

**समझौता एवं एनसीएलटी:** सामान्य वसूली के अलावा, एसएआरजी में वसूली का एक महत्वपूर्ण हिस्सा समझौता एवं एनसीएलटी से आता है। वर्टिकल समय-समय पर विशेष ओटीएस योजनाओं (गैर विवेकाधीन और

भेदभाव रहित) को भी लागू करता रहता है। नकद एवं / अथवा सिक्क्युरिटी रसीदों (एसआर) के आधार पर आस्ति पुनर्निर्माण कंपनियों (एआरसी) को आस्तियों की बिक्री की देखभाल करने के लिए एक टीम का गठन किया गया है

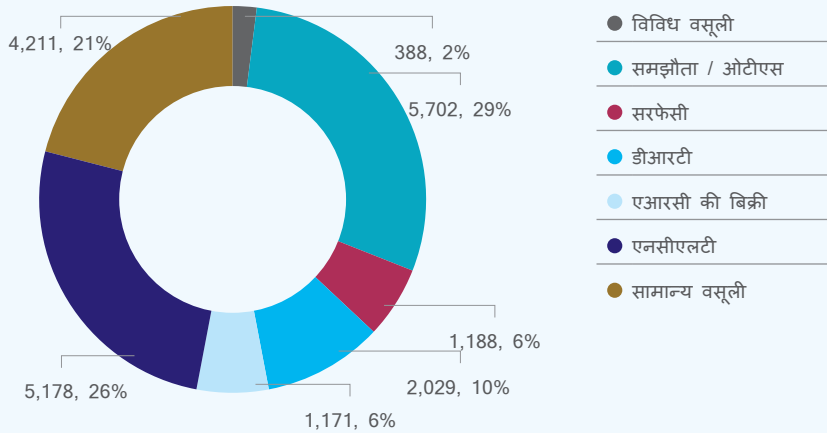
प्राप्त करने में उसके कर्मचारियों की महत्वपूर्ण भूमिका है। एसबीआई ने कोविड महामारी के अशांत अवधि के दौरान भी बैंक के निष्पादन को और अधिक ऊंचाइयों तक ले जाने के लिए कर्मचारियों के कठिन प्रयासों को माना है। आपके बैंक की मानव पूंजी ने प्रौद्योगिकी के मोर्चे पर नए युग की चुनौतियों का सामना करने के लिए उच्च प्रेरणा और भावना का प्रदर्शन किया है।

मानव संसाधन (एचआर) नीतियां लंबे समय तक आपके बैंक को कर्मचारी उन्मुख, लाभकारी एवं वृद्धिशील व्यावसायिक संगठन बनाने में केंद्रित है।

दिनांक 31 मार्च, 2022 को संक्षिप्त मानव संसाधन प्रोफाइल निम्नानुसार है :-

श्रेणी	वित्तीय वर्ष 2021	वित्तीय वर्ष 2022
अधिकारी	1,08,772	1,11,549
सहयोगी	1,00,796	99,259
अधीनस्थ स्टाफ और अन्य	36,084	33,442
<b>कुल</b>	<b>2,45,652</b>	<b>2,44,250</b>

### विभिन्न माध्यमों से की गई वसूली (₹ करोड़ में) एवं कुल वसूली में हिस्सेदारी प्रतिशत (31.03.2022)



**तनावग्रस्त परिसंपत्तियों के समाधान में नवाचार:** एसएआरजी ने विशिष्ट अभिनव तरीकों की शुरुआत की और आपके बैंक को अखिल भारतीय आधार पर बड़ी संख्या में संपत्तियों की मेगा ई-नीलामी की व्यवस्था करने जैसे क्षेत्रों में प्रथम-प्रवर्तक का लाभ मिला। इस उद्देश्य के लिए, बैंक पीएसबी के लिए उपलब्ध सामान्य लेंडिंग प्लेटफॉर्म का भी व्यापक उपयोग कर रहा है (<https://ibapi.in> 'ई-बी क्रय' - भारतीय बैंक बंधक संपत्ति नीलामी सूचना)।

आईबीसी के तहत समाधान एक बाजार उन्मुख तंत्र है जहां एक विशेष तनावग्रस्त कॉरपोरेट देनदार के लिए बोलीदाताओं की अधिक संख्या होने के परिणामस्वरूप उधारदाताओं के लिए बेहतर मूल्यांकन और वसूली का महतम मूल्यांकन होता है। इसलिए, एक व्यापक निवेशक आधार तक पहुंचने और आईबीसी समाधान से गुजरने वाली या आईबीसी से जाने वाली, दोनों प्रकार की आस्तियों से बने हमारे तनावग्रस्त आस्ति पोर्टफोलियो को प्रदर्शित करने के लिए एसएआरजी में एक विपणन टीम की स्थापना की गई है।

एनएआरसीएल को पात्र आस्तियों के अंतरण की निगरानी भी एसएआरजी में की जा रही है, जिसमें पहले से ही अपेक्षित समर्थकों को कार्यान्वित किया गया है ताकि पहचान की गई आस्तियों का निर्बाध अंतरण सुनिश्चित किया जा सके। लगभग 17,000 करोड़ रुपए के कुल एक्सपोजर वाले लगभग 22 खातों को चरण I और II में एनएआरसीएल को हस्तांतरित करने का प्रस्ताव है।

वसूली में तेजी लाने के लिए तनावग्रस्त खातों में किए गए कानूनी उपायों की बेहतर निगरानी करने के लिए एलआईटीएमएस (मुकदमा प्रबंधन प्रणाली) सहित विभिन्न नई सूचना प्रौद्योगिकी पहलों को शुरू किया गया है। इससे प्रक्रिया की पारदर्शिता और दक्षता अधिक मजबूत होगी।

## IV. सहायता और नियंत्रण परिचालन

### 1. मानव संसाधन और प्रशिक्षण

#### क. मानव संसाधन

आपके बैंक का यह मानना है कि उसके वर्तमान और भावी सभी संस्थागत लक्ष्यों को

### उत्पादकता बढ़ाने हेतु पहल

आपका बैंक मानव संसाधन के इष्टतम उपयोग को सुनिश्चित करने हेतु जनशक्ति आयोजना के लिए शाखा-आधारित मॉडल अपनाता है। यह मॉडल शाखाओं में उत्पादकता मापदंडों जैसे परिचालन के लिए पहचान किए गए कार्य संचालकों, लेनदेन लोड कारक, अग्रिम खातों की संख्या, प्रचालन इकाइयों के फीडबैक तथा संगठनात्मक संरचना आदि पर आधारित है।

आपके बैंक ने अपनी पदोन्नति और स्थानांतरण प्रक्रिया को सुव्यवस्थित किया है और ये अब वित्तीय वर्ष की पहली तिमाही में पूरी हो गई हैं। वर्ष के अधिकांश भाग के दौरान, यह शाखाओं और अन्य इकाइयों को व्यावसायिक गतिविधियों पर सक्रिय रूप से ध्यान केंद्रित करने के लिए आवश्यक आश्वासन और स्थिरता प्रदान करता है। इस वर्ष कोविड-19 महामारी से उत्पन्न चुनौतियों के बावजूद पदोन्नति प्रक्रिया को निर्धारित समय-सीमा के भीतर पूरा किया गया।

प्रोजेक्ट "सक्षम" के अंतर्गत आपके बैंक की कैरिअर विकास प्रणाली (सीडीएस) कर्मचारी के ऑकलन के लिए एक पारदर्शी, विश्वसनीय डेटा-समर्थित कार्य-निष्पादन मूल्यांकन प्रक्रिया सुनिश्चित करती है। यह प्रणाली पर्याप्त जवाबदेही, कार्य निष्पादन की दृश्यता और व्यक्तिगत तथा संस्थागत लक्ष्यों के बीच पर्याप्त सामंजस्य सुनिश्चित करती है।

विशाल फुटप्रिंट और विविध भूमिकाओं वाले बैंक की सफलता के लिए विशिष्ट कौशल

महत्वपूर्ण होते हैं। आपके बैंक ने कर्मचारियों के ज्ञान क्षेत्र को विस्तारित करने और उनमें निपुणता बढ़ाने के लिए सात जॉब फैमिली और कैरिअर पाथ यथा-क्रेडिट और जोखिम, विक्रय, विपणन और संचालन, मानव संसाधन, वित्त और लेखा, ट्रेजरी और विदेशी मुद्रा, आईटी और विश्लेषिकी के आधार पर स्केल-1 से V तक के अपने अधिकारियों के लिए सुनिश्चित किया है।

कार्यपालक स्तर के पदों पर अबाध परिवर्तन (ट्रांसिशन) सुनिश्चित करने के लिए आपके बैंक द्वारा सभी वरिष्ठ और महत्वपूर्ण स्तर के पदों के लिए "उत्तराधिकारी योजना" नीति लागू की गई है। वित्त वर्ष 2022 के दौरान सभी डीएमडी, सीजीएम और जीएम के महत्वपूर्ण प्रोफाइल के लिए उत्तराधिकार योजना का कार्य पूरा कर लिया गया है।

आपके बैंक में "एसबीआई जेम्स" की एक ऐसी व्यवस्था उपलब्ध है जो संस्थागत स्मृति विकसित करने को मान्यता देने, उसे बनाए रखने के लिए प्रेरित करने का कार्य करती है।

### भर्ती

तेजी से बदलते व्यवसाय की जरूरतों की पूर्ति करने एवं विनियामक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आपका बैंक संपदा प्रबंधन, सूचना प्रौद्योगिकी, सूचना सुरक्षा, जोखिम, ऋण और लेखा परीक्षा आदि क्षेत्रों में लेटरल/ संविदा आधार पर विशिष्ट प्रतिभाओं की सक्रियता से भर्ती कर रहा है।

आपका बैंक भर्ती प्रक्रिया में डिजिटल प्लेटफॉर्म का व्यापक उपयोग कर रहा है, जिससे विभिन्न प्रकार की योग्यता रखने वाले उम्मीदवारों को बैंक में लाया जा सके। फेसबुक और इंस्टाग्राम हैंडल पर हमारी भर्ती अधिसूचना प्रकाशित करने के साथ ही LinkedIn, naukari.com, lim.jobs, आदि पर भी प्रकाशित किए जाते हैं। हमारी भर्ती प्रक्रिया में सामाजिक और डिजिटल मीडिया के प्रयोग ने बैंक को तकनीकी दक्ष (टेक्नो-सेवी) और महत्वाकांक्षी उम्मीदवारों के एक बड़े समूह तक पहुंचने में सक्षम बनाया है। विशेषज्ञ पदों की भर्ती के लिए बैंक ने आईसीएआई जैसे पेशेवर निकायों के साथ भी करार किया है, जिससे योग्य उम्मीदवार मिल सकें।

आपके बैंक ने अपने सेवानिवृत्त कर्मचारियों को अनुबंध और अल्पावधि आधार पर विपणन, तनावग्रस्त आस्तियों की वसूली, डिजिटल पहल, जोखिम प्रबंधन, लेखा परीक्षा और अनुपालन, एटीएम निगरानी और चैनल प्रबंधन एवं अन्य पदों पर भर्ती के लिए एक व्यापक नीति तैयार की है। यह कौशल अंतर को भरने की सुविधा प्रदान करेगा और बैंक को अपने व्यय को आय के अनुपात में कम कम करने में सहायता करेगा।

**लैंगिक विविधता :** लैंगिक संवेदनशीलता और समावेशिता हमेशा आपके बैंक की मानव संसाधन नीति की आधारशिला रही है। कुल कार्य-बल में से महिलाओं का प्रतिनिधित्व 26.55% है। महिला कर्मचारी पदानुक्रम के स्तरों के साथ-साथ भौगोलिक विस्तार में देश भर में फैली हुई हैं।

**आरक्षण और समान अवसर:** आपका बैंक अनु.

### 31 मार्च, 2022 तक का प्रतिनिधित्व

संवर्ग	कुल	एससी	एसटी	ओबीसी	ईडब्ल्यूएस	डीएपी*
अधिकारी	1,11,549	20,366	9,419	25,764	246	2,415
लिपिक	99,259	15,750	7,686	25,987	693	2,475
अधीनस्थ स्टाफ	33,442	8,101	2,164	8,662	0	206
<b>कुल</b>	<b>2,44,250</b>	<b>44,217</b>	<b>19,269</b>	<b>60,413</b>	<b>939</b>	<b>5,096</b>

\* निःशक्तजन (दिव्यांग व्यक्ति)

**औद्योगिक संबंध और कर्मचारी कल्याण:** आपके बैंक का स्टाफ और अधिकारी संघों के साथ सौहार्दपूर्ण संबंध है। आपका बैंक एक स्वस्थ और खुशहाल कार्यबल को बढ़ावा देने के लिए कार्यस्थल पर एक स्वस्थ कार्य परिवेश, पारस्परिक सम्मान और सहानुभूति पर लगातार जोर देता आ रहा है। आपके बैंक ने वर्ष के दौरान कर्मचारी कल्याण में कई युगांतकारी पहल की हैं। ये पहल यह सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण हैं कि आपका बैंक भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में सबसे आगे बना रहे और हमारे कर्मचारी कल की चुनौतियों का सामना करने के लिए तैयार रहें।

**कोविड-19 महामारी :** वित्तीय वर्ष 2022 की शुरुआत में कोविड महामारी की दूसरी लहर ने देश को कड़ी टक्कर दी और जीवन पर भारी असर डाला, जिसमें एसबीआई के अनेक कर्मचारी शामिल हैं। हालांकि इसने बैंक के प्रतिबद्ध फ्रंटलाइन कर्मचारियों की अटूट कार्य भावना को नहीं रोक सका, जिन्होंने महामारी संबंधी प्रतिबंधों तथा लॉकडाउन के कारण कर्मचारियों की कुम संख्या के साथ अपने मौजूदा काम के मांडल को बेहतर सुधार कर देश भर में निर्बाध रूप से वित्तीय सेवाएं प्रदान करना सुनिश्चित किया। आपके बैंक ने प्रतिष्ठत अस्पतालों, हेल्थ केयर प्रोवाइडरों और स्थानीय प्राधिकारियों के सहयोग से टीकाकरण शिविरों की व्यवस्था कर सभी कर्मचारियों और उनके परिवार के सदस्यों के लिए पूरे भारत में एक गहन टीकाकरण अभियान चलाया है। इस टीकाकरण अभियान के दौरान लगभग 100% पात्र कर्मचारियों को आंशिक रूप से टीकाकरण किया गया और 90% से अधिक कर्मचारियों को पूर्ण टीकाकरण किया गया। इन उपायों ने सबसे चुनौतीपूर्ण समय में निर्बाध रूप से बैंकिंग परिचालन सुनिश्चित किया है और सभी कर्मचारियों को संकट से कुशलतापूर्वक निपटने के लिए प्रेरित किया है। राष्ट्र हित के लिए बैंक

जा./अनु.ज.जा./अ.पि.व./इडब्ल्यूएस/दिव्यांगों के लिए आरक्षण नीति पर भारत सरकार के निर्देशों का दृढ़तापूर्वक पालन करता है। आपके बैंक के सभी संवर्गों में अनु.जा., अनु.ज.जा., अ.पि.व. और दिव्यांगों का प्रतिनिधित्व है। भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार आपके बैंक ने 1 फरवरी, 2019 से "सीधी भर्ती में आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों" के लिए आरक्षण को लागू किया है।

के 66वें स्थापना दिवस के अवसर पर लगभग 2.50 लाख कर्मचारियों ने स्वेच्छा से आगे बढ़कर पीएम केयर्स फंड में रु. 62.62 करोड़ की राशि दान में दी। यह आपके बैंक की कोविड-19 महामारी के खिलाफ लड़ाई में देश के प्रति अटूट प्रतिबद्धता को दर्शाता है। यह लगातार दूसरा वर्ष था जब स्टेट बैंक के कर्मचारियों ने पीएम केयर्स फंड में योगदान दिया है। गत वर्ष भी उन्होंने इसी कारण से रु.100 करोड़ का योगदान दिया था।

**सेवानिवृत्त कर्मचारियों की देखभाल और सहायता :** भारत सरकार और आरबीआई के निर्देशों के अनुपालन में, आपके बैंक ने बिना किसी सीमा के 30% की एक समान दर पर देय पारिवारिक पेंशन में संशोधन किया है। पेंशनभोगियों की मदद के लिए "जीवन प्रमाण पोर्टल" पर वीडियो जीवन प्रमाण पत्र जमा करने की चरणबद्ध प्रक्रिया को प्रदर्शित करने वाला एक "ऑडियो विजुअल गाइड" शुरू किया गया है। आपके बैंक ने एसबीआई परिवार पेंशनभोगियों को "MY HRMS" ऐप के माध्यम से "वीडियो आधारित जीवन प्रमाणपत्र" जमा करने की सुविधा भी प्रदान की है।

### ख. प्रशिक्षण: व्यापक परिपतन

आपके बैंक में प्रशिक्षण का उद्देश्य सदैव बेहतर व्यावसायिक प्रदर्शन और ग्राहक अभिमुखिकरण के लिए हमेशा कार्यबल के ज्ञान, कौशल और दृष्टिकोण को बढ़ाना रहा है। भविष्य के प्रति आशावादी दृष्टिकोण के साथ-साथ नई सामाजिक-आर्थिक वास्तविकताओं के लिए प्रशिक्षण प्रणाली का पुनर्विन्व्यास करने की आवश्यकता के साथ बैंक की कार्यात्मक प्रशिक्षण इकाई (एसटीयू) ने कर्मचारियों के लिए स्मार्ट और अधिक प्रभावशाली रूप से सीखने का सफर तैयार करने के लिए प्रशिक्षण पारिस्थितिकी तंत्र में महत्वपूर्ण परिवर्तन किए हैं। हमारे छह उच्च स्तरीय शीर्ष प्रशिक्षण संस्थानों (एटीआई) और

50 स्टेट बैंक ज्ञानार्जन और विकास संस्थानों (एसबीआईएलडी) द्वारा वर्ष के दौरान की गई पहल सफल रही है और इसकी बहुत सराहना की गई है।

**क. अधिक प्रभावी ज्ञानार्जन के लिए अद्वितीय कार्यक्रम बनाना**

**युवा कर्मचारियों के लिए "सामर्थ्य" सक्रियता कार्यक्रम:** आपके बैंक ने दिसंबर 2021 में 35 या उससे कम आयु वर्ग के सभी युवा कर्मचारियों के लिए सामर्थ्य सक्रियता कार्यक्रम को प्रारम्भ किया है। कार्यक्रम को एक अद्वितीय नए हाइब्रिड चैनल - "स्मार्ट क्लासरूम" के माध्यम से मिले जुले रूप से सीखने के लिए तैयार किया गया है। अधिकारी और लिपिक कर्मचारी दोनों एक समूह के रूप में कार्यक्रम में भाग लेते हैं जो दृष्टिकोण और विचारों के समृद्ध पारस्परिक संप्रेषण को बढ़ावा देता है। इस कार्यक्रम के तहत 67000+ कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया जाना है और वित्त वर्ष 2021-22 में 72% को प्रशिक्षित किया गया है। कार्यक्रम का उद्देश्य युवा कर्मचारियों को एक सकारात्मक सेवा अभिविन्यास के साथ उनसे अपेक्षित नैतिक और पेशेवर मानकों की एक स्पष्ट तस्वीर प्रदान करना है ताकि वे वास्तव में हमारे महान संगठन का प्रतीक बन सकें जो 200 से अधिक वर्षों से भारत की सेवा कर रहा है।

**"नेतृत्व के पाठ":** आपके बैंक ने नए पदोन्नत महाप्रबंधकों / उप महाप्रबंधकों के लिए शीर्ष प्रबंधन और प्रख्यात बाहरी दिग्गजों के द्वारा संवादात्मक, वर्चुअल ज्ञान वार्ता की श्रृंखला का आयोजन किया। इस कार्यक्रम का उद्देश्य शीर्ष प्रबंधन और प्रख्यात उद्योग/नेतृत्व विशेषज्ञों के अनुभवों और दृष्टिकोणों से सीखकर नए पदोन्नत अधिकारियों के नेतृत्व कौशल को संवारना और मजबूत करना था।

**"विशेषीकृत प्रशिक्षण कार्यक्रम":** आपके बैंक ने निम्नलिखित क्षेत्रों में भविष्य के नेताओं को तैयार करने के लिए अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग और वैश्विक बाजार, मानव संसाधन और डिजिटल बैंकिंग तथा आईटी के विशेषीकृत क्षेत्रों में कार्यरत 130 शीर्ष कार्यपालक वर्ग के अधिकारियों के लिए विशेष प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन किया।

**निर्बाध कौशल के लिए अग्रणी ज्ञानार्जन चैनल**

**स्मार्ट कक्षाएं:** देश भर में बैंक के प्रशासनिक, क्षेत्रीय और स्थानीय प्रधान कार्यालयों में नया स्मार्ट क्लासरूम अवसंरचना बनाई गई है। महामारी के अवरोधों में काम करते हुए भी इस व्यवस्था ने नई प्रशिक्षण क्षमताओं को उजागर किया है। एक दिन में 2000 से अधिक कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करने वाले 400



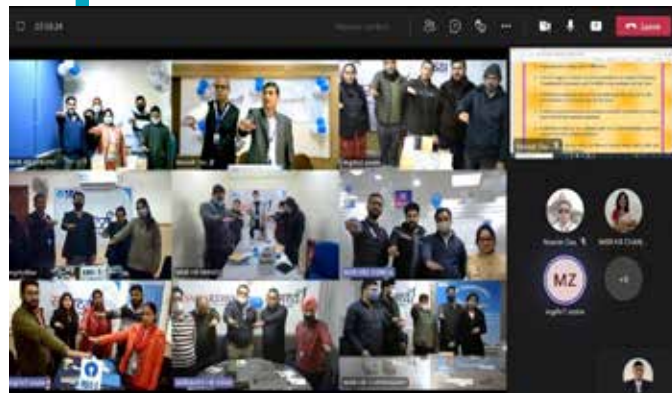
आपके बैंक के शीर्ष प्रबंधन द्वारा सामर्थ्य का ई-लॉन्च

से अधिक स्मार्ट कक्षाएं हैं। स्मार्ट क्लासरूम एक ऐसी कक्षा है जहां वर्चुअल शिक्षाशास्त्र-आधारित प्रशिक्षण किसी भौगोलिक क्षेत्र में स्थित कर्मचारियों के एक छोटे समूह को प्रदान किया जाता है। एक फोकस्ड क्लासरूम जैसी स्थिति में अधिक सहभागिता एवं प्रशिक्षण प्रभावकारिता के लिए यह ऑनलाइन अधिगम एवं सहकर्मी की उपस्थिति / बातचीत जैसे तत्वों को शामिल करता है।

**ऑडियो ज्ञानार्जन :** सामान्य बैंकिंग पर 59 एपिसोड वाले "एसबीआईसीबी-ऑन-एयर"

पॉडकास्ट जिसे 15000 से अधिक बार सुना गया, ऋण, जोखिम, एनपीए, आदि से संबंधित विषयों पर "गुरुकुल वाणी" जिसे 54000 से अधिक बार सुना गया, के माध्यम से पॉडकास्ट आधारित ज्ञानार्जन को प्रोत्साहित किया जा रहा है।

**ई-पैनल चर्चा:** सामाजिक दूरी के आगमन के साथ आपके बैंक ने प्रसिद्ध उद्योग विशेषज्ञों और शीर्ष प्रबंधन की भागीदारी के साथ कर्मचारियों की समकालीन ज्ञान संबंधी आवश्यकताओं के लिए 23 ई-पैनल चर्चाएं आयोजित की हैं।



स्मार्ट क्लासरूम एक अद्वितीय नव हाइब्रिड लर्निंग चैनल में प्रतिभागी

**थीम आधारित शुक्रवार:** इस पहल के तहत प्रत्येक शुक्रवार विभिन्न डोमेन में विषयों पर डेढ़ घंटे की अवधि के थीम आधारित वेबिनार आयोजित किए जाते हैं। थीम को वर्तमान बैंकिंग परिवेश के संदर्भ में परिचालन कर्मचारियों की आवश्यकताओं के अनुरूप सर्वोत्तम रूप से तैयार किया गया है। 225 की औसत भागीदारी के साथ इस तरह के 27 वेबिनार आयोजित किए गए हैं।

**वर्चुअल केस स्टडी डिस्कशन बोर्ड (सीएसडीबी) का मल्टी थीम पोर्टल:** सीएसडीबी की बहु-विषयी कार्यक्षमता को इस वर्ष लॉन्च किया गया। पोर्टल पर हर पखवाड़े कई विषयों पर केस स्टडी का आयोजन किया जाता है, और कर्मचारी केस स्टडी पर आधारित प्रश्नोत्तरी को पूरा करने और सवालों के जवाब देने के लिए प्रतिस्पर्धा करते हैं। वर्चुअल "चर्चा बोर्ड" के माध्यम से पीयर लर्निंग को बढ़ावा दिया जाता है। मेजबान एटीआई भी संबंधित वर्टिकल, बाहरी वक्ताओं और संकाय के पैनलिस्टों के साथ ई-पैनल चर्चा की भी व्यवस्था करता है। 2020 में इसकी शुरुआत के बाद से, 97000 से अधिक कर्मचारियों ने इस पहल में भाग लिया है।

**गहन ज्ञानार्जन के लिए गुणवत्ता पर ध्यान:**

**आरबीसी का पुनर्निर्माण:** कहीं भी, कभी भी पहुंच के लिए 42 अनिवार्य आंतरिक भूमिका आधारित प्रमाणों को तैयार कर शेयरपॉइंट और मोबाइल प्लेटफॉर्म पर रखा गया। इन ई-रोल आधारित प्रमाणन के बाद अवधारणाओं की गहरी समझ और व्यावहारिक अनुप्रयोग के लिए पूरी तरह से केस स्टडी आधारित प्रमाणन परीक्षा आयोजित की गई है। वर्ष के दौरान पात्र अधिकारियों में से 98% और पात्र पुरस्कार कर्मचारियों में से 97% ने अपने ई-आरबीसी को पूरा किया है।

**मैसिव ओपन ऑनलाइन कोर्स (एमओओसी) के समान ई-पाठ:** वित्तीय वर्ष 2021-22 में कर्मचारियों के लिए उपलब्ध वैकल्पिक ई-लर्निंग सामग्री के भंडार के अलावा, प्रासंगिक विषयों पर सहभागिता एवं उपयोगकर्ताओं की रुचि को बढ़ाने हेतु नए एमओओसी प्रारूप में चार नए अनिवार्य ई-पाठ विकसित किए गए। 95% पात्र कर्मचारियों ने इन ई-पाठों को पूरा कर लिया है।

**अनुसंधान:** एटीआई में अनुसंधान खंड ने वित्तीय और उद्योग के रुझानों पर अध्ययन के लिए बीयू के साथ भागीदारी की और व्यावसायिक आवश्यकताओं के लिए प्रशिक्षण के संरेखण को सुनिश्चित करने के लिए सीखनेवाले की रुचि और प्रशिक्षण प्रभावकारिता पर अध्ययन भी किया है। वित्त वर्ष 2021-22 में कुल 70

अध्ययन किए गए।

**बाह्य अकादमिक संबंध:** आपका बैंक प्रतिष्ठित संगठनों के लिए विशेष कार्यक्रम तैयार करता है जो हमें बाहरी विकास के बारे में जानकारी रखने में मदद करते हैं, शिक्षकों के प्रशिक्षण कौशल को बेहतर बनाते हैं और विचारों के आदान-प्रदान को भी उत्प्रेरित करते हैं। यह भारतीय स्टेट बैंक के कर्मचारियों के लिए बेहतर प्रशिक्षण गुणवत्ता प्रदान करता है। हमारे ग्राहकों में नियामक निकायों तथा सरकारी विभागों से लेकर सार्वजनिक व निजी क्षेत्र के बैंकों, कॉर्पोरेट्स-घरेलू और अंतरराष्ट्रीय, दोनों तथा प्रतिष्ठित बी-स्कूलों तक हैं।

**उपयोगकर्ता की आवश्यकताओं के अनुरूप सामयिक सामग्री:**

**लैंगिंग समानता:** हमारे एटीआई द्वारा साम्य 2.0 हस्तक्षेपों का एक संग्रह है, जो कार्यस्थल पर लैंगिंग समानता और संवेदनशीलता को सुदृढ़ करता है। वर्ष के दौरान इस पहल के मुख्य आकर्षण 10 केस-लेट आधारित क्विज़, कर्मचारियों के लिए 10 वेबिनार कार्यक्रम, स्थिति विश्लेषण पर एक ई-संग्रह और बैंक में महिला नेताओं के विचारों को सामने रखने वाली एक वार्षिक पत्रिका है।

**समावेशिता:** घर से काम करने वाले दृष्टिबाधित (वीआई) और श्रवणबाधित (एचआई) कर्मचारियों के लिए एसबीआई फाउंडेशन के सहयोग से एक सप्ताह का विशेष प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया गया जिससे कार्यालय में आने से डूट के बावजूद भी उनकी सक्रियता सुनिश्चित की जा सके। वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान ऐसे 23 कार्यक्रम आयोजित किए गए थे।

**आकांक्षी पाठ्यक्रम:** विभिन्न एटीआई द्वारा 10 आकांक्षी पाठ्यक्रम तैयार किए गए हैं, ताकि कर्मचारियों को उनके ज्ञान और कौशल भूमिका उद्देश्यों से परे अपने ज्ञान और कौशल को समृद्ध करने के लिए प्रोत्साहित किया जा सके। इसका उद्देश्य भविष्य के कैरियर की प्रगति में कर्मचारियों को उन क्षेत्रों में ज्ञान और कौशल के साथ साथ उनके द्वारा स्वयं को अपडेट रखने में सहायक साधन देकर उनकी मदद करना है, जो उनकी वर्तमान भूमिका से संबंधित/असंबंधित हो सकते हैं।

**कॉर्पोरेट चिंताओं पर ध्यान देना:** आपका बैंक उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने और सुरक्षित कार्यस्थल बनाने पर गंभीरता से ध्यान देता है। कस्टमाइज्ड कंटेंट डिजाइन के रूप में व्यापक प्रशिक्षण सहायता, प्रभावशाली वितरण और प्रभावी कार्यक्रम वितरण के लिए फैकल्टी/मेंटर्स को प्रशिक्षण, तथा प्रयोक्ता विभाग के प्रोजेक्ट जैसे जैसे ग्राहक सेवा पर परियोजना "उत्कर्ष" तथा परियोजना "मैत्रेयी" के तहत युवा महिला कर्मचारियों का मार्गदर्शन करने, उनकी

समस्याओं को समझने और संघर्षों को हल करने में उनकी मदद करने के लिए चिन्हित वरिष्ठ महिला अधिकारियों द्वारा मार्गदर्शन के माध्यम से प्रभावी कार्यक्रम वितरण सुनिश्चित किया जाता है।

**मूलभूत तत्वों में गुणवत्ता:** "मूलभूत तत्वों में गुणवत्ता" का उद्देश्य 691 पहचानी गई एक स्थायी स्वतंत्र समस्या निवारण तंत्र बनाना था, जो बैंकिंग और संचालन से संबंधित समस्याओं को हल करने के लिए क्वालिटी सर्कल (क्यूसी) अवधारणा के सिद्धांतों का लाभ उठा सके। एसबीआईएलडी संकाय परियोजनाओं के कार्यान्वयन में उनका मार्गदर्शन करता है। वित्त वर्ष 2021-22 में इसमें शामिल सभी शाखाओं के द्वारा प्रति शाखा दो परियोजनाओं को सफलतापूर्वक लागू किया है।

**ऑनलाइन मूल्यांकन केंद्र:** बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों की दक्षताओं का आकलन करने के लिए, एक ऑनलाइन मूल्यांकन केंद्र/फ्रेमवर्क विकसित किया गया था, जिसके द्वारा संगठनात्मक दक्षता फ्रेमवर्क की तुलना में नेतृत्व की दक्षताओं के आकलन एवं मूल्यांकन के पश्चात व्यक्तिगत विकास योजनाओं (आईडीपी) और एक निर्देशित विकास यात्रा को साझा किया जा सके। वित्त वर्ष 2022 में, 2233 आकलन किए गए, अधिकारियों के साथ आईडीपी साझा किए आगे, और उनकी विकास यात्रा (डीजे) शुरू की गई।

**सकारात्मकता को बढ़ावा देने के लिए पारिवारिक कार्यक्रम:** एसबीआई विजाईस, एक वार्षिक प्रश्नोत्तरी प्रतियोगिता जिसमें कर्मचारियों के परिवार के सदस्य भी भाग लेते हैं, अपने दूसरे वर्ष में है। इस वार्षिक मेगा-इवेंट के लिए 16000 से अधिक परिवारों ने पंजीकरण कराया।

**स्व-प्रेरित ज्ञानार्जन के लिए डिजिटल का लाभ**

**उठाना:** ऑनलाइन माध्यम से उपलब्ध आकर्षक सामग्री का उपयोग करके सतत सेल्फ-लर्निंग लागू किया गया; दैनिक क्विज़ पोर्टल, माई क्वेस्ट टुडे में हर महीने औसतन 10,000 कर्मचारी भाग लेते हैं। इसके अलावा, गेम लर्निंग एप-प्ले2लर्न में पंजीकृत कई उपयोगकर्ताओं ने 69,000 को पार किया और वित्त वर्ष 2022 में आपके बैंक की 92.74% शाखाओं द्वारा इन-हाउस सर्वे इंजन आस्कएसबीआई का उपयोग किया गया।

**विशिष्ट वाह्य पहचान बनाना:**

**एनएसई के साथ गठजोड़:** एसबीआई के पास विभिन्न विषयों पर विशेष प्रशिक्षण देने के लिए एक मजबूत इन-हाउस प्रशिक्षण बुनियादी ढांचा, विश्वस्तरीय डिजिटल शिक्षण सामग्री और दक्षता है। इन-हाउस सामग्री/पाठ्यक्रमों के विपणन के लिए सहयोग के रास्ते तलाशने के लिए, आपके बैंक को एनएसई अकादमी द्वारा एसबीआई की ई-लर्निंग सामग्री को उनके

डिजिटल प्लेटफॉर्म पर होस्ट करने के लिए आमंत्रित किया गया था। एसबीआई ने एनएसई अकादमी के साथ जून 2021 में एनएसई नॉलेज हब पर पाठ्यक्रमों की मेजबानी के लिए एक समझौता किया है।

**ईडीएक्स के साथ समझौता ज्ञान:** ईडीएक्स के साथ समझौते के एक भाग के रूप में, आपका बैंक ईडीएक्स प्लेटफॉर्म पर अपने मैसिव ओपन ऑनलाइन कोर्स (एमओओसीएस) की पेशकश कर रहा है। वित्त वर्ष 2021-22 में, ईडीएक्स प्लेटफॉर्म पर विभिन्न डोमेन में 25 पाठ्यक्रमों को होस्ट किया गया था, जिससे ईडीएक्स पर एसबीआई द्वारा होस्ट किए गए फैकल्टी-विकसित पाठ्यक्रमों की कुल संख्या 29000+ शिक्षार्थियों के साथ 37 हो गई है।

**प्रशिक्षुता- राष्ट्र निर्माण में योगदान:** आपके बैंक ने प्रशिक्षु अधिनियम 1961 के तहत 2455 से अधिक प्रशिक्षुओं को नियुक्त किया है। अपने बुनियादी प्रशिक्षण को पूरा करने के बाद वे अब देश भर में हमारी शाखाओं में एक साल का ऑन-द-जॉब प्रशिक्षण (ओजेटी) कर रहे हैं।

**निरंतर विकास करना:** आपका बैंक दुनिया में सकारात्मक प्रभाव पैदा करने के लिए जिम्मेदार उपभोग में विश्वास करता है। हमारे एटीआई और एसबीआईएलडी सौर संयंत्रों का उपयोग करके स्वच्छ ऊर्जा का उपयोग करते हैं, जल संरक्षण और वर्षा जल संचयन प्रणालियों को नियोजित करते हैं; कई संस्थानों के पास पुनर्चक्रण के साथ कैप्टिव सीवेज ट्रीटमेंट प्लांट (एसटीपी) हैं और बायो-डिग्रेडेबल कचरे के पुनर्चक्रण के लिए वर्मी कंपोस्टिंग हैं। हम अपने सभी एटीआई और एसबीआईएलडी को "प्लास्टिक मुक्त क्षेत्र" के रूप में भी बनाए रखते हैं जहां एकल-उपयोग प्लास्टिक का उपयोग नहीं किया जाता है। इंडियन ग्रीन बिल्डिंग काउंसिल द्वारा छह में से चार एटीआई को ग्रीन बिल्डिंग के रूप में प्रमाणित किया गया है, जिसमें तीन को प्लेटिनम और एक को स्वर्ण रेटिंग के साथ हैं।

## उपलब्धियां एवं सम्मान

**स्टेट बैंक स्टाफ कॉलेज (एसबीएससी), हैदराबाद ने अपनी हीरक जयंती मनाई:** 2 दिसंबर, 1961 को हैदराबाद में स्थापित, एसबीएससी देश के सबसे शुरुआती प्रशिक्षण संस्थानों में से एक है। पिछले छह दशकों से, स्टाफ कॉलेज ने न केवल भारतीय स्टेट बैंक के भीतर, बल्कि भारत और विदेशों में अन्य बैंकों के अधिकारियों को भी प्रशिक्षित किया है। संस्थान शैक्षणिक संस्थानों और सरकारी अधिकारियों के लिए भी प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करता है। भारतीय स्टेट बैंक के अधिकांश शीर्ष प्रबंधन ने वर्षों से स्टेट बैंक स्टाफ कॉलेज में अपना प्रारंभिक प्रशिक्षण प्राप्त किया है। स्टाफ कॉलेज ने हैदराबाद के बेगमपेट में अपने परिसर में आयोजित स्मारक समारोह में अपनी हीरक जयंती मनाई। इस कार्यक्रम में अध्यक्ष

ने भाग लिया और इसमें एसबीआई के वरिष्ठ अधिकारियों, 17 मंडलों के मण्डल प्रबंधन, छह शीर्ष प्रशिक्षण संस्थानों और देश भर में स्थित 50 प्रशिक्षण संस्थानों के संकाय और कर्मचारियों ने भाग लिया। भारतीय स्टेट बैंक के अधिकांश शीर्ष प्रबंधन ने पिछले कुछ वर्षों में स्टेट बैंक स्टाफ कॉलेज में अपना प्रारंभिक सौंदर्य प्राप्त किया। स्टाफ कॉलेज ने हैदराबाद के बेगमपेट में अपने परिसर में आयोजित एक स्मारक समारोह में अपनी हीरक जयंती मनाई। कार्यक्रम में अध्यक्ष महोदय भी उपस्थित रहे।

आपके बैंक ने प्रतिष्ठित ईटी ह्यूमन कैपिटल अवार्ड्स में 'एक्सीलेंस इन क्रिएटिंग ए कल्चर ऑफ कंटिन्यूअस लर्निंग एंड अपस्किनिंग' श्रेणी के तहत स्वर्ण जीता है।

## 2. सूचना प्रौद्योगिकी

### क. नेटवर्क इंफ्रास्ट्रक्चर में सुधार:

आपके बैंक द्वारा सुचारू संचालन और ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए वर्ष के दौरान कई पहल की हैं। आपका बैंक ऑफ-साइट एटीएम के लिए 4 जी कनेक्टिविटी की व्यवस्था करने और एटीएम कनेक्टिविटी को अपग्रेड करने पर काम कर रहा है। आपका बैंक नेटवर्क से संबंधित अनुभव को बेहतर बनाने और शाखा स्तर पर नेटवर्क संबंधी बाधाओं को कम करने के लिए लगातार काम कर रहा है। आपके बैंक ने लिंक कनेक्टिविटी टूटने के कारण होने वाले प्रभाव को कम करने के लिए शाखाओं और कार्यालयों के लिए वैकल्पिक माध्यमिक लिंक की व्यवस्था की है। कई बिना भरोसे और उच्च-विलंबता नेटवर्क लिंक को कम-विलंबता वायर्ड और स्थलीय वायरलेस लिंक के साथ बदल दिया गया है। आपके बैंक ने जटिल साइबर सुरक्षा खतरों से संबंधित प्रारंभिक चेतावनियां और अंतर्दृष्टि प्राप्त करने और हनीपॉट समाधान की व्यवस्था करके प्रति आरबीआई साइबर सुरक्षा फ्रेमवर्क के लिए नियामक आवश्यकता का पालन करने के लिए तैयार किया है। आपके बैंक ने अपने नेटवर्क संचालन को बेहतर ढंग से प्रबंधित करने के अपने प्रयास में, एक उन्नत एआई / एमएल और एनालिटिक्स आधारित नेटवर्क ऑपरेटिंग सेंटर की स्थापना की है।

### ख. योनो

नवंबर 2017 में लॉन्च की गई आपके बैंक की सबसे महत्वाकांक्षी, पथ-प्रदर्शक और सुरक्षित डिजिटल पेशकश योनो 111.74 मिलियन डाउनलोड को पार कर चुका है, इसके लगभग 16.62 मिलियन का औसत दैनिक लॉगिन है। योनो एक सुविधाजनक, सहज और उपयोगकर्ता के अनुकूल इंटरफेस के माध्यम से ग्राहकों की विभिन्न बैंकिंग, वित्तीय और जीवन शैली जरूरतों के लिए एकल टचपॉइंट और वन-स्टॉप समाधान है जो ग्राहकों को एक ही स्थान पर उन्नत डिजिटल अनुभव प्रदान करता है। उपयोगकर्ता के अनुकूल इंटरफेस, आकर्षक ब्रांडिंग, चौबीसों घंटे उपलब्धता और ऐप में नई अभिनव सुविधाओं के साथ, योनो ने बैंक

को अपनी ब्रांड छवि को विभिन्न अद्वितीय और अत्याधुनिक तकनीकी विशेषताओं वाले एक स्थायी प्रतिस्पर्धी लाभ के साथ नई पीढ़ी के बैंक के रूप में पुनर्स्थापित करने में मदद की है, जिसमें योनो एक मोबाइल ऐप (एंड्रॉइड और आईओएस दोनों) के माध्यम से एक सुविधाजनक, सहज और उपयोगकर्ता के अनुकूल एक ही स्थान पर कई सुविधा युक्त इंटरफेस के माध्यम से ग्राहक को विभिन्न बैंकिंग, वित्तीय और जीवन शैली की जरूरतों के लिए एक एकल टचपॉइंट और वन-स्टॉप समाधान है जो ग्राहकों को एक उन्नत डिजिटल अनुभव प्रदान करता है।

शाखा का दौरा किए बिना ग्राहक आसानी से पूर्व-अनुमोदित ऋण प्राप्त कर सकते हैं, जिसमें कोई कागजी कार्रवाई नहीं होती है। वे बैंक की संयुक्त उद्यम कंपनियों से विभिन्न वित्तीय उत्पादों की सुविधा भी प्राप्त कर सकते हैं जिनमें एसबीआई लाइफ, एसबीआई कैप्स, एसबीआई काईस, एसबीआई म्यूचुअल फंड और एसबीआई जनरल इश्योरंस शामिल हैं। योनो कैश की अद्वितीय सुविधा ग्राहकों को एसबीआई एटीएम और पीओएस से कार्डलेस निकासी की सुविधा देती है।

कृषि खंड के ग्राहकों के लिए योनो कृषि एक व्यापक बहुभाषी मंच है जो कृषि स्वर्ण ऋण के लिए सरलीकृत वित्त, केसीसी समीक्षा, सफल डेयरी (पूर्व-अनुमोदित कृषि ऋण), सलाहकार / बाजार ओसूचना से संबंधित सेवा (मित्र), बाजार लिंकेज के माध्यम से कृषि उत्पादों के लिए ऑनलाइन मार्केट प्लेस (मंडी), बचत (किसानों के निवेश और बीमा आवश्यकताओं के लिए वित्तीय सुपर स्टोर) की सुविधा प्रदान करता है।

योनो ग्राहकों को उन्नत उपयोगकर्ता अनुभव प्रदान करने के लिए सदैव प्रतिबद्ध रहा है। यह शाखा में व्यक्तिगत रूप से जाने की आवश्यकता को दूर करता है और ग्राहकों को नए, सुरक्षित, सुविधाजनक, उत्तरदायी और अभिनव वित्तीय समाधान प्रदान करने का लगातार प्रयास करता है। वित्त वर्ष 2022 के दौरान आपके बैंक ने योनो ऐप में व्यापक परिवर्तन किए हैं, इनमें इंस्टा प्लस वीडियो केवाईसी खाता खोलना, एसबीआई ईजी राइड पूर्व-अनुमोदित 2-व्हीलर लोन, एनपीएस खाता खोलना, सफल डेयरी पूर्व-अनुमोदित कृषि ऋण, ऑनलाइन डीमैट और ट्रेडिंग खाता खोलना, बैंक (एनटीबी) के लिए कार लोन नया, ऐप पंजीकरण के दौरान सिम बाइंडिंग, योनो के माध्यम से सरकारी योजनाएं, एसबीआई कवच व्यक्तिगत ऋण योजना आदि और 86 अन्य न्वॉन्मेथी उत्पाद शामिल हैं।

### ग. चैनल्स एवं परिचालन

#### 1. भुगतान एग्जीगेटर एवं भुगतान गेटवे (ई-भुगतान एवं पीजी)

आपका बैंक भुगतान एग्जीगेटर और भुगतान गेटवे दोनों के रूप में काम करता है जो विभिन्न प्रकार के भुगतान मोड्स के लिए व्यापार, व्यापारियों, ग्राहकों और वित्तीय संस्थानों के