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 ट्रैकिंग 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 वेर्टिकलों एवं सहायता कार्यों के वरिष्ठ कार्यपालक होते हैं, अनुपालन संबंधी सभी मामलों पर नजर रखती है। समिति की बैठकें नियमित रूप आयोजित की जाती है और विनियामक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए समिति सभी आंतरिक हितधारकों को आवश्यक दिशानिर्देश देती है।

भारतीय रिज़र्व 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 रिज़र्व 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 सुविधप्राप्त लोग बैंकिंग सेवाएँ प्राप्त करने से वंचित न हो।

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 रिपोर्टें 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।

ङ. 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 रिज़र्व 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 हज़ार से अधिक शाखाओं, 58 हज़ार 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 हज़ार 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 मदों 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 कार्यों' 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 अंग्रेज़ी में शुरू की गई है।
- भीम पे एसबीआई हिंदी, तमिल और अंग्रेज़ी 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 अंग्रेज़ी 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 क्विज़ 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 दाधीच उपस्थित हुए।

- गुवाहाटी तथा भुवनेश्वर में अक्तूबर 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 रिज़र्व 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, निज़ामाबाद प्रशासनिक कार्यालयों के संयोजकत्व में संचालित नराकास को क्षेत्रीय राजभाषा पुरस्कारों में तृतीय स्थान
4. भारतीय रिज़र्व 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।