नव उत्साह। मानव संसाधन। प्रौद्योगिकी

भावी संवृद्धि के स्तंभ

भारतीय स्टेट बैंक सभी प्रकार के उपभोक्ताओं एवं व्यवसायों को सेवा प्रदान करने वाला भारत का सबसे बड़ा बैंक है। असाधारण वर्ष होने के चलते हमने अपनी ऋण बही की गुणवत्ता बढ़ाने के साथ-साथ अपने कर्मचारियों एवं ग्राहकों की सुरक्षा को सबसे ज्यादा प्राथमिकता दी। हमने परिस्थितियों के अनुरूप अपने व्यवसाय को मजबूत करने एवं प्रत्येक भारतीय के सहानुभूतिशील बैंकर के रूप में कार्य के बीच संतुलन बनाए रखा। साथ ही नवोन्मेषन को जारी रखा, ताकि हम बदलती परिस्थितियों के अनुरूप अपने हितधारकों को सेवा प्रदान कर सकें।

नव उत्साह।

कुछ वर्षों से अपने व्यवसाय में लचीलापन लाने के मामले में हम अडिग रहे हैं। इस प्रयास में हमारा ध्यान मुख्य रूप से अपनी वित्तीय स्थिति को मजबूत करने तथा निवेशों पर आय बढ़ाने पर रहा। वित्त वर्ष 2021 अत्यंत चुनौतीपूर्ण होने पर भी हम आपके बैंक के निष्पादन, लाभप्रदता, आस्ति गुणवत्ता एवं पूंजी सृजन की गति बढ़ाने में सफल रहे। चुनौतीपूर्ण पिछले वर्ष में हमारी यात्रा सफल रही, जिसमें हम और मजबूत होकर आए हैं और आने वाले कल के लिए एकदम तैयार हैं।

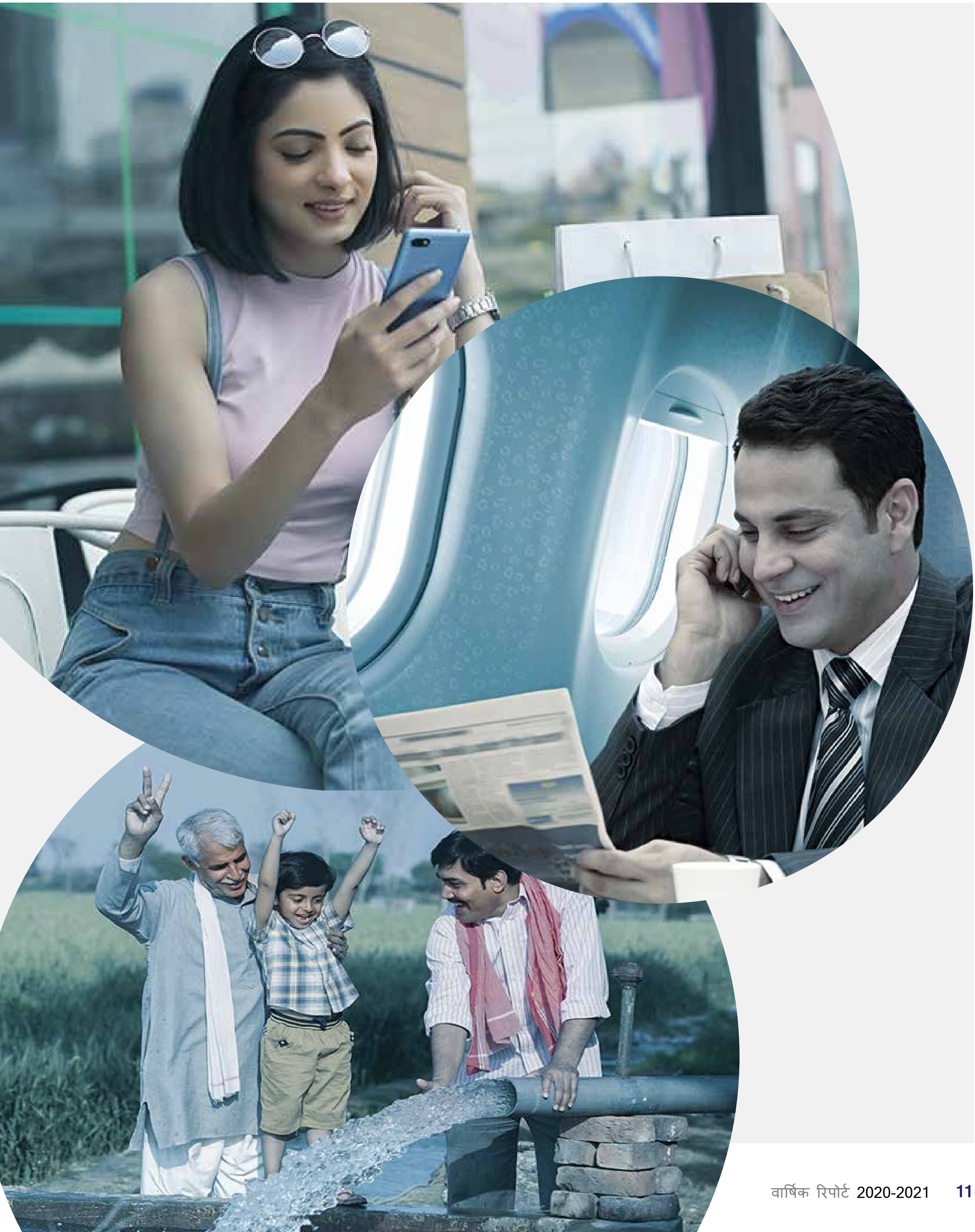
प्रौद्योगिकी।

भारतीय स्टेट बैंक में हम व्यवसाय, उत्पादों की डिजाइनिंग, प्रक्रियाओं को कारगर बनाने, सुपुर्दगी में सुधार एवं ऋण निगरानी हर दृष्टि से मूल्यवर्धन हेतु प्रौद्योगिकी का व्यापक उपयोग करते हैं। बदलते व्यवसाय परिवेश के अनुरूप हम बैंकिंग के मामले में प्रौद्योगिकी को अपनाने एवं स्मार्ट भागीदार बने रहने का लगातार प्रयास कर रहे हैं। वित्त वर्ष 2021 के दौरान बैंक के योनो प्लैटफार्म ने साबित किया कि यह ऐसे डिजिटल क्षेत्र में अपने ग्राहकों को सेवाएँ देने का एकदम सही और उपयुक्त माध्यम है, जहां भौतिक सीमाओं को पार करते हुए डिजिटल उपस्थिति को अपनाया गया। डिजिटल रूपांतरण के लिए पूरी तरह से प्रतिबद्ध भारतीय स्टेट बैंक अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी में निवेश कर रहा है, ताकि भारत के अत्यंत डिजिटल बैंक के रूप में अपनी अग्रणी स्थिति को बनाए रखा जा सके।

मानव संसाधन।

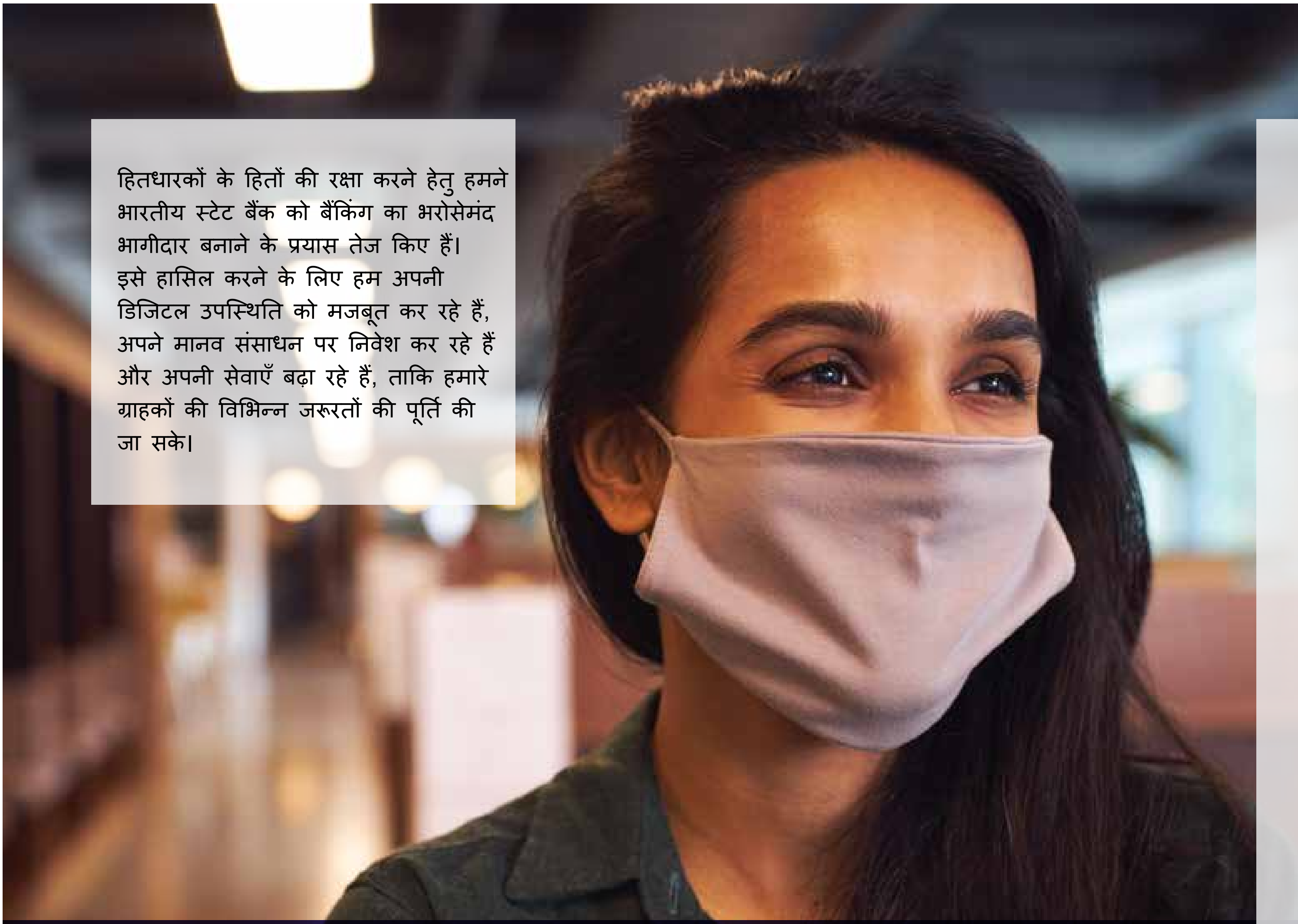
व्यवसाय परिवेश जटिल होते जाने के कारण मजबूत मानव पूंजी की आवश्यकता को हम जानते हैं, जो बदलते विश्व के अनुरूप अच्छी तरह से प्रशिक्षित है। वित्त वर्ष 2021 के दौरान हमने अपने कर्मचारियों को प्रेरित करने, उनकी कुशलता बढ़ाने एवं उसमें कोटि उन्नयन करने के कई उपाय किए हैं, ताकि वे हमारे ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं की पूर्ति कर सकें तथा भारतीय स्टेट बैंक की सफलता में अपना योगदान दे सकें। चूंकि अपनी विकास यात्रा में हम कई मील के पत्थर हासिल करना चाहते हैं, अतः हम अपने कर्मचारियों के अदम्य समर्पण एवं प्रतिबद्धता पर भरोसा करते हैं।

इस वैश्विक महामारी से उबरने के साथ ही भारतीय स्टेट बैंक भारत के सुधार एवं पुनरुज्जीवन में प्रमुख भूमिका अदा करना चाहता है। हम **नव उत्साह, मानव संसाधन एवं प्रौद्योगिकी** नामक प्रमुख स्तंभों के जरिए अपने भविष्य की संवृद्धि यात्रा तय करते हुए अपनी वित्तीय स्थिति को मजबूत करने के लिए प्रतिबद्ध हैं।



विपदा की घड़ी में हमारी भूमिका :

उत्तरदायी



हितधारकों के हितों की रक्षा करने हेतु हमने भारतीय स्टेट बैंक को बैंकिंग का भरोसेमंद भागीदार बनाने के प्रयास तेज किए हैं। इसे हासिल करने के लिए हम अपनी डिजिटल उपस्थिति को मजबूत कर रहे हैं, अपने मानव संसाधन पर निवेश कर रहे हैं और अपनी सेवाएँ बढ़ा रहे हैं, ताकि हमारे ग्राहकों की विभिन्न जरूरतों की पूर्ति की जा सके।

विपदा की घड़ी में हमारी भूमिका :

उत्तरदायी

कोविड-19 महामारी से बचाव हेतु अपने प्रयासों में तेजी ला रहे हैं

कोविड-19 महामारी के प्रकोप से विश्व भर में सरकारों, उद्योगों एवं व्यवसायों के लिए चुनौती उत्पन्न हो गई है। अचानक आ पड़ी यह स्वास्थ्य आपदा ने अत्यंत विकसित देशों की शक्ति की परीक्षा ली है। इस कारण से हम सभी इस चुनौतीपूर्ण परिवेश में अपने दृष्टिकोण पर पुनर्विचार करने तथा उसकी कार्यनीति पुनः तय करने पर विवश हो गए हैं।

भारतीय स्टेट बैंक में हम जानते हैं कि महामारी ने मानव की सहनशक्ति की परीक्षा लेने के साथ-साथ विभिन्न स्तरों पर अर्थव्यवस्था, उद्योग एवं व्यवसाय को भी प्रभावित किया है। इस संकट के समय हमारे कर्मचारियों एवं ग्राहकों की सुरक्षा एवं भलाई सुनिश्चित करने के लिए हमने कई उपाय लागू किए हैं। भारत एवं विश्व भर के हमारे ग्राहकों को अबाधित सेवाएँ देने पर ध्यान केंद्रित करने के साथ-साथ अपनी मानव पूंजी का संरक्षण करना हमारी कार्यनीतियों में शामिल है। आज समाज में हमारी भूमिका और भी ज्यादा महत्वपूर्ण हो गई है। इस उद्देश्य से संक्रमण से निपटने में हमारे लोगों की मदद करने के लिए हमने अपने सामाजिक पहल बढ़ाए हैं।

इस संकट के समय बैंकिंग परिचालनों को जारी रखने और अपने ग्राहकों को अबाधित सेवाएँ देने में हमारे सभी कर्मचारियों ने बहदुरी के साथ कार्य किया।

ग्राहक

प्रत्येक भारतीय परिवार के बैंकर होने के नाते सेवा की गुणवत्ता से समझौता न करते हुए हमारे ग्राहकों की सुरक्षा पर ध्यान देना हमारे लिए बहुत ही जरूरी था। इस महामारी के दौरान अपने ग्राहकों की जरूरतों की पूर्ति के लिए 22,219 शाखाओं एवं 62,617 एटीएम से युक्त हमारे विशाल नेटवर्क को जारी रखा गया।

सुरक्षा उपाय के तौर पर वाइरस की व्याप्ति को रोकने के लिए हमने अपने शाखा परिसरों की नियमित साफ-सफाई की। इसके अलावा हमने अपने ग्राहकों से ऑनलाइन पर मिलने के लिए डिजिटल रूप से अपने आपको तैयार किया और अपने सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों के ग्राहकों के लिए 816 ई-टाउन हाल बैठकों का आयोजन भी किया। इस संकट की अवधि में बैंकिंग परिचालन जारी रखने तथा अपने ग्राहकों को अनवरत सेवाएँ देने के लिए हमारे सभी कर्मचारियों ने इस चुनौती का सामना करते हुए कार्य किया। इस संकट की घड़ी में हमारे कर्मचारियों के सामूहिक प्रयासों पर हमें गर्व है।

कर्मचारी

अपने ग्राहकों को अनवरत सेवाएँ प्रदान करना हमारी उच्च प्राथमिकता रही। साथ ही अपने कर्मचारी सुरक्षित एवं संरक्षित परिवेश में कार्य करें- इसके लिए कई उपाय किए। इस प्रयोजन से कोविड-19 परीक्षण एवं उपचार पर हुए व्ययों की प्रतिपूर्ति, कोविड से प्रभावित सभी कर्मचारियों को विशेष सहायता एवं वाइरस की व्याप्ति को रोकने के लिए क्वारंटाइन पर रहने वाले कर्मचारियों को विशेष अवकाश देने जैसे कर्मचारी लाभ वाले कई उपाय किए। इन उपायों से कर्मचारियों को प्रेरित रखने तथा संकट से निपटने में सक्षम बनाने में सहायता मिली। घर से कार्य करने की व्यवस्था से हमारे कर्मचारियों को घर पर रहकर कार्य करने की सुविधा मिलती है, जिससे सार्वजनिक परिवहन द्वारा यात्रा के समय होने वाले संक्रमण से बचा जा सकता है।

समाज

महामारी के कारण समाज की सहायता करने में हमारी भूमिका पहले से ज्यादा महत्वपूर्ण हो गई है। वाइरस से लड़ने के लिए सरकार एवं स्वास्थ्य सुरक्षा प्रणालियों द्वारा महत्वपूर्ण उपाय किए गए हैं, पर जिम्मेदार कॉरपोरेट नागरिक होने के नाते हमने समाज के लिए अपना योगदान दिया है। इस संकट से लड़ाई में देश की सहायता करने के लिए 43 करोड़ रुपए की राशि दान स्वरूप दी गई है, जो कि हमारे निवल लाभ का 0.30% है। पीपीई किट के वितरण, भारत के सरकारी अस्पतालों को वेंटिलेटर एवं अन्य स्वास्थ्य उपकरण देकर स्वास्थ्य सुरक्षा प्रणाली को मजबूत करने जैसे उपायों के लिए इन निधियों का उपयोग किया गया।

62,617
ग्राहकों की जरूरतों की सुचारु रूप से पूर्ति हेतु एटीएम को चालू रखा गया

₹43 करोड़
इस संकट से लड़ने के लिए सहायता के रूप में

प्रौद्योगिकी हमेशा विशेषकर पिछली दशाब्दी में हमारे व्यवसाय मॉडल का एक प्रमुख कार्यनीतिक स्तंभ रहा है। महामारी की व्याप्ति से उत्पन्न संकट से काफी समय पहले से ही हम अपने ग्राहकों की बढ़ती आकांक्षाओं की पूर्ति करने के लिए अपने डिजिटल प्लैटफार्म बढ़ाने पर लगातार ध्यान दे रहे हैं। कोविड-19 संकट से काफी समय पहले हमारे लगभग 88.1% ग्राहकों के लेनदेन डिजिटल रूप में हो रहे थे। अब इस संकट ने हमारे प्लेटफार्म की परिचालन लचीलापन को साबित कर दिया है, हम अपनी उपलब्धियों पर न रुकते हुए अपनी डिजिटल क्षमताओं पर निवेश कर रहे हैं, ताकि व्यवसाय का संचालन कुशलतापूर्वक किया जा सके और हमारे ग्राहकों को बेहतर सेवा दी जा सके।

चूंकि पूरा विश्व इस नई सामान्य स्थिति के अनुरूप बदल रहा है, अतः हमारी उत्पादकता एवं दक्षता में प्रौद्योगिकी एक अनिवार्य तत्व बन गया है। कुछ वर्षों से हम अपने ग्राहकों की व्यापक बैंकिंग जरूरतों की पूर्ति हेतु उनसे गहन रूप से जुड़े हैं। प्रौद्योगिकी सबसे आगे होने के कारण ग्राहक ऐसी सेवाओं की मांग रहे हैं, जिनको पाने के लिए उन्हें यात्रा न करना पड़े, विशेषकर नेमी बैंकिंग जरूरतों के लिए। बढ़ते ग्राहकों की प्राथमिकताओं के चलते हमें योनो तैयार करना पड़ा, जिससे आज हमारा ज्यादा से ज्यादा व्यवसाय हो रहा है। 37.09 मिलियन के पंजीकृत प्रयोक्ता आधार एवं औसतन प्रतिदिन लगभग 10 मिलियन से भी अधिक लॉगइन के साथ इस पथप्रवर्तक एवं उद्योग अग्रणी डिजिटल प्लैटफार्म के 70.5 मिलियन से भी अधिक डाउनलोड किए गए हैं।

वर्ष 2019 में शुरू किए गए योनो कृषि में कृषि स्वर्ण ऋण, योनो मंडी एवं योनो मित्रा जैसी विशेषताएँ हैं। इस एप्लिकेशन से किसानों की बैंकिंग जरूरतों की पूर्ति होती है। अत्यधिक मात्रा एवं कम राशि के कृषि व्यवसाय ऋणों को हैंडल करने के लिए हम डिजिटल कार्यनीति के जरिए चयनित कृषि टेकों के साथ भागीदारी के अवसरों का लाभ उठा रहे हैं। इन कृषि टेकों के पास ऐसे अलग व्यवसाय मॉडल उपलब्ध हैं, जिनसे कृत्रिम मेधा (एआई), ब्लॉकचैन, इंटरनेट ऑफ थिंग्स (आईओटी) एवं एमएल पावर्ड क्षमताओं जैसे डिजिटल उपकरणों के इस्तेमाल से किसानों के लिए कृषि उत्पादन अवसर बढ़ाने हेतु कृषि आपूर्ति श्रृंखलाओं को बदलने में सहायता मिलेगी।

साथ ही साथ कॉरपोरेट ग्राहकों के लिए हमने योनो बिजिनेस भी शुरू किया है, जिसे लेनदेन बैंकिंग एवं व्यापर वित्त व्यवसाय हेतु अनुकूल प्लैटफार्म के रूप में तैयार किया गया है। पूर्व के पांच ग्राहक इंटरफेस यथा कॉरपोरेट इंटरनेट बैंकिंग (सीआइएनबी), नकदी प्रबंधन उत्पाद (सीएमपी), ई-व्यापार, ई-फॉरेक्स एवं आपूर्ति श्रृंखला वित्त (एससीएफ) को अब एक ही प्लैटफार्म पर 'योने बिजिनेस' नाम से विलयन किया गया है। इसके जरिए हम अपने कॉरपोरेट ग्राहकों की विभिन्न जरूरतों की पूर्ति करने के साथ-साथ उन्हें अबाध रूप से सेवाएं देना चाहते है।

37.09 मिलियन
पंजीकृत प्रयोक्ता आधार

10 मिलियन
दैनिक लॉगइन

40,000
विदेश स्थित ग्राहकों को योनो प्लाटफार्म के जरिए ऑनबोर्ड किया गया

बदलते परिवेश के अनुरूप हम स्वयं का लगातार उन्नयन करते जा रहे हैं, ताकि हमारे ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं की पूर्ति करने तथा बैंकिंग के स्मार्ट भागीदार के रूप में दिखने के लिए स्वयं को तकनीकी रूप से तैयार कर सके।

डिजिटल रूपांतरण यात्रा का नेतृत्व :

प्रौद्योगिकी

नई सामान्य स्थिति में प्रौद्योगिकी-उन्मुख

हमारा मानना है कि इस अनिश्चित अवधि में एक ऐसे मजबूत व्यवसाय आधार का होना जरूरी है, जो किसी भी संकट से संगठन को उबारने में सहायता करे। इसके लिए ऐसी अभिप्रेरित मानव पूंजी का होना विशेष रूप से महत्वपूर्ण है, जो इन कठिन परिस्थितियों में व्यवसाय का संचालन कर सकें।

कल के लिए टीम का निर्माण :

मानव संसाधन

हमारी मानव पूंजी में निवेश करना, जिससे वे चुनौतीपूर्ण विश्व के लिए स्वयं को तैयार कर सके

भारतीय स्टेट बैंक में हम इस बात को स्वीकार करते हैं कि हमारे कर्मचारी ही हमारी संवृद्धि एवं सफलता की आधारशिला है। जैसे जैसे हम अपनी संवृद्धि के सफर में नए नए मील के पत्थर पार करने की ओर जा रहे हैं, हम अपने कर्मचारियों के अटल समर्पण एवं प्रतिबद्धता पर भरोसा करते हैं। इस गति को जारी रखने के लिए हम उन पर लगातार निवेश कर रहे हैं, ताकि वे नए लक्ष्यों को हासिल करने के लिए सशक्त हो सके।

हमारे पास मजबूत मानव संसाधन विभाग है, जो विभिन्न मानव संसाधन नीतियों, कार्यविधियों एवं कार्यक्रमों को तैयार करने एवं लागू करने में लगातार जुड़ा है, ताकि हमारे कार्यबल की कुशलता, सृजनात्मकता, अभिक्षमता एवं प्रतिभा को विकसित एवं कोटि उन्नत किया जा सके एवं उनका इष्टतम उपयोग किया जा सके। इसके अलावा यह विभाग नेमी कार्यों तक ही सीमित नहीं है, यह अपने कारोबारी लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए एक ऐसी सकारात्मक कार्य संस्कृति विकसित करने के लिए कृत संकल्प है, जिसमें कार्मिक प्रबंधन के सभी पहलुओं का समावेश है। तेजी से बदलते व्यवसाय परिवेश में मानव संसाधन प्रबंधन बैंक कर्मचारियों की अब तक की सर्वाधिक बदलती आकांक्षाओं के अनुरूप अपनी कार्यनीतियाँ निरंतर तैयार कर रहा है, जिससे संगठन में सहभागितापूर्ण कार्य संस्कृति को बढ़ावा मिले और कार्यकुशलता भी बढ़े।

वर्ष के दौरान हमने अपने कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने तथा उनका विकास सुनिश्चित करने के लिए कई उपाय लागू किए हैं, ताकि वे हमारे ग्राहकों की जरूरतों की पूर्ति कर सके तथा संगठन की सफलता में अपना योगदान दे सके। वित्त वर्ष 2021 की असाधारण परिस्थितियों में हमने महामारी के कारण उत्पन्न सीमाओं का उपयोग अवसर के रूप में किया है, ताकि ऑनलाइन लर्निंग के जरिए प्रयोक्ता को सुविधा हो; मिलकर सीखने को बढ़ावा मिले; हमारे कार्यबल को नई कुशलताओं का प्रशिक्षण दिया जा सके और उनके ज्ञान को विस्तार किया जा सके। इसके अलावा 475 से भी अधिक आंतरिक शिक्षाविदों एवं बैंकिंग विशेषज्ञों से युक्त हमारी सशक्त टीम द्वारा 6 शीर्ष प्रशिक्षण संस्थानों एवं 51 क्षेत्रीय संस्थानों (स्टेट बैंक ज्ञानार्जन एवं विकास संस्थान) पर नवोन्मेषी उपाय लागू गए हैं, ताकि हमारे कर्मचारियों को ऑनलाइन विधियों से प्रशिक्षित किया जा सके और उनकी कुशलताओं को बढ़ाया जा सके। इसके अलावा आवाजाही पर प्रतिबंधों के बावजूद निरंतर लर्निंग सहायता प्रदान करने के लिए एक मजबूत वर्चुअल लर्निंग प्रणाली विकसित की गई है, जो एकसाथ कई पदाधिकारियों को जोड़ने तथा सामयिक परिस्थितियों को गहन रूप से समझने में सक्षम है।

चूंकि व्यवसाय परिवेश पेचीदा होता जा रहा है, अतः सुदृढ़ मानव पूंजी का होना अनिवार्य है, जो चुनौतियों का सामना करने के लिए अच्छी तरह से प्रशिक्षित होने के साथ साथ ग्राहकों को गुणवत्तापूर्ण सेवा सुपुर्द कर सके। हमारा मानना है कि संगठन की सतत एवं संवहनीय संवृद्धि सुनिश्चित करने के लिए प्रतिबद्ध मानव पूंजी का होना महत्वपूर्ण है। समय के साथ हम अपने संगठन की सही संवृद्धि संभाव्यता का आकलन करने के लिए अपने कर्मचारियों की उत्पादकता बढ़ाने और उनकी भलाई में निवेश करते रहेंगे।

हम एक ऐसी सुदृढ़ मानव पूंजी की आवश्यकता को समझते हैं, जो ग्राहकों को गुणवत्ता पूर्ण सेवाएं देने के साथ-साथ चुनौतियों का सामना करने के लिए अच्छी तरह से प्रशिक्षित हो।

475
आंतरिक शिक्षाविद्

6
शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान

51
ज्ञानार्जन एवं विकास के क्षेत्रीय संस्थान (स्टेट बैंक ज्ञानार्जन एवं विकास संस्थान)