

IV. सहायक एवं नियंत्रण परिचालन

1. मानव संसाधन और प्रशिक्षण

क. मानव संसाधन

आपके बैंक का यह मानना है कि उसके वर्तमान और भावी सभी संस्थागत लक्ष्यों की प्राप्ति की कार्यनीतियों में उसके कर्मचारियों की अहम भूमिका है। आपके बैंक का मानव संसाधन प्रबंधन अपने नेमी कार्यों तक ही सीमित नहीं है, यह अपने कारोबारी लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए एक ऐसी सकारात्मक कार्य संस्कृति बनाने के लिए कृत संकल्प है, जिसमें कार्मिक प्रबंधन के सभी पहलुओं का समावेश हो। हम यह मानते हैं कि हमारा मानव संसाधन ही हमारी ताकत है। यह हमें ज्ञान, टेक्नोलॉजी की नई चुनौतियों का सामना करने व राष्ट्रीय/वैश्विक अर्थव्यवस्था को बदलते दौर के अनुरूप अपने को ढालने में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करेगा।

आपके बैंक का मानव संसाधन प्रबंधन मानव संसाधन की विभिन्न नीतियों, प्रक्रियाओं और कार्यक्रमों की रूपरेखा तैयार करने, उन्हें कार्याविधियों करने व ज्ञान, कौशल, सृजनात्मकता, दृष्टिकोण और प्रतिभा विकास के उचित प्रबंधन और उसके बेहतर उपयोग के लिए हर संभव प्रयास कर रहा है। मानव संसाधन का ध्यान अब कर्मचारियों के कार्यनीतिक उपयोग और व्यवसाय पर कर्मचारियों के निष्पादन के परिमाणतात्मक प्रभाव पर है। बैंक का मानव संसाधन प्रबंधन बैंक कर्मचारियों की अब तक की सर्वाधिक बदलती आकांक्षाओं के अनुरूप अपनी कार्यनीतियां निरंतर तैयार कर रहा है, जिससे संगठन में सहभागितापूर्ण कार्य संस्कृति को बढ़ावा मिले और कार्यकुशलता भी बढ़े।

दिनांक 31.03.2020 की स्थिति के अनुसार बैंक के मानव संसाधन का संक्षिप्त विवरण नीचे दिया गया है:

श्रेणी	31.03.2019	31.03.2020
अधिकारी	1,08,113	1,06,361
सहयोगी	1,05,440	1,03,134
अधीनस्थ कर्मचारी व अन्य	43,699	39,953
कुल	2,57,252	2,49,448

1. लक्ष्य, ध्येय व मूल्य

तीन वर्ष बीत चुके हैं जब आपका बैंक सार्वजनिक क्षेत्र का पहला ऐसा बैंक बना, जिसने बैंकिंग क्षेत्र में एक स्वतंत्र सदाचार एवं व्यवसाय आचरण विभाग मुख्य सदाचार अधिकारी के नेतृत्व में स्थापित करने का अभिनव कदम

उठाया है। अब तक की अपनी एक छोटी और उपलब्धिपूर्ण यात्रा में इसने एक मजबूत सदाचार तंत्र की स्थापना, स्टेप्स (सेवा, पारदर्शिता, शिष्टता, सदाचार एवं निरंतरता) के मूल्यों के पुनर्निर्धारण व अंगीकरण और सदाचार संहिता का प्रकाशन कर दिखाया है। इस दृढ़ विश्वास के साथ कि सदाचारितापूर्ण संस्कृति ही सर्वश्रेष्ठ संस्कृति होती है, आपका बैंक प्रौद्योगिकी का लाभ उठाकर 200,000 कर्मचारियों में दैनिक/साप्ताहिक आधार पर नैतिक मूल्यों को प्रसारित करने सहित अनेक पहल कर रहा है। इसके पीछे भावना यही है कि बड़े पैमाने पर सभी कर्मचारियों और हितधारकों के लिए एक नैतिक, समावेशी और समान वातावरण को बढ़ावा देकर अंतिम मील तक उनमें सकारात्मक बदलाव लाने के प्रयास किए जाएं। इसके साथ ही, व्यवसाय आचरण और अनुशासन प्रबंधन के मोर्चे पर, बैंक ने कर्तव्यों के उचित निर्वहन व उचित वाणिज्यिक निर्णय लेने के लिए अपने कर्मचारियों में न केवल आवश्यक आत्मविश्वास जागृत करने, बल्कि उनमें प्रबंधकीय दक्षता और बैंक में प्रभावशीलता के स्तर को बढ़ाने के लिए भी कई उपाय किए हैं।

2. उत्पादकता बढ़ाने हेतु पहल

आपके बैंक ने कार्मिक नियोजन तथा मानव संसाधनों का इष्टतम उपयोग सुनिश्चित करने के लिए ब्रांच मैन-पॉवर मॉडल अपनाया है। यह मॉडल शाखाओं में उत्पादकता मानदंडों जैसे 84 प्रचालन संबंधी वर्क-डाइवरो, ट्रांसेक्शन लोड फैक्टर्स, अग्रिम खातों की संख्या, प्रचालन इकाइयों के फ्रीड-बैंक तथा संस्था की संरचना आदि पर आधारित है।

आपके बैंक द्वारा पदोन्नति और स्थानांतरण प्रक्रिया को सुव्यवस्थित किया गया है और इसे अब वित्त वर्ष की पहली तिमाही में पूरा कर लिया जाता है। इससे शाखाओं तथा अन्य इकाइयों में स्थिरता और वर्ष के अधिकांश समय व्यावसायिक गतिविधियों पर सक्रिय रूप से ध्यान केंद्रित करने का अवसर प्राप्त होगा।

प्रोजेक्ट 'सक्षम' के अधीन आपके बैंक की करियर विकास प्रणाली (सीडीएस) अत्यधिक सफल रही है, जिससे विश्वसनीय आंकड़ों पर आधारित निष्पादन मूल्यांकन प्रक्रिया सुनिश्चित हो पाई है। यह प्रणाली पर्याप्त जवाबदेही, दृष्ट्यमान निष्पादन और व्यक्तिगत एवं संस्थागत लक्ष्यों के बीच पर्याप्त सामंजस्य सुनिश्चित करती है। सीडीएस द्वारा सिस्टम आधारित निष्पक्ष एवं पारदर्शी व्यवस्था स्थापित की गई है, जिसकी सहायता से कर्मचारियों का विकास एक विस्तृत वार्षिक सक्षमता मैपिंग के जरिए किया जा सकता है।

आपके बैंक में एक सांस्कृतिक परिवर्तन लाने के उद्देश्य से सभी अधिकारियों के लिए एक ऑनलाइन मध्य वर्ष फीडबैक व्यवस्था शुरू की गई है। इससे वित्त वर्ष की शेष दो तिमाहियों में अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायता मिलती है। इससे अधिकारियों की निपुणता को निर्धारित मानदंडों पर मापने में भी सहायता मिलती है।

एक बड़ी उपस्थिति और विविध भूमिकाओं वाले बैंक में सफलता हासिल करने के लिए विशेष कौशल अत्यंत महत्वपूर्ण है। कर्मचारियों के ज्ञानक्षेत्र को विस्तारित करने और उनमें निपुणता बढ़ाने के लिए आपके बैंक ने 7 जॉब-फैमिली अर्थात् ऋण एवं जोखिम, विक्रय, विपणन एवं परिचालन, मानव संसाधन, वित्त एवं लेखा, ट्रेजरी व फोरेक्स, सूचना प्रौद्योगिकी व एनालिटिक्स के आधार पर स्केल II से V तक के अधिकारियों के लिए करियर पथ निर्धारित किए गए हैं।

बैंक द्वारा उच्च मूल्य वाले कॉरपोरेटों/एसएमई क्रेडिट जैसे विशेष पदों पर काम करने वाले ऋण अधिकारियों के लिए 'विशेष भत्ते' का प्रावधान किया गया है। इससे बैंक को क्रेडिट के क्षेत्र में काम करने वाले अधिकारियों को आकर्षित करने, उसी क्षेत्र में उन्हें बनाए रखने, उन्हें प्रेरित व प्रोत्साहित करने के साथ-साथ उन्हें अपने कौशल पर ध्यान केंद्रित करने व बैंक को क्रेडिट के क्षेत्र में ऐसे उत्साही अधिकारियों की टीम बनाने में मदद मिलेगी।

आपके बैंक में 'एसबीआई जैम्स' की एक ऐसी व्यवस्था उपलब्ध है, जो असाधारण प्रदर्शन/प्रतिभाओं की यादों को बनाए रखने व उन्हें प्रेरित करने का कार्य करती है। यह वांछित परिणाम प्राप्त करने के लिए व असाधारण प्रदर्शन को प्रेरित करने में भी मदद करती है।

सभी वरिष्ठ व महत्वपूर्ण कार्यपालक स्तर के पदों के लिए 'उत्तराधिकारी योजना' नीति आपके बैंक द्वारा लागू की गई है। वर्ष 2019-20 के दौरान सभी उप प्रबंधक निदेशक/मुख्य महाप्रबंधक/महाप्रबंधक एवं महत्वपूर्ण पदों के लिए उत्तराधिकारी योजना की शुरुआत की गई।

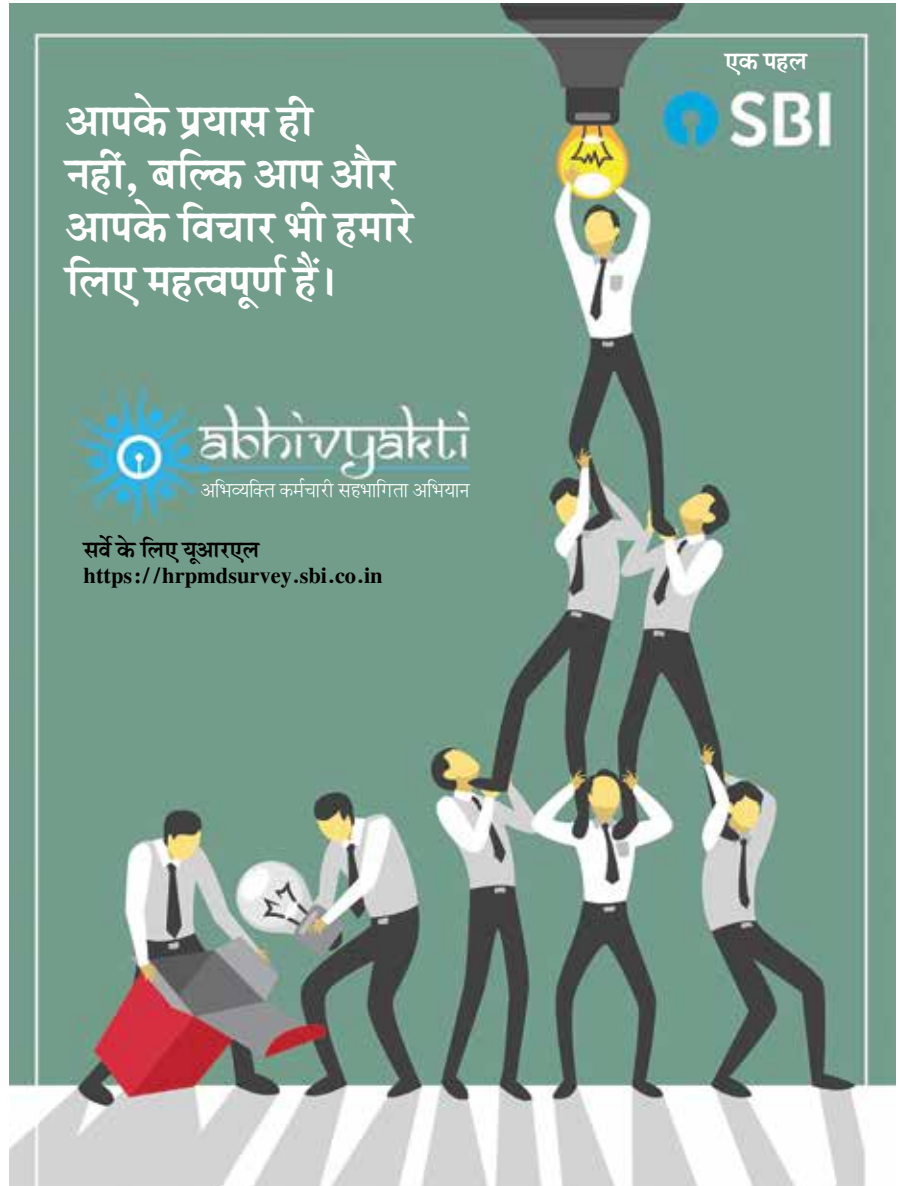
3. भर्ती

नियमित भर्ती कैलेंडर लागू कर और सूचना प्रौद्योगिकी का लाभ उठाकर आपके बैंक ने भर्ती प्रक्रिया को कारगर बनाया है। वित्त वर्ष के दौरान बैंक द्वारा 2201 परिवीक्षाधीन अधिकारियों और 8938 कनिष्ठ सहयोगियों की भर्ती की गई है। तेजी से बदलते व्यवसाय की जरूरतों की पूर्ति करने व विनियामक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आपका बैंक संपदा प्रबंधन, सूचना प्रौद्योगिकी, सूचना सुरक्षा, जोखिम, ऋण व्यवसाय आदि क्षेत्रों में लेटरल/कॉन्ट्रैक्ट आधार पर विशेष योग्यता रखने वालों को भर्ती करने में भी आगे रहा है।

आपका बैंक भर्ती प्रक्रिया में डिजिटल प्लेटफार्म का व्यापक उपयोग कर रहा है, जिससे विभिन्न प्रकार की योग्यता रखने वाले उम्मीदवारों को बैंक में लाया जा सके। फेसबुक और इंस्टाग्राम हैंडल पर हमारी भर्ती अधिसूचना प्रकाशित करने के अलावा लिंकडइन, नौकरी.कॉम, आईआईएम.जॉब्स आदि पर विज्ञापन प्रकाशित किए जाते हैं। हमारी भर्ती प्रक्रिया में सामाजिक और डिजिटल मीडिया के प्रयोग ने बैंक को तकनीक प्रेमी (टेकसेवी) और इच्छुक उम्मीदवारों के एक बड़े समूह तक पहुँचने में काफी मदद मिली है। साथ ही, विशेषज्ञ पदों की भर्ती के लिए बैंक ने आईसीएआई जैसी पेशेवर संस्थाओं के साथ करार किया है, जिससे योग्य और अच्छे उम्मीदवार मिल सकें।

4. कर्मचारी सहभागिता अभियान

‘संजीवनी’: कर्मचारियों की शिकायतों के निवारण के लिए ‘संजीवनी’ नामक हेल्पलाइन जनवरी 2018 में शुरू की गई, जिसे बैंक के पेंशनरों को भी वर्ष 2018-19 की दूसरी तिमाही में उपलब्ध करा दिया गया। ‘संजीवनी’ नामक समन्वित पोर्टल जनवरी 2020 में एक्टिवेट किया गया, जिससे एक मजबूत कर्मचारी शिकायत निवारण व्यवस्था स्थापित की जा सके। ‘संजीवनी’ के तहत अब परामर्शदाता सेवाएं भी उपलब्ध कराई जाती हैं, जिससे कर्मचारियों का मनोबल और बढ़ने की उम्मीद है।



“अभिव्यक्ति”: आपके बैंक ने कर्मचारियों के मन को समझने के लिए “अभिव्यक्ति” नाम से सबसे व्यापक कर्मचारी सहभागिता कार्यक्रम आरंभ किया, जिसमें कर्मचारियों को यह बताना था कि बेहतर प्रदर्शन के लिए वास्तव में क्या क्या उन्हें प्रेरित करता है और उन्हें किन बातों से बचना चाहिए। इस पहल को विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों के अधिकारियों और लिपिक श्रेणी के कर्मचारियों

को समाविष्ट कर सर्वेक्षण का आरंभ किया गया, जिसमें 1,91,881 कर्मचारियों की रिकार्ड सहभागिता रही, जो कि अब तक भारत के किसी संगठन में सबसे बड़ा सर्वेक्षण था। इससे हमें बड़ी संख्या में फीडबैक मिला, जो हमें जमीनी स्तर तक कार्यान्वयन के लिए वर्ष भर की कार्ययोजना बनाने में सहायक सिद्ध हुआ। यह पहल बैंक में कर्मचारी सहभागिता एवं निष्पादन बढ़ाने की दिशा में एक

बड़ा कदम था। आपका बैंक अधिकतम कर्मचारी संतुष्टि और उन्हें खुशी प्रदान करने के उपाय आगे भी जारी रखेगा और उन्हें हमारे विज्ञान को साकार करने हेतु निरंतर प्रयास करने के लिए प्रेरित करेगा।

5. महिला-पुरुष अनुपात

लिंग संवेदनशीलता और समावेशिता हमेशा आपके बैंक की मानव संसाधन नीति की आधारशिला रही है। कुल कार्य बल में से महिलाओं का प्रतिनिधित्व 25.28% से अधिक है। महिला कर्मचारी पदानुक्रम के स्तरों के साथ साथ भौगोलिक विस्तार में भी उपस्थित हैं। वर्तमान में लगभग 3500 शाखाओं का महिला अधिकारियों द्वारा नेतृत्व किया जा रहा है। आपके बैंक ने महिला कर्मचारियों के लिए एक सुरक्षित और अनुकूल वातावरण प्रदान करने और लैंगिक पक्षपात या यौन उत्पीड़न के डर के बिना काम करने के लिए सक्षम करने के लिए कई सक्रिय कदम उठाए हैं। एक प्रभावी और समयबद्ध तरीके से यौन उत्पीड़न के किसी भी शिकायत से निपटने के लिए तंत्र बनाई गई है।

6. आरक्षण एवं समान अवसर

आपका बैंक एससी/एसटी/ओबीसी/इडब्लूएस/दिव्यांगों के लिए आरक्षण नीति पर भारत सरकार के निर्देशों का दृढ़तापूर्वक पालन करता है। आपके बैंक के सभी संवर्गों के बीच एससी, एसटी, ओबीसी और दिव्यांगों का प्रतिनिधित्व है। भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार आपके बैंक ने 1 फरवरी 2019 से सीधी भर्ती में “आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग” के लिए आरक्षण को लागू किया है।

दिनांक 31.03.2020 के अनुसार प्रतिनिधित्व

क्र सं.	संवर्ग	कुल	एससी	एसटी	ओबीसी	डीएपीएस*
1	अधिकारी	106361	18930	8810	21296	1973
2	लिपिकीय	103134	16625	8418	25496	2330
3	अधीनस्थ	39953	9867	2506	9617	251
	कुल	249448	45422	19734	56409	4554

*दिव्यांग (भिन्न क्षमताओं वाले व्यक्ति)

7. औद्योगिक संबंध एवं स्टाफ कल्याण

आपका बैंक कर्मचारी एवं अधिकारी संघों के साथ मैत्रीपूर्ण/सौहार्दपूर्ण संबंध रखता है। आपका बैंक कार्यस्थल पर अच्छे एवं स्वस्थ कार्य परिवेश, आपसी सम्मान एवं समानुभूति, अच्छे कार्य-जीवन संतुलन पर लगातार जोर देता आ रहा है, जिससे बैंककर्मी स्वस्थ और संपुष्ट रह सकें।

आपके बैंक ने वर्ष के दौरान कर्मचारी कल्याण के क्षेत्र में कई युगांतरकारी पहल की हैं। ये पहल यह सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण हैं कि आपका बैंक भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में सबसे आगे है और हमारे कर्मचारी कल की चुनौतियों का सामना करने के लिए तैयार हैं। अपने कर्मचारियों के साथ दीर्घकालिक संबंध को मजबूत करने और उनके बीच अपनेपन की भावना को बढ़ावा देने के लिए, बैंक अपने कर्मचारियों और उनके परिवार के सदस्यों को देखभाल करने के लिए प्रतिबद्ध है, सेवा के दौरान भी और उसके बाद भी, बैंक ने एक योजना शुरू की है “अटूट” जो सेवा में रहते हुए किसी कर्मचारी की मृत्यु होने पर उस परिवार को तत्काल सहायता के लिए इस योजना के तहत अंतिम संस्कार के खर्चों के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की जाती है, यदि अन्य स्थान पर मृत्यु होती है, तो मृत कर्मचारी के पार्थिव शरीर के परिवहन के लिए सहायता प्रदान की जाती है।

8. सेवानिवृत्त कर्मचारियों की देखभाल

आपके बैंक ने अपने सेवानिवृत्त कर्मचारियों के कल्याण को निरंतर महत्व दिया है। बैंक द्वारा सेवानिवृत्त कर्मचारियों के लाभ के लिए वर्ष के दौरान विविध उपाय किए गए हैं और कई योजनाएं प्रारंभ की गई हैं। बैंक द्वारा सेवानिवृत्त सदस्यों के लिए चिकित्सा लाभ योजना में सुधार कर स्वास्थ्य सेवा पेन्शनरों और फैमिली पेन्शनरों के लिए किफायती लागत पर उपलब्ध कराई गई है। पूर्व सहयोगी बैंकों के कर्मचारियों के पेन्शन, भविष्य निधि एवं ग्रेच्युटी आदि की प्रक्रिया/भुगतान को एचआरएमएस में शुरू किया गया है, ताकि सेवांत लाभों का आसान, सुव्यवस्थित ढंग से समय पर प्रक्रिया और भुगतान सुनिश्चित किया जा सके।

ख. कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई

संगठनात्मक मानसिकता में सीखने की संस्कृति पैदा करना

बैंक द्वारा प्रशिक्षण विशेषज्ञता और बुनियादी संरचना का एक प्रामाणिक विशाल परिवेश का सृजन किया गया है, जिसमें, प्रतिदिन 4,200 कर्मचारियों की क्लास रूम प्रशिक्षण क्षमता के छह डोमेन विशिष्ट एपेक्स ट्रेनिंग इंस्टीट्यूट्स (एटीआई) और 51 क्षेत्रीय स्टेट बैंक इंस्टीट्यूट ऑफ लर्निंग एंड डेवलपमेंट (एसबीआईएलडी) शामिल

हैं। डोमेन विशिष्ट एटीआई, आंतरिक व्यावसायिक आवश्यकताओं और बाहरी मांग के अनुसार प्रशिक्षणों को डिजाइन करते हैं। उनके ग्राहकों में, विभिन्न सरकारी एजेंसी, घरेलू एवं अंतर्राष्ट्रीय बैंक और कॉरपोरेट सहित कई क्षेत्र तथा संगठन शामिल हैं।

वेबिनार और क्लास रूम प्रशिक्षणों के माध्यम से क्षमता निर्माण के अलावा, एटीआई एसबीआई के लिए प्रबुद्ध मंडल (थिंक टैंक) के रूप में और एसबीआईएलडी के लिए परामर्शदाता के रूप में भी कार्य करते हैं। वे एसबीआईएलडी के संकाय को प्रशिक्षित करते हैं, जो आगे जाकर प्रतिवर्ष लगभग 2 लाख कर्मचारियों को समग्र प्रशिक्षण प्रदान करते हैं।

प्रशिक्षण संसाधनों को समेकित और अनुकूलित करने और कर्मचारियों को भविष्य के लिए तैयार करने के लिए, आपके बैंक ने वित्त वर्ष 2019-20 में प्रशिक्षण प्रणाली में विभिन्न नई पहल और व्यापक बदलाव शुरू किए हैं :

1. विशेष कॉरपोरेट कम्प्यूनिवेशन प्रोग्राम:

जबकि नई दिशा के चरण-I में कर्मचारी केंद्रितता पर ध्यान रखा गया था, नई दिशा के चरण II को वित्त वर्ष 2019-20 में प्रारंभ किया गया था, जो सेवा चक्र के हर चरण पर उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक कुशलताओं के साथ कर्मचारियों को सुसज्जित करने पर केंद्रित था। इसमें 2.34 लाख कर्मचारी कवर किए गए थे।

2. सरकारी पहल की अगुवाई :

प्रशिक्षुता : देश में अग्रणी बैंक के रूप में, हमने बी.एफ.एस.आई. क्षेत्र में कुशल कार्यबल का एक पूल बनाने के लिए भारत सरकार के स्किल इंडिया मिशन पर जोर देने के लिए प्रशिक्षुता प्रशिक्षण को लागू करने का बीड़ा उठाया है। पायलट योजना को चंडीगढ़ मंडल के एफ.आई.एम.एम. वर्टिकल में शुरू किया गया था।

उच्च शक्ति उद्योग गतिविधियाँ : आपके बैंक ने, प्रमुख बीएफएसआई संगठनों के मुख्य वित्तीय अधिकारियों (सी एफ ओ) की संगोष्ठी, बाहरी संगठनों के साथ वर्धित इंटरफेस, विचारों के परस्पर-परागण और नीति एवं अभ्यासों के दो-तरफा आदान-प्रदान के लिए एम एस एम ई कॉन्क्लेव भारत सरकार, सी आई आई, सिडबी आदि के लिए समावेशी विकास पर राष्ट्रीय सम्मेलन आयोजित किया है।

बीएफएसआई पेशेवरों के लिए अनुकूलित कार्यक्रम : आपके बैंक ने, नामांकन शुल्क के साथ, सार्वजनिक, निजी क्षेत्र और विदेशी बैंकों तथा सरकारी विभागों सहित अन्य

बाहरी संस्थानों के लिए प्रशिक्षण प्रदान किया है। वित्तीय वर्ष के दौरान अनुकूलित कार्यक्रम प्रदान करने द्वारा 9.60 करोड़ रुपये का राजस्व अर्जित किया गया।

3. नई भर्तियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम तैयार करना

परिवीक्षाधीन/प्रशिक्षु अधिकारियों का विकास करना : क्रेडिट डोमेन पर विशेष जोर देते हुए, परिवीक्षाधीन अधिकारियों और प्रशिक्षु अधिकारियों से संबंधित संपूर्ण प्रशिक्षण पाठ्यक्रम और मूल्यांकन प्रक्रिया को समग्र परिप्रेक्ष्य प्रदान करने के लिए संशोधित किया गया है। नव नियुक्त स्टाफ को क्लास रूम प्रशिक्षण के अलावा संगठन संस्कृति की ओर उन्मुख किया गया और उनकी तैयारी पर भी जोर दिया गया। परिवीक्षा अवधि के दौरान नजदीकी संपर्क बनाए रखने और समर्थन सुनिश्चित करने के लिए परामर्शदाई नीति पर पुनः विचार किया गया।

लिपिकीय स्टाफ (जूनियर एसोसिएट्स) की ऑनबोर्डिंग: जूनियर एसोसिएट्स के लिए प्रशिक्षण पाठ्यक्रम और दृष्टिकोण का दो-चरण के संस्थागत प्रशिक्षण में पुनः निर्धारण किया गया है। इन कार्यक्रमों के पाठ्यक्रम में डिजिटल सोच को विकसित करने पर अधिक जोर देते हुए बेसिक बैंकिंग को शामिल किया गया है। उनके प्रशिक्षण के लिए क्लासरूम गतिविधियों से परे मानक परिचालन कार्याविधि (एसओपी) स्थापित की गई है, जो कि लगभग परिवीक्षाधीन अधिकारियों और प्रशिक्षु अधिकारियों के समान है।

सिस्टम अधिकारियों की नियुक्ति : बैंक, आई टी संबंधित बैंक कार्यों के लिए विविध तकनीकी कौशल रखने वाले विशेषज्ञों को नियुक्त करता है। तदनुसार, सिस्टम अधिकारियों के “इंडक्शन-सह-प्रशिक्षण” पर एक नीति बनाई गई है और उनके निर्बाध ऑनबोर्डिंग को सुचारु बनाने के लिए उसे कार्यान्वित किया गया है।

4. मध्य प्रबंधन के लिए क्षमता निर्माण

भूमिका प्रासंगिक प्रमाणपत्र : भूमिका आधारित प्रमाणन कार्यक्रमों की संख्या को बढ़ाया गया है, जिसमें 59 घरेलू (इन-हाउस) और 41 बाहरी प्रमाणन शामिल हैं। डिजिटल बैंकिंग और नेतृत्व जैसे शीर्ष क्षेत्रों के लिए सहयोगात्मक मान्यताओं की परिकल्पना की गई और उन्हें शुरू किया गया। 2019-20 में 95% अधिकारियों और 93% अर्वाइड स्टाफ ने भूमिका प्रासंगिक प्रमाणन पूरी कर ली है।

अनिवार्य ई-पाठ : अनुपालन संस्कृति तथा नैतिक रूप से अच्छे व्यवसाय प्रथाओं को बढ़ावा देने के लिए, ए जी एम स्तर तक के सभी कर्मचारियों को के वाई सी/ए एम एल, नैतिकता, अनुपालन और सी आर एम के डोमेन पर ई-पाठ निर्धारित किए गए।

बाहरी योग्यताओं (क्रेडेण्डियल्स) का अधिग्रहण: आला क्षेत्रों को संभालने वाले अधिकारियों की पेशेवर विशेषज्ञता को बढ़ाने के लिए तकनीकी डोमेन में बाहरी पाठ्यक्रमों की संख्या को 41 तक बढ़ाया गया।

अनुपूरक प्रमाणन: वेतनमान III से V तक की पदोन्नति के लिए पात्र सभी अधिकारियों के कौशल में वृद्धि करने के लिए “डिजिटल परिवर्तन एवं नेतृत्व विकास” पर एक पाठ्यक्रम तैयार किया गया। लगभग 75% पात्र कर्मचारियों ने इस प्रमाणन को पूरा कर लिया है।

5. एक मजबूत कार्यकारी टीम का निर्माण करना :

ऑनलाइन मूल्यांकन केंद्र (ओ ए सी): उच्च कार्यपालकों की दक्षता मूल्यांकन के लिए एक ऑनलाइन मूल्यांकन केंद्र का सृजन किया गया है। वैयक्तिकृत प्रबंधकीय और नेतृत्व विकास योजना यानि बल और विकास के क्षेत्रों को दर्शाने वाले व्यक्तिगत विकास योजनाएँ, प्रत्येक प्रतिभागी को उपलब्ध कराए गए। 174 नए पदोन्नत डी जी एम ऑनलाइन दक्षता परीक्षा में भाग ले चुके हैं।

उत्तराधिकार योजना: भविष्य के नेताओं का एक समूह तैयार करने के लिए वरिष्ठ पदों के लिए चिह्नित संभावित उत्तराधिकारियों को उच्चस्तरीय प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए विशेष कार्यक्रम प्रारम्भ किए गए हैं। प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए पाँच डोमेन - उच्च मूल्य ऋण और जोखिम, मानव संसाधन, डिजिटल बैंकिंग और आई टी, अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग और वैश्विक बाजार, खुदरा व्यवसाय और परिचालन की पहचान की गई। 318 अधिकारियों की पहचान की गई है और संबंधित डोमेन में उन्हें प्रशिक्षण प्रदान किया गया है।

टी ई जी अधिकारियों के लिए अनिवार्य ज्ञानार्जन: व्यवसाय विश्लेषण (बिज़नेस एनेलिटिक्स), सॉफ्ट स्किल्स, परियोजना प्रबंधन (प्रोजेक्ट मैनेजमेंट), नेतृत्व (लीडरशिप), डिजिटल, अर्थव्यवस्था एवं वित्त के क्षेत्र में उभरती अवधारणाओं के बारे में शीर्ष कार्यपालकों को निरंतर जानकारी प्रदान करने के उद्देश्य से, अन्य आंतरिक एवं बाह्य प्रमाणनों के अलावा उन्हें 125 एड-एक्स प्रमाणनों का एक बास्केट उपलब्ध कराया गया है।

बाहरी प्रशिक्षण: वरिष्ठ पदधारियों को उच्च स्तर/विषय केंद्रित बाह्य प्रशिक्षण प्रदान किया गया। इस तरह का प्रशिक्षण इसलिए महत्वपूर्ण है क्योंकि उनके प्रबंधन दर्शन, दृष्टिकोण और प्रकृति का, बैंक में नीति निर्माण और कर्मचारियों की बड़ी संख्या पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है।



स्वतंत्रता दिवस के अवसर पर माननीय अध्यक्ष महोदय द्वारा सुरक्षा कर्मियों की समीक्षा

6. अंतर्निहित नेतृत्व कौशल को विकसित करना :

नेतृत्व वाले पदों के लिए अधिकारियों को तैयार करना शुरुआत से ही प्रारम्भ हो जाता है। अधिकारियों को उनके कैरियर पथ के विभिन्न चरणों पर विभिन्न नेतृत्व कौशलों में प्रशिक्षित किया जाता है। वित्त वर्ष 2019-20 में कनिष्ठ अधिकारियों के लिए प्रबंधन विकास कार्यक्रम के माध्यम से आपके बैंक ने अपने युवा नेताओं को तैयार किया है। पहली बार क्षेत्रीय प्रबंधक बनने वालों को परिचालनात्मक नेतृत्व (ऑपरेशनल लीडरशिप) का प्रशिक्षण दिया गया। सभी नए पदोन्नत डी जी एम और जी एम को व्यवसाय एवं कार्यनीतिक नेतृत्व प्रशिक्षण (बिजनेस एंड स्ट्रैटेजिक लीडरशिप ट्रेनिंग) प्रदान किया गया।

7. ज्ञानार्जन का सुदृढ़ीकरण :

'जस्ट इन टाइम लर्निंग' आस्क एसबीआई :

बढ़ती बैंकिंग जटिलता के साथ, फ्रंटलाइन पदधारी हर दिन नई समस्याओं का सामना करते हैं। तत्काल (रियल टाइम) सर्च इंजन आस्क एसबीआई की सुविधाओं और ज्ञान भंडार (नालेज बैंक) का उन्नयन करके उनकी तत्काल ज्ञान की आवश्यकता को पूरा किया गया है। इसके साथ-साथ, बेहतर सुगमता के लिए, ज्ञान भंडार को ईएमएम प्लेटफॉर्म के माध्यम से मोबाइल पर उपलब्ध कराया गया है। वित्त वर्ष 2019-20 में, 85% शाखाओं ने इस सुविधा का उपयोग किया है।

सोशल लर्निंग "ऑनलाइन केस स्टडी डिस्कशन बोर्ड" :

डोमेन विशेषज्ञों के एक आभासी समुदाय के निर्माण और कर्मचारियों के बीच सम-स्तर के सामूहिक सीख (गुप लर्निंग) को बढ़ावा देने के लिए, एसबीआई ने रियल लाइफ केस स्टडीज के आधार पर एक डिस्कशन बोर्ड प्लेटफॉर्म शुरू किया है। डिस्कशन बोर्ड को कई उपकरणों के माध्यम से सुलभता के साथ मंच के अनुसरणीय बनाया गया है। प्रारंभ करने के 4 महीने के भीतर 36,000 से अधिक कर्मचारियों ने 3.5 लाख + साइट विजिट के साथ फोरम को एक्सेस किया है।

ज्ञानार्जन का सरलीकरण:

दैनिक क्विज कैप्सूल "माई क्वेस्ट टुडे" : क्रेडिट, उभरते क्षेत्रों और बैंक के दिशानिर्देशों पर ज्ञान को ताजा करने का एक संक्षिप्त दैनिक क्विज प्लेटफॉर्म प्रारंभ किया गया है। इसके प्रारंभ होने के दो महीनों के भीतर "माई क्वेस्ट" में प्रतिभागी हिट्स की संख्या 31000 को पार कर गई है।

प्ले टू लर्न ऐप : बेहतर अनुभव और वर्धित अवधारणा के लिए 2019-20 में एक क्विजिंग ऐप आरंभ किया गया था। "प्ले टू लर्न ऐप" के लिए 21,250 प्रश्नों का एक ज्ञान भंडार बनाया गया है और पंजीकरण की संख्या 10,000 के मील के पत्थर को पार कर गई है।

डोरस्टेप प्रशिक्षण - "विजिटिंग फैकल्टी स्कीम" : कार्यस्थल में व्यवधान को कम करने के लिए वी एफ एस का संवर्धन किया गया है। ग्राहक के साथ दिन-प्रति दिन किए जाने वाले परिचालनों के परिचालनगत संदेहों के निराकरण के लिए एस बी आई एल डी के संकाय अब क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालयों (आरबीओ) की समीक्षा बैठकों में भाग लेते हैं।

8. प्रभावी पहुंच के लिए डिजिटल को अपनाना

वेबिनार: कार्यस्थल पर व्यवधान पैदा किए बिना कर्मचारियों के कौशल के उन्नयन के लिए मुख्य विषयों पर ऑनलाइन वेबिनार आयोजित करने के लिए सभी ए टी आई सुसज्जित थे।

मोबाइल फोन से प्रमाणन: विषय-सामग्री के वितरण और मूल्यांकन के लिए मोबाइल प्लेटफॉर्म पर एक ऐप शुरू किया गया है - शिक्षार्थियों को सीखने के "मील के पत्थर" सौंपे जाते हैं और उसके बाद मूल्यांकन के लिए क्विज आयोजित किए जाते हैं। समय के सर्वोत्कृष्ट उपयोग के कारण यह कर्मचारियों के लिए बेहद सफल साबित हुआ है।

क्लाउड आधारित एल एम एस: सभी ई-सामग्री को क्लाउड आधारित एल एम एस - मेघदूत में स्थानांतरित कर दिया गया था, जिसमें कहीं पर भी, उपयोगकर्ता के अनुकूल (यूजर फ्रेंडली) सुविधाओं के साथ स्व-निर्धारित गति के साथ सीखने की सुविधा है।

डिजिटल पुस्तकालय : स्व-मूल्यांकन के लिए एक प्रश्न बैंक सहित 754 ई-पाठ, 477 ई-कैप्सूल और 739

मोबाइल नगेट्स का एक डिजिटल भंडार बनाया गया है। कर्मचारी, अपने ज्ञानवर्धन के लिए उपयोगकर्ता के अनुकूल (यूजर फ्रेंडली) विशेषताओं के साथ, नए क्लाउड-आधारित शिक्षण प्रबंधन प्रणाली 'मेघदूत' पर सभी ई-पाठों का एक्सेस कर सकते हैं।

ई-भंडार:

प्रकरण अध्ययन: कुल 1329 सोच-उत्तेजक प्रकरण अध्ययनों को इन-हाउस विकसित किया गया है और कर्मचारियों द्वारा व्यावहारिक जानकारी प्राप्त करने के लिए उपलब्ध कराया गया है। वास्तविक जीवन बैंकिंग परिदृश्यों और खाता अनुभवों पर प्रकरण अध्ययन आधारित हैं। इनके कर्मचारी के उपयोग के लिए उपलब्ध कराने से पहले उन्हें, विषय सामयिकता, उपयोगिता, रुचि संबद्धता और डेटा सटीकता के लिए एक सामग्री वेटिंग समिति द्वारा शुद्ध कराया गया है।

बुकलेट: ग्राहक अभिमुख (फ्रंटलाइन) कर्मचारियों के लिए विविध बैंकिंग गतिविधियों पर दिशानिर्देशों के साथ 713 पुस्तिकाओं को इंटरनेट पर उपलब्ध कराए गए हैं।

ई-प्रकाशन : सभी ए टी आई कर्मचारी उपयोग के लिए इन-हाउस जर्नल और पत्रिकाओं का प्रकाशन करते हैं, जैसे बैंकिंग ब्रॉफ, एक पुरस्कृत प्रकाशन रहा है, जिसका, प्रबंधन के विभिन्न स्तरों द्वारा व्यापक रूप से बैंकिंग और वित्त विषयों के त्वरित सिंहावलोकन के लिए अनिवार्यतया सर्वश्रेष्ठ-इन-क्लास प्रकाशन के रूप में मांगी जाती है।

9. समावेशी प्रशिक्षण

परिचालन इकाइयों में समावेशिता को बढ़ावा देने के लिए "हैडलिंग पीडब्ल्यूडी एम्प्लॉईस" पर नई सामग्री विकसित

SBI
वीकेयर डिपॉजिट
जब फ़ायदा होगा बड़ा,
तो खुशियां होंगी ज्यादा.
अब वरिष्ठ नागरिकों के लिए
सावधि जमा राशियों
पर **6.2%*** की ब्याज दर
का लाभ उठाइए.
*न्यूनतम अवधि: 5 वर्ष | अधिकतम अवधि: 10 वर्ष
*केवल नई जमा राशियों और परिपक्व होने वाली
जमा राशियों के नवीकरण पर उपलब्ध.

की जा रही है। सेंटर ऑफ एक्सीलेंस, एसबीआई फाउंडेशन के समन्वय के साथ 237 दृष्टिबाधित और 73 बधिर कर्मचारियों को विशेषीकृत प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

10. अनुसंधान उपलब्धि (रिसर्च कांशंट) का निर्माण

डोमेन विशेषज्ञ अनुसंधान खंड बनाना: व्यवसाय से संबंधित चिंताओं को दूर करने के लिए सभी ए टी आई में डोमेन विशेषज्ञ अनुसंधान खंड बनाए गए हैं। अनुसंधान अधिकारियों द्वारा वित्तीय वर्ष 2019-20 में 65 से अधिक खोजी अध्ययन किए गए थे और इन अध्ययनों में किए गए 102 सिफारिशों को व्यवसाय इकाइयों (बी यू) ने कार्यान्वयन के लिए स्वीकार किया गया।

पोस्ट-डॉक्टरल रिसर्च फेलो: बी एफ एस आई क्षेत्र के लिए प्रासंगिक अभिनव और उच्च शैक्षणिक अनुसंधान गतिविधियों के लिए पी डी आर एफ भर्ती किए गए हैं। पी डी आर एफ ने राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों में अपने शोध निष्कर्षों को साझा किया है और बी एफ एस आई अनुसंधान के डोमेन में भारतीय स्टेट बैंक के प्रभाव स्थापित करने के लिए प्रमुख जर्नल/पत्रिकाओं में अपने शोध कार्यों को प्रकाशित किया है।

ग्रीष्मकालीन इंटरनिशिप नीति को बेहतर बनाना: वर्ष के दौरान, ग्रीष्मकालीन इंटरनिशिप नीति पर दुबारा गौर किया गया और छात्रों को व्यावसाय प्रासंगिक परियोजनाओं में समर्पित करने के लिए इसे बेहतर बनाया गया। सभी शीर्ष स्तर के यूजीसी/ए आई सी टी ई द्वारा निजी और सरकारी संस्थानों में विभिन्न शैक्षिक पाठ्यक्रमों का अध्ययन करने वाले 305 छात्र ग्रीष्मकालीन इंटरनिशिप कार्यक्रम के तहत जुड़े हुए थे।

11. गति बनाए रखना

वित्त वर्ष के अंत में कोविड-19 ने प्रहार किया परंतु आपके बैंक के वर्चुअल लर्निंग टूल्स के कारण प्रशिक्षण की निरंतरता को अधिक प्रभावित नहीं किया। कभी-भी सीखने और ऑन-डिमांड वेबिनार कक्षाओं के लिए एक निर्बाध माध्यम को प्रोत्साहित किया गया।

2. सूचना प्रौद्योगिकी

क. नेटवर्क, आर्किटेक्चर एवं इंफ्रास्ट्रक्चर

कम डाउनटाइम और निर्बाध स्थायी कनेक्टिविटी सुनिश्चित करने के लिए आपके बैंक ने दो और दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) को अपने साथ जोड़कर कुल टीएसपी की संख्या ग्यारह कर ली है।

नेटवर्क के नियंत्रण और निगरानी का सिंगल पॉइंट स्थापित करने के लिए वर्ष के दौरान नेटवर्क सुरक्षा नीति प्रबंधक (एनएसपीएम) बनाया गया है।

आईटी कार्यनीति के सही विकास और निष्पादन के लिए आपके बैंक ने एक व्यापक दृष्टिकोण अपनाकर उद्यम विश्लेषण, डिजाइन, योजना और कार्यान्वयन के लिए उद्यम आर्किटेक्चर (ईए) की शुरुआत की है। बैंक के पास बेहतरीन टूल उपलब्ध हैं, जो, योजना बनाने, विश्लेषण, डिजाइन और निष्पादन के लिए उद्यम आर्किटेक्चर्स, व्यवसाय और आईटी हितधारकों को सहयोग प्रदान करते हैं।

वर्ष 2014 में बैंक का निजी क्लाउड “मेघदूत” आरंभ किया गया था, जो 1000 + एप्लीकेशनों को सफलतापूर्वक आईएएएस उपलब्ध करा रहा है। इसकी स्केलेबल आर्किटेक्चर के साथ 15000 वर्चुअल सर्वरों को मांग पर इंग्र उपलब्ध कराने की क्षमता है। और यही अपनी पीएएएस (प्लेटफॉर्म के रूप में सेवा) तैयार करने की ओर अग्रसर है। आपके बैंक का अपना पहला “नवीनतम तकनीक” युक्त “टियर-3” डेटा सेंटर हैदराबाद में एक सुरक्षित भूकंपीय क्षेत्र (Zone2) में सुरक्षा की 9 परतों से तैयार किया गया है।

आपका बैंक 22,100 + एसबीआई शाखाओं में स्थित सभी भौतिक सर्वरों को डेटा सेंटर सुरक्षा के साथ आभासी वातावरण में केंद्रीकृत स्थान पर परिवर्तित कर रहा है, जिसके परिणामस्वरूप बिजली की बचत होगी और ग्रीनहाउस गैसों में कमी आएगी।

आपके बैंक को उसके पास दुनिया का सबसे बड़ा ओरेकल डेटाबेस होने पर गर्व है, जिसे ओरेकल डीबी संस्करण 12c में सफलतापूर्वक अपग्रेड किया गया है।

ख. उत्पादकता और दक्षता

एंटरप्राइज मोबिलिटी मैनेजमेंट (ईएमएम): आंतरिक उत्पादकता बढ़ाने के लिए आपके बैंक ने ईएमएम समाधान अपनाया है, जो कर्मचारियों की उत्पादकता और दक्षता बढ़ाने के लिए कर्मचारियों को कहीं भी ‘ऑफिस-ऑन-द-गो’ टूल प्रदान करता है।

ऑफिस 365: ऑफिस 365 बैंक के कर्मचारियों को बहुत से एप्लीकेशन्स प्रदान करता है। यह आंतरिक एप्लीकेशन/वर्कफ्लो का ऐसा प्लेटफॉर्म उपलब्ध कराता है, जो आपके बैंक के वर्कफ्लो का ऑटोमेशन कर पेपरलेस कार्य करने में मदद कर रहा है।

आईटी सेवा प्रबंधन (आईटीएसएम): यह प्रयोक्ताओं के लिए आईटी सेवाओं का एक निगरानी टूल है, जो समाधान हेतु जरूरी अलर्ट जनरेट करने के लिए आईटी इंफ्रास्ट्रक्चर पर निगरानी रखता है।

एसएमएस सेवा - एप्लीकेशन आधारित एसएमएस गेटवे: आपके बैंक में एक एकीकृत प्रणाली है, जो 5,000 एसएमएस प्रति सेकंड और 12 करोड़ एसएमएस प्रति दिन की मौजूदा क्षमता के मुकाबले 50,000 एसएमएस प्रति सेकंड और 40 करोड़ एसएमएस प्रति दिन संभालने में सक्षम है, जिससे ग्राहक को लेनदेन के लिए जरूरी एसएमएस अलर्ट मिलना सुनिश्चित होता है।

उपयोगकर्ता अनुभव डिजाइन केंद्र (यूएक्सडीसी): आपके बैंक में अत्याधुनिक यूएक्सडीसी का प्रयोग किया जाता है, जो सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकिंग उद्योग में अपनी तरह का पहला प्रयोग है। इसका उद्देश्य प्रयोक्ताओं को उद्देश्यपूर्ण और संगत अनुभव प्रदान करना है। इसमें ब्रांडिंग, डिजाइन, उपयोगिता और कार्यात्मकता के विभिन्न पहलुओं सहित उत्पाद तैयार और एकीकृत करने की पूरी प्रक्रिया का डिजाइन शामिल है। यह सुनिश्चित करता है कि हमारी प्रक्रियाएं और उत्पाद वास्तव में ग्राहक उन्मुखी हैं और हम समय के साथ इनमें सुधार कर रहे हैं। हम अधिक इमर्सिव डिजाइन तैयार करने और ग्राहकों के अनुभव को बेहतर बनाने के लिए संवर्धित और आभासी वास्तविकता (एआर/वीआर) के लिए भी कार्य कर रहे हैं। आनंदपूर्ण ग्राहक अनुभव के लिए आपका बैंक प्रत्येक एप्लीकेशन का कई प्रकार की टेस्टिंग से गुजरना सुनिश्चित करता है, जिनमें से कुछ का उल्लेख नीचे किया गया है।

एप्लिकेशन टेस्टिंग: आपका बैंक प्रत्येक एप्लिकेशन के कई टेस्टिंग सुनिश्चित करता है। आपका बैंक सख्त निष्पादन टेस्टिंग करता है, जिससे कार्य की अत्यधिक मात्रा में भी अनुक्रियता, मापनीयता, विश्वसनीयता, संसाधन उपयोग एवं स्थायित्व की दृष्टि से या एप्लिकेशन आशयित मापदण्डों की पूर्ति कर सके। चूंकि आपके बैंक का नेटवर्क देशभर में फैला हुआ है जहां अलग-अलग बैंडविड्थ की उपलब्धता है। इसलिए अलग-अलग नेटवर्कों की स्पीड के तहत एप्लीकेशनों का प्रदर्शन निर्धारित करने के लिए थ्रॉटल टेस्टिंग शुरू की गई है। यह कम बैंडविड्थ पर एप्लीकेशन के प्रदर्शन का विश्लेषण करने में मदद करता है।

रोबोटिक प्रोसेस ऑटोमेशन (आरपीए) टूल: आपका बैंक आरपीए टूल का भी उपयोग करता है। यह डिजिटल सिस्टम में इसानी कार्यों का अनुकरण और एकीकृत करने के लिए कंप्यूटर सॉफ्टवेयर या “रोबोट” को संबद्ध करना संभव बनाता है। आरपीए रोबो डेटा कैप्चर करने और मनुष्यों की तरह एप्लीकेशनों में परिवर्तन करने के लिए उपयोगकर्ता इंटरफ़ेस का उपयोग करते हैं। यह बार-बार किए जाने वाले कार्यों के लिए अन्य प्रणालियों

के साथ संपर्क करता है। आपका बैंक विभिन्न एप्लीकेशनों के ऑटोमेटेड रिग्रेशन टेस्टिंग के लिए यूआईपाथ का उपयोग कर रहा है। यह टूल पारंपरिक ऑटोमेशन टेस्टिंग टूल्स की तुलना में 20-30% तेज है और इसे विशेषीकृत ऑटोमेशन इंजीनियरों की आवश्यकता नहीं है, जिससे लंबी अवधि में समय और पैसे की बचत होती है।

मोबाइल ऑटोमेटेड टेस्टिंग (मैट) टूल: आपका बैंक मोबाइल ऐप्स के ऑटोमेटेड टेस्टिंग के लिए ऐपियम, ओपन सोर्स ऑटोमेशन टूल का उपयोग करता है। ऐपियम का उपयोग करके मोबाइल उपकरणों (एंड्रॉइड और आईओएस), टैबलेट और आईपैड आदि पर ऑटोमेटेड टेस्टिंग चलाई जा सकती है। नई सुविधाओं और कार्यक्षमताओं के साथ अपडेट किए जाने पर ऐपियम मोबाइल ऐप रिग्रेशन आसान बनाता है।

ग. योनो

सभी आवश्यकताओं के लिए एक उत्पाद YONO में कई ग्राहक केंद्रित उत्पादों को जोड़ा गया है जैसे:

- शाखा में जाने और कागजी कार्रवाई के बिना प्री-अप्लूड ऑनलाइन वैयक्तिक ऋण।
- भीम यूपीआई और क्यूआर कोड के माध्यम से सुविधाजनक फंड ट्रांसफर।
- एटीएम और पीओएस से बिना कार्ड नकद निकासी के साथ ही पीओएस में बिना कार्ड खरीदारी।
- धारण योग्य (वियरेबल)/स्मार्ट वॉच का उपयोग करके टैप और तुरंत भुगतान।
- बैंक की संयुक्त उद्यम कंपनियों (एसबीआई लाइफ, एसबीआई कैप्स, एसबीआई काइर्स, एसबीआई म्यूचुअल फंड और एसबीआई जनरल इश्योरेंस) के विभिन्न वित्तीय उत्पादों की एक ही प्लेटफॉर्म पर ऑनलाइन खरीद की सुविधा। ग्राहक तुरंत 20 लाख रुपये तक के जीवन बीमा कवर का लाभ उठा सकते हैं।

घ. विश्लेषण, कृत्रिम बुद्धि (एआई) और मशीन लर्निंग

प्रणाली के भीतर के प्रमुख अड़चनों का समाधान करते हुए आपके बैंक का विश्लेषण विभाग उत्कृष्टता केंद्र और उपयोगिता सृजन विभाग बनने के अपने लक्ष्य को पूरा करने के लिए प्रतिबद्ध है। यह विभाग भविष्य के लिए उपयोगी एआई/एमएल आधारित विविध पूर्वानुमेय मॉडल विकसित करने संबंधी बैंक के लिए महत्वपूर्ण मद्दों पर ध्यान देता है। पिछले पांच वर्षों में विश्लेषण टीम ने नवीनतम टूल्स, एल्गोरिदम आदि का उपयोग करके बैंक

के लगभग सभी क्षेत्रों के लिए विभिन्न उपयोगी मॉडल तैयार किए हैं। पिछले दो वर्षों के दौरान 30 + मशीन लर्निंग मॉडल आंतरिक रूप से विकसित किए गए हैं। ऐसे उत्पादों और मॉडलों के कुछ उदाहरण इस प्रकार हैं:

व्यवसाय क्षेत्र: विभिन्न वैयक्तिक खंड ऋणों में लीड्स के लिए अनुमोदन इंजन, प्रवृत्ति आधारित पूर्णतया डिजिटल “प्री-अप्लूड पर्सनल लोन (PAPL)”, 4-क्लिक एसएमई लोन उत्पाद “प्री-अप्लूड मर्चेन्ट लोन (पीएमएल)”।

धोखाधड़ी और जोखिम क्षेत्र: संदिग्ध एटीएम धोखाधड़ियों, बचत खातों में संभावित मनी लॉन्ड्रिंग गतिविधियों का पता लगाने के लिए विकसित मॉडल।

क्रेडिट जोखिम क्षेत्र: एसएमई और वैयक्तिक खंड ऋणों में पूर्व चेतावनी स्ट्रेस सिग्नल की पहचान करने के लिए विकसित मॉडल।

अन्य क्षेत्र: आय रिसाव, क्रॉस-सेल और अप-सेल की पहचान करने के लिए मॉडल।

बैंक एआई/एमएल आधारित मॉडल विकसित करने की ओर भी अग्रसर है जैसे कि प्री-अप्लूड बिजनेस लोन (पीएबीएल) के माध्यम से एसएमई ग्राहकों को डिजिटल रूप से ऋण, बीएसबीडी ग्राहकों को ऋण आदि।

आपके बैंक द्वारा एआई/एमएल को लागू करना गार्डनर हाइप साइकल के अनुसार है। यह इंडस्ट्री द्वारा मान्यता प्राप्त टूल है, जो एआई/एमएल में वैश्विक प्रौद्योगिकी प्रवृत्तियों को दर्शाता है। बैंक ने निर्देशानुसार “आपके बैंक में एआई और एमएल को लागू करने के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित तीन वर्ष का रोडमैप” प्रस्तुत किया है।

ङ. व्यवसाय आसूचना

व्यवसाय आसूचना अत्याधुनिक विश्लेषण का अग्रगामी है। इसे ध्यान में रखते हुए आपका बैंक दृश्यों, ग्राफिक्स, अंतर्निर्मित इंटेलिजेंस आदि के साथ अत्यधिक उपयोगी डैशबोर्ड्स तैयार कर रहा है, जिससे सभी क्षेत्रों को जरूरी जानकारी और सही निर्णय लेने में सहायता मिल रही है। यह डैशबोर्ड इंटरनेट, इंटरनेट, आईपैड, मोबाइल जैसे सभी प्लेटफार्मों में उपलब्ध हैं। बैंक में सही निर्णय लेने के लिए विभाग एकल स्रोत बनने की दिशा में अग्रसर है। इस प्रसार में विभाग ने डेटा गुणवत्ता को कम करने, आरबीआई की तत्व आधारित रिपोर्टिंग और विभिन्न अनुपालन और जोखिम अपेक्षाओं की शर्तों को पूरा करने के लिए मास्टर डैशबोर्ड और ऑटोमेटेड डेटा पॉइंट विकसित किए हैं। परिणामस्वरूप आपके बैंक की प्रतिष्ठा बढ़ी है।

पांच ट्रिलियन डॉलर की अर्थव्यवस्था बनाने के सरकार के विजन के अनुरूप रूपरेखा डैशबोर्ड तैयार करने में भी विभाग की महत्वपूर्ण भूमिका थी।

च. ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम)

आपके बैंक ने बिक्री, सेवा और विपणन कार्यकलापों के एकीकृत प्रबंधन के लिए एक अत्याधुनिक सीआरएम समाधान लागू किया है। यह विभिन्न सिस्टमों और चैनलों में की गई ग्राहक बातचीत को कैप्चर करता है और 360° दृश्य उपलब्ध कराता है। इसमें अंतर्निर्मित कैंपेन प्रबंधन मॉड्यूल हैं और यह सेवा की समय पर डिलीवरी सुनिश्चित करता है। सीआरएम समाधान का बैंक भर में प्रति माह 30 लाख उपयोगकर्ता लॉगिन के साथ व्यापक उपयोग किया गया है, जो कुल उपयोगकर्ताओं का 65% से अधिक है।

छ. डेटा वेयरहाउस (डीडब्ल्यूएच)

पिछले दस वर्षों में आपके बैंक के डेटा वेयरहाउस ने टी+1 आधार पर डेटा प्रदान करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है और यह 71+ सोर्स प्रणालियों को जोड़ता है। डेटा वेयरहाउस बैंक के केंद्रीय डेटा भंडार के रूप में कार्य करते हुए आरबीआई के नए निर्देशानुसार “तत्व आधारित रिपोर्टिंग” करने में सक्षम है।

आंकड़ों की अत्यधिक वृद्धि के साथ, विशेष रूप से लगातार विस्तारित डिजिटल इकोसिस्टम के कारण, आपका बैंक मांग पर डेटा प्रदान करने और डेटा गुणवत्ता और डेटा अखंडता को ध्यान में रखते हुए दिसंबर-2020 तक अत्याधुनिक आर्किटेक्चर युक्त “अत्याधुनिक डेटा-वेयरहाउस” स्थापित करने जा रहा है। इसकी स्थापना से आने वाले दिनों में आपकी बैंक की विश्लेषण टीम ज्यादा से ज्यादा नमोन्मेषी समाधान देने में सक्षम होगी।

ज. डेटा प्रबंधन कार्यालय (डीएमओ)

आपका बैंक एक मजबूत डेटा संचालन ढांचा स्थापित करके भारतीय बीएफएसआई क्षेत्र में अग्रणी बन गया है और मुख्य डेटा प्रबंधन अधिकारी के तहत डेटा प्रबंधन कार्यालय की स्थापना की गई है। डेटा गवर्नेंस तंत्र को डेटा गवर्नेंस काउंसिल (डीजीसी) द्वारा समर्थित एक शीर्ष स्तर की डेटा गवर्नेंस काउंसिल (एडीजीसी) के माध्यम से संचालित किया जा रहा है। यह संरचित दृष्टिकोण जटिलता को कम करेगा और पूरे बैंक में डेटा की गुणवत्ता और सुरक्षा सुनिश्चित करेगा, परिणामस्वरूप डेटा परिसंपत्तियों का बेहतर उपयोग हो सकेगा।

झ. रिपोर्टिंग, जोखिम और अनुपालन के लिए विश्लेषणात्मक प्लैटफॉर्म

वित्तीय रिपोर्टिंग का अधिकतम उपयोग सुनिश्चित करने और इसके जोखिम और वित्त कार्यों को सक्रिय करने के लिए आपके बैंक ने एक अत्याधुनिक वित्तीय विश्लेषण समाधान अपनाया है। यह डेटा की सटीकता सुनिश्चित करता है और लाभप्रदता, एएलएम और विनियामक अनुपालन में अंतर्दृष्टि प्रदान करता है। यह आर्थिक पूंजी, एफटीपी और विनियामक पूंजी जैसे विश्लेषणात्मक व्यावसायिक कार्यों में भी सुधार करता है। आपका बैंक आईएनएडी-एएस मानक अपनाने की तैयारी में है, जिसके अप्रैल-2020 से लागू होने की उम्मीद है।

ज. दक्षता

आपके बैंक ने अपने आईटी इकोसिस्टम तंत्र में वेंडर केंद्रित जोखिम और वेंडर निर्भरता कम करने के लिए आधुनिक तकनीक अपनाकर आंतरिक आईटी एप्लीकेशन तैयार किए हैं। ऐसे कुछ उदाहरण हैं:

- बजट और व्यय ट्रैकिंग एप्लीकेशन (बीटा)
- पार्टनर संबंध प्रबंध सॉफ्टवेयर (पीआरएमएस)
- जेनेरिक समाधान सॉफ्टवेयर
- सीआरआईएमएमएआर (सूचना और निगरानी की केंद्रीय रिपोर्टिंजर - विनियामक रिपोर्टों के ऑटोमेशन के लिए टूल)

ट. पेमेंट एग्रीगेटर और पेमेंट गेटवे (ई-पे और पीजी)

आपका बैंक व्यवसाय, व्यापारियों, ग्राहकों और वित्तीय संस्थानों के बीच निर्बाध ई-कॉमर्स लेनदेनों को सुविधाजनक बनाने के लिए विभिन्न प्रकार के भुगतान मोड्स पर स्वदेशी, अद्वितीय, पीसीआइडीएसएस प्रमाणित सुरक्षित प्लैटफॉर्म उपलब्ध कराता है। यह प्लैटफॉर्म हमारे भुगतान एग्रीगेटर (एसबीआई ई-पे) और पेमेंट गेटवे (एसबीआईपीजी) एप्लीकेशनों के माध्यम से हजारों व्यापारियों और बैंकों, वॉलेट एवं कार्ड जैसे भुगतान चैनलों से जुड़कर प्रदान किया जाता है। एसबीआईपीजी भुगतान एग्रीगेटर एसबी कलेक्ट, एसबीआई-एमओपीएस और योनो के सभी डेबिट/क्रेडिट कार्ड लेनदेनों को प्रोसेस करता है।

ठ. भुगतान प्रणाली (पीएस) और नकद प्रबंधन उत्पाद

आपका बैंक 9.38% से अधिक बाजार हिस्सेदारी तथा 25.73 करोड़ लेनदेन* के साथ कुल एनईएफटी आउटवार्ड विप्रेषण में एक प्रमुख हिस्सेदारी रखता है। आरटीजीएस में 1.79 करोड़ आउटवार्ड लेनदेन किए गए अर्थात् बैंक की 11.95% से अधिक बाजार हिस्सेदारी है। आपका बैंक अब 24x7 अपने सभी ग्राहकों को एनईएफटी सुविधा प्रदान करता है और सीमा पार वित्तीय और गैर-वित्तीय संदेशों के प्रेषण के लिए सुरक्षित स्विफ्ट मैसेजिंग प्लेटफॉर्म का उपयोग करता है।

आपके बैंक ने कॉर्पोरेट्स और सरकारों के थोक लेनदेनों की बिना रुकावट प्रोसेसिंग के लिए प्रौद्योगिकी आधारित प्लैटफॉर्म उपलब्ध कराया है। वर्ष के दौरान बैंक ने रेलवे, डाक विभाग, राज्य सरकारों (एमपी और छत्तीसगढ़) जैसे प्रतिष्ठित ग्राहकों और इंडिया बुल्स, रेलगेयर, टेक प्रोसेस, बजाज फिनसर्व आदि जैसे अधिदेश ग्राहकों को अपने साथ जोड़ा है, ताकि शुल्क आय अर्जित की जा सके और शाखाओं का लोड कम हो सके।

ड. वैकल्पिक वितरण चैनल

निर्बाध ऑनलाइन अनुभव प्रदान करने के लिए आपका बैंक 681 लाख रिटेल प्रयोक्ताओं, 26 लाख कॉर्पोरेट प्रयोक्ताओं, 54 करोड़ डेबिट कार्ड ग्राहकों को विविध डिजिटल बैंकिंग सेवाएं और 9 क्षेत्रीय भाषाओं (गुजराती, मराठी, तेलुगु, तमिल, कन्नड़, मलयालम, पंजाबी, ओडिया और बांग्ला) में मोबाइल ऐप की सुविधा प्रदान कर रहा है।

आपके बैंक ने कई नई सेवाएं शुरू की हैं जैसे:

- आरआईएनबी पोर्टल में ई-कॉमर्स लेनदेनों के लिए रियल टाइम डिमांड लोन, निवासी भारतीयों को इमेल पर ओटीपी सुविधा जोड़ी गई
- सीआईएनबी में पूर्व अनुमोदित मर्चेन्ट लोन, सरल ग्राहकों के लिए डेबिट कार्ड अधिप्रमाणन ऑनबोर्डिंग और गैर-वैयक्तिक खातों के लिए खाता खोलने की सुविधा जोड़ी गई
- ईएमआई के भुगतान के लिए ऑनलाइन ई-अधिदेश तैयार करना;
- ऑनलाइन और क्यूआर एप्लीकेशनों के माध्यम से वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए यूपीआई प्लेटफॉर्म के साथ व्यापारियों को जोड़ना;
- EMI@POS सुविधा
- देश भर के यात्रियों की बिना रुकावट गतिशीलता सुनिश्चित करने के लिए क्यूस्पार्क विशेषताओं युक्त राष्ट्रीय साझा गतिशीलता रुपे कार्ड।



डिस्ट्रिक्ट (लद्दाख) शाखा का शुभारंभ अध्यक्ष महोदय द्वारा

ढ. साइबर सुरक्षा

आपका बैंक ऑनलाइन/ऑफलाइन लेनदेन करते समय आपकी सुरक्षा के लिए अतिरिक्त उपाय करने में अग्रणी है जैसे लॉगिन (छवि और आवाज) में कैप्चा की शुरुआत, आईएनबी एक्सेस को लॉक/अनलॉक करने का प्रावधान, सीबीएस, ग्राहक अनुरोध एवं शिकायत फॉर्म (नया), इंटरनेट बैंकिंग और योनो लाइट जैसे विभिन्न माध्यमों से यूपीआई को सक्रिय/निष्क्रिय करना, प्रीपेड कार्डधारकों को उनकी आवश्यकतानुसार लिमिट निर्धारित करने की सुविधा देना, सुबह 8 बजे से रात 8 बजे तक 10000 रुपये से अधिक की नकद निकासी लेनदेन के लिए एटीएम आधारित कार्ड निकासी सुविधा को आरंभ करना, एटीएमों में एक समान ग्राहक इंटरफेस तथा त्वरित समाधान देने के लिए मानकीकृत और सुरक्षा विनियमित नीतियों के तहत एमवीएस-ईपीएस-ओपीएस समाधान लागू करना शामिल है। आपके बैंक ने सांसदों को प्रीपेड कार्ड प्रदान करके संसद के कैटीनों को डिजिटाइज्ड किया है।

ण. विदेश स्थित कार्यालय और ट्रेजरी सहायता सेवाएं

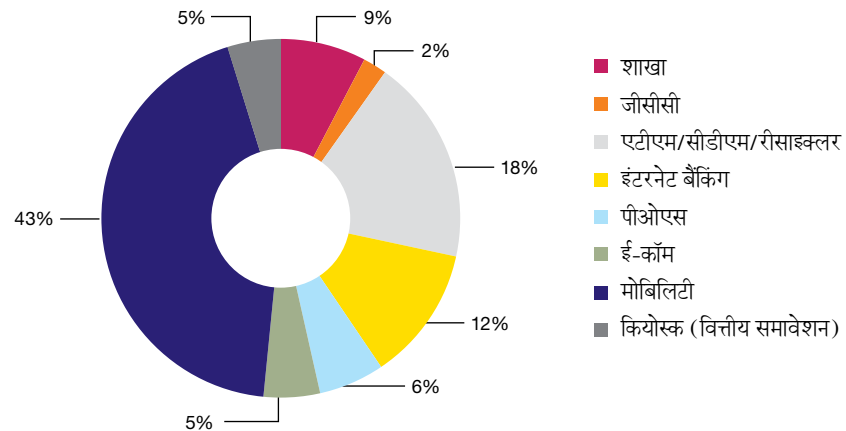
आपके बैंक ने फिनकल कोर, ट्रेजरी एवं कनेक्ट 24 जैसे एप्लीकेशनों की अधिक उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए वातावरण तैयार किया है, जिनसे एप्लीकेशनों की विश्वसनीयता, दक्षता, उत्पादकता, सुरक्षा और स्केलेबिलिटी बढ़ती है और निर्बाध ग्राहक सेवा सुनिश्चित की जाती है। आपके बैंक ने आपदा स्थितियों के दौरान परिचालन में निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए डीलिंग रूम के लिए नवीनतम बुनियादी ढांचे से सुसज्जित बीसीपी साइट भी स्थापित की है।

विभिन्न आकर्षक सुविधाओं के साथ एक व्यापक मोबाइल बैंकिंग एप्लीकेशन योनो एसबीआई ग्लोबल यूके तथा मॉरीशस में लॉन्च किया गया है।

आपके बैंक ने गत वित्तीय वर्ष के दौरान ब्रिटेन, जर्मनी, बेल्जियम और बहरीन में ओपन बैंकिंग सुविधा और श्रीलंका एवं जर्मनी में कॉरपोरेट प्रयोक्ताओं के लिए इंटरनेट बैंकिंग सुविधा शुरू की है।

आपके बैंक ने योनो प्लेटफॉर्म पर एक्जिम बिलों के साथ कॉरपोरेट विदेशी मुद्रा व्यवसाय को एकीकृत करने की सुविधा प्रदान की है और दस्तावेज प्रबंधन और वर्कफ्लो को ऑटोमेट किया है।

अप्रैल 2019 से मार्च 2020 तक वैकल्पिक चैनलों का हिस्सा % में



लेनदेन की संख्या करोड़ रुपये में

शाखा	जीसीसी	एटीएम/सीडीएम/रीसाइकलर	आईएनबी	पीओएस	ईकॉम	मोबिलिटी	कियोस्क
106.32	24.88	246.53	158.16	77.62	67.10	578.00	63.13

त. मर्चेट अर्जन व्यवसाय -परिचालन (एमएबी-ऑप्स)

वर्ष के दौरान मर्चेट अर्जन व्यवसाय परिचालन के तहत योनो Cash@PoS और योनो Sale@PoS, व्यापारियों को भुगतान करते समय ग्राहकों के अनुभव को बेहतर बनाने के लिए मेट्रो परियोजनाएं, पाइनलेक्स संचालित टर्मिनलों पर एसबीआई डेबिट कार्ड पर ईएमआई। भारतीय रिजर्व बैंक के अनुसार जैसी ग्राहक केंद्रित परियोजनाएं

शुरू की गई। आपका बैंक 31-03-2020 तक देश के कुल पीओएस टर्मिनलों में से 6.73 लाख टर्मिनल (13.43% बाजार हिस्सेदारी) उपलब्ध कराकर बाजार हिस्सेदारी में तीसरे नंबर पर है।

थ. विशेष परियोजना

अपने ग्राहकों का बैंकिंग अनुभव बेहतर बनाने के लिए आपका बैंक विशेष परियोजनाओं पर कार्य कर रहा है। कुछ परियोजनाओं का विवरण इस प्रकार है:

सुविधा लौट आयी फिर एक बार!

योनो पर एसबीआई अकाउंट खोलने के लिए अधिकृत रूप से मान्य कागजातों का इस्तेमाल करें और अपना अमूल्य समय बचाइए.

- अकाउंट खोलने के समय कोई अलग सीक्युरिटी प्रक्रिया नहीं की जाएगी.
- ग्राहक को अकाउंट खोलने का फॉर्म नहीं भरना होगा.

Lifestyle & banking, dono.

Download & Register now

sblyono.sbi

जॉबिंग कॉम्पली के लिए ई-संग्रहण R&DB/58.D9-YONO/04
दिनांक: 16 जनवरी 2019 तक



वेबसाइट: आपके बैंक ने अपनी कॉर्पोरेट वेबसाइट को नया रूप दिया है और बेहतर ग्राहक अनुभव के लिए इसका हिंदी संस्करण भी लॉन्च किया है। हमारी संवहनीयता पहल को प्रदर्शित करने के लिए संवहनीयता वेबसाइट शुरू की गई है।

जीएसटी टैक्स इंजन: ग्राहकों की जीएसटी संबंधी सभी जरूरतों का केंद्रीकृत समाधान जैसे जीएसटी आर1, जीएसटीआर7, जीएसटीआर3बी आदि रिटर्नों की फाइलिंग, क्रय डेटा के साथ जीएसटी 2ए का मिलान, समेकित GSTIN वार इनवॉयस का जनरेशन, रियल टाइम इनवॉयस और ई-वे बिल जनरेशन।

एनपीएस (राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली): राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली को सेवा प्रदान करने के लिए आपके बैंक ने केंद्रीकृत एप्लीकेशन का अखिल भारतीय रोल आउट किया।

सीकेवाईसी: सीकेवाईसी एप्लीकेशन का उपयोग करके लगभग 1.23 करोड़ सीकेवाईसी नंबर जनरेट किए गए थे और 12.00 लाख सीकेवाईसी रिकॉर्ड अपडेट किए गए थे।

एसबीआई वेल्थ: विविध बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करने वाली हमारी व्यक्तिगत सेवा जो हमारे प्रीमियम ग्राहकों के लिए सर्वश्रेष्ठ जीवनशैली लाभों से परिपूर्ण है, शुरू की गई। ग्लोबल एनआरआई ई-वेल्थ सेंटर शुरू किया गया है।

एपीवाई (अटल पेंशन योजना) में एसटीपी (सीधी प्रोसेसिंग) की शुरुआत करना: एनएसडीएल सीआरए प्रणाली में एसबीआई नोडल कार्यालय द्वारा बिना इंसानी हस्तक्षेप के एसटीपी सेवा का उपयोग कर उपभोक्ता पंजीकरण और अंशदान फाइलों को अपलोड करना।

द. कॉरपोरेट और एसएमई ऋण

आंतरिक रूप से विकसित एप्लीकेशन ऋण जीवन चक्र प्रबंधन प्रणाली (एलएलएमएस) के माध्यम से क्रेडिट प्रक्रिया के पूरे जीवन चक्र को ऑटोमेट किया गया है। बेहतर जोखिम प्रबंधन द्वारा क्रेडिट प्रक्रिया का मानकीकरण हुआ है और परिणामस्वरूप टैट में सुधार होने से उपयोगकर्ता अनुभव बेहतर हुआ है।

ई-मुद्रा: आम आदमी के लिए 24 x7 उपलब्ध, आवेदन/प्रोसेसिंग से संवितरण तक मुद्रा लोन की संपूर्ण प्रक्रिया को बिना किसी इंसानी हस्तक्षेप के डिजिटल करना।

एनबीएफसी सह-सृजन: एनबीएफसी की लीड्स के आधार पर पूर्व निर्धारित अनुपात में एसबीआई द्वारा संवितरित किए गए मांग और मीयादी ऋणों के सह-सृजन के लिए एनबीएफसी के साथ एकीकरण की स्वचालित प्रक्रिया शुरू करके हमने प्राथमिकता क्षेत्र अग्रिम पोर्टफोलियो में वृद्धि की है। भारतीय स्टेट बैंक पूर्व-निर्धारित अनुपात में ऋण संवितरित करता है, जबकि गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां आवश्यक अनुवर्तन एवं वसूलियां करती हैं।

सीपीएम विश्लेषण टूल (पीएसएम):

स्वीकृति बाद प्रभावी निगरानी के लिए डेटा का विश्लेषण करके नई सुविधा शुरू की गई है।

उन्नत पेस टूल: ग्राहक के सभी बैंकिंग लेनदेनों को समेकित करना और लॉजिक इनबिल्ट के आधार पर इसे वर्गीकृत करना, ताकि सभी गैर-व्यावसायिक लेनदेनों को हटाकर शुद्ध व्यावसायिक कारोबार का आकलन किया जा सके।

ध. खुदरा ऋण (आरएलएमएस)

पांच एप्लीकेशनों एलओएस (पीबी), एलओएस (कृषि), ओसीएस, ओपीएस और एलसीएस के माध्यम से पूरा क्रेडिट विवरण उपलब्ध कराकर बैंक स्तर पर रिटेल लोन अंडरराइटिंग तथा अनुवर्ती कार्य करता है।

एलओएस पीबी: यह 21000 से अधिक शाखाओं/आरएसीपीसी/आरएसएमसी/आरबीओ और 100000 से अधिक उपयोगकर्ताओं को जोड़ता है। चालू वित्त वर्ष 2019-20 में एलओएस पीबी से कुल 30,36,112 ऋण खातों में 2,66,449 करोड़ रुपये की राशि स्वीकृत की गई है।

एलओएस कृषि: यह 21000 से अधिक शाखाओं/आरएसीपीसी/आरबीओ और 149000 से अधिक उपयोगकर्ताओं को जोड़ता है। वर्तमान वित्त वर्ष में कुल 41,77,068 ऋण खातों में 62,976.54 करोड़ रुपये की राशि स्वीकृत की गई थी।

कृषि गोल्ड लोन: वित्त वर्ष 2020 में एक ऐसी ऋण योजना शुरू की गई, जो ऋण के आवेदन से ऋण संवितरण तक का समय कम करके 7 मिनट कर देता है।

ऑटो ऋण के लिए सीएलपी: मशीन आधारित विश्लेषण और क्रेडिट निर्णय के आधार पर तुरंत सैद्धांतिक मंजूरी के लिए सीएलपी में एक संपर्क रहित मॉड्यूल वित्त वर्ष 2020 में शुरू किया गया।

न. वित्तीय समावेशन और सरकारी योजनाएं (एफआई एवं जीएस)

वित्तीय समावेशन का दायरा बढ़ाने और ग्राहकों की सुविधा के लिए वर्ष के दौरान निम्नलिखित नई सुविधाएं जोड़ी गईं:

एफआई चैनल (बीबीपीएस) के माध्यम से बिल भुगतान: सीएसपी आउटलेट्स पर उपयोगिता बिलों का भुगतान करने के लिए ग्राहकों के लिए एक अतिरिक्त चैनल।

योनी नकद: एफआई और गैर एफआई ग्राहक सीएसपी आउटलेट्स पर एमएटीएम का उपयोग कर बिना एटीएम कार्ड योनी ऐप के माध्यम से नकदी निकाल सकते हैं।

बीसी चैनल में आधार डेटा वॉल्ट: इकोसिस्टम में आधार का प्रयोग कम करने के लिए बीसी चैनल में आधार डेटा वॉल्ट की विनियामक अपेक्षा लागू की गई है।

द्वारस्थ (डोर स्टेप) बैंकिंग: नया एप्लीकेशन जिसमें ग्राहक अपने घर/कार्यस्थल से नकदी प्राप्ति, नकद सुपुर्दगी, चेक लेने के लिए अनुरोध कर सकता है।

आधार डेटा वॉल्ट:

आधार डेटा वॉल्ट आधार नंबर धारकों की निजता की रक्षा के लिए बैंक की एक बड़ी पहल है, जिसे यूआईडीएआई द्वारा निर्धारित दिशा-निर्देशों के अनुसार आधार अधिप्रमाणन इको सिस्टम की सुरक्षा बढ़ाने के लिए तैयार किया गया है। यह न केवल आधार नंबर को उपयोग में लाने को कम करता है बल्कि आधार नंबरों तक केवल विश्वसनीय और अधिकृत पहुंच सुनिश्चित करता है।

प. नवोन्मेष (इनोवेशन) अनुभाग

आपके बैंक में बैंकिंग क्षेत्र में नवोन्मेषी विकास, सहयोग और अनुभव तथा अभिनव विचारों का परीक्षण करने के लिए एक अत्याधुनिक अनुभाग है। नवोन्मेष अनुभाग बैंक की निम्नलिखित पहलों पर कार्य कर रहा है:

स्टार्ट-अप संबद्धता कार्यक्रम: फिनटेक स्टार्ट-अप से ऐसे नवोन्मेषी उत्पादों/समाधानों खरीदना, जो उभरती/आला प्रौद्योगिकियों पर आधारित हैं और रोजगार सृजन या धन सृजन की क्षमता रखने वाले बैंक के लिए उपयोगी हैं।

हैकाथॉन/क्राउड सोर्सिंग: इसका उद्देश्य स्टार्ट-अप और इन-हाउस डेवलपर्स के बीच एक परिणाम आधारित प्रौद्योगिकी संस्कृति को बढ़ावा देना है, जिसमें बैंक के लिए अत्याधुनिक समाधानों को चुस्त तरीके से विकसित करने पर ध्यान केंद्रित किया गया है।

उद्यमिता योजना: उद्यमिता (एंटरप्रेन्योरशिप) योजना का उद्देश्य अपने आंतरिक कर्मचारियों को उनके विचारों/अवधारणाओं या उत्पादों को आंतरिक वातावरण में लागू करने के लिए प्रेरित करना है।

फ. ग्राहक सेवा

आपके बैंक ने व्यापक शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) के एक अभिन्न अंग के रूप में अत्याधुनिक सीआरएम समाधान लागू किया है। सीआरएम समाधान ग्राहक के प्रति वचनबद्धता बढ़ाने के लिए सर्वांगीण दृष्टिकोण के साथ हमारे हितधारकों की सहायता करता है। सीएमएस के अंतर्गत ग्राहक हमारे विभिन्न चैनलों जैसे संपर्क केंद्र, वेबसाइट, एसएमएस, ईमेल के साथ-साथ हमारी शाखाओं/कार्यालयों के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं तथा अपनी प्रतिक्रिया व सुझाव दे सकते हैं तथा प्रश्न पूछ सकते हैं। हमारे संपर्क केंद्र देश के चार अलग-अलग भौगोलिक स्थानों पर वर्ष भर चौबीसों घंटे सप्ताह के सातों दिन कार्य करते हैं, ये केंद्र ग्राहकों को हिंदी, अंग्रेजी तथा 10 प्रमुख क्षेत्रीय भाषाओं में सेवा प्रदान करते हैं।

ग्राहक शिकायतों के समाधान की गुणवत्ता में सुधार के लिए, हमने स्थानीय प्रधान कार्यालय स्तर पर विशेष रूप से केंद्रीकृत शिकायत समाधान केंद्र स्थापित किए हैं। ग्राहक शिकायतों का उचित ढंग से समय पर समाधान हमारा उच्च फोकस क्षेत्र है। अतः, हमने ग्राहक शिकायतों के समाधान की गुणवत्ता पर ग्राहकों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने की प्रणाली शुरू की है। शाखाओं में ग्राहक सेवा स्तर के आकलन तथा आवश्यकतानुसार सुधारात्मक कार्रवाई के लिए हमने शाखाओं में गोपनीय रूप से जाने की प्रणाली विकसित की है। हम शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों के मूल कारणों का लगातार विश्लेषण करते हैं तथा शिकायतों को कम करने के लिए अपने उत्पादों व प्रक्रियाओं में आवश्यक सुधार करते हैं।

हम डिजिटल बैंकिंग को तेजी से आगे बढ़ा रहे हैं तथा निकट भविष्य में डिजिटलीकरण की अनेक और प्रक्रियाएँ शुरू की जाएंगी। डेटा एनालिटिक्स तथा कृत्रिम बुद्धि से समर्थित हमारा सीआरएम टूल ग्राहकों को अनोखा अनुभव प्रदान करता है और ग्राहकों के संतुष्टि स्तर को बढ़ाता है।

वर्ष के दौरान, आपके बैंक ने बृहत ग्राहक संपर्क (मेगा कस्टमर मीट) व ग्राहक टाउन हॉल संपर्क जैसे अनेक आउटरीच कार्यक्रम आयोजित किए। वर्ष के दौरान हमने ग्राहक सेवा सर्वेक्षण भी किए तथा उन सर्वेक्षणों के परिणामों का उपयोग ग्राहक सेवा में सुधार करके ग्राहक का अनुभव बेहतर बनाने के लिए किया। शिकायतों में कमी लाने के लिए वर्ष के दौरान हमने कुछ अभियान चलाए, जिनके परिणाम उत्साहवर्धक रहे।

3. जोखिम प्रबंधन

क. जोखिम प्रबंधन विहंगावलोकन

आपके बैंक में जोखिम प्रबंधन के अंतर्गत लाभ और पूंजी पर जोखिम के नकारात्मक प्रभाव को कम करने के मुख्य उद्देश्य के साथ साथ जोखिम की पहचान, जोखिम का मापन, जोखिम का मूल्यांकन एवं उसका न्यूनीकरण शामिल है।

आपका बैंक किसी भी बैंकिंग व्यवसाय में अंतर्निहित विभिन्न जोखिमों से अच्छी तरह अवगत है। प्रमुख जोखिमों में ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, परिचालन जोखिम, चलनिधि जोखिम, एवं आईटी जोखिम शामिल हैं।

आपका बैंक सभी स्तरों पर जोखिम जागरूकता बढ़ाने का माहौल बनाने की दिशा में प्रतिबद्ध है। इसका उद्देश्य विभिन्न जोखिमों से बचने या उनका न्यूनीकरण सुनिश्चित करने के लिए साहबुर सुरक्षा उपायों सहित उपयुक्त सुरक्षा उपायों को लगातार उन्नत करना भी है।

आपके बैंक के पास अपने सभी विभागों में व्यवस्थित रूप से इन जोखिमों के मापन, मूल्यांकन, निगरानी एवं प्रबंधन के लिए नीतियाँ और प्रक्रियाएँ उपलब्ध हैं, जो इस ऋण, बाजार और परिचालन जोखिमों के अंतर्गत उन्नत दृष्टिकोणों का कार्यान्वयन करने वाले शीर्ष कंपनियों की श्रेणी में खड़ा करता है। वैश्विक सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाने का लक्ष्य रखते हुए भारतीय स्टेट बैंक ने उद्यम और समूह जोखिम प्रबंधन परियोजनाएँ शुरू की हैं एवं इसके कार्यान्वयन के लिए बाहरी सलाहकारों का सहयोग भी लिया जा रहा है।

बैंक ने बेसल III के कैपिटल रेगुलेशन्स पर भारतीय रिजर्व बैंक के विनियमों को लागू कर दिया है और आपके बैंक को बेसल III की वर्तमान आवश्यकताओं के अनुसार पर्याप्त रूप से पूंजीकृत किया गया है। कर्तव्यों के पृथकीकरण तथा जोखिम मापन, निगरानी एवं नियंत्रण कार्यों की निरपेक्षता को सुनिश्चित करने के लिए अंतर्राष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुरूप एक स्वतंत्र जोखिम प्रबंधन संरचना स्थापित की गई है।

यह ढांचा परिचालन स्तर पर व्यावसायिक इकाइयों के सशक्तिकरण को दृष्टि में रखता है, जिसमें प्रौद्योगिकी प्रमुख कारक है, जिससे उत्पत्ति के स्थान पर जोखिम की पहचान और प्रबंधन संभव हो पाता है। आपके बैंक और एसबीआई समूह में विभिन्न जोखिमों की निगरानी और समीक्षा कार्यकारी स्तर की समितियों और बोर्ड (आरएमसीबी) की जोखिम प्रबंधन समिति के माध्यम से की जाती है, जो नियमित रूप से बैठक करती है। परिचालन इकाई और व्यावसायिक इकाई स्तर पर भी जोखिम प्रबंधन समितियाँ बनाई गई हैं।

1. क्रेडिट जोखिम न्यूनीकरण उपाय

आपके बैंक ने क्रेडिट एक्सपोजर में जोखिमों की पहचान, माप, निगरानी और नियंत्रण के लिए मजबूत ऋण मूल्यांकन और जोखिम प्रबंधन ढांचे को लागू किया है। औद्योगिक वातावरण को एक समर्पित टीम द्वारा चिन्हित किए गए 39 उद्योगों/क्षेत्रों में, जो आपके बैंक के कुल अग्रिमों का लगभग 72% है (खुदरा और कृषि को छोड़कर), से प्रत्येक के लिए अपने दृष्टिकोण और विकास की संभावना तय करने के लिए एक संरचित तरीके से स्कैन, शोध और विश्लेषण किया जाता है। इन क्षेत्रों में जोखिमों की लगातार निगरानी की जाती है और जहाँ भी आवश्यक हो, संबंधित उद्योगों की तत्काल समीक्षा की जाती है। दूरसंचार क्षेत्र में लाइसेंस शुल्क और स्पेक्ट्रम उपयोग शुल्क पर उच्चतम न्यायालय के फैसले, एनबीएफसी के लिए तरलता जोखिम प्रबंधन ढांचे, चीनी उद्योग में निर्यात सब्सिडी, इस्पात क्षेत्र में गिरती कीमतों और एफटीए देशों से बढ़ते आयात जैसी घटनाओं के प्रभाव का विश्लेषण किया गया और संभावित जोखिमों को कम करने के लिए आपके बैंक द्वारा इन स्थितियों पर उचित प्रतिक्रियाओं का विश्लेषण भी किया गया। रियल एस्टेट/टेलीकॉम जैसे संवेदनशील/तनावग्रस्त क्षेत्रों को प्रदत्त ऋणों की समीक्षा छमाही अंतराल पर की जा रही है। पावर, टेलीकॉम, आयरन एंड स्टील, टेक्सटाइल जैसे क्षेत्र, जो एक चुनौतीपूर्ण दौर से गुजर रहे हैं, को लगातार देखा जाता है और नए घटनाक्रमों का विश्लेषण व्यापार समूहों के साथ साझा किया जाता है, ताकि वे उचित ऋण निर्णय ले सकें। विभिन्न स्तरों पर ऑपरेटिंग स्टाफ के लाभ के लिए ज्ञान साझाकरण सत्र आयोजित किए जाते हैं।

प्रत्येक उद्योग के लिए क्रेडिट रेटिंग थ्रेसहोल्ड उसके आउटलुक के आधार पर तय किए जाते हैं। आपका बैंक उधारकर्ता वार क्रेडिट जोखिम का आकलन करने के लिए विभिन्न आंतरिक क्रेडिट जोखिम मूल्यांकन मॉडल और स्कोर कार्ड का उपयोग करता है। उधारकर्ताओं की आंतरिक क्रेडिट रेटिंग के लिए मॉडल बैंक द्वारा स्वयं ही विकसित किए गए हैं। व्यापक सत्यापन और बैंक टेस्टिंग

फ्रेमवर्क प्रणालियों के माध्यम से उनकी समीक्षा की जाती है। बैंक के पास 'डायनामिक रिस्क ऑफ इंटरनल रेटिंग' फ्रेमवर्क भी है, जो तनाव और न्यूनीकरण तंत्र की शीघ्र पहचान की सुविधा प्रदान करता है।

बैंक ने ऋण उत्पत्ति सॉफ्टवेयर/ऋण जीवनचक्र प्रबंधन प्रणाली (एलओएस/एलएलएमएस) के माध्यम से ऋण मूल्यांकन प्रक्रियाओं के लिए एक आईटी प्लेटफॉर्म का आश्रय लिया है। आपके बैंक द्वारा विकसित मॉडल इन प्लेटफॉर्मों पर होस्ट किए जाते हैं, जो सिबिल और आरबीआई डिफॉल्टर्स की सूचियों के साथ इंटरफेस की क्षमता सम्पन्न हैं।

बैंक ने जोखिम समायोजित रिटर्न ऑन कैपिटल (आरएआरओसी) फ्रेमवर्क कार्यान्वित किया है। ग्राहक स्तर की आरएआरओसी गणना को भी डिजिटाइज्ड किया गया है। इसके अलावा, खुदरा उधारकर्ता चुकौती की निगरानी और स्कोरिंग के लिए व्यवहार मॉडल विकसित किए गए और क्रेडिट जोखिम डेटा मार्ट पर होस्ट किए गए। आपके बैंक ने क्रेडिट जोखिम प्रबंधन सिस्टम के लिए ओरेकल "ओफसा" प्लेटफॉर्म की खरीद की है और सिस्टम का कार्यान्वयन चरणबद्ध तरीके से किया जा रहा है।

भारतीय स्टेट बैंक ने एकल और समूह उधारकर्ताओं के लिए जोखिम संवेदनशील आंतरिक प्रूडेंशियल एक्सपोजर लिमिट फ्रेमवर्क के माध्यम से क्रेडिट केन्द्रीकरण जोखिम प्रबंधन के लिए बेहतर तंत्र लागू किया है। ये उधार सीमाएं उधारकर्ता की आंतरिक जोखिम रेटिंग के आधार पर तय की जाती हैं।

यह ढांचा प्रूडेंशियल एक्सपोजर मानदंडों के विनियामक दिशानिर्देशों से एक कदम आगे है, जो प्रकृति में 'एक आकार सभी पर फिट बैठता है' का दृष्टिकोण रखता है। इन एक्सपोजर मानदंडों की नियमित रूप से एक निश्चित अवधि पर निगरानी की जाती है।

आपका बैंक अपने क्रेडिट पोर्टफोलियो पर हर 6 महीने में तनाव परीक्षण करता है। तनाव परिदृश्यों को नियमित रूप से आरबीआई दिशानिर्देशों, उद्योग की सर्वोत्तम प्रथाओं और मैक्रो-इकोनॉमिक स्थितियों में परिवर्तन के अनुरूप अपडेट किया जाता है।

आपका बैंक एनपीए के उतार चढ़ाव के रुझानों का पता लगाने, ऋण मंजूरी की त्रैमासिक समीक्षा, तय समय-से-चूक आदि की पहचान करने के लिए विशिष्ट विश्लेषणात्मक अध्ययन करता है, ताकि नियमित आधार पर परिसंपत्ति पोर्टफोलियो की गुणवत्ता का ट्रैक रखा जा सके।

आरबीआई ने आपके बैंक को ऋण जोखिम के लिए एडवांस अप्रोच के तहत फाउंडेशन इंटरनल रेटिंग्स बेसड (एफआईआरबी) के लिए समानांतर रन प्रोसेस में हिस्सा लेने की अनुमति दी है। एफआईआरबी के समानांतर रन के तहत आंकड़े आरबीआई को सौंपे जा रहे हैं। डिफॉल्ट की संभावना (पीडी), हानि दे चुके डिफॉल्ट (एलजीडी) और एक्सपोजर एट डिफॉल्ट (ईएडी) की संभावना के अनुमान के लिए मॉडल आईआरबी पूंजी की गणना के लिए ऋण जोखिम डेटा मार्ट में होस्ट किए जाते हैं।

जोखिम प्रबंधन विभाग के अंतर्गत पोर्टफोलियो प्रबंधन की नई भूमिका बनाई गई। ऋण पोर्टफोलियो प्रबंधन कार्य समूह पोर्टफोलियो प्रबंधन गतिविधियों का आकलन करते समय लाभप्रदता और जोखिम दृश्य दोनों पर ध्यान केंद्रित करेगा। इनके प्रमुख कार्यों में पोर्टफोलियो जोखिम संभावना और लक्ष्य परिभाषा, पोर्टफोलियो पैकेजिंग, जोखिम आकलन और समीक्षा, और पोर्टफोलियो अनुकूलन आदि शामिल हैं।

2. बाजार जोखिम न्यूनीकरण उपाय

बाजार जोखिम को एक सुपरिभाषित बोर्ड अनुमोदित निवेश नीति, व्यापार नीति और बाजार जोखिम नीति के माध्यम से प्रबंधित किया जाता है, जो व्यापार जोखिम सीमा/ट्रिगर के माध्यम से विभिन्न ट्रेडिंग डेस्क या विभिन्न प्रतिभूतियों में जोखिम की ऊपरी सीमा तय करता है। इन जोखिम उपायों में स्थिति सीमा, अंतर सीमा, अवधि प्रतिबंध, संवेदनशीलता सीमा जैसे PV01, संशोधित अवधि, मूल्य-पर-जोखिम (VaR) सीमा, स्टॉप लॉस ट्रिगर स्तर, ऑप्शन ग्रीक्स शामिल हैं और प्रतिदिन

व्यवसाय की समाप्ति के आधार पर इसकी निगरानी की जाती है। इसके अलावा, विदेशी मुद्रा अंतर सीमा की गणना पर इंड्राडे आधार पर नजर रखी जाती है।

मूल्य जोखिम (वीआर) बैंक के ट्रेडिंग पोर्टफोलियो में जोखिम की निगरानी के लिए उपयोग किया जाने वाला एक उपकरण है। आपके बैंक के एंटरप्राइज लेवल वीआर की गणना और बैंक टेस्ट प्रतिदिन किया जाता है। बाजार जोखिम के लिए तनावग्रस्त वीआर की गणना भी रोजाना की जाती है। इसके पूरक के रूप में बोर्ड द्वारा अनुमोदित तनाव परीक्षण नीति और ढांचा भी उपलब्ध है, जो तनाव के नुकसान को मापने और उपचारात्मक उपायों को शुरू करने के लिए विभिन्न बाजार जोखिम परिदृश्यों का अनुकरण करता है।

विनियामक कारकों को लागू करने वाले मानकीकृत माप विधि (एसएमएम) का उपयोग करके आपके बैंक की बाजार जोखिम पूंजी की गणना की जाती है।

बैंक अपने घरेलू और विदेशी विभागों का जोखिम समायोजित निष्पादन विश्लेषण करता है। यह निर्णय लेने के लिए एक उपकरण के रूप में गैर एसएलआर बांड के क्रेडिट रेटिंग माइग्रेशन का भी विश्लेषण करता है।

3. परिचालन जोखिम न्यूनीकरण उपाय

परिचालन जोखिम अपर्याप्त या विफल आंतरिक प्रक्रियाओं, लोगों और प्रणालियों या बाहरी घटनाओं के परिणामस्वरूप होने वाले नुकसान का जोखिम है। आपके बैंक के परिचालन जोखिम प्रबंधन के प्रमुख तत्वों में समय पर घटना रिपोर्टिंग और सिस्टम और नियंत्रण की



साथ सबका, विकास हर एक का.

देश के स्वयं सेवा समूहों की विभिन्न जरूरतों की पूर्ति में सहयोग देते हुए एस्बीआई को गर्व है।

- निम्न ब्याज दरों पर ऋण
- समूह के प्रत्येक सदस्य के लिए ₹25000 तक कोई प्रोसेसिंग चार्ज नहीं
- ₹10 लाख तक कोई सिच्योरिटी/मार्जिन नहीं

एस्बीआई की नजदीकी शाखा में जाएं।

bank.sbi | 24x7 सर्विस ऑन

लगातार समीक्षा, जोखिम और नियंत्रण का स्व-मूल्यांकन (आरसीएसए) एवं जोखिम जागरूकता कार्यशाला (ओ) के माध्यम से जोखिम जागरूकता को बढ़ाना, प्रमुख जोखिम संकेतकों (KRIs) की निगरानी और व्यापार रणनीति के साथ जोखिम प्रबंधन गतिविधियों को संचालित करना शामिल है।

बैंक के पास व्यवधानों के दौरान शाखाओं और कार्यालयों में संचालन की निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए एक विस्तृत व्यावसायिक निरंतरता योजना (बीसीपी) है। बीसीपी ने हमें वर्ष के दौरान हुई प्राकृतिक आपदाओं जैसे कोविड-19 रोग का प्रसार आदि के दौरान न्यूनतम व्यापार व्यवधान सुनिश्चित करने में सक्षम बनाया। इस महामारी के दौरान बैंक ने न केवल कर्मचारियों में इस बीमारी से रोकने के लिए कदम उठाए हैं बल्कि ग्राहकों को निर्बाध आवश्यक बैंकिंग सेवाएं प्रदान कर समाज की मदद की है। साथ ही बैंक ने चौबीसों घंटे एटीएम की उपलब्धता सुनिश्चित की और नेट बैंकिंग, योनो, मोबाइल बैंकिंग आदि का सुचारु संचालन किया।

ये सभी घटक विनियामक आवश्यकताओं का अनुपालन सुनिश्चित करने के अलावा विभिन्न उत्पादों और प्रक्रियाओं में बैंक के परिचालन जोखिम को कम करते हैं।

वित्त वर्ष 2020 के लिए बैंक ने बेसिक इंडिकेटर अप्रोच (बीआईए) के अनुसार परिचालन जोखिम के लिए पूंजी आबंटित की है।

बैंक में जोखिम संस्कृति में सुधार के लिए प्रतिवर्ष 1 सितंबर को जोखिम जागरूकता दिवस मनाया जाता है। संवेदीकरण के हिस्से के रूप में सभी स्टाफ सदस्यों को जोखिम जागरूकता दिवस प्रतिज्ञा दिलाई जाती है और बैंक कर्मचारियों के लिए एक ऑनलाइन प्रश्नोत्तरी प्रतियोगिता आयोजित की जाती है। इसके अलावा हर स्तर पर प्रशिक्षण प्रणाली के माध्यम से जोखिम जागरूकता भी बढ़ाई जा रही है। हमने मंडल वित्त अधिकारियों, बिजनेस यूनिट्स और सर्कल ओआरएम के डीजीएम (जोखिम) के लिए एक प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन किया, जहां न केवल डीएमडी (सीआरओ) और डीएमडी (सीओओ) ने प्रतिभागियों को संबोधित किया बल्कि नए और उभरते जोखिमों पर बाहरी सलाहकार द्वारा प्रस्तुति भी दी गई।

4. एंटरप्राइज जोखिम न्यूनीकरण उपाय

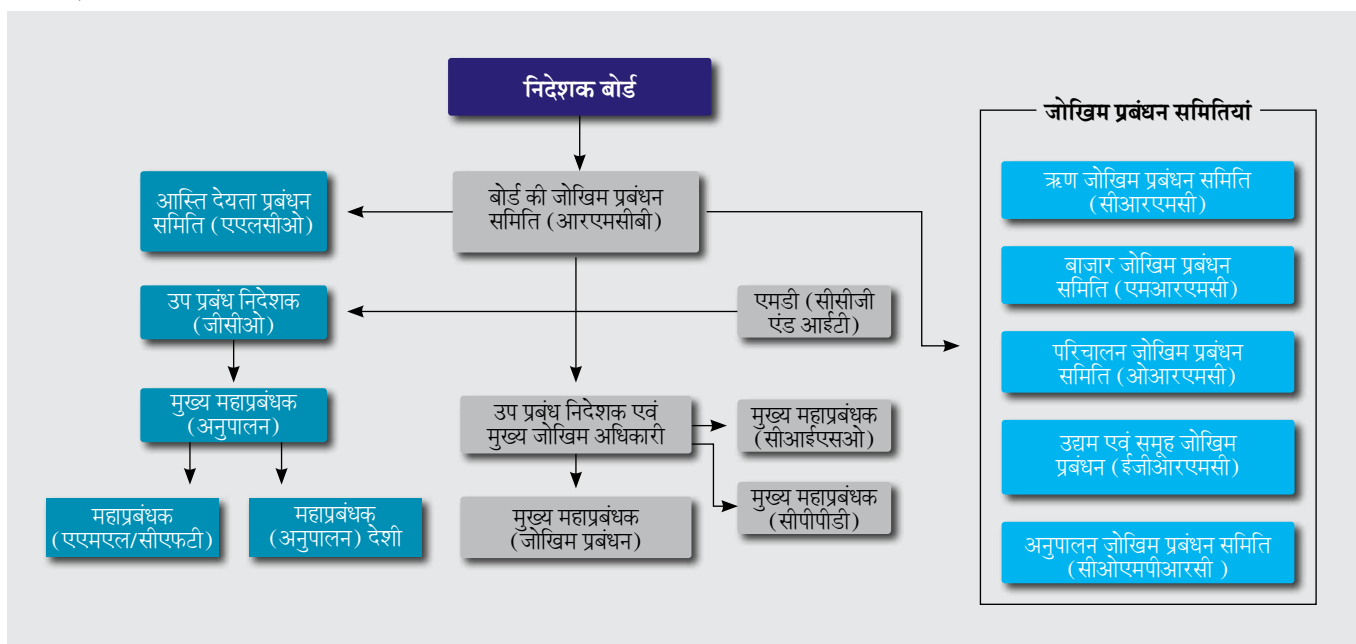
एंटरप्राइज जोखिम प्रबंधन का उद्देश्य पूरे बैंक के स्तर पर जोखिम अनुरूप रणनीति का प्रबंधन करने के लिए एक व्यापक ढांचा तैयार करना है। इसमें जोखिम संभावना, वास्तविक जोखिम आकलन और जोखिम केन्द्रीकरण जैसी वैश्विक सर्वोत्तम प्रथाओं को शामिल किया गया है।

जोखिम की भूमिका को रणनीतिक कार्य में बदलने के लिए आपके बैंक के विजन के हिस्से के रूप में, एक बोर्ड अनुमोदित एंटरप्राइज जोखिम प्रबंधन (ईआरएम) नीति कार्यान्वित की गई है।

एक मजबूत जोखिम प्रोफाइल बनाए रखने के उद्देश्य से, आपके बैंक ने प्रमुख जोखिम मैट्रिक्स के लिए ऋण सीमाओं को शामिल करते हुए एक जोखिम संभावना फ्रेमवर्क विकसित किया है। आपके बैंक में एक मजबूत जोखिम संस्कृति को बढ़ावा देने के लिए, जोखिम संस्कृति फ्रेमवर्क को चरणबद्ध तरीके से कार्यान्वित किया जा रहा है। वास्तविक जोखिम आकलन ढांचे के भाग के रूप में, ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, परिचालन जोखिम और चलनिधि जोखिम से बचाव के लिए जोखिम आधारित मापदंडों के त्रैमासिक विश्लेषण को अन्य लोगों के अलावा, बोर्ड की एंटरप्राइज एंड ग्रुप जोखिम प्रबंधन कमेटी (ईजीआरएमसी)/जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसीबी) को प्रस्तुत किया जाता है।

आपका बैंक सामान्य और तनाव की स्थितियों में पूंजी की पर्याप्तता के संबंध में वार्षिक आधार पर एक व्यापक आंतरिक पूंजी पर्याप्तता मूल्यांकन प्रक्रिया (आईसीएएपी) की पूर्ति करता है। आईसीएएपी में, पिलर 1 जोखिमों जैसे ऋण जोखिम, बाजार जोखिम एवं परिचालन जोखिम के अलावा, पिलर 2 जोखिम जैसे चलनिधि जोखिम, इंटररेस्ट रेट रिस्क इन बैंकिंग बुक (आईआरआरबीबी), केन्द्रीकरण जोखिम और अन्य जोखिमों का भी आकलन किया जाता है और जरूरत पड़ने पर इसके लिए पूंजी भी उपलब्ध कराई जाती है। आईसीएएपी में नए और उभरते जोखिमों की पहचान और चर्चा की जाती है।

जोखिम प्रबंधन संरचना



5. समूह जोखिम न्यूनीकरण उपाय

समूह जोखिम प्रबंधन का उद्देश्य समूह संस्थाओं में मानकीकृत जोखिम प्रबंधन प्रक्रियाएं लागू करना है। समूह में जोखिम प्रबंधन, समूह चलनिधि एवं आकस्मिक निधायन योजना (सीएफपी), आर्म्स लेंथ और इंटर ग्रुप ट्रांजैक्शन और एक्सपोजर से संबंधित नीतियां भी कार्यान्वित हैं।

समेकित प्रूडेंशियल एक्सपोजर और समूह जोखिम घटकों पर नियमित रूप से नजर रखी जा रही है। समूह आंतरिक पूंजी पर्याप्तता मूल्यांकन प्रक्रिया (समूह आईसीएएपी) दस्तावेज में सामान्य और तनाव की स्थितियों में समूह संस्थाओं द्वारा चिन्हित किए गए जोखिमों, आंतरिक नियंत्रणों और न्यूनीकरण उपायों और पूंजी मूल्यांकन का आकलन शामिल है। सभी समूह संस्थाएं जहां एसबीआई के पास गैर-बैंकिंग संस्थाओं सहित 20% या उससे अधिक हिस्सेदारी और प्रबंधन नियंत्रण है, आइसीएएपी एक्सपोजर को अंजाम देते हैं और एकरूपता सुनिश्चित करने के लिए एक समूह आइसीएएपी नीति भी कार्यान्वित की गई है।

6. बेसल कार्यान्वयन

आपके बैंक का निर्धारण नियामक द्वारा डी-एसआईबी के तहत किया गया है और चरणबद्ध तरीके से 1 अप्रैल, 2016 से लागू आरडब्ल्यूए के 0.60% अतिरिक्त कॉमन इक्विटी टियर 1 (सीईटीपी1) को रखना आवश्यक है। यह 1 अप्रैल, 2019 से पूरी तरह प्रभावी हो गया है। इसके अतिरिक्त, इसने चरणबद्ध तरीके से पूंजी संरक्षण बफर (सीसीबी) को भी बनाए रखना शुरू कर दिया है, जो 30 सितंबर, 2020 तक 2.5% के स्तर तक पहुंच जाएगा।

ख. आंतरिक नियंत्रण

आपके बैंक में आंतरिक लेखापरीक्षा (आईए) एक स्वतंत्र कार्यकलाप है। इसे बैंक में पर्याप्त मान्यता, महत्व और अधिकार प्राप्त है। उप प्रबंध निदेशक की अध्यक्षता में गठित आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग बोर्ड की लेखापरीक्षा समिति के मार्गदर्शन और पर्यवेक्षण में काम करता है। आपके बैंक का आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग, जोखिम प्रबंधन और अनुपालन विभागों के समन्वय से कार्य करता है, ताकि प्रभावी नियंत्रण का आकलन, नियंत्रण के साथ अनुपालन का आकलन और आंतरिक प्रक्रियाओं तथा कार्यविधियों का पालन किया जा सके। आपके बैंक का आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग जोखिम आधारित पर्यवेक्षण से संबंधित विनियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप बैंक की सभी परिचालन इकाइयों की व्यापक जोखिम आधारित लेखापरीक्षा की देख-रेख करता है।

आपके बैंक में तेजी से हो रहे डिजिटलीकरण के साथ गति बनाए रखने के लिए लेखापरीक्षा विभाग ने प्रौद्योगिकी आधारित सिस्टम पर चलने वाली तथा विश्लेषण आधारित लेखा-परीक्षा की शुरुआत की है, ताकि अधिक दक्षतापूर्ण तथा प्रभावी लेखा-परीक्षा संभव हो सके।

कुछ मुख्य पहल निम्नवत हैं:

- नियंत्रण सहित अनुपालन का शुरुआती स्तर पर आकलन करने के लिए वेब आधारित, ऑनलाइन जोखिम आधारित आंतरिक लेखा-परीक्षा (आर.एफ.आई.ए.) करना।
- बड़े डेटा के रिमोट आकलन के माध्यम से विश्लेषण आधारित, अनुपालन योग्य नियंत्रणों का आकलन करना।
- लेनदेन पर सिस्टम जनित, विश्लेषण आधारित ऑफसाइट निगरानी रखना।
- व्यवसाय यूनिटों की संगामी लेखा-परीक्षा करना, जिससे अनुपालनों की अद्यतन या वास्तविकता के नजदीक संवीक्षा सुनिश्चित की जा सके।
- संस्वीकृतियों के तुरंत बाद समीक्षा ताकि ₹ 1 करोड़ तथा उससे अधिक के ऋणों की गुणवत्ता का समय रहते आकलन किया जा सके।
- शाखाओं द्वारा ऑनलाइन स्व-लेखा-परीक्षा करना, जिसमें शाखाओं द्वारा स्व आकलन तथा नियंत्रकों द्वारा पुनरीक्षण किया जा सके।

जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखापरीक्षा के भाग के रूप में आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग अलग-अलग प्रकार की

लेखा-परीक्षा करता है जैसे ऋण लेखा-परीक्षा, सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा, साइबर सुरक्षा लेखा-परीक्षा, होम ऑफिस लेखा-परीक्षा (विदेश स्थित कार्यालयों की लेखा-परीक्षा), संगामी लेखा-परीक्षा, फेमा लेखा-परीक्षा, बैंक के आउटसोर्सड कार्यकलाप की लेखा-परीक्षा, व्यव लेखा-परीक्षा तथा अनुपालन लेखा-परीक्षा।

बैंक की सकल जोखिम मूल्यांकन प्रक्रिया के लेखापरीक्षा संबंधी अवलोकन को सुदृढ़ बनाने के लिए आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग में एक नए अनुभाग का गठन किया है।

इसके अतिरिक्त यह विभाग विभिन्न खंडों के कारगर होने संबंधी आकलन के लिए प्रबंधन लेखा-परीक्षा तथा लेखा-परीक्षा समितियों एवं विनियामकों के निर्देशों पर विषय अनुरूप लेखा-परीक्षा भी करता है।

शाखा की लेखापरीक्षा

लेखापरीक्षा विभाग आर.एफ.आई.ए. के माध्यम से लेखा-परीक्षित यूनिटों के संपूर्ण परिचालनों का गहन निरीक्षण करता है। आरबीआई के दिशानिर्देशानुसार जोखिम आधारित पर्यवेक्षण के लिए यह आवश्यक है। घरेलू शाखाओं को उनके व्यवसाय प्रोफाइल तथा अग्रिमों के एक्सपोजर के आधार पर तीन समूहों (समूह I, II और III) में बांटा गया है। आपके बैंक ने लेखा-परीक्षा के लिए शाखाओं का चयन करने के लिए सिस्टम आधारित प्रक्रिया आरंभ की है, जिसके तहत विश्लेषणात्मक अल्गोरिथ्म लगाकर अलग तरह से व्यवहार कर रही यूनिटों की पहचान की जाती है। इससे बैंक को ऐसी शाखाओं में समस्या के कारणों की पहचान कर सुधार की कार्रवाई करने के लिए प्राथमिकता के आधार पर लेखा-परीक्षा करने में मदद मिलती है।

वित्तीय वर्ष 2020 के दौरान आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग ने 31.03.2020 तक आरएफआइए के अंतर्गत देश में स्थित लगभग 12,803 शाखाओं एवं बीपीआर इकाइयों और ट्रिगर आधारित ऑफसाइट लेखापरीक्षा के तहत 1,837 शाखाओं/इकाइयों की लेखापरीक्षा की।

ऋण लेखापरीक्षा

ऋण लेखापरीक्षा का उद्देश्य 20 करोड़ रुपये तक के वार्षिक एक्सपोजर वाले व्यक्तिगत वाणिज्यिक ऋणों की गहन समीक्षा कर आपके बैंक के वाणिज्यिक ऋण संविभाग (पोर्टफोलियो) की गुणवत्ता में निरंतर सुधार करना है।

ऋण लेखापरीक्षा प्रणाली व्यवसाय इकाइयों को ऋण संविभाग की गुणवत्ता के बारे में फीडबैक प्रदान करती है और सुधारात्मक उपायों का सुझाव देती है।

संस्वीकृति के तुरंत बाद समीक्षा

'संस्वीकृति के तुरंत बाद समीक्षा (ईआरएस)' के तहत रु 1 करोड़ से अधिक के ऋण वाले सभी पात्र संस्वीकृत प्रस्तावों की समीक्षा की जाती है। ईआरएस संस्वीकृत प्रस्तावों के प्रारंभिक चरण में ही महत्वपूर्ण जोखिमों का पता लगा लेता है और इसे कम करने के लिए इस तरह के जोखिमों से व्यवसाय इकाइयों को अवगत कराता है। ईआरएस सोर्सिंग की गुणवत्ता, संस्वीकृति-पूर्व और संस्वीकृति प्रक्रिया को बेहतर बनाने में सहायता करता है। ईआरएस की संपूर्ण प्रक्रिया सिस्टम संचालित है और लोन लाइफ साइकल प्रबंधन समाधान के माध्यम से कार्य करती है।

फेमा लेखापरीक्षा

विदेशी मुद्रा लेनदेन करने के लिए प्राधिकृत (प्राधिकृत डीलर) शाखाएं, जिसमें व्यापार वित्त केंद्रीकृत प्रसंस्करण कक्ष- टीएफसीपीसी शामिल है, की फेमा लेखापरीक्षा की जाती है। उच्च ऋण वाली शाखाएं और साथ ही व्यापार वित्त केंद्रीकृत प्रसंस्करण केंद्र की प्रतिवर्ष कम से कम एक बार फेमा के तहत लेखापरीक्षा की जानी है। अन्य प्राधिकृत शाखाओं की उनके जोखिम के आधार पर अधिकतम 21 माह की अवधि के भीतर लेखापरीक्षा की जाती है। वित्त वर्ष 2020 के दौरान 386 लेखापरीक्षा योग्य इकाइयों की फेमा लेखापरीक्षा की गई।

सूचना प्रणाली और साइबर सुरक्षा लेखापरीक्षा

आर.एफ.आई.ए. के भाग के रूप में भारतीय स्टेट बैंक की सभी शाखाओं में आईटी से संबद्ध जोखिमों का आकलन करने के लिए सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा ("आइएस ऑडिट्स") की जाती है। केंद्रीकृत आई.टी. संस्थानों की आई.एस. लेखा-परीक्षा योग्यता-प्राप्त अधिकारियों की टीम द्वारा की जाती है, जिनमें सीधी भर्ती से नियुक्त आई.एस. लेखा-परीक्षक सम्मिलित होते हैं। 1 अप्रैल 2019 से 31 मार्च 2020 की अवधि के दौरान 87 केंद्रीकृत

आईटी संस्थापनाओं की सूचना प्रणाली लेखापरीक्षा की गई। इसके अतिरिक्त आपके बैंक की साइबर सुरक्षा नीति के अनुसार प्रतिवर्ष आपके बैंक की साइबर-सुरक्षा लेखापरीक्षा भी की जाती है।

विदेशी कार्यालयों की लेखापरीक्षा

वित्तीय वर्ष 2019-20 के दौरान गिफ्ट सिटी सहित विदेश स्थित 20 कार्यालयों की लेखापरीक्षा की गई और दो अनुषंगियों, चार प्रतिनिधि कार्यालयों और एक प्रधान/क्षेत्रीय प्रधान कार्यालय की प्रबंधन लेखापरीक्षा की गई।

संगामी लेखापरीक्षा प्रणाली (सीएसएस)

आपके बैंक की संगामी लेखापरीक्षा प्रणाली, विनियामक प्राधिकारी द्वारा निर्धारित ऋण और अन्य जोखिम को कवर करता है। सीएसएस को और मजबूत बनाने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित जोखिम मैट्रिक्स के अनुसार वर्गीकृत किए गए सभी अत्यंत उच्च जोखिम, बहुत उच्च जोखिम/उच्च जोखिम वाली शाखाएं/ इकाइयों को सीएसएस के तहत कवर किया गया है। सभी ऋण केंद्रीय प्रसंस्करण केंद्र में ग्राहक संबंध के प्रारंभिक चरण में ही जोखिम अंकन की कमियों की पहचान करने हेतु संगामी लेखापरीक्षक की तैनाती की गई है। आपके बैंक में सेवानिवृत्त अनुभवी बैंक अधिकारियों और नियमित अधिकारियों के अतिरिक्त चार्टर्ड अकाउंटेंट फर्म भी लेखापरीक्षा कर रही हैं।

ऑफ-साइट लेनदेन निगरानी प्रणाली (ओटीएमएस)

ऑफसाइट लेनदेन की निगरानी करने के उद्देश्य से परिस्थितियों के अनुसार अलर्ट जारी किए जाते हैं और

सुधारात्मक कार्रवाई हेतु व्यवसाय इकाइयों को इनसे अवगत कराया जाता है। वर्तमान में, सिस्टम में 45 प्रकार की परिस्थितियाँ सन्निहित हैं, जिसके विरुद्ध नियमित अंतराल पर लेनदेन की जांच की जाती है और जहां संबंधित अनुपालन की पुष्टि हेतु सिस्टम द्वारा अनियमित लेनदेन की पहचान की जाती है। इन परिस्थितियों की समय-समय पर समीक्षा की जाती है और जरूरत एवं कतिपय ट्रिगर्स के आधार पर इनका विस्तार किया जाता है।

विधिक लेखापरीक्षा

आपके बैंक में विधिक लेखापरीक्षा के अंतर्गत ₹ 5 करोड़ और उससे अधिक की राशि के ऋण और प्रतिभूति संबंधित दस्तावेजों को कवर किया जाता है। विधिक लेखापरीक्षा अतिरिक्त नियंत्रण के लिए की जाती है, जो आंतरिक लेखापरीक्षक की आंतरिक टीम द्वारा की गई संवीक्षा के साथ-साथ अधिवक्ताओं के पैनल द्वारा भी की जाती है, ताकि बैंक के पक्ष में दस्तावेजों या प्रतिभूति सृजन में कोई अनियमितता न हो। वित्तीय वर्ष 2020 की समाप्ति तक 12,300 खाताओं की विधिक लेखापरीक्षा की गई है।

बाहरी एजेंसियों को सौंपे गए (आउटसोर्सड) कार्यकलाप की लेखापरीक्षा

आपका बैंक इस बात की जरूरत समझता है कि बैंक के लिए कार्यरत सेवाप्रदाता बैंक की तरह विधिक और विनियामक अपेक्षाओं का अनुपालन करें। यही कारण है कि आउटसोर्स कार्यकलापों का नियमित अंतराल पर लेखापरीक्षा की जाती है, ताकि यह सुनिश्चित हो कि सही प्रणालियों और कार्यविधियों का अनुपालन किया जा रहा है तथा बैंक के लिए किसी प्रकार की विधिक, वित्तीय और एवं साख संबंधी जोखिम न रहे।



आपके बैंक में आउटसोर्सड कार्यकलापों की लेखापरीक्षा के तहत एटीएम सेवा प्रदान करने वाले वेंडरों, कॉरपोरेट व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी), अलग-अलग बीसी और ग्राहक सेवा केंद्र (सीएसपी), वसूली और समाधान एजेंटों, नकदी प्रबंधन सेवा, चेक बुक प्रिंटिंग, संपार्श्विक प्रबंधन, ऋण प्रस्तावों के विपणन, रजिस्ट्रार और ट्रांसफर एजेंट शामिल हैं।

आपके बैंक ने वित्तीय समावेशन योजना के तहत 57,728 अलग-अलग बीसी और सीएसपी की सेवा ली है। वित्तीय वर्ष 2020 के दौरान 28,864 इकाइयों की लेखापरीक्षा की गई है।

कॉरपोरेट केंद्र के विभागों का आरएफआइए

आपके बैंक ने सकल जोखिम के आकलन और बृहत स्तर पर लेखापरीक्षा निरीक्षण करने के लिए आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग में एक नए लेखापरीक्षा अनुभाग के गठन की पहल की है। यह आपके बैंक को सुरक्षित रखने के लिए आपके बैंक द्वारा किए गए विभिन्न विनियामक अनुपालन और जोखिम को कम करने के लिए किए गए उपायों की लेखापरीक्षा करता है।

प्रबंधन लेखापरीक्षा

प्रबंधन लेखापरीक्षा में कॉरपोरेट केंद्र की संस्थापनाएं/मंडलों के स्थानीय प्रधान कार्यालय और बैंक द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी) शामिल हैं। इनकी लेखापरीक्षा में कार्यनीति, प्रक्रिया और जोखिम प्रबंधन कार्यप्रणालियों की समीक्षा की जाती है।

ग. अनुपालन जोखिम प्रबंधन

आपका बैंक विनियामक और सांविधिक अनुपालन को सर्वोच्च प्राथमिकता देता है। इस दिशा में आपके बैंक ने अपनी अनुपालन संरचना की पूर्ण रूप से पुनर्रचना की है, जिससे उन ट्रेकिंग क्षेत्रों पर ध्यान दिया जा सके, जिनसे अनुपालन जोखिम बढ़ते हैं और त्वरित समाधान के उपाय किए जा सके।

अपनी अनुपालन जोखिमों का प्रभावी रूप से प्रबंधन करने के लिए आपके बैंक में गहन अनुपालन संस्कृति का होना जरूरी है। संगठन में विभिन्न प्रकार के संप्रेषण और बातचीत के जरिए इसे मजबूत किया जा रहा है।

किसी भी अनुपालन जोखिम को पहले से ही रोकने के लिए सभी उत्पादों, प्रक्रियाओं एवं नीतियों को लागू करने से पहले ही विनियामक परिप्रेक्ष्य में इनकी वेटिंग की जाती है। अनुपालन जोखिम प्रबंधन समिति, जिसमें सभी व्यवसाय वेटिकलों एवं सहायता कार्यों के वरिष्ठ कार्यपालक होते

हैं, अनुपालन संबंधी सभी मामलों पर नजर रखती है। समिति की बैठकें नियमित रूप आयोजित की जाती हैं और विनियामक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए समिति सभी आंतरिक हितधारकों को आवश्यक दिशानिर्देश देती है।

भारतीय रिजर्व बैंक के विनियमों के अनुपालन का परीक्षण किया जाता है और इस संबंध में कोई कमी पाई जाने पर नियमित रूप से उसका समाधान किया जाता है। परीक्षण के दायरे को बढ़ाया जा रहा है, ताकि सभी विनियामक अपेक्षाओं के अनुपालन हेतु नियंत्रण तंत्र सुनिश्चित किया जा सके।

घ. केवाईसी/एएमएल-सीएफटी उपाय :

भारतीय रिजर्व बैंक के वर्तमान मास्टर दिशानिर्देशों के अनुरूप आपके बैंक में बोर्ड द्वारा अनुमोदित केवाईसी नीति विद्यमान है। इस नीति में केवाईसी, एएमएल एवं सीएफटी मामलों के प्रति बैंक का नजरिया शामिल है। बैंक ने समय-समय पर संशोधित धन-शोधन निवारक अधिनियम, 2002 एवं धन-शोधन निवारक नियम (अभिलेखों का रखरखाव) 2005 के प्रावधानों को लागू करने के लिए कदम उठाया है।

इस नीति में ग्राहक स्वीकार्यता, जोखिम प्रबंधन, ग्राहक की पहचान एवं लेनदेनों की निगरानी शामिल है। केवाईसी का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए बैंक में एक ऐसी मजबूत प्रणाली विद्यमान है, जिसमें मैनुअल एवं प्रणाली समर्थित पद्धति शामिल है। गुमनाम अथवा काल्पनिक/बेनामी नाम पर अथवा कोई भी शाखा/व्यवसाय इकाई उपयुक्त सीडीडी उपाय लागू करने में असमर्थ है, तो कोई भी खाता खोला नहीं जाता है। तथापि इस नीति को लागू करते समय बैंक इस बात का ध्यान रखता है कि वित्तीय अथवा सामाजिक रूप से अल्प सुविधाप्राप्त लोग बैंकिंग सेवाएँ प्राप्त करने से वंचित न हों।

बैंक का एएमएल एवं सीएफटी विभाग लेनदेन निगरानी के जरिए यथोचित सावधानी बरतता है। बैंक जोखिम आधारित दृष्टिकोण अपनाता है, जहां पर निर्धारण एवं जोखिम अवधारणा के आधार पर ग्राहकों का वर्गीकरण न्यूनतम, मध्यम एवं उच्च जोखिम वाले ग्राहक के रूप में किया जाता है। बैंक फाइनेंशियल इंटेलिजेंस यूनिट-इंडिया को अपेक्षित रिपोर्ट प्रस्तुत करने पर भी ध्यान देता है। खातों का संबंध आतंकवादियों से होने का संदेह होने पर प्राथमिक आधार पर उपयुक्त रिपोर्ट भी दायर की जाती है।

केवाईसी और एएमएल/सीएफटी अनुपालन के बारे में स्टाफ में अधिक जागरूकता लाने के लिए आपके बैंक ने कई पहल की हैं। हर साल 2 नवंबर को एएमएल-सीएफटी

दिवस मनाया जाता है, जिसमें सभी शाखाओं/प्रसंस्करण केन्द्रों और प्रशासनिक कार्यालयों में उस दिन शपथ ली जाती है। इसी तरह 1 अगस्त को केवाईसी अनुपालन और धोखाधड़ी रोकथाम दिवस मनाया जाता है।

ड. बीमा

भारतीय स्टेट बैंक ने बीमा कवरेज की उचित खरीद के द्वारा आपके बैंक की संपत्ति और अन्य जोखिमों को कवर करने के लिए एक बीमा कक्ष की स्थापना की है। इसके अतिरिक्त, 10 करोड़ अमरीकी डॉलर के साइबर जोखिमों को कवर करने के लिए बीमा पॉलिसी ली जाती है। इसी तरह, आपके बैंक के जोखिम/लागत को कवर करने के लिए डेबिट कार्ड/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए बीमा कवर लिया जाता है। डेबिट कार्ड इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन पर ग्राहक की देयता को सीमित करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के अनुदेशों का अनुपालन किया जाता है।

4. राजभाषा

भारतीय स्टेट बैंक द्वारा राजभाषा के प्रसार के लिए नवोन्मेषी पहल किए गए।

भारतीय स्टेट बैंक अपनी 22 हजार से अधिक शाखाओं, 58 हजार से अधिक एटीएम, करीब दो सौ विदेश स्थित कार्यालयों एवं विभिन्न बैंकिंग चैनलों के माध्यम से पूरे विश्व में उपस्थित है। स्टेट बैंक के 2 लाख 6 हजार के करीब स्टाफ सदस्य (अधीनस्थ स्टाफ को छोड़कर) बैंक द्वारा स्थापित समस्त चैनलों के माध्यम से बैंकिंग उद्योग में राजभाषा का प्रसार कर रहे हैं।

पूरे बैंकिंग जगत के लिए किए गए प्रयास

- वित्तीय सेवाएं विभाग के निर्देश पर भारतीय स्टेट बैंक की अध्यक्षता में गठित आई टी समिति की बैठक का आयोजन स्टेट बैंक भवन, कॉरपोरेट केंद्र, मुंबई में किया गया, जिसमें सभी बैंकों के महाप्रबंधक (आई टी) ने सहभागिता की। इसी बैठक में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए कार्य के आधार पर तय की गई ग्राहक सेवा/वेबसाइट संबंधी 16 मंदां के कार्यान्वयन के लिए सभी बैंकों ने योजनाबद्ध रूप से प्रयास किए और इस क्षेत्र में सकारात्मक परिणाम अब दिखाई दे रहे हैं।
- हमने हाल ही में वित्तीय सेवाएं विभाग के निर्देश पर आईबीए की ओर से सभी बैंकों के लिए खाता खोलने का फार्म (बेसिक बचत बैंक और चालू खाता फार्म) विकसित किया है, जो द्विभाषी रूप में उपलब्ध कराया गया है।

- ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता के लिए ग्राहक अनुरोध फार्म हिंदी में तैयार किया गया है।
- वित्तीय सेवाएं विभाग के तत्वावधान में स्टेट बैंक द्वारा 'स्टेट बैंक नेतृत्व संस्थान', कोलकाता में सभी बैंकों के कार्यपालकों और वरिष्ठ अधिकारियों के लिए नेतृत्व क्षमता पर कार्यशाला का आयोजन किया गया।
- बैंक की नवोन्मेषी परिकल्पना एवं बैंकिंग जगत की प्रसिद्ध पत्रिका 'प्रयास' के ऑडियो का शुभारंभ। राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार ने इसे अपनी साइट पर 'अनुकरणीय कार्य' में स्थान दिया है।

तकनीकी प्लेटफार्म पर नवोन्मेषी कदम :

भारतीय स्टेट बैंक ने डिजिटल प्लेटफार्म को डिजिटल भारत की अपेक्षाओं के अनुरूप लगातार विकसित किया है। हमारे विभिन्न उत्पाद हिंदी के साथ-साथ विभिन्न भारतीय भाषाओं में उपलब्ध कराए जा रहे हैं।

- बैंक की सीडीएस व्यवस्था में राजभाषा अधिकारियों की मासिक निष्पादन रिपोर्टिंग प्रणाली का विकास किया गया है।
- बैंक की नई वेबसाइट 'BANK.SBI' प्रारंभ से ही पूर्णतः हिंदी और अंग्रेजी में शुरू की गई है।
- भीम पे एसबीआई हिंदी, तमिल और अंग्रेजी में उपलब्ध है।
- योनो कृषि ऐप हिंदी, तमिल, तेलुगु, मलयालम चार भारतीय भाषाओं में उपलब्ध कराया गया है।
- हमारे कॉल सेंटर वर्तमान में 13 भाषाओं में समाधान उपलब्ध करवा रहे हैं, जिसमें 80 प्रतिशत से अधिक भारतीय भाषाओं का प्रयोग करते हैं।
- भारतीय स्टेट बैंक ने सीबीएस के साथ हिंदी का सुंदर समायोजन किया है। ग्राहकों को हिंदी एवं अंग्रेजी का विकल्प दिया गया है। उसी आधार पर उन्हें अपेक्षित भाषा में एसएमएस भेजे जाते हैं। ऋण करार पत्र सीबीएस में हिंदी में जारी किए जाते हैं। यह मूल डाटाबेस के साथ समायोजित है। इसमें गृह ऋण, वाहन ऋण, एसएमई ऋण आदि शामिल हैं।

- वित्तीय सेवाएं विभाग द्वारा अपेक्षित एटीएम स्क्रीन तथा उसकी पर्ची में हिंदी एवं स्थानीय भाषा का विकल्प उपलब्ध है। साथ ही पासबुक प्रिंटिंग, नेट बैंकिंग, खाता विवरणी आदि भी हिंदी में उपलब्ध करवाए जा रहे हैं।

बैंकिंग साहित्य का हिंदी में विकास

बैंक द्वारा प्रचुर मात्रा में हिंदी में बैंकिंग साहित्य का प्रकाशन और इसे ऑनलाइन भी उपलब्ध करवाया जा रहा है, जिसमें प्रमुख हैं:

- सदाचार संहिता, सूचना का अधिकार अधिनियम (1 मार्च 2019 तक अद्यतन), मार्केटिंग मैनुअल खंड 2, प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना, परिचालन दिशानिर्देश, राजभाषा मैनुअल, ऋण देने के उचित व्यवहार के लिए संहिता, एसएमई ग्राहकों के लिए 'व्यवसाय हमारा-साथ आपका' पुस्तक का प्रकाशन किया गया है।
- सभी सरकारी योजनाओं के फार्म व प्रक्रिया साहित्य राजभाषा में उपलब्ध कराए गए हैं।

राजभाषा के प्रसार के लिए विभिन्न कार्यक्रम

राजभाषा पखवाड़ा और विश्व हिंदी दिवस का देश में स्थित कार्यालयों के साथ साथ विदेश स्थित कार्यालयों द्वारा भी आयोजन किया गया। मुंबई स्थित कॉलेजों के लिए सितंबर 2019 में हिंदी विवज का आयोजन किया गया। राजभाषा अधिकारियों का सम्मेलन जून 2019 में कोलकाता में आयोजित किया गया। ऑफिस 365 के लिए पहली बार हिंदी में ज्ञान-वार्ता का आयोजन किया गया, जिसमें प्रतिष्ठित विद्वान एवं माइक्रोसॉफ्ट के निदेशक (स्थानीयकरण) श्री बालेन्दु शर्मा दार्धोच उपस्थित हुए।

- गुवाहाटी तथा भुवनेश्वर में अक्टूबर 2019 में राष्ट्रीय कवि सम्मेलन का आयोजन।
- देशभर में 417 हिंदी कार्यशालाओं का आयोजन।

राजभाषा अधिकारियों के लिए अलग वर्टिकल

राजभाषा अधिकारियों के लिए अलग वर्टिकल बनाया गया है, जिसमें वित्तीय सेवाएं विभाग के अनुदेशानुसार उप महाप्रबंधक-सह-मुख्य राजभाषा अधिकारी स्तर तक के विशेषज्ञ अधिकारी पदस्थ हैं।

सम्मान एवं पुरस्कार

उपर्युक्त उल्लेखनीय कार्यों के परिणामस्वरूप बैंक को भारत सरकार, भारतीय रिजर्व बैंक और अन्य संस्थाओं से निम्नलिखित पुरस्कार और सम्मान प्राप्त हुए -

1. वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार से सर्वोत्कृष्ट राजभाषा कार्यान्वयन के लिए प्रथम पुरस्कार
2. गृह मंत्रालय, भारत सरकार से हमारे बैंक के संयोजकत्व में संचालित नराकास, भुवनेश्वर को राजभाषा कीर्ति पुरस्कारों में द्वितीय स्थान
3. गृह मंत्रालय, भारत सरकार से हमारे जबलपुर प्रशासनिक कार्यालय को प्रथम, हमारे सूरत, जम्मू, निजामाबाद प्रशासनिक कार्यालयों के संयोजकत्व में संचालित नराकास को क्षेत्रीय राजभाषा पुरस्कारों में तृतीय स्थान
4. भारतीय रिजर्व बैंक हिंदी निबंध प्रतियोगिता में प्रथम, द्वितीय और दो प्रोत्साहन पुरस्कार
5. आशीर्वाद सर्वश्रेष्ठ राजभाषा कार्यान्वयन के लिए प्रथम पुरस्कार, राजभाषा रत्न पुरस्कार व प्रयास पत्रिका को श्रेष्ठ गृहपत्रिका पुरस्कार
6. देश भर में पहली बार प्रयास पत्रिका के ऑडियो संस्करण को भारत सरकार, गृह मंत्रालय की वेबसाइट में अनुकरणीय कार्य में स्थान

5. विपणन और संचार

विपणन और संचार (एमएंडसी) विभाग बैंक के ब्रांड और मार्केटिंग पहल को चलाने के लिए जिम्मेदार है, जो कि देश भर में हमारे व्यापक नेटवर्क के माध्यम से हर व्यक्ति की जरूरतों के लिए वित्तीय समाधान प्रदान कर रहा है, जिससे आपका बैंक परिवर्तनशील भारत का पसंदीदा बैंक हो। उत्पादों और सेवाओं को बढ़ावा देने में अपने प्रयासों के अनुकूलन के उद्देश्य से, हमने युवाओं के साथ जुड़कर डिजिटल पहलों को गति देने के लिए एक एकीकृत विपणन दृष्टिकोण अपनाया है।

अपने प्रमुख उत्पाद YONO को बढ़ावा देने के लिए डाउनलोड दरों और योनो के उपयोग को बढ़ाने पर अधिक ध्यान दिया गया है। विभिन्न विपणन पहल YONO के लिए तैयार की गई हैं:

- YONO शॉपिंग फेस्टिवल (YSF), देश में किसी भी बैंक द्वारा आयोजित किया गया अपनी तरह का पहला शॉपिंग फेस्टिवल है।

- एटीएम और मर्चेन्ट आउटलेट से कैशलेस निकासी के लिए YONO कैश को बढ़ावा देने के लिए 360-डिग्री मार्केटिंग अभियान की योजना बनाई गई है।
- न्यूमरो योनो के दूसरे संस्करण को अंजाम दिया गया है, जोनल फाइन्स और फाइन्स के साथ 17 शहरों में कॉलेज के छात्रों के लिए एक अंतर महाविद्यालय प्रश्नोत्तरी प्रतियोगिता आयोजित की गई थी, जिसमें सभी मंडलों की 3,040 टीमों ने सहभागिता की।

हमारे बैंक ने एक महत्वपूर्ण पहल ग्रीन रिवाइर्स पॉइंट - YONO और डिजिटल उत्पादों के उपयोग को बढ़ावा देने के लिए और ग्रीनर पर्यावरण की ओर योगदान प्रदान करने हेतु शुरू की। यह ग्राहक को प्रेरित करने की एक अनूठी दूरगामी पहल है।

होम लोन, पर्सनल लोन, करंट अकाउंट, एनआरआई सर्विसेज और डिजिटल प्रोडक्ट्स के लिए प्रमुख मार्केटिंग अभियानों की योजना बनाई गई है और उन्हें क्रियान्वित किया गया है। विभाग ने फोकस किए गए लक्ष्य के साथ विभिन्न मीडिया वाहनों का उपयोग करके खुदरा ऋण उत्पादों को पसंदीदा बनाने के लिए एक समन्वित दृष्टिकोण अपनाया है।

स्थिरता के लिए बैंक की प्रतिबद्धता के अनुसरण में, टीम ने वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान छह शहरों में मैराथन कार्यक्रम आयोजित करके एसबीआई ग्रीन मैराथन संपत्ति निर्माण पर काम किया और वित्त वर्ष 2019-20 में इसे 15 शहरों भुवनेश्वर, त्रिवेंद्रम, भोपाल, जयपुर सहित कोलकाता, लखनऊ, पटना और गुवाहाटी में ले जाया गया।

कोविड 19 के प्रकोप के कारण दुनिया एक अभूतपूर्व संकट का सामना कर रही है, एम एंड सी पूरी तरह से उद्देश्यपूर्ण और सुविचारित विपणन के माध्यम से ग्राहक जुड़ाव बढ़ाकर संवेदनशील समय से रुबरू होने के लिए तैयार है। एसबीआई डिजिटल उत्पादों और समाधानों को अपनाने और बढ़ावा देने के लिए गतिविधियों को डिजिटल, सोशल मीडिया और टीवी प्लेटफॉर्मों के माध्यम से जुटाया जा रहा है। एसबीआई के स्वामित्व वाले प्लेटफॉर्मों - वेबसाइट, ईमेल, सोशल मीडिया, इन-ऐप सूचना, एटीएम और हमारे मंडलों और शाखाओं के विशाल नेटवर्क के माध्यम से ग्राहकों से हर संभव संपर्क स्थापित किया जा रहा है। इसके अलावा, राष्ट्रीय मीडिया के माध्यम से आवश्यक जानकारी, घोषणाओं का तत्काल प्रसारण किया जा रहा है।

बैंक का प्रयास संचार के अन्य माध्यमों के साथ-साथ डिजिटल, सोशल मीडिया और एसबीआई के स्वामित्व वाले प्लेटफॉर्मों के बढ़ते उपयोग को जारी रखना है। इस प्रकार, विभाग का जोर प्रतिस्पर्धा में आगे रहना और

ब्रांड “भारतीय स्टेट बैंक” को एक अधिक जीवंत और प्रतिस्पर्धी ब्रांड के रूप में विकसित करना है।

6. सतर्कता

सतर्कता के तीन आयाम हैं - निवारक, दंडात्मक एवं सहभागिता। इस वर्ष “सत्यनिष्ठा - एक जीवन पद्धति” विषय पर दिनांक 28 अक्टूबर से 2 नवंबर 2019 तक सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया गया था। सतर्कता जागरूकता सप्ताह में सभी स्टाफ सदस्यों को सत्यनिष्ठा की शपथ दिलाई गई एवं जनसामान्य को विभिन्न वैकल्पिक माध्यमों, आईवीआर, सोशल मीडिया, वॉकेथॉन, नुक्कड़ नाटक, रेडियो जिंगल्स एवं अन्य विभिन्न कार्यक्रमों द्वारा इस संबंध में जागरूक किया गया। जागरूकता बढ़ाने के उद्देश्य से, देश भर की विभिन्न ग्राम सभाओं में भी सत्यनिष्ठा की शपथ ली गई। हमने कर्मचारियों के बीच जागरूकता बढ़ाने के उद्देश्य से केस स्टडी एवं अन्य महत्वपूर्ण दिशानिर्देशों को समाहित करते हुए “सतर्कता बुलेटिन” का प्रकाशन किया। इसके अलावा, इस अवधि के दौरान, अद्यतन सतर्कता मैनुअल 2019 भी लांच किया गया।

समीक्षाधीन वित्त वर्ष के दौरान, सतर्कता की कार्यप्रणाली को प्रभावी बनाने के लिए निम्नलिखित उपाय किए गए:

- केंद्रीय सतर्कता आयोग ने बैंकिंग एवं वित्तीय धोखाधड़ी के लिए सलाहकार समिति (एबीबीएफएफ) का गठन किया है। बोर्ड ₹ 50 करोड़ एवं अधिक के सभी बड़े धोखाधड़ी के मामले जिनमें महाप्रबंधक एवं उससे उच्च स्तर के अधिकारी शामिल होंगे, को जांच एजेंसियों, अर्थात् सीबीआई को संस्तुत/प्रेषण करने से पूर्व प्रथम दृष्ट्या जांच करेगा। इस प्रकार प्रवर्तन एजेंसियों द्वारा जांच करने से, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के निर्णय लेने वाले उच्च अधिकारियों को होने वाली अवांछनीय कठिनाई की आशंका कम होगी।
- वित्त मंत्री की अध्यक्षता में दिनांक 28.12.2019 को आयोजित सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के प्रमुखों की बैठक में अनुशासनात्मक एवं आंतरिक सतर्कता के लंबित मामलों की प्रगति की समीक्षा हेतु अनुशासनात्मक एवं सतर्कता मामले की समीक्षा समिति (डीवीसीआरसी) का गठन किया गया है। प्रबंध निदेशक (रिटेल एवं डिजिटल बैंकिंग) की अध्यक्षता में समिति (डीवीसीआरसी) के 8 स्थायी सदस्य हैं। मुख्य सतर्कता अधिकारी एवं मुख्य सदाचार अधिकारी को इसकी प्रत्येक बैठक में आमंत्रित किया जाएगा। समिति की बैठक प्रत्येक दो माह पर होगी।
- भ्रष्टाचार निवारण अधिनियम, 1988 में संशोधन के बाद, अनुशासनात्मक मामलों में कर्मचारी पर कार्रवाई के संदर्भ में सतर्कता पहलू का निर्धारण काफी महत्वपूर्ण है। यद्यपि सीवीसी दिशानिर्देश



“कुंभकार जीवन को देता आकार” विषय पर बैंक की तिमाही हिंदी गृहपत्रिका “प्रयास” के कुंभकार विशेषांक का श्री रजनीश कुमार, अध्यक्ष, स्टेट बैंक समूह तथा प्रबंध निदेशक गण द्वारा विमोचन।

सतर्कता दृष्टिकोण या अन्य प्रकार के निर्धारण हेतु स्पष्ट निदेश प्रदान करते हैं तथापि यह देखा गया है कि कभी-कभी, संबंधित अधिकारियों द्वारा इसे सही तरीके से समझा नहीं जाता है और कर्मचारियों पर सही तरीके से कार्रवाई नहीं की जाती है। इस कारण दिशानिर्देशों और अनुदेशों का सही तरीके से कार्यान्वयन सुनिश्चित करने के लिए इस विषय में और अधिक परिचालनगत स्पष्टता की जरूरत महसूस की गई। सीवीसी दिशानिर्देशों के अनुसार कड़ाई से सतर्कता दृष्टिकोण के निर्धारण के लिए एक मानक परिचालन कार्यविधि (एसओपी) बनाई गई है।

- सीवीसी के मौजूदा दिशा-निर्देशों के संदर्भ में, अनुशासनात्मक मामलों की संवीक्षा करने व सतर्कता दृष्टिकोण या अन्य दृष्टिकोण का निर्धारण करने और सीवीओ को पत्राचार द्वारा सूचित करने के लिए आंतरिक सलाहकार समिति (आइएसी) का गठन किया गया है। वर्तमान में, बैंक में एक द्विस्तरीय संरचना है, जैसे एक आईएसी कॉरपोरेट केन्द्र में है जो टीईजीएस-VI और ऊपर के सभी अधिकारियों और सीसीजी/सीएजी/आईबीजी/पीएफएसबीयू से संबंधित अनुशासनात्मक मामलों की जांच करता है और दूसरा आईएसी प्रत्येक मंडल में है, जो अवार्ड स्टाफ और स्केल V तक के अधिकारियों से संबंधित मामलों की जांच करता है। आइएसी देश के विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में आपके बैंक में कार्यरत हैं, अतः कई बार यह देखा गया है कि विभिन्न क्षेत्रों में चूक समान स्तर का होने के बावजूद उनके सतर्कता दृष्टिकोण में अंतर होता है। इसे देखते हुए, आइएसी को कॉरपोरेट केन्द्र में केंद्रीकृत किया गया है, ताकि सतर्कता या गैर-सतर्कता के रूप में मामलों के वर्गीकरण में किसी भी प्रकार का पक्षपात न हो सके। एक स्वतंत्र और केंद्रीकृत व्यवस्था उचित निर्णय लेने में सहायक होगी और यह मामलों के समुचित निपटान पर विशेष ध्यान देगी, जिससे अंततः समय-सिमा में सुधार होगा।

- सतर्कता विभाग ने 214 निवारक सतर्कता कार्यक्रम आयोजित किए हैं और 4005 अधिकारियों को प्रशिक्षित किया है। निवारक उपायों को प्रभावी बनाने के लिए 764 शाखाओं में स्वतः संज्ञान लेकर जांच की गई है।

- वित्त वर्ष 2019-2020 के दौरान, हमने प्रौद्योगिकी आधारित वीसीटीएस (विजिलेंस केस ट्रैकिंग सिस्टम) की शुरूआत की है। वीसीटीएस मामलों को समय पर बंद करने के लिए एमआइएस सृजन करने में सक्षम होगा। यह सतर्कता मामलों के विश्लेषण के लिए और प्रभावी ढंग से प्रकरणों की निगरानी के लिए उनके इतिहास पर भी नजर रखेगा।
- वित्त वर्ष 2019-2020 के दौरान, कुल 1993 मामलों (1278 नए मामलों सहित) की जांच की गई थी, जिनमें से 1185 मामले बंद हो चुके हैं।

7. आस्ति एवं देयता प्रबंधन

बैंकों के सतत और गुणात्मक विकास के लिए आस्तियों और देयताओं (एएलएम) का कुशल प्रबंधन महत्वपूर्ण है। एएलएम का उद्देश्य बाजार की गतिशीलता की सक्रिय रूप से समीक्षा करके, तुलन पत्र को मजबूत करना है, जिसमें से निकलने वाले संकेतों पर कब्जा करना और मूल्य सृजन सुनिश्चित करने के लिए विनियामक आवश्यकताओं का आकलन करना है।

उत्तम जोखिम प्रबंधन प्रथाओं के एक हिस्से के रूप में, आपका बैंक 'जमाओं', 'आस्ति एवं देयता प्रबंधन', 'तरलता एवं ब्याज दर जोखिमों पर दबाव जांच', 'आकस्मिकता निधीयन योजना' पर अपनी आंतरिक नीतियों की लगातार समीक्षा कर रहा है और बाजार की

स्थितियों में बदलावों को अपना रहा है। बैंक सबसे खराब स्थिति के रूप में सामने आने वाले संभावित जोखिम का ध्यान रखने के लिए 'विपरीत दबाव जांच' करवा रहा है।

तरलता की स्थिति का आकलन करते हुए आस्तियों और देयताओं की गैर-संविदात्मक मदों के उचित उपचार के लिए ग्राहकों के व्यवहार पैटर्न (ग्राहकों के लिए उपलब्ध विकल्प) का आकलन करने के लिए नियमित अंतराल पर अध्ययन किए जाते हैं। तरलता और ब्याज दर संवेदनशीलता बयानों की रिपोर्टिंग के लिए तुलनपत्र इतर प्रदर्शन, संभावित ऋण नुकसान आदि के कारण बहिर्वाह/अंतर्वाह की सटीक स्थिति सुनिश्चित करने के लिए व्यवहार विश्लेषण भी किया जाता है। आस्तियों और देयताओं की गैर-संविदात्मक मदों से संबंधित प्रचलित धारणाएँ नवीनतम अध्ययनों के परिणामों के आधार पर समय-समय पर अद्यतन की जाती हैं।

उच्च गुणवत्ता वाली तरल परिसंपत्तियों (एचक्यूएलए) और नकदी बहिर्वाह के स्टॉक पर गतिशील बाजार के वातावरण के तहत दैनिक आधार पर प्रभावी रूप से निगरानी रखी जाती है, ताकि बैंक की एएलएम पॉलिसी बेचमार्क के साथ-साथ विनियामक द्वारा निर्धारित एलसीआर का रखरखाव सुनिश्चित किया जा सके।

आपके बैंक ने तरलता के मामले में बैंक के दीर्घकालिक लचीलेपन को मापने वाले भारतीय रिज़र्व बैंक के एनएसएफ़आर दिशानिर्देशों को सक्रियता से लागू किया है, जो 1 अप्रैल 2020 से प्रभावी हो रहा है।



श्री हरीश भिमानी, लेखक, प्रस्तोता और फिल्म निर्माता को हिंदी के प्रचार - प्रसार में उनके बहुमूल्य योगदान के लिए बैंक के अध्यक्ष श्री रजनीश कुमार प्रशस्ति पत्र प्रदत्त कर रहे हैं

आपके बैंक ने पूर्व-परिभाषित सहिष्णुता सीमाओं के साथ आय पर जोरिखम (ईएआर) और इक्विटी के बाजार मूल्य (एमवीई) पर प्रभाव का आकलन करने के लिए एक उन्नत तरीका अपनाया है, जो उनके साथ जुड़े जोखिमों को निर्धारित करता है और प्रबंधन को शुद्ध ब्याज आय में क्षरण की संभावना वाले परिदृश्य में उचित निवारक कदम उठाने में सक्षम बनाता है।

शाखाओं को स्थिर निधियां प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित करने और धन की लागत के आधार पर उनकी लाभप्रदता का आकलन करने के लिए, आपके बैंक द्वारा एक समतुल्य परिपक्वता आधारित निधि अंतरण मूल्यन को लागू किया गया था।

आपके बैंक की, आस्ति एवं देयता प्रबंधन समिति (एएलसीओ), तुलन पत्र में आस्ति और देयता प्रबंधन मिश्रण को लगातार संशोधित करके तरलता और ब्याज दर का प्रबंधन करती है। इसके साथ-साथ, एएलसीओ, समय-समय पर ब्याज दरों के परिदृश्य, देयता उत्पादों के विकास पैटर्न, ऋण वृद्धि, प्रतिस्पर्धी लाभ, तरलता प्रबंधन, विनियामक के निर्देशों के पालन और देयताओं और आस्तियों के मूल्य निर्धारण की समीक्षा करता है।

तुलन पत्र संरचना में अंतर्निहित कठोरता और 1 मई 2019 से प्रभावी आरबीआई की पॉलिसी दरों में त्वरित बदलाव के मुद्दे से निपटने के लिए आपके बैंक ने, बचत बैंक जमाओं (1 लाख रुपये से अधिक शेष वाली) और अल्पावधि ऋण (1 लाख रुपये से अधिक की सीमा वाले नकदी ऋण खाते और ओवरड्राफ्ट) के मूल्य निर्धारण को बाहरी बेंचमार्क यानी पॉलिसी रेपो रेट जोड़ने का बीड़ा उठाया।

1 अक्टूबर 2019 से प्रभावी, बाहरी बेंचमार्क आधारित उधार दर पर आरबीआई के दिशानिर्देशों के बाद, सभी फ्लोटिंग दर वाले खुदरा और एमएसएमई ऋणों का मूल्य निर्धारण बाहरी बेंचमार्क यानी पॉलिसी रेपो रेट से जोड़ दिया गया है। हालांकि, बचत बैंक जमा दरों को रेपो रेट से जोड़ना जारी है।

आस्ति एवं देयता प्रबंधन (देशी स्थिति) के क्षेत्र से संबंधित विनियामक रिपोर्ट/विवरणियाँ अब से ओएफएसए के माध्यम से स्वचालित हो गए हैं और शीघ्र ही पूरे बैंक की स्थिति स्वचालित होने की उम्मीद है।

8. सदाचार और व्यवसाय आचरण

सदाचार और व्यवसाय आचरण विभाग की स्थापना के बाद से ही आपका बैंक सभी स्तरों पर सदाचार मूल्यों के उत्सर्जन एवं उनके प्रसार तथा उच्च व्यवहार मानदंडों के अनुरूप विभिन्न पहलों एवं कार्यक्रमों का कर्ता-धर्ता बना हुआ है। चाहे हमारे नए विजन, मिशन व मूल्यों के अभिकथन और सदाचार संहिता जैसे आधारभूत मूल मार्गदर्शी सिद्धांतों का निर्माण हो, अथवा परिणाम प्रबंधन, यौन उत्पीड़न निवारण (पॉश) या सोशल मीडिया जैसे विभिन्न क्षेत्रों के वर्तमान परिचालन दिशानिर्देश हों, आपके बैंक की कार्यशैली का मूल दर्शन तत्काल व दूरदेशी दोनों ही स्थितियों में सजग, सचेत व सामंजस्यपूर्ण रहा है। पुनः, बैंक में सदाचार के एक मजबूत ढाँचे को आकार देने के लिए इसके समर्थन में विभिन्न प्रयास किए गए हैं/किए जा रहे हैं, ताकि हमारी क्षमता को महत्तर नैतिक बल प्रदान किया जा सके। बैंक ने खुद को भविष्य हेतु तैयार करने के लिए हर वर्ष सुचिंतित उपाय-नीति अपनाकर नियमित और निर्बाध रूप से अपने सुसंचालित कार्यक्रमों और परिचालन प्रक्रियाओं में नवीनतम तकनीकी प्लेटफॉर्म को अपनाया है। निश्चय ही इससे बैंक में संचालित और प्रस्तावित सदाचार की विभिन्न वर्धमान पहलों के विस्तार, आकार और पहुँच में भारी असर पड़ा है।

वर्ष 2019-20 में हमारे द्वारा सदाचार और व्यवसाय आचरण की एक व्यापक वेबसाइट विकसित और प्रारंभ की गई है, जिसके अंतर्गत वन स्टाप प्लेटफॉर्म पर सुविचारित सदाचार स्रोतों की विस्तृत सरणी दी गई है, ताकि बड़ी संख्या में कर्मचारीगण इसका लाभ उठा सकें। अनुशासन प्रबंधन कार्य की निपुणता और प्रभावोत्पादकता को बढ़ाने के लिए कुछ नई पहलें शुरू की गई हैं और बैंक की अनुशासन प्रबंधन परिस्थितिकी की दक्षता को बढ़ाने संबंधी समर्थक प्रयास प्रारंभ किए गए हैं। इस संदर्भ में, बैंक में एक रियल टाइम तथा व्यापक व्यवसाय आचरण एवं अनुशासन प्रबंधन ऑनलाइन प्रोसेसिंग पोर्टल तथा डैशबोर्ड की कल्पना की गई, उसे डिजाइन किया गया और चालू किया गया। ज्ञानवर्धन और मार्गदर्शन के अगले संवर्धन/अनुपूरक प्रयासों के रूप में अनुशासन प्रबंधन फ्रेमवर्क के विशेष कार्यक्षेत्र में कार्य करने वाले सभी अधिकारियों के लिए वर्ष भर नियमित रूप से एक विस्तृत प्रशिक्षण कार्यक्रम चलाया गया।

यह दोहराना आवश्यक नहीं होगा कि कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न निवारण के मामले में आपका बैंक बिल्कुल भी सहन न करने (जोरो टोलरेंस) वाली नीति का पक्षधर है और वह लिंग के आधार पर भेदभाव रहित कार्य परिवेश प्रदान करने के लिए कृतसंकल्प है। इसके लिए बैंक ने कार्य-स्थल पर महिला कर्मचारियों के यौन उत्पीड़न निवारण संबंधी अपनी नीति व प्रक्रिया को 'गरिमा' नाम से अभिहित किया है। इस नीति व प्रक्रिया को कारगर और सरल बनाने के लिए बैंक ने रियल टाइम 'गरिमा' ऑनलाइन शिकायत पोर्टल का भी शुभारंभ किया है, जो इससे संबंधित शिकायतों को दूर करने के साथ ही इस प्रक्रिया से जुड़े लोगों में कौशल निर्माण का कार्य भी करेगा।

आपके बैंक जैसे विशाल आकार और विस्तार वाले संगठन के लिए सदाचार मूल्यों को आत्मसात् करना तथा सदाचारमयी अनुगुजित संस्कृति का निर्माण करना एक दीर्घ-कालिक प्रक्रिया है। तथापि, अपनी तीन वर्षों की संक्षिप्त यात्रा में ईमानदार इरादों तथा बेहिकक कदमों के चलते इसके सकारात्मक परिणाम दिखने लगे हैं, जो हमारे हर पिछले कदम की सफलता की कहानी बयां करते हैं और सुबह से शाम तक हमारी ब्रांड को सशक्त बनाने में अपना अवदान करते हैं।

9. कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व

एसबीआई की संस्कृति में कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) गहरे रूप से समा गया है। बैंक 1973 से सीएसआर गतिविधियों में सक्रिय रूप से शामिल रहा है। बैंक के सीएसआर दर्शन का प्राथमिक उद्देश्य देश के आर्थिक, शारीरिक और सामाजिक रूप से चुनौती प्राप्त समुदायों के जीवन पर सार्थक और मापने योग्य प्रभाव बनाना है। बैंक की सीएसआर गतिविधियाँ देश भर में लाखों गरीबों और जरूरतमंदों के जीवन को छूती हैं।

बैंक के सीएसआर गतिविधियों के केंद्र में स्वास्थ्य रक्षा, शिक्षा, रोजगार, कौशल विकास, राष्ट्रीय धरोहरों का पर्यावरण संरक्षण, महिला, युवा तथा वरिष्ठ नागरिकों का सशक्तिकरण इत्यादि शामिल है।

प्रोजेक्ट के तौर पर की जानेवाली सीएसआर गतिविधियाँ एसबीआई फाउंडेशन के तहत की जाती हैं, जो 2015 में स्थापित एसबीआई का सीएसआर पक्ष है, जिसे "सेवा से परे बैंकिंग" की बैंक की परंपरा के माध्यम से भारत में एक प्रमुख सीएसआर संस्थान बनने की दृष्टि से स्थापित किया गया था। अपने अस्तित्व के पिछले चार वर्षों के दौरान,

एसबीआई फाउंडेशन पिरामिड के निचले हिस्से पर जीने वाले लोगों के लिए एक सकारात्मक अंतर लाने के उद्देश्य से कार्यक्रमों की पहचान और समर्थन करने के लिए प्रतिबद्ध रहा है।

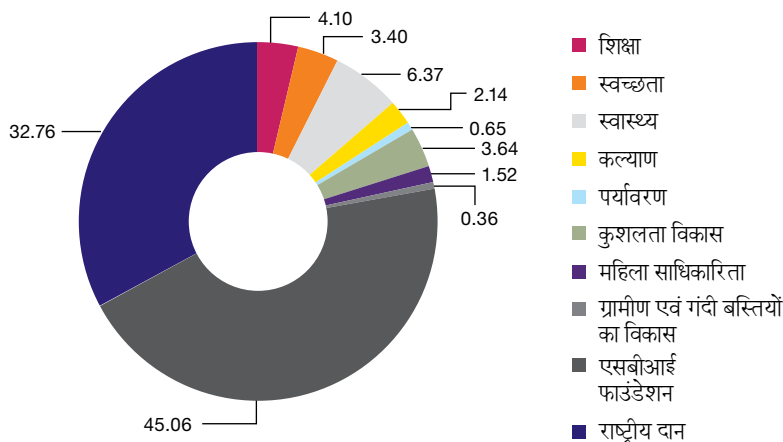
भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार एसबीआई को अपने लाभ का 1% सीएसआर पर खर्च करना होता है। पूरे भारत में बैंक के कार्यालय अपने कर्मचारियों की सक्रिय सहभागिता के साथ समाज को वापस देने के लोकाचार पर खरा उतरने के लिए विभिन्न सीएसआर गतिविधियों को अंजाम दे रहे हैं।

वर्ष 2019-20 के दौरान सीएसआर पर व्यय

वित्त वर्ष 2018-19 में बैंक का निवल लाभ ₹ 862 करोड़ रहा तथा 8.62 करोड़ रुपए को जो लाभ का 1% वर्ष 2019-20 के लिए बैंक के सीएसआर कोष के रूप में बजट किया गया है। भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुमोदन से बैंक ने विभिन्न सीएसआर गतिविधियों के लिए ₹ 27.47 करोड़ खर्च किया/दान में दिया।

क्र. सं.	विवरण	(₹ करोड़ में)
1	राष्ट्रीय स्तर पर दान (विभिन्न राज्यों के मुख्य मंत्री राहत निधि)	9.00
2	सामान्य दान और आरएसईटीआई को शामिल करके अन्य प्रत्यक्ष गतिविधियों के लिए (कैपेक्स व्यय के लिए)	6.09
3	एसबीआई फाउंडेशन	12.38
	सीएसआर हेतु कुल खर्च	27.47

2019-20 में प्रमुख क्षेत्रवार खर्च (% में)



शिक्षा

बैंक हमेशा दूरदराज, अनभिगम्य और अविकसित क्षेत्रों में समाज के कमजोर वर्गों को शिक्षा की सहायता देने का प्रयास करता है। शिक्षा सहायता के लिए 1.13 करोड़ रुपये की राशि खर्च की गई है, जिसका विवरण निम्नानुसार है:

- वंचित बच्चों के विभिन्न विद्यालयों को 52.57 लाख रुपए के 6 स्कूल बस दान किए गए थे।
- वंचित बच्चों की सेवा में लगे स्कूलों को लैपटॉप, प्रोजेक्टरों, बेंचों, मेज, कुर्सियाँ, लाईब्ररी कैबिनेट इत्यादि का वितरण।

- पिछड़े इलाकों में स्थित स्कूलों में बच्चों को पीने का पानी के लिए जल शुद्धीकरण यंत्र उपलब्ध कराना।

स्वास्थ्य रक्षा

इसके तहत एसबीआई समाज के वंचितों और आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों की चिकित्सा सुविधाओं में सुधार के लिए अस्पतालों और गैर सरकारी संगठनों को बुनियादी इंफ्रास्ट्रक्चर प्रदान करता है। गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करने के लिए, 1.75 करोड़ रुपये की राशि खर्च की गई है। बैंक ने विभिन्न अस्पतालों, एनजीओ और ट्रस्टों को 9 एंबुलेंस दान कीं। इसके साथ ही किडनी की समस्या से पीड़ित गरीब मरीजों के इलाज के लिए डायलिसिस

मशीन भी दान की गई है। इसी तरह, मुफ्त डायलिसिस के लिए बैंगलोर किडनी फाउंडेशन को और मानसिक रूप से पीड़ित बच्चों को सहायता देने के लिए रामकृष्ण आश्रम, अहमदाबाद को दान दिया गया है।

कौशल विकास

भारत दुनिया के सबसे युवा राष्ट्रों में से एक है, जिसकी 50% से अधिक आबादी 25 वर्ष से कम आयु की है। बढ़ती युवा जनसांख्यिकी की रोजगारपरकता को देश के आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण कारकों में से एक माना जाता है। एसबीआई ने प्रशिक्षित मानव संसाधन की आपूर्ति में सहायता के लिए एक फोकस क्षेत्र के रूप में कौशल विकास पहल शुरू की है। बैंक ने देश में युवाओं की बेरोजगारी और अल्परोजगार की समस्याओं में मदद और उसे कम करने के लिए देशभर में 152 आरसेटी की स्थापना की है। वर्ष 2019-20 के दौरान एसबीआई ने दो आरसेटी को कैपेक्स खर्च के लिए 1.00 करोड़ रुपये की राशि आर्बिट की।

महिला एवं वरिष्ठ नागरिक सशक्तिकरण

2019-20 में महिलाओं और वरिष्ठ नागरिक के सशक्तिकरण के लिए 0.42 करोड़ रुपये की राशि खर्च की गई थी। शुरू की गई प्रमुख पहल इस प्रकार हैं-

- द सोसाइटी आफ सिस्टर्स आफ दि डेस्टिट्यूट शातिसदन, ओरमांझी, रांची को 13 सीटों वाला टाटा विंगर वाहन का दान।
- श्री वराह लक्ष्मी नरसिंह स्वामी मंदिर आने वाले वरिष्ठ नागरिक तीर्थयात्रियों के लिए एक बस का दान।

स्वच्छता, पर्यावरण संरक्षण तथा स्वच्छता

एसबीआई "स्वच्छ भारत" के सरकार के मिशन के लिए प्रतिबद्ध है और उसने देश भर में कई पहल की हैं, जिनमें सैनिटरी नैपकिन वैंडिंग मशीन, डम्पर बिन, प्लास्टिक रिसाइकिल के लिए मशीनें आदि उपलब्ध कराना शामिल हैं। पर्यावरण संरक्षण के तहत सभी पहल कार्बन पदचिह्न को कम करने में सकारात्मक योगदान देते हैं। वर्ष 2019-20 में पर्यावरण संरक्षण और स्वच्छता की दिशा में 1.10 करोड़ रुपये की राशि खर्च की गई है। बैंक ने भारत के विभिन्न स्थानों पर रिसाइक्लिंग के लिए एकल उपयोग प्लास्टिक की बोतलों के संग्रह के लिए स्मार्ट क्रशिंग डिब्बे लगाने की व्यवस्था की। वृक्षारोपण की प्रमुख पहल शुरू की गई और पूरे भारत में 4 लाख से अधिक पेड़ लगाए गए।

एसबीआई बाल कल्याण कोष

“दान देने की प्रक्रिया घर से शुरू होती है” की अवधारणा के साथ एसबीआई ने स्टाफ सदस्यों की पहल के रूप में वर्ष 1983 में एसबीआई बाल कल्याण कोष नाम से एक ट्रस्ट की स्थापना की थी। ट्रस्ट वंचितों और अनाथ बच्चों की बेहतरी के लिए एसबीआई के कर्मचारियों के स्वैच्छिक योगदान से धन प्राप्त करता है। निधि के कोष पर अर्जित ब्याज का उपयोग वंचित बच्चों यथा अनाथ, दिव्यांग, बेसहारा और वंचित आदि के कल्याण में लगे संस्थानों को अनुदान देने के लिए किया जाता है।

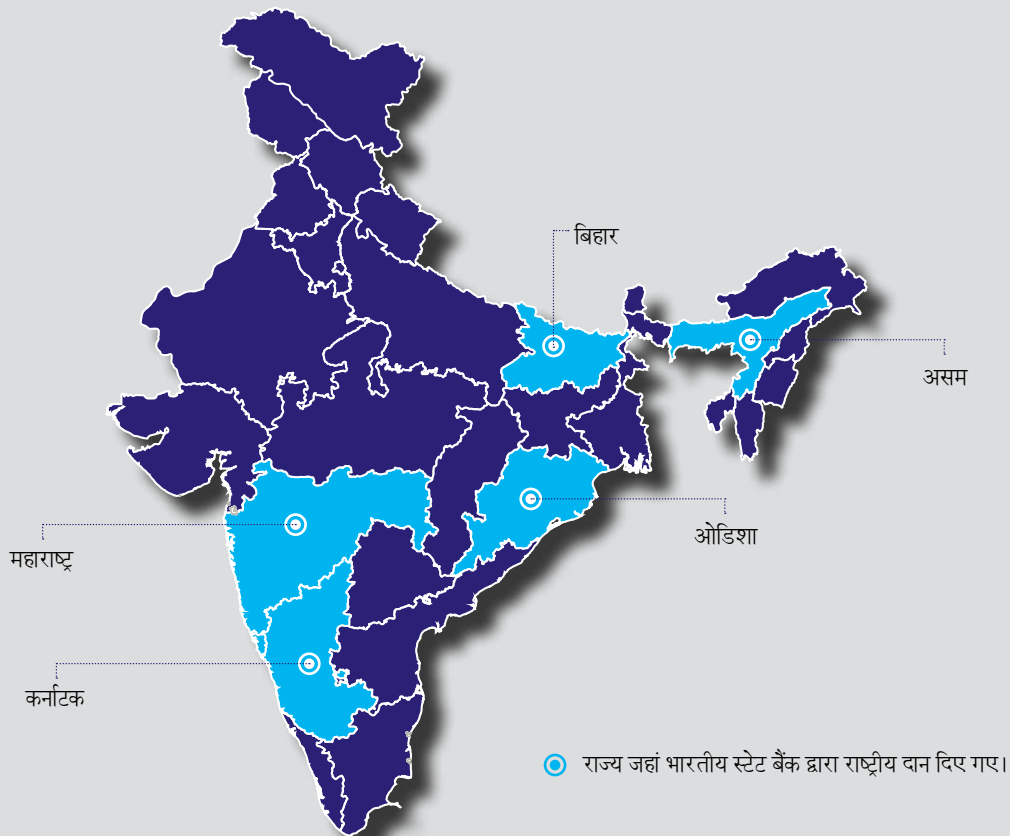
वर्ष 2019-20 के दौरान कर्मचारियों से 0.45 करोड़ रुपये का कुल अंशदान प्राप्त हुआ है और भारतीय स्टेट बैंक ने दिव्यांगों सहित गरीब और दलित बच्चों के कल्याण के लिए काम कर रहे देश भर के 6 संस्थानों/संगठनों को 0.53 करोड़ रुपये की राशि दान की है।

राष्ट्रीय दान

भारत के कई हिस्से हाल ही में तूफान और बाढ़ से तबाह हो गए हैं, जिससे बड़े पैमाने पर संपत्ति और इंफ्रास्ट्रक्चर का विनाश हुआ है। वर्ष 2019-20 में, विभिन्न मुख्यमंत्री राहत कोष में दान के लिए 9.00 करोड़ रुपये का उपयोग राष्ट्रीय दान के रूप में किया गया था।

क्र. सं	विवरण	(₹ करोड़ में)
1	असम	1.00
2	बिहार	1.00
3	ओडिशा	5.00
4	महाराष्ट्र	1.00
5	कर्नाटक	1.00
कुल राष्ट्रीय दान		9.00

भारतीय स्टेट बैंक द्वारा राष्ट्रीय दान



10. भारतीय स्टेट बैंक में संवहनीयता

बैंक कार्यनीतिक निर्णय लेने, ऋण देने और अभिनव उत्पादों और सेवाओं के विकास में सामाजिक और पर्यावरणीय जोखिमों के प्रबंधन जैसे बहु गुना दृष्टिकोण को अपनाकर संवहनीयता के क्षेत्र में आगे बढ़ रहा है। बैंक में संवहनीयता प्रथाओं को चरणबद्ध रूप से बढ़ाने के लिए, बैंक ने बोर्ड द्वारा अनुमोदित “संवहनीयता और व्यावसायिक उत्तरदायित्व (बीआर) नीति” तैयार किया है। इस नीति को बैंक की वेबसाइट पर सार्वजनिक डोमेन में रखा गया है। बैंक ने पर्यावरण-सामाजिक-अभिशासन (ईएसजी) मापदंडों पर अपनी गतिविधियों को बढ़ाने के लिए कई उपाय किए हैं।

बैंक ने बैंक के समग्र संवहनीयता लक्ष्य की देखरेख का कार्य उप प्रबंध निदेशक (मानव संसाधन) और कॉरपोरेट विकास अधिकारी को सौंपा है। बैंक के पर्यावरण और सामाजिक लक्ष्यों के निष्पादन की निगरानी कॉरपोरेट सेंटर सस्टेनेबिलिटी कमेटी (सीसीएससी) द्वारा की जाती है, जिसमें विभिन्न वर्टिकल/विभागों के व्यवसाय और कार्यात्मक प्रमुख शामिल हैं। सीसीएससी समय-समय पर बैठक बुलाकर बैंक स्तर पर प्रभावी संवहनीयता प्रबंधन के लिए विचार-विमर्श करता है और मार्ग प्रशस्त करता है।

वित्त वर्ष 2016 से बैंक अपने गैर-वित्तीय प्रकटीकरणों को वार्षिक संवहनीयता रिपोर्ट के माध्यम से प्रकाशित कर रहा है। वित्त वर्ष 2016-17 तथा और उसके बाद के लिए, बैंक ग्लोबल रिपोर्टिंग इनिशिएटिव (जीआरआई) फ्रेमवर्क के अनुसार अपनी संवहनीयता रिपोर्ट प्रकाशित कर रहा है। संवहनीयता रिपोर्टें भी बैंक की वेबसाइट पर रखी जाती हैं। बैंक सीडीपी का सदस्य हस्ताक्षरकर्ता भी है और 2012 के बाद से अपने निष्पादन का खुलासा कर रहा है।

बैंक के संवहनीयता पहल

पहले से शुरू किए गए तथा विचाराधीन कुछ प्रमुख पहल निम्नानुसार हैं:

- कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व के रूप में जलवायु परिवर्तन मामले को पहचानने के लिए बैंक ने एक चरणबद्ध तरीके से निर्धारित अवधि के अंतर्गत कार्बन तटस्थ संगठन बनने के लिए कार्बन तटस्थता रणनीति तैयार किया है। बैंक ने वर्ष 2030 तक “कार्बन तटस्थ” स्थिति प्राप्त करने की परिकल्पना की है। जनरेटर सेट के बदले शाखाओं (ग्रामीण/अर्ध-शहरी) में रिमोट मॉनिटरिंग आधारित सौर ऊर्जा प्रणाली की पहल की जा रही है। बैंक अपनी कैपिटव आरई बिजली क्षमता को बढ़ाने के लिए देश भर में शाखाओं/कार्यालयों में सौर ऊर्जा यंत्र/उपकरण भी स्थापित कर रहा है। वर्तमान में कैपिटव उपयोग के लिए बैंक की आरई क्षमता लगभग 35 एमडब्ल्यूपी है।
- बैंक के स्वामित्व वाले परिसर में सौर एटीएम, सौर रूफ टॉप परियोजनाओं की स्थापना। गति सक्रिय प्रकाश व्यवस्था की स्थापना के अलावा बैंक के परिसर में ऊर्जा कुशल प्रकाश व्यवस्था और एयर कंडीशनिंग सिस्टम। शाखाओं से सर्वर हटाना और एक सुरक्षित आभासी वातावरण पर डेटा रखने के लिए शाखा सर्वर समेकन (बीएससी) परियोजना, बिजली की बचत के लिए प्रत्येक डेस्कटॉप पर बिजली प्रबंधन उपयोगिता की स्थापना आदि।
- हमारे सात (7) परिसरों को विभिन्न श्रेणियों (प्लेटिनम/गोल्ड/सिल्वर) के तहत भारतीय हरित भवन परिषद (आईजीबीसी) द्वारा “ग्रीन परिसर/परियोजनाएं” के रूप में आंका गया है।
- हमारे सभी डिजिटल चैनल ग्राहकों के लिए, बैंक ग्रीन रिवाइड पॉइंट्स की पेशकश कर रहा है, जिसका एसबीआई ग्रीन फंड को क्रेडिट के लिए उपयोग किया जा सकता है, जिसे संवहनीय गतिविधियों के लिए उपयोग किया जाएगा।

- हमारी ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया और व्यावसायिक निर्णयों में पर्यावरण और सामाजिक प्रबंधन प्रणाली (ईएमएसएम) के एकीकरण को महत्वपूर्ण आयात मिला है। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान, बैंक ने 100 मिलियन अमरीकी डॉलर के अतिरिक्त ग्रीन बांड जारी किए, जिससे बैंक के कुल ग्रीन बांड आकार 800 मिलियन अमेरिकी डॉलर हो गया है।
- बैंक अपने उत्पाद और सेवाओं को 17 संयुक्त राष्ट्र सतत विकास लक्ष्यों (एसडीजी) के अनुरूप मैप करने की प्रक्रिया में भी है। बैंक के आठ (8) उत्पादों को एसडीजी को मैप किया गया है, जिसमें दो प्रमुख ऋण उत्पाद शामिल हैं-आवास ऋण और कार ऋण। व्यवसाय प्रथाओं में सतत विकास लक्ष्यों को एकीकृत करने के विषय पर, सहकर्मी भागीदारी और क्षमता निर्माण को बढ़ावा देने के लिए एक उद्योग व्यापी गोलमेज चर्चा का आयोजन किया गया था।
- एसबीआई ग्रीन मैराथन-पर्यावरण संरक्षण पर जागरूकता पैदा करने के लिए बैंक की ऐतिहासिक नवोन्मेषी पहल ने इस वर्ष अपने तीसरे चरण में प्रवेश किया है। इस पहल ने पिछले कुछ वर्षों में भारी प्रसिद्धि और भागीदारी अर्जित की है और महत्वपूर्ण ब्रांड मूल्य के साथ एक अभिनव संपत्ति के रूप में खुद को तैनात किया है।
- वर्ष के दौरान, बैंक ने बैंक के आंतरिक संवहनीयता उपायों और संयुक्त राष्ट्र सतत विकास लक्ष्यों से संबंधित बुनियादी संवहनीयता मुद्दों पर अपने कर्मचारियों के लिए एक समर्पित ऑनलाइन ट्यूटोरियल “अस्तित्व” शुरू किया। इसके अतिरिक्त, एक त्रैमासिक ई-न्यूजलेटर “सस्टैन ऑन” शुरू की गई है और सभी कर्मचारियों को भेज दिया जा रहा है, जिससे उन्हें संवहनीयता संबंधित मुद्दों और समाचार पर जागरूक किया जा सके।