

बैंक ने केवाईसी अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए एक मजबूत प्रणाली स्थापित की है, जिसमें मैनअल और सिस्टम द्वारा संचालित कार्यप्रणाली का संयोजन है। अनाम या काल्पनिक/बेनामी नाम से या जहां शाखा/व्यवसाय इकाई उचित ग्राहक सावधानी (सीडीडी) उपायों को लागू करने में असमर्थ है, वहां कोई खाता नहीं खोला जाता है। बैंक आभासी मुद्राओं के लेनदेन या निपटान के लिए खाता नहीं खोलता है। तथापि नीति को लागू करते समय, बैंक इस बात का ध्यान रखता है कि इससे वित्तीय या सामाजिक रूप से वंचित लोगों को बैंकिंग सेवाओं से वंचित न किया जाए।

बैंक ने संपर्क रहित ग्राहक ऑनबोर्डिंग की सुविधा के लिए वीडियो केवाईसी सुविधा शुरू की है। इस प्रक्रिया का उपयोग करके, नए ग्राहक किसी भी शाखा में आए बिना पूरी तरह कार्यपरक खाते खोल सकते हैं।

बैंक का एएमएल/सीएफटी विभाग लेनदेन की निगरानी के माध्यम से उचित सावधानी बरतता है। बैंक जोखिम आधारित दृष्टिकोण अपनाता है, जिसमें मूल्यांकन और जोखिम धारणा के आधार पर ग्राहकों को निम्न, मध्यम और उच्च जोखिम के रूप में वर्गीकृत किया जाता है। बैंक फाइनेंशियल इंटेलिजेंस यूनिट-इंडिया (एफआईयू-आईएमडी) को अनिवार्य रिपोर्ट प्रस्तुत करने के बारे में भी ध्यान रखता है। उन खतरों के मामलों में भी प्राथमिकता के आधार पर उपयुक्त रिपोर्ट दर्ज की जाती है, जिनमें आतंकवादी के जुड़े होने का संदेह होता है।

केवाईसी/एएमएल/सीएफटी मामलों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए बैंक केवाईसी पर विशेष लेखा परीक्षा आयोजित करता है।

कर्मचारियों में अधिक जागरूकता विकसित करने के लिए कई पहल की गई हैं। केवाईसी/एएमएल/सीएफटी क्षेत्रों में कर्मियों का प्रशिक्षण हमारे बैंक में एक सतत प्रक्रिया है। कर्मचारी प्रशिक्षण कार्यक्रम नियमित रूप से आयोजित किए जाते हैं, ताकि कर्मचारियों को केवाईसी/एएमएल/सीएफटी मामलों में पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जा सके।

एएमएल-सीएफटी दिवस प्रत्येक वर्ष 2 नवंबर को मनाया जाता है, जिस दौरान सभी शाखाओं/प्रसंस्करण केंद्रों और प्रशासनिक कार्यालयों में प्रतिज्ञा ली जाती है। इसी तरह, 1 अगस्त को केवाईसी अनुपालन और धोखाधड़ी निवारण दिवस के रूप में मनाया जाता है।

ड. बीमा

बैंक की परिसंपत्तियों तथा अन्य जोखिमों के लिए आपका बैंक बीमा पॉलिसियाँ खरीद रहा है। बीमा कवरेज में अन्य बातों के साथ-साथ नकद राशियां और कीमती वस्तुएँ, बैंक की संपत्तियाँ, डेबिट कार्ड/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के तहत धोखाधड़ीपूर्ण लेनदेन, साइबर जोखिम आदि शामिल हैं।

च. परिसर

एक जिम्मेदार कॉरपोरेट के रूप में, एसबीआई ने हमेशा अपने कार्यों में पर्यावरण प्रबंधन परम्पराओं को शामिल किया है। राष्ट्रीय प्राथमिकताओं के अनुरूप हरित दुनिया की मंशा और प्रतिबद्धता के साथ, बैंक ने विभिन्न पहल शुरू की हैं।

हमें यह बताते हुए खुशी हो रही है कि हमने इस वित्तीय वर्ष के दौरान अपने 9 प्रतिष्ठित

भवनों के लिए आईजीबीसी की ग्रीन बिल्डिंग रेटिंग प्राप्त कर एक नई ऊंचाई हासिल की है, जिससे इन भवनों की कुल संख्या 18 हो गई है।

हम अपने कॉरपोरेट कार्यालय, स्टेट बैंक भवन को 100% हरित ऊर्जा में रूपांतरित कर खुश हैं, जिसके माध्यम से हम प्रति वर्ष लगभग 52 टन कार्बन डाइऑक्साइड को ऑफसेट कर सकते हैं। यह वर्ष 2030 तक कार्बन न्यूट्रल बनने के हमारे भविष्य के लक्ष्य की दिशा की ओर एक कदम है।

4. राजभाषा

हिंदी और अन्य भारतीय भाषाओं में बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने में प्रौद्योगिकी का लाभ उठाना

भारतीय स्टेट बैंक बैंक द्वारा स्थापित बहुविध चैनलों के जरिए बैंक में राजभाषा हिंदी का प्रयोग बढ़ाने के लिए प्रतिबद्ध है। आपके बैंक

SBI | **YONO SBI** | 75 Azadi Ka Amrit Mahotsav

ANY TIME. ANY PLACE.

Get instant disbursal of Pre-Approved Personal Loan on YONO SBI.

Check your Pre-Approved* Loan Amount now!
Send SMS "PAPL <Space> Last 4 digits of SBI Savings Account Number" to 567676

*Only for eligible SBI savings account holders.

Fraud Alert: Never share your credentials like OTP/User ID/Password etc. with anyone or bank. Do not click any link received from unknown person by SMS or e-mail.

Download & Register Now

ने ग्राहकों तक पहुंचने के लिए राजभाषा के प्रयोग को बढ़ावा देने हेतु अभिनव कदम उठाए हैं और संगठन के लिए कई ख्याति अर्जित किए हैं।

आपका बैंक, हिंदी और अन्य भारतीय भाषाओं में बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। बैंक के पास डिजिटल इंडिया की अपेक्षाओं के अनुरूप एक व्यापक और अच्छी तरह से विकसित डिजिटल प्लेटफॉर्म है। विभिन्न उत्पादों को हिंदी के साथ-साथ विभिन्न क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध कराया जा रहा है।

तकनीकी उन्नयन के चलते कोर बैंकिंग में हिंदी पासबुक और खाता विवरण के मुद्रण का एक नया और बेहतर संस्करण हिंदी में उपलब्ध कराया गया है और हिंदी में पासबुक एवं खाता विवरण आदि जारी करने की यह सुविधा पूरे भारत में लागू की गई है।

बैंक के ग्राहकों को सीबीएस में लेनदेन के एसएमएस अलर्ट 13 भारतीय भाषाओं यथा उड़िया, गुजराती, कन्नड़, तमिल, असमिया, पंजाबी, बंगाली, मैथिली, मराठी, मलयालम और तेलुगु में भेजे जा रहे हैं। इससे देश की लगभग 90% आबादी अपनी मातृभाषा में एसएमएस अलर्ट प्राप्त करेंगी।

मोबाइल बैंकिंग के लिए योनो लाइट ऐप को 12 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध कराया गया है और योनो कृषि ऐप अब हिंदी, तमिल, तेलुगु और मलयालम सहित 10 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध है। हमारी बैंकिंग वेबसाइट ऑनलाइन एसबीआई (onlinesbi) 14 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध है। एसबीआई क्विक ऐप को 14 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध कराया गया है।

बैंक की कॉर्पोरेट वेबसाइट bank.sbi हिंदी और अंग्रेजी में उपलब्ध है।

वर्तमान में, हमारे कॉल सेंटर, ग्राहकों को 13 भाषाओं में समाधान उपलब्ध करवा रहे हैं, जिसमें 80 प्रतिशत से अधिक प्रश्नों का उत्तर भारतीय भाषाओं में दिया जा रहा है।

राष्ट्रीय स्तर पर हिंदी पखवाड़ा तथा अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर विश्व हिंदी दिवस का आयोजन

भारत में आपके बैंक के स्टाफ-सदस्यों के बीच हिंदी के प्रयोग को लोकप्रिय बनाने के लिए राष्ट्रीय स्तर पर 14 से 30 सितंबर 2021 तक हिंदी पखवाड़े का आयोजन किया गया। 10 जनवरी को विदेशी शाखाओं में विश्व हिंदी दिवस मनाया गया, जिसमें बैंक में राजभाषा के उपयोग के प्रसार के लिए विभिन्न हिंदी कार्यक्रम और प्रतियोगिताएं आयोजित की गईं।



माननीय केंद्रीय गृह मंत्री श्री अमित शाह द्वारा राजभाषा नीति के सर्वश्रेष्ठ कार्यान्वयन हेतु राजभाषा कीर्ति पुरस्कार 2020-21 प्रदान किया गया। यह पुरस्कार 14 सितंबर 2021 को विज्ञान भवन, नई दिल्ली में दिया गया। श्री ओम प्रकाश मिश्र, उप प्रबंध निदेशक (मा सं) और कॉर्पोरेट विकास अधिकारी ने पुरस्कार ग्रहण किया।

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के बीच राजभाषा के सर्वोत्तम कार्यान्वयन हेतु भारत सरकार का राजभाषा कीर्ति पुरस्कार

बैंक के इतिहास में पहली बार, वर्ष 2020-21 के लिए सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के बीच राजभाषा के सर्वश्रेष्ठ कार्यान्वयन हेतु भारत

सरकार के प्रतिष्ठित कीर्ति पुरस्कार से हमारे बैंक को सम्मानित किया गया है।

यह पुरस्कार माननीय केंद्रीय गृह मंत्री श्री अमित शाह द्वारा प्रदान किया गया।



माननीय गृह राज्य मंत्री श्री निशित प्रमाणिक द्वारा सर्वश्रेष्ठ तिमाही हिंदी गृह-पत्रिका की श्रेणी में बैंक की तिमाही हिंदी गृह-पत्रिका "प्रयास" को वर्ष 2019-20 के लिए राजभाषा कीर्ति पुरस्कार प्रदान किया गया। यह पुरस्कार 14 सितंबर 2021 को विज्ञान भवन, नई दिल्ली में प्रदान किया गया। श्री ओम प्रकाश मिश्र, उप प्रबंध निदेशक (मा सं) और कॉर्पोरेट विकास अधिकारी ने बैंक की ओर से पुरस्कार ग्रहण किया।

“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 कॉर्पोरेट 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 कॉर्पोरेट 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”, “ईजी-राइड” आदि जैसे विभिन्न ब्रांड/मार्केटिंग पहल की और विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों पर #HumSabkaSBI, #BankerToEveryIndian, #SbiApakeSaa th 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 प्लेटफॉर्मों 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 अक्टूबर 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 लिंकडइन 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 अक्टूबर, 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 रिजर्व 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 अक्टूबर 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 अनियमितताएँ पाई, में स्वतः जांच करने के अलावा, हमने निवारक सतर्कता