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 परिमाणात्मक 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।

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 उत्पदकता मानदंडों जैसे 84 प्रचालन सबंधी वर्क-ड्राइवरों, ट्रांसेक्शन लोड फैक्टर्स, अग्रिम खातों की संख्या, प्रचालन इकाइयों के फीड-बैक तथा संस्था की संरचना आदि पर आधारित है।

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

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, दृष्यमान 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

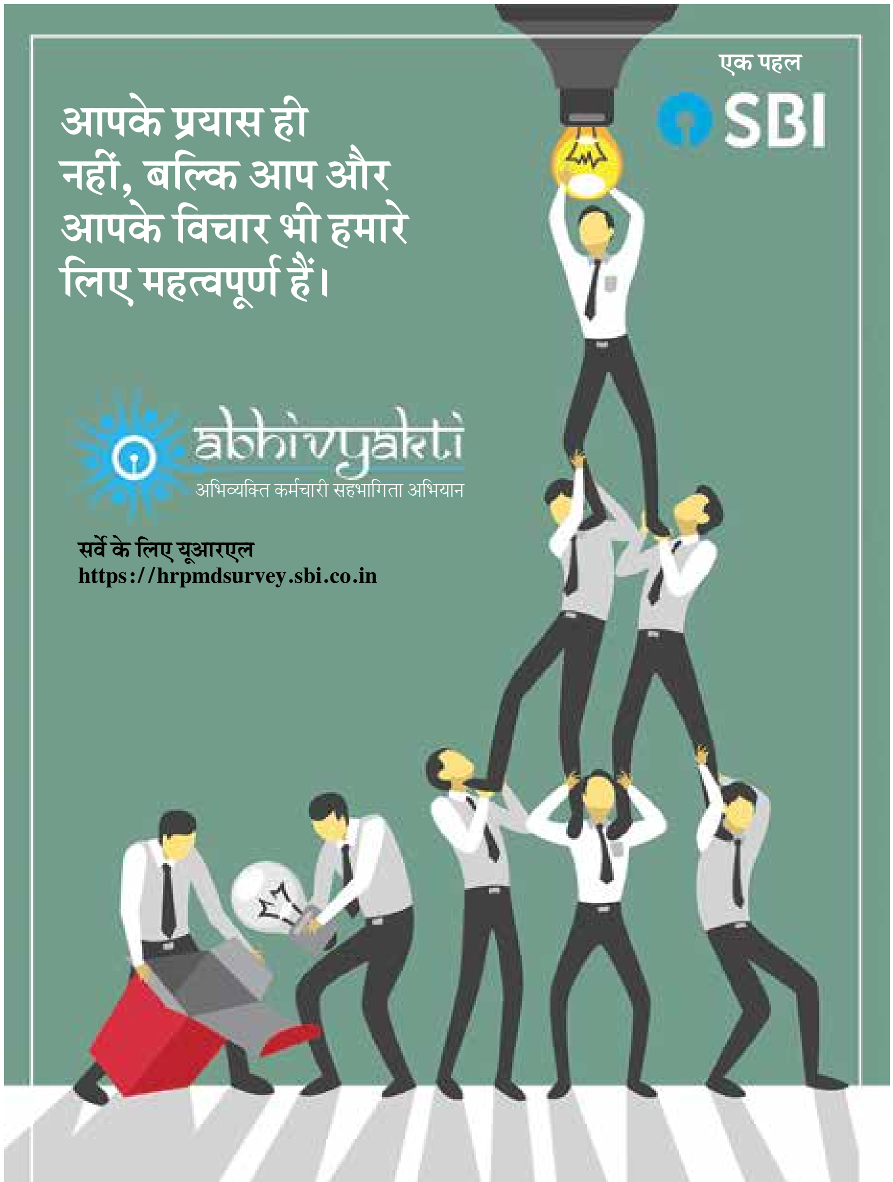
नियमित भर्ती कैलेंडर लागू कर और सूचना प्रौद्योगिकी का लाभ उठाकर आपके बैंक ने भर्ती प्रक्रिया को कारगर बनाया है। वित्त वर्ष के दौरान बैंक द्वारा 2201 परिवीक्षाधीन अधिकारियों और 8938 कनिष्ठ सहयोगियों की भर्ती की गई है। तेजी से बदलते व्यवसाय की जरूरतों की पूर्ति करने व विनियामक आवश्यकताओं को पूरा करने के 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।

abhivyakti
अभिव्यक्ति कर्मचारी सहभागिता अभियान



"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 विज़न 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 उत्पीडन के किसी भी शिकायत से निपटने के लिए तंत्र बनाई गई है।

6. आरक्षण एवं समान अवसर

आपका बैंक एससी/एसटी/ओबीसी/इड्ब्लूएस/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 की 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 किफ़ायती 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 कम्यूनिकेशन 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 एफ़ ओ) की संगोष्ठी, बाहरी संगठनों के साथ वर्धित इंटरफेस, विचारों के परस्पर-परागण और नीति एवं अभ्यासों के दो-तरफ़ा 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 कार्यविधि (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% अवॉर्ड स्टॉफ 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 (क्रेडेंशियल्स) 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। वैयक्तीकृत प्रबंधकीय और नेतृत्व विकास योजना यानि बल और विकास के क्षेत्रों को दर्शानेवाले 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 विश्लेशण (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 (ग्रुप 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 क्विज़ कैप्सूल "माई क्वेस्ट टुडे" : क्रेडिट, उभरते क्षेत्रों और बैंक के दिशानिर्देशों पर ज्ञान को ताज़ा करने का एक संक्षिप्त दैनिक क्विज़ प्लेटफ़ॉर्म 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 क्विज़िंग 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 फ़ोन से प्रमाणन: विषय-सामग्री के वितरण और मूल्यांकन के लिए मोबाइल प्लेटफ़ॉर्म पर एक ऐप शुरू किया गया है - शिक्षार्थियों को सीखने के "मील के पत्थर" सौंपे जाते हैं और उसके बाद मूल्यांकन के लिए क्विज़ 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 फ्रेंड्ली) 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 फ्रेंड्ली) 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 इंट्रानेट 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 ब्रीफ, 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 "हैंडलिंग पीडब्ल्यूडी एम्प्लाईस" पर नई सामग्री विकसित

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 (रीसर्च कोशंट) 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-डॉक्टोरल 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 इंटर्नशिप नीति को बेहतर बनाना: वर्ष के दौरान, ग्रीष्मकालीन इंटर्नशिप 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 इंटर्नशिप 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 आर्किटेक्ट्स, 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 इंफ्रा उपलब्ध कराने की क्षमता है। और यही अपनी पीएएएस (प्लेटफार्म 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 टैस्टिंग 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 इंसानी 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