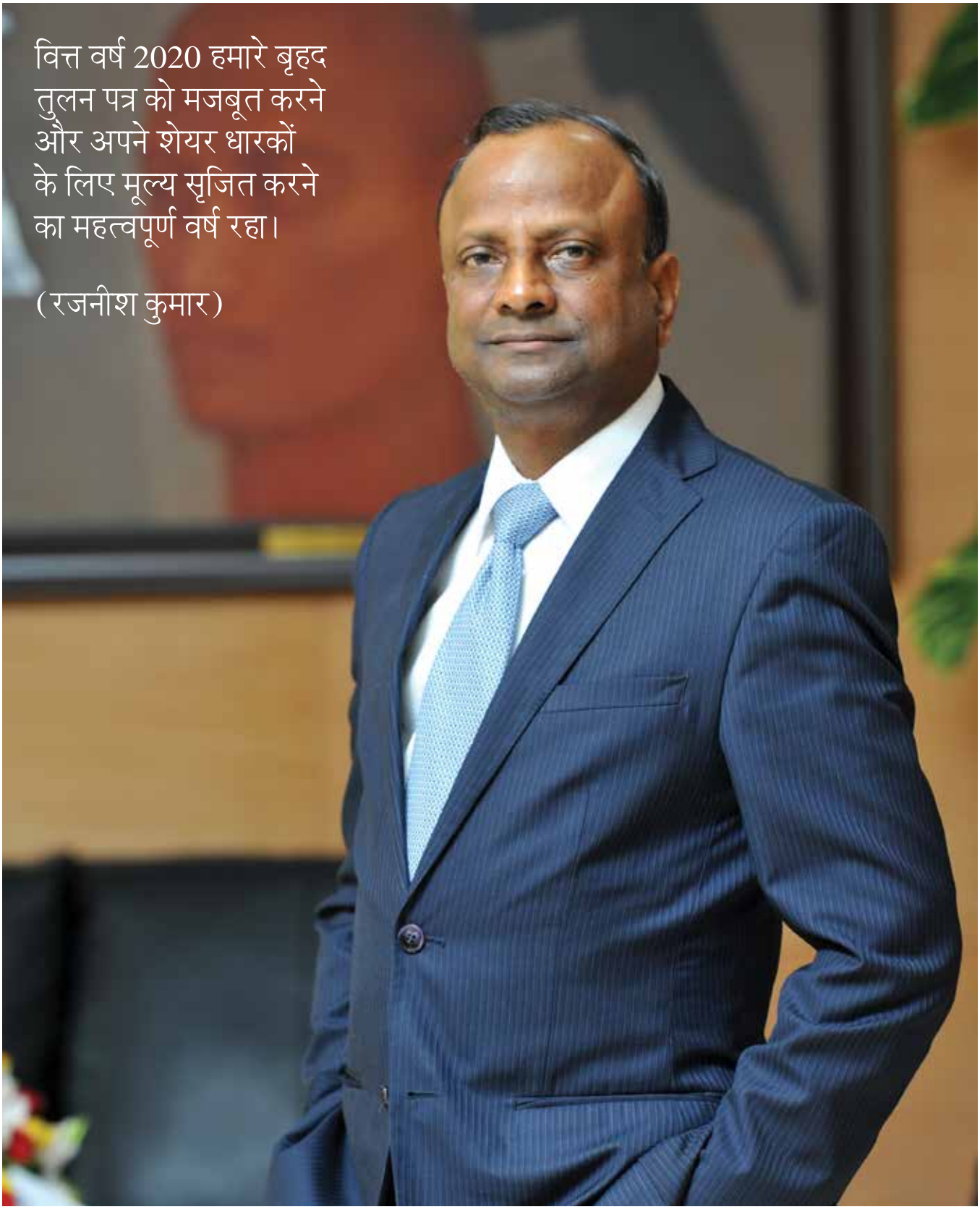
अध्यक्ष का संदेश


वित्त वर्ष 2020 हमारे बृहद तुलन पत्र को मजबूत करने और अपने शेयर धारकों के लिए मूल्य सृजित करने का महत्वपूर्ण वर्ष रहा।
(रजनीश कुमार)

प्रिय शेयरधारको,

मुझे आपके बैंक के वित्त वर्ष 2019-20 के प्रदर्शन की उल्लेखनीय उपलब्धियां आपके समक्ष प्रस्तुत करते हुए हार्दिक प्रसन्नता हो रही है। आपके बैंक की उपलब्धियों और अभिनव प्रयासों की जानकारी संलग्न वार्षिक रिपोर्ट 2019-20 में दी गई है।

आर्थिक विहंगावलोकन

विश्व की अर्थव्यवस्था की वृद्धि दर वर्ष 2019 में 2.9% पर धीमी रही। पिछले वर्ष यह 3.6% रही थी। उभरते एवं विकासशील बाज़ारों और विकसित देशों दोनों की अर्थव्यवस्थाएँ धीमी हुई हैं। विदेशों में कमजोर माँग से यूरो क्षेत्र की वृद्धि दर में गिरावट आई तो विकासशील देशों में महँगी मुद्रा और देशगत नीति की अनिश्चितता के कारण वृद्धि दर धीमी हुई। चीन को भी देश में कमजोर माँग और अमेरिका के साथ व्यापार युद्ध के चलते अब तक की सबसे कमजोर वृद्धि दर का सामना करना पड़ा।

विश्व व्यापार में भी वस्तु एवं सेवा व्यापार वृद्धि दर 1% के नीचे चली गई। इसमें उभरते बाज़ारों के आयात-निर्यात बहुत प्रभावित हुए। मददगार मौद्रिक नीतियों, व्यापार तनाव में कमी और विश्व अर्थव्यवस्था के पूर्ववत बने रहने के संकेतों से इस वर्ष के पूर्वार्ध में वित्तीय बाज़ारों को कुछ मदद अवश्य मिली। परंतु कोविद-19 का प्रकोप बढ़ने के बाद मार्च से वित्तीय अनिश्चितता काफ़ी बढ़ गई है। संपत्ति और वस्तुओं की क़ीमतों में अभूतपूर्व गिरावट और इक्विटी मार्केट गिरने का सिलसिला जारी है। तेल उत्पादन में कटौती की संभावना से उत्पन्न अनिश्चितता के कारण तेल की क़ीमतों पर भी दबाव बना हुआ है।

विश्व अर्थव्यवस्था की ऐसी स्थिति में भारत की आर्थिक वृद्धि दर वित्त वर्ष 2020 में 4.2% पर आ गई है। कोविद-19 लॉकडाउन के कारण भी पिछली तिमाही (जनवरी-मार्च 2020) में आर्थिक गतिविधियाँ प्रभावित हुईं। आगे भी विश्व अर्थव्यवस्था की स्थिति बहुत अनिश्चित बनी हुई है। अगले साल विश्व अर्थव्यवस्था में गहरी मंदी व्याप्त होने की संभावना है। भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुसार, भारतीय अर्थव्यवस्था के वित्त वर्ष 2021 में सिकुड़ने की उम्मीद है। परंतु, तेल की नीची क़ीमतों से हमें अपनी विदेशी मुद्रा की स्थिति को बेहतर बनाने में मदद मिलेगी। विदेशों में कम माँग के कारण निर्यातों में कमी की संभावना के बावजूद भारत के चालू खाते में अधिक विदेशी मुद्रा शेष रहने की उम्मीद है।

आपके बैंक का प्रदर्शन

जमाराशियों में वृद्धि

वित्त वर्ष 20 में, आपके बैंक की कुल जमाराशियों में 11.34% की तेज वृद्धि दर दर्ज की गई जबकि सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की वृद्धि दर 7.9% रही। आपके बैंक की कुल जमाराशियां पिछले वर्ष ₹29,11,386 करोड़ थी, जो बढ़कर ₹32,41, 621 करोड़ पर पहुँच गईं। जमाराशियों में इस उच्च वृद्धि से आपके बैंक का मार्केट शेयर 46 आधार अंक बढ़कर 22.84% पर जा पहुँचा। विदेश स्थित कार्यालयों की जमाराशियाँ 20.45% बढ़कर ₹ 1,17,005 करोड़ हो गई जबकि देशगत जमाराशियां 11.03% बढ़कर ₹ 31,24,616 करोड़ हो गईं। मीयादी जमाराशियों में पहले से तेज 12.23% की दर से वृद्धि हुई जबकि कासा वृद्धि की दर 9.61% रही। हालांकि आपके बैंक ने वित्त वर्ष 20 में 45.16% का अपना दमदार कासा अनुपात बनाए रखा।

ऋण कारोबार में वृद्धि

वित्त वर्ष 20 में सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की ऋण वृद्धि दर 6.1 पर आ गई, जो पिछले 58 वर्षों में सबसे बड़ी गिरावट है। हालांकि आपके बैंक के देशीय अग्रिम 3.75% बढ़कर ₹ 20,65,484 करोड़ के हो गए। विदेश स्थित कार्यालयों का अग्रिमों का कारोबार 18.05% की मजबूत दर से बढ़कर ₹ 3,57,360 करोड़ रुपये हो गया। इसलिए, आपके बैंक का सकल अग्रिम कारोबार 5.64% बढ़कर वित्त वर्ष 2020 में ₹ 24,22,845 करोड़ का हो गया जो पिछले वर्ष ₹ 22,93,454 करोड़ का था।

देशीय अग्रिमों में अधिकांश वृद्धि होम लोन सहित वैयक्तिक क्षेत्र के कारोबार (रिटेल पर.) से हुई। कुल मिलाकर, पर्सनल लोन वित्त वर्ष 20 में 15.40% की मजबूत वृद्धि के साथ ₹ 7,47,589 करोड़ पर पहुँच गए जो बैंक की इस कारोबार की रणनीति के अनुरूप हैं। रिटेल क्षेत्र में भी होम लोन्स और एक्सप्रेस क्रेडिट वित्त वर्ष 20 में क्रमशः 13.86% बढ़कर ₹ 4,55,865 करोड़ और 34.64% बढ़कर ₹ 1,41,243 करोड़ के हो गए। एक्सप्रेस क्रेडिट में वृद्धि मुख्यतया हमारे योनो और इंटरनेट बैंकिंग प्लेटफार्मों द्वारा हुई। आपके बैंक के होम लोन और एक्सप्रेस क्रेडिट कारोबार में अब पर्सनल लोन्स लगभग 80% हैं।

परंतु, कॉरपोरेट लोन वित्त वर्ष 20 में -0.87% की मामूली दर से घटकर ₹ 8,44,215 करोड़ रह गए, जो बैंकिंग उद्योग की वृद्धि दर के अनुरूप है। ऋणों का प्रमुख हिस्सा बुनियादी ढांचे (बिजली, सड़क और बंदरगाहों) और सेवाओं विशेष रूप से वाणिज्यिक रियल एस्टेट और एनबीएफसी जैसे क्षेत्रों में चला गया। कॉरपोरेट लोन खातों में पीएसयू/गवर्नमेंट सेक्टर या भारत सरकार के उपक्रमों का 38.9% हिस्सा है। कॉरपोरेट्स को क्रेडिट में गिरावट के साथ देशीय ऋणों में रिटेल क्षेत्र (पर्सनल, एसएमई एवं कृषि) की हिस्सेदारी पिछले साल 57.22% से बढ़कर 59.13% हो गई है।

निवेश

आपके बैंक के निवेश वित्त वर्ष 2019 में ₹ 9,78,124 करोड़ की तुलना में वित्त वर्ष 20 में बढ़कर ₹ 10,58,048 करोड़ (देशीय पोर्टफोलियो ₹ 10,10,599 करोड़ और विदेशी पोर्टफोलियो ₹47,449 करोड़) हो गए। यह वृद्धि एसएलआर निवेशों में हुई।

ग्राहक सुविधाएं

आपके बैंक की विभिन्न गतिविधियां ग्राहक की होम लोन यात्रा को खुशहाल बनाने में उत्पादों और सेवाओं की निर्बाध उपलब्धता सुनिश्चित करके ग्राहक को बेहतर अनुभव देने पर केंद्रित रही हैं। इसके लिए आपके बैंक ने शाखाओं और अन्य माध्यमों के जरिए सबसे ज्यादा टचपॉइंट बनाए हैं। बैंक के 61,102 सक्रिय बीसी, लगभग 22,100 शाखाएं और 58,555 एटीएम हैं, जिनमें 13,270 ऑटोमेटेड डिपॉजिट एवं धन-निकासी मशीनें (एडीडब्ल्यूएम) शामिल हैं। आपके बैंक के वित्तीय लेन-देन का लगभग 28% एटीएम/एडीडब्ल्यूएम के माध्यम से होता है। आपके बैंक के एटीएम नेटवर्क पर प्रतिदिन औसतन 1.23 करोड़ से अधिक लेनदेन किए जाते हैं।

आपके बैंक की पहली वैश्विक उपस्थिति जुलाई, 1864 में कोलंबो, श्रीलंका में बैंक ऑफ मद्रास की शाखा (भारतीय बैंकों के बीच पहली) के रूप में हुई थी। 32 देशों में 233 कार्यालयों के माध्यम से सभी समय क्षेत्रों में उपस्थिति के साथ, भारतीय स्टेट बैंक ने धीरे-धीरे दुनिया भर में अपने पंख फैलाए हैं और भारतीय सार्वजनिक क्षेत्रों के बीच अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग में अग्रणी बन गया है। वित्त वर्ष 2020 के दौरान, आपके बैंक ने विदेशी बाजारों में पूंजी संरक्षण, कम लागत और तालमेल द्वारा अपने विदेशी कारोबार को मजबूत किया है। आपके बैंक ने चार शाखाओं को बंद करके और चार शाखाओं को और दो में विलय करके विदेश में अपने कारोबार को सरल बनाया है ।

प्रौद्योगिकी और नवाचार

एसबीआई अपनी काउंटर के पीछे की प्रक्रियाओं में सुधार करने के लिए तकनीकी प्रगति का लाभ ले रहा है, जिससे अधिक कुशल ग्राहक सेवा देने में मदद मिल रही है। आपके बैंक ने जोखिम प्रबंधन में सुधार लाने और विकास को प्रोत्साहित करने के लिए अपनी आंतरिक प्रक्रियाओं का नए सिरे से निर्धारण किया है ।

बैंक के भीतर लेनदेन बैंकिंग विभाग एक प्रौद्योगिकी संचालित माध्यम का उपयोग करता है, जो ग्राहकों को व्यापक लेनदेन उत्पाद और समाधान प्रदान करता है। आपका बैंक कॉरपोरेट और सरकारों के थोक लेनदेन के माध्यम से सीधे एक प्रौद्योगिकी संचालित संस्थान के रूप में उभरा है। वर्ष के दौरान, बैंक ने रेलवे, डाक विभाग, मध्यप्रदेश और छत्तीसगढ़ राज्य सरकारों जैसे प्रतिष्ठित ग्राहकों, इंडिया बुल्स, रेलिगेयर, टेक प्रोसेस, बजाज फिनसर्व आदि जैसे ग्राहकों को शुल्क आय अर्जित करने और शाखाओं और वैन आधारित नकदी, चेक और ई-कलेक्शन (एनईएफटी, आरटीजीएस, इंटरनेट बैंकिंग) पर काम का बोझ कम करने के लिए अपने साथ जोड़ा है। एसबीआई के ट्रांजैक्शन प्रोडक्ट्स का इस्तेमाल करने वाले ग्राहकों में ट्रांजैक्शन बैंकिंग सॉल्यूशंस के साथ अपनी फंड मैनेजमेंट जरूरतों को पूरा करने में सहारा लेने में नॉन-बैंकिंग फाइनेंशियल कंपनियां (एनबीएफसी), इंश्योरेंस कंपनियां, बैंक, म्यूचुअल फंड्स और एसएमई जैसे फाइनेंशियल इंस्टीट्यूशंस भी शामिल हैं ।

हाल ही में, आपके बैंक ने भारतीय बाजार में नकदी प्रबंधन समाधानों में अपने नेतृत्व को बनाए रखने के लिए वर्चुअल खाता संख्याओं के आधार पर अपने कलेक्शन से संबंधित समाधानों का विस्तार किया है। आज, एसबीआई की भुगतान सेवाएं न केवल उपयोगकर्ताओं के लिए प्रयोजनपरक समाधानों की व्यापकता के लिए, बल्कि उपयोगकर्ताओं की विस्तृत विविधता के कारण भी मजबूती से खड़ी हैं।

निर्बाध ऑनलाइन अनुभव प्रदान करने के लिए, आपका बैंक 681.32 लाख खुदरा उपयोगकर्ताओं, 26.05 लाख कॉरपोरेट उपयोगकर्ताओं, 54.24 करोड़ डेबिट कार्ड ग्राहकों और 9 क्षेत्रीय भाषाओं (गुजराती, मराठी, तेलुगु, तमिल, कन्नड़, मलयालम, पंजाबी, ओड़िया और बांग्ला) में मोबाइल ऐप प्रदान करने के लिए विविध डिजिटल बैंकिंग सेवाएं प्रदान कर रहा है।

आपके बैंक ने ई-कॉमर्स लेनदेन के लिए रियल टाइम डिमांड लोन जैसी कई नई सेवाएं शुरू की हैं; जैसे प्री-अप्रूव्ड मर्चेंट लोन; ऑनलाइन और क्यूआर ऐप्लिकेशंस के माध्यम से वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए यूपीआई प्लेटफॉर्म में व्यापारियों के साथ जुड़ना; EMI@POS कार्यक्षमता; क्यू स्पार्क स्पेसिफिकेशन पर नेशनल कॉमन मोबिलिटी रुपे कार्ड जिससे देश भर के यात्रियों को निर्बाध गतिशीलता सुनिश्चित की जा सके। योनो Cash@PoS और योनो Sale@PoS जैसे नए विकास, व्यापारियों को भुगतान करने में मेट्रो परियोजनाएं, पाइनलैब्स प्रबंधित टर्मिनलों पर एसबीआई डेबिट कार्ड का उपयोग करके ईएमआई के भुगतान की सुविधा अन्य पहल हैं, जिनमें ग्राहकों की संतुष्टि बढ़ाने के लिए नवीनतम प्रौद्योगिकी का अंगीकरण करना शामिल है।

एसबीआई ने डेबिट कार्ड की विभिन्न सुविधाएं शुरू की हैं जैसे एनसीएमसी अनुरूपी रुपे कार्ड का शुभारंभ, रुपे जेसीबी (अंतरराष्ट्रीय सुविधाओं के लिए), भूटान में रुपे कार्ड का उपयोग और प्रमुख ग्राहकों के लिए मास्टरकार्ड वर्ल्ड का शुभारंभ। सह-ब्रांडेड डेबिट कार्ड में, आपके बैंक ने ईंधन लेनदेन को डिजिटाइज करने के लिए एसबीआई आईओसीएल सह-ब्रांडेड डेबिट कार्ड जारी किया है और सह-ब्रांडेड कॉम्बो डेबिट कार्ड जारी करने के लिए मदुरै कामराज विश्वविद्यालय के साथ गठजोड़ किया है। आपके बैंक ने इंटरनेट बैंकिंग, योनो व योनो लाइट और एसबीआई क्विक ऐप आदि के माध्यम से अपने अंतरराष्ट्रीय/घरेलू/एटीएम/पीओएस और ई-कॉम लेनदेन को यथास्थिति संचालित और प्रतिबंधित करने के लिए स्विच ऑन/ऑफ सुविधा प्रदान करके अपने डेबिट कार्ड लेनदेन की सुरक्षा और संरक्षा सुनिश्चित की है। इन सभी पहलों से डेबिट कार्ड के माध्यम से खर्च में हिस्सेदारी के मामले में भारतीय स्टेट बैंक बाजार अग्रणी बन गया है और 31 जनवरी 2020 तक इस बाजार के कुल कारोबार में इसकी अब तक सर्वाधिक 29.42% हिस्सेदारी हो गई है। 31 मार्च 2020 तक इसके लगभग 27.81 करोड़ सक्रिय डेबिट कार्डों का इस्तेमाल किया गया, भारतीय स्टेट बैंक देश में डेबिट कार्ड जारी करने में अग्रणी बना हुआ है। एसबीआई मार्च 2020 तक 6.72 लाख टर्मिनलों (13.43% मार्केट शेयर) के साथ देश के पीओएस टर्मिनलों के मामले में तीसरे नंबर पर है।

इसके अलावा, आपके बैंक ने ग्राहकों को 15 लाख से ज्यादा एसबीआई फास्टैग जारी किए हैं। नतीजतन, वित्त वर्ष 2020 के दौरान 31 मार्च 2020 तक एसबीआई फास्टैग के माध्यम से टोल लेनदेन 441 लाख को पार कर गए हैं, जिनके लेनदेन की कुल राशि ₹ 722 करोड़ से अधिक है। आपका बैंक फास्टैग से संबंधित सेवाओं के मामले में उत्तर प्रदेश, पंजाब, उत्तराखंड, ओडिशा, तमिलनाडु, कर्नाटक और पश्चिम बंगाल में राज्य सड़क परिवहन निगमों से जुड़ा है ।

इसके अलावा, वित्तीय समावेशन एफआई को बढ़ाने और ग्राहकों को बेहतर सुविधा देने के लिए एफआई चैनल (बीबीपीएस) के माध्यम से बिल भुगतान, डोर स्टेप बैंकिंग और बीसी चैनल में आधार डेटा वॉल्ट सहित नई सुविधाएं वर्ष के दौरान शुरू की गईं। आपको यह जानकर खुशी होगी कि एसबीआई में तेजी से डिजिटलीकरण के साथ तालमेल रखते हुए, आंतरिक लेखा परीक्षा कार्य में सिस्टम चालित और एनालिटिक्स आधारित ऑडिट के माध्यम से बढ़ी हुई दक्षता और प्रभावशीलता के लिए टेक्नोलॉजी का सहारा लेना भी शुरू किया है।

आपके बैंक में बैंकिंग क्षेत्र में अभिनव विचारों को बढ़ावा देने और प्रायोगिक परीक्षण करने के लिए अलग से आधुनिकतम नवाचार विकास, सहयोग और अनुभव कक्ष स्थापित किया है। यह कक्ष विदेशी बैंकों के स्टार्ट-अप्स एंगेजमेंट प्रोग्राम, हैकाथॉन/ क्राउड सोर्सिंग और एंटरप्रेनरशिप स्कीम का पर्यवेक्षण करता है, जिसका उद्देश्य अपने कर्मचारियों के विचारों/अवधारणाओं या उत्पादों को बैंक के अपने परिवेश में लागू करने पर बैंक की योजना में सहयोग करने, तैयार करने और कार्यान्वित करने में मदद करना है।

लाभप्रदता

वित्त वर्ष 20 नए नए रिकॉर्ड बनाने का वर्ष रहा। आपके बैंक को पिछले वर्ष के अपने ₹ 862 करोड़ के शुद्ध लाभ के मुकाबले ₹ 14,488 करोड़ का शुद्ध लाभ हुआ है। आपके बैंक ने परिसंपत्ति गुणवत्ता के मामले में, प्रावधान कवरेज, एनआईएम और अग्रिमों से आय की स्थिति बेहतर होने की सूचना दी है। इसके साथ साथ पिछले वर्षों की तुलना में जमाराशियों की लागत में कमी और इनका अस्वीकरण तथा ऋणों की लागत में काफी वृद्धि भी देखने को मिली है।

बैंक की शुद्ध ब्याज आय ₹ 98,085 करोड़ रही, जिसमें 11.02% की अच्छी वृद्धि दर्ज की गई। यह वृद्धि खुदरा ऋणों और अच्छी गुणवत्ता वाले कॉरपोरेट ऋणों पर केंद्रित प्रयासों के साथ-साथ ऋणों का निचली श्रेणी में आना रोकने के उपाय करने के कारण हुई, जिसके परिणामस्वरूप ब्याज आय में अच्छी वृद्धि हुई। इसके साथ साथ कासा उन्मुख जमाराशियों में वृद्धि करना और इन पर दिए जाने वाले ब्याज को नियंत्रित करने के उपाय भी किए गए। वित्त वर्ष 20 में बैंक का परिचालन लाभ ₹ 68,133 करोड़ रहा, जबकि पिछले वर्ष यह ₹ 55,436 करोड़ रहा था। बैंक को अकेले ₹14,488 करोड़ का लाभ और पूरे समूह को ₹19,768 करोड़ का लाभ हुआ।

आय की तुलना में लागत का अनुपात में 324 आधार अंक बढ़ा यानी वित्त वर्ष 19 में यह 55.70% था तो वित्त वर्ष 20 में 52.46% रहा। परिसंपत्ति पर आय भी वित्त वर्ष 19 के 0.02% की तुलना में वर्षानुवर्ष 36 आधार अंकों से बढ़कर 0.38 % हो गया है।

बट्टे खाते डाले गए ऋणों की वसूली में पिछले वर्ष की तुलना में 10.85% की वृद्धि दर्ज की गई और वित्त वर्ष 2020-21 में इस प्रवृत्ति के निरंतर जारी रहने में बेहतर वसूली होने की उम्मीद है।

परिसंपत्तियों की गुणवत्ता

पिछले एक वर्ष से तेज गति बनाए रखते हुए, तनावग्रस्त खातों के नियंत्रण के लिए किए गए चौतरफा प्रयासों के कारण बैंक की परिसंपत्ति गुणवत्ता में वित्त वर्ष 20 में सुधार हुई। इस तरह बैंक के सकल अनर्जक आस्तियाँ (एनपीए) मार्च 2019 के स्तर ₹1,72,750 करोड़ से 13.69% गिरकर मार्च 2020 में ₹ 1,49,092 करोड़ हो गए।

तदनुसार मार्च 2020 तक बैंक का सकल एनपीए अनुपात 6.15% था, जो पिछले वर्ष की तुलना में 138 आधार अंक कम है। आस्ति गुणवत्ता में सबसे ज्यादा सुधार कॉरपोरेट खंड में हुआ, जहां एनपीए अनुपात मार्च 2019 में 13.62% से गिरकर मार्च 2020 में 9.67% पर आ गया। एनसीएलटी सूची 1 और 2 में खातों के लिए 98.7% के करीब प्रावधान के साथ नेट कॉरपोरेट एनपीए ₹ 17,656 करोड़ पर था।

वित्त वर्ष 20 का स्लिपेज अनुपात 2.16% था। बैंक की प्रोविजन कवरेज अनुपात (पीसीआर) भी मार्च 2020 तक सुधरकर 83.62% हो गई, जो वर्षानुवर्ष आधार पर 489 आधार अंक और तिमाही दर तिमाही आधार पर 189 आधार अंक था।

पूंजीगत संरचना

वित्त वर्ष के दौरान बैंक की पूँजी पर्याप्तता की स्थिति में सुधार हुआ। ऐसा बेहतर पूँजी आयोजना पूंजी जुटाने और उसका अधिकतमकरण करने के सभी विकल्पों का विवेकपूर्ण ढंग से उपयोग करने का कारण हुआ। इसमें पूंजी, पूँजी संरक्षण, लागत में कमी और गठजोड़ों द्वारा विदेशी कारोबार को मजबूत करना भी शामिल है।

परिणामस्वरूप, बैंक का सीईटी 1 अनुपात मार्च 2020 में नियामक न्यूनतम से 9.77% ऊपर था, जिससे बैंक की अतीत में विभिन्न अवसरों के माध्यम से आसानी से पूंजी जुटाने की क्षमता का भी पता चला। बैंक का समग्र पूंजी पर्याप्तता अनुपात मार्च 2020 तक वर्षानुवर्ष 34 आधार अंक की वृद्धि के साथ 13.06% पर था।

रणनीतिक पहल

वित्त वर्ष 2020 के दौरान, आपके बैंक ने आपके बैंक द्वारा निर्धारित दीर्घकालिक उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए रणनीतिक पहल की हैं। कुछ महत्वपूर्ण पहल इस प्रकार हैं:

- एसबीआई भारत में सबसे भरोसेमंद ब्रांडों में से एक है और हमारा उद्देश्य बेहतर अनुपालन और सुशासन और जोखिम-न्यूनीकरण तंत्र को लागू करके इस विश्वास का सम्मान करना है। आपके बैंक ने कुल जोखिम का आकलन करने और बृहद स्तर पर लेखापरीक्षा के कार्य का पर्यवेक्षण करने के लिए आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग (आईएडी) में एक नया लेखापरीक्षा स्कंध बनाने की पहल की है। यह आपके बैंक को सुरक्षित और संरक्षित रखने के विभिन्न नियामक अनुपालनों और जोखिम कम करने के उपायों को लागू करने के लिए की गई कार्रवाई की संपरीक्षा करता है। साथ ही, आंतरिक लेखा परीक्षा कार्य में सिस्टम संचालित और एनालिटिक्स आधारित लेखापरीक्षा के माध्यम से बढ़ी हुई दक्षता और प्रभावशीलता सुनिश्चित करने के लिए टेक्नोलॉजी का सहारा लिया जाता है।
- आधार डाटा वॉल्ट आधार अधिप्रमाणन व्यवस्था की सुरक्षा बढ़ाने के लिए यूआईडीएआई द्वारा निर्धारित दिशा-निर्देशों के अनुसार आधार नंबर धारकों की गोपनीयता की रक्षा के लिए बैंक की एक और बड़ी पहल है। यह न केवल आधार नंबर प्रमाणन को नियंत्रित करता है बल्कि यह भी सुनिश्चित करता है कि आधार नंबर प्रमाणन का उपयोग केवल विश्वसनीय और अधिकृत प्रयोजनों से ही हो।
- आपके बैंक ने वित्त वर्ष के दौरान 40 नए गठजोड़ किए हैं जिनमें ओप्पो मोबाइल, बॉश लिमिटेड, हीरो इलेक्ट्रिक, आईटीसी लिमिटेड, डाबर लिमिटेड, इंटरनेशनल ट्रैक्टर्स लिमिटेड, अल्ट्रा टेक सीमेंट, जिंदल स्टेनलेस हिसार लिमिटेड आदि कॉरपोरेट शामिल हैं। आपूर्ति श्रृंखला पोर्टफोलियो को निर्बाध बनाने के लिए, बैंक ने आपूर्ति श्रृंखला पोर्टफोलियो के लिए उपयुक्त जोखिम न्यूनीकरण उपाय और जोखिम आधारित मूल्य निर्धारण व्यवस्था लागू की है।
- छोटे व्यवसाय और एमएसएमई, भारतीय अर्थव्यवस्था का एक अभिन्न हिस्सा हैं जिन्हें सहारा देने के लिए हम प्रतिबद्ध हैं। एनबीएफसी के साथ सह-उत्पत्ति मॉडल के तहत ऋण के लिए विशिष्ट नए उत्पाद विकसित किए गए हैं। इस मॉडल के तहत ₹1.00 लाख तक के ऋण के लिए प्रयोजनपरक डिजिटाइज्ड मॉडल भी विकसित किया गया है जिसमें अक्टूबर 2019 से अब तक 11000 से अधिक खाते स्वीकृत किए गए हैं। इसी प्रकार, अन्य एनबीएफसी/बीसी को भी बिजनेस एसोसिएट मॉडल के तहत बैंक के साथ जोड़ा जा रहा है और इस मॉडल के लिए बहुत जल्द डिजिटाइज्ड प्रक्रिया शुरू होने की उम्मीद है ।
- लघु और मध्यम उद्यमों के व्यापार में आसानी बढ़ाने के उद्देश्य से, भारतीय स्टेट बैंक ने लघु और मध्यम उद्यम केंद्र (एसएमईसी) के अपने मौजूदा वितरण मॉडल में संशोधन किया है और ₹ 50 लाख तक के ऋणों के लिए ग्राहकों के साथ अंतः संबंध बनाए रखने के लिए परिसंपत्ति प्रबंधन टीमों (एएमटी) का गठन किया है। एसएमईसी को कर्मचारियों की संख्या बढ़ाकर मजबूत किया गया है, जिसकी वजह से सेवा के स्तर में सुधार हुआ है।
- 'ऑरिजिनेट टू डिस्ट्रीब्यूट' बिजनेस मॉडल अपनाकर, पीएफ एंड एस एसबीयू में एक स्ट्रक्चरिंग टीम का गठन किया गया है जो विभिन्न परियोजनाओं की वित्तपोषण व्यवस्था के लिए आवश्यकतानुरूप समाधान मुहैया कराती है। यह सौदों में इक्विटी पर रिटर्न सुनिश्चित करने को प्राथमिकता देती है। हमारे ग्राहकों को स्ट्रक्चरिंग समाधान प्रदान करने के लिए विभिन्न क्षेत्रों और उद्योगों से अनुभवी अधिकारियों की भर्ती की गई है।
- हमारे सभी प्रयासो का उद्देश्य ग्राहकों की संतुष्टि में सुधार करना है। वित्त वर्ष 2020 में शुरू किए गए नई दिशा चरण II में सेवा पर ध्यान केंद्रित करते हुए सेवा के हर चरण में उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए कर्मचारियों को आवश्यक कौशलों से निपुण बनाना है। इस कार्यक्रम में कुल 2.34 लाख कर्मचारी सहभागिता कर चुके हैं।
- सस्टेनेबिलिटी हमारे सभी परिचालनों के लिए महत्वपूर्ण है। आपका बैंक 17 संयुक्त राष्ट्र सतत विकास लक्ष्यों (एसडीजी) में अपने उत्पादों और सेवाओं को जोड़ने की प्रक्रिया में है। आपके बैंक के आठ उत्पादों को एसडीजी से जोड़ा जा चुका है जिसमें दो प्रमुख ऋण उत्पाद शामिल हैं- आवास ऋण और कार ऋण। व्यवसाय प्रणालियों को एसडीजी से जोड़ने के विषय में, प्रतिभागियों की भागीदारी और क्षमतावर्धन को बढ़ावा देने के लिए एक उद्योग व्यापी गोलमेज चर्चा का आयोजन किया गया था।

अनुषंगियाँ

अपनी अनुषंगियों के माध्यम से, एसबीआई अपने ग्राहकों को विभिन्न प्रकार की वित्तीय सेवाएं प्रदान करता है। अनुषंगियों की वृद्धि दर वर्ष-दर-वर्ष बेहतर होती जा रही है।

एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड ने अकेले वित्त वर्ष 2020 के लिए ₹ 215.42 करोड़ का कर पश्चात लाभ दर्ज किया, जबकि वित्त वर्ष 2019 में यह ₹ 168.19 करोड़ था। इसे अपनी सहायक कंपनियों सहित वित्त वर्ष 2020 में कुल मिलाकर ₹ 334.04 करोड़ का लाभ हुआ, जबकि वित्त वर्ष 2019 में यह ₹236.38 करोड़ था। एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की सहायक कंपनी एसबीआईकैप सिक्योरिटीज लिमिटेड को वित्त वर्ष 2020 के दौरान ₹ 495.95 करोड़ की सकल आमदनी हुई, जबकि वित्त वर्ष 2019 में यह ₹ 404.52 करोड़ थी।

एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस ने जारी की गई पॉलिसियों की संख्या के मामले में निजी क्षेत्र की कंपनियों के बीच अपना अग्रणी स्थान बरकरार रखा है, जो जीवन बीमाकर्ताओं के बीच विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में इसकी लोकप्रियता और बाजार में इसकी जबरदस्त स्वीकृति को दर्शाता है। वर्ष के दौरान, कुल 15,51,862 व्यक्तिगत नई पॉलिसियाँ जारी की गईं और 2% की वृद्धि दर्ज की गई। कंपनी ने वित्त वर्ष 2020 में ₹ 1,422 करोड़ का कर पश्चात लाभ दर्ज किया, जबकि वित्त वर्ष 2019 में ₹ 1,327 करोड़ का लाभ और वर्षानुवर्ष 7% की वृद्धि हुई थी।

एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड को वित्त वर्ष 2020 में वर्षानुवर्ष 44% की वृद्धि के साथ ₹ 1,245 करोड़ का कर पश्चात लाभ हुआ जबकि वित्त वर्ष 2019 में इसने ₹ 865 करोड़ का कर पश्चात लाभ अर्जित किया था। इसके अलावा, एसबीआई कार्ड के आईपीओ को जबरदस्त मूल्य मिला। इससे यह पता चलता है कि

बैंक अपनी इस अनुषंगी को भविष्य में कार्ड कारोबार के क्षेत्र की अग्रणी कंपनी के रूप में खड़ा करने और निरंतर आगे बढ़ाने की जोरदार क्षमता रखता है। यह आने वाले समय में अपने शेयरधारकों को उनके निवेश का बेहतर प्रतिफल देने में पूरी तरह से सक्षम है।

एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआईएफएमपीएल) एसबीआई म्यूचुअल फंड की एसेट मैनेजमेंट कंपनी है और यह वित्त वर्ष 2020 में 10.4% के उद्योग औसत के मुकाबले 31.5% से अधिक की वृद्धि दर के साथ सबसे तेजी से बढ़ते एएमसी में से एक है। पिछले तीन वर्षों में, एसबीआईएफएमपीएल ने लगभग 13.9% के उद्योग औसत के मुकाबले 33.4% का सीएजीआर हासिल किया है। वित्त वर्ष 2020 के दौरान इसे ₹ 603.45 करोड़ कर पश्चात लाभ हुआ, जबकि वित्त वर्ष 2019 के दौरान ₹427.54 करोड़ की कमाई हुई।

एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एसबीआईसी) ने वित्त वर्ष 2020 में 12% की उद्योग वृद्धि की तुलना में 45 प्रतिशत की वृद्धि के साथ ₹ 6,840 करोड़ का सकल लिखित प्रीमियम दर्ज किया है। कंपनी ने वित्त वर्ष 2020 में ₹ 412 करोड़ का लाभ अर्जित किया है। कंपनी का बाजार में स्थान निजी बीमाकर्ताओं के बीच 8वां और उद्योग में 13वां है।

एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स प्राइवेट लिमिटेड राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय व्यापार के लिए अग्रणी फैक्टरिंग सेवा प्रदाता कंपनी है। इसने वित्त वर्ष 2019 में ₹ 4,387 करोड़ के कारोबार की तुलना में वित्त वर्ष 2020 में ₹ 4,394 करोड़ का कारोबार किया।

एसबीआई पेंशन फंड प्राइवेट लिमिटेड, जो पेंशन कॉर्पस का प्रबंधन करने के लिए पेंशन फंड मैनेजर्स (पीएफएम) में से एक ने सरकारी और निजी दोनों क्षेत्रों में प्रबंध अधीन परिसंपत्तियों (एयूएम) के संदर्भ में पीएफएम के बीच अग्रणी स्थान बनाए रखा है। 31 मार्च 2020 तक कंपनी का कुल एयूएम ₹1,60,491 करोड़ (वर्षानुवर्ष 32% वृद्धि दर) था जो 31 मार्च, 2019 को ₹ 1,21,959 करोड़ था।

सम्मान और पुरस्कार

आपके बैंक को कई पुरस्कारों से अलंकृत किया गया जो सर्वोत्कृष्टता की दिशा में किए गए हमारे प्रयासों की सफलता का प्रमाण हैं। आपके बैंक को 2019 में लगातार तीसरी बार एशियन बैंकर द्वारा "भारत में सर्वश्रेष्ठ लेनदेनकर्ता बैंक" के रूप में सम्मानित किया गया है। आपके बैंक को एशियाई बैंकर द्वारा "भारत में सर्वश्रेष्ठ भुगतानकर्ता बैंक" और वर्ष 2019 में कॉरपोरेट ट्रेजरार द्वारा "भारत में सर्वश्रेष्ठ नकदी प्रबंधन संस्थान" का सम्मान दिया गया है। आपके बैंक को भारत सरकार के ग्रामीण विकास मंत्रालय (एमओआरडी) द्वारा आरसेटी पहल के कार्यान्वयन में सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाले बैंक के रूप में चुना गया है। आपके बैंक को सभी बैंकों (अखिल भारतीय स्तर पर) के बीच सबसे बड़ी संख्या में सुकन्या समृद्धि खाते खोलने के लिए प्रथम पुरस्कार से भी सम्मानित किया गया है। ग्रामीण विकास मंत्रालय मनरेगा के समय पर मजदूरी भुगतान के लिए सिक्किम में प्रायोजक बैंक के रूप में उत्कृष्ट प्रदर्शन के लिए भी हमें सम्मानित किया गया है।

सहायक कंपनियों में एसबीआई कार्ड्स को 2019 में क्रेडिट कार्ड श्रेणी में भारत में इकोनॉमिक टाइम्स 'बेस्ट बीएफएसआई ब्रांड' पुरस्कार दिया गया है।

कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व

सामाजिक दायित्व आपके बैंक की संस्कृति में गहरा रच बस गया है। नतीजतन, आपका बैंक 1973 से सीएसआर गतिविधि में सक्रिय रूप से शामिल रहा है। बैंक के सीएसआर दर्शन का प्राथमिक उद्देश्य देश के आर्थिक, शारीरिक और सामाजिक रूप से चुनौती प्राप्त समुदायों के जीवन पर सार्थक और बृहद प्रभाव बनाना है। बैंक की सीएसआर गतिविधियां देश भर में लाखों गरीबों और जरूरतमंदों के जीवन को छूती हैं। बैंक की सीएसआर गतिविधियों के फोकस क्षेत्रों में हेल्थकेयर, शिक्षा, आजीविका, कौशल विकास, राष्ट्रीय धरोहर और पर्यावरण का संरक्षण, महिलाओं का सशक्तिकरण, युवा और वरिष्ठ नागरिक आदि शामिल हैं।

वित्त वर्ष 2019 में बैंक का शुद्ध लाभ ₹ 862 करोड़ रहा और उसका 1 प्रतिशत यानी ₹ 8.62 करोड़ रुपये वित्त वर्ष 20 के लिए बैंक के सीएसआर फंड के रूप में निर्धारित किए गए हैं।

कोविद-19 महामारी से लड़ने के हमारे प्रयास के तहत एसबीआई स्टाफ के सदस्यों ने सामूहिक रूप से पीएम केयर फंड में ₹ 108 करोड़ रुपये दान किए, आपके बैंक ने सरकारी अस्पतालों को लगभग 21000 पीपीई किट दान करने के अलावा कोविद संबंधित सीएसआर गतिविधियों के लिए ₹ 30 करोड़ की राशि निर्धारित की है।

इसके अलावा, वर्ष के दौरान, आरबीआई की मंजूरी से, बैंक ने सीएसआर के तहत विभिन्न पहलों के लिए कुल ₹ 27.47 करोड़ खर्च/दान किए, जिसमें विभिन्न राज्यों के मुख्यमंत्री राहत कोष में ₹ 9 करोड़ की राशि और एसबीआई फाउंडेशन (एसबीआईएफ) में ₹ 12.38 करोड़ का दान शामिल है। एसबीआई समूह और उसकी सहायक कंपनियों की सीएसआर गतिविधियों को चलाने और विभिन्न परियोजनाओं पर काम करने के लिए 2015 में एक समावेशी विकास प्रतिमान बनाकर अग्रसर भारत को आगे बढ़ाने के उद्देश्य से विभिन्न परियोजनाओं पर काम किया गया जो क्षेत्र, भाषा, जाति, संप्रदाय, धर्म आदि के आधार पर बिना किसी भेदभाव के सभी भारतीयों की सेवा करता है और यह सुनिश्चित करता है कि प्रत्येक पहल जमीनी स्तर पर पर्याप्त परिवर्तन लाए जाएं।

पर्यावरण और अस्तित्व संरक्षण

भारतीय स्टेट बैंक रणनीतिक निर्णय लेने, ऋण देने और अभिनव उत्पादों और सेवाओं के विकास में सामाजिक और पर्यावरणीय जोखिमों के प्रबंधन जैसे अनेक प्रकार के कार्यकलाप के माध्यम से धरती की अस्तित्व रक्षा के मोर्चे पर जोरदार काम कर रहा है। बैंक में धरती अस्तित्व संरक्षण के काम को व्यवस्थित ढंग से बढ़ाने के लिए, बैंक में बोर्ड द्वारा अनुमोदित "संवहनीयता और व्यवसाय दायित्व (बीआर) नीति" लागू है। बैंक में सस्टेनेबिलिटी विजन का समग्र नेतृत्व उप प्रबंध निदेशक (मानव संसाधन) और कॉरपोरेट विकास अधिकारी करते हैं। बैंक के पर्यावरण और सामाजिक उद्देश्यों और लक्ष्यों की प्राप्ति के कामकाज की निगरानी कॉरपोरेट केंद्र सस्टेनेबिलिटी कमेटी (सीसीएससी) द्वारा की जाती है, जिसमें विभिन्न वर्टिकल/विभागों के व्यवसाय और परिचालन प्रमुख शामिल हैं। पहले से शुरू की गई कुछ प्रमुख पहलों में अन्य कार्यों के साथ साथ निम्नलिखित शामिल हैं:

कार्बन उत्सर्जन न्यूनीकरण परियोजना: बैंक ने वर्ष 2030 तक "कार्बन न्यूनीकृत उत्सर्जन" संस्था बनने के लिए एक कार्य योजना तैयार की हैं। जनरेटर सेट के बदले शाखाओं (ग्रामीण/अर्ध-शहरी) में दूर से निगरानी आधारित सौर ऊर्जा व्यवस्था शुरू की गई है।

एसबीआई ग्रीन फंड: हमारे सभी डिजिटल चैनल ग्राहकों के लिए, बैंक द्वारा ग्रीन रिवार्ड पॉइंट्स की पेशकश की गई है, जिन्हें एसबीआई ग्रीन फंड में जमा करने के लिए रिडीम किया जा सकता है। इससे प्राप्त आय का उपयोग धरती अस्तित्व संरक्षण गतिविधियों के लिए किया जाएगा।

ग्रीन बांड: हमारी ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया और व्यवसाय निर्णयों में पर्यावरण और सामाजिक प्रबंधन प्रणाली (इएसएमएस) को मजबूत बनाने को महत्वपूर्ण माना गया है। समीक्षाधीन अवधि के दौरान, बैंक ने 100 मिलियन अमेरिकी डॉलर के अतिरिक्त ग्रीन बांड जारी किए हैं, जिससे बैंक के कुल ग्रीन बॉन्ड 800 मिलियन अमेरिकी डॉलर के हो गए हैं।

वर्ष के दौरान, बैंक ने अपने कर्मचारियों के लिए सस्टेनेबिलिटी संबंधी एक अलग ऑनलाइन ज्ञानार्जन प्रश्नोत्तरी "अस्तित्व" शुरू की है। इसमें संयुक्त राष्ट्र संघ के सतत विकास लक्ष्यों और धरती अस्तित्व संरक्षण के मुद्दों पर नवीनतम जानकारी दी जाती है। इसके अतिरिक्त, एक त्रैमासिक ई-समाचार पत्रिका "सस्टेन ऑन" भी शुरू की है, जो सभी कर्मचारियों को ईमेल से भेजी जा रही है ताकि उन्हें सस्टेनबिलिटी के विषय में जागरूक रखा जा सके।

भावी योजनाएं

वित्त वर्ष 21 चुनौतीपूर्ण होगा क्योंकि इस वित्त वर्ष में कोविद-19 महामारी का प्रभाव महसूस किया जाएगा। हालांकि, बैंक के दृष्टिकोण से, सही प्रभाव का पता कोविद महामारी के बाद बैंक के ग्राहकों के व्यवहार परिवर्तन, पोर्टफोलियो के आकार में परिवर्तन आदि से चलेगा। उदाहरण के लिए, नौकरियों में कटौती की संभावना और वेतन में कटौती का सरकार/अर्ध सरकारी क्षेत्र के ग्राहकों की बड़ी संख्या को देखते हुए अपेक्षाकृत कम प्रभाव होगा। अभी तक, केवल 21.8% ग्राहकों ने ईएमआई स्थगन का लाभ उठाया है। इसके अलावा, बैंक लॉकडाउन की अवधि के दौरान भी 98% शाखा संचालन के साथ-साथ 91% वैकल्पिक चैनल संचालन भी होता रहा।

फिर भी, व्यवधानों में भी संचालन जारी रखने के लिए व्यापक व्यवसाय निरंतरता योजना (बीसीपी) लागू है। व्यवसाय निरंतरता योजना के तहत कई शाखाएं चयनित की गई हैं जिससे संकटकाल में ग्राहकों को निरंतर सेवाएं मिलती रहें। इसके साथ-साथ व्यवसाय निरंतरता योजना में शामिल स्थानों पर काउंटर के पीछे की अत्यावश्यक सेवाएं भी दी जा रही हैं। खर्च को युक्तिसंगत रखने, बैंककर्मियों की सेवाओं का युक्तिसंगत उपयोग करने और उन्हें नए कौशल सिखाने, स्टाफ की उत्पादकता बढ़ाने और कर्मचारियों की प्रशासनिक कार्यालयों से बिक्री भूमिकाओं में तैनाती पर भी विशेष बल दिया जा रहा है।

एमएसएमई के लिए आत्मनिर्भर भारत पैकेज द्वारा उपलब्ध अवसरों के अनुरूप, बैंक ने सूक्ष्म बाजारों में मूल्यवर्धित सेवाएं देने के लिए वित्तीय समावेशन और सूक्ष्म बाजार वर्टिकल बनाया है। एसएमई खंड के लिए कैश फ्लो बेस्ड लेंडिंग मॉडल्स का इस्तेमाल किया जाएगा, जिससे शुरू में ही चुकौती में चूक के मामलों में कमी लाई जा सकेगी। इसके अलावा वैयक्तिक खंड और कम मूल्य वाले एसएमई ऋणों में हामीदारी के लिए आधुनिकतम एनालिटिक्स आधारित मॉडल पर भी विचार किया जा रहा है।

महामारी ने हमारे ग्राहकों की पसंद बदल दी है। यह हमारे लिए एक बड़ा अवसर है, क्योंकि अब बैंकिंग लेनदेन करने के लिए डिजिटल चैनलों को अपनाने की अधिक स्वीकार्यता है। बैंक योनो का भी विस्तार करेगा और अगले छह महीने में उपयोगकर्ता पंजीकरण को दोगुना करने का लक्ष्य निर्धारित किया है और होम लोन, पूर्व-अनुमोदित कार ऋण और वैयक्तिक खंड के स्वर्ण ऋण जैसे नए उत्पादों की पेशकश करके इस माध्यम को और मजबूत करेगा।

घर से काम करने की व्यवस्था की वैश्विक स्वीकार्यता को देखते हुए, बैंक घर से काम करने की अपनी मौजूदा नीति के तहत कहीं से भी काम करने की सुविधा देने पर भी विचार कर रहा है। दूर से प्रशासनिक कार्य करने के लिए उत्पादकता उपकरण और प्रौद्योगिकी पहले से ही मौजूद हैं। इसके अलावा, कहीं से भी काम करने की सुविधा से जहाँ एक ओर आने जाने में लगने वाले समय का ग्राहकों को बेहतर सेवाएं देने में उपयोग हो पाएगा वहीं इससे बेहतर कार्य जीवन संतुलन सुनिश्चित करने में भी मदद मिलेगी। कहीं से भी काम करने की सुविधा विदेश स्थित 19 कार्यालयों में शुरू की जा चुकी है और जल्द ही घरेलू संचालन को भी इसमें शामिल कर लिया जाएगा। इससे स्टाफ सदस्यों के लिए बेहतर प्रेरणा और उत्पादकता सुनिश्चित करने के अलावा बैंक की परिचालन लागत भी कम होने की उम्मीद है।

कुल मिलाकर, आर्थिक क्षेत्र की विपरीत परिस्थितियों के बावजूद, बैंक कोविद-19 महामारी से उत्पन्न चुनौतियों से निपटने के लिए अच्छी तरह से तैयार है। मैं पूर्णतया आशान्वित हूँ कि वित्त वर्ष 20 की दमदार उपलब्धियां वित्त वर्ष 21 में भी जारी रहेंगी।

आपका शुभचिंतक,

(रजनीश कुमार)