"आशीर्वाद" प्रसिद्ध साहित्यिक और सांस्कृतिक संगठन द्वारा राजभाषा रत्न और राजभाषा योद्धा पुरस्कार

राजभाषा हिंदी के प्रयोग के प्रचार-प्रसार हेतु आपके उप प्रबंध निदेशक (मा सं) और कॉरपोरेट विकास अधिकारी श्री ओम प्रकाश मिश्र को प्रसिद्ध साहित्यिक और सांस्कृतिक संगठन "आशीर्वाद" द्वारा राजभाषा रत्न पुरस्कार से सम्मानित किया गया। यह पुरस्कार महाराष्ट्र के माननीय राज्यपाल श्री भगत सिंह कोश्यारी द्वारा दिया गया। आपके बैंक के महाप्रबंधक (राजभाषा और कॉर्पोरेट सेवाएँ) श्री दिनेश परुथी को राजभाषा योद्धा पुरस्कार से सम्मानित किया गया।

भारतीय स्टेट बैंक को नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति की ओर से पुरस्कार

भारतीय स्टेट बैंक की अध्यक्षता में गठित भुवनेश्वर, राजकोट और जबलपुर की नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों को संबंधित शहरों में राजभाषा नीति के कार्यान्वयन में उत्कृष्ट प्रदर्शन के लिए प्रथम पुरस्कारों से सम्मानित किया गया। इसी तरह, राजभाषा के उत्कृष्ट कार्यान्वयन प्रशासनिक कार्यालय, निजामाबाद को द्वितीय पुरस्कार एवं प्रशासनिक कार्यालय, सूरत को तृतीय पुरस्कार प्राप्त हुआ।

5. विपणन एवं संचार

विपणन और संचार (एम एंड सी) विभाग ब्रांडिंग, उत्पाद विपणन और कॉरपोरेट संचार की दिशा में बैंक की पहल के लिए जिम्मेदार है। विभाग डिजिटल पहलों को प्रोत्साहित करने और युवा भारत के साथ जुड़ने के लिए सामयिक विपणन दृष्टिकोण अपनाता है। यह भारतीय और विदेशी परिचालनों सहित बैंक के विभिन्न प्रभागों की व्यावसायिक चुनौतियों का समाधान करने के लिए एकीकृत विपणन रणनीतियों को विकसित और कार्यान्वित करने का प्रयास करता है। इस विभाग में मीडिया, मार्केटिंग संचार, डिजिटल मार्केटिंग, विज्ञापन और जनसंपर्क जैसे विभिन्न संबद्ध क्षेत्रों से जुड़े डोमेन के कुशल व्यवसायी और विशेषज्ञ शामिल हैं।

महामारी के दौरान, भले ही शाखाएं और एटीएम निर्बाध रूप से काम कर रहे थे, एम एंड सी विभाग का ध्यान ग्राहकों और कर्मचारियों की सुरक्षा हेतु बैंक की डिजिटल पहल को बढ़ावा देने पर रहा। बैंक ने एसबीआई के योनो, एसबीआई भीम पे, योनो लाइट आदि जैसे डिजिटल बैंकिंग चैनलों के डाउनलोड और उनके लगातार उपयोग को बढ़ाने के लिए कई पहल की हैं। वैकल्पिक चैनलों के बारे में जागरूकता बढ़ाने और सुरक्षित तरीके से उनके उपयोग हेतु एम एंड सी विभाग बैंक के ग्राहकों के साथ जुड़ा हुआ है। बैंक ने हमारे उत्पादों और सेवाओं के बारे में ग्राहक जागरूकता पैदा करने के लिए "आई एम द आई इन एसबीआई", "हर त्यौहार शुभ शुरुआत", "ईज़ी-राइड" आदि जैसे विभिन्न ब्रांड/मार्केटिंग पहल की और विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों पर #HumSabkaSBI, #BankerToEveryIndian,#SbiAapkeSaath आदि जैसे अभियान भी चलाए।

एम एंड सी टीम ने गृह ऋण, वैयक्तिक ऋण, चालू खाता, एनआरआई सेवाएं और डिजिटल उत्पाद आदि जैसे उत्पादों के लिए प्रमुख विपणन अभियान शुरू किए। विभाग ने ग्राहकों के लिए अपनी तरह का एक मीडिया-लोकसंपर्क कार्यक्रम भी शुरू किया और बैंक के उत्पादों एवं सेवाओं को देश के कोने-कोने में प्रचारित किया। अभियानों के लिए विभिन्न मीडिया चैनलों जैसे प्रिंट, सोशल मीडिया, डिजिटल प्लेटफॉर्म, वेबसाइट, एटीएम आदि का उपयोग किया गया। विभाग ने विभिन्न मीडिया प्लेटफार्मों के माध्यम से बैंक की कई निरंतरता पहल और सीएसआर गतिविधियों को भी बढ़ावा दिया।

अन्य विपणन पहलों के साथ-साथ अपने प्रमुख उत्पाद योनो के साथ अपनी विभिन्न डिजिटल पहलों को और बढ़ावा देने की बैंक की योजना है। एम एंड सी विभाग अपने सभी विपणन पहलों को पुनः परिभाषित करने एवं पुनः प्रस्तुत करने पर जोर देता है, ताकि संबद्ध बने रहे तथा सबसे जीवंत एवं भरोसेमंद ब्राण्डों में से एक होने के गौरव को बनाए रखने हेतु भारतीय स्टेट बैंक के लिए परिवर्तन उत्प्रेरक के रूप में कार्य किया जा सके।

6. सतर्कता व्यवस्था

सतर्कता कार्य 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 दिशानिर्देशों को सुव्यवस्थित किया जा रहा है।

इस वर्ष के दौरान 'स्वतंत्र भारत@75 : सत्यनिष्ठा से आत्मनिर्भरता' विषय के साथ सतर्कता जागरूकता सप्ताह 25 अक्तूबर से 1 नवंबर 2021 तक मनाया गया। सतर्कता जागरूकता सप्ताह के अंतर्गत सभी स्टाफ-सदस्यों को "सत्यनिष्ठा प्रतिज्ञा" दिलाई गई। एसबीआई टाइम्स, एटीएम, सीडीएम, इन्टरनेट बैंकिंग, फेसबुक, ट्विटर, इंस्टाग्राम एवं लिंक्डइन जैसे बैंक के सभी चैनलों का उपयोग सतर्कता जागरूकता सप्ताह (वीएडब्ल्यू) के विषय पर कर्मचारियों एवं जनता के बीच जागरूकता पैदा करने के लिए किया जाता है।

सतर्कता जागरूकता सप्ताह के दौरान हमने बैंक के शीर्ष प्रबंधन के साथ सीवीसी का एक सम्मेलन आयोजित किया। बैंक द्वारा किए गए व्यापक निवारक सतर्कता उपायों को आयोग के समक्ष प्रस्तुत किया गया। मुख्य सतर्कता आयुक्त ने सतर्कता बुलेटिन 2021 जारी किया। आयोग ने बैंक द्वारा किए गए विभिन्न उपायों की सराहना की।

स्टाफ जवाबदेही संरचना एवं एबीबीएफएफ समिति के बारे में चर्चा करने के लिए हमने 1 अक्तूबर, 2021 को वित्तीय सेवाएँ विभाग, केंद्रीय सतर्कता आयोग एवं सभी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशकों की बैठक का आयोजन किया।

भारतीय रिज़र्व बैंक एवं वित्तीय सेवाएँ विभाग के परामर्श से सभी सार्वजनिक क्षेत्र बैंकों में 3 करोड़ रुपए एवं उससे अधिक राशि के सभी धोखाधड़ी मामलों को शामिल करने एवं सभी स्तर के अधिकारियों/पूर्णकालिक निदेशकों (भूतपूर्व अधिकारी/भूतपूर्व पूर्णकालिक निदेशक सहित) की भूमिका की जांच करने के लिए आयोग ने एबीबीएफएफ के कार्यक्षेत्र को बढ़ाया है, जिसकी अंतिम तिथि 6 जनवरी 2022 है। पूर्व में 50 करोड़ रुपए से अधिक राशि के धोखाधड़ी के मामले ही एबीबीएफएफ को भेजे जाते थे।

केंद्रीय सतर्कता आयोग के परामर्श से वित्तीय सेवाएँ विभाग ने दिनांक 29 अक्तूबर 2021 के अपने पत्र के द्वारा 50 करोड़ रुपए तक के सभी मामलों में स्टाफ की जवाबदेही की जांच के लिए नई संरचना जारी की है। वित्तीय सेवाएँ विभाग ने सभी बैंकों को सूचित किया है कि 1 अप्रैल 2022 से इस संरचना के अंतर्गत स्टाफ जवाबदेही नीति तैयार करें।

सतर्कता विभाग ने 609 निवारक सतर्कता कार्यक्रम, 122 ईओ/पीओ/आईओ प्रशिक्षण एवं 42 जांच अधिकारी प्रशिक्षण का आयोजन किया, जिसमें 10,250 अधिकारी शामिल रहे। शिकायत प्रवण शाखाओं एवं उन शाखाओं जहां आरएफआईए लेखापरीक्षक ने गंभीर अनियमिताएँ पाई, में स्वतः जांच करने के अलावा, हमने निवारक सतर्कता

उपाय सुनिश्चित करने एवं सुधार करने के लिए एआई/एमएल इंजाइन द्वारा चयनित उच्च जोखिम एवं अत्यंत उच्च जोखिम वाली शाखाओं में स्वतः जांच शुरू किए।

पिछले वित्त वर्ष 2021 के 1029 मामलों की तुलना में वित्त वर्ष 2022 के दौरान 1338 मामलों को बंद किया गया, जो कि पिछले वर्ष बंद किए गए मामलों की तुलना में 23% वृद्धि के साथ आकर्षक निष्पादन है।

7. आस्ति एवं देयता प्रबंधन

आस्ति और देयताओं (एएलएम) का कुशल प्रबंधन बैंक के निरंतर और गुणात्मक विकास के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है। बाजार की गतिशीलता की सक्रिय रूप से समीक्षा करते हुए, उससे उत्पन्न संकेतों को ग्रहण कर विनियामक अपेक्षाओं का पालन करते हुए तुलन पत्र को मजबूत करना बैंक के एएलएम का उद्देश्य है।

मजबूत जोखिम प्रबंधन प्रथाओं के अंतर्गत आपका बैंक 'जमाराशियाँ', 'आस्ति एवं देयता प्रबंधन', 'तरलता और ब्याज दर जोखिमों पर तनाव परीक्षण', 'आकस्मिक निधीयन योजना' संबंधी अपनी आंतरिक नीतियों की लगातार समीक्षा कर रहा है और बाजार की स्थितियों में परिवर्तन को किशलतापूर्वक अपनाया है। बैंक तनाव परीक्षण और विपरीत तनाव परीक्षण कर रहा है, ताकि संभावित जोखिम जिससे सबसे खराब स्थिति उत्पन्न हो सकती है, से बचा जा सके।

ग्राहकों के व्यवहार स्वरूप (ग्राहकों के लिए उपलब्ध एम्बेडेड विकल्प) का आकलन करने के लिए नियमित अंतराल पर अध्ययन किए जाते हैं, ताकि तरलता की स्थिति का मूल्यांकन करते समय गैर-संविदागत आस्तियों और देयताओं की मदों का ठीक तरह से प्रबंधन किया जा सके। तरलता और ब्याज दर संवेदनशीलता विवरणों में बहिर्वाह/अंतर्वाहों की सटीक स्थिति सुनिश्चित करने के लिए अर्ध-वार्षिक अंतराल पर व्यवहारपरक विश्लेषण किया जाता है, जो ऑफ बैलेंस शीट (ओबीएस) एक्सपोजर, संभावित ऋण हानियों के प्रभाव आदि के कारण उत्पन्न होता है। नवीनतम अध्ययनों के परिणामों के आधार पर गैर-संविदात्मक आस्तियों और देयता मदों से संबंधित प्रचलित मान्यताओं की समय-समय पर समीक्षा की जाती है, उनका परीक्षण किया जाता है और अद्यतन किया जाता है।

गतिशील बाजार परिवेश के तहत उच्च गुणवत्ता वाली तरल आस्तियों (एचक्यूएलए) और नकदी बहिर्वाह के स्टॉक की दैनिक आधार पर प्रभावी निगरानी की जाती है, ताकि विनियामक के साथ-साथ बैंक के आंतरिक नीति मानदंडों द्वारा निर्धारित एलसीआर के रखरखाव को सुनिश्चित किया जा सके। आपके बैंक ने तरलता के मामले में बैंक के दीर्घकालाइक लचीलेपन को मापने वाले आरबीआई के एनएसएफआर दिशानिर्देशों को प्रस्तुति (विनियामक) आदेश से बहुत पहले ही सक्रिय रूप से लागू किया है।

आपका बैंक अपने तुलन पत्र (ऑन/ऑफ) एक्सपोजरों पर अल्पकालिक एवं दीर्घकालिक दोनों परिप्रेक्ष्यों से पर बदलती ब्याज दरों से जुड़े अंतर्निहित जोखिमों की पहचान करता है। इसके लिए, जोखिम पर आय (ईएआर) और इक्विटी के बाजार मूल्य (एमवीई) के प्रभाव का मूल्यांकन पूर्व निर्धारित सहन सीमाओं के साथ किया जाता है, जो प्रबंधन को एनआईआई/निवल मालियत में क्षरण के संभावित परिदृश्य में उचित निवारक कदम उठाने की सुविधा देता है।

स्थिर निधियों को जुटाने के लिए शाखाओं को प्रोत्साहित करने और निधियों की लागत के आधार पर उनकी लाभप्रदता का आकलन करने के लिए, आपके बैंक द्वारा समतुल्य परिपक्वता-आधारित निधि अंतरण कीमत निर्धारण को अपनाया गया। बैंक अपनी बेंचमार्क ऋण दरों के माध्यम से मौद्रिक नीति का पर्याप्त प्रचार सुनिश्चित करने के लिए लगातार प्रयास करता है।

आपके बैंक की आस्ति देयता प्रबंधन समिति (एएलसीओ) तुलन पत्र में आस्ति-देयता मिश्रण में सुधार कर और समय-समय पर देनदारियों एवं आस्तिओं के मूल्य निर्धारण को पुन: कैलिब्रेट करके तरलता और ब्याज दर जोखिमों की निगरानी और प्रबंधन करती है। एएलसीओ, अन्य बातों के साथ-साथ, ब्याज दर परिदृश्यों, देयता उत्पादों के विकास के स्वरूप, ऋण वृद्धि, प्रतिस्पर्धी लाभों, उत्पन्न तरलता की स्थिति, विनियामक के निर्देशों के अनुपालन आदि की नियमित आधार पर समीक्षा करता है।

आस्ति एवं देयता प्रबंधन से संबंधित विनियामक रिपोर्टों/विवरणियों के स्वचालन के साथ आपका बैंक तरलता और ब्याज दर जोखिम प्रबंधन की निगरानी एवं अनुपालन अच्छी तरह से करता है।

8. सदाचार एवं व्यवसाय आचरण

बैंक के सभी परिचालन क्षेत्रों में सदाचार एवं नैतिकता की पहलों को सशक्त एवं एकीकृत करने की ज़िम्मेदारी आपके बैंक के सदाचार एवं व्यवसाय आचरण विभाग की है। इस उद्देश्य के साथ विभाग ने विगत वित्तीय वर्ष में कई गतिविधियों का आयोजन किया है।

वित्तीय वर्ष 2021-22 भी विगत वर्ष की भांति, कोविड की दूसरी व तीसरी लहर से उत्पन्न व्यवधानों से भरा रहा। तथापि, सभी परिचालनों में डिजिटल प्लेटफार्मों के निरंतर एकीकरण से यह सुनिश्चित किया गया कि विभाग की सभी गतिविधियाँ अप्रभावित रहीं और निर्बाध रूप से जारी रहीं। मौजूदा पहलों के अलावा, विशिष्ट व्यक्तित्वों द्वारा प्रदर्शित अनुकरणीय नैतिक मानकों के उपाख्यानों पर आधारित एक नई ई-मेल प्रसारण श्रृंखला शुरू की गई। आपके बैंक ने नैतिक जोखिमों को कम करने और उन मामलों में जहां व्यक्तिगत हित व्यवसाय-व्यवहार को अनुचित रूप से प्रभावित कर रहा हो, स्टाफ को सवेदनशील बनाने के लिए हितों के टकराव की नीति तैयार की है। व्यवसाय उत्तरदायित्व एवं निरंतरता रिपोर्टिंग (बीआरएसआर) जैसे आवश्यक संकेतकों के तहत सेबी को प्रकटीकरण प्रस्तुत करने के लिए आपके बैंक ने रिश्वत निरोध और भ्रष्टाचार निरोध नीति तैयार की है, जो रिश्वत और भ्रष्टाचार को रोकने के संबद्ध सिद्धांतों एवं नियमों तथा संगठन के विशाल हितों की सुरक्षा के बारे में है।

बैंक ने कर्मचारियों के बीच सदाचार नीति को और अधिक व्यापक बनाने तथा जोखिम व सदाचार संस्कृति संबंधी उनकी जागरूकता के स्तर को मापने के लिए एक सर्वेक्षण किया, जिसमें 90% से अधिक कर्मचारियों ने हिस्सा लिया। इस सर्वेक्षण में पाया गया कि अधिकांश कर्मचारी बैंक के जोखिम व सदाचार संस्कृति के बारे में जानते हैं।

अपने महिला कर्मचारियों के लिए एक समावेशी, सुरक्षित और एक उच्च विश्वसनीय कार्यस्थल विकसित करने के प्रति आपका बैंक प्रतिबद्ध है। बैंक में समर्पित गरिमा (पीओएसएच) संरचना उपलब्ध है, जिसमें लैंगिक संवेदनशीलता और यौन उत्पीड़न संबंधी मामलों पर जागरूकता, विस्तार और सशक्तीकरण सहित संपूर्ण प्रक्रिया-चक्र शामिल है। विभाग गरिमा पीओएसएच के तहत की गई शिकायतों की निगरानी के लिए बैंक का नोडल केंद्र है, जहाँ पीड़ित पक्षों की अपीलों को समय पर निपटाया जाता है। वर्ष के दौरान नव नियुक्त महिला कर्मचारियों के लिए एक परामर्शन कार्यक्रम शुरू किया गया, ताकि नैतिकता और मूल्यों को आत्मसात करते हुए बैंक की संस्कृति में उनकी सहज यात्रा सुनिश्चित हो सके। स्टाफ के बीच गरिमा पोश संबंधी जागरूकता पैदा करने के लिए,कर्मचारियों के उनके त्वरित व सुलभ संदर्भ के लिए एक व्यापक हैंडबुक जारी की गई। कोविड व्यवधानों के बीच आपके बैंक ने जागरूकता के प्रसार और बैंक के मूल्यों का संवर्धन करने के लिए संबंधित लक्ष्य समूहों के लिए सदाचार और गरिमा पोष विषय पर नियमित रूप से वेबिनार आयोजित किए हैं।

अनुशासन प्रबंधन के क्षेत्र में, आपके बैंक ने