

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 बैंडविड्थ के बोझ को कम करेगा। समाधान की गुणवत्ता का मानकीकरण, निगरानी और विश्लेषण किया जाएगा, ताकि एक जैसे मुद्रे 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 कोऑफिनिटर

फ्लोर कोऑफिनिटर के रूप में एसएसएल अधिकारियों का उपयोग करना उन कुछ पहलों में से एक है, जिसे शाखाओं में ग्राहक सेवा संबंधन 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 निर्विशेष करना। वर्तमान में, लगभग 1352 एसएसएल अधिकारी विभिन्न शाखाओं में 3-इन-1 डीमैट खातों की बिक्री के लिए मौजूद हैं, और वे फ्लोर कोऑफिनिटर 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 सुशावों को सफलतापूर्वक लागू किया गया है। इस पहल को आगे बढ़ाने के लिए, हम राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली, बैंगलुरु, हैदराबाद, चेन्नई और कोलकाता जैसे 5 अन्य महानगरीय बाजारों में अपनी बाजार हिस्सेदारी बढ़ाने के लिए एक अनुशंसाप्रक 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 अनलाइन 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, प्रधान मंत्री श्रम मानन्धन योजना, प्रधानमंत्री किसान मानन्धन 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-मार्किटप्लेस)

भारतीय स्टेट बैंक, जीईएम पोर्टल के माध्यम से सामान्य वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद हेतु आपूर्तिकर्ताओं को भुगतान के विनाय एकीकरण के लिए बैंकों में अप्रणी 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



रख सहायता से रख सशक्तिकरण तक

देश के स्वयं सेवा समूहों की विभिन्न जलरसों की पूर्ति में सहायता देते हुए एसबीआई को गर्व है।

- निम्न व्याज दरों पर ऋण
- रामेह के प्रत्येक सदरमय के लिए ₹25000 तक कोई प्रोसेसिंग चार्ज नहीं
- ₹10 लाख तक कोई सिक्योरिटी/मार्जिन नहीं

एसबीआई की नजदीकी साथा में जाए।

bank.sbi | हमें यहां जानें करें



राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण (एनएचएआई), दिल्ली मेट्रो रेल कार्पोरेशन (डीएमआरसी) तथा चिंदबरम पोर्ट ट्रस्ट का एकीकरण प्रक्रिया अधीन है।

3. भारतीय रेल

आपके बैंक ने सभी 216 रेलवे लेखा इकाइयों (आरएयू) द्वारा वेतन व विक्रेता भुगतानों को सितंबर-19 में सीएमपी प्लेटफ़ॉर्म पर केंद्रीय एवं एकीकृत भुगतान प्रणाली (सीआईपीएस) पर अंतरित कर दिया है। पोर्टल के माध्यम से रेलवे प्राप्तियों को संभालने के लिए एसबीएमओपीएस को रेलवे के केंद्रीकृत प्राप्ति पोर्टल के साथ एकीकृत किया जा रहा है। लागू होने के बाद, इससे रेलवे की प्राप्ति व भुगतान व्यवसाय पर पूर्ण नियंत्रण हो सकेगा, वर्तमान में यह अनेक बैंकों में बिखरा हुआ है।

4. डाक विभाग

भारतीय स्टेट बैंक, पूरे डाक भुगतान के लिए संपूर्ण समाधान की केंद्रीयकृत एकीकृत भुगतान प्रणाली (सीआईपीएस) को लागू करने की प्रक्रिया में है। डाक विभाग के दिल्ली खंड में वेतन भुगतान के लिए नवंबर-19 से इसे आरंभ किया जा चुका है।

5. एजेकेशनल कंसल्टेंट्स इंडिया लिमिटेड (डीडीसीआईएल)

आपके बैंक ने 80 सार्वजनिक उपक्रमों/एबी की भर्ती परीक्षा आयोजित करने वाले डीडीसीआईएल नामक मिनी रत्न सार्वजनिक उपक्रम के भर्ती शुल्क के संग्रह का एसबीएमओपीएस के साथ एकीकरण किया है।

6. प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी)

एलपीजी सब्सिडी (डीबीटीएल) के प्रत्यक्ष लाभ अंतरण की प्रक्रिया के लिए भारतीय स्टेट बैंक एकमात्र बैंकर है। वित्त वर्ष में 31 मार्च 2020 तक में प्रक्रिया पूर्ण किए गए कुल लेनदेन एवं राशि निम्नानुसार हैं:

विवरण	लेन देन की संख्या (करोड़ में)	राशि (₹ करोड़ में)
डीबीटी	57.26	2,95,045
डीबीटीएल	139.01	25,122

7. माननीय प्रधान मंत्री को भेंट की गई वस्तुओं की नीलामी

आपके बैंक ने माननीय प्रधान मंत्री को उपहार में दी गई वस्तुओं की नई दिल्ली की राष्ट्रीय आशुमिक कला वीर्या में नीलामी से प्राप्त आय के संग्रह के लिए अपनी सेवाएं उपलब्ध कराई। कार्यक्रम का आयोजन संस्कृति मंत्रालय द्वारा किया गया था।

8. पेंशन भुगतान

भारतीय स्टेट बैंक अपने 16 केंद्रीकृत पेंशन प्रक्रिया इकाइयों (सीपीपीसी) के माध्यम से 57.17 लाख पेंशनरों को पेंशन भुगतान की व्यवस्था करता है, वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान 1,64,580 करोड़ रुपये से अधिक की कुल पेंशन राशि का संवितरण किया गया। वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान 3.30 लाख पेंशनरों के नए पेंशन खाते जोड़े गए। आपके बैंक ने पेंशन सेवा वेबसाइट www.pensionseva.sbi शुरू की, इस वेबसाइट पर पेंशनभोगी आराम से अपने घर पर ही लेनदेन विवरण, पेंशन पर्ची सुजन, बकाया गणना शीट इत्यादि जैसे अपने पेंशन विवरण देख सकते हैं।

9. प्रधानमंत्री किसान सम्मान निधि योजना

कृषि एवं किसान कल्याण मंत्रालय के मान्यता प्राप्त बैंक के रूप में आपके बैंक ने वर्ष के दौरान किसानों के लिए योजना के अंतर्गत 42,274 करोड़ रुपये का संवितरण किया।

आपके बैंक ने 02.01.2020 को आयोजित एक कार्यक्रम में माननीय प्रधान मंत्री द्वारा केवल एक विलक्षण से अधिक किसानों को योजना के अंतर्गत 12,000 करोड़ रुपये से अधिक की राशि का अंतरण किया।

10. लघु बचत योजनाएँ

भारतीय स्टेट बैंक में 79.18 लाख से अधिक पीपीएफ तथा 18.24 लाख एसएसए खाते हैं, इन खातों के साथ हम सभी अधिकृत बैंकों में शीर्ष पर हैं। इसके अतिरिक्त, वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान 5.39 लाख पीपीएफ खाते तात्त्व 3.13 लाख एसएसए खाते जोड़े गए।

11. अन्य

आपके बैंक की एसबीआई ई-भुगतान एप्लिकेशन सेवा को दान संग्रह के लिए ओडिशा सरकार के मुख्यमंत्री राहत कोष तथा कर्नाटक सरकार के मुख्यमंत्री राहत कोष पोर्टल के साथ जोड़ा गया है। भारतीय स्टेट बैंक, कृषि मंत्रालय से अलग किए गए, नए मंत्रालय पश्चालन, डेयरी एवं मत्स्यपालन मंत्रालय के मान्यता बैंक का दर्जा प्राप्त करने में सफल रहा।



‘क्रिक ट्रांसफर’ के माध्यम से बेनेफिशियरी रजिस्ट्रेशन के बिना पैसा ट्रांसफर करें

‘क्रिक ट्रांसफर’ सुविधा के माध्यम से आप प्रतिदिन ₹10000/- तक की छोटी राशि बेनेफिशियरी रजिस्ट्रेशन के बिना अन्य व्यक्ति को भेज सकते हैं।

‘क्रिक ट्रांसफर’ करने के लिए नैविगेशन

- ऑनलाइन एसबीआई में लॉग-इन करें • पेमेंट / ट्रांसफर टैब का चयन करें
- ‘क्रिक ट्रांसफर’ लिंक को विलक्षण करें

12. पुरस्कार

आपके बैंक को भारत सरकार द्वारा निम्नलिखित पुरस्कारों से सम्मानित किया गया:

- सभी बैंकों (संपूर्ण भारत) में सबसे अधिक संख्या में सुकन्या समृद्धि खाते खोलने के लिए प्रथम पुरस्कार। यह पुरस्कार राष्ट्रीय बचत संस्थान, नई दिल्ली में 30 अक्टूबर, 2019 को “विश्व बचत दिवस” के आयोजन पर दिया गया।
- समय पर मनरेगा मजदूरी भुगतान के लिए प्रायोजक बैंक के रूप में सिविकम में उत्कृष्ट प्रदर्शन हेतु पुरस्कार। यह पुरस्कार ग्रामीण विकास मंत्रालय द्वारा दिया गया।

ज. लेनदेन बैंकिंग इकाई

लेनदेन बैंकिंग इकाई (टीबीयू) ने ग्राहकों की थोक लेनदेन अपेक्षाओं का व्यापक समाधान देने, उन्हें दक्ष निधि प्रबंधन सुविधा प्रदान करने, जिसमें कस्टमाइज्ड एमआईएस और दूसरे क्षेत्रों के बीच समर्पित एकल बिंदु ग्राहक सहयोग जैसी मूल्यवर्धित सेवाएं शामिल हैं, हेतु तकनीक को विस्तार दिया है। लेनदेन बैंकिंग सेवाएं बैंक को ग्राहकों के साथ मजबूत संबंध बनाए रखने की सुविधा प्रदान करती हैं तथा क्रण, निधि प्रबंधन व क्रास सेलिंग जैसी उनकी अन्य बैंकिंग जरूरतों का पता करने में सहयोग करती हैं।

आपका बैंक कॉर्पोरेट्स, सरकारी विभागों, वित्तीय संस्थाओं और एसएमई ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप अपने को तैयार कर अपनी 22,000 से भी अधिक शाखाओं के माध्यम से टीबीयू उत्पादों/सेवाओं की एक विस्तृत श्रेणी प्रदान करता है। आपका बैंक बाजार की प्रवृत्तियों के अनुरूप अपने टीबीयू उत्पादों/सेवाओं की बेकेट को निरंतर अद्यातित, परिवर्धित करता आ रहा है, ताकि ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के साथ-साथ बाजार में बेहतर उत्पाद उतारा जा सके।

टीबीयू की शुल्क आय में वित्त वर्ष 2019 के ₹ 1327.08 करोड़ की तुलना में 43.38% की वर्षानुवर्ष बढ़ोतरी हुई है और यह वित्त वर्ष 2020 में ₹ 1902.77 करोड़ हो गई है। पिछले कुछ वर्षों से शुल्क आय में 40% से अधिक बढ़ोतरी का रेकॉर्ड बना हुआ है।

वित्त वर्ष 2019 के ₹ 38,08,314 करोड़ टर्नओवर की तुलना में वित्त वर्ष 2020 में 60.71% की वर्षानुवर्ष बढ़ोतरी हुई है और यह ₹ 61,20,331 करोड़ हो गया है।

आपके बैंक को एशियन बैंकर द्वारा वर्ष 2019 में लगातार तीसरी बार ‘बेस्ट ट्रांजेक्शन बैंक इन इंडिया’ के रूप में पुरस्कृत किया गया है। एशियन बैंकर ने आपके बैंक को वर्ष 2019 में ‘बेस्ट पेमेंट बैंक इन इंडिया’ का पुरस्कार भी दिया है तथा कॉर्पोरेट ड्रेजर ने इसे ‘बेस्ट कैश मैनेजमेंट हाउस इन इंडिया’ के सम्मान से अलंकृत किया है।

2. ग्लोबल बैंकिंग

क. कॉर्पोरेट लेखा समूह (कैग)

कैग बैंक की एक समर्पित एसबीयू (स्ट्रैटेजिक बिजेस यूनिट) है, जो विशिष्ट और कुशल डिलीवरी प्लेटफॉर्म की यूएसपी के साथ ‘उच्च मूल्य क्रेडिट’ के पोर्टफोलियो को संभालती है। कैग एसबीयू के पास भारत के शीर्ष 3 वाणिज्यिक केंद्रों - मुंबई, दिल्ली और चेन्नई में स्थित 4 विशेषीकृत शाखाएँ हैं, जिनके अध्यक्ष महाप्रबंधक हैं।

एसबीआई में कैग बन स्टॉप शॉप है, जो विशेष रूप से शीर्षस्थ रेटिंग वाली कंपनियों को, उनकी विदेशी सहयोगी और सहायक कंपनियों सहित, वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की एक विस्तृत शृंखला प्रदान करती है।

कैग का व्यवसाय मॉडल संबंध प्रबंधन संकल्पना पर आधारित है और प्रत्येक ग्राहक/व्यवसाय समूह को एक संबंध प्रबंधक के पास मैप किया जाता है, जो एक क्रॉस-फंक्शनल क्लाइंट सर्विस टीम से जुड़ता है, जिसमें अत्यधिक कुशल क्रृष्ण और परिचालन पदाधिकारी होते हैं।

संबंध रणनीति, ग्राहकों को, एक निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर, संरचित उत्पादों सहित एकीकृत, निर्दिष्ट और व्यापक समाधान प्रदान करने पर केंद्रित है। रणनीति का मुख्य उद्देश्य एसबीआई को शीर्ष कंपनियों की पहली पसंद बनाना है। वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा प्रत्येक कॉर्पोरेट संबंध की नियमित समीक्षा कैग में संबंध प्रबंधन के लिए मानदंड निर्धारित करती है।

विभिन्न क्रेडिट उत्पादों के अलावा कैग, अन्य एसबीयू एवं एसबीआई की सहायक कंपनियों जैसे- एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड, एसबीआई गिल्ट्स लिमिटेड आदि के साथ मिलकर ग्राहक विशिष्ट उत्पादों की एक शृंखला प्रदान करता है जैसे कि नकदी प्रबंधन उत्पाद, ड्रेजरी और विदेशी मुद्रा उत्पाद और मर्चेट बैंकिंग उत्पाद।

कैग शाखाओं में ग्राहक सेवा टीमें ग्राहकों को एसबीआई की सहयोगी और सहायक कंपनियों द्वारा दिए गए किसी भी उत्पाद/सेवा के चयन और वितरण में नीचे सूचीबद्धानुसार सहायता करती है :

