

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

राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण (एनएचआई), दिल्ली मेट्रो रेल कार्पोरेशन (डीएमआरसी) तथा चिदंबरम 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 प्लेटफॉर्म 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 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 केंद्रीकृत 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. एजुकेशनल कंसल्टेंट्स इंडिया लिमिटेड (ईडीसीआईएल)

आपके बैंक ने 80 सार्वजनिक उपक्रमों/एबी की भर्ती परीक्षा आयोजित करने वाले ईडीसीआईएल 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:

(₹ करोड़ में)

विवरण	लेन देन की संख्या (करोड़ में)	राशि
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 आधुनिक कला दीर्घा में नीलामी से प्राप्त आय के संग्रह के लिए अपनी सेवाएँ उपलब्ध कराईं। 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 सृजन, 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 क्लिक से 6 करोड़ 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 तथा 3.13 लाख एसएसए खाते जोड़े गए।

11. अन्य

आपके बैंक की एसबीआई ई-भुगतान एग्रीगेटर 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 पशुपालन, डेयरी एवं मत्स्यपालन मंत्रालय के मान्यता बैंक का दर्जा प्राप्त करने में सफल रहा।



'क्विक ट्रांसफर' के माध्यम से बेनेफिशियरी रजिस्ट्रेशन के बिना पैसा ट्रांसफर करें

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

'क्विक ट्रांसफर' करने के लिए नैविगेशन

- ऑनलाइन एसबीआई में लॉग-इन करें
- पेमेंट / ट्रांसफर टैब का चयन करें
- 'क्विक ट्रांसफर' लिंक को क्लिक करें

