



ध. व्यवसाय प्रक्रिया पुनर्विन्यास (बीपीआर)

प्रमुख व्यवसाय क्षेत्रों के निष्पादन और ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए कोर बैंकिंग प्लेटफार्म का लाभ उठाने हेतु बैंक ने व्यवसाय प्रक्रियाओं की पुनः रूपरेखा तैयार की है। बैंक द्वारा शुरू की गई बीपीआर परियोजना बैंक को एक विश्वस्तरीय बैंक के रूप में परिवर्तित करने के लिए कार्य कर रही है जो अत्यंत सक्रियता के साथ नए ग्राहकों तक अपनी पहुंच बना सके, वर्तमान ग्राहकों के साथ स्थायी और दूरगामी संबंध स्थापित कर सके और सभी ग्राहकों को विविध-माध्यमों से स्तरीय सेवाएं उपलब्ध करा सके। विभिन्न बीपीआर पहलों का ब्योरा नीचे दिया गया है:

- रिटेल ऋणों, लघु एवं मध्यम उद्यम ऋणों और व्यापार वित्त के लिए केन्द्रीकृत प्रक्रिया केन्द्र स्थापित किए गए, जिन्होंने शाखाओं की विभिन्न स्तरीय प्रक्रियाओं को पूरा करने का दायित्व ग्रहण कर लिया है।
- महत्वपूर्ण केंद्रों पर संबंध प्रबंधकों की नियुक्ति की गई जिससे बड़े और उच्च मालियत वाले ग्राहकों के साथ-साथ मध्यम उद्यम ग्राहकों को भी व्यक्तिगत रूप से सेवाएं प्रदान की जा सकें।
- महत्वपूर्ण बाजारों को लक्षित करके विभिन्न उत्पादों की बिक्री बढ़ाने तथा प्रति बिक्री करने के लिए गृह ऋण विक्रय समूह और बहु-उत्पाद विक्रय समूह जैसे समर्पित कार्य समूह बनाए गए हैं।
- आस्ति केन्द्रीकृत प्रक्रिया केन्द्रों के लिए विभिन्न संस्वीकृति प्रक्रियाओं को निश्चित समय में पूरा करने के लिए मानदंड निर्धारित किए गए हैं।
- आस्तियों तथा प्रलेखीकरण की गुणवत्ता में सुधार किया गया।
- व्यापार वित्त बहुल केन्द्रों पर सभी शाखाओं को गैर-निधि आधारित व्यवसाय जैसे साख-पत्रों/बैंक गारंटियों और बिलों पर शीघ्रता और सहजता से कार्रवाई करने में निपुण बनाया गया है।
- नए खातों को शीघ्रता से खोलने तथा व्यक्तिगत चेक बुक जारी करने के लिए शाखाओं को सशक्त बनाया गया है।
- समाशोधन संबंधी कार्यकलापों को केन्द्रीकृत करने और ग्राहक सेवा पर अधिक ध्यान देने के लिए शाखाओं को मुक्त करने हेतु समाशोधन केन्द्रीकृत प्रक्रिया केन्द्र स्थापित किए गए हैं।
- पेंशनरों को केन्द्रीकृत पेंशन प्रक्रिया केन्द्रों के माध्यम से सही एवं समय से पेंशन अदा की जा रही है।
- प्रलेख संग्रह केंद्र बनाए गए हैं जिससे शाखाओं में पर्याप्त स्थान उपलब्ध हो सके।

- स्विफ्ट के माध्यम से प्रेषित की जाने वाली खुदरा धनराशियों पर कार्रवाई करने के लिए आवक धनराशि केन्द्र खोले गए हैं।
 - शीघ्रता से और दक्षतापूर्वक कार्य संचालित करने और ग्राहक सेवा में सुधार करने के लिए संगठनात्मक संरचना के अंतर्गत स्तरों में कमी की गई है।
 - 24X7 आधार पर टोल फ्री नंबर वाला एक संपर्क केंद्र स्थापित किया गया है जिसके द्वारा उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी देने के साथ-साथ ग्राहकों को खाते और शेष संबंधी जानकारी भी दी जाएगी। यह सेवा शीघ्र ही 17 देशों में अनिवासी भारतीयों के लिए भी उपलब्ध करा दी जाएगी।
- वर्ष के दौरान, देश के शीर्ष 113 व्यवसाय केन्द्रों को पूर्ण रूप से बीपीआर के अंतर्गत शुरू किए गए उपर्युक्त प्रयासों की परिधि में लाया गया है जो अच्छी तरह से स्थापित हो गए हैं और इनसे शाखाओं द्वारा ग्राहकों को बेहतर, शीघ्र एवं सही सेवा प्रदान की जा रही है।
- इन सभी प्रयासों से बैंक को नई परिचालन संरचना सृजित करने में सहायता मिली है जिससे वैश्विक चुनौतियों का सामना किया जा सकेगा।

न. राजभाषा विभाग

बैंक द्वारा राजभाषा नीति से संबंधित सांविधिक अपेक्षाओं की पूर्ति और हिंदी तथा अन्य भारतीय भाषाओं के माध्यम से अपने उत्पाद और सेवाएं जन-जन तक पहुंचाने के लिए वर्ष-भर अनेक प्रकार के प्रयास किए जाते रहे। अपने इन प्रयासों के अंतर्गत वर्ष के दौरान बैंक द्वारा अपनी 11,448 कोर बैंकिंग शाखाओं में द्विभाषी सॉफ्टवेयर संस्थापित कर दिया गया, जिससे बैंक के ग्राहक अपनी पासबुक, खाता विवरण और अन्य रिपोर्टें हिंदी में प्राप्त कर सकेंगे। साथ ही, बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को हिंदी और अन्य भारतीय भाषाओं में अपनी सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए किए जा रहे प्रयासों के परिणामस्वरूप बैंक के एटीएमों में हिंदी में हिटों की संख्या 46 लाख और अन्य भारतीय भाषाओं में हिटों की संख्या 39 लाख प्रति माह तक पहुंच गई।

प. बैंकिंग परिचालन विभाग

- बैंक ने अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) / धन-शोधन निवारक (एएमएल) / आतंकवाद के लिए वित्तपोषण रोकने के उपायों पर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार बोर्ड द्वारा अनुमोदित संशोधित नीति का कार्यान्वयन किया है।
- लेनदेनों की निगरानी की जाती है ताकि धन-शोधन निवारक अधिनियम, 2002 के नियमों के अनुसार अधिदेशित वित्तीय





S. BUSINESS PROCESS RE-ENGINEERING (BPR)

Bank has redesigned the business processes to leverage the Core Banking platform to improve performance in key business areas and quality of customer service. The BPR Project undertaken by the Bank is working to transform it into a world class institution by proactively reaching out to acquire new customers, building deep and lasting relationships with existing customers and providing all customers with the best quality of service across multiple channels. Various BPR initiatives undertaken are detailed below:

- Centralised Processing Centres for Retail loans, Small & Medium enterprise loans, and Trade Finance were set up, wherein the end to end processes have been taken over from branches.
- Relationship Managers have been positioned at strategic centres to extend personalized service to mass affluent and HNI clients, and also for Medium Enterprises clients.
- Dedicated Sales Teams like Home Loans Sales Team and Multi Product Sales Team have been set-up to target niche markets and to up-sell and cross-sell various products.
- Assured Standard Turn Around Times for various sanction processes have been fixed for Asset CPCs.
- Quality of Assets and Documentation has improved.
- All branches in trade finance intensive centres have been made capable to handle non-fund based business like LCs/BGs and Bills with speed and ease.
- Capability has been provided to branches for speedy opening of new accounts and issue of personalised cheque books.
- Clearing CPCs have been established to centralise clearing related activities and free up branches to focus on customer service.
- Pensions are being paid to pensioners through Centralised Pension Processing Centres accurately and in time.
- Document Archival Centres have been designed to free up valuable space in branches.

- Inward Remittance Cell has been opened to handle all retail remittances received through SWIFT at a single point.
- For increasing speed and efficiency and to improve customer service, the organizational structure has been delayed.
- A 24x7 contact centre has been established with toll-free number for providing information on products and services as well as account and balance queries to the customers. This service is being extended to NRIs in 17 countries shortly.

During the year, top 113 business centres of the country have been fully covered by the above BPR initiatives which have stabilised very well and have enabled branches to serve customers better, with speed and accuracy.

All these initiatives have helped the Bank in creating a new operating architecture capable of meeting global competition.

T. OFFICIAL LANGUAGE DEPARTMENT

The Bank complied with the statutory requirements relating to the Official Language policy and made several efforts to deliver its products and services to the masses in Hindi and other Indian languages. These include installation of bilingual software in its 11448 Core Banking branches during the year which enabled customers to get their pass books, statements of account and other reports in Hindi. In addition to this, the number of hits on ATMs in Hindi reached 46 lakhs and in other Indian languages, 39 lakhs per month as a result of efforts made by the Bank to provide its services in Hindi and other Indian languages to its customers.

U. BANKING OPERATIONS DEPARTMENT

- The Bank has put in place, a Board approved revised policy on Know Your Customer (KYC)/ Anti Money Laundering (AML)/Combating the Financing of Terrorism (CFT) measures in line with the guidelines issued by Reserve Bank of India on the subject.
- Monitoring of Transactions is done with a view to submit the required reports to Financial

