घ. ग्रामीण बैंकिंग

1. कृषि व्यवसाय

वर्तमान में आपका बैंक विभिन्न कृषि अग्रिम उत्पादों के माध्यम से 1.42 करोड़ से अधिक किसानों की सेवा कर रहा है।

आपके बैंक का ध्यान अब निवेश ऋण संविभाग के निर्माण पर है, जिसमें डेयरी, पोल्ट्री, मत्स्यपालन आदि गतिविधियों के लिए ऋण शामिल हैं, जो किसानों को दैनिक नकदी प्रवाह उत्पन्न करने में भी मदद करेंगे। भारत सरकार ने पशुपालन और मत्स्यपालन से संबंधित गतिविधियों के लिए किसानों को ब्याज छूट सुविधा भी प्रदान की है।

कुछ वर्षों में किसानों को जमीनी स्तर पर किया गया ऋण संवितरण निम्नानुसार है:

आपका बैंक ग्रामीण और अर्ध शहरी (आरयूएसयू) शाखाओं में ऋण प्रस्तावों के केंद्रीकृत अनुमोदन के लिए पहले ही खुदरा आस्ति ऋण केंद्र (आरएसीसी) लागू कर चुका है। इसके अलावा, आरयूएसयू शाखाओं में ऋण वितरण में सुधार के लिए एफ़आई और एमएम नेटवर्क का कार्यान्वयन वर्तमान में प्रगति पर है। कृषि उत्पादों के डिजिटलीकरण से बैंक को मौजूदा ग्राहक आधार से अधिक व्यापार प्राप्त करने में मदद मिलेगी। कृषि स्वर्ण ऋण की मंजूरी के लिए बैंक ने मोबाइल योनो कृषि मोबाइल ऐप लॉन्च किया है। योनो कृषि में 'सफल' लिंक के माध्यम से नये किसान क्रेडिट कार्ड ऋण और नए पशुपालन ऋण की उपयोगिता का विकास किया जा रहा है।

योनो-कृषि मंच के माध्यम से आपके बैंक ने पहले ही 4.70 लाख से अधिक एग्री गोल्ड लोन मंजूर किए हैं, जिनकी राशि लगभग 6000 करोड़ रुपये है। योनो-कृषि ऐप के मंडी और मित्रा पोर्टल में प्रति दिन 12,000 से अधिक क्लिक पंजीकृत किए जा रहे हैं। योनो प्लेटफॉर्म पर सभी स्वर्ण ऋणों के माइग्रेशन पर विशेष ध्यान दिया जा रहा है।

(₹ करोड़ में)

कृषि के ऋण का प्रवाह

साल	लक्ष्य	संवितरण	% प्राप्ति
वित्तीय वर्ष 2016	89,781	1,02,423	114%
वित्तीय वर्ष 2017	95,168	1,25,270	132%
वित्तीय वर्ष 2018	1,05,741	1,66,819	158%
वित्तीय वर्ष 2019	1,16,315	1,56,385	134%
वित्तीय वर्ष 2020	1,27,947	1,77,473	139%

2. माइक्रो क्रेडिट (एसएचजी-बैंक लिंकेज):

आपका बैंक एसएचजी - बैंक लिंकेज कार्यक्रम के माध्यम से 1.32 करोड़ स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) के सदस्यों को ऋण प्रदान कर रहा है, जिनमें से 1.17 करोड़ से अधिक सदस्य महिला सदस्य हैं। एसएचजी के कवरेज को बढ़ाने के लिए आपका बैंक विभिन्न राज्यों में एनआरएलएम और एसआरएलएम एजेंसियों के साथ लगातार संपर्क में है।

आपका बैंक एमएफ़आई और एनबीएफ़सी से कृषि संपत्तियों के पूल खरीदने में सक्रिय है। इस वर्ष पूल खरीद की संख्या लगभग 28 हो गई, जिसकी समग्र राशि लगभग 9,600 करोड़ रुपये है, जो 38 लाख लाभार्थियों तक पहुंचाई गई।

3. अन्य पहलें

वफादार और नियमित कर्जदारों को सम्मानित करने और "किसानों के साथ संबंध" को मजबूत करने और नए किसानों को वित्त देने के लिए नियमित रूप से किसान मेला /किसान मिलन का आयोजन किया जा रहा है। आपके बैंक ने चालू वित्त वर्ष के दौरान राष्ट्रीय स्तर के चार किसान मेले आयोजित किए हैं।

4. वित्तीय समावेशन (एफआई):

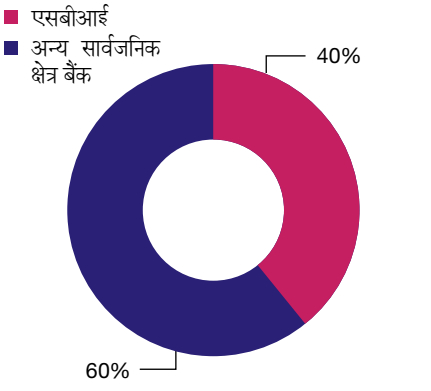
आपके बैंक को एहसास है कि एफआई गतिविधियों के आयोजन और संवर्धन में देश के सबसे बड़े बैंक के रूप में उसे क्या भूमिका निभानी चाहिए। डिजिटल बैंकिंग चैनलों का प्रसार और व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी) नेटवर्क के विस्तार से आपके बैंक को अपनी एफआई गतिविधियों को और बढ़ाने के लिए प्रोत्साहन मिल रहा है। इस प्रकार, समावेशी विकास और वृद्धि प्राप्त करने के लिए आपके बैंक ने उन्हें औपचारिक बैंकिंग प्रणाली के दायरे में लाने के उद्देश्य से बैंकिंग सुविधा से वंचितों तक वित्तीय सेवाओं का विस्तार करने हेतु कार्यनीतियों को तैयार किया है और प्रौद्योगिकी का उपयोग किया है।

आपके बैंक में बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए देश भर में 61,102 ऑपरेटिंग बीसी और 22,141 शाखाएं हैं। बीसी चैनल, जो शाखाओं में फुटफॉल्स को कम करते हुए बैंकिंग सुविधा रहित क्षेत्रों में विभिन्न बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं तक पहुंच प्रदान करता है, ने 31.03.2020 तक 2,27,469 करोड़ रुपए के 49.29 करोड़ लेनदेन दर्ज किए हैं, जो औसतन प्रतिदिन 18 लाख लेनदेन से अधिक हैं।

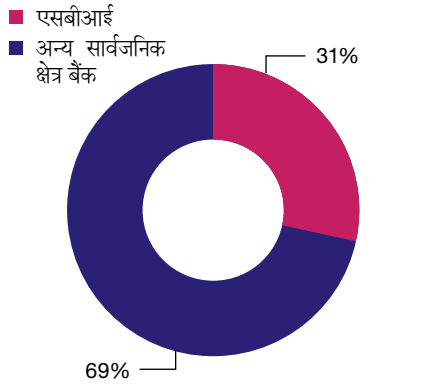
भारत सरकार की प्रमुख योजना प्रधानमंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई) के अंतर्गत भारतीय स्टेट बैंक ने इस कार्यक्रम को लागू करने में अग्रणी बनकर सार्वभौमिक वित्तीय पहुंच का मार्ग प्रशस्त किया है। आपके बैंक ने 31.03.2020 तक 12.05 करोड़ खाते खोले हैं और पात्र ग्राहकों को 11.28 करोड़ रुपे डेबिट कार्ड जारी किए हैं। पिछले एक दशक में सरकार की प्रमुख आर्थिक नीति कार्यसूची के भाग के रूप में वित्तीय समावेशन के अंतर्गत की गई इन पहलों से वंचित व्यक्तियों के लिए बैंक खातों तक पहुंच सुनिश्चित की गई है।

सामाजिक सुरक्षा उपायों की जरूरतों को पूरा करने के लिए असंगठित क्षेत्र को बड़े पैमाने पर कम लागत वाले सूक्ष्म बीमा उत्पाद (पीएमजेजेबीवाई, पीएमएसबीवाई) और पेंशन योजनाएं (एपीवाई) प्रदान की जाती हैं, जिनमें लगभग 5 करोड़ ग्राहक शामिल हैं ।

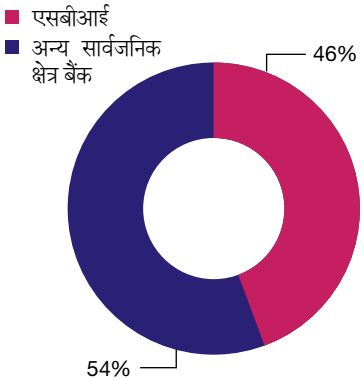
प्रधानमंत्री जन धन योजना खाते



जमा खाते (प्रधानमंत्री जन धन योजना)



जारी किए गए रुपे कार्ड (प्रधानमंत्री जन धन योजना)



वित्तीय साक्षरता प्रदान करना

वित्तीय साक्षरता प्रदान करने और वित्तीय सेवाओं के प्रभावी उपयोग को सुगम बनाने के उद्देश्य से, आपके बैंक ने देश भर में लगभग 341 वित्तीय साक्षरता केन्द्र (एफएलसी) स्थापित किए हैं। वित्त वर्ष 2019-2020 में देश भर में इन एफएलसी द्वारा कुल 29,995 वित्तीय साक्षरता शिविर आयोजित किए गए, जहां 16.59 लाख लोगों ने भाग लिया। आरबीआई द्वारा लागू पायलट परियोजना के एक भाग के रूप में, आपके बैंक ने आरबीआई द्वारा चिन्हित गैर सरकारी संगठनों के सहयोग से ब्लॉक स्तर पर वित्तीय साक्षरता के लिए। महाराष्ट्र, छत्तीसगढ़ और तेलंगाना राज्य में पांच-पांच केंद्र के हिसाब से 15 केंद्र (सीएफएल) स्थापित किए गए हैं ।

आरसेटी सामाजिक परिवर्तन एजेंट के रूप में कार्य कर रहे हैं, ग्रामीण युवाओं को कौशल विकास और प्रशिक्षण के माध्यम से टिकाऊ आजीविका प्राप्त करने में सशक्त बना रहे हैं और उन्हें अपने सूक्ष्म उद्यम स्थापित करने में मदद कर रहे हैं, जिससे ग्रामीण रोजगार और धन सृजन का निर्माण हो रहा है । आपके बैंक ने 26 राज्यों और 3 केंद्र शासित प्रदेशों में 152 आरसेटी की स्थापना की है। इस वर्ष के दौरान केंद्र शासित प्रदेश लद्दाख के कारगिल में 152वें आरएसटीआई की स्थापना की गई थी। इन 152 आरसेटी में वित्त वर्ष 2019-20 में 93009 उम्मीदवारों को प्रशिक्षित किया गया है। आपके बैंक को 19 दिसंबर 2019 को भारत सरकार के ग्रामीण विकास मंत्रालय (एमओआरडी) द्वारा आरसेटी पहल के कार्यान्वयन में सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाले बैंक के रूप में चुना गया है।

ङ. एनबीएफसी गठबंधन

आपके बैंक ने अक्तूबर 2018 में एनबीएफसी गठबंधन विभाग बनाया है। यह विभाग सह-उत्पत्ति मॉडल के अंतर्गत ऋण के लिए विभिन्न एनबीएफसी-एनडी-एसआइ के साथ विचार-विमर्श कर रहा है। 7 एनबीएफसी पहले ही ऑनबोर्ड हो चुकी हैं। सह-उत्पत्ति मॉडल के अंतर्गत ऋण के लिए विशिष्ट नए उत्पाद विकसित किए गए हैं। इस मॉडल के अंतर्गत ₹ 1.00 लाख तक के ऋण हेतु शुरू से अंत तक एक डिजिटाइज्ड मॉडल भी विकसित किया गया है, जिसमें अक्तूबर 2019 से अब तक 11000 से अधिक खाते संस्वीकृत किए गए हैं।

इसी प्रकार, अन्य एनबीएफसी/बीसी को भी व्यवसाय सहयोगी मॉडल के अंतर्गत ऑनबोर्ड किया जा रहा है और इस मॉडल के लिए भी शुरू से अंत तक एक डिजिटाइज्ड प्रक्रिया बहुत जल्द प्रारंभ होने की उम्मीद हैं।

च. कार्यनीति

ग्राहकों, शेयरधारकों और कर्मचारियों के लिए मूल्य संवर्धन के उद्देश्य से शीर्ष प्रबंधन की दूरदर्शिता को साकार करने के लिए कई कार्यनीतिक पहल की गई हैं। वर्ष के दौरान सीएसओ द्वारा शुरू की गई कुछ परियोजनाएँ निम्नलिखित हैं:

(i) संरचनात्मक परिवर्तन - एफआई एवं एमएम वर्टिकल का सृजन

वित्तीय समावेशन सरकार की राष्ट्रीय प्राथमिकता है, क्योंकि यह समावेशी विकास को संबल देने का काम करता है। यह निर्धनों को अपनी बचत राशि औपचारिक वित्तीय तंत्र में लाने का अवसर प्रदान करता है, यह गाँवों में रह रहे उनके परिवारों को धन भेजने का अवसर प्रदान करने के अलावा उन्हें सूदखोरों के चंगुल से बाहर निकालता है। वित्तीय समावेशन पर अधिक ध्यान देने के लिए, बैंक ने चंडीगढ़ मंडल में प्रायोगिक आधार पर सफल क्रियान्वयन के बाद 1 जून 2020 से संपूर्ण भारत (तिरुवनंतपुरम मंडल को छोड़कर) में लागू करने के लिए अलग से वित्तीय समावेशन एवं सूक्ष्म बाजार (एफआई एंड एमएम) वर्टिकल बनाने की योजना बनाई है। इस वर्टिकल का नेतृत्व उप प्रबंध निदेशक (एफआई एंड एमएम) करेंगे, जिन्हें मुख्य महाप्रबंधक (एबीयू), मुख्य महाप्रबंधक (एफआई एंड एमएम), मुख्य महाप्रबंधक (परिचालन), एफआई एंड एमएम और महाप्रबंधक (एनबीएफसी अलायंस) का सहयोग मिलेगा। मंडलों के अंतर्गत आने वाले एफआई एंड एमएम नेटवर्क में निम्नलिखित संस्थापनाएँ शामिल होंगी;

(क) जिला बिक्री केंद्र (डीएसएसएच यानी डिस्ट्रिक्ट सेल्स हब): क्षेत्रीय प्रबंधक (आरबीओ), एफआई एंड एमएम के नियंत्रणाधीन डीएसएच के मुख्य कार्यों में मार्केटिंग करना एवं स्थानीय जिला प्रशासन के साथ बिक्री संपर्क पर विशेष रूप से ध्यान देना शामिल है। आम तौर पर एक डीएसएच में एक जिले या 2-3 जिलों की लगभग 30 शाखाएँ शामिल होंगी। डीएसएच मुख्य रूप से एक मार्केटिंग और सेल्स यूनिट होगा, जिसमें एक मुख्य प्रबंधक (शाखा चैनल) होंगे, और यह व्यवसाय संवर्धन के प्रयासों और एनपीए की रोकथाम में शाखाओं को सहायता प्रदान करेगा। इसी तरह, डीएसएच में एक मुख्य प्रबंधक (एफआई) होंगे, जिनके पास जिले के एफआई एंड एमएम और आर एंड डीबी के अंतर्गत आने वाली शाखाओं के सीएसपी नेटवर्क और वित्तीय समावेशन व्यवसाय का संपूर्ण दायित्व होगा। परिचालनगत और प्रशासनिक मामलों को क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालय के स्तर पर संभाला जाएगा। स्वतंत्र यूनिट के रूप में आरएसीसी भी डीएसएच वाले स्थान पर ही स्थित होगी।

(ख) क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालय (आरबीओ): एफआई एंड एमएम नेटवर्क में आरबीओ द्वारा 3-4 डीएसएच यानी 100-125 शाखाएँ नियंत्रित होंगी। शाखाओं की बड़ी संख्या के मद्देनजर उनकी प्रभावी निगरानी के लिए, आरबीओ को पर्याप्त स्टाफ सदस्य उपलब्ध कराए जाएंगे।

(ग) नेटवर्क स्तर पर महाप्रबंधक (जीएम) का कार्यालय: एफआई नेटवर्क द्वारा व्यवसाय प्रतिनिधियों, सीएसपी और मंडल के पूर्ण वित्तीय समावेशन की समग्र जिम्मेदारी उठाई जाएगी, जिसका नेतृत्व महाप्रबंधक करेंगे, सिवाय भुवनेश्वर एवं पूर्वोत्तर मंडलों के जहाँ इसका नेतृत्व उप महाप्रबंधक (एफआई एंड एमएम) करेंगे। मुंबई मेट्रो मंडल के लिए अलग से संरचना प्रस्तावित है।

(ii) एनीटाइम चैनल का नवीनीकरण - अलग वर्टिकल का निर्माण

एटीएम डाउनटाइम को कम करने और ग्राहक को बेहतर अनुभव देने के लिए अलग से एनीटाइम चैनल वर्टिकल बनाया गया है। वर्तमान में एनीटाइम चैनलों की रोजमर्रा की गतिविधियाँ मंडल के पदाधिकारियों और शाखाओं द्वारा संपादित की जाती हैं। इस वर्टिकल के निर्माण से मंडल के पदाधिकारियों को ऑन-साइट एटीएम की रोकड़ संबंधी गतिविधि को छोड़कर एटीएम, रिसाइक्लर, स्वयं, पासबुक प्रिंटर, जीसीसी आदि का अपटाइम बनाए रखने और अन्य किसी भी जिम्मेदारी से मुक्त कर शाखाओं के माध्यम से मुख्य व्यवसाय पर ध्यान केंद्रित करने में मदद मिलेगी। इस प्रकार, शाखाएँ नेमी प्रकृति के गैर-परिचालन रखरखाव (नॉन-ऑपरेशनल मेंटनेंस) वाले मुद्दों से मुक्त होकर व्यवसाय विकास पर ध्यान केंद्रित कर पाएँगी। इसे सक्षम करने के लिए विभिन्न तकनीकी एनेबलर विकसित किए जा रहे हैं।

वर्तमान में चंडीगढ़ और जयपुर मंडलों में इन्हें पायलट आधार पर चलाया जा रहा है, और शीघ्र ही इन्हें सभी मंडलों में लागू किया जाएगा।

(iii) एलएचओ में केंद्रीकृत शिकायत समाधान केंद्र

ग्राहकों की लगातार बढ़ती जरूरतों का ख्याल रखने और बेहतर ग्राहक सेवा सुनिश्चित करने के लिए, ग्राहकों की शिकायतों के कार्य को ठीक ढंग से संभालना आवश्यक है।