This is where India’s tea story began.” We could hear the Pong Dam wetlands before we saw them — thousands of geese turning the water silver at sunrise. It was a stunning sight. At night, we walked through McLeodganj. People could be seen praying and monks spun prayer wheels outside Namgyal Monastery. A shopkeeper told us about Losar, the Tibetan New Year celebrated in February. “We clean houses, make butter sculptures, and do Cham dance to scare bad luck away,” he said. “Winter is long here. You need a big celebration to end it.” It made sense. When snow cuts you off for months, you celebrate hard when it is finally over.

Gods, Apples, and Kath-Kuni in Kullu and Manali

Then we travelled higher to Kullu. It was October, and the entire valley glowed golden with apple

trees. We stopped at an orchard in Naggar. The owner handed us apples straight from the trees. They were cold, crunchy, and sweeter than any apples we had ever tasted. “Pahaadon ka swaad hi alag hai,” she smiled. (The mountains have a taste of their own.) She was right. Our driver told us about Kullu Dussehra while we drove. “It starts when your Dussehra ends,” he laughed. “For seven days, more than 200 village deities come to Kullu to meet Lord Raghunath. It has been happening since the 17th century.” We missed it by a week, but the whole town still carried the festive mood.

We stayed in a Kath-Kuni house in Old Manali — a traditional style built with alternating layers of wood and stone, without nails. The owner explained, “Earthquakes don’t break it. The structure moves with the ground.” That is Himachal’s history — not only in books, but also in buildings that learned from nature. Dinner introduced us to our first dham. There was no menu. Just leaf plates filled with rice, madra, mah ki dal, khatta, and sweet rice. “Dham is not just food. It is community,” the cook told us. He serves nearly 500 people during weddings.

You see things when you stop chasing them

We did not spot a snow leopard in the Great Himalayan National Park. But on a trail in Tirthan Valley, a brightly coloured Himalayan monal walked right past us. Blue, green, and red — like someone had spilled paint over a pheasant. We did not breathe until it disappeared into the forest. In Pin Valley, we saw mountain goats balancing on cliffs at sunset.



Temples, Floating Islands, and Forgotten Time

Mandi is often called “Chhoti Kashi” because of its many old temples. Locals told us the town comes alive during fairs and festivals, especially when devotees gather to celebrate the deity Madho Rai. The next day, we trekked to Parashar Lake — a perfect round lake with a floating island at its centre. Beside it stood a wooden temple dating back to the 13th century. Our guide explained how the Kath-Kuni style helped such structures survive the harsh Himalayan climate for centuries. We were also told that in spring, the hills around Parashar bloom with red rhododendrons. Locals turn the flowers into chutney for year-round use. We tried it — tangy, sharp, and unforgettable. That night, we had siddu — steamed wheat buns served with ghee. Heavy food for cold weather and hard work. We understood immediately why it is a winter favourite.

Another Planet – Spiti via Atal Tunnel

Driving through the Atal Tunnel into Spiti felt unreal. We entered through green Manali and emerged into the brown, barren landscape of Spiti. It felt like stepping into another world.

This was the Greater Himalaya — a cold desert where winter temperatures can drop below minus 30 degrees Celsius. In Tabo, we visited a thousand-year-old monastery. The mud walls carried paintings older than many nations. A monk quietly said, “This is the Ajanta of the Himalayas.” No tickets. No noise. Just silence. At Key Monastery, another monk handed us butter tea while icy winds roared outside. Sitting there, surrounded by centuries of prayer, we realised how small we really are.

We also learned about Halda, the winter festival of Lahaul, where people carry fire torches and dance together for prosperity and hope. In Kinnaur, locals spoke about Phulaich — the Festival of Flowers — celebrated in September. Villagers trek high into the mountains to collect rare flowers, dance through the night, and offer them to their deities in gratitude. At 4,000 metres, even flowers become precious. Food changed too — thukpa, momos, and endless cups of butter tea. At such heights, one needs warmth and energy more than spice.

Embroidery and Corn Tassels in Chamba

We finally descended into Chamba during the Minjar Festival; a harvest celebration linked to the maize crop. People wore silk tassels called minjars that resemble corn shoots. On the last day of the festival, they are floated in the Ravi River as a gesture of gratitude. We also saw the famous Chamba rumal embroidery — double-sided needlework so fine that no loose threads are visible. Families have preserved the craft for generations. Along the way, we also admired Kangra miniature paintings and Kinnauri shawls.

What We came back with

We had gone to Himachal for the mountains. We returned with something much deeper. We learned how geography shapes culture. Festivals follow snowfall and harvest cycles. Houses are made of wood and stone because deodar and slate are abundant. Food is rich because winters are harsh. Even the circular movements of the Nati dance help people stay warm in cold mountain courtyards. Sneha was right. Himachal is not just paradise for its landscapes. It is paradise because of its people — warm, resilient, spiritual, and deeply connected to nature.

And we came back understanding one simple truth: “Pahaadon ka swaad hi alag hai.” The mountains truly have a flavour of their own.

HIMACHALI SIDDU

(Traditional Recipe)



Siddu is a popular traditional dish from Himachal Pradesh. It is a soft, steamed bread stuffed with a flavourful filling, commonly eaten with ghee, dal, or chutney. It is especially famous in regions like Shimla, Kullu, and Mandi.

TIP

Traditionally, *Siddu* is made using slow fermentation for better taste. Steaming is essential, as it gives *Siddu* its soft texture. The stuffing can also be prepared using ground lentils instead of walnuts.



INGREDIENTS

For Dough:

- 2 cups wheat flour
- 1 teaspoon yeast
- 1 teaspoon sugar
- ½ teaspoon salt
- Warm water (as required)

For Stuffing:

- 3–4 tablespoons crushed walnuts
- 2 tablespoons poppy seeds (*khus khus*)
- 1 small onion (finely chopped)
- 2–3 garlic cloves (optional)
- 1–2 green chilies (optional)
- Salt to taste
- 1 teaspoon oil or ghee

METHOD OF PREPARATION

Prepare the Dough

Mix yeast and sugar in warm water and leave it for 5–10 minutes until it becomes frothy. Add this mixture to the flour along with salt and knead into a soft dough. Cover and keep it in a warm place for 2–3 hours to rise.

Prepare the Filling

In a bowl, combine crushed walnuts, poppy seeds, chopped onion, garlic, green chilies, and salt. Mix well. You may lightly sauté the mixture for enhanced flavour (optional).

Shape the Siddu

Take a portion of the dough and flatten it. Place the stuffing in the centre and seal it properly, shaping it into a round or oval bun.

Steam the Siddu

Place the stuffed dough in a steamer and cook for about 15–20 minutes until fully done.

Serve

Cut the siddu into pieces and serve hot with ghee. It tastes best with dal, chutney, or even mutton curry.

**Soft, wholesome and full of tradition.
Enjoy the authentic taste of Himachal!**

CONCLUSION

Siddu is a wholesome and traditional Himachali dish known for its rich taste and soft texture.

It is commonly enjoyed during cold weather and special occasions.



M Shaiksha Basha
Manager
Kurnool RO



Best enjoyed hot with ghee, dal or chutney.

प्रीपेड मृत्यु

अशोक सिंह कुन्तल

वरिष्ठ प्रबंधक
क्षेत्रीय कार्यालय, अलीगढ़



पुणे के एक बड़े श्मशान घाट में दोपहर के 3 बजे थे।

‘रोहन’ (उम्र 35 वर्ष), जो अमेरिका की एक बड़ी सॉफ्टवेयर कंपनी में वाइस प्रेसिडेंट था, अभी-अभी फ्लाइट से उतरकर सीधे श्मशान घाट पहुँचा था।

उसके पिता, सदाशिवराव (उम्र 75 वर्ष), कल रात गुजर गए थे। रोहन के हाथ में महंगा लैपटॉप बैग था और आँखों पर रेबैन का चश्मा। उसे पसीना आ रहा था और वह बार-बार घड़ी देख रहा था। वहाँ ‘मोक्ष इवेंट मैनेजमेंट’ (अंतिम संस्कार करने वाली एजेंसी) का कर्मचारी सुमित खड़ा था। सुमित ने सारी तैयारी कर रखी थी। लकड़ियाँ सजा दी थीं, पंडित बुला लिया था और सदाशिवराव के पार्थिव शरीर को स्नान कराकर तैयार रखा था। रोहन आया। उसने पिता के चेहरे की ओर एक नजर डाली। आँखों से एक-दो आँसू निकल आए। उसने सुमित से पूछा “मिस्टर सुमित”, सब तैयार है ना?

मुझे 6 बजे की रिटर्न फ्लाइट पकड़नी है। कल मेरी बहुत जरूरी मीटिंग है। प्लीज़ जल्दी कराइए। सुमित को आश्चर्य हुआ। जिस पिता ने इस बेटे को पाल-पोसकर बड़ा किया, उस पिता की चिता के पास रुकने के लिए इस बेटे के पास तीन घंटे भी नहीं थे। सुमित ने शांत होकर सिर हिलाया। विधि पूरी हुई। रोहन ने मुखाग्नि दी। धुएँ के गुबार आसमान में उठ गए। रोहन ने सुमित को अलग ले जाकर चेकबुक निकाली। “सुमित, धन्यवाद। आपने अच्छी व्यवस्था की। आपका बिल कितना हुआ? 50 हजार? 1 लाख? राशि बताइए, मैं अभी चेक दे देता हूँ। मैं दोबारा नहीं आ पाऊँगा, अस्थि विसर्जन भी आप ही करवा दीजिए।”

सुमित ने रोहन की ओर देखा। उसके चेहरे पर एक अजीब-सी मुस्कान थी। उसने जेब से एक पुरानी फाइल निकाली और

रोहन के हाथ में दी। “साहब, बिल देने की जरूरत नहीं है। आपका बिल ‘पेड’ है।” रोहन चौंक गया। “पेड? किसने भरा पैसा? क्या मेरे चाचा ने?” सुमित बोला: “नहीं साहब। पाँच साल पहले सदाशिवराव जी (आपके पिता) हमारे ऑफिस आए थे। वे बहुत बीमार थे, ठीक से चल भी नहीं पा रहे थे। उन्होंने मुझसे पूछा था — ‘आपका पैकेज क्या है?’

मेरे बेटे को तकलीफ न हो, सब इंतजाम कर देंगे ना? हमने उन्हें पैकेज बताया। उन्होंने उसी दिन 50,000 रुपये एडवांस जमा कर दिए थे और यह ‘चिट्ठी’ मुझे देकर कहा था — ‘मेरा बेटा आए तो उसे यह दे देना और अगर वह न आ सके, तो आप ही मेरा अंतिम संस्कार कर देना।’ सुमित ने वह चिट्ठी रोहन को दी। रोहन ने काँपते हाथों से चिट्ठी खोली। उसमें सदाशिवराव के काँपते अक्षरों में लिखा था: प्रिय रोहन, बेटा, मुझे पता है तुम बहुत व्यस्त हो। अमेरिका में तुम्हें साँस लेने की भी फुर्सत नहीं होती। मुझे मालूम है कि मेरी मृत्यु की खबर सुनकर तुम्हें चिंता होगी।

‘छुट्टी मिलेगी या नहीं? टिकट मिलेगा या नहीं? मीटिंग का क्या होगा?’ ये सवाल तुम्हारे मन में आएँगे। बेटा, तुम्हारा समय और तुम्हारा करियर बहुत महत्वपूर्ण है। मैंने तुम्हें इसलिए पाला है कि तुम दुनिया जीत सको। एक बूढ़े की लाश के लिए तुम अपना नुकसान मत करना। इसलिए मैंने अपनी मृत्यु की व्यवस्था पहले ही कर दी है। एजेंसी को पैसे दे दिए हैं। वे सब कर देंगे। तुम आ सको तो अच्छा है, न आ सको तो भी मुझे कोई शिकायत नहीं। बस एक विनती है — जब मैं तुम्हें बचपन में स्कूल छोड़ने जाता था, तो तुम्हारा हाथ कभी नहीं छोड़ता था।

आज जब तुम मुझे अग्नि दो, तो तुम्हारा हाथ काँपना नहीं चाहिए। जल्दी वापस चले जाना। तुम्हारी पत्नी इंतजार कर रही



होगी। तुम्हारा, पापा। चिट्ठी पढ़ते ही रोहन के हाथ से चेकबुक कीचड़ में गिर गई। उस श्मशान में, जहाँ लकड़ियों के जलने की आवाज आ रही थी वहाँ अब रोहन का अहंकार और करियर का घमंड जलकर राख हो चुका था। वह घुटनों के बल बैठ

गया। चिल्लाया - “पापा!! मुझे माफ़ कर दीजिए!” उसने सुमित के पैर पकड़ लिए। “सुमित, मुझे अमेरिका नहीं जाना।

मुझे अपने पापा के साथ रहना है! मैंने करोड़ों रुपये कमाए, पर मैं तो असली भिखारी निकला! मेरे पापा ने मरते समय भी मेरी मीटिंग की चिंता की और मैं उनके अंतिम दर्शन का भी

हिसाब लगा रहा था? उस दिन रोहन फ्लाइट नहीं पकड़ सका। वह वहीं, जलती चिता के सामने रात भर बैठा रहा क्योंकि उसे समझ आ गया था - प्री-पेड सिर्फ़ सिम कार्ड हो सकता है, पिता का प्रेम नहीं। पिता का प्रेम अनलिमिटेड होता है, और उसकी कीमत दुनिया की कोई भी करंसी नहीं चुका सकती।

आप दुनिया में कितने भी बड़े बन जाएँ, कितना भी पैसा कमा लें लेकिन जिन माता-पिता ने आपका बचपन सँवारा, उनके अंतिम सफ़र में साथ देने से कभी पीछे मत हटिए। एजेंसी अंतिम संस्कार कर सकती है, लेकिन आँसू एजेंसी के नहीं होते - वे अपने खून के रिश्तों के ही होते हैं।

कलयुग है भाई, रिश्ता अब जात का हो गया। चाहे जो समझे। अपनापन अब कहाँ?

कहानी का कमाल

कहानी सुनाना हमारे जीवन का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है, क्योंकि इसके माध्यम से हम अपने अनुभव, भावनाएँ और विचार दूसरों तक पहुँचा सकते हैं। अच्छी कहानी केवल मनोरंजन नहीं करती, बल्कि सीख भी देती है और लोगों के बीच समझ, संवेदना तथा जुड़ाव बढ़ाती है। कहानी के माध्यम से कठिन बातें भी सरल और रोचक ढंग से समझाई जा सकती हैं। इसलिए कथा-वाचन संचार का एक प्रभावशाली और यादगार तरीका माना जाता है।

हर व्यक्ति के जीवन में अनेक ऐसी घटनाएँ होती हैं जो एक प्रेरक कहानी का रूप ले सकती हैं। जब हम किसी तथ्य या संदेश को कहानी के रूप में प्रस्तुत करते हैं, तो लोग उसे अधिक रुचि से सुनते हैं और लंबे समय तक याद भी रखते हैं। यही कारण है कि शिक्षा, व्यवसाय, नेतृत्व, विपणन और सामाजिक जागरूकता जैसे अनेक क्षेत्रों में कहानी कहने की कला का प्रभावी ढंग से उपयोग किया जाता है। एक अच्छी कहानी श्रोताओं के मन में भावनात्मक जुड़ाव पैदा करती है, उनकी कल्पनाशक्ति को जागृत करती है और उन्हें सोचने के लिए प्रेरित करती है। इसलिए प्रभावी संचार के लिए केवल जानकारी होना ही पर्याप्त नहीं है, बल्कि उसे एक सार्थक और रोचक कहानी के रूप में प्रस्तुत करना भी उतना ही आवश्यक है।

**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
SHINDE MOHAN SHRIRANG	913982	OFFICE ASSISTANT	NERUL NEW MUMBAI	01-03-2026
CHANDRAKANT EKNATH KASHID	888256	SUB STAFF	PUNE GULTEKADI NEW MARKET	02-03-2026
SANJIV KUMAR	866092	CSA	GHAZIABAD HINDON AIR FORCE STN	14-03-2026
ASHOK KUMAR R	881078	OFFICER	MADURAI SOUTHVELI STREET	16-03-2026
ARUN V SHETTY	852502	OFFICE ASSISTANT	PUNE LARGE CORPORATE BRANCH	16-03-2026
R MADHAVA	853571	MANAGER	NALGONDA	17-03-2026
BALU P GAJARE	852591	CSA	PUNE KOREGAON PARK	17-03-2026
AMAR KUMAR KARN	853157	CHIEF MANAGER	ZI MUMBAI UNIT:MUMBAI	20-03-2026
RANI SINGH	848184	CSA	PURNEA	22-03-2026
ASHOK DANABHAI BORICHA	877470	SUB STAFF	BHAVNAGAR	22-03-2026
GANESH MAJEE	887805	SUB STAFF	RAGHUNATHPUR BRANCH	23-03-2026
ARUN KUMAR ROY	856364	SUB STAFF	RETAIL ASSETS HUB KOLKATA	25-03-2026
SANDEEP KUMAR	833875	OFFICER	HODAL BRANCH	28-03-2026
BHAGAWANTARAYA K	837649	OFFICER	SEDAM	29-03-2026
NEERADI PEERAI AH	895210	H K CUM OFF ASST	VARNI	29-03-2026
RUPESH VIJAY BHAGAT	877931	CSA	MALVAN	04-04-2026
LALLAN	845151	CSA	LUCKNOW CHOWK BRANCH	09-04-2026
MUKESH KUMAR	857420	CSA	SAMPLA	15-04-2026
ASHOK MEENA	896956	MANAGER	KASOLI	17-04-2026
G VENKATESWARLU	858561	ARD GRD/S GRD	WARANGAL CUR CHEST	18-04-2026
SAKE VISWANATH	883385	SENIOR MANAGER	ANANTAPUR MSME SULABH	21-04-2026
B S MADHUKAR	853598	CSA	BENGALURU HO CUR CHEST	24-04-2026
AJAY KUMAR	878016	ARD GRD/S GRD	KANINA	30-04-2026
SACHIN KUMAR	880016	CSA	KUMAR HERA	03-05-2026
JIJO JOHNSON	837611	MANAGER	ALAPUZHA REGIONAL OFFICE	06-05-2026

Beyond the Horizon

A fresh perspective on leadership, purpose and the future of work

Book: Beyond the Horizon: Redefining Success in a Changing World

Author: Ananya Rao | Publisher: Harper Business | Year: 2026

In a world where change is the only constant, Ananya Rao's *Beyond the Horizon: Redefining Success in a Changing World* arrives as a timely compass for professionals, leaders and dreamers alike. Published in January 2026, this insightful book challenges conventional notions of success and offers a thoughtful roadmap for living and leading with purpose in an uncertain future.

Drawing from her experience as a leadership coach and organisational strategist, Rao combines real-life stories, research and actionable frameworks to help readers navigate today's complex world. The book is divided into three powerful sections: Reimagine, Realign and Rise — each addressing a critical dimension of personal and professional growth.

Reimagine encourages readers to question outdated belief systems and rethink what truly matters. Rao emphasizes self-awareness, continuous learning and the courage to embrace new possibilities.

Realign focuses on aligning one's values with daily choices. Through inspiring examples from diverse industries, she shows how clarity of purpose can transform teams, workplaces and communities.

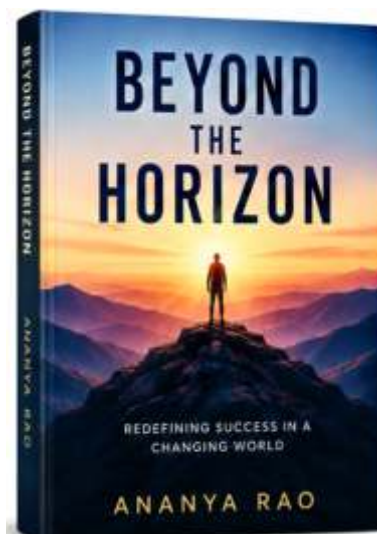
Rise is about taking intentional action. The author provides practical tools for building resilience, fostering innovation and creating a positive impact. Her emphasis on empathy, collaboration and sustainable leadership makes this section particularly relevant for today's professionals.

What sets this book apart is its human touch. Rao's storytelling is warm and relatable, making complex ideas easy to understand and implement. Each chapter ends with reflective questions and exercises, making it not just a book to read, but a guide to live by.

Beyond the Horizon is more than a book — it is an invitation to pause, reflect and choose a path that leads to meaningful success. Whether you are an aspiring leader, a manager or someone seeking direction, this book will inspire you to look beyond today and build a better tomorrow.

"The future belongs to those who believe in the beauty of their dreams and the power of their purpose."

— Ananya Rao



— HML Section

Learn, Unlearn and Relearn

In a rapidly changing world, continuous learning is the key to staying relevant. Great leaders remain curious, adaptable and open to new ideas.

**महिला सशक्तिकरण पर संसदीय स्थायी समिति (हैदराबाद) /
Parliamentary Standing Committee on the empowerment of Women (Hyderabad)**



दिनांक 13.04.2026 को श्री एस. के. मजूमदार, कार्यपालक निदेशक अंचल कार्यालय, हैदराबाद में महिला सशक्तिकरण पर संसदीय स्थायी समिति में उपस्थित रहे। बैठक के दौरान श्रीमती आर. अनुराधा, मुख्य महाप्रबंधक, खुदरा साख एवं सामान्य प्रशासन विभाग, प्रधान कार्यालय, श्री कल्याण मुखर्जी, मुख्य महाप्रबंधक एवं अंचल प्रमुख और अन्य अधिकारीगण उपस्थित रहे।

Sri S. K. Majumdar, ED, at the Parliamentary Standing Committee on the empowerment of Women at Circle Office, Hyderabad, on 13.04.2026. Smt. R. Anuradha, CGM, Retail Credit and GA Wing, HO, Sri. Kalyan Mukherjee, CGM and Circle Head, and other executives were present during the meet.

**सीआईबीएम में सीखने और उत्कृष्टता की संस्कृति का संवर्धन /
Fostering a culture of learning and excellence at CIBM**



दिनांक 15.05.2026 को श्री सुनील कुमार चुघ, कार्यपालक निदेशक द्वारा सीआईबीएम मणिपाल का दौरा किया गया। दौरे के दौरान श्रीमती कनिमोषी एस, महाप्रबंधक और मुख्य शिक्षण अधिकारी, श्री कार्तिकेयन जी, सहायक महाप्रबंधक और अन्य अधिकारी उपस्थित रहे। श्री सुनील कुमार चुघ, कार्यपालक निदेशक ने कर्मचारियों और परीवीक्षाधीन अधिकारियों के साथ बातचीत की और उन्हें निरंतर सीखने तथा बैंकिंग कारोबार में नैतिक मूल्यों के महत्व को रेखांकित किया।

Sri. Sunil Kumar Chugh, ED, during his visit to CIBM Manipal on 15.05.2026. Smt. Kanimozhi S, GM and Chief Learning Officer, Sri. Karthikeyan G, AGM and other Executives are seen in the picture. Sri. Sunil Kumar Chugh, ED, interacted with the staff and Probationary Officers, underscoring the significance of continuous learning and ethical values in the banking profession.



Encouragement Prize
Shreyas Contest 2025



Sketch by
Antu Singh
CSA
Hanumangarh
Junction Branch

