4. राजभाषा

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।

राजभाषा के प्रसार के लिए भारतीय स्टेट बैंक द्वारा निम्नलिखित नवोन्भंषों कदम उठाए गए हैं:

1. इंटरनेट बैंकिंग साइट 'ऑनलाइन एसबीआई' हिंदी, तमिल, मराठी, गुजराती, कन्नड़, उड़िया, बांग्ला, पंजाबी, तेलुगू, मलयालम, कोंकणी और अंग्रेजी कुल 12 भाषाओं में उपलब्ध है।

2. एसबीआई क्विक एप्लीकेशन (SBI Quick Application) हिंदी, मराठी और अंग्रेजी में ग्राहकों को उपलब्ध करायी गई है जिसमें बैंक के अवकाश कैलेंडर, एटीएम कार्ड संबंधी सेवाएं, मोबाइल टॉपअप/रीचार्ज के साथ-साथ, प्रधानमंत्री सामाजिक सुरक्षा योजना, एटीएम शाखा लोकेटर आदि सुविधाएं दी गई हैं।

3. इंटरनेट बैंकिंग साइट ऑनलाइन एसबीआई 14 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध है।

4. भीम एसबीआई-पे हिंदी, तमिल और अंग्रेज़ी में उपलब्ध है। भारतीय स्टेट बैंक का योनो लाइट ऐप 12 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध है। साथ ही, योनो कृषि ऐप हिंदी, तमिल, तेलुगु, मलयालम सहित 10 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध है।

5. एसबीआई क्विक ऐप 14 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध कराया गया है।

6. हमारे कॉल सेंटर वर्तमान में 13 भाषाओं में समाधान उपलब्ध करवा रहे हैं, जिसमें 80 प्रतिशत से अधिक भारतीय भाषाओं का प्रयोग करते हैं।

7. बैंक की वेबसाइट 'BANK.SBI' हिंदी और अंग्रेज़ी में उपलब्ध कराई गई है।

8. 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।

<u>अखिल भारतीय स्तर पर आयोजित वेबीनार -</u>

1. दिनांक 18 जून 2020 को सभी 17 मंडलों की राजभाषा समीक्षा बैठक का आयोजन कॉरपोरेट केंद्र मुंबई, में किया गया।

2. ग्राहक संतुष्टि विषय पर बंगलुरू में दिनांक 29 जून 2020 को वेबीनार का आयोजन किया गया।

3. परिवीक्षाधीन अधिकारियों के लिए कोलकाता में दिनांक 19 जून 2020 को प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया गया।

4. संवहनीय जीवन के लिए सतत विकास लक्ष्यों का क्रियान्वयन विषय पर अखिल भारतीय समूह चर्चा का आयोजन संवहनीयता विभाग के सहयोग से दिनांक 19 सितंबर 2020 को किया गया।

5. संवहनीयता विभाग एवं फिक्की के सहयोग से दिनांक 25 सितंबर 2020 को उप प्रबंध निदेशक (मा.सं.) एवं कॉरपोरेट विकास अधिकारी की अध्यक्षता में सतत विकास लक्ष्यों की प्राप्ति पर कोविड 19 का प्रभाव विषय पर वेबीनार का आयोजन जिसमें फिक्की के पदाधिकारियों सहित भारतीय स्टेट बैंक के स्टाफ सदस्यों ने भारी संख्या मे भाग लिया।

<u>राजभाषा के प्रचार-प्रसार के लिए विभिन्न कार्यक्रम :</u>

1. राजभाषा अधिकारियों के लिए ''राजभाषा कार्यान्वयनः भविष्य की चुनौतियां एवं संभावनाएं'' विषय पर वेबीनार का आयोजन, 29 जून 2020, कॉरपोरेट केंद्र मुंबई, में किया गया।

2. डॉ. सुमीत जैरथ, सचिव, राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली के साथ दिनांक 17 सितंबर 2020 को एक संवाद कार्यक्रम आयोजित किया गया। इस वेबिनार में देशभर के राजभाषा अधिरकारियों एवं मंडल विकास अधिकारियों ने भाग लिया। कार्यक्रम की अध्यक्षता उप प्रबंध निदेशक (मानव संसाधन) एवं कॉरपारेट विकास अधिकारी द्वारा की गई।

3. प्रेमचंद जयंती का आयोजन दिनांक 31 जुलाई 2020 को किया गया जिसमें "प्रेमचंद का रचना संसार और भारतीय समाज" विषय पर एक संगोष्ठी आयोजित की गई। इस संगोष्ठी में डॉ करुणाशंकर उपाध्याय, अध्यक्ष, हिंदी विभाग, मुंबई विश्वविद्यालय को व्याख्यान देने के लिए आमंत्रित किया गया। कार्यक्रम की अध्यक्षता उप प्रबंध निदेशक (मा.सं.) एवं कॉरपोरेट विकास अधिकारी द्वारा की गई।

4. राजभाषा विभाग के अधिकारियों, अनुवादकों तथा अनुवाद कार्य से जुड़े समस्त स्टाफ सदस्यों को अनुवाद से संबंधित नवीनतम अवधारणाओं से परिचित कराने के उद्देश्य से महाप्रबंधक (राजभाषा एवं कॉरपोरेट सेवाएं) की अध्यक्षता में दिनांक 22 जुलाई 2020 को अनुवाद पर आधारित वेबीनार का आयोजन। इस कार्यक्रम में डॉ श्रीनारायण सिंह, पूर्व निदेशक, केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो, भारत सरकार को अनुवाद की नवीनतम अवधारणाओं से परिचित कराने के लिए आमंत्रित किया गया।

5. इस वर्ष पूरी तरह से ऑनलाइन मोड में हिंदी पखवाड़े का सफलतापूर्वक आयोजन किया गया। विभिन्न नियमित प्रतियोगिताओं के अलावा हमने अखिल भारतीय ऑनलाइन हिंदी प्रश्नोतरी का भी सफलतापूर्वक आयोजन किया, जिसमें लगभग 10,000 स्टाफ सदस्यों ने भाग लिया ।

अन्य विशिष्ट कार्य :

1. बैंक की गृह पत्रिका 'प्रयास' का अप्रैल-जून अंक 'सदाचार' विशेषांक, जुलाई-सितंबर 'कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व' विशेषांक, अक्तूबर-दिसंबर अंक 'सकारात्मकता तथा जनवरी-मार्च 2021 अंक महिला विशेषांक के रूप में निकाले गए ।

2. हमारे बैंगलुरू मंडल द्वारा त्रिभाषी बैंकिंग शब्दावली (अंग्रेजी, कन्नड़ एवं हिंदी) प्रकाशित किया गया जिसका विमोचन संसदीय राजभाषा समिति द्वारा 07 अक्तूबर 2020 को किया गया ।

3. भारतीय स्टेट बैंक के समस्त कार्यालयों/ शाखाओं में राजभाषा पखवाड़ा का हर्षोल्लास के साथ आयोजन किया गया ।

4. प्रयास को अधिक से अधिक लोगों तक पहुँचाने के उद्देश्य से वेब प्रयास की शुरूआत की गई जो इन-हाउस शेयरपाईट पर तैयार किया गया। श्रोता अपनी पसंद और रूचि के अनुसार विषय-वार लेख, कविता, कहानी आदि सुन/पढ़ सकते हैं। आलेखों को लाइक कर सकते हैं और अपनी टिप्पणी भी दे सकते हैं।

5. वेब-प्रयास का मोबाइल संस्करण भी 18 मार्च 2021 को उप प्रबंध निदेशक (मा. सं.) एवं कॉरपोरेट विकास अधिकारी द्वारा लांच किया गया। इसे क्यू आर कोड के

जरिए आसानी से कभी भी, कहीं भी सुना जा सकता है।

सम्मान एवं पुरस्कार :

1. हमारी गृह पत्रिका प्रयास को लगातार चौथी बार राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा कीर्ति पुरस्कार से सम्मानित किया गया। पुरस्कार भारत के माननीय राष्ट्रपति के कर-कमलों द्वारा प्रदान किया जाएगा।

2. वर्ष 2019-20 के लिए भारत सरकार, राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय द्वारा भारतीय स्टेट बैंक, स्थानीय प्रधान कार्यालय पटना एवं प्रशासनिक कार्यालय कोट्टायम को राजभाषा कार्यान्ययन के लिए क्षेत्रीय पुरस्कार से सम्मानित किया गया।

3. हमारे भुवनेश्वर, जबलपुर, सूरत तथा इंदौर नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों को क्षेत्रीय राजभाषा पुरस्कार प्राप्त हुए हैं।

4. राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा कंठस्थ नाम से बैंकिंग क्षेत्र में अनुवाद का ग्लोबल डेटा बेस तैयार करने हेतु अनुवाद प्रतियोगिता आयोजित की गई। इस प्रतियोगिता में केंद्र सरकार के सभी मंत्रालयों एवं कार्यालयों (भारतीय रेल एवं सुरक्षा बल सहित) 360 से अधिक सार्वजनिक क्षेत्र के सभी प्रतिष्ठानों, सार्वजनिक क्षेत्र के सभी बैंकों एवं बीमा कंपनियों में भारतीय स्टेट बैंक का सर्वोत्कृष्ट प्रदर्शन रहा। बैंक के 9 अधिकारियों को सचिव, राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय द्वारा प्रमाण पत्र देकर सम्मानित किया और उप प्रबंध निदेशक (मा.सं) एवं कॉरपोरेट विकास अधिकारी द्वारा सभी विजेताओं को प्रशंसा पत्र प्रदान किए गए।

5. विपणन एवं संप्रेषण

विपणन एवं संप्रेषण (एमएंडसी) विभाग ब्रांडिंग, उत्पाद विपणन और कॉरपोरेट संचार की दिशा में आपके बैंक की पहलों के लिए जिम्मेदार है। समकालीन विपणन दृष्टिकोण अपनाकर उत्पादों और सेवाओं को बढ़ावा देने में अपने प्रयासों को अनुकूलित करने और डिजिटल को प्रोत्साहन देने के उद्देश्य से पहल और युवाओं के साथ जुड़ते हैं, एमएंडसी विभाग भारतीय और विदेशी परिचालनों सहित आपके बैंक के विभिन्न डिवीजनों की व्यावसायिक चुनौतियों से निपटने के लिए एकीकृत विपणन रणनीतियों को विकसित और लागू करने का प्रयास करता है । इस विभाग में डोमेन कुशल पेशेवर और विभिन्न प्रासंगिक क्षेत्रों से तैयार किए गए विशेषज्ञ शामिल हैं - मीडिया, विपणन संचार, डिजिटल विपणन, विज्ञापन और जनसंपर्क।

महामारी के वर्ष के दौरान, भले ही शाखाएं और एटीएम निर्बाध रूप से काम कर रहे थे, लेकिन आपके बैंक की एमएंडसी टीम का ध्यान एसबीआई की डिजिटल पहलों और कोविड-19 के समय के दौरान कर्मचारियों के प्रयासों को बढ़ावा देना था । इसके लिए आपके बैंक ने एसबीआई के डिजिटल बैंकिंग चैनल जैसे योनो, एसबीआई भीम पे, आईएनबी आदि को डाउनलोड करने और ग्राहकों को उनका ज्यादा से ज्यादा इस्तेमाल करने के लिए पहल की । हमने अपने डिजिटल उत्पादों और सेवाओं के बारे में ग्राहकों की जागरूकता के लिए कई अन्य अभियानों के साथ-साथ #GharseBanking, #Khushiyonkaswagat आदि जैसी डिजिटल पहल भी की, जिनका लाभ लॉक डाउन के समय घर बैठे उठाया जा सकता था ।

विभाग ने सभी व्यावसायिक इकाइयों में विपणन प्रयासों को एकीकृत करने के लिए अपनी प्रक्रिया को और मजबूत किया है और किसी भी विपणन अभियान को शुरू करने के लिए एक उपयुक्त प्रक्रिया स्थापित की है । एमएंडसी टीम का शुभारंभ होम लोन, पर्सनल लोन, करेंट अकाउंट, एनआरआई सर्विसेज और डिजिटल उत्पादों जैसे उत्पादों के लिए प्रमुख विपणन अभियान। विभाग ने खुदरा ऋण उत्पादों की सीमा के लिए विचार करने के लिए एक एकीकृत दृष्टिकोण भी शुरू किया । इन सभी अभियानों के लिए अलग-अलग मीडिया चैनलों जैसे प्रिंट, सोशल मीडिया, एटीएम आदि का इस्तेमाल किया गया। विभाग ने मीडिया के विभिन्न रूपों के माध्यम से अपनी कई स्थिरता पहलों और सीएसआर को भी बढ़ावा दिया।

आगे बढ़ते हुए, अन्य विपणन पहलों के साथ, आपका बैंक अपने प्रमुख उत्पाद योनो के साथ अपनी विभिन्न डिजिटल पहलों को और बढ़ावा देने की योजना बना रहा है। विभाग का जोर प्रासंगिक बने रहने के लिए अपनी सभी विपणन पहलों को लगातार फिर से परिभाषित और दोहराने और भारतीय स्टेट बैंक के लिए एक परिवर्तन उत्प्रेरक के रूप में कार्य करने के लिए खुद को सबसे जीवंत और विश्वसनीय ब्रांडों में से एक के रूप में स्थान देने के लिए है ।

6. सतर्कता तंत्र

1 सतर्कता समारोह के तीन पहलू हैं-निवारक, दंडात्मक और सहभागी । पिछले अनुभवों/घटनाओं के आधार पर प्रौद्योगिकी का लाभ उठाकर प्रणाली/प्रक्रिया में सुधार किए जा रहे हैं और निवारक सतर्कता उपाय के रूप में बैंक के दिशा-निर्देशों को सुव्यवस्थित किया जा रहा है ।

अध्यक्ष द्वारा धनसंपदा प्रबंधन हब मैसूरु का उद्घाटन