SBI भारतीय स्टेट बैंक
केंद्रीय भर्ती एवं पदोन्नति विभाग, कॉरपोरेट केंद्र, मुंबई
(फोन: 022-2282 0427; ईमेल: crpd@sbi.co.in)

संविदा के आधार पर विशेषज्ञ संवर्ग अधिकारियों की भर्ती

विज्ञापन सं. CRPD/SCO/2022-23/30

आवेदन के ऑनलाइन पंजीकरण और ऑनलाइन शुल्क का भुगतान: दिनांक 20.01.2023 से 09.02.2023 तक

भारतीय स्टेट बैंक विशेषज्ञ संवर्ग के निम्नलिखित पदों पर संविदा के आधार पर नियोजन के लिए भारतीय नागरिकों से ऑन–लाइन आवेदन आमंत्रित करता है. उम्मीदवारों से अनुरोध है कि बैंक की वेबसाइट **https://bank.sbi/careers** में दिए गए लिंक के माध्यम से ऑन–लाइन आवेदन करें.

1. पंजीकरण की प्रकिया तभी पूरी होगी जब शुल्क भुगतान की अंतिम तिथि या उससे पहले बैंक में ऑनलाइन माध्यम से शुल्क जमा करवा दिया गया हों.
2. उम्मीदवारों से अनुरोध है कि आवेदन करने से पहले, वे यह सुनिश्चित करें कि वे पात्रता की तिथि को उक्त पद के लिए दिए गए योग्यता मानदंडों को पूरा करते हैं.
3. उम्मीदवारों को सभी आवश्यक दस्तावेज (जीवन वृत्त, पहचान का प्रमाण, आयु प्रमाण, जाति प्रमाणपत्र, ओबीसी प्रमाणपत्र, पीडब्ल्यूबीडी प्रमाणपत्र (यदि लागू हो), शैक्षणिक योग्यता, अनुभव आदि), अपलोड करने की आवश्यकता है, ऐसा न करने पर शॉर्टलिस्टिंग/साक्षात्कार के लिए उनकी आवेदन/उम्मीद्वारी पर विचार नहीं किया जाएगा.
4. चयनित सूची दस्तावेज़ों के सत्यापन के बिना अस्थायी होगी. साक्षात्कार के समय (यदि बुलाया जाता है तो) उम्मीदवार द्वारा मूल प्रतियों सहित सभी विवरणों/प्रलेखों का सत्यापन करवाए जाने पर ही उसकी उम्मीदवारी मानी जाएगी.
5. यदि उम्मीदवार को साक्षात्कार के लिए बुलाया जाता है और यदि वह पात्रता मानदंडों (आयु, शैक्षणिक योग्यता और अनुभव आदि) को पूरा नहीं करता/करती है, तो उसे न तो साक्षात्कार में उपस्थित होने दिया जाएगा और न ही वह यात्रा व्यय की प्रतिपूर्ति के लिए पात्र होगा/होंगी.
6. उम्मीद्वारों को सूचित किया जाता है कि वे बैंक की वेबसाइट **https://bank.sbi/careers** को नियमित रुप से, विवरणों एवं नई जानकारी (शॉर्टलिस्ट/चयनित उम्मीद्वारों की सूची सहित) हेतु देखें. **कॉल (पत्र/सूचना) जहां आवश्यक हो, ईमेल द्वारा भेजा जाएगा (कागजी प्रति नहीं भेजी जाएगी).**
7. **सभी संशोधन/शुद्धिपत्र (यदि कोई हो) केवल बैंक की वेबसाइटों पर ही प्रदर्शित किए जाएंगे.**
8. यदि अंतिम मेरिट लिस्ट (कट–ऑफ बिंदु पर समान अंक) में एक से अधिक उम्मीद्वारों के कट–ऑफ अंकों के रूप में एकसमान अंक आते हैं, तो ऐसे उम्मीद्वारों को मेरिट में उनकी आयु के अनुसार अवरोही क्रम में स्थान दिया जाएगा.
9. **इस कार्यालय को** आवेदन एवं अन्य दस्तावेजों की कागजी प्रतियाँ न भेजें.

क. पद/रिक्तियां/उम्र/संभवित तैनाती स्थान/चयन प्रक्रिया का विवरण:

क्र.सं.	पद	रिक्तियाँ			पीडब्ल्यूबीडी	अधिकतम आयु*	संभवित तैनाती का स्थान#	चयन प्रक्रिया
		अ.पि.व.	सामान्य	कुल	एलडी (ओए/ओएल)	01/04/2022 तक (वर्षों में)		
1.	वाइस प्रेसिडेंट (ट्रॉन्सफार्मेशन)	x	1	1	1	50	मुंबई	शॉर्टलिस्टिंग, साक्षात्कार एवं सीटीसी निगोसिएशन
2.	प्रोग्राम प्रबंधक	1	3	4	1	35		
3.	प्रबंधक गुणवत्ता और प्रशिक्षण	x	1	1	1	40		
4.	कमांड केंद्र प्रबंधक	x	3	3	1	40		

संक्षेपाक्षर: अ.पि.व. – अन्य पिछड़ा वर्ग; सामान्य – सामान्य; पीडब्ल्यूबीडी – बेंचमार्क दिव्यांगता वाले उम्मीदवार; एलडी – लोकोमोटर दिव्यांगता; ओए – एक हाथ में प्रभावित; ओएल – एक पैर में प्रभावित

* आरक्षित श्रेणी के लिए ऊपरी आयु सीमा में छूट भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार है.

पोस्टिंग का स्थान केवल सांकेतिक है, चयनित उम्मीदवारों को बैंक के विवेक पर भारत में कहीं भी तैनात किया जा सकता है.

महत्वपूर्ण बिंदु:

i. ऊपर उल्लिखित आरक्षित रिक्त–पदों सहित रिक्त–पदों की संख्या अस्थायी है और यह बैंक की वास्तविक आवश्यकता के अनुसार बदल सकती है.
ii. विभिन्न पदों के लिए निर्धारित मूल शैक्षिक योग्यता न्यूनतम है. उम्मीदवार के पास निर्दिष्ट तारीखों को योग्यता और प्रासंगिक पूर्णकालिक अनुभव होना चाहिए.
iii. बेंचमार्क दिव्यांगता व्यक्ति, जिनके लिए कोई आरक्षण का उल्लेख नहीं किया गया है, सहित आरक्षित श्रेणी से संबंधित उम्मीदवार सामान्य श्रेणी के लिए घोषित रिक्तियों के लिए आवेदन करने के लिए स्वतंत्र हैं, बशर्ते वे सामान्य श्रेणी के लिए लागू सभी पात्रता मानदंडों को पूरा करते हों.
iv. विभिन्न श्रेणियों के तहत आरक्षण प्रचलित सरकारी दिशानिर्देशों के अनुसार होगा.
v. पीडब्ल्यूबीडी उम्मीदवारों को भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी प्रमाणपत्र प्रस्तुत करना होगा.
vi. पीडब्ल्यूबीडी उम्मीदवारों के लिए आरक्षण समस्तरीय है और संबंधित मूल श्रेणी की रिक्ति में शामिल है.
vii. ओबीसी श्रेणी के लिए आरक्षित रिक्तियां 'गैर–क्रीमी लेयर' से संबंधित ओबीसी उम्मीदवारों के लिए उपलब्ध हैं. ओबीसी श्रेणी से संबंधित लेकिन क्रीमी लेयर में आने वाले उम्मीदवार ओबीसी श्रेणी के लिए उपलब्ध किसी भी छूट/आरक्षण के हकदार नहीं हैं. उन्हें अपनी श्रेणी को सामान्य या सामान्य (LD/VI/HI/ d&e), जैसा भी मामला हो, के रूप में इंगित करना चाहिए.
viii. ओबीसी श्रेणी के उम्मीदवार को भारत सरकार द्वारा निर्धारित प्रारूप में ओबीसी प्रमाणपत्र जमा करना चाहिए. यदि चयनित होने पर आवेदन लेने की तिथि से 01.04.2022 की अवधि के दौरान नॉन–क्रीमी लेयर क्लॉज जारी किया गया हो.
ix. ओबीसी (नॉन क्रीमी लेयर) उम्मीदवारों को भारत सरकार द्वारा निर्धारित प्रारूप में सक्षम प्राधिकारी द्वारा जारी किया गया जाति प्रमाण–पत्र जमा करना होगा.
x. नियोक्ता से प्रासंगिक अनुभव प्रमाण पत्र में विशेष रूप से उल्लेख होना चाहिए कि उम्मीदवार को उस संबंधित क्षेत्र में अपेक्षित अनुभव प्राप्त है.
xi. बैंक किसी भी स्तर पर इस भर्ती प्रक्रिया को पूरी तरह से या किसी विशेष पद के लिए रद्द करने का अधिकार सुरक्षित रखता है.
xii. अधिकतम आयु सामान्य श्रेणी के उम्मीदवारों के लिए दर्शाई गई है. भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार आरक्षित श्रेणी के उम्मीदवार के लिए ऊपरी आयु सीमा में छूट उपलब्ध होगी.

स्थानांतरण नीति: बैंक ऐसे अधिकारियों की सेवाओं का स्थानांतरण भारत में स्थित भारतीय स्टेट बैंक के किसी भी कार्यालय में करने या उन्हें अपने किन्हीं सहयोगियों/अनुषंगियों के पास या किसी अन्य संस्था के पास तैनात करने का अधिकार सुरक्षित रखता है, जो सेवा की अनिवार्यताओं पर निर्भर होगा. किसी विशिष्ट स्थान/कार्यालय पर नियुक्ति/स्थानांतरण के अनुरोध पर विचार नहीं किया जाएगा.

न्यूनतम योग्यता और अनुभव होने मात्र से उम्मीदवार को साक्षात्कार के लिए बुलाये जाने का कोई अधिकार नहीं होगा. बैंक द्वारा गठित शॉर्टलिस्टिंग समिति शॉर्टलिस्टिंग मानदंड निर्धारित करेगी और उसके बाद बैंक द्वारा लिये गये निर्णय के अनुसार पर्याप्त संख्या में उम्मीदवार शॉर्टलिस्ट कर साक्षात्कार के लिए बुलाये जायेंगे. साक्षात्कार के लिए उम्मीदवारों को बुलाये जाने का बैंक का निर्णय अंतिम होगा. इस संबंध में किसी पत्राचार पर विचार नहीं किया जायेगा.

ख. शैक्षणिक योग्यता/योग्यता के बाद के अनुभव/विशेष कौशल आदि आवश्यकताओं का विवरण:

क्र.सं.	पद	शैक्षणिक योग्यता (30/11/2022 तक)	योग्यता के बाद के अनुभव (30/11/2022 तक)	आवश्यक विशेष कौशल
1.	**वाइस प्रेसिडेंट (ट्रॉन्सफार्मेशन)**	सरकार द्वारा मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय या संस्थान से बीसीए में स्नातक /बीएससी (कंप्यूटर विज्ञान) बी. टेक (कंप्यूटर विज्ञान / सूचना प्रौद्योगिकी) **या** कोई भी स्नातक (नियमित) साथ (पूर्णकालिक) स्नातकोत्तर डिग्री या कंप्यूटर विज्ञान या सूचना प्रौद्योगिकी में डिप्लोमा	• संपर्क केंद्र/बीपीओ डोमेन चलाने में कम से कम 3-5 वर्षों के अनुभव के साथ न्यूनतम 7 वर्ष का योग्यता के बाद अनुभव (किसी भी बैंक का बेहतर संपर्क केंद्र) • संपर्क केंद्र के मूल सिद्धांतों, सेवा उत्कृष्टता और ग्राहक प्रबंधन का गहन ज्ञान. • बीपीओ डोमेन में डिजिटल ट्रान्सफॉर्मेशन /परिवर्तन प्रबंधन परियोजनाओं को चलाने का अनुभव (वरीयता) • उत्कृष्ट संप्रेषण कौशल, • मजबूत टीम प्रबंधन कौशल	• उन्नत माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस का ज्ञान
2.	**प्रोग्राम प्रबंधक**	सरकार द्वारा मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय या संस्थान से बीसीए में स्नातक /बीएससी (कंप्यूटर विज्ञान) बी. टेक (कंप्यूटर विज्ञान / सूचना प्रौद्योगिकी) **या** कोई भी स्नातक (नियमित) साथ (पूर्णकालिक) स्नातकोत्तर डिग्री या कंप्यूटर विज्ञान या सूचना प्रौद्योगिकी में डिप्लोमा	• समग्र डिजिटल यात्राओं सहित संपर्क केंद्र से संबंधित यात्राओं को डिजाइन करने में ग्राहक सेवा बीपीओ या कैप्टिव बीपीओ केंद्रों में प्रोग्राम प्रबंधक के रूप में कम से कम 2 वर्ष के अनुभव के साथ योग्यता के बाद न्यूनतम 5 वर्ष का अनुभव. • ग्राहक यात्रा के लिए परियोजनाओं के प्रबंधन, ग्राहक यात्रा को डिजाइन करने, व्यवसाय के साथ परस्पर कार्यात्मक बातचीत करना, नई यात्राएं प्रदान करने के लिए आईटी टीम का प्रबंधन करने में अनुभव • बुनियादी प्रौद्योगिकी कार्यप्रवाह की समझ और व्यवसाय की आवश्यकता के दस्तावेजों को डिजाइन करने की क्षमता और चुस्त तरीके से टीमों के साथ काम करना • प्रक्रिया अंतराल को समझने, नई पहलों की पहचान/डिजाइन करने और मुख्य कार्य-निष्पाद क्षेत्रों के सक्षम प्रगति को ट्रैक करने का अनुभव.	• उन्नत माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस उपकरण कौशल, प्रोग्राम प्रबंधन टूल, कॉल सेंटर टूल्स /प्रौद्योगिकी (वांछित)
3.	**प्रबंधक गुणवत्ता और प्रशिक्षण**	**(नियमित)** किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से स्नातक की डिग्री अनिवार्य है. (एचआर क्षेत्र में स्नातक या स्नातकोत्तर डिग्री को प्राथमिकता दी जाएगी **लेकिन अनिवार्य नहीं)**	• योग्यता के बाद का न्यूनतम 5 वर्ष का अनुभव जिसमें से ग्राहक सेवा बीपीओ डोमेन या बीपीओ के कैप्टिव केंद्रों के प्रबंधन में अनुभव न्यूनतम 2 वर्ष का अनुभव. • बीपीओ/संपर्क केंद्र के साथ प्रशिक्षण या गुणवत्ता नियंत्रण का गहन अनुभव • ग्राहक उन्मुख स्क्रिप्ट डिजाइन करने और प्रशिक्षण का संचालन करने और मजबूत गुणवत्ता नियंत्रण आदि के साथ स्क्रिप्ट का पालन करने का गहन अनुभव. • घरेलू, अंतरराष्ट्रीय ग्राहक संप्रेषण (अंग्रेजी और हिंदी भाषा), मजबूत टीम प्रबंधन कौशल का प्रबंधन करने के लिए लिखित और मौखिक दोनों में उत्कृष्ट संप्रेषण कौशल	• उन्नत माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस टूल्स, बेसिक कॉल सेंटर टूल्स/तकनीक **(वांछित)**
4.	**कमांड केंद्र प्रबंधक**	**(नियमित)** किसी मान्यता प्राप्त विश्वविद्यालय से स्नातक की डिग्री अनिवार्य है. (तकनीकी क्षेत्र में स्नातक या स्नातकोत्तर डिग्री को प्राथमिकता दी जाएगी **लेकिन अनिवार्य नहीं)**	• योग्यता के बाद का न्यूनतम 5 वर्ष का अनुभव जिसमें से ग्राहक सेवा बीपीओ डोमेन या कैप्टिव बीपीओ के प्रबंधन में न्यूनतम 2 वर्ष का अनुभव • गणितीय और सांख्यिकीय मॉडलिंग में अनुभव • प्रतिगमन विश्लेषण, समय श्रृंखला पूर्वानुमान ज्ञान का उपयोग करते हुए व्यापक पूर्वानुमान मॉडल को विकसित करने और बनाए रखने का अनुभव • इनबाउंड और आउटबाउंड संपर्क केंद्र दोनों पर संपर्क केंद्र की मूलभूत विशेषताओं, प्रमुख कार्य-निषपादन मेट्रिक्स की गहरी जानकारी • बहु डेटा केंद्रों और एमआईएस के पठन और संसाधन में अनुभव • वेंडरों के साथ डेटा विश्लेषण और डैशबोर्ड के डिजाइन और प्रबंधन में अनुभव • डेटा संचालित अंतर्दृष्टि के आधार पर निर्णय लेने, मुद्दों की पहचान करने, विस्तृत आरसीए आयोजित करने और मुद्दों के समाधान के लिए समन्वय करने का प्रत्यक्ष अनुभव • मजबूत एमआईएस का प्रबंधन/नई प्रबंधन सूचना प्रणाली (एमआईएस) का विकास • मजबूत टीम प्रबंधन कौशल	• माइक्रोसॉफ्ट ऑफिस टूल्स, डेटा एनालिसिस और टूल्स, कॉल सेंटर टूल्स/ टेक्नोलॉजी में प्रवीणता **(वांछित)**

ग. कार्य प्रोफाइल और मुख्य दायित्व क्षेत्र

कार्य प्रोफाइल	मुख्य दायित्व क्षेत्र
पद क्रमांक 1: वाइस प्रेसिडेंट (ट्रॉन्सफार्मेशन)	
• सीसी को सर्वश्रेष्ठ बनाने के लिए नई सेवाओं का शुभारंभ सुनिश्चित करने के लिए सभी विभागों में संपर्क केंद्र और परियोजना प्रबंधन के माध्यम से बैंक द्वारा ग्राहकों को दी जाने वाली नई सेवाओं को शामिल करना • भारत में और विश्व स्तर पर बैंकिंग वित्तीय सेवाओं और बीमा क्षेत्र (बीएफएसआई) और उसके बाहर में सर्वश्रेष्ठ स्तर के संपर्क केंद्र द्वारा पेश की जाने वाली यात्राओं और सुविधाओं में बेंचमार्किंग और बाजार परिदृश्यन • रूपांतरण की पहल को चलाने के लिए कारोबारी इकाई (बीयू), आईटी विभाग और अन्य हितधारकों के साथ समन्वय • एजेंट, इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पांस सिस्टम (आईवीआर) और हाइब्रिड स्क्वाड में नई सेवाओं को शामिल करने के लिए सुझाव • नए युग की तकनीकी विशेषताओं को शामिल करते हुए कार्यप्रवाहों को डिजाइन करना और उसकी प्राप्ति और कार्यान्वयन के लिए सूचना प्रौद्योगिकी वर्टिकल के साथ समन्वय करना • संख्याओं की गहरी समझ और सांख्यिकीय मॉडलिंग का उपयोग करने की क्षमता • उपयुक्त स्तर के ब्यौरे के साथ प्रबंधन के बहु स्तरों को कारोबारी अंतर्दृष्टि प्रदान करने की क्षमता • प्रतिगमन, समय श्रृंखला का उपयोग करके एक व्यापक पूर्वानुमान मॉडल का विकास और रखरखाव करना.	• यह सुनिश्चित करना कि उद्योग में साथियों द्वारा अपनाई गई श्रेष्ठ प्रौद्योगिकी और नवोन्मेषी पहलों को लागू किया जाता है. • सीसी संचालन में नए युग की तकनीक को शामिल करना. • विचार सत्र आयोजित करना और गैरेज और बैठकों के माध्यम से नई यात्राओं की योजना बनाना • निगरानी यात्राओं को वर्तमान आवश्यकता के अनुसार पुनः डिज़ाइन किया गया है • संपर्क केंद्र संचालन के साथ INB/YONO के एकीकरण के लिए डिजिटल अंगीकरण का अभियान सुनिश्चित करना • परियोजना के माइलस्टोन की उपलब्धि और समयसीमा का पालन • विभिन्न हितधारकों के बीच सहयोग की निगरानी/सुनिश्चित करना • अधिक वैज्ञानिक और सटीक पूर्वानुमान पद्धति विकसित करने के लिए फीडबैक, इनपुट और रिपोर्टिंग प्रदान करके पूर्वानुमान परिणामों का प्रबंधन करना

कार्य प्रोफाइल	मुख्य दायित्व क्षेत्र
पद क्रमांक 2: प्रोग्राम प्रबंधक	
• ग्राहकों को संपर्क केंद्र (इनबाउंड – ग्राहक सेवा, आउटबाउंड – बिक्री, संग्रह दोनों) पर बैंक द्वारा पेश की जाने वाली नई सेवाओं की व्यवहार्यता और समावेशन के लिए मूल्यांकन • भारत में और विश्व स्तर पर बेहतरीन संपर्क केंद्र द्वारा प्रदान की जाने वाली यात्राओं और सुविधाओं के लिए बेंचमार्किंग और मार्केट लैंडस्केपिंग • वर्तमान आवश्यकताओं के अनुसार यात्रा की प्राथमिकता को फिर से डिज़ाइन करना/मौजूदा यात्राओं की समीक्षा करना और इसे प्रभावी और ग्राहक केंद्रित बनाने के लिए इसमें बदलाव करना • संपर्क केंद्र में नई ग्राहक सेवा यात्राओं (एजेंट, आईवीआर पर), आउटबाउंड यात्राओं (बिक्री, संग्रह) और नए युग की तकनीकों को शामिल करने के लिए सुझाव • व्यापार, आईटी टीमों के साथ परस्पर कार्यात्मक तरीके से यात्राओं का डिजाइन • सहमत समयसीमा का पालन सुनिश्चित करने के लिए निरंतर समस्या निवारण और बाधाओं को दूर करना	• लगातार प्राथमिकता देना: शीघ्र लॉन्च/हितधारकों के साथ बातचीत के लिए उच्च ट्रैक्शन यात्राओं को प्राथमिकता देना. • भारत और विश्व स्तर पर अग्रणी संपर्क केंद्र द्वारा पेश की जाने वाली यात्राओं और सुविधाओं की पहचान करना • समस्या की संरचना: गैरेज बैठकें आयोजित करना/नई सीसी यात्राओं की योजना बनाना और सुझाव देना • बैंक प्रक्रियाओं के अनुसार डिजाइन, विकास की सुविधा और नई सुविधाओं और यात्राओं का समय पर लॉन्च सुनिश्चित करना • नई यात्राओं को डिजाइन करने/बेहतर विश्लेषण के लिए डेटा की गुणवत्ता में सुधार के लिए एनालिटिक्स का उपयोग करते हुए करंट कॉल्स का डेटा विश्लेषण • इनबाउंड, आउटबाउंड प्रक्रियाओं पर संपर्क केंद्र के प्रदर्शन मेट्रिक्स में सुधार करना
पद क्रमांक 3: प्रबंधक गुणवत्ता और प्रशिक्षण	
• एजेंट बातचीत, स्क्रिप्ट, प्रशिक्षण प्रक्रियाओं और निरंतर निगरानी में सुधार करके प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता में सुधार के लिए जिम्मेदार • ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए जिम्मेदार – स्क्रिप्ट उपयोग, समय पर प्रशिक्षण और एजेंटों की ब्रीफिंग के लिए एजेंटों की निगरानी और सलाह देना • कॉल ऑडिट और टीम द्वारा ऑडिट की गई कॉलों की स्कोरिंग के साथ–साथ संबंधित साइटों पर एजेंटों द्वारा बातचीत की समग्र गुणवत्ता सुनिश्चित करना • समय–समय पर समग्र गुणवत्ता और ग्राहकों की संतुष्टि में सुधार के लिए स्कोरिंग मापदंडों को युक्तिसंगत बनाना • गुणवत्ता प्रबंधन टीम और विक्रेता के बीच विशेष कॉलों के लिए दिए गए स्कोर पर मतभेद का समाधान (यदि लागू हो) • वेंडर के शीर्ष प्रबंधन के साथ और आंतरिक रूप से खराब गुणवत्ता वाले मुद्दों को उठाना जिससे सभी कॉलों पर सर्वश्रेष्ठ गुणवत्ता सुनिश्चित करना • ऑन कॉल अनुभव में सुधार के लिए कमियों और अवसरों की पहचान करने के लिए कॉल रिकॉर्डिंग सुनना • सीएसएटी मापन पद्धति के लिए जिम्मेदार और समय–समय पर इसे संशोधित करना • व्यापार प्रक्रियाओं और उत्पादों में बदलाव के लिए नवीनतम अपडेट के लिए कारोबारी इकाइयों के साथ समन्वय • उच्च ग्राहक संतुष्टि, कम औसत निपटान समय (एएचटी) और बिक्री के लिए बेहतर सेवा के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए भागीदार एजेंसियों और व्यावसायिक इकाइयों के साथ स्क्रिप्ट को जोड़ने/ संशोधित/ निकालने के लिए स्क्रिप्ट मालिकों के साथ काम करना • एजेंटों की विभिन्न श्रेणियों के लिए विक्रेताओं के प्रशिक्षण पाठ्यक्रम में बदलाव की समीक्षा करने और सुझाव देने के लिए जिम्मेदार. गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए विक्रेताओं के प्रशिक्षण सत्रों का यादृच्छिक नमूनाकरण	• आंतरिक और बाहरी ग्राहक संतुष्टि स्कोर (CSAT) (माप, संगणना और भरण दर में सुधार) • समग्र कॉल संवाद गुणवत्ता स्कोर • आंतरिक/बाहरी परिस्थितियों के कारण आवश्यक परिवर्तनों के अनुसार स्क्रिप्ट और एजेंट प्रशिक्षण का समय पर संशोधन • एजेंटों द्वारा स्क्रिप्ट का उपयोग और स्क्रिप्ट का पालन • कम औसत निपटान समय (एएचटी) और बिक्री के लिए बेहतर सेवा • लेखापरीक्षित कॉलों के स्कोरिंग के साथ–साथ एजेंटों द्वारा बातचीत की समग्र गुणवत्ता • समग्र गुणवत्ता में सुधार के लिए स्कोरिंग मापदंडों का युक्तिकरण
पद क्रमांक 4: कमांड केंद्र प्रबंधक	
• इनबाउंड/आउटबाउंड संपर्क केंद्र परिचालनों से जुड़े सभी मैट्रिक्स की तात्कालिक निगरानी • निगरानी अभियान जब भी शुरू किए जाते हैं, परिणामों का विश्लेषण और प्रभाव विश्लेषण • सक्रिय पहचान, और प्रमुख चुनौतियों/ प्रभावित मैट्रिक्स को चिन्हित करना • व्यापार, आईटी हितधारकों और उसके लिए मसौदा समाधान योजना के साथ प्रमुख मुद्दों का विस्तृत आरसीए • प्रासंगिक रिपोर्ट और डैशबोर्ड तैयार करना और उनका शीर्ष प्रबंधन सहित संबंधित हितधारकों को परिचालित करना • विभिन्न चैनलों में संपर्क केंद्र कॉल के लिए पूर्वानुमान लगाना और पूर्वानुमान की निगरानी करना • इनबाउंड/आउटबाउंड संपर्क केंद्र के प्रदर्शन को प्रभावित करने वाले मुद्दों की सक्रिय पहचान और समाधान • वेंडर के शीर्ष प्रबंधन के साथ खराब गुणवत्ता वाले मुद्दों को उठाना और आंतरिक रूप से सभी कॉलों पर सर्वश्रेष्ठ गुणवत्ता सुनिश्चित करना • समय–समय पर समग्र गुणवत्ता और ग्राहकों की संतुष्टि में सुधार के लिए स्कोरिंग मापदंडों को युक्तिसंगत बनाना	• इनबाउंड, आउटबाउंड प्रक्रियाओं (जैसे स्व–सेवा, एडब्ल्यूटी, एएचटी, सीएसएटी आदि) पर संपर्क केंद्र के प्रदर्शन मेट्रिक्स में सुधार. • संग्रह/बिक्री कॉलिंग से जुड़े सभी मेट्रिक्स (जैसे रूपांतरण, पीटीपी आदि) • शुरू किए गए अभियानों की प्रभावकारिता में सुधार, और बाद में विश्लेषण और सिफारिशें • एसएलए मापदंडों (आंतरिक और बाहरी) का पालन • सहमत कैडन्स के अनुसार रिपोर्ट और डैशबोर्ड का समय पर परिचालन • मौजूदा कॉल का डेटा विश्लेषण/बेहतर विश्लेषण के लिए डेटा की गुणवत्ता में सुधार

***टिप्पणी: ऊपर वर्णित कार्य रूपरेखा/केआरए उदाहरण के रूप में हैं. बैंक द्वारा उपर्युक्त पदों के लिए ऊपर वर्णित भूमिका/कार्य/केआरए के अलावा समय–समय पर अन्य कार्य सौंपे जा सकते हैं.**

घ. संविदा अवधि और पारिश्रमिक:

नियोजन का प्रकार	संविदा अवधि	पारिश्रमिक/सीटीसी
संविदात्मक	**3 वर्ष (बैंक के विवेक पर –2 वर्ष की अतिरिक्त अवधि के लिए नवीकरणीय)**	**बाजार में बेहतर सीटीसी**

नोटिस अवधि: संविदा को बिना कोई कारण बताए किसी भी पक्ष से एक महीने का नोटिस देकर या उसके एवज में एक महीने की मुआवजा राशि के भुगतान/अभ्यर्पण पर समाप्त किया जा सकता है.

ड़. छुट्टी का विवरण:

संविदा अधिकारी एक वर्ष के दौरान 30 दिन की छुट्टी के हकदार होंगे, जिसके लिए पद संख्या 2, 3 और 4 के मामले में बीच में पड़ने वाली छुट्टियां शामिल होंगी. हालांकि, पद संख्या 1 वाइस प्रेसिडेंट (ट्रान्सफॉर्मेशन) के लिए, बीच आने वाली छुट्टियों को छुट्टी की गणना में शामिल नहीं किया जाएगा. वित्तीय वर्ष के दौरान न ली गई छुट्टियां समाप्त हो जाएंगी.

च. चयन प्रक्रिया:

चयन शार्टलिस्टिंग, साक्षात्कार और सीटीसी वार्ता के आधार पर किया जाएगा.

i) **शॉर्टलिस्टिंग:** न्यूनतम योग्यता और अनुभव होने मात्र से उम्मीदवार को साक्षात्कार के लिए बुलाये जाने का कोई अधिकार नहीं होगा. बैंक द्वारा गठित शॉर्टलिस्टिंग समिति शॉर्टलिस्टिंग मानदंड निर्धारित करेगी और उसके बाद बैंक द्वारा लिये गये निर्णय के अनुसार पर्याप्त संख्या में उम्मीदवार शॉर्टलिस्ट कर साक्षात्कार के लिए बुलाये जायेंगे. साक्षात्कार के लिए उम्मीदवारों को बुलाये जाने का बैंक का निर्णय अंतिम होगा. इस संबंध में कोई पत्राचार नहीं किया जाएगा.

ii) **साक्षात्कार:** साक्षात्कार 100 अंकों का होगा. साक्षात्कार में अर्हक अंक बैंक द्वारा तय किए जाएंगे. इस संबंध में कोई पत्राचार नहीं किया जाएगा.

iii) **सीटीसी निगोसिएशन**

iv) **मेरिट सूची:** चयन के लिए मेरिट सूची केवल साक्षात्कार में प्राप्त अंकों के आधार पर अवरोही क्रम में तैयार की जायेगी. एक से अधिक उम्मीदवारों द्वारा निर्दिष्ट अंक प्राप्त करने पर (निर्दिष्ट सीमा पर एक समान अंक होने पर), ऐसे उम्मीदवारों की मेरिट में उनकी आयु के आधार पर अवरोही क्रम में रैंक प्रदान की जायेगी.

छ. आवेदन कैसे करें:

उम्मीदवारों के पास सक्रिय ईमेल आईडी/मोबाइल फोन नंबर होना चाहिए जिसे परिणाम घोषित होने तक सक्रिय रखा जाना चाहिए. यह उन्हें ईमेल द्वारा कॉल लेटर/साक्षात्कार संबंधी सूचना आदि प्राप्त करने में मदद करेगा.

ऑनलाइन आवेदन करने के लिए दिशानिर्देश:

i. उम्मीदवार एसबीआई की वेबसाइट **https://bank.sbi/careers** पर उपलब्ध लिंक के माध्यम से अपना ऑनलाइन पंजीकरण करना होगा और इंटरनेट बैंकिंग/ डेबिट कार्ड/ क्रेडिट कार्ड आदि का उपयोग करके आवेदन शुल्क का भुगतान करना होगा.

ii. उम्मीदवार सर्वप्रथम अपने नवीनतम फोटो और हस्ताक्षर स्कैन करें. ऑनलाइन आवेदन तब तक पंजीकृत नहीं होगा जब तक कि उम्मीदवार अपनी फोटो और हस्ताक्षर ऑनलाइन पंजीकरण पेज पर बताए अनुसार अपलोड ('दस्तावेज अपलोड कैसे करें' के अंतर्गत) नहीं कर देता/देती.

iii. उम्मीदवार आवेदन को ध्यानपूर्वक भरें. आवेदन पूरी तरह से भरने के बाद ही उम्मीदवार इसे सबमिट करें. यदि एक बार में उम्मीदवार आवेदन नहीं भर पाता है, तो वह पहले से प्रविष्ट जानकारी को सेव कर सकता/ सकती है. जब जानकारी/आवेदन को सेव किया जाएगा तो एक अनंतिम पंजीकरण नंबर और पासवर्ड सिस्टम द्वारा बन कर आ जाएगा और यह स्क्रीन पर प्रदर्शित होगा. **उम्मीदवार इस पंजीकरण नंबर और पासवर्ड को नोट कर लें.** वे इस सेव किए हुए आवेदन को पंजीकरण नंबर और पासवर्ड का प्रयोग कर फिर से खोल सकते हैं और यदि आवश्यक हो तो दिए गए विवरण में संशोधन कर सकते हैं. सहेजी गई जानकारी को संशोधन करने की अनुमति मात्र तीन बार तक होगी. आवेदन जब पूरी तरह से भरा जाएगा तब उम्मीदवार को चाहिए कि वह इसे सबमिट करें और ऑनलाइन शुल्क का भुगतान करें.

iv. **ऑनलाइन पंजीकरण के बाद, उम्मीदवारों को यह सूचना दी जाती है कि वे सिस्टम से उत्पन्न ऑनलाइन आवेदन प्रपत्रों का प्रिन्ट करलें.**

शुल्क के भुगतान के लिए दिशानिर्देश:

i. सामान्य/ओबीसी/ईडब्ल्यूएस उम्मीदवारों के लिए आवेदन शुल्क और सूचना प्रभार (वापसी योग्य नहीं) ₹750/- है (सात सौ पचास रुपए मात्र) और अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति/बेंचमार्क विकलांगता (पीडब्ल्यूबीडी) के उम्मीदवारों के लिए कोई शुल्क/सूचना प्रभार नही है.

ii. आवेदन पत्र के विवरण सही हैं यह सुनिश्चित कर लेने के बाद उम्मीदवार द्वारा आवेदन के साथ एकीकृत भुगतान गेटवे के माध्यम से शुल्क का भुगतान करना होगा. **इसके बाद आवेदन में कोई परिवर्तन/संशोधन की अनुमति नहीं दी जाएगी.**

iii. शुल्क का भुगतान उपलब्ध भुगतान गेटवे के माध्यम से ऑनलाइन ही करना होगा. भुगतान डेबिट कार्ड/क्रेडिट कार्ड/इन्टरनेट बैंकिंग आदि द्वारा स्क्रीन पर मांगी गई जानकारी के अनुसार किया जा सकता है. ऑनलाइन भुगतान करते समय यदि कोई लेनदेन शुल्क लागू हो तो वह उम्मीदवारों को ही वहन करना होगा.

iv. लेनदेन के सफलतापूर्वक पूरा होने पर उम्मीदवार द्वारा प्रस्तुत किए जाने की तारीख को ई–रसीद और आवेदन फॉर्म जनरेट होगा जिसे प्रिन्ट कर उम्मीदवार अपने पास रख ले.

v. यदि पहली बार में शुल्क का भुगतान नहीं हो पाता है, तो ऑनलाइन भुगतान के लिए फिर से प्रयास करें.

vi. शुल्क विवरणों सहित ई–रसीद और आवेदन फॉर्म का प्रिन्ट फिर से करने का भी प्रावधान है.

vii. भुगतान किया गया आवेदन शुल्क किसी भी तरह से वापस **नहीं** लौटाया जाएगा, **न** ही इसे किसी अन्य परीक्षा या फिर भावी चयन के लिए समायोजित किया जाएगा.

ज. साक्षात्कार के लिए कॉल लेटर:

साक्षात्कार के लिए कॉल लेटर/ सूचना ईमेल द्वारा भेजी जाएगी या बैंक की वेबसाइट पर अपलोड कर दी जाएगी. **कोई कागजी प्रति नहीं भेजी जाएगी.**

झ. प्रलेखों को अपलोड कैसे करें:

अ. अपलोड किए जाने वाले प्रलेखों का विवरण:

i. नवीनतम फोटोग्राफ
ii. हस्ताक्षर
iii. संक्षिप्त जीवनवृत्त (पीडीएफ)
iv. पहचान पत्र का प्रमाण (पीडीएफ)
v. जन्म तिथि का प्रमाण (पीडीएफ)
vi. जाति प्रमाणपत्र, (यदि लागू हो) (पीडीएफ)
vii. पीडब्ल्यूबीडी प्रमाणपत्र, (यदि लागू हो) (पीडीएफ)
viii. शैक्षणिक योग्यता: प्रासंगिक अंक तालिका/डिग्री प्रमाणपत्र (पीडीएफ)
ix. अनुभव प्रमाण पत्र (पीडीएफ)
x. फॉर्म–16/प्रस्ताव पत्र/वर्तमान नियोक्ता से नवीनतम वेतन पर्ची (पीडीएफ)

ब. फोटोग्राफ फाइल प्रकार/आकार:

i. फोटोग्राफ नवीनतम पासपोर्ट स्टाइल की कलर पिक्चर होनी चाहिए.
ii. फाइल का आकार 20 केबी–50 केबी और डायमेंशन 200X230 पिक्सल (अधिमानत:) तक होना चाहिए.
iii. यह सुनिश्चित कर लें कि फोटो रंगीन है, और सफेद या हल्के रंग की पृष्ठभूमि में लिया गया हो.
iv. शांत चेहरे से सीधे कॅमरे की तरफ देखे.
v. फोटो यदि धूप में ली गई हो तो सूरज आपके पीछे रहे या आप छाया में हों ताकि आपकी नज़र में तिरछापन न आए या फिर कोई भारी छाया न पड़े.
vi. यदि आपको फ्लैश का प्रयोग करना होता है, तो आप यह सुनिश्चित करें कि इसमें 'रेड आई' नहीं है.
vii. यदि आप चश्मा लगाते हैं, तो यह सुनिश्चित करें कि कोई परछाई नहीं पड़ रही है और आपकी आंखें साफ देखी जा सकती हैं.
viii. टोपी, हैट और गहरे रंग का चश्मा लगाया जाना स्वीकार्य नहीं है. धार्मिक प्रतीक पगड़ी आदि बांध सकते हैं लेकिन इससे आपका चेहरा न ढकने पाए.
ix. यह सुनिश्चित करें कि स्कैन किया गया चित्र 50 केबी से अधिक का नहीं है. फाइल का आकार यदि 50 केबी से अधिक का है, तो स्कैनिंग की प्रक्रिया के दौरान डीपीआई रिजोल्यूशन, कलर संख्या आदि के लिए स्कैनर की सेटिंग बदले.

स. हस्ताक्षर फाइल का प्रकार/आकार:

i. आवेदक सफेद कागज पर **काली स्याही** के पैन से हस्ताक्षर करें.
ii. हस्ताक्षर आवेदक स्वयं करे कोई दूसरा हस्ताक्षर न करें.
iii. कॉल लेटर तथा जहां आवश्यक होंगे वहां आपके हस्ताक्षर का प्रयोग किया जाएगा.
iv. फाइल का आकार 10 केबी–20 केबी के बीच का हो और डायमेंशन 140X60 पिक्सल (अधिमानत:) हो.
v. यह सुनिश्चित करें कि स्कैन किए गए चित्र का आकार 20 केबी से अधिक नहीं है.
vi. अंग्रेजी के कैपिटल लेटर में किए गए हस्ताक्षर स्वीकार्य नहीं होंगे.

द. प्रलेख की फाइल का प्रकार/आकार:

i. सभी दस्तावेज पीडीएफ प्रारूप में हो.
ii. प्रलेख के पेज का आकार ए4 का हो.
iii. फाइल का आकार 500 केबी से अधिक नही हो.
iv. प्रलेख को यदि स्कैन किया जा रहा है तो आप यह सुनिश्चित करें कि इसे पीडीएफ के रूप में सेव कर लिया गया है और इसका आकार पीडीएफ के तौर पर 500 केबी से अधिक का नहीं है. फाइल का आकार यदि 500 केबी से अधिक का है तो स्कैनर की सेटिंग प्रक्रिया के दौरान डीपीआई का रिज़ोल्यूंशन, कलर की संख्या आदि समायोजित करें. यह सुनिश्चित कर लें कि अपलोड किए गए प्रलेख साफ और पढ़े जाने योग्य.

य. फोटो/हस्ताक्षर/प्रलेखों को स्कैन करने हेतु दिशा–निर्देश:

i. स्कैनर के रिज़ोल्यूशन को कम से कम 200 डीपीआई (डॉट्स पर इन्च) पर रखें.
ii. कलर को टू कलर पर सेट करें.
iii. फोटो/हस्ताक्षर के किनारे तक क्रॉप करके फोटो को स्कैन करें फिर फोटो को अंतिम आकार (जैसा ऊपर बताया गया है) देने के लिए क्रॉप करने हेतु अपलोड एडिटर का प्रयोग करें.
iv. फोटो/हस्ताक्षर की फाइल जेपीजी या जेपीईजी प्रारूप में हो (यानी फाइल का नाम image01.jpg या image01.jpeg दिखाई दे)
v. इमेज के आयाम फोल्डर/फाइल की लिस्टिंग कर जांचे जा सकते हैं या फिर फाइल इमेज के आयकॅन पर माउस को घुमाकर इसे जांचा जा सकता है
vi. जो उम्मीदवार एमएस विन्डोज़/एमएस ऑफिस का प्रयोग करते हैं, वे आसानी से फोटो और हस्ताक्षर जेपीईजी फार्मेट में पा सकते हैं जो कि क्रमश: 50 केबी और 20 केबी से अधिक न होगी, इसके लिए एमएस पेन्ट या एमएस ऑफिस पिक्चर मैनेजर का प्रयोग करना होगा. स्कैन किया गया फोटो या हस्ताक्षर किसी भी फार्मेट सें जेपीजी (jpg) फार्मेट में सेव किए जा सकते हैं. इसके लिए फाइल मेन्यू में 'सेव ऐज़' के विकल्प का प्रयोग करना होगा. इमेज मेन्यू द्वारा क्रॉप और रिसाइज़ (बिंदु 1 और 2 ऊपर देखें जो कि पिक्सल आकार के लिए दिया हुआ है) विकल्प चुनकर फाइल के आकार को 50 केबी (फोटो) और 20 केबी (हस्ताक्षर) से कम कराया जा सकता है. इसी तरह से अन्य फोटो एडीटर में भी विकल्प उपलब्ध हैं.
vii. ऑनलाइन आवेदन फार्म भरते समय उम्मीदवार को एक लिंक उपलब्ध करवाया जाएगा ताकि वह अपने फोटो और हस्ताक्षर को अपलोड कर सके.

र. प्रलेख अपलोड करने की प्रक्रिया:

i. प्रत्येक प्रलेख को अपलोड करने हेतु अलग से लिंक दिए जाएंगे.
ii. ''अपलोड'' का संबंधित लिंक क्लिक करें.
iii. ब्राउज़ करके उस जगह को चुनें जहां कि जेपीजी या जेपीईजी, पीडीएफ, डीओसी या डीओसीएक्स फाइल को सेव किया गया है.
iv. फाइल पर क्लिक कर इसे चुनें और अपलोड का बटन क्लिक करें.
v. आवेदन सबमिट करने से पहले प्रलेख अपलोड हो गया है और सही तरह से खुल रहा है, इस बात की पुष्टि करने के लिए प्रिव्यू क्लिक करें. यदि फाइल का आकार और प्रारूप बताए अनुसार नहीं है तो इसमें त्रुटि का संदेश आएगा.
vi. प्रलेख अपलोड हो जाने के बाद/प्रस्तुत कर दिए जाने के बाद संशोधित/परिवर्तित नहीं हो सकेंगे.
vii. ऑनलाइन आवेदन फार्म में फोटो/हस्ताक्षर अपलोड कर दिए जाने के बाद उम्मीदवार जांच लें कि फोटो साफ हैं और ये ठीक तरह से अपलोड हुए हैं. फोटो या हस्ताक्षर स्पष्ट रूप से यदि नहीं दिखें तो उम्मीदवार अपने आवेदन को संशोधित कर सकता/सकती है और अपने फोटो या हस्ताक्षर आवेदन फार्म प्रस्तुत किए जाने से पहले फिर से अपलोड कर सकता/सकती है. **फोटो पर चेहरा या हस्ताक्षर यदि स्पष्ट नहीं हैं तो उम्मीदवार का आवेदन अस्वीकार किया जाएगा.**

ञ. सामान्य जानकारी:

i. पद के लिए आवेदन करने से पहले आवेदक को यह सुनिश्चित करना चाहिए कि वह पद के लिए उपर्युक्त वर्णित योग्यता और अन्य मानदंडों को निर्दिष्ट तारीख को पूरा करता/करती है और कि उसके द्वारा प्रस्तुत ब्यौरा सभी प्रकार से सही है.

ii. आरक्षित श्रेणी के उम्मीदवार, वैसे उम्मीदवार जिनके लिए किसी आरक्षण का वर्णन नहीं किया गया है सहित, सामान्य श्रेणी के लिए घोषित रिक्त पदों के लिए आवेदन करने के लिए स्वतंत्र हैं बशर्ते वे सामान्य श्रेणी के लिए लागू पात्रता की सभी शर्तें पूरी करते हों.

iii. भर्ती की किसी भी अवस्था में यदि ऐसा पता चलता है कि कोई उम्मीदवार पात्रता मानदंडों को पूरा नहीं करता/करती है, तो और/या यह कि उसने गलत/झूठी जानकारी दी है या उसने कोई महत्वपूर्ण जानकारी (रियां) छिपाई हैं तो उसकी उम्मीदवारी को निरस्त कर दिया जाएगा. इनमें से यदि कोई बात उनके नियोजन के बाद भी पता चलती है, तो उनकी सेवाएं समाप्त की जा सकती हैं.

iv. आवेदक को सुनिश्चित करना चाहिए कि आवेदन पूरी तरह से निर्धारित प्रारूप के अनुसार है और सही एवं पूरी तरह से भरा गया है.

v. चयनित उम्मीदवार की नियोजन बैंक की आवश्यकता के अनुसार चिकित्सकीय रूप से उपयुक्त घोषित किए जाने के अधीन है. इस तरह की नियोजन बैंक में ऐसे पद के लिए बैंक के सेवा और आचरण नियमों के अधीन भी होगी, जो बैंक में भर्ती होने के समय लागू थे.

vi. उम्मीद्वारों को सूचित किया जाता है कि वे संप्रेषण जैसे कॉल लेटर/साक्षात्कार की तारीख की सूचना, आदि प्राप्त करने के लिए अपने ई–मेल/मोबाइल फोन नंबर को सक्रिय रखें.

vii. किसी पत्र के मिलने में विलंब होने या न मिलने के लिए बैंक की कोई जिम्मेदारी नहीं होगी.

viii. जो उम्मीद्वार सरकार/अर्ध–सरकारी कार्यालयों, बैंकों और वित्तीय संस्थानों सहित सार्वजनिक क्षेत्र के प्रतिष्ठानों में कार्यरत हैं, उन्हें सूचना दी जाती है कि वे साक्षात्कार के समय अपने नियोक्ता से अनापत्ति प्रमाणपत्र लेकर प्रस्तुत करें. ऐसा न करने पर उनकी उम्मीदवारी पर विचार नहीं किया जाएगा और वे यदि किसी यात्रा व्यय की प्रतिपूर्ति के लिए पात्र होंगे, तो उन्हें उसका भुगतान नहीं किया जाएगा.

ix. चयन की दशा में, उम्मीदवार से अपेक्षा होगी कि वह नियोजन प्राप्त करते समय अपने नियोक्ता का उचित कार्यमुक्ति प्रमाणपत्र प्रस्तुत करें.

x. उम्मीद्वारों को उन्हीं के हित में यह सूचना दी जाती है कि वे अंतिम तारीख से पहले समय रहते ही ऑनलाइन आवेदन प्रस्तुत कर दें और वे अंतिम तारीख का इंतज़ार न करते रहें क्योंकि बाद में हो सकता है कि वेबसाइट को लॉग ऑन करने में डिसकनेक्शन/अक्षमता/फेलियर की स्थिति बन जाए इन्टरनेट पर भारी लोड या फिर वेबसाइट जाम होने के कारण ऐसा हो जाए. यदि पूर्वोक्त कारणों से यदि एसबीआई के नियंत्रण से बाहर के किसी भी कारण से यदि उम्मीदवार अपना आवेदन समय रहते नहीं कर पाते हैं, तो इसके लिए एसबीआई किसी भी तरह से जिम्मेदार नहीं होगा.

xi. पात्रता, साक्षात्कार अन्य. परीक्षाएं और चयन प्रक्रिया संबंधी के सभी मामलों में बैंक के निर्णय अंतिम और सभी उम्मीद्वारों के लिए बाध्यकारी होंगे. इस संबंध में किसी अभ्यावेदन पर विचार नहीं जाएगा और न ही इस संबंध में कोई पत्राचार किया जाएगा.

xii. आवेदन में दी गई जानकारी बाद में गलत पाए जाने पर आवेदक पर दीवानी/फौजदारी मुकदमा किया जा सकता है.

xiii. पात्रता संबंधी मानदंड पूरा करने मात्र से उम्मीदवार साक्षात्कार के लिए बुलाये जाने का हकदार नहीं है. बैंक के पास उम्मीदवार की योग्यता, उपयुक्तता, अनुभव आदि के संबंध में प्रारंभिक जांच/शार्टलिस्टिंग करने के बाद उचित संख्या में ही उम्मीदवारों को साक्षात्कार के लिए बुलाये जाने का अधिकार सुरक्षित है.

xiv. कई आवेदन होने की स्थिति में, अंतिम मान्य (भरा हुआ) आवेदन को ही रखा जाएगा और अन्य पंजीकरण हेतु भुगतान किये गए आवेदन शुल्क/इन्टीमेशन शुल्क को ज़ब्त कर लिया जाएगा. साक्षात्कार में एक पद के लिए एक उम्मीदवार द्वारा एकाधिक उपस्थिति पूर्णतः अस्वीकृत कर दी जाएगी/उम्मीदवारी रद्द कर दी जाएगी.

xv. इस विज्ञापन और/या इसके जवाब में आए आवेदन के कारण किसी दावे या विवाद की दशा में कानूनी कार्यवाही मात्र मुंबई और मुंबई स्थित न्यायालयों/न्यायाधिकरणों/मंचों पर ही की जा सकती हैं. किसी भी मुकदमे/विवाद की सुनवाई का एकल व एकमात्र अधिकार क्षेत्र मुंबई ही होगा.

xvi. बाहरी उम्मीदवारों, जिन्हें शॉर्ट–लिस्टिंग के बाद साक्षात्कार के लिए बुलाया जा सकता है, को भारत में उनके निवास/कार्य स्थल से सबसे छोटे मार्ग के लिए रेलवे–वातानुकूलित शयनयान (थ्री टियर) (केवल मेल या एक्सप्रेस) से यात्रा करने की लागत या वास्तविक यात्रा के आधार पर भारत में (जो भी कम हो) वास्तविक यात्रा की प्रतिपूर्ति की जाएगी. स्थानीय परिवहन व्यय की प्रतिपूर्ति नहीं की जायेगी. उम्मीदवार के पद के लिए अयोग्य पाये जाने पर उन्हें साक्षात्कार के लिए उपस्थित होने की अनुमति नहीं दी जायेगी और किसी प्रकार के किराये की प्रतिपूर्ति नहीं की जायेगी.

xvii. बैंक किसी भी स्तर पर इस भर्ती प्रक्रिया को पूरी तरह से या किसी विशेष पद के लिए रद्द करने का अधिकार सुरक्षित रखता है.

xviii. **साक्षात्कार के समय, उम्मीदवार को उसके विरुद्ध लंबित आपराधिक मामलों (यदि कोई हों) का विवरण देना आवश्यक होगा. बैंक अन्य बातों के साथ–साथ पुलिस रिकॉर्ड के सत्यापन सहित स्वतंत्र सत्यापन भी कर सकता है. बैंक ऐसे प्रकटीकरणों और/या सत्यापन के आधार पर नियोजन से इनकार करने का अधिकार अपने पास सुरक्षित रखता है.**

किसी पूछताछ के लिए, कृपया हमसे "CONTACT US" लिंक के ज़रिए लिखें,
जो कि बैंक की वेबसाइट URL – https://bank.sbi/web/careers/post-your-query पर उपलब्ध है.

मुंबई
दिनांक: 20.01.2023

मुद्रण की त्रुटियाँ यदि हों, तो उसके लिए बैंक ज़िम्मेदार नहीं होगा.

महाप्रबंधक
(आरपी एवं पीएम)