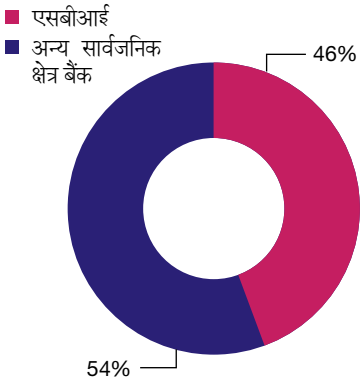
**जारी किए गए रुपे कार्ड (प्रधानमंत्री जन धन योजना)**




### 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।