- 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 क्विज 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 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, निज़ामाबाद 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 मर्चेंट 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 फाइनल्स और फाइनल 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 रिवार्ड्स पॉइंट - YONO और डिजिटल उत्पादों के उपयोग को बढ़ावा देने के लिए और ग्रीनर पर्यावरण की ओर योगदान प्रदान करने हेतु शुरूकी। 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।

कोविद 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 प्लेटफार्मों के माध्यम से जुटाया जा रहा है। एसबीआई के स्वामित्व वाले प्लेटफार्मों - 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 प्लेटफॉर्म 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 अक्तूबर 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 लॉच किया गया।

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

1. 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, अर्थात सीबीआई को संस्तुत/प्रेषण करने से पूर्व प्रथम दृष्ट्या जाँच 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।
2. 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।
3. 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।