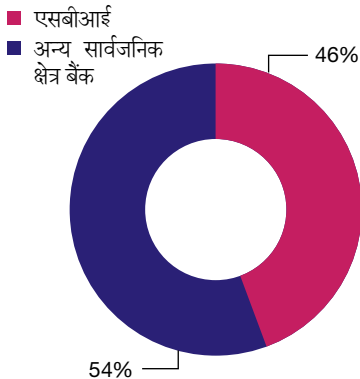


जारी किए गए रुपये कार्ड (प्रधानमंत्री जन धन योजना)



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 सक्षम 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 आरसेटीआई 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।

ड. एनबीएफसी गठबंधन

आपके बैंक ने अक्टूबर 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 डिजिटल मॉडल भी विकसित किया गया है, जिसमें अक्टूबर 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 डिजिटल प्रक्रिया बहुत जल्द प्रारंभ होने की उम्मीद है।

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 कार्य 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) एलएओ 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।

इसके लिए, मंडल की शाखाओं से जुड़ी सभी शिकायतों के कार्य को संभालने, शिकायतों के समाधान पर फीडबैक लेने और इस तरह के फीडबैक के आधार पर बंद शिकायतों को फिर से खोलने, शिकायतों को बंद करने से पहले ग्राहक से संपर्क करने, और सीआरएम-सीएमएस में इस तरह की कॉल की पुष्टि अनिवार्य रूप से दर्ज करने, ग्राहकों को अंतरिम जवाब भेजने और समाधान के विभिन्न चरणों के दौरान अपडेट भेजने के लिए एलएचओ में एक केंद्रीकृत शिकायत समाधान केंद्र (सीसीआरसी) बनाया गया है।

सभी शिकायतों को समाधान के लिए, सीआरएम द्वारा केंद्रीकृत रूप में इस केंद्र को मार्क किया जाएगा। यह बेहतर ग्राहक सेवा और व्यवसाय प्रदान करने के लिए शाखाओं और आरबीओ के बैडविडथ के बोझ को कम करेगा। समाधान की गुणवत्ता का मानकीकरण, निगरानी और विश्लेषण किया जाएगा, ताकि एक जैसे मुद्दे पर बार-बार मिलने वाली शिकायतों से बचा जा सके और ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित की जा सके। इसे दिल्ली मंडल में पहले ही लागू किया जा चुका है, और 7 अन्य मंडलों में लागू किया जा रहा है।

(iv) शाखाओं का एक समान लेआउट

शाखा परिवेश में सुधार करना, ताकि संपर्क बिंदुओं (टच पॉइंट) पर ग्राहकों की बेहतर सहभागिता और बेहतर अनुभव सुनिश्चित किया जा सके। वर्तमान में, 1476 मेट्रो और शहरी शाखाओं का काम पूरा हो चुका है।

(v) शाखाओं में फ्लोर कोऑर्डिनेटर

फ्लोर कोऑर्डिनेटर के रूप में एसएसएल अधिकारियों का उपयोग करना उन कुछ पहलों में से एक है, जिसे शाखाओं में ग्राहक सेवा संवर्धन के नजरिए से लागू किया गया था। उनके कर्तव्यों में निम्न शामिल हैं- शाखा में आने वाले ग्राहकों से मिलना और अभिवादन करना, और उन्हें संबंधित काउंटरों/चैनलों पर निर्देशित करना। वर्तमान में, लगभग 1352 एसएसएल अधिकारी विभिन्न शाखाओं में 3-इन-1 डीमैट खातों की बिक्री के लिए मौजूद हैं, और वे फ्लोर कोऑर्डिनेटर के रूप में भी काम कर रहे हैं। प्रथम चरण में, इसमें मार्च के अंत तक 3111 मेट्रो और शहरी शाखाओं को शामिल करना प्रस्तावित है, और इसके बाद द्वितीय चरण में सभी मेट्रो और शहरी शाखाओं को शामिल किया जाना है।

(vi) बैंक के कॉन्टैक्ट सेंटर का नवीनीकरण

रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर (आरएमएन) आधारित निम्नलिखित स्वचालित सेवाएं विकसित की जा रही हैं, और शीघ्र ही कॉन्टैक्ट सेंटर के माध्यम से इन्हें शुरू करने का प्रस्ताव है। हमारे स्टाफ के साथ पायलट आधार पर कोलकाता में आंतरिक कॉल सेंटर कार्यरत है। वर्तमान में, सीआरएम 360 एक्सेस प्रदान किया गया है।

(vii) महानगरों में बाजार हिस्सेदारी बढ़ाने की योजना

महानगरों में हमारी कम बाजार हिस्सेदारी को बढ़ाने के लिए हमने मुंबई मेट्रो में पायलट अध्ययन किया था, और मंडल द्वारा सुधारपरक सुझावों को सफलतापूर्वक लागू किया गया है। इस पहल को आगे बढ़ाने के लिए, हम राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली, बेंगलुरु, हैदराबाद, चेन्नई और कोलकाता जैसे 5 अन्य महानगरीय बाजारों में अपनी बाजार हिस्सेदारी बढ़ाने के लिए एक अनुशासपरक अध्ययन कर रहे हैं।

छ. सरकारी व्यवसाय

परंपरागत रूप से आपका बैंक सरकार का सर्वप्रिय बैंक रहा है तथा केंद्र सरकार के प्रमुख मंत्रालयों और विभागों का मान्यता प्राप्त बैंकर रहा है। आपका बैंक भारत सरकार की ई-गवर्नेंस पहलों में महत्वपूर्ण योगदान दे रहा है तथा केंद्र व राज्य सरकारों के ई-समाधान के विकास में सहायक है। इससे उन्हें ऑनलाइन होने, अधिक दक्षता व पारदर्शिता लाने, व्यवसाय सुगमता तथा नागरिक जीवन में सुगमता लाने में सुविधा प्राप्त हुई है।

भारतीय स्टेट बैंक प्रधानमंत्री किसान सम्मान निधि योजना, प्रधानमंत्री श्रम मानधन योजना, प्रधानमंत्री किसान मानधन योजना-जैसी भारत सरकार की सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के कार्यान्वयन में सक्रिय रूप से शामिल है।

सरकारी व्यवसाय टर्नओवर तथा कमीशन

विवरण	(₹ करोड़ में)	
	वित्त वर्ष 2018-19	वित्त वर्ष 2019-20
टर्नओवर	57,47,997	52,62,643
कमीशन	3,974	3,742

आपका बैंक सरकार की नवीनतम पहलों में सक्रिय हितधारक है तथा अन्य समाधानों के साथ लगातार ई-टेंडरिंग, ई-बीजी, ई-व्यापार जैसे अनुकूलित प्रौद्योगिकी समाधान विकसित करने में लगा हुआ है। वर्ष के दौरान निम्नलिखित पहलों को लागू किया गया :

1. जीईएस (सरकारी ई-मार्केटप्लेस)

भारतीय स्टेट बैंक, जीईएम पोर्टल के माध्यम से सामान्य वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद हेतु आपूर्तिकर्ताओं को भुगतान के वित्तीय एकीकरण के लिए बैंकों में अग्रणी है। आपके बैंक ने पाँच राज्यों और 105 स्वायत्त निकायों के जीईएम पूल खाते खोले हैं।

2. ई-टेंडरिंग

एसबीएमओपीएस के साथ एकीकृत करके 12 राज्य सरकारों को उत्पाद उपलब्ध कराए गए हैं। स्वतंत्र रूप से एकीकृत किए गए सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम हैं- एनटीपीसी तथा ओएनजीसी (पूर्ण होने की प्रक्रिया में) हैं। आपके बैंक ने भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण (एएआई) के लिए आरंभिक परीक्षण सफलतापूर्वक पूरा किया है। भारतीय