वार्षिक रिपोर्ट 2019-20
भारतीय स्टेट बैंक

उद्यमशील बैंक।
चिरस्थायी उद्यम।

प्रगतिशील भारत डिजिटल रूप से उन्नत है। देश में तेजी से नवोन्मेष और प्रौद्योगिकी अंगीकरण होता देखा जा सकता है। डिजिटल अर्थव्यवस्था फल-फूल रही है। एसबीआई भी अपने तकनीकी विकास के साथ आगे बढ़ रहा है। यह खुद को इस दौड़ में आगे रखे हुए है। अनेक प्रकार के डिजिटल-चैनल प्लेटफार्मों में अपनी उपस्थिति बढ़ा रहा है। हम अपने आप को प्रौद्योगिकी समर्थित डिजिटलीकृत संगठन में बदलने की दिशा में प्रतिबद्ध हैं और हमने काउंटर के पीछे के कामकाज को भी डिजिटलीकृत कर लिया है।

एसबीआई, प्रगतिशील भारत का एक सशक्त भागीदार बनने के लिए भी प्रतिबद्ध है। हमारा लक्ष्य अपने ग्राहकों को उनकी आकांक्षाओं को साकार करने में निरंतर मदद करना है। उनकी दैनिक बैंकिंग को उत्तरोत्तर सहज, आसान और सुरक्षित करते जा रहे हैं। हर भारतीय के बैंकर के रूप में हम डिजिटल बैंकिंग में सबसे आगे रहने के नए नए तरीकों पर शोध और इसका विस्तार भी करते रहेंगे। समय बीतने के साथ, हम समाज को और विकसित करने और उसे और अधिक उन्नत बनाने में प्रौद्योगिकी की अहमियत को समझते हैं। इसलिए, हम कभी भी और कहीं भी निर्बाध सेवाएं प्रदान करने के अपने डिजिटल बैंकिंग प्रयासों को निरंतर आगे बढ़ा रहे हैं।

हमारा मानना है कि जन-जन के बैंक के रूप में हमारी जिम्मेदारी है कि हम दुनिया के विभिन्न हिस्सों में स्थित ग्राहकों की छोटी से छोटी जरूरतों को पूरा करें। हमारा उद्देश्य, हर भारतीय का भरोसेमंद और सबसे पसंदीदा बैंक बनना है। हम पहले से ही अपने खुदरा, कॉरपोरेट और सरकारी क्षेत्र के उपक्रम ग्राहकों में से प्रत्येक के साथ मिलकर काम कर रहे हैं। हर स्तर पर, एक बेहतर भविष्य के निर्माण के लिए व्यावहारिक समाधान और उपाय खोजने में हम अभिनव और सक्रिय प्रयास करते रहेंगे।

पिछले कुछ वर्षों से हम परिसंपत्तियों पर अपना प्रतिलाभ बढ़ाने के लिए कई कदम उठा रहे हैं। हर मोड़ पर, हमने हमेशा उद्योग उत्कृष्टता प्रतिमानों को पार करने का लक्ष्य अपने सामने रखा है, ताकि हम बैंक के ऋण कारोबार, लाभप्रदता, परिसंपत्ति गुणवत्ता की स्थिति को बेहतर बना सकें और त्वरित पूंजी सृजन कर सकें।

भारत का सबसे पुराना बैंक होने के कारण एसबीआई प्रत्येक व्यवसाय इकाई के प्रमुख परिचालन लाभ के परम लक्ष्यों को पूरा करने में निरंतर प्रयासरत रहा है और भारत के विकास और सफलता के प्रयासों को गति देने में सबसे आगे बना हुआ है। भविष्य में भी हम एक संवेदनशील बैंकर होने के कारण अपनी समग्र बैलेंस शीट को मजबूत बनाने की यात्रा में अविचल प्रयास करते रहेंगे।

आज वैश्विक महामारी के उत्पन्न होने के कारण दुनिया रुक सी गई है। हालांकि, दुनिया भर की सरकारें स्थिति से निपटने के लिए दृढ निश्चय और पूरी प्रतिबद्धता के साथ प्रसायरत हैं। वैश्विक एकजुटता के इस समय में भारत भी अन्य देशों का समर्थन करते हुए आगे खड़ा है, जबकि हिम्मत से खुद को ठीक रखने के लिए आगे बढ़ रहा है। हम उस समय में हैं जब हम जो काम कर रहे हैं वही सबसे महत्वपूर्ण है।

हमारी उत्तरदायित्वपूर्ण बैंकिंग की 214 वर्षों की विरासत में, हम भारत को गतिशील बनाए रखने में मदद करने में सब कुछ करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। इस देश के एक अग्रणी वित्तीय संस्थान के रूप में, हम हर भारतीय का एक संवेदनशील बैंकर बनने के लिए भी कृतसंकल्प हैं। हमारा निरंतर लक्ष्य रहेगा कि हम अपने ग्राहकों, हितधारकों और सहयोगियों को निर्बाध बैंकिंग समाधान प्रदान करते रहें। दुनिया भर के हजारों हजार

उद्यमशील और समर्पित एसबीआई कर्मियों द्वारा इसे संभव बनाया गया है, जो हमारी सेवाओं को जारी रखने और अर्थव्यवस्था को आगे बढ़ाने में योगदान करने के लिए भरसक प्रयास कर रहे हैं।

हम अपने शेयरधारकों को उनके निवेश का बेहतर मूल्य देने, ग्राहक सेवा और आर्थिक विकास पर हमारा निरंतर ध्यान है और यही एसबीआई को **उद्यमशील बैंक** बनाता है। इसके अलावा, भारत में बैंकिंग उद्योग का नेतृत्व करने का उत्तरदायित्व हमें एक **चिरस्थायी उद्यम** बनाता है।

वार्षिक रिपोर्ट 2020 को ऑनलाईन पढ़ने के लिए *https://sbi.co.in* पर जाए

हम भविष्य के लिए तैयार बैंक के निर्माण में लगातार निवेश कर रहे हैं। भारत में डिजिटल भुगतानों का परिदृश्य त्वरित दर से विकसित हो रहा है, और हम अर्थव्यवस्था के डिजिटलीकरण के माध्यम से भारत को अग्रसर रखने में सक्रिय भूमिका निभा रहे हैं।

yono SBI

~46+ मिलियन
योनो का कुल डाउनलोड

~21+ मिलियन
कुल योनो पंजीकरण

29.42%
डेबिट कार्ड खर्चों में बाजार अंश

"योनो की विशेषता यह है कि वह जीवन शैली और बैंकिंग लेनदेन दोनों की पेशकश करने की क्षमता रखता है। यह एक वित्तीय सुपरस्टोर है जिसमें हमारे और कई संयुक्त उद्यम भागीदारों के माध्यम से कुल 31+ उत्पाद तथा 40+ सेवाएँ उपलब्ध हैं।"

"तेजी से डिजिटलीकरण को अपनाने के कारण हमें अपनी लागत को कम करने में मदद मिली है, जिससे हमारी लाभप्रदता बेहतर हुई है।"

आज, कई डिजिटल चैनलों के बाज़ार में हमारी प्रमुख हिस्सेदारी है । हमारा ध्वजवाहक सर्वसेवा संपन्न डिजिटल प्लेटफॉर्म, योनो लाखों खुदरा ग्राहकों को अत्याधुनिक डिजिटल सेवाएं देने की हमारी जबरदस्त क्षमता का प्रमाण है। बैंकिंग सेवाओं के लिए अधिक से अधिक संख्या में वे हमारे साथ ऑनलाइन माध्यम से जुड़ने का विकल्प चुन रहे हैं और योनो निर्बाध रूप से हमें उनके साथ जोड़ रहा है। हमें यह घोषणा करते हुए प्रसन्नता हो रही है कि 31 मार्च 2020 तक, योनो ने 46+ मिलियन डाउनलोड और 21 + मिलियन पंजीकृत उपयोगकर्ताओं के साथ एक नया रिकॉर्ड बनाया है। योनो की विशेषता यह है कि वह जीवन शैली और बैंकिंग लेनदेन दोनों की पेशकश करने की क्षमता रखता है। यह एक वित्तीय सुपरस्टोर है जिसमें हमारे और कई संयुक्त उद्यम भागीदारों के माध्यम से कुल 31 + उत्पाद तथा 40 + सेवाएँ उपलब्ध हैं। अधिकाधिक ग्राहकों को इससे जुड़ने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए, हमने अपने खुदरा ग्राहकों के लिए एक मोबाइल बैंकिंग ऐप भी तैयार किया है, जिसे 'योनो लाइट' कहा जाता है। हमारे विविध ग्राहक आधार की सेवा के लिए, यह ऐप अंग्रेजी के अलावा आठ क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है। योनो के अलावा, हमने एकल स्वामित्व वाली इकाइयों के ऑनलाइन लेनदेन के लिए 'एसबीआई एनिवेअर कॉरपोरेट' भी शुरू किया है।

इसके अलावा, हमने ग्राहकों द्वारा डेबिट कार्ड के उपयोग को एटीएमों से हटाकर, पीओएस टर्मिनलों और ई-कॉमर्स वेबसाइटों पर लाने पर ध्यान केंद्रित किया है। हमने एनसीएमसी के अनुरूप रुपे कार्ड, रुपे जेसीबी (अंतरराष्ट्रीय सुविधाओं के लिए), भूटान में उपयोग के लिए रुपे कार्ड और प्रमुख ग्राहकों के लिए मास्टरकार्ड वर्ल्ड जैसे विभिन्न प्रकार के डेबिट कार्ड शुरू किए हैं। इन पहलों ने कुल डेबिट कार्ड खर्च में हमारी हिस्सेदारी में बढ़ोतरी के कारण हमें अग्रणी बनाया है, जो समीक्षाधीन वित्त वर्ष के लिए 29.42% के उच्च स्तर पर है। 31 मार्च 2020 तक हमारे लगभग 27.81 करोड़ सक्रिय डेबिट कार्ड और देश में डेबिट कार्ड जारी करने में भी हम अग्रणी बने हुए हैं।

'कम नकदी' अर्थव्यवस्था बनाने के लिए भारत सरकार के उद्देश्य के अनुरूप, हमने देश भर में अपने डिजिटल उपस्थिति का विस्तार किया है। इस उद्देश्य के लिए, हमने महत्वपूर्ण कॉरपोरेट और सरकारी विभागों के साथ उनके परिचालनों को नकदी से डिजिटल माध्यम पर लाने के लिए गठजोड़ किया है। हमने थर्ड पार्टी प्रॉडक्ट्स की बिक्री के लिए डिजिटल सफर भी शुरू किया है। डिजिटलीकरण के आगमन ने आवश्यकता आधारित बिक्री को मजबूत किया है और हमारे ग्राहकों की हमारे साथ बने रहने की स्थिति में सुधार आया है। एसबीआईएमएफ और एसबीआई लाइफ के मामले में, क्रमशः 100% और 98% बिक्री डिजिटल रूप से की जाती हैं।

प्रतिलाभ के अधिकतमकरण पर विशेष ध्यान देने वाले बैंक के रूप में, एसबीआई अपने व्यवसाय को नई ऊँचाइयों पर ले जाने, बेहतर नियंत्रित और अधिक लाभप्रद बनाने के लिए प्रयासरत है। तेजी से डिजिटलीकरण को अपनाने के कारण हमें अपनी लागत को कम करने में मदद मिली है, जिससे हमारी लाभप्रदता में वृद्धि हुई है। हम अपनी डिजिटल यात्रा को और भी अधिक तेज करने का प्रयास करते हुए और नवोन्मेष को अपनाकर, लाखों ग्राहकों के बीच उसका प्रसार बढ़ाकर अपनी अग्रणी भूमिका निभा रहे हैं।

अग्रणी डिजिटल बैंक

प्रौद्योगिकी

एसबीआई तेजी से डिजिटलीकृत हो रहे भारत को अपनी सेवाएं देने के लिए डिजिटल अंगीकरण अभियान का नेतृत्व कर रहा है

भारतीय स्टेट बैंक में, हम अपने ग्राहकों को हर कार्यकलाप का केंद्रबिंदु मानते हैं। हम उन्हें ध्यान से सुनते हैं और उनकी उत्तरोत्तर बढ़ती आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अपने उत्पादों और सेवाओं को उनके अनुकूल बनाते हैं। बाजार में अपने श्रेष्ठ नेतृत्व के स्थान के साथ, हम लगातार ग्राहक सेवा और अनुभव में सर्वोच्च स्थान में बने रहने के लिए प्रयासरत हैं।

सेवाभाव में अग्रणी

सेवाभाव

ग्राहक सेवा तथा अनुभव में सर्वोच्च

हमारे ग्राहक विविध आकार-प्रकार के हैं। जहाँ एक ओर हम छोटे और बड़े वैश्विक ग्राहकों की सभी बैंकिंग जरूरतों की पूर्ति करते हैं, वही दूसरी ओर हम पूरे भारत में कृषि और लघु और मध्यम आकार के व्यवसायों की सेवा करते हैं, उन्हें वित्तपोषण के विकल्प और फलने-फूलने के लिए आवश्यक समाधान प्रदान करते हैं। हम भारत की तेजी से बढ़ती मध्यम वर्ग की आबादी को उनकी विभिन्न व्यक्तिगत वित्तीय जरूरतों के लिए सेवाएं देते हैं।

गतिशील ग्राहक वरीयताओं, विशेष रूप से युवा पीढ़ी के, तथा वर्धित ग्राहक सुविधा पर ध्यान के कारण खुदरा बैंकिंग परिदृश्य बदल रहा है। रिटेल और डिजिटल बैंकिंग समूह हमारा सबसे बड़ा व्यवसाय समूह है जिसमें 31 मार्च 2020 की स्थिति के अनुसार हमारी कुल घरेलू जमाराशियों का 94.31% और कुल घरेलू अग्रिमों का 58.14% इस समूह के पास है। गृह ऋण खंड में सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के बीच

> *"हालही के वर्षों में, हमने कई डिजिटल पहल शुरू की हैं जिससे हमारे ग्राहकों के बैंकिंग अनुभव को फिर से परिभाषित किया है। आज, हमारे पास एक सुसंचालित मल्टी-चैनल डिलीवरी मॉडल है, जो हमारे ग्राहकों को एक व्यापक विकल्प प्रदान करता है कि वे किसी भी समय और किसी भी स्थान पर अपने लेनदेन को कैसे पूरा कर सकते हैं।"*

30.80% की बाजार हिस्सेदारी के साथ हम पहले से ही अग्रणी हैं। इसके अलावा, हमने कई नई गतिविधियां शुरू की हैं, जैसे कि हमारे गृह ऋण ग्राहकों के लिए एक समेकित प्रोसेसिंग शुल्क की शुरुआत और डिजिटलीकृत विक्रेता सत्यापन मॉड्यूल, जिससे हमें तेजी से सत्यापन में मदद मिलेगी। हमारे सभी प्रयास निरंतर वृद्धि सहित भारतीय स्टेट बैंक को गृह ऋण उत्पादों के लिए 'ग्राहकों का पसंदीदा' बैंक बनाने की दिशा में अग्रसर हैं। आज, हमारे पास 36 लाख संतुष्ट गृह ऋण ग्राहक हैं, और प्रत्येक दिन इसमें वृद्धि हो रही है।

हम प्रौद्योगिकी चालित नवोन्मेषों की एक सतत धारा के साथ डिजिटल बैंकिंग के क्षेत्र में सबसे आगे बने हुए हैं। पिछले कुछ वर्षों में, हमने कई डिजिटल पहल की हैं जिन्होंने हमारे ग्राहकों के बैंकिंग अनुभव को पहले की तुलना में बेहतर किया है। आज, हमारे पास एक सुस्थापित बहुमाध्यम सेवाप्रदायगी मॉडल है, जो हमारे ग्राहकों को एक व्यापक विकल्प प्रदान करता है कि वे किसी भी समय और किसी भी स्थान पर अपने लेनदेन कर सकते हैं। वित्त वर्ष 2020 में, हमने अपने उत्पादों और सेवाओं की निर्बाध प्रदायगी सुनिश्चित करने के लिए कई चैनलों- डिजिटल, मोबाइल, एटीएम, इंटरनेट, सोशल मीडिया और हमारी शाखाओं में अपने उत्पादों को बढ़ाया है।

कृषि वित्तपोषण के क्षेत्र में,भारतीय स्टेट बैंक अग्रणी और बाजार नेतृत्वकर्ता है। 'खेत से थाली' तक, हमारे पास कृषि अर्थव्यवस्था की पूरी मूल्य श्रृंखला के भीतर आनेवाली सभी जरूरतों के लिए वित्तपोषण का समाधान है। इसी प्रकार, हम लघु और मध्यम उद्यमों (एसएमई) को भारत के सकल घरेलू उत्पाद में उनके योगदान और अर्थव्यवस्था के विकास में उनकी भूमिका के कारण हमारे व्यवसाय का एक महत्वपूर्ण खंड मानते हैं। अग्रसर भारत को आगे बनाए रखने में मदद करने के लिए, हमने शाखा नेटवर्क और अन्य तृतीय पक्ष चैनलों के माध्यम से उद्योग के भीतर देश भर में सबसे अधिक संख्या में संपर्क केंद्र स्थापित किए हैं। एसएमई के लिए कारोबार सरलता को बढ़ाने के लिए हमने एसेट मैनेजमेंट टीम्स (एएमटी) गठित करके एक नया डिलिवरी मॉडल शुरू किया है, ताकि हम 50 लाख रुपये के तहत लोन लेने वाले ग्राहकों के साथ शुरू से अंत तक संबंध बनाए रख सकें। इस क्षेत्र में कार्यबल की गुणवत्ता को मजबूत और बेहतर बनाकर, हमने एसएमई के लिए अपने सेवा स्तर में काफी सुधार किया है।

एसबीआई फ्रैंचाइजी में हमारे ग्राहकों का विश्वास प्रत्येक ग्राहक के साथ हमारे संबंधों का दायरा बढ़ाने के लिए आधारभूत है। एक सशक्त बैंक के रूप में, हम क्रॉस-सेलिंग के मूल्य को समझते हैं और हमारे मौजूदा ग्राहक आधार का एक बड़ा वॉलेट-शेयर प्राप्त कर रहे हैं। हमारे ग्राहकों को भी एक ही छत के नीचे वित्तीय समाधान के असंख्य विकल्प की सुविधा मिलती है। देश के कोने-कोने में स्थित हमारे विशाल शाखा नेटवर्क के माध्यम से, वे म्यूचुअल फंड, साधारण बीमा, जीवन बीमा, क्रेडिट कार्ड, राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली और डीमैट खातों जैसे कई वित्तीय समाधानों को प्राप्त कर सकते हैं।

निर्बाध सेवा और सुविधा सुनिश्चित करने के लिए, हमने एक ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) स्थापित की है, जिसपर हमारे ग्राहक हमारी वेबसाइट, www.sbi.co.in के माध्यम से ऑनलाइन अपनी शिकायत, प्रतिक्रिया और सुझाव दर्ज कर सकते हैं। इसके अतिरिक्त, हमारे संपर्क केंद्र विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में 24 *7 * 365 कार्य कर रहे हैं, जो हमारे ग्राहकों को हिंदी, अंग्रेजी और दस अन्य प्रमुख क्षेत्रीय भाषाओं में सेवा देते हैं। बेहतर ग्राहक अनुभव सुनिश्चित करने के लिए हमने अपने नियमित संपर्क केंद्रों के दायरे से बाहर के किसी भी मुद्दे को सुलझाने के लिए अपने कर्मचारियों के साथ एक आंतरिक संपर्क केंद्र भी स्थापित किया है।

अपनी ख्याति पर संतोष करके बैठे बिना, हमारा उद्देश्य हमसे चाही गई जानकारी और शिकायतों के समाधान व्यवस्था को उत्तरोत्तर बेहतर बनाते जाना है। हम लगातार ग्राहकों की समस्याओं के मूल कारणों की पहचान और समाधान कर रहे हैं और अपनी सेवाओं की गुणवत्ता और बढ़ाने के लिए प्रयासरत हैं । हम अपने ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए अभिनव कार्य-प्रणालियों की खोज और उनके अंगीकरण के लिए भी संकल्पबद्ध हैं।

> *"वहीं दूसरी ओर हम पूरे भारत में कृषि और लघु और मध्यम आकार के व्यवसायों की सेवा करते हैं, उन्हें वित्तपोषण के विकल्प और फलने फूलने के लिए आवश्यक समाधान प्रदान करते हैं।"*

₹4.56 लाख करोड़

आपके बैंक का गृह ऋण पोर्टफोलियो

36 लाख

संतुष्ट गृह ऋण ग्राहकों की संख्या

वित्त वर्ष 2020 हमारे सभी व्यवसाय समूहों की गुणवत्तापूर्ण वृद्धि दर देने के एक सफल वर्ष के रूप में स्मरण किया जाएगा। हम आपके बैंक को एक ऐसे मोड़ पर ले आए हैं जहाँ से यह उत्तरोत्तर और मजबूत तथा हमारे शेयरधारकों को उनके निवेश का बेहतर मूल्य देने में नई से नई ऊँचाइयाँ प्राप्त करता जाएगा।

यह वर्ष बैंक का ऋण कारोबार, लाभप्रदता, परिसंपत्ति गुणवत्ता और पूंजी सृजन की गति को बढ़ाने पर हमारी प्रगति के लिए भी याद किया जाएगा। कठिन बाजार स्थिति के बावजूद, बैंक ने अपने पूरे उत्पाद वर्ग में बाजार हिस्सेदारी प्राप्त की है, जो उद्योग में अपनी मजबूती का प्रमाण है। इसके साथ ही, हम अपने ऋण कारोबार की गुणवत्ता को मजबूत करने के लिए भी लगातार अपनी ऋण नीतियों का पुनर्मूल्यांकन कर रहे हैं । इस तरह, हम उच्च स्तरीय व्यवसाय के संचालन में अपनी प्रतिष्ठा को उत्तरोत्तर मजबूत करते जा रहे हैं। हमारे अनेक व्यवसाय समूह बाजार का नेतृत्व कर रहे हैं।

अपनी ऋण प्रणालियों को उत्तरोत्तर बेहतर बनाने के हमारे अनेक वर्षों के प्रयास अब रंग लाने लगे हैं। हम गुणवत्तापूर्ण ऋण कारोबार जुटाने में कई तरह के दूरगामी उपाय कर रहे हैं। इससे हमें रिटेल व्यवसाय को मजबूत और वृद्धिशील करने में मदद मिल रही है। आपके बैंक ने अपनी क्षमताओं और अपने कारोबार में डिजिटाइजेशन को अधिकाधिक अपनाने में उल्लेखनीय प्रगति की है। हालांकि हमने डिजिटल भारत का सक्रिय अंग बनने के लिए आईटी के क्षेत्र मं अनेक पहल की हैं और पथप्रदर्शक B2C प्लेटफार्म शुरू किए हैं, हमने भारत की शहरी और ग्रामीण आबादी की सेवा के लिए अपनी शाखा पहुंच और अनुभव को भी बढ़ाया है। आज, इन परिवर्तनकारी पहलों ने एसबीआई को ग्राहकों के विविध आधार के लिए अत्यधिक प्रतिस्पर्धी और उपयोगी बना दिया है। इस पृष्ठभूमि के साथ, अब हम निरंतर विकास के माध्यम से बेहतर मूल्य निर्माण के लिए तैयार खड़े हैं। आनेवाले दिनों के लिए, हम अपनी वित्तीय समावेशन पहलों को बहुत महत्व दे रहे हैं, जिससे कि बैंक के लिए भविष्य के विकास और मूल्य सृजन के अवसरों को गति मिलेगी।

इस बीच, हम अपनी तनावग्रस्त परिसंपत्तियों के कई खाते को सकारात्मक समाधान की दिशा में ले जा रहे हैं, जिसमें से कई मामले उनके समाधान के निकट पहुंच चुके हैं। देयता प्रबंधन के पक्ष में, हमने विवेकपूर्ण ट्रेजरी परिचालन बनाए रखते हुए ऋण कारोबार की वृद्धि दर को बढ़ाने के लिए एक विश्वसनीय जमाराशि आधार के रूप में अपनी जमाराशियों की स्थिति को मजबूत किया है। वित्त वर्ष 2020 के उत्तरार्ध में, हमने अपनी अनुषंगी एसबीआई कार्ड के आईपीओ निर्गम के माध्यम से सफल मूल्यवर्धन का लाभ उठाया, जिसे पूंजी बाजार से भारी प्रतिसाद मिला और 26 गुना से अधिक अभिदान प्राप्त हुआ। इस इकाई का सफल आईपीओ आपके बैंक की उन व्यवसाय समूहों का भरण-पोषण करने की क्षमता का प्रमाण है जो अपने अपने व्यवसाय क्षेत्रों का नेतृत्व कर रहे हैं। कंपनी भारत में दूसरी सबसे बड़ी क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता कंपनी है, जिसका ग्राहक आधार 10 मिलियन से अधिक है।

वित्त वर्ष 2020 में भी हमने अपने बृहद तुलन पत्र को और मजबूत बनाया तथा अपने शेयरधारकों के लिए मूल्य सृजन किया था। आज, हम एक मजबूत पूंजी और अग्रणी स्थिति के कारण सुपूंजीकृत हैं, और ईक्विटी पर आय और परिसंपत्तियों पर आय बढ़ाने की दिशा में अग्रसर हैं। वित्त वर्ष 2021 और उसके आगे, आपका बैंक पर्याप्त आरक्षितियों और अधिशेष की भरमार से एक चलनिधि संपन्न संस्थान बना रहेगा। कोविड-19 के कारण उत्पन्न वैश्विक अर्थव्यवस्था व्यवधान के बावजूद, हम कोविड-19 द्वारा लाए गए इस महत्वपूर्ण आर्थिक और जीवन शैली संकट में और मजबूत होकर उभरने के लिए आश्वस्त हैं।

बैंक बड़े पैमाने पर समाज की बेहतरी हेतु योगदान देने के लिए प्रतिबद्ध है। हम अपने सभी हितधारकों को उत्तरदायित्वपूर्ण वित्तीय सेवाएं प्रदान करके एक विश्वसनीय भागीदार के रूप में काम करना जारी रखेंगे जो सभी आय समूहों के लोगों के विकास और आर्थिक प्रगति के अवसर उपलब्ध कराएगा।

> *"वित्त वर्ष 2020 में भी हमने अपने बृहद तुलन पत्र को और मजबूत बनाया तथा अपने शेयरधारकों के लिए मूल्य सृजन किया। आज, हम एक मजबूत पूंजी और अग्रणी स्थान के कारण सुपूंजीकृत हैं, और ईक्विटी पर आय और परिसंपतियों पर आयबढ़ाने की दिशा में अग्रसर हैं।"*

इस समय, हम अपने सभी हितधारकों के साथ मिलकर काम करने पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं ताकि भारत और उसके लोगों को दुनिया की सबसे तेजी से बढ़ती एक बड़ी अर्थव्यवस्था के अपने अग्रणी स्थान को हासिल करने में मदद कर सकें। इस चुनौतीपूर्ण आर्थिक परिवेश में मानवता के प्रति संवेदनशील, अनुभूतिपूर्ण बैंक बनना चाहते हैं। हम हर भारतीय के निरंतर विश्वसनीय बैंक बने रहेंगे।

7.74%

31, मार्च 2020 को ईक्विटी पर आय

> *वित्त वर्ष 2020 के उत्तरार्ध में, हमने अपनी अनुषंगी एसबीआई कार्ड की आईपीओ लिस्टिंग के माध्यम से निवेशकर्ताओं को सफल मूल्यवर्धन दिया है। पूंजी बाजार में निवेशकर्ताओं में इस आईपीओ के प्रति जबरदस्त उत्साह देखने को मिला। इसमें अपेक्षित राशि से 26 गुना अधिक निवेश हुआ।*

शेयरधारकों के प्रति उत्तरदायी:

उत्तरदायी

विविध व्यवसायों में बाजार नेतृत्वकर्ता बनकर प्रतिलाभ में वृद्धि

भारत के अग्रणी बैंक के रूप में, हम समाज पर सकारात्मक प्रभाव डालने में विश्वास करते हैं। हम वंचित वर्गों के उत्थान के समर्थक होने में विश्वास करते हैं, ताकि वे भी आधुनिकीकरण और प्रगतिशील राष्ट्र के लाभार्थी हो सकें। किसी भी समाज के विकसित और सुखी होने का सबसे बड़ा परिचय अर्थव्यवस्था में वित्तीय समावेशन के स्तर पर निर्भर है। "हर भारतीय का बैंक" के रूप में, वित्तीय समावेशन हमारे ध्येय का एक अभिन्न अंग है और यह हमारे आचार-व्यवहार में सम्मिलित है।

समाज सेवा में तत्पर:

मददगार

भारत के वित्तीय समावेशन अभियान का संचालन

भारतीय स्टेट बैंक में, हमारा दीर्घकालिक दृष्टिकोण यह सुनिश्चित करना है कि देश में वित्तीय समावेशन का प्रसार हो। हमारे लिए यह गौरव की बात है कि हम मूल्य और धन सृजन के अपने प्रयासों में भारत के लोगों और उसकी अर्थव्यवस्था के विकास को गति देने के लिए प्रतिबद्ध हैं ।

इस दिशा में, हमारी शाखाओं, डिजिटल बैंकिंग चैनलों और व्यवसाय प्रतिनिधियों का नेटवर्क तंत्र आधारभूत स्तर पर हमारी वित्तीय समावेशन पहलों को आगे बढ़ाने के लिए सेवारत हैं। समावेशी विकास और बेहतर वृद्धि दर प्राप्त करने के लिए, हमने अपनी वित्तीय सेवाओं को भारत की विशाल बैंक रहित जनसंख्या के द्वार तक ले जाने के लिए सुनियोजित नीतियाँ तैयार की हैं और प्रौद्योगिकी की सहायता से इन्हें उन तक पहुंचा भी रहे हैं। बहुआयामी दृष्टिकोण के माध्यम से हमारा लक्ष्य उन्हें औपचारिक बैंकिंग व्यवस्था के दायरे में लाना है।

हम न केवल देश के प्रत्येक व्यक्ति को सुविधाजनक बैंकिंग समाधान प्रदान करने के लिए प्रयासरत हैं बल्कि पर्याप्त वित्तीय साक्षरता भी प्रदान कर रहे हैं । इस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए हमने देश भर में 341 सक्रिय वित्तीय साक्षरता केन्द्रों (एफएलसी) की स्थापना की है। वित्त वर्ष 2020 तक, इन एफएलसी ने पूरे भारत में 29,995 वित्तीय साक्षरता शिविर आयोजित किए हैं जिसमें 16.82 लाख लोगों की कुल भागीदारी है। आरबीआई द्वारा लागू पायलट प्रोजेक्ट के एक हिस्से के तौर पर हमने आरबीआई द्वारा नियुक्त एनजीओ के सहयोग से ब्लॉक स्तर पर वित्तीय साक्षरता के ऐसे 15 केंद्र खोले हैं, जिनमें से महाराष्ट्र, छत्तीसगढ़ और तेलंगाना राज्य में से प्रत्येक में पांच-पांच हैं ।

हम ग्रामीण रोजगार और धनसंपदा सृजन के माध्यम से सामाजिक परिवर्तन को प्रोत्साहित करने वाले एक मान्यता प्राप्त आरसेटी एजेंट भी हैं । हमने अब तक 152 आरसेटी की स्थापना की है, जो 26 राज्यों और तीन केंद्र शासित प्रदेशों में कार्यरत हैं। 31 मार्च, 2020 तक हमने अपने व्यापक नेटवर्क के माध्यम से 70,233 उम्मीदवारों को सफलतापूर्वक प्रशिक्षित किया है। समीक्षाधीन वर्ष के दौरान, एसबीआई को 19 दिसंबर 2019 को ग्रामीण विकास मंत्रालय द्वारा आरसेटी पहल के कार्यान्वित करने में सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाला बैंक चुना गया।

₹2,27,469 करोड़

हमारे व्यवसाय प्रतिनिधि चैनल द्वारा किए गए लेन देनों की राशी

12.05 करोड़

एसबीआई द्वारा खोले गए पीएमजेडीवाय खाते

11.28 करोड़

ग्राहकों को जारी रुपे डेबिट कार्ड

61,102

एसबीआई के सक्रिय व्यवसाय प्रतिनिधियां

> *समीक्षाधीन वर्ष के दौरान, एसबीआई को ग्रामीण विकास मंत्रालय द्वारा आरसेटी पहल को कार्यान्वित करने में 'सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाला बैंक' का सम्मान दिया गया।*

हमारे लोग हमारी सभी उपलब्धियों के वाहक और समर्थक हैं। कर्मचारियों के साथ मजबूत और स्वस्थ संबंध बनाए रखना हमारी सफलता के लिए महत्वपूर्ण है। हमारी सबसे मूल्यवान पूंजी के रूप में, हम अपने कर्मचारियों का पोषण और निवेश करते हैं ताकि वे आपके बैंक के उद्देश्यों के साथ मिलकर विकास कर सकें।

> *हमारी सबसे मूल्यवान पूंजी के रूप में, हम अपने लोगों का पोषण और निवेश करते हैं ताकि वे आपके बैंक के उद्देश्यों के साथ मिलकर विकास कर सकें।*

हमारी बौद्धिक पूंजी:

हमारे कर्मचारी

परिणामोन्मुख कार्य-संस्कृति को गति देने के लिए प्रतिबद्ध

हमारा मानना है कि विभिन्न दृष्टिकोणों और जीवन के अनुभवों वाले कर्मचारी हमारे संगठन को और भी शक्तिशाली बनाते हैं। इस उद्देश्य के लिए, हम यह सुनिश्चित कर रहे हैं कि हमारे कर्मचारी अपने कार्यस्थल में वैविध्यपूर्ण और समावेशी वातावरण में काम करें। हमारा मानना है कि एसबीआई की संस्कृति दुनिया भर के हमारे अनेकानेक कर्मचारियों द्वारा विकसित और रूपाकार प्राप्त संस्कृति है, जो एक महान उद्देश्य के साथ हमारे ग्राहकों की सेवा कर रहे हैं।

हमारा उद्देश्य अपने संगठन में सर्वश्रेष्ठ लोगों को आकर्षित करना, विकसित करना और बनाए रखना है । इस दिशा में, हमने एक गतिशील करियर विकास प्रणाली स्थापित की है जो हमारी कार्यप्रणाली को उत्तरोत्तर पारदर्शी, परिपूर्ण, उत्तरदायी और प्रभावशील बनने में मदद करती है। यह प्रणाली विश्वसनीय डेटा समर्थित कार्य मूल्यांकन प्रक्रिया सुनिश्चित करने में अत्यधिक कारगर सिद्ध हुई है। इससे हम अपने बैंककर्मियों को संगठन के लक्ष्यों के प्रति प्रतिबद्ध बना पाए हैं। हमने एक अर्धवार्षिक ऑनलाइन फीडबैक व्यवस्था लागू की है। इसके अलावा, हमने वरिष्ठ नेतृत्वकर्ताओं के पदों के लिए एक उत्तराधिकार योजना नीति भी लागू की है ताकि सभी प्रमुख कार्यपालक-स्तर के पदों पर निरंतर सुचारू रूप से कार्य संचालित होता रहे।

भारतीय स्टेट बैंक में, कर्मचारियों के साथ जुड़ने और संवाद स्थापित करने की प्रक्रिया हमारे दीर्घकालिक विकास और प्रगति का आधार है । इसलिए, हमने अपने कर्मचारियों के साथ सक्रिय रूप से जुड़ने के लिए अनेक उपाय किए हैं । सर्वप्रथम, हमने संजीवनी की स्थापना की है, जो कर्मचारियों की शिकायतों के निपटारे के लिए एक हेल्पलाइन है। इसमें परामर्शदाता की सेवाएं भी उपलब्ध हैं। यह भी कर्मचारी मनोबल बढ़ाने का ही एक प्रयास है । दूसरे, हमने सबसे व्यापक कर्मचारी भागीदारी पहल 'अभिव्यक्ति' की शुरुआत भी की है, जिससे ऐसे परिवेश का निर्माण हुआ है जिसमें कर्मचारी अपना सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन देने के लिए प्रेरित होते हैं। साथ ही इसके द्वारा कम उत्पादकता वाले लोगों को भी बेहतर निष्पादन के लिए प्रेरित किया जाता है। इस पहल में अब तक1,91,881 कर्मचारियों की भागीदारी हुई है। 'अभिव्यक्ति' भारत में किसी भी संगठन द्वारा संचालित अब तक का सबसे बड़ा कर्मचारी जुड़ाव कार्यक्रम है।

अब कई वर्षों से हमने अपने लैंगिक विविधता एजेंडे के इर्द-गिर्द प्रगति को मापने के महत्व को पहचाना है। हम अपने कार्यस्थल में महिलाओं को आगे बढ़ाने के लिए अपने प्रयास जारी रखते हैं । आज के दौर में, हमारे कुल कार्यबल का 25.28% महिलाएं हैं।

जैसे-जैसे हम आगे बढ़ते जाते हैं, हमारा ध्यान एक अनुकूल कार्य परिवेश का निर्माण करने में लगा रहता है जिससे बैंककर्मियों को लंबे समय तक अपने साथ बनाए रखने और अपना सर्वश्रेष्ठ योगदान करने के लिए प्रेरित किया जा सके । हमारा मानना है कि हमारे लोगों का निरंतर योगदान हमारे विकास को आगे बढ़ाता है । भविष्य में भी, हमारी भारतीय स्टेट बैंक को काम करने के लिए एक उत्कृष्ट स्थान बनाने में उनमें निवेश करते रहने की योजना है।

2,49,448
कुल कर्मचारी

25.28%
महिला कर्मचारी

2,00,000
वर्ष के दौरान प्रशिक्षित कर्मचारी

"हमारा मानना है कि एसबीआई की संस्कृति दुनिया भर के हमारे अनेकानेक कर्मचारियों द्वारा विकसित और रूपाकार प्राप्त संस्कृति है, जो एक महान उद्देश्य के साथ हमारे ग्राहकों की सेवा कर रहे हैं।"