III. प्रमुख पारिचालन

1. खुदरा एवं डिजिटल बैंकिंग समूह

खुदरा एवं डिजिटल बैंकिंग समूह आपके बैंक का सबसे बड़ा व्यवसाय वर्टिकल है, जिसका हिस्सा 31 मार्च 2020 तक, कुल घरेलू जमाओं का 94.31% और कुल घरेलू अग्रिमों का 58.14% है । इस समूह में आठ कार्यनीतिक व्यवसाय इकाइयां शामिल हैं, जो व्यवसाय के साथ-साथ अन्य पहलों के लिए देश भर में सबसे बड़ा शाखा नेटवर्क चलाती हैं। आपका बैंक अपनी सभी शाखाओं में विनम्र और सुंदर परिधानों से शोभित स्टाफ सदस्यों के साथ-साथ स्वच्छ और सुव्यवस्थित परिवेश के साथ एक मनभावन माहौल प्रदान करने के लिए निरंतर प्रयास कर रहा है। ग्राहकों की विशेष रूप से युवा आबादी की, निरंतर बदलती प्राथमिकताओं और बढ़ती ग्राहक सुविधाओं पर अधिक ध्यान केंद्रित करने के चलते खुदरा बैंकिंग परिदृश्य बदल रहा है।

आपके बैंक का ग्राहक आधार देश भर में निरंतर बढ़ रहा है, जिससे जमा राशि जुटाने के साथ-साथ अनुकूलित ऋण प्रदान करने, दोनों मामलों में, खुदरा बैंकिंग आपके बैंक का सबसे महत्वपूर्ण खंड बन रहा है। आपका बैंक देश का सबसे बड़ा होम लोन प्रदाता है और शिक्षा ऋण का सबसे बड़ा संवितरणकर्ता है, जो समाज सेवा में उसकी दृढ़ प्रतिबद्धता को दर्शाता है। पीएसबी लोन इन 59 मिनट पोर्टल के माध्यम से आपका बैंक अब होम लोन, कार लोन और पर्सनल लोन भी प्रदान कर रहा है।

आपका बैंक प्रौद्योगिकी-चालित नवोन्मेषों की एक सतत धारा के साथ डिजिटल बैंकिंग डोमेन में सबसे आगे बना हुआ है। इसमें एक मल्टी-चैनल डेलीवरी मॉडल है, जो अपने ग्राहकों को किसी भी समय और किसी भी स्थान पर इन लेनदेनों के संचालन में व्यापक विकल्प प्रदान करता है। वित्त वर्ष 2020 में, आपके बैंक ने अपनी शाखाओं सहित विभिन्न चैनलों- डिजिटल, मोबाइल, एटीएम, इंटरनेट, सोशल मीडिया में अपने उत्पादों को बढ़ाया है।

खुदरा ग्राहकों के लिए अग्रणी (फ्लैगशिप) डिजिटल ऐप 'YONO' ने आज तक 46.4+ मिलियन डाउनलोड और लगभग 21+ मिलियन पंजीकरण के साथ कई मील के पत्थर पार किए हैं और 31+ उत्पादों के साथ "लाइफ स्टाइल एंड बैंकिंग" अनुभव तथा 5 जेवी भागीदारों की 40+ से अधिक सेवाएं, दोनों प्रदान करता है।

आपका बैंक सभी स्तरों पर वर्धित जोखिम जागरूकता का माहौल बनाने के लिए प्रतिबद्ध है। विभिन्न जोखिमों को रोकने या कम करने के लिए साइबर सुरक्षा उपायों सहित उपयुक्त सुरक्षा उपायों का लगातार उन्नयन भी इसका उद्देश्य है। एटीएम से जुड़ी धोखाधड़ी की घटनाओं पर अंकुश लगाने के लिए आपके बैंक ने ओटीपी आधारित एटीएम कैश आहरण सुविधा शुरू की है।

क. वैयक्तिक बैंकिंग

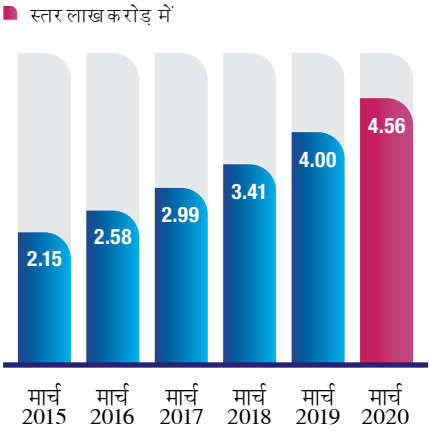
1. आवास ऋण

माननीया केंद्रीय वित्त मंत्री, श्रीमती निर्मला सीतारमण द्वारा बैंक को आवास ऋण श्रेणी में वर्ष के प्रतिष्ठित 'एफ़्रई इंडियाज बेस्ट बैंक अवार्ड्स' से सम्मानित किया गया, और इस तरह आपके बैंक ने 'देश का सर्वश्रेष्ठ और सबसे बड़ा गृह ऋण प्रदाता' बनकर अपनी झोली में एक और बड़ी उपलब्धि हासिल की है। बैंक ने 2018-19 के लिए 'सीएनबीसी 13वें रियल एस्टेट अवार्ड्स' में सर्वश्रेष्ठ गृह ऋण प्रदाता की ट्राफी भी जीती है। निस्संदेह, इन उपलब्धियों और सफलताओं के पीछे हमारे सभी हितधारकों का अमूल्य योगदान है।

गृह ऋण में, आपका बैंक सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के बीच (31 मार्च 2020 को) 30.62% की बाज़ार हिस्सेदारी के साथ बाज़ार का अगुआ बना हुआ है। बैंक के कुल घरेलू अग्रिम में, इस समय गृह ऋण व्यवसाय की प्रभावी हिस्सेदारी 22.66% है।

कुल गृह ऋण पोर्टफ़ोलियो में किफ़ायती आवास खंड का हिस्सा 62.30% है, जबकि पीएसएल (प्राथमिकता क्षेत्र ऋण) की हिस्सेदारी 35.03% है। इसके अलावा, परिसंपत्तियों की गुणवत्ता बनाए रखने के लिए पूरे साल लगातार मेहनत और प्रयास किए गए हैं, जिसके फलस्वरूप सकल एनपीए को रोका जा सका।

लैंडमार्क:



पिछले कुछ वर्षों में आवास ऋण का पोर्टफ़ोलियो

वर्ष 2019-20 वास्तव में देश भर में रियल एस्टेट के क्षेत्र में बाज़ार की बदलती भावनाओं के साथ तालमेल बनाए रखने के लिए बैंक द्वारा शुरू किए गए कई नवाचारों और पहलों के साथ घटनाओं से भरा हुआ साल रहा है

(अप्रत्याशित कोविड-19 महामारी और राष्ट्रव्यापी संकट/सख्त लॉक-डाउन उपायों के चलते इसमें मार्च 2020 को शामिल नहीं किया गया है):

रेपो दर से आवास ऋण को लिंक करना - आवास ऋण के ग्राहकों का भरोसा बढ़ाने की दिशा में एक ऐतिहासिक कदम उठाते हुए, आपके बैंक ने 01.07.2019 से आरबीआई की रेपो दर से आवास ऋण की ब्याज दरों को जोड़ने का निर्णय लिया, जिसने हमारे सभी हितधारकों के बीच सकारात्मक उम्मीदें पैदा की हैं। आपका बैंक ऐसा करने वाला पहला बैंक है। अब, एसबीआई नए ग्राहकों के साथ-साथ मौजूदा ग्राहकों के लिए ईबीएलआर (एक्सटर्नल बेंचमार्क लेंडिंग रेट) व्यवस्था के तहत रेपो दर से लिंक कर सभी आवास ऋण उत्पादों की पेशकश करता है।

सीएनए के रूप में नियुक्ति - वर्ष की एक और उल्लेखनीय उपलब्धि यह रही कि आपका बैंक देश का एकमात्र ऐसा बैंक हो गया है, जिसे हमारे अपने उधारकर्ताओं के लिए प्रधानमंत्री आवास योजना (शहरी) की सब्सिडी के तेज निपटारे के लिए आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय द्वारा सीएनए (केंद्रीय नोडल एजेंसी) का कार्यभार सौंपा गया है। अन्य सभी बैंकों के लिए, एनएचबी और हुडको ही सीएनए के रूप में कार्य करते हैं। सीएनए के रूप में, आपके बैंक ने वित्त वर्ष के दौरान 1,938 करोड़ रुपए की प्रधानमंत्री आवास योजना (शहरी) की सब्सिडी राशि का भुगतान किया।

टाई-अप - वित्त वर्ष 2020 के दौरान बैंक ने इंडिया मॉर्टगेज गारंटी कारपोरेशन (आईएमजीसी) के साथ टाई-अप किया, यह राष्ट्रीय आवास बैंक (एनएचबी), जेनवर्थ इंक इंटरनेशनल फाइनेंस कारपोरेशन और एशियाई विकास बैंक का एक संयुक्त उद्यम है, जो कुछ ग्राहक खंडों द्वारा ऋण-अदायगी में चूक के खिलाफ बैंक को मॉर्टगेज डिफ़ॉल्ट गारंटी प्रदान करता है।

डिजिटल यात्रा - बैंक की डिजिटल यात्रा अनवरत रूप से जारी है। ग्राहकों की सुविधा के लिए कई डिजिटल पहल शुरू करने में आपके बैंक की महत्वपूर्ण भूमिका रही है। योनो, बैंक की ऐसी ही एक महत्वाकांक्षी परियोजना है, जहाँ आक्रामक रूप से आवास ऋण की भी मार्केटिंग की जा रही है, और बड़े पैमाने पर व्यवसाय हासिल करने के लिए इसका फायदा उठाया जा रहा है। हमने बैंक के आधिकारिक फेसबुक पेज, ट्विटर हैंडल और अन्य डिजिटल प्लेटफॉर्म जैसे कि इंस्टाग्राम, लिंक्डइन की मदद से सोशल मीडिया पर आवास ऋण के लिए विभिन्न मार्केटिंग अवसरों का पता लगाया है। इसके अलावा, फ़ाइनेंशियल एग्रीगेटर और प्रॉपर्टी सर्च साइटों, सर्च इंजन, आदि के साथ करार कर डिजिटल मार्केटिंग में बड़ी पैठ बनाने की कोशिश की है।

ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाना - वर्तमान समय में हम ग्राहकों की आवास ऋण यात्रा को आनंदपूर्ण बनाने के लिए उत्पादों/सेवाओं की निर्बाध उपलब्धता सुनिश्चित करके अपनी विभिन्न गतिविधियों में ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने पर खासा ध्यान दे रहे हैं। हमने कुछ नई गतिविधियाँ शुरू की हैं, जैसे कि आवास ऋण के ग्राहकों के लिए सर्वसमाहित प्रोसेसिंग शुल्क लागू करना, हमारे सभी पैनलबद्ध अधिवक्ताओं, वैल्यूअरों, सत्यापन एजेंसियों को एक डिजिटल प्लेटफॉर्म पर जोड़ने के लिए वेंडर सत्यापन मॉड्यूल विकसित करना, जिससे दस्तावेजों/रिपोर्टों के तेजी से सत्यापन में मदद मिलेगी, और इस प्रकार पहले से कम समय में सेवा मिल पाएगी और निर्धारित समय-सीमा का पालन करने, डोर-स्टेप डिलीवरी, अधिक एफ़ओएस, सीपीसी/शाखा को मजबूत बनाने आदि के उद्देश्य से ग्राहकों से प्राप्त फीडबैक का विश्लेषण करने में मदद मिलेगी।

आवास ऋण के बाजार में तगड़ी प्रतिस्पर्धा देखी जा रही है, इसलिए हमारे सभी प्रयास स्थायी विकास पर जोर देते हुए एसबीआई को आवास ऋण के लिए 'ग्राहकों का सर्वप्रिय बैंक' बनाने की दिशा में निर्देशित हैं। आपके बैंक के पास आवास ऋण के 36 लाख प्रसन्न ग्राहक/खाते हैं, और हम हर दिन इसे बढ़ा रहे हैं।

2. ऑटो ऋण

आपका बैंक प्रतिस्पर्धी दरों पर ऑटो ऋण प्रदान कर और कार मालिकों को किफायती प्रस्ताव देकर अपने ग्राहकों के जीवन स्तर को उन्नत बनाने में मदद कर रहा है। चालू वर्ष के दौरान जहां उद्योग की बिक्री 19% से अधिक गिर गई है, वहीं बैंक ने स्थिति पर काबू पाने के लिए विभिन्न पहल की है। अब वर्तमान और बैंक के नए (एनटीबी) ग्राहकों के लिए विभिन्न उत्पाद कई चैनलों जैसे कि शाखा, योनो, डीलर, सीएलपी आदि के माध्यम से सभी प्रकार के वाहनों को कवर करने के लिए उपलब्ध हैं। योनो कार ऋण में ग्राहकों को ब्याज दर में 0.25% रियायत देकर एक अतिरिक्त सुविधा प्रदान की गई है। इससे आपके बैंक को अपने ऋण पोर्टफोलियो को बढ़ाने में सहायता मिली है और जो मार्च 19 के ₹ 71,884 करोड़ की तुलना में मार्च 2020 को ₹ 72,662 करोड़ के स्तर पर पहुंच गया है। ऑटो लोन में सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एएससीबी) में आपके बैंक का बाजार अंश वित्त वर्ष 2019 के 35.55% की तुलना में 31 मार्च 2020 में 32.93% रहा।

3. शिक्षा ऋण

मानव पूंजी के सृजन के लिए शिक्षा प्रमुख शर्त है, क्योंकि यह कुशल और उत्पादक मानव संसाधनों को विकसित करने में मदद करता है। शिक्षा ऋण के अंतर्गत ₹10 लाख तक के ऋण को प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र का ऋण माना जाता है। आपके बैंक को मार्च 19 के 30.55% की तुलना में मार्च 20 में बाजार अंश में 34.72% सुधार के साथ देश का सबसे बड़ा शिक्षा ऋण प्रदाता होने पर गर्व है। वर्ष के दौरान आपके बैंक ने 76,572 मेधावी छात्रों को ₹ 8,777 करोड़ आर्थिक सहायता प्रदान कर अपने सपनों को साकार करने में मदद की है। इसमें से 38% ऋण छात्राओं (मार्च 19 के 35% से अधिक) को प्रदान किए गए। शिक्षा ऋण के दायरे को व्यापक बनाने, गुणवत्तापूर्ण व्यवसाय सुनिश्चित करने और ग्राहकों की संतुष्टि में वृद्धि के लिए, आपके बैंक ने निम्नलिखित कदम उठाए हैं:

- स्कॉलरशीप ऋण योजना के अंतर्गत शिथिल मानदंडों और रियायती ब्याज दरों पर शिक्षा ऋण प्रदान करने के लिए शीर्ष प्रमुख और प्रतिष्ठित संस्थानों में से कुल 187 संस्थानों का चयन किया गया।
- विदेश में अध्ययन के लिए हमारे प्रमुख उत्पाद "ग्लोबल एड-वांटेज शिक्षा ऋण" के माध्यम से प्रवेश हेतु चुनिंदा शहरों में डोर-स्टेप सेवाएँ प्रदान कर सुधार किया गया था।
- ऋण आवेदनों की बेहतर ट्रैकिंग और ऋणों की शीघ्र मंजूरी देने के लिए, आपके बैंक के ऋण उत्पत्ति प्रणाली (एलओएस) को भारत सरकार के विद्या लक्ष्मी पोर्टल (वीएलपी) के साथ एकीकृत किया गया था।

4. वैयक्तिक ऋण

वैयक्तिक ऋण, प्रत्याभूत और अप्रत्याभूत दोनों आपके बैंक में सबसे लोकप्रिय उत्पादों में से हैं और आपका बैंक इस बाजार खंड में अग्रणी है। आपका बैंक वेतनभोगी वर्ग (सरकारी और निजी दोनों), पेंशनभोगियों और स्व-रोजगार/अन्य ग्राहकों की जरूरतों को आक्रामक रूप से पूरा कर रहा है। बैंक अब एसबीआई क्विक पर्सनल लोन (सीएलपी प्लेटफॉर्म) और एक्सप्रेस एलीट (ब्रांच चैनल) उत्पादों के माध्यम से अन्य बैंकों के वेतनभोगी ग्राहकों को ऋण दे रहा है। मार्च 2020 को वैयक्तिक ऋण पोर्टफोलियो 27.65% (₹ 42,491 करोड़) की वायटीडी वृद्धि के साथ 1,96,189 करोड़ रुपये के स्तर पर पहुंच गया। इस वृद्धि में अन्य उत्पादों के अलावा मूल रूप से प्रमुख उत्पाद एक्सप्रेस क्रेडिट (₹ 36,508 करोड़ - वायटीडी 34.80%) और पारंपरिक उत्पाद गोल्ड लोन (₹ 2,179 करोड़- वायटीडी 142%) का योगदान है। वित्तीय वर्ष के दौरान आपके बैंक ने 20 लाख से अधिक ग्राहकों को ₹ 90,000 करोड़ का ऋण प्रदान किया है, जिससे बाजार अंश में लगभग 33% का सुधार हुआ है।

बैंक ने एसबीआई के आवास ऋण ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए होम लोन जैसे आयकर लाभ के साथ एक नया "रियल्टी गोल्ड लोन" उत्पाद प्रस्तुत किया है। वैयक्तिक ऋण उत्पादों को अब शाखाओं, ओसीएएस (बैंक की वेबसाइट) और YONO जैसे कई चैनलों के माध्यम से वितरित किया जाता है।

ई-कॉमर्स खरीद के लिए उपभोक्ता वस्तु ऋण:

- ऑनलाइन इएमआई: आपका बैंक वास्तविक समय आधार पर पहले से चयनित ग्राहकों को फ्लिपकार्ट और अमेजन पोर्टल्स से ₹1 लाख तक की ऑनलाइन शॉपिंग के लिए इएमआई आधारित ऋण प्रदान करता है।
- पीओएस इएमआई: एसबीआई डेबिट कार्ड धारकों के पहले से चयनित समूह को अनुमोदित दुकानों से उपभोक्ता वस्तुओं की खरीद के लिए ₹1 लाख तक का इएमआई आधारित ऋण लेने का अधिकार है।
- 567676 पर SMS "DCEMI" भेजकर इएमआई ऋण पात्रता की जांच प्रारंभ की गई।

5. देयता और निवेश उत्पाद

आपके बैंक का कुल पी-डोमेस्टिक कासा जमा मार्च 19 के ₹ 9,16,442 करोड़ से बढ़कर मार्च 2020 तक ₹10,15,578 करोड़ हो गया है, जिसमें ₹99,136 करोड़ (10.82% वार्षिक) की वृद्धि दर्ज की गई है। मार्च 19 के 48.49% की तुलना में मार्च 2020 को पी-डोमेस्टिक पोर्टफोलियो के लिए कासा 48.28% पर है।

डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं:

आपके बैंक ने सभी ग्राहकों के लिए बैंकिंग को सरल बनाने के लिए देश भर में 50 केंद्रों पर संपर्क केंद्र और डोरस्टेप बैंकिंग एजेंटों के माध्यम से अपने खाते में जमा करने/स्वयं के खाते से निकाले गए नकदी की सुपुर्दगी, चेक बुक मांग पर्ची इकट्ठा करना, वसूली/समाशोधन के लिए चेक इकट्ठा करना और खाते के विवरण की सुपुर्दगी तथा मीयादी जमा सूचना की मूल बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं शुरू की हैं। इन सेवाओं को शीघ्र ही 100 केंद्रो तक विस्तारित किया जाएगा और अगले वित्तीय वर्ष में इसमें और वृद्धि की जाएगी।

6. वेतन पैकेज के लिए कॉर्पोरेट और संस्थागत गठबंधन

आपके बैंक ने इस वर्ष केएएम (प्रमुख लेखा प्रबंधक) के माध्यम से कॉर्पोरेट, रक्षा, रेलवे और राज्य सरकार के कर्मचारियों के लिए वेतन पैकेज खाते खोलने की दिशा में एक केंद्रित दृष्टिकोण रखा है, जो व्यक्तिगत सेवाओं के साथ डोरस्टेप खाता खोलने की सुविधा प्रदान करते हैं। मार्च 20 को कुल वेतन खाता ग्राहक आधार 154.22 लाख के स्तर पर पहुंच गया, जिसमें वर्तमान वित्त वर्ष के दौरान 5.44 लाख नए वेतन पैकेज ग्राहकों को जोड़ा गया था।

7. डिजिटल वैयक्तिक ऋण प्रस्ताव

उच्च लाभ मार्जिन के साथ पोर्टफोलियो वृद्धि के लिए कई प्लेटफार्मों पर उत्पादों की पेशकश करते समय, आपके बैंक ने ग्राहक के बैंकिंग की सरलता की सुविधा को ध्यान में रखा है और YONO के माध्यम से निम्नलिखित वेरिएंट्स की पेशकश की है,

i) पीएपीएल (पूर्व -अनुमोदित वैयक्तिक ऋण)

ii) पीएएक्ससी (पूर्व-अनुमोदित एक्सप्रेस क्रेडिट)

iii) पीएपीएनएल (पूर्व-अनुमोदित पेंशन ऋण)

iv) एक्सप्रेस क्रेडिट के लिए टॉप-अप इंस्टा क्रेडिट

v) पेंशन ऋण के लिए इंस्टा टॉप-अप

ग्राहक किसी मूर्त दस्तावेज और शाखा में गए बिना 24X7 आधार पर इस प्रस्ताव का लाभ उठा सकते हैं।

- 567676 पर SMS "PAPL" भेजकर पीपीएल ऋण पात्रता की जांच प्रारंभ की गई।
- बैंक सैद्धांतिक संस्वीकृति के साथ-साथ प्रस्तावों की सोर्सिंग के लिए YONO के साथ ही सीएलपी (भारत सरकार) प्लेटफार्मों का उपयोग कर रहा है ।

8. एनआरआई व्यवसाय

31 मार्च 2020 तक आपके बैंक में लगभग 37 लाख एनआरआई ग्राहक थे, जिन्हें भारत में 83 एनआरआई समर्पित शाखाओं, 32 देशों में हमारे विदेशी कार्यालयों, प्रतिनिधि बैंकों के रूप में 227 ग्लोबल बैंकों और विप्रेषण की सुविधा के लिए 55 एक्सचेंज हाउसों तथा छह बैंकों (मध्य-पूर्व में) के साथ गठबंधन के माध्यम से पूरा किया जा रहा है।

एसबीआई 22.23% (जनवरी 2020 तक) की बाजार हिस्सेदारी के साथ भारत के एनआरआई बैंकिंग स्पेस में अग्रणी भी है। एनआरआई डिपॉजिट बेस 22.03 अरब डॉलर (मार्च 2020 तक) है। दुनिया भर में फैले भारतवंशियों ने हमेशा हम पर अपार भरोसा जताया है, जिसके परिणामस्वरूप उनकी एक चौथाई जमाएं हमारे पास हैं।

आपके बैंक ने अपने एनआरआई ग्राहकों के लाभ के लिए वित्त वर्ष 2020 में निम्नलिखित उत्पादों/सेवाओं को प्रारंभ किया है:

- (एनआरई खातों से) 10.00 लाख रुपए या समकक्ष की दैनिक सीमा के साथ पांच अंतर्राष्ट्रीय मुद्राओं जैसे USD, EUR, GBP, SGD और AUD में इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से 209 विदेशी गंतव्यों के लिए लगभग-वास्तविक समय जावक प्रेषण सुविधा।
- खाते में बेहतर नियंत्रण और सुरक्षा के लिए ग्राहक अपनी आईएनबी एक्सेस को लॉक और अनलॉक कर सकते हैं। इंटरनेट बैंकिंग के लिए ओटीपी पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एसएमएस के अतिरिक्त पंजीकृत मेल आईडी के माध्यम से सुपुर्द किए जा सकते हैं।
- इंटरनेट बैंकिंग पर 5 साल की परिपक्वता के साथ वार्षिक 1.5 लाख रुपए तक एनआरआई (एनआरओ जमा) के लिए एसबीआई कर बचत योजना का उपयोग ग्राहक आयकर अधिनियम की धारा 80 सी के अंतर्गत कर लाभ प्राप्त करने के लिए कर सकते हैं।
- एफसीएनबी प्रीमियम जमा में न्यूनतम राशि घटाकर 10000 अमेरिकी डॉलर कर दी गई है और एनआरई सुकून (चालू खाता) को घटाकर 3000 रुपए कर दिया गया है।
- एनआरआई फैमिली कार्ड में रिचार्ज सीमा बढ़ाकर 1 लाख रुपए कर दी गई है, जो दुनिया में कहीं से भी कभी भी भारत में एक बार अपने प्रियजनों को पैसे भेजने का सबसे आसान और सबसे तेज तरीका है ।

9. कीमती धातु

सॉवरेन गोल्ड बांड:

भारत सरकार द्वारा वित्त वर्ष 2015-16 के दौरान निवेशकों के लिए मूर्त सोने के बजाय डिजिटल सोने को बढ़ावा देने के इरादे से सॉवरेन गोल्ड बॉन्ड स्कीम प्रारंभ की गई थी। वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान आपके बैंक ने एसजीबी के माध्यम से 647 किग्रा (243.91 करोड़ रुपए) जुटाए तथा आरंभ से अब तक 5,098 किग्रा (मूल्य ₹।561 करोड़) का कुल सोना जुटाया जा सका है।

गोल्ड मुद्रीकरण योजना:

भारत सरकार ने घरों और संस्थानों में निष्क्रिय पड़े सोने को जुटाने के उद्देश्य से वर्ष 2015-16 के दौरान गोल्ड मुद्रीकरण योजना (जीएमएस) आरंभ किया। आपका बैंक 2019-20 (चालू वर्ष) के दौरान 3,973 किलोग्राम की मात्रा में सोना जुटाकर कुल 13,212 किलोग्राम संचयी संग्रहण किया है।

अन्य स्वर्ण व्यवसाय:

आपका बैंक बुलियन बैंकिंग के क्षेत्र में एक प्राथमिक खिलाड़ी भी है। यह घरेलू और निर्यात उद्देश्यों के लिए सोने के गहनों के निर्माण में लगे स्वर्णकारों को धातु गोल्ड ऋण उपलब्ध कराता है। आपके बैंक ने वर्ष के दौरान 22,255 किलोग्राम की सीमा तक स्वर्णकारों को धातु गोल्ड ऋण प्रदान किया है। आपका बैंक स्वर्णकारों /व्यापारियों को थोक में सोना बेचने के कार्य से भी जुड़ा है। वर्ष के दौरान आपके बैंक ने "सोने की बिक्री" योजना के तहत 2,522 किलोग्राम की बिक्री की है।

10. वेल्थ मैनेजमेंट बिज़नेस

इस साल एसबीआई वेल्थ ने अपने ग्राहकों के बीच जोरदार उपस्थिति दर्ज कराते हुए प्रीमियम मार्केट खंड में गहरी पैठ बना ली है। आपके बैंक के वेल्थ मैनेजमेंट बिजनेस ने वित्त वर्ष के दौरान ग्राहकों को अपने साथ जोड़ने एवं एसेट्स अंडर मैनेजमेंट के मामले में बड़ी वृद्धि दर दर्ज की है। मार्च 2019 में हमारे ग्राहकों की संख्या 55,502 थी, जो मार्च 2020 में बढ़कर 132,354 हो गई और इसी अवधि के दौरान एयूएम की राशि ₹30,270 करोड़ से बढ़कर ₹109,061 करोड़ तक पहुंच गई।

आपके बैंक द्वारा वेल्थ मैनेजमेंट बिजनेस सर्विसेज में वर्ष के दौरान 19 नए केंद्र और 29 नए वेल्थ हब जोड़ते हुए अब कुल 63 केंद्रों पर 155 वेल्थ हब उपलब्ध हैं, जिसमें चार ई-वेल्थ सेंटर एवं एक ग्लोबल ई-वेल्थ सेंटर भी शामिल हैं। वेल्थ हब का प्रबंधन समर्पित रिलेशनशिप मैनेजर्स और इन्वेस्टमेंट ऑफिसर्स की एक टीम द्वारा किया जाता है, जिन्हें उत्पादों एवं बाज़ारों की गहरी जानकारी होती है। वेल्थ हब में परिचालन भूमिकाओं के लिए वेल्थ सर्विस मैनेजर्स और कस्टमर रिलेशनशिप एग्जिक्युटिव्स भी नियुक्त किए गए हैं।

खुला निवेश मंच, अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी और जोखिम प्रोफाइलिंग के आधार पर सही बिक्री दृष्टिकोण के साथ यह अपनी सेवाओं और सुविधाओं में विशिष्टता हासिल कर बैंक के ग्राहकों को सबसे अच्छा अनुभव प्रदान कर रहा है। एसबीआई वेल्थ ने अधिक से अधिक वेल्थ ग्राहकों को अपने साथ जोड़ने और उन्हें सेवा उपलब्ध कराने के लिए सभी वेल्थ हब, ई-वेल्थ केन्द्रों एवं ग्लोबल वेल्थ केंद्र में अधिक संख्या में संपर्क प्रबन्धकों की नियुक्ति की है। ई-वेल्थ केन्द्रों को अतिरिक्त समय के लिए खुला रखा जाता है और वॉइस एवं वीडियो के आधार पर लेनदेन की सुविधा से लैस किया गया है। ये सुविधाएं "एसबीआइ वेल्थ मोबाइल एप" सुविधा के अतिरिक्त हैं, जिसके माध्यम से ग्राहकों को सर्वोत्कृष्ट लेनदेन अनुभव कराया जाता है ।

आपके बैंक ने वर्तमान बाजार परिस्थितियों और निवेश के अवसरों पर प्रमुख शहरों में आकर्षक 'वार्षिक निवेश सम्मेलन' आयोजित किए, जिसे वित्तीय उद्योग के विशेषज्ञों द्वारा संबोधित किया गया। इन सम्मेलनों में मौजूदा और संभावित एसबीआई वेल्थ ग्राहकों ने अच्छी संख्या में भाग लिया।

यह वर्ष ग्राहक संपर्क बढ़ाने और सेवा की गुणवत्ता बढ़ाने पर केंद्रित था। आपके बैंक ने 'वेल्थ ऑफ रिलेशनशिप्स' मनाने के लिए 14 जनवरी को 'एसबीआई वेल्थ डे' मनाने का फैसला किया है।.

ख. एनी टाइम चैनल

ग. दिनांक को	एटीएम	कियोस्क	एडीडब्ल्यूएम	कुल
31 मार्च 2016	42,733	1,231	5,760	49,724
31 मार्च 2017	42,222	986	6,980	50,188
31 मार्च 2018*	51,616	#	7,925	59,541
31 मार्च 2019*	50,757	#	7,658	58,415
31 मार्च 2020*	45,279	#	13,270	58,555

क्योस्क बंद किए गए हैं और ये उपयोग में नहीं हैं। * विलय किया गया

1. एटीएम/एडीडब्ल्यूएमएस

31 मार्च 2020 को स्वचालित जमा एवं आहरण मशीन सहित 58,555 एटीएम के साथ आपके बैंक के पास विश्व का सबसे बड़ा एटीएम नेटवर्क है। 24 X 7 नकद जमा एवं आहरण की सुविधा प्रदान करने के लिए बैंक ने 13,270 एडीडब्ल्यूएम लगाए हैं।

आपके बैंक के लगभग 28% वित्तीय लेनदेन एटीएम/एडीडब्ल्यूएम के जरिए होते हैं। भारत के एटीएम के नेटवर्क में 28.35% (भारतीय रिज़र्व बैंक के आंकड़ों के अनुसार) बाजार हिस्से के साथ यह देश के कुल एटीएम लेनदेनों के 46.04% लेनदेन करता है। औसतन प्रति दिन 1.23 करोड़ से भी अधिक लेनदेन आपके बैंक के एटीएम नेटवर्क के जरिए होते हैं।

धोखाधड़ीकर्ताओं द्वारा आपके कार्डों की स्किमिंग, क्लोनिंग, चोरी के जरिए एटीएम नकद आहरणों की सुरक्षा को मजबूत करने के लिए 1 जनवरी 2020 से आपके बैंक ने रात 8 बजे से सुबह 8 बजे के बीच ₹10,000 से अधिक राशि के लेनदेनों के लिए ओटीपी आधारित नकद आहरण सुविधा शुरू की है।

एटीएम को और सुरक्षित बनाने के उद्देश्य से आपके बैंक ने मल्टी वेंडर सॉफ्टवेयर (एमवीएस) लगाए हैं, जिसमें अन्य सॉफ्टवेयर के अलावा बीआईओएस पासवर्ड लागू करना, यूएसबी पोर्ट को डिसेबल करना, अपग्रेड किया हुआ ऑपरेटिंग सिस्टम, ईएमवी कार्ड रीडर एवं एंटी-स्किमिंग उपकरण शामिल हैं।

एटीएम के साथ साथ ग्राहकों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए इलेक्ट्रोनिक निगरानी को बढ़ाया जा रहा है। आपके बैंक के लगभग 15,000 एटीएमों को इलेक्ट्रोनिक निगरानी के अंतर्गत शामिल किया है और अंततः सभी एटीएमों को ई-निगरानी के अंतर्गत ले आने की उम्मीद है।

2. स्वयं : बार कोड आधारित पासबुक प्रिंटिंग

वित्त वर्ष 2020 के दौरान आपके बैंक ने लगभग 3,700 स्वयं (बार कोड आधारित पासबुक प्रिंटिंग कियोस्क) लगाए हैं, जिससे नियोजित स्वयं की कुल संख्या 17,480 हो गई है। इन कियोस्कों का उपयोग कर ग्राहक बार कोड टेक्नोलोजी से अपने पासबुक स्वयं प्रिंट कर सकते हैं। स्वयं कियोस्कों पर प्रति माह 3.80 करोड़ से भी अधिक लेनदेन हो रहे हैं। इसके अलावा आपके बैंक ने "थ्रू द वॉल" स्वयं कियोस्कों के जरिए अधिक कार्य समय में पासबुक प्रिंटिंग की सुविधा दे रहा है।

3. ग्रीन चैनल काउंटर (जीसीसी)

आपके बैंक ने अपनी सभी रीटेल शाखाओं में जीसीसी लगाया है। जीसीसी से नकद आहरण, नकद जमा, भारतीय स्टेट बैंक में निधियों का अंतरण, शेष राशि की पूछताछ, ग्रीन पिन जनरेशन एवं पिन चेंज, मिनी स्टेटमेंट जैसी सेवाएँ दी जा रही हैं। औसतन प्रति दिन जीसीसी के जरिए 6 लाख लेनदेन किए जाते हैं।

4. ग्रीन रेमिट कार्ड (जीआरसी)

विशेष रूप से प्रवासी जमाकर्ताओं के लिए उपयोगी जीआरसी एक कार्ड है, जिसके जरिए भारतीय स्टेट बैंक के निर्दिष्ट खाते को जीसीसी, सीडीएम एवं एडीडब्ल्यूएम के इस्तेमाल से कोई भी धन भेज सकता है। औसतन प्रति दिन जीआरसी के जरिए 1 लाख लेनदेन किए जाते हैं।

5. मोबाइल पर बैंकिंग

योनो लाइट: रीटेल ग्राहकों के लिए आपके बैंक के मोबाइल बैंकिंग एप के इस समय 162 लाख यूजर हैं और यह इस समय अँग्रेजी के अलावा 9 क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है। इससे अन्य सुविधाओं के अलावा अंतरा बैंक एवं अंतर बैंक निधि अंतरण (एनईएफटी/आरटीजीएस/आईएमपीएस/यूपीआई), अचल जमाराशि खाता खोलने, ई-एमओडी खाते खोलने तथा लाभार्थियों को जोड़ने अथवा मेनेज करने जैसी सुविधाएं मिलती हैं। इसमें आधार लिंकिंग, ई-स्टेटमेंट सबस्क्रिप्शन/डाउनलोड, चेक अनुदेशों को रोकने/वापस लेने जैसी अतिरिक्त मूल्य योजित सेवाओं तथा स्रोत पर कर कटौती छूट के लिए ऑनलाइन पर फार्म 15जी/15एच प्रस्तुत एवं कई अन्य सुविधाएं उपलब्ध हैं। एटीएम कार्ड अथवा डेबिट कार्ड खोने के भय के बिना संवर्धित ग्राहक अनुभव के लिए अद्वितीय कार्ड रहित नकद आहरण सुविधा योनो कैश पर उपलब्ध है। ग्राहक अब इस एप के जरिए ऑनलाइन पर पीपीएफ खाता खोल सकते हैं।

एसबीआई एनीवेर कॉरपोरेट: यह मालिकाना संस्थाओं के लिए आपके बैंक का मोबाइल बैंकिंग एप है, जो व्यवसायों को अन्य सुविधाओं के साथ साथ बैंकों के बीच निधियाँ अंतरित करने, अचल जमा खाते खोलने एवं परिचालित करने, कर्मचारी भविष्य निधि कार्यालय को भुगतान करने, खाता विवरण देखने, लेनदेन शेड्यूल करने एवं रीचार्ज/बिल भुगतान की सुविधा देता है। इसके अलावा यह अन्य सुविधाओं के साथ साथ बहुविध प्रयोक्ता वाले बड़ी कॉरपोरेट संस्थाओं को खातों का परिचालन करने, एनईएफटी/आरटीजीएस के जरिए निधियों का अंतरण करने, बिल भुगतान/आपूर्तिकर्ता भुगतान करने, ई-चेक/ई-एसटीडीआर प्राधिकृत करने, अचल जमाराशि खाते खोलने एवं परिचालित करने की सुविधा देता है।

168 लाख से भी अधिक पंजीकृत प्रयोक्ताओं के साथ मोबाइल बैंकिंग चैनल ने मार्च 2020 तक ₹ 9,74,434.61 करोड़ रुपए के मूल्य के 13.82 करोड़ लेनदेन प्रोसेस किए हैं। डिजिटल चैनलों से किए जाने वाले निधि अंतरण अब निशुल्क हैं।

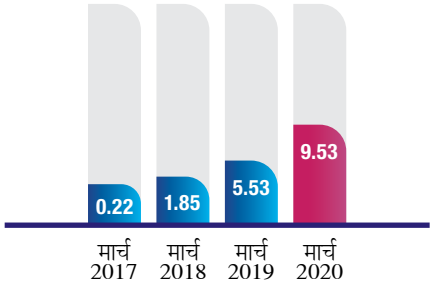
6. एसबीआई पे (भीम)

आपके बैंक का यूनिफ़ाइड पेमेंट्स इंटरफेस आधारित एप अंतर-परिचालनीय उत्पाद है, जो वेर्चुअल पेमेंट एड्रेस (वीपीए), बैंक खाता नंबर एवं आईएफएससी एवं क्यूआर कोड स्कैनिंग के उपयोग से विभिन्न बैंक खातों के बीच निधियों के अंतरण की सुविधा प्रदान करता है। 824 लाख से अधिक प्रयोक्ताओं ने पंजीकरण कराया है और यूपीआई की सेवाएँ प्राप्त कर रहे हैं। इसके कारण एसबीआई यूपीआई चैनल के जरिए ₹ 7.31 लाख करोड़ से भी अधिक मूल्य के 333 करोड़ से भी अधिक लेनदेन किए गए। साथ ही प्रयोक्ताओं को भीम एसबीआई पे के जरिए बिल भुगतान करने, यात्रा की बुकिंग करने और खाना ऑर्डर करने की सुविधा मिलती है, जिससे यह आल इन वन यूपीआई एप बन गया है। कोविद-19 संकट के दौरान पीएम केर्स फंड तथा मुख्यमंत्री राहत निधि के लिए दान देने की सुविधा भी इस एप पर दी गई है। आपके बैंक ने तत्काल यूपीआई क्यूआर कोड सुविधा के साथ अपनी शाखाओं के जरिए झंझटमुक्त एवं त्वरित मर्चेन्ट ऑनबोर्डिंग इंटरफेस उपलब्ध कराया है। वित्त वर्ष 2020 की अंतिम तिमाही में 3 लाख से भी ज्यादा व्यापारियों को यूपीआई क्यूआर कोड सफलतापूर्वक आबंटित किए गए।

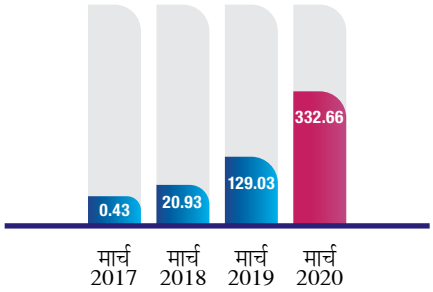
अन्य के अलावा गूगल एवं व्हाट्सएप जैसी बड़ी बहुराष्ट्रीय कंपनियों ने कम नकद भारत के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए डिजिटल पेमेंट्स बैंडवैगन को लागू किया है। भारतीय स्टेट बैंक ने यूपीआई मल्टी बैंक इंटग्रेशन मॉडल के तहत गूगल इंडिया के एप-गूगल पे प्रयोक्ताओं को यूपीआई सेवाएँ प्रदान करने के लिए गूगल इंडिया के साथ भागीदारी की है। इसके परिणामस्वरूप 31 मार्च 2020 तक 662 लाख से अधिक गूगल पे प्रयोक्ताओं ने अपने बैंक खातों को अपने @OKSBI हैंडल के साथ जोड़ दिया है।

निष्पादन विशेषताएँ

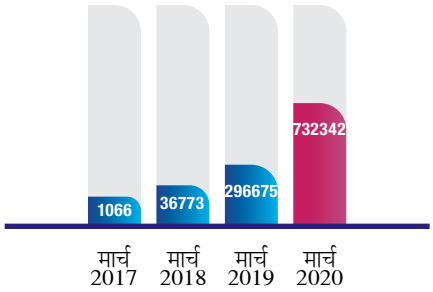
प्रयोक्ताओं की संख्या (करोड़ में)



मात्रा (करोड़ में)



मूल्य (करोड़ में)



एसबीआई ईपे-आपके बैंक का पेमेंट एग्रीगेटर

मार्च 2014 में शुरू किया गया एसबीआई ई-पे भारत का पहला और एकमात्र बैंक आधारित पेमेंट एग्रीगेटर है। सही अर्थों में एसबीआई ई-पे मर्चेन्टों के लिए बैंक के विशाल ग्राहक आधार को खरीदने का मंच है और यह मर्चेंट के ऑनलाइन ग्राहकों को कई प्रकार के ऑनलाइन भुगतान विकल्प देता है। पिछले वर्ष के दौरान एसबीआई ई-पे को असाधारण वृद्धि हासिल हुई, जिसके परिणामस्वरूप ऑन-बोर्ड किए गए मर्चेन्टों की संख्या वित्त वर्ष 2019 के 225 से बढ़कर वित्त वर्ष 2020 में 341 हुई। इसके अलावा, आपके बैंक ने अपने ऑनलाइन भुगतान उत्पादों में पाँच नए चैनल जोड़ दिए हैं यथा चेक/अंतरण चैनल, पेटीएम एवं कॉसमोस, एक्सिस बैंक एवं आईसीआईसीआई कॉरपोरेट बैंक के इंटरनेट बैंकिंग के साथ सीधा समेकन। आपका बैंक भर्ती/सम्मेलन/विश्वविद्यालयों तथा टीएसपी हेतु कॉमन पोर्टल के साथ भी समेकित हुआ है। इसके कारण वित्त वर्ष 2019-20 में लेनदेनों की संख्या में 58% की वर्षानुवर्ष वृद्धि हुई। एसबीआई ई-पे को वित्त वर्ष 2020 में 60.70 करोड़ रुपए की कुल आय मिली, जो वर्ष 2019 की आय की तुलना में 22% से भी अधिक वर्षानुवर्ष वृद्धि है।

7. डिजिटल बैंकिंग

भारत में डिजिटल भुगतान क्षेत्र तेजी से विकसित होता जा रहा है। भारतीय स्टेट बैंक अर्थव्यवस्था का डिजिटलीकरण करके नए भारत के निर्माण को गति देने में जोरदार योगदान दे रहा है। भारत सरकार भी देश को कम नकदी वाली अर्थव्यवस्था बनाने पर जोर दे रही है। इसे देखते हुए आपका बैंक भी देश के कोने कोने में अपने बैंकिंग कारोबार में डिजिटलीकरण का विस्तार कर रहा है।

योनो: खुदरा ग्राहकों के लिए 24 नवंबर 2017 को प्रमुख डिजिटल ऐप 'योनो' शुरू किया गया था और तब से योनो ने कई मील के पत्थर पार कर लिए हैं। योनो, वित्तीय सुपर बाजार पर उपलब्ध 31 से अधिक उत्पादों, 5 जेवी भागीदारों (एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस, एसबीआई कार्ड, एसबीआई कैप प्रतिभूतियां, एसबीआई जनरल इंश्योरेंस और एसबीआई म्युचुअल फंड) की 40 से अधिक से अधिक सेवाओं और बी 2 सी मार्केट प्लेस प्लेटफॉर्म पर 21 श्रेणियों में उपलब्ध 80 से अधिक मर्चेंट भागीदारों के साथ "लाइफ स्टाइल और बैंकिंग" अनुभव प्रदान करता है।

वित्तीय वर्ष 2019-20 के दौरान, हमने योनो को व्यापार में उच्चतर जुड़ाव और विकास के साथ योनो को अपनाने में महत्वपूर्ण गति प्राप्त की है। वर्ष के दौरान हासिल की गई मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं :

मार्च 2020 को योनो के प्रमुख प्रदर्शन की एक झलक :

- **एप्लिकेशन को अपनाना** : मार्च 2020 तक 15000 प्रतिदिन के औसत से दैनिक पंजीकरण में 70000 की वृद्धि हुई और पंजीकृत उपयोगकर्ताओं की कुल संख्या 7.75 मिलियन से बढ़कर 21.2 मिलियन हो गई। योनो ने 31 मार्च 2020 तक 46.4 मिलियन से अधिक डाउनलोड प्राप्त किए हैं।
- **उपयोगकर्ता जुड़ाव** : औसतन 3 मिलियन (2018-19 में औसत 1 मिलियन) के साथ 6 मिलियन लॉगिन प्रतिदिन की उच्च मात्रा प्राप्त हुई। एंड्रॉइड पर ऐप की रेटिंग 4.09 और आईओएस पर 2.8 है।
- **ग्राहक ऑन बोर्डिंग** : हमने देखा कि प्रतिदिन खोले गए 21,000 डिजिटल खातों के साथ नए ग्राहकों के शामिल होने में महत्वपूर्ण तेजी आई है। यह तेजी, बैंक द्वारा खोले जा रहे सभी पात्र खातों के 65% से अधिक है। वित्तीय वर्ष 2019-20 के दौरान 43.5 लाख खाते, (लॉन्च के बाद से 71.43 लाख) डिजिटल खाते खोले गए। योनो के माध्यम से खोले गए बचत बैंक खातों में रुपये 7,859 करोड़ राशि एकत्र की गई। लगभग, 90% शाखाएँ अब योनो सक्रिय है (कम से कम 1 खाता योनो के माध्यम से खोला गया है)।
- **डिजिटल उधार:** योनो सबसे तेजी से बढ़ने वाला और व्यक्तिगत ऋण के लिए एक प्रमुख चैनल है। वर्ष में 7.34 लाख ऋण संवितरण के साथ ₹9,694 करोड़ मूल्य के पीएपीएल संवितरण देखे गए (संचयी बही आकार रुपए 13,797 करोड़)। 675 करोड़ रुपये के कार ऋण के लिए वित्तीय स्वीकृति। बैंक के लिए 830 करोड़ रुपये से अधिक आय का सृजन। 2019-20 के दौरान प्रभावी गृह ऋण लीड रूपांतरण, मार्च 2019 को 2% की तुलना में 9% है।
- **ऑनलाइन मार्केट प्लेस** : 80 से अधिक मर्चेंट भागीदार बी 2 सी मार्केट प्लेस प्लेटफॉर्म पर 21 श्रेणियों में उपलब्ध हैं, जो कि जीएमवी सृजित रुपये 320 करोड़ के साक्षी है (वित्तीय वर्ष 2019 से 6 गुना अधिक)।
- **क्रॉस सेलिंग:** गैर-बैंकिंग वित्तीय सेवा उत्पाद सूट यानी बीमा, म्यूचुअल फंड आदि मासिक आधार पर सभी उच्च स्तरों को प्राप्त कर रहे हैं। वित्तीय वर्ष 2020 में योनो के माध्यम से बैंक ने 19 करोड़ रुपये की समग्र कमीशन आय अर्जित की। वर्ष के दौरान 1.6 लाख एसबीआई क्रेडिट कार्ड योनो के माध्यम से बांटे गए थे। सकल एसबीआई म्यूचुअल फंड निवेश 600 करोड़ रुपये रहा। वर्ष के दौरान 10.19 करोड़ रुपये का जीवन बीमा प्रीमियम और 13.75 करोड़ रुपये का सामान्य बीमा प्रीमियम प्राप्त किया गया।
- **'योनो कैश':** मार्च 2019 में 'योनो कैश प्वॉइंट्स' (एटीएम) में कार्ड रहित, कागज रहित आहरण पैन इंडिया पर रोल आउट किया। एक दिन में अधिकतम 1.94 लाख लेनदेन के साथ वर्ष के दौरान 8.8 मिलियन योनो कैश लेनदेन किए गए। अभिनव योनो कैश सुविधा देश भर में लगभग

2,97,369 ग्राहक टच प्वाइंट पर कार्ड रहित, तेज, सुविधाजनक और सुरक्षित नकदी निकासी सुविधा प्रदान करती है (एटीएम - 56,384, पीओएस - 1,93,556, सीएसपी - 47,429)।

- **योनो कृषि :** जुलाई 2019 में शुरू किया गया योनो कृषि हमारे किसानों की प्रगति में डिजिटल भागीदार होगा। योनो कृषि के चार प्रमुख उत्पाद हैं- खाता, बचत, मित्रा एवं मंडी खंड। खाता खंड सातों दिन चौबीसों घंटों ऑनलाइन आवेदन उपलब्ध करने के साथ कृषि ऋण समाधान की पूर्ति करता है। बचत किसानों की निवेश एवं बीमा जरूरतों का फाईनेंशियल सूपर स्टोर है। बटन क्लिक करने पर मित्रा उत्कृष्ट कृषि सलाहकार सेवाएँ प्रदान करता है। मंडी कृषि निविष्टियों एवं उपकरणों की खरीद का ऑनलाइन बाजार है। योनो कृषि को बिजनेस टुडे द्वारा शीर्ष बैंकों की सूची में सर्वश्रेष्ठ नवाचारों में से एक के रूप में सूचीबद्ध किया गया। यह सुविधा अंग्रेजी के अलावा 10 क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है। जुलाई 2019 को शुरू होने के बाद से 4.78 लाख से अधिक कृषि स्वर्ण ऋण (रुपये 5944 करोड़) योनो कृषि के माध्यम से मंजूर किए गए। जुलाई 2019 में किसान की बैंकिंग जरूरतों और कृषि संबंधी इनपुट, बीमा, निवेश, सलाहकार सेवाओं आदि से परे बैंकिंग की जरूरतों को पूरा करने के उद्देश्य से शुरू किया गया। इसकी 56% शाखाएँ हैं योनो कृषि स्वर्ण ऋण के लिए सक्रिय हैं। योनो कृषि पर ग्राहक की बढ़त 40.59 लाख, 4.2 लाख मित्रा खंड पर और 5.72 लाख मंडी खंड पर थी। पाइप लाइन में प्रमुख उत्पाद केसीसी एप्लीकेशन, केसीसी नवीनीकरण, पूर्व-अनुमोदित कृषि ऋण हैं।

कुल मिलाकर, वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान योनो ने देनदारियों के पक्ष में 2.6 गुना (डिजिटल खातों में 27 लाख से बढ़कर 70 लाख) की कुल वृद्धि हासिल की है, परिसंपत्तियों के पक्ष में 2.8 गुना वृद्धि हुई (डिजिटल ऋण बही का आकार 3400 करोड़ से बढ़कर 9600 करोड़ हो गया है।) और जेवी उत्पादों के क्रॉस-सेलिंग के माध्यम से कमीशन आय (2.7 करोड़ रुपये से 19 करोड़ रुपये) में वृद्धि हुई।

डेबिट कार्ड: भारतीय स्टेट बैंक ने ग्राहकों द्वारा एटीएम (नकद आहरणों के लिए) के बजाय प्वाइंट ऑफ सेल्स टर्मिनल/ई-वाणिज्य वेबसाइटों पर डेबिट कार्ड के इस्तेमाल पर ध्यान केंद्रित किया है। कार्ड धारकों द्वारा नकद की तुलना में डिजिटल लेनदेनों का प्रतिशत 21.99 प्रतिशत से बढ़कर 38.10 प्रतिशत हो गया है। प्वाइंट ऑफ सेल्स/ई-वाणिज्य पर एक दिन में किया गया अत्यधिक खर्च धनतेरस (25.10.2019 को) के दिन 1,208 करोड़ रुपए रहा।

आपके बैंक ने डेबिट कार्ड के मामले में एनसीएमसी अनुपालक रुपे कार्ड, रुपे जेसीबी (अंतर्राष्ट्रीय सुविधा हेतु), भूटान में रुपे कार्ड तथा प्रीमियर ग्राहकों के लिए मास्टरकार्ड वर्ल्ड शुरू करने जैसी कई नवोन्मेषन सुविधाएं शुरू की हैं। सह-ब्रांड वाले डेबिट कार्ड के मामले में आपके बैंक ने ईंधन संबंधी लेनदेनों को डिजिटल करने के लिए एसबीआई आईओसीएल सह ब्रांड डेबिट कार्ड शुरू किया है और सह-ब्रांड वाले डेबिट कार्ड शुरू करने के लिए मदुरै कामराज विश्वविद्यालय के साथ गठजोड़ किया है।

अपने ग्राहकों की सुरक्षा ही हमारा लक्ष्य है और आपके डेबिट कार्ड लेनदेनों को सुरक्षित करने के लिए आपके बैंक ने इंटरनेट बैंकिंग, योनो एवं योनो लाइट तथा एसबीआई क्विक ऐप आदि के जरिए अंतर्राष्ट्रीय/देशी/एटीएम/ प्वाइंट ऑफ सेल्स एवं ई-वाणिज्य लेनदेनों को करने और बंद करने के लिए स्विच ऑन/ऑफ सुविधा प्रदान की है।

इन पहलों के कारण डेबिट कार्ड पर किए गए व्यय में अपने हिस्से की दृष्टि से भारतीय स्टेट बैंक बाजार अग्रणी बन गया है। 31 मार्च 2020 को बैंक का हिस्सा अत्यधिक 29.35% रहा। 31 मार्च 2020 तक सक्रिय रूप से इस्तेमाल किए जाने वाले लगभग 27.81 करोड़ डेबिट कार्डों के साथ भारतीय स्टेट बैंक देश में डेबिट कार्ड जारी करने के मामले में अभी भी अग्रणी है।

स्टेट बैंक विदेशी यात्रा कार्ड: स्टेट बैंक विदेशी यात्रा कार्ड (एसबीएफटीसी) चिप आधारित ईएमवी अनुरूप प्री-पेड कार्ड है, जो विदेशी यात्रियों को सुरक्षा एवं सुविधा प्रदान करता है (यह भारत, नेपाल एवं भूटान को छोड़कर विश्वभर में वैध)।

वीजा पर यह कार्ड 8 मुद्राओं यथा अमरीकी डॉलर, पाउंड स्टर्लिंग, यूरो, कनाडा डॉलर, आस्ट्रेलिया डॉलर, जापानी येन, सऊदी अरब रियाल एवं सिंगापुर डॉलर में एकल मुद्रा कार्ड के रूप में उपलब्ध है। मास्टरकार्ड पर यह कार्ड 7 मुद्राओं यथा अमरीकी डॉलर, पाउंड स्टर्लिंग, यूरो, कनाडा डॉलर, आस्ट्रेलिया डॉलर, सिंगापुर डॉलर एवं यूएई दिरहम में बहु-मुद्रा कार्ड के रूप में उपलब्ध है। कॉरपोरेट ग्राहकों की विभिन्न जरूरतों की पूर्ति करने हेतु आपके बैंक के पास स्टेट बैंक विदेशी यात्रा कार्ड के कॉरपोरेट प्रकार भी हैं।

स्मार्ट सिटी : भारत के 100 चयनित स्मार्ट शहरों में भुगतान इकोसिस्टम को कैप्चर करने के लिए समर्पित दल है। 'एक शहर, एक कार्ड' के लिए ट्रांसिट समाधान/एकीकृत टिकट समाधान शुरू करने की योजना है, जो स्मार्ट शहरों के लिए भुगतान पहल है।

महानगरीय एवं मार्गस्थ परियोजनाएं: आपके बैंक ने रुपे प्री-पेड कार्ड आधारित नैशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड के विनिर्देशों का प्रयोग करते हुए नागपुर मेट्रो परियोजना के लिए एंड टु एंड टिकटिंग समाधान को लागू किया है। यह नोएडा मेट्रो में टिकटिंग समाधान सफलतापूर्वक लागू करने के बाद बैंक की दूसरी परियोजना है। एनसीएमसी कार्ड विनिर्देशों के आधार पर ओपन लूप औटोमेटिक फेर कलेक्शन सिस्टम के कार्यान्वयन के लिए भारतीय स्टेट बैंक को हैदराबाद मेट्रो परियोजना का कार्य भी दिया गया है।

फास्ट टैग्स: आपके बैंक ने ग्राहकों को 15 लाख से भी ज्यादा एसबीआई फास्ट टैग्स जारी किए हैं। इसके परिणामस्वरूप वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान 31 मार्च 2020 तक कुल 722 करोड़ रुपए से अधिक की लेनदेन राशि के साथ एसबीआई फास्ट टैग्स के जरिए किए गए कुल टोल लेनदेन 441 लाख से अधिक रहे। आपके बैंक द्वारा उत्तर प्रदेश, पंजाब, उत्तराखंड, ओड़िशा, तमिलनाडु, कर्नाटक एवं पश्चिम बंगाल के राज्य सड़क परिवहन निगमों के लिए फास्ट टैग संबंधी सेवाएँ प्रदान की गई हैं।

मर्चेंट अधिग्रहण: भारत में डिजिटल भुगतानों का क्षेत्र तेजी से बढ़ रहा है और अर्थव्यवस्था के डिजिटलीकरण के जरिए भारत को रूपांतरित करने में तेजी ले आने में आपका बैंक प्रभावी भूमिका अदा कर रहा है। नकदी रहित अर्थव्यवस्था बनाने के भारत सरकार के ध्यान के अनुरूप भारतीय स्टेट बैंक ने पूरे देश में डिजिटल भुगतान स्वीकार करने की आधारिक संरचना विस्तारित की। आपके बैंक ने पूरे देश में अपने डिजिटल फुटप्रिंट को विस्तारित करना जारी रखा। आपके बैंक ने 31 मार्च 2020 को 6.73 प्वाइंट ऑफ सेल्स टर्मिनल, 3.33 लाख भारत क्यूआर कोड एवं भीम-आधार-एसबीआई ऐप पर 9.53 लाख मर्चेंटों को ऑनबोर्ड किया। 31 मार्च 2020 को मर्चेन्ट भुगतान स्वीकार करने वाले टच प्वाइंटों की संख्या 19.59 लाख पार हो गई। आपके बैंक ने 31 मार्च 2020 को वर्षानुवर्ष 10% वृद्धि के साथ लगभग 60 करोड़ लेनदेन अर्जित किए।

मूल अधिग्रहण सेवाओं के अलावा, एसबीआईपीएसपीएल मर्चेन्टों को निम्नलिखित सेवाएँ भी दे रहा है :

- प्वाइंट ऑफ सेल्स टर्मिनलों पर एनएफसी स्वीकृति
- डाइनामिक करेंसी कनवर्शन

- समान मासिक किस्त
- प्वाइंट ऑफ सेल्स पर नकद की सुविधा
- राज्य एवं राष्ट्रीय राजमार्गों पर इलेक्ट्रॉनिक टोल वसूली
- योनो नकद एवं बिक्री की सुविधा

आपका बैंक मौजूदा कारोबार को मजबूत बनाने के अलावा प्रीमियम खंडों जैसे-ओएमसी, रिटेल चेन्स, लाइफ स्टाइल स्टोर्स और हॉलिडे रिसॉर्ट्स वाले मर्चेन्टों को बैंक के साथ जोड़ने के प्रयास निरंतर जारी रखे हुए हैं। बैंक ने प्रमुख कॉरपोरेटों एवं सरकारी विभागों से उनके नकद लेनदेन को डिजिटल माध्यम पर लाने के लिए गठजोड़ किया है। इसमें डिजिटल लेनदेन अबाधित रूप से चलने के लिए अपनी प्रणालियों को कॉरपोरेट एवं सरकारी विभागों की प्रणालियों के अनुरूप बनाना एवं उनके साथ समेकन करना शामिल हैं।

आपके बैंक ने सरकार की एक राष्ट्र एक कार्ड की पहल को लागू करने के लिए अपने पीओएस टर्मिनलों पर एनसीएमसी के लिए कार्ड स्वीकृति व्यवस्था विकसित की है।

8. ग्राहक मूल्य संवर्धन

आपका बैंक एक ही जगह पर बहुत सारे वित्तीय समाधान उपलब्ध कराके ग्राहकों तथा सभी हितधारकों के मूल्य संवर्धन पर विशेष रूप से ध्यान दे रहा है। एक वित्तीय सुपर स्टोर के रूप में बैंक, देश भर में फैले अपने शाखा नेटवर्क के माध्यम से म्यूचुअल फंड, सामान्य बीमा, जीवन बीमा, क्रेडिट कार्ड, राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली तथा डीमैट खाते जैसे वित्तीय उत्पाद पेश करता है।

तीसरे पक्ष के उत्पादों की बिक्री के लिए बैंक ने ग्राहकों को डिजिटल यात्रा के मार्ग पर लाने का पथ अपनाया है। डिजिटलीकरण ने आवश्यकता आधारित बिक्री को सुदृढ़ किया है तथा ग्राहकों के जुड़े रहने को बेहतर किया है। एसबीआई म्यूचुअल फंड तथा एसबीआई लाइफ के मामलों में क्रमशः 100% व 98% बिक्री डिजिटल रूप से की जाती है। बैंकएश्योरेंस का स्तर वित्त वर्ष 2018-19 में 81% से बढ़कर वित्त वर्ष 2019-20 में 83% हो गया। हमने अपना ध्यान संरक्षण व्यवसाय पर बढ़ाया तथा संरक्षण व्यवसाय हिस्सेदारी में सुधार देखा गया।

बीमा व्यवसाय की महत्वपूर्ण भूमिका ग्राहकों तथा उनके परिवार को किसी दुर्भाग्यपूर्ण घटना पर वित्तीय स्थिरता प्रदान करना है। हमें गर्व है कि जीवन बीमा व्यवसाय शुरू करने के बाद से बैंक ने मृत्यु दावों का समय पर निपटान करके लगभग 1.45 लाख परिवारों की सहायता की। इसी प्रकार एसबीआई जनरल ने ओडिशा में आए चक्रवात फनी के समय 35 करोड़ रुपये के दावों का निपटान रिकॉर्ड समय में किया।

ग्राहक की बदलती निवेश वरीयताओं को देखते हुए बैंक देश भर में अपने सभी ग्राहकों को एसबीआई म्यूचुअल फंड की व्यवस्थित निवेश योजना (सिप) व्यवस्थित आहरण योजना (सिस्टेमैटिक विथड्राल प्लान), डेब्ट, इक्विटी तथा लिक्विड फंड्स इत्यादि जैसे आवश्यकता आधारित वित्तीय उत्पादों की पेशकश कर रहा है। सिप (22.5 लाख सिप) तथा बही मूल्य (417 करोड़ ₹) के साथ बैंक ने अपनी नंबर 1 स्थिति बनाए रखी है।

प्लास्टिक मुद्रा के उपयोग के बढ़ते चलन के साथ चलते हुए बैंक ग्राहकों की मांग को पूरा कर रहा है तथा ग्राहकों को दूरस्थ स्थानों पर भी क्रेडिट कार्ड उपलब्ध करा रहा है, वित्त वर्ष 2019-20 में दस लाख से अधिक कार्डों की बिक्री की गई। राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (एनपीएस) सरकारी योजना है, इसका उद्देश्य सेवानिवृति के बाद आय का स्थायी स्रोत देना है। बैंक अपने व्यापक शाखा नेटवर्क के माध्यम से एनपीएस खाते खोल रहा है तथा कुल 2.23 लाख (स्टाफ खातों को छोड़कर) एनपीएस खातों के साथ नंबर 1 खिलाड़ी बना हुआ है।

बेहतर ग्राहक अनुभव तथा आवश्यकता आधारित बिक्री पर ध्यान केंद्रित करते हुए, बैंक इन सभी वित्तीय उत्पादों के विपणन में अग्रणी बना हुआ है तथा बैंक ने वित्त वर्ष 2019-20 में 2030.35 करोड़ रुपये की आय अर्जित की। प्रत्येक अनुषंगी का आय में योगदान निम्नानुसार है:

9. इंटरनेट बैंकिंग एवं ई कॉमर्स

आपके बैंक के सर्वोत्कृष्ट डिजिटल पोर्टल 'onlinesbi' ने 735 लाख से भी अधिक वर्तमान ग्राहकों के साथ अपनी आगे की यात्रा को जारी रखा, जो इस समय अँग्रेजी एवं हिंदी के अलावा 8 क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है। वर्ष के दौरान चैनल पर 1,33,62,855 करोड़ रुपए के मूल्य के 158 करोड़ से भी अधिक लेनदेन हुए। उच्च मूल्य के लेनदेन करते हुए 'onlinesbi' ने बड़े कॉरपोरेट घरानों के बीच अपनी सर्वोच्च स्थिति एवं व्यापक स्वीकार्यता को बनाए रखा। बैंक और शॉपिंग दोनों की सुविधा आपको उँगलियों पर देने के लिए इस चैनल को अत्याधुनिक सुरक्षा विशेषताओं एवं सुविधाओं से लगातार अपग्रेड किया जा रहा है।

ग. लघु और मध्यम उद्यम (एसएमई)

एसएमई वित्तपोषण में आपका बैंक बाजार में अग्रणी और सर्वश्रेष्ठ है। 31 मार्च 2020 को दस लाख ग्राहकों के साथ एसएमई पोर्टफोलियो 2,67,614 करोड़ रुपये का था, जो आपके बैंक के कुल अग्रिम का करीब 11.05 प्रतिशत है। भारतीय अर्थव्यवस्था के विनिर्माण, निर्यात और रोजगार सृजन में एसएमई के योगदान को देखते हुए भारतीय स्टेट बैंक ने इसे एक महत्वपूर्ण खंड के रूप में देखा है। सरल एवं नवोन्मेषी वित्तीय समाधान प्रस्तुत करने की अपनी प्रतिबद्धता स्वरूप आपके बैंक की एसएमई वृद्धि निम्नलिखित तीन स्तंभों पर आधारित है:

क) ग्राहक सुविधा

ख) जोखिम कम करना

ग) तकनीक आधारित डिजिटल उत्पाद एवं प्रक्रिया का सरलीकरण

(₹ करोड़ में)

संयुक्त उद्यम	वित्त वर्ष 2018-19	वित्त वर्ष 2019-20	वर्ष दर वर्ष % परिवर्तन
एसबीआई लाइफ	951.9	1117.65	17%
एसबीआई म्यूचुअल फंड	502.61	376.45	-25%*
एसबीआई जनरल	270.86	314.53	16%
एसबीआई कार्ड्स	191.69	211.95	11%
एसएसएल	6.7	4.74	-29%**
एनपीएस	4.11	5.03	22%
कुल	**1926.87**	**2030.35**	**5%**

* एसबीआई म्यूचुअल फंड के संबंध में: आय में वर्ष दर वर्ष आधार पर ऋणात्मक वृद्धि दलाली (ब्रोकरेज) के भुगतान में विनियामक परिवर्तनों के कारण हुई है।

** एसबीआई कैप सिक्योरिटी लिमिटेड (एसएसएल) की आय: आय में वर्ष दर वर्ष आधार पर ऋणात्मक वृद्धि, डीमैट खातों की शिथिल मांग के कारण हुई।

1. ग्राहकों की सुविधा

बदलते भारत की गति बनाने और उसे बनाए रखने आपके बैंक नें शाखाओं एवं अन्य विधाओं के आधार पर सर्वाधिक टच प्वांइट बनाए हैं। लघु और मध्यम उद्यमों के लिए व्यापार में आसानी बढ़ाने के उद्देश्य से, भारतीय स्टेट बैंक ने लघु और मध्यम उद्यम केंद्र (SMEC) के अपने मौजूदा वितरण मॉडल को संशोधित किया है और 50 लाख तक के ऋणों के लिए ग्राहकों के साथ संपूर्ण कार्य एक साथ संपन्न करने के लिए एसेट मैनेजमेंट टीम्स (AMT) बनाई हैं। एसएमईसी को जनशक्ति के संदर्भ में भी मजबूत किया गया है, जिसके परिणामस्वरूप सेवा में सुधार हुआ है।

2. डिजिटल उत्पाद:

आपका बैंक व्यापार से गुणवत्ता वृद्धि के हर पहलू में प्रौद्योगिकी का लाभ उठा रहा है, उत्पादों को डिजाइन कर रहा है, प्रक्रिया को व्यवस्थित कर रहा है, वितरण में सुधार कर रहा है। इसके अतिरिक्त, इसने जोखिमपूर्ण तरीके से एसएमई पोर्टफोलियो के निर्माण के लिए कई पहल की हैं और बैंकिंग में आसानी सुनिश्चित करने के लिए इसमें महत्वपूर्ण बदलाव किए हैं।

ऋण जीवन-चक्र प्रबंधन

ऑनलाइन ऋण आवेदन और ऑनलाइन लीड स्थिति: आपका बैंक कॉरपोरेट वेबसाइट पर एमएसएमई (MSME) उधारकर्ताओं के लिए एक ऑनलाइन ऋण आवेदन और ट्रैकिंग सुविधा उपलब्ध करा रहा है। एक सीआरएम आईडी ग्राहक के ऋण आवेदन के लिए ऑनलाइन या ऑफलाइन ग्राहक संबंध प्रबंधन (CRM) एप्लिकेशन द्वारा जारी की जाती है, जिसे ग्राहक के मोबाइल नंबर पर भेजा जाएगा। ग्राहक इस सीआरएम आईडी और ऑनलाइन पोर्टल पर मोबाइल नंबर के माध्यम से अपने ऋण आवेदन सफल ओटीपी सत्यापन द्वारा ट्रैक कर सकते हैं।

ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम): बैंक ने ग्राहकों की आवश्यकताओं को समझने और बैंक के ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण को मजबूत करने के लिए अपने जीवनचक्र के दौरान ग्राहकों के साथ जुड़ने के लिए सीआरएम को एक एकीकृत मंच के रूप में प्रस्तुत किया है। सीआरएम पोर्टल विभिन्न चैनलों के माध्यम से सीआरएम आवेदन में लीड जेनरेट करने, विभिन्न चरणों में लीड की निगरानी और बेहतर ग्राहक संपर्क के माध्यम से कम टर्न एराउंड टाइम (टीएटी) के उद्देश्य से बनाया गया है।

ऋण उत्पत्ति सॉफ्टवेयर (LOS-SME) और ऋण जीवन चक्र प्रबंधन प्रणाली (LLMS): गुणवत्ता सुनिश्चित करने और कॉर्पोरेट मेमोरी को संरक्षित करने के लिए ऋण वितरण के समान मानकों को अपनाने के लिए, छोटे और उच्च मूल्य वाले ऋणों के लिए ऋण क्रमशः एलओएस और एलएलएमएस के माध्यम से संसाधित किए जाते हैं।

संपर्क रहित ऋणान्वयन प्लेटफॉर्म

भारतीय स्टेट बैंक सिडबी के पीएसबी कंसोर्टियम के हितधारक में से एक है और आपके बैंक की नवोन्मेषी पहल, psbloanin59minutes.com, जीएसटी एवं आय कर फाइलिंग प्लेटफॉर्म पर पंजीकृत एसएमई के लिए ऋण की आसान पहुंच प्रदान करता है। इस प्लेटफार्म से आपका बैंक रु 1.00 लाख से ₹ 500.00 लाख तक सोर्सिंग कर रहा है। वित्त वर्ष 2020 में पोर्टल पर 15550 लीड के सैद्धांतिक अनुमोदन दिए गए, जिसमें ₹ 3837 करोड़ के 10243 लीड संस्वीकृत किए गए हैं।

ई-मुद्रा:

आपके बैंक ने वेब एप्लिकेशन विकसित किया है, जो ₹ 50000 तक के ऋणों के मूल्यांकन, अनुमोदन और वितरण की सुविधा प्रदान करता है (शिशु श्रेणी)। यह टैट में भी कटौती करता है, ऋण प्रक्रिया को सहज बनाने के साथ ग्राहकों को अधिक संतुष्ट करता है। 31.03.2020 तक ₹ 194.24 करोड़ के कुल 40555 ई-मुद्रा ऋण संस्वीकृत किए गए।

उधारकर्ताओं के लिए सेवाओं का डिजिटलीकरण :

ग्राहक अनुभव और वित्तीय और अन्य विवरणों की परेशानी रहित प्रस्तुति के लिए आपके बैंक ने इस सेवा को अपने कॉर्पोरेट इंटरनेट बैंकिंग प्लेटफार्म उपलब्ध कराया है।

ऋणों की सह-उत्पत्ति

भारतीय रिज़र्व बैंक ने प्राथमिकता वाले क्षेत्रों के लिए बैंकों और गैर-वित्तीय कंपनियों, या एनबीएफसी द्वारा ऋणों की सह-उत्पत्ति के लिए दिशानिर्देश जारी किए हैं। दिशानिर्देशों के तहत, आपके बैंक ने पहले ही 4 एनबीएफसी के साथ टाई-अप कर लिया है और व्यवसाय की बुकिंग शुरू कर दी है।

प्रोजेक्ट विवेक

प्रोजेक्ट विवेक ने बैंक की मूल्यांकन पद्धति के प्रतिमान को बदल दिया है, जिसमें परंपरागत तुलन पत्र आधारित वित्तपोषण के बदले वस्तुपरक नकदी प्रवाह और अन्य सूचना स्रोतों को आधार बनाया गया है। यह नए क्रेडिट अंडरराइटिंग इंजन (सीयूई) को लागू करने की भारतीय स्टेट बैंक की अभिनव पहल है, जिससे जोखिम आकलन में वस्तुनिष्ठता आएगी। इसके अलावा, यह टर्न एराउंड टाइम (TAT) को कम करता है, जिससे ग्राहक संतुष्टि में वृद्धि होती है। वित्त वर्ष 2020 में कुल 33618 प्रस्ताव प्रोजेक्ट विवेक के अंतर्गत संसाधित किए गए।

एमएसएमई के तरलता मुद्दों पर जोर देने और सहज परिचालन सुनिश्चित करने के लिए निम्नलिखित उत्पादों को लॉन्च किया गया था :

क) एमएसएमई के लिए एसएलसी:

आपके बैंक ने अस्थायी तरलता अंतर को दूर करने के लिए एमएसएमई के लिए नया उत्पाद 'स्टैंडबाय लाइन ऑफ क्रेडिट' लॉन्च किया है, जिसकी सीमा ₹ 5.00 करोड़ तक है। यह प्राप्तियों में होने वाली देरी, जीएसटी इनपुट टैक्स क्रेडिट (निर्यात सहित) की देरी तथा अन्य व्यावसायिक आवश्यकताओं के लिए है।

ख) एसएमई सहायता:

आपके बैंक ने तरलता की कमी का सामना करने वाली इकाइयों के मुद्दों को संबोधित करने के लिए 'एसएमई असिस्ट' उत्पाद को भी बहाल किया है, जिसमें लंबित इनपुट टैक्स क्रेडिट दावों (जीएसटी) के खिलाफ डब्ल्यूसीडीएल ऋण दिया जाता है।

ब्याज की प्रतिस्पर्धी दरें

आपके बैंक ने एमएसएमई की सभी फ्लोटिंग दर ऋण को बाहरी बेंचमार्क से 01.10.2019 से जोड़ दिया है।

पूर्व-अनुमोदित मर्चेंट लोन (PAML):

आपके बैंक ने अपने चालू खाता ग्राहकों जिनके पास एसबीआई पीओएस टर्मिनल है, के संपूर्ण समाधान के लिए डिजिटल प्री-अप्रूव्ड लोन ऑफर डिजाइन किया है। ऋण सीआइएनबी (कॉरपोरेट इंटरनेट बैंकिंग) प्लेटफॉर्म के माध्यम से दिया जाता है। सीआइएनबी के माध्यम से, ग्राहक कुछ ही क्लिक के भीतर अपने चालू खातों में ओवरड्राफ्ट सुविधा का लाभ उठा सकेंगे।

एसबीआई और क्यूसीआई ने एमएसएमई प्रमाणन के लिए जीरो डिफेक्ट जीरो इफेक्ट के समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए (जेड): आपका बैंक भारतीय गुणवत्ता परिषद के साथ एमएसएमई मंत्रालय की प्रमाणन योजना जीरो डिफेक्ट जीरो इफेक्ट पर सहमति पत्र पर हस्ताक्षर करने वाला पहला बैंक बन गया है। इसमें आपका बैंक बेहतर जेड़ईडी रेटिंग वाले एमएसएमई के लिए मूल्य निर्धारण/प्रसंस्करण शुल्क में रियायतें दे रहा है।

व्यापार प्राप्य डिस्काउंट सिस्टम (TReDS)

भारतीय स्टेट बैंक एमएसएमई को वित्त प्रदान करने के लिए निर्धारित TReDS मंच RXIL और M1xchange पर सभी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में से रजिस्टर करने वाला पहला बैंक है। इसके साथ अब देश के सभी 3 TReDS प्लेटफार्मों पर हमारी उपस्थिति है। आपका बैंक एमएसएमई विक्रेताओं के बिलों/इनवाइसों की ऑनलाईन बोली में भी सक्रिय रूप से सहभागिता करता है और एमएसएमई को

प्रतिस्पर्धी दरों पर ऋण उपलब्ध कराता है जिन्हें कॉरपोरेट खरीददार स्वीकार करते हैं। वित्त वर्ष 2020 में ₹ 282.65 करोड़ के बिल डिस्काउंट किए गए थे।

आपूर्ति श्रृंखला वित्त:

अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी और शाखा नेटवर्क का लाभ उठाते हुए आपका बैंक विभिन्न क्षेत्रों में कॉरपोरेट जगत के साथ अपने संबंधों को मजबूत करके आपूर्ति श्रृंखला वित्त में एक प्रमुख बैंक है। आपके बैंक ने आपूर्ति श्रृंखला वित्त 27500 डीलरों और 12300 विक्रेताओं को उपलब्ध कराया है, जिसकी कुल संस्वीकृत सीमा ₹ 40130 करोड़ है।

वित्त वर्ष के दौरान कॉरपोरेट के साथ 37 नए टाइअप किए गए हैं, जिसमें OPPO मोबाइल, बॉश लिमिटेड, हीरो इलेक्ट्रिक, आईटीसी लिमिटेड, डाबर लिमिटेड, इंटरनेशनल ट्रैक्टर्स लिमिटेड, अल्ट्रा टेक सीमेंट, जिंदल स्टेनलेस लिमिटेड, हिसार लि. आदि हैं। 31 मार्च 2020 तक 4317 डीलरों को ₹ 4123 करोड़ ईडीएफएस संस्वीकृत किए गए। आपूर्ति श्रृंखला के पोर्टफोलियो को लुभाने के लिए, बैंक ने आपूर्ति श्रृंखला पोर्टफोलियो के लिए उपयुक्त जोखिम शमन उपाय और जोखिम आधारित मूल्य निर्धारण किया है।

3. बिजनेस पार्टनरशिप/टाई-अप

आपका बैंक संपार्श्विक प्रबंधकों और उद्योग प्रमुखों के साथ व्यावसायिक साझेदारी/सहयोग के माध्यम से रसीद वित्त और आपूर्ति श्रृंखला वित्त के अपने पोर्टफोलियो का विस्तार कर रहा है।

गोदाम रसीद वित्त:

आपके बैंक ने गोदाम रसीद वित्तपोषण योजना (WHR) शुरू की है, ताकि प्रसंस्करण के लिए व्यापारियों/माल के निर्माताओं/व्यापारियों को वित्त प्रदान किया जा सके, बशर्ते कि संपार्श्विक प्रबंधकों द्वारा भारतीय स्टेट बैंक के साथ टाई-अप जारी किया गया हो। इसके अलावा, केंद्रीय भंडारण निगम (सीडब्ल्यूसी) और राज्य भंडारण निगम (एसडब्ल्यूसी) द्वारा जारी किए गए डब्ल्यूएचआर भी डब्ल्यूएचआर वित्त के लिए पात्र होंगे। बैंक ने एनपीए/तनावग्रस्त खातों की ई-निलामी के लिए ई-एनडब्ल्यूआर और एनईएमएल (एनसीडीएक्स की सहायक) के खिलाफ वित्तपोषण के लिए रिपॉजिटरी एनईआरएल और सीसीआरएल के साथ करार किया।

4. जोखिम कम करना:

आपका बैंक तेजी से अपने जोखिम कम करने वाले उत्पादों की ओर अपना ध्यान केंद्रित कर रहा है, जिसमें आस्ति समर्थित ऋण, बिल्स डिस्काउंटिंग सुविधा और सीजीटीएमएसई/सीजीएफएमयू कवर किए गए ऋण शामिल हैं।

प्रधानमंत्री मुद्रा योजना:

भारत सरकार की पहल के अनुरूप, आपके बैंक ने प्रधानमंत्री मुद्रा योजना के विभिन्न उत्पादों के अंतर्गत पात्र इकाइयों को ऋण देने पर विशेष बल दिया है और 31 मार्च 2020 तक ₹ 35700 करोड़ के लक्ष्य के मुकाबले ₹ 34977 करोड़ वितरित किए हैं।

सीजीटीएमएसई के तहत सूक्ष्म और लघु उद्यमों के लिए ऋण प्रवाह:

भारतीय स्टेट बैंक सीजीटीएमएसई की गारंटी के तहत ₹ 2 करोड़ तक के संपार्श्विक रहित ऋण उपलब्ध करा कर एमएसएमई और सूक्ष्म और लघु व्यवसाय का समर्थन करने में अग्रणी है। 31 मार्च 2020 तक आपके बैंक का सीजीटीएमएसई के अंतर्गत पोर्टफोलियो ₹ 9,115 था।

घ. ग्रामीण बैंकिंग

1. कृषि व्यवसाय

वर्तमान में आपका बैंक विभिन्न कृषि अग्रिम उत्पादों के माध्यम से 1.42 करोड़ से अधिक किसानों की सेवा कर रहा है।

आपके बैंक का ध्यान अब निवेश ऋण संविभाग के निर्माण पर है, जिसमें डेयरी, पोल्ट्री, मत्स्यपालन आदि गतिविधियों के लिए ऋण शामिल हैं, जो किसानों को दैनिक नकदी प्रवाह उत्पन्न करने में भी मदद करेंगे। भारत सरकार ने पशुपालन और मत्स्यपालन से संबंधित गतिविधियों के लिए किसानों को ब्याज छूट सुविधा भी प्रदान की है।

कुछ वर्षों में किसानों को जमीनी स्तर पर किया गया ऋण संवितरण निम्नानुसार है:

आपका बैंक ग्रामीण और अर्ध शहरी (आरयूएसयू) शाखाओं में ऋण प्रस्तावों के केंद्रीकृत अनुमोदन के लिए पहले ही खुदरा आस्ति ऋण केंद्र (आरएसीसी) लागू कर चुका है। इसके अलावा, आरयूएसयू शाखाओं में ऋण वितरण में सुधार के लिए एफ़आई और एमएम नेटवर्क का कार्यान्वयन वर्तमान में प्रगति पर है। कृषि उत्पादों के डिजिटलीकरण से बैंक को मौजूदा ग्राहक आधार से अधिक व्यापार प्राप्त करने में मदद मिलेगी। कृषि स्वर्ण ऋण की मंजूरी के लिए बैंक ने मोबाइल योनो कृषि मोबाइल ऐप लॉन्च किया है। योनो कृषि में 'सफल' लिंक के माध्यम से नये किसान क्रेडिट कार्ड ऋण और नए पशुपालन ऋण की उपयोगिता का विकास किया जा रहा है।

योनो-कृषि मंच के माध्यम से आपके बैंक ने पहले ही 4.70 लाख से अधिक एग्री गोल्ड लोन मंजूर किए हैं, जिनकी राशि लगभग 6000 करोड़ रुपये है। योनो-कृषि ऐप के मंडी और मित्रा पोर्टल में प्रति दिन 12,000 से अधिक क्लिक पंजीकृत किए जा रहे हैं। योनो प्लेटफॉर्म पर सभी स्वर्ण ऋणों के माइग्रेशन पर विशेष ध्यान दिया जा रहा है।

(₹ करोड़ में)

कृषि के ऋण का प्रवाह

साल	लक्ष्य	संवितरण	% प्राप्ति
वित्तीय वर्ष 2016	89,781	1,02,423	114%
वित्तीय वर्ष 2017	95,168	1,25,270	132%
वित्तीय वर्ष 2018	1,05,741	1,66,819	158%
वित्तीय वर्ष 2019	1,16,315	1,56,385	134%
वित्तीय वर्ष 2020	1,27,947	1,77,473	139%

2. माइक्रो क्रेडिट (एसएचजी-बैंक लिंकेज):

आपका बैंक एसएचजी - बैंक लिंकेज कार्यक्रम के माध्यम से 1.32 करोड़ स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) के सदस्यों को ऋण प्रदान कर रहा है, जिनमें से 1.17 करोड़ से अधिक सदस्य महिला सदस्य हैं। एसएचजी के कवरेज को बढ़ाने के लिए आपका बैंक विभिन्न राज्यों में एनआरएलएम और एसआरएलएम एजेंसियों के साथ लगातार संपर्क में है।

आपका बैंक एमएफ़आई और एनबीएफ़सी से कृषि संपत्तियों के पूल खरीदने में सक्रिय है। इस वर्ष पूल खरीद की संख्या लगभग 28 हो गई, जिसकी समग्र राशि लगभग 9,600 करोड़ रुपये है, जो 38 लाख लाभार्थियों तक पहुंचाई गई।

3. अन्य पहलें

वफादार और नियमित कर्जदारों को सम्मानित करने और "किसानों के साथ संबंध" को मजबूत करने और नए किसानों को वित्त देने के लिए नियमित रूप से किसान मेला /किसान मिलन का आयोजन किया जा रहा है। आपके बैंक ने चालू वित्त वर्ष के दौरान राष्ट्रीय स्तर के चार किसान मेले आयोजित किए हैं।

4. वित्तीय समावेशन (एफआई):

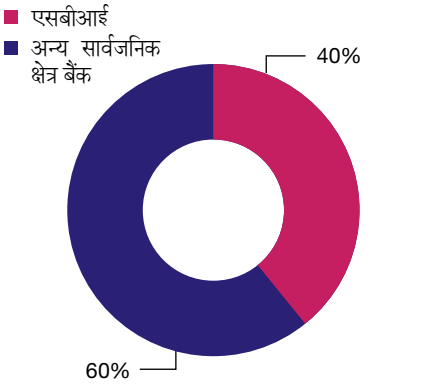
आपके बैंक को एहसास है कि एफआई गतिविधियों के आयोजन और संवर्धन में देश के सबसे बड़े बैंक के रूप में उसे क्या भूमिका निभानी चाहिए। डिजिटल बैंकिंग चैनलों का प्रसार और व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी) नेटवर्क के विस्तार से आपके बैंक को अपनी एफआई गतिविधियों को और बढ़ाने के लिए प्रोत्साहन मिल रहा है। इस प्रकार, समावेशी विकास और वृद्धि प्राप्त करने के लिए आपके बैंक ने उन्हें औपचारिक बैंकिंग प्रणाली के दायरे में लाने के उद्देश्य से बैंकिंग सुविधा से वंचितों तक वित्तीय सेवाओं का विस्तार करने हेतु कार्यनीतियों को तैयार किया है और प्रौद्योगिकी का उपयोग किया है।

आपके बैंक में बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए देश भर में 61,102 ऑपरेटिंग बीसी और 22,141 शाखाएं हैं। बीसी चैनल, जो शाखाओं में फुटफॉल्स को कम करते हुए बैंकिंग सुविधा रहित क्षेत्रों में विभिन्न बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं तक पहुंच प्रदान करता है, ने 31.03.2020 तक 2,27,469 करोड़ रुपए के 49.29 करोड़ लेनदेन दर्ज किए हैं, जो औसतन प्रतिदिन 18 लाख लेनदेन से अधिक हैं।

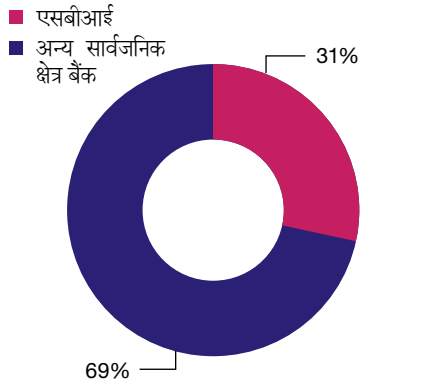
भारत सरकार की प्रमुख योजना प्रधानमंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई) के अंतर्गत भारतीय स्टेट बैंक ने इस कार्यक्रम को लागू करने में अग्रणी बनकर सार्वभौमिक वित्तीय पहुंच का मार्ग प्रशस्त किया है। आपके बैंक ने 31.03.2020 तक 12.05 करोड़ खाते खोले हैं और पात्र ग्राहकों को 11.28 करोड़ रुपे डेबिट कार्ड जारी किए हैं। पिछले एक दशक में सरकार की प्रमुख आर्थिक नीति कार्यसूची के भाग के रूप में वित्तीय समावेशन के अंतर्गत की गई इन पहलों से वंचित व्यक्तियों के लिए बैंक खातों तक पहुंच सुनिश्चित की गई है।

सामाजिक सुरक्षा उपायों की जरूरतों को पूरा करने के लिए असंगठित क्षेत्र को बड़े पैमाने पर कम लागत वाले सूक्ष्म बीमा उत्पाद (पीएमजेजेबीवाई, पीएमएसबीवाई) और पेंशन योजनाएं (एपीवाई) प्रदान की जाती हैं, जिनमें लगभग 5 करोड़ ग्राहक शामिल हैं ।

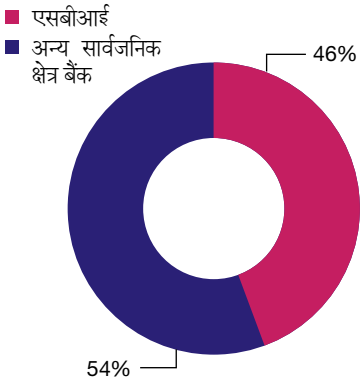
प्रधानमंत्री जन धन योजना खाते



जमा खाते (प्रधानमंत्री जन धन योजना)



जारी किए गए रुपे कार्ड (प्रधानमंत्री जन धन योजना)



वित्तीय साक्षरता प्रदान करना

वित्तीय साक्षरता प्रदान करने और वित्तीय सेवाओं के प्रभावी उपयोग को सुगम बनाने के उद्देश्य से, आपके बैंक ने देश भर में लगभग 341 वित्तीय साक्षरता केन्द्र (एफएलसी) स्थापित किए हैं। वित्त वर्ष 2019-2020 में देश भर में इन एफएलसी द्वारा कुल 29,995 वित्तीय साक्षरता शिविर आयोजित किए गए, जहां 16.59 लाख लोगों ने भाग लिया। आरबीआई द्वारा लागू पायलट परियोजना के एक भाग के रूप में, आपके बैंक ने आरबीआई द्वारा चिन्हित गैर सरकारी संगठनों के सहयोग से ब्लॉक स्तर पर वित्तीय साक्षरता के लिए। महाराष्ट्र, छत्तीसगढ़ और तेलंगाना राज्य में पांच-पांच केंद्र के हिसाब से 15 केंद्र (सीएफएल) स्थापित किए गए हैं ।

आरसेटी सामाजिक परिवर्तन एजेंट के रूप में कार्य कर रहे हैं, ग्रामीण युवाओं को कौशल विकास और प्रशिक्षण के माध्यम से टिकाऊ आजीविका प्राप्त करने में सशक्त बना रहे हैं और उन्हें अपने सूक्ष्म उद्यम स्थापित करने में मदद कर रहे हैं, जिससे ग्रामीण रोजगार और धन सृजन का निर्माण हो रहा है । आपके बैंक ने 26 राज्यों और 3 केंद्र शासित प्रदेशों में 152 आरसेटी की स्थापना की है। इस वर्ष के दौरान केंद्र शासित प्रदेश लद्दाख के कारगिल में 152वें आरएसटीआई की स्थापना की गई थी। इन 152 आरसेटी में वित्त वर्ष 2019-20 में 93009 उम्मीदवारों को प्रशिक्षित किया गया है। आपके बैंक को 19 दिसंबर 2019 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।

ङ. एनबीएफसी गठबंधन

आपके बैंक ने अक्तूबर 2018 में एनबीएफसी गठबंधन विभाग बनाया है। यह विभाग सह-उत्पत्ति मॉडल के अंतर्गत ऋण के लिए विभिन्न एनबीएफसी-एनडी-एसआइ के साथ विचार-विमर्श कर रहा है। 7 एनबीएफसी पहले ही ऑनबोर्ड हो चुकी हैं। सह-उत्पत्ति मॉडल के अंतर्गत ऋण के लिए विशिष्ट नए उत्पाद विकसित किए गए हैं। इस मॉडल के अंतर्गत ₹ 1.00 लाख तक के ऋण हेतु शुरू से अंत तक एक डिजिटाइज्ड मॉडल भी विकसित किया गया है, जिसमें अक्तूबर 2019 से अब तक 11000 से अधिक खाते संस्वीकृत किए गए हैं।

इसी प्रकार, अन्य एनबीएफसी/बीसी को भी व्यवसाय सहयोगी मॉडल के अंतर्गत ऑनबोर्ड किया जा रहा है और इस मॉडल के लिए भी शुरू से अंत तक एक डिजिटाइज्ड प्रक्रिया बहुत जल्द प्रारंभ होने की उम्मीद हैं।

च. कार्यनीति

ग्राहकों, शेयरधारकों और कर्मचारियों के लिए मूल्य संवर्धन के उद्देश्य से शीर्ष प्रबंधन की दूरदर्शिता को साकार करने के लिए कई कार्यनीतिक पहल की गई हैं। वर्ष के दौरान सीएसओ द्वारा शुरू की गई कुछ परियोजनाएँ निम्नलिखित हैं:

(i) संरचनात्मक परिवर्तन - एफआई एवं एमएम वर्टिकल का सृजन

वित्तीय समावेशन सरकार की राष्ट्रीय प्राथमिकता है, क्योंकि यह समावेशी विकास को संबल देने का काम करता है। यह निर्धनों को अपनी बचत राशि औपचारिक वित्तीय तंत्र में लाने का अवसर प्रदान करता है, यह गाँवों में रह रहे उनके परिवारों को धन भेजने का अवसर प्रदान करने के अलावा उन्हें सूदखोरों के चंगुल से बाहर निकालता है। वित्तीय समावेशन पर अधिक ध्यान देने के लिए, बैंक ने चंडीगढ़ मंडल में प्रायोगिक आधार पर सफल क्रियान्वयन के बाद 1 जून 2020 से संपूर्ण भारत (तिरुवनंतपुरम मंडल को छोड़कर) में लागू करने के लिए अलग से वित्तीय समावेशन एवं सूक्ष्म बाजार (एफआई एंड एमएम) वर्टिकल बनाने की योजना बनाई है। इस वर्टिकल का नेतृत्व उप प्रबंध निदेशक (एफआई एंड एमएम) करेंगे, जिन्हें मुख्य महाप्रबंधक (एबीयू), मुख्य महाप्रबंधक (एफआई एंड एमएम), मुख्य महाप्रबंधक (परिचालन), एफआई एंड एमएम और महाप्रबंधक (एनबीएफसी अलायंस) का सहयोग मिलेगा। मंडलों के अंतर्गत आने वाले एफआई एंड एमएम नेटवर्क में निम्नलिखित संस्थापनाएँ शामिल होंगी;

(क) जिला बिक्री केंद्र (डीएसएसएच यानी डिस्ट्रिक्ट सेल्स हब): क्षेत्रीय प्रबंधक (आरबीओ), एफआई एंड एमएम के नियंत्रणाधीन डीएसएच के मुख्य कार्यों में मार्केटिंग करना एवं स्थानीय जिला प्रशासन के साथ बिक्री संपर्क पर विशेष रूप से ध्यान देना शामिल है। आम तौर पर एक डीएसएच में एक जिले या 2-3 जिलों की लगभग 30 शाखाएँ शामिल होंगी। डीएसएच मुख्य रूप से एक मार्केटिंग और सेल्स यूनिट होगा, जिसमें एक मुख्य प्रबंधक (शाखा चैनल) होंगे, और यह व्यवसाय संवर्धन के प्रयासों और एनपीए की रोकथाम में शाखाओं को सहायता प्रदान करेगा। इसी तरह, डीएसएच में एक मुख्य प्रबंधक (एफआई) होंगे, जिनके पास जिले के एफआई एंड एमएम और आर एंड डीबी के अंतर्गत आने वाली शाखाओं के सीएसपी नेटवर्क और वित्तीय समावेशन व्यवसाय का संपूर्ण दायित्व होगा। परिचालनगत और प्रशासनिक मामलों को क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालय के स्तर पर संभाला जाएगा। स्वतंत्र यूनिट के रूप में आरएसीसी भी डीएसएच वाले स्थान पर ही स्थित होगी।

(ख) क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालय (आरबीओ): एफआई एंड एमएम नेटवर्क में आरबीओ द्वारा 3-4 डीएसएच यानी 100-125 शाखाएँ नियंत्रित होंगी। शाखाओं की बड़ी संख्या के मद्देनजर उनकी प्रभावी निगरानी के लिए, आरबीओ को पर्याप्त स्टाफ सदस्य उपलब्ध कराए जाएंगे।

(ग) नेटवर्क स्तर पर महाप्रबंधक (जीएम) का कार्यालय: एफआई नेटवर्क द्वारा व्यवसाय प्रतिनिधियों, सीएसपी और मंडल के पूर्ण वित्तीय समावेशन की समग्र जिम्मेदारी उठाई जाएगी, जिसका नेतृत्व महाप्रबंधक करेंगे, सिवाय भुवनेश्वर एवं पूर्वोत्तर मंडलों के जहाँ इसका नेतृत्व उप महाप्रबंधक (एफआई एंड एमएम) करेंगे। मुंबई मेट्रो मंडल के लिए अलग से संरचना प्रस्तावित है।

(ii) एनीटाइम चैनल का नवीनीकरण - अलग वर्टिकल का निर्माण

एटीएम डाउनटाइम को कम करने और ग्राहक को बेहतर अनुभव देने के लिए अलग से एनीटाइम चैनल वर्टिकल बनाया गया है। वर्तमान में एनीटाइम चैनलों की रोजमर्रा की गतिविधियाँ मंडल के पदाधिकारियों और शाखाओं द्वारा संपादित की जाती हैं। इस वर्टिकल के निर्माण से मंडल के पदाधिकारियों को ऑन-साइट एटीएम की रोकड़ संबंधी गतिविधि को छोड़कर एटीएम, रिसाइक्लर, स्वयं, पासबुक प्रिंटर, जीसीसी आदि का अपटाइम बनाए रखने और अन्य किसी भी जिम्मेदारी से मुक्त कर शाखाओं के माध्यम से मुख्य व्यवसाय पर ध्यान केंद्रित करने में मदद मिलेगी। इस प्रकार, शाखाएँ नेमी प्रकृति के गैर-परिचालन रखरखाव (नॉन-ऑपरेशनल मेंटनेंस) वाले मुद्दों से मुक्त होकर व्यवसाय विकास पर ध्यान केंद्रित कर पाएँगी। इसे सक्षम करने के लिए विभिन्न तकनीकी एनेबलर विकसित किए जा रहे हैं।

वर्तमान में चंडीगढ़ और जयपुर मंडलों में इन्हें पायलट आधार पर चलाया जा रहा है, और शीघ्र ही इन्हें सभी मंडलों में लागू किया जाएगा।

(iii) एलएचओ में केंद्रीकृत शिकायत समाधान केंद्र

ग्राहकों की लगातार बढ़ती जरूरतों का ख्याल रखने और बेहतर ग्राहक सेवा सुनिश्चित करने के लिए, ग्राहकों की शिकायतों के कार्य को ठीक ढंग से संभालना आवश्यक है।

इसके लिए, मंडल की शाखाओं से जुड़ी सभी शिकायतों के कार्य को संभालने, शिकायतों के समाधान पर फीडबैक लेने और इस तरह के फीडबैक के आधार पर बंद शिकायतों को फिर से खोलने, शिकायतों को बंद करने से पहले ग्राहक से संपर्क करने, और सीआरएम-सीएमएस में इस तरह की कॉल की पुष्टि अनिवार्य रूप से दर्ज करने, ग्राहकों को अंतरिम जवाब भेजने और समाधान के विभिन्न चरणों के दौरान अपडेट भेजने के लिए एलएचओ में एक केंद्रीकृत शिकायत समाधान केंद्र (सीसीआरसी) बनाया गया है।

सभी शिकायतों को समाधान के लिए, सीआरएम द्वारा केंद्रीकृत रूप में इस केंद्र को मार्क किया जाएगा। यह बेहतर ग्राहक सेवा और व्यवसाय प्रदान करने के लिए शाखाओं और आरबीओ के बैंडविड्थ के बोझ को कम करेगा। समाधान की गुणवत्ता का मानकीकरण, निगरानी और विश्लेषण किया जाएगा, ताकि एक जैसे मुद्दे पर बार-बार मिलने वाली शिकायतों से बचा जा सके और ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित की जा सके। इसे दिल्ली मंडल में पहले ही लागू किया जा चुका है, और 7 अन्य मंडलों में लागू किया जा रहा है।

(iv) शाखाओं का एक समान लेआउट

शाखा परिवेश में सुधार करना, ताकि संपर्क बिंदुओं (टच पॉइंट) पर ग्राहकों की बेहतर सहभागिता और बेहतर अनुभव सुनिश्चित किया जा सके। वर्तमान में, 1476 मेट्रो और शहरी शाखाओं का काम पूरा हो चुका है।

(v) शाखाओं में फ्लोर कोऑर्डिनेटर

फ्लोर कोऑर्डिनेटर के रूप में एसएसएल अधिकारियों का उपयोग करना उन कुछ पहलों में से एक है, जिसे शाखाओं में ग्राहक सेवा संवर्धन के नजरिए से लागू किया गया था। उनके कर्तव्यों में निम्न शामिल हैं- शाखा में आने वाले ग्राहकों से मिलना और अभिवादन करना, और उन्हें संबंधित काउंटरों/चैनलों पर निर्देशित करना। वर्तमान में, लगभग 1352 एसएसएल अधिकारी विभिन्न शाखाओं में 3-इन-1 डीमैट खातों की बिक्री के लिए मौजूद हैं, और वे फ्लोर कोऑर्डिनेटर के रूप में भी काम कर रहे हैं। प्रथम चरण में, इसमें मार्च के अंत तक 3111 मेट्रो और शहरी शाखाओं को शामिल करना प्रस्तावित है, और इसके बाद द्वितीय चरण में सभी मेट्रो और शहरी शाखाओं को शामिल किया जाना है।

(vi) बैंक के कॉन्टैक्ट सेंटर का नवीनीकरण

रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर (आरएमएन) आधारित निम्नलिखित स्वचालित सेवाएं विकसित की जा रही हैं, और शीघ्र ही कॉन्टैक्ट सेंटर के माध्यम से इन्हें शुरू करने का प्रस्ताव है। हमारे स्टाफ के साथ पायलट आधार पर कोलकाता में आंतरिक कॉल सेंटर कार्यरत है। वर्तमान में, सीआरएम 360 एक्सेस प्रदान किया गया है।

(vii) महानगरों में बाज़ार हिस्सेदारी बढ़ाने की योजना

महानगरों में हमारी कम बाजार हिस्सेदारी को बढ़ाने के लिए हमने मुंबई मेट्रो में पायलट अध्ययन किया था, और मंडल द्वारा सुधारपरक सुझावों को सफलतापूर्वक लागू किया गया है। इस पहल को आगे बढ़ाने के लिए, हम राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली, बेंगलुरु, हैदराबाद, चेन्नई और कोलकाता जैसे 5 अन्य महानगरीय बाजारों में अपनी बाजार हिस्सेदारी बढ़ाने के लिए एक अनुशंसापरक अध्ययन कर रहे हैं।

छ. सरकारी व्यवसाय

परंपरागत रूप से आपका बैंक सरकार का सर्वप्रिय बैंक रहा है तथा केंद्र सरकार के प्रमुख मंत्रालयों और विभागों का मान्यता प्राप्त बैंकर रहा है। आपका बैंक भारत सरकार की ई-गवर्नेंस पहलों में महत्वपूर्ण योगदान दे रहा है तथा केंद्र व राज्य सरकारों के ई-समाधान के विकास में सहायक है। इससे उन्हें ऑनलाइन होने, अधिक दक्षता व पारदर्शिता लाने, व्यवसाय सुगमता तथा नागरिक जीवन में सुगमता लाने में सुविधा प्राप्त हुई है।

भारतीय स्टेट बैंक प्रधानमंत्री किसान सम्मान निधि योजना, प्रधान मंत्री श्रम मानधन योजना, प्रधानमंत्री किसान मानधन योजना-जैसी भारत सरकार की सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के कार्यान्वयन में सक्रिय रूप से शामिल है।

सरकारी व्यवसाय टर्नओवर तथा कमीशन

(₹ करोड़ में)

विवरण	वित्त वर्ष 2018-19	वित्त वर्ष 2019-20
टर्नओवर	57,47,997	52,62,643
कमीशन	3,974	3,742

आपका बैंक सरकार की नवीनतम पहलों में सक्रिय हितधारक है तथा अन्य समाधानों के साथ लगातार ई-टेंडरिंग, ई-बीजी, ई-व्यापार जैसे अनुकूलित प्रौद्योगिकी समाधान विकसित करने में लगा हुआ है। वर्ष के दौरान निम्नलिखित पहलों को लागू किया गया :

1. जीईएस (सरकारी ई-मार्किटप्लेस)

भारतीय स्टेट बैंक, जीईएम पोर्टल के माध्यम से सामान्य वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद हेतु आपूर्तिकर्ताओं को भुगतान के वित्तीय एकीकरण के लिए बैंकों में अग्रणी है। आपके बैंक ने पाँच राज्यों और 105 स्वायत्त निकायों के जीईएम पूल खाते खोले हैं।

2. ई-टेंडरिंग

एसबीएमओपीएस के साथ एकीकृत करके 12 राज्य सरकारों को उत्पाद उपलब्ध कराए गए हैं। स्वतंत्र रूप से एकीकृत किए गए सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम हैं- एनटीपीसी तथा ओएनजीसी (पूर्ण होने की प्रक्रिया में) हैं। आपके बैंक ने भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण (एएआई) के लिए आरंभिक परीक्षण सफलतापूर्वक पूरा किया है। भारतीय

राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण (एनएचएआई), दिल्ली मेट्रो रेल कार्पोरेशन (डीएमआरसी) तथा चिदंबरम पोर्ट ट्रस्ट का एकीकरण प्रक्रिया अधीन है।

3. भारतीय रेल

आपके बैंक ने सभी 216 रेलवे लेखा इकाइयों (आरएयू) द्वारा वेतन व विक्रेता भुगतानों को सितंबर-19 में सीएमपी प्लेटफ़ॉर्म पर केंद्रीय एवं एकीकृत भुगतान प्रणाली (सीआईपीएस) पर अंतरित कर दिया है। पोर्टल के माध्यम से रेलवे प्राप्तियों को संभालने के लिए एसबीएमओपीएस को रेलवे के केंद्रीकृत प्राप्ति पोर्टल के साथ एकीकृत किया जा रहा है। लागू होने के बाद, इससे रेलवे की प्राप्ति व भुगतान व्यवसाय पर पूर्ण नियंत्रण हो सकेगा, वर्तमान में यह अनेक बैंकों में बिखरा हुआ है।

4. डाक विभाग

भारतीय स्टेट बैंक, पूरे डाक भुगतान के लिए संपूर्ण समाधान की केंद्रीयकृत एकीकृत भुगतान प्रणाली (सीआईपीएस) को लागू करने की प्रक्रिया में है। डाक विभाग के दिल्ली खंड में वेतन भुगतान के लिए नवंबर-19 से इसे आरंभ किया जा चुका है।

5. एजुकेशनल कंसल्टेंट्स इंडिया लिमिटेड (ईडीसीआईएल)

आपके बैंक ने 80 सार्वजनिक उपक्रमों/एबी की भर्ती परीक्षा आयोजित करने वाले ईडीसीआईएल नामक मिनी रत्न सार्वजनिक उपक्रम के भर्ती शुल्क के संग्रह का एसबीएमओपीएस के साथ एकीकरण कीया है।

6. प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी)

एलपीजी सब्सिडी (डीबीटीएल) के प्रत्यक्ष लाभ अंतरण की प्रक्रिया के लिए भारतीय स्टेट बैंक एकमात्र बैंकर है। वित्त वर्ष में 31 मार्च 2020 तक में प्रक्रिया पूर्ण किए गए कुल लेनदेन एवं राशि निम्नानुसार हैं:

(₹ करोड़ में)

विवरण	लेन देन की संख्या (करोड़ में)	राशि
डीबीटी	57.26	2,95,045
डीबीटीएल	139.01	25,122

7. माननीय प्रधान मंत्री को भेंट की गई वस्तुओं की नीलामी

आपके बैंक ने माननीय प्रधान मंत्री को उपहार में दी गई वस्तुओं की नई दिल्ली की राष्ट्रीय आधुनिक कला दीर्घा में नीलामी से प्राप्त आय के संग्रह के लिए अपनी सेवाएँ उपलब्ध कराई। कार्यक्रम का आयोजन संस्कृति मंत्रालय द्वारा किया गया था।

8. पेंशन भुगतान

भारतीय स्टेट बैंक अपने 16 केंद्रीकृत पेंशन प्रक्रिया इकाइयों (सीपीपीसी) के माध्यम से 57.17 लाख पेंशनरों को पेंशन भुगतान की व्यवस्था करता है, वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान 1,64,580 करोड़ रुपये से अधिक की कुल पेंशन राशि का संवितरण किया गया। वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान 3.30 लाख पेंशनरों के नए पेंशन खाते जोड़े गए। आपके बैंक ने पेंशन सेवा वेबसाइट www.pensionseva.sbi शुरू की, इस वेबसाइट पर पेंशनभोगी आराम से अपने घर पर ही लेनदेन विवरण, पेंशन पर्ची सृजन, बकाया गणना शीट इत्यादि जैसे अपने पेंशन विवरण देख सकते हैं।

9. प्रधानमंत्री किसान सम्मान निधि योजना

कृषि एवं किसान कल्याण मंत्रालय के मान्यता प्राप्त बैंक के रूप में आपके बैंक ने वर्ष के दौरान किसानों के लिए योजना के अंतर्गत 42,274 करोड़ रुपये का संवितरण किया।

आपके बैंक ने 02.01.2020 को आयोजित एक कार्यक्रम में माननीय प्रधान मंत्री द्वारा केवल एक क्लिक से 6 करोड़ से अधिक किसानों को योजना के अंतर्गत 12,000 करोड़ रुपये से अधिक की राशि का अंतरण किया।

10. लघु बचत योजनाएँ

भारतीय स्टेट बैंक में 79.18 लाख से अधिक पीपीएफ तथा 18.24 लाख एसएसए खाते हैं, इन खातों के साथ हम सभी अधिकृत बैंकों में शीर्ष पर हैं। इसके अतिरिक्त, वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान 5.39 लाख पीपीएफ खाते तथा 3.13 लाख एसएसए खाते जोड़े गए।

11. अन्य

आपके बैंक की एसबीआई ई-भुगतान एग्रीगेटर सेवा को दान संग्रह के लिए ओड़िशा सरकार के मुख्यमंत्री राहत कोष तथा कर्नाटक सरकार के मुख्यमंत्री राहत कोष पोर्टल के साथ जोड़ा गया है। भारतीय स्टेट बैंक, कृषि मंत्रालय से अलग किए गए, नए मंत्रालय पशुपालन, डेयरी एवं मत्स्यपालन मंत्रालय के मान्यता बैंक का दर्जा प्राप्त करने में सफल रहा।

SBI

'क्विक ट्रांस्फर' के माध्यम से बेनेफिशियरी रजिस्ट्रेशन के बिना पैसा ट्रांस्फर करें

'क्विक ट्रांस्फर' सुविधा के माध्यम से आप प्रतिदिन ₹10000/- तक की छोटी राशि बेनेफिशियरी रजिस्ट्रेशन के बिना अन्य व्यक्ति को भेज सकते है।

'क्विक ट्रांस्फर' करने के लिए नैविगेशन

- ऑनलाइन एसबीआई में लॉग-इन करें
- पेमेंट / ट्रांसफर टैब का चयन करें
- 'क्विक ट्रांस्फर' लिंक को क्लिक करें

12. पुरस्कार

आपके बैंक को भारत सरकार द्वारा निम्नलिखित पुरस्कारों से सम्मानित किया गया:

- सभी बैंकों (संपूर्ण भारत) में सबसे अधिक संख्या में सुकन्या समृद्धि खाते खोलने के लिए प्रथम पुरस्कार। यह पुरस्कार राष्ट्रीय बचत संस्थान, नई दिल्ली में 30 अक्तूबर, 2019 को "विश्व बचत दिवस" के आयोजन पर दिया गया।
- समय पर मनरेगा मजदूरी भुगतान के लिए प्रायोजक बैंक के रूप में सिक्किम में उत्कृष्ट प्रदर्शन हेतु पुरस्कार। यह पुरस्कार ग्रामीण विकास मंत्रालय द्वारा दिया गया।

ज. लेनदेन बैंकिंग इकाई

लेनदेन बैंकिंग इकाई (टीबीयू) ने ग्राहकों की थोक लेनदेन अपेक्षाओं का व्यापक समाधान देने, उन्हें दक्ष निधि प्रबंधन सुविधा प्रदान करने, जिसमें कस्टमाइज्ड एमआईएस और दूसरे क्षेत्रों के बीच समर्पित एकल बिंदु ग्राहक सहयोग जैसी मूल्यवर्धित सेवाएं शामिल हैं, हेतु तकनीक को विस्तार दिया है। लेनदेन बैंकिंग सेवाएं बैंक को ग्राहकों के साथ मजबूत संबंध बनाए रखने की सुविधा प्रदान करती हैं तथा ऋण, निधि प्रबंधन व क्रास सेलिंग जैसी उनकी अन्य बैंकिंग जरूरतों का पता करने में सहयोग करती हैं।

आपका बैंक कॉरपोरेट्स, सरकारी विभागों, वित्तीय संस्थाओं और एसएमई ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप अपने को तैयार कर अपनी 22,000 से भी अधिक शाखाओं के माध्यम से टीबीयू उत्पादों/सेवाओं की एक विस्तृत श्रेणी प्रदान करता है। आपका बैंक बाजार की प्रवृत्तियों के अनुरूप अपने टीबीयू उत्पादों/सेवाओं की बकेट को निरंतर अद्यतित, परिवर्धित करता आ रहा है, ताकि ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के साथ-साथ बाजार में बेहतर उत्पाद उतारा जा सके।

टीबीयू की शुल्क आय में वित्त वर्ष 2019 के ₹ 1327.08 करोड़ की तुलना में 43.38% की वर्षानुवर्ष बढ़ोतरी हुई है और यह वित्त वर्ष 2020 में ₹ 1902.77 करोड़ हो गई है। पिछले कुछ वर्षों से शुल्क आय में 40% से अधिक बढ़ोतरी का रेकॉर्ड बना हुआ है।

वित्त वर्ष 2019 के ₹ 38,08,314 करोड़ टर्नओवर की तुलना में वित्त वर्ष 2020 में 60.71% की वर्षानुवर्ष बढ़ोतरी हुई है और यह ₹ 61,20,331 करोड़ हो गया है।

आपके बैंक को एशियन बैंकर द्वारा वर्ष 2019 में लगातार तीसरी बार 'बेस्ट ट्रांजेक्शन बैंक इन इंडिया' के रूप में पुरस्कृत किया गया है। एशियन बैंकर ने आपके बैंक को वर्ष 2019 में 'बेस्ट पेमेंट बैंक इन इंडिया' का पुरस्कार भी दिया है तथा कॉरपोरेट ट्रेजरर ने इसे 'बेस्ट कैश मैनेजमेंट हाउस इन इंडिया' के सम्मान से अलंकृत किया है।

2. ग्लोबल बैंकिंग

क. कॉरपोरेट लेखा समूह (कैग)

कैग बैंक की एक समर्पित एसबीयू (स्ट्रैटेजिक बिजनेस यूनिट) है, जो विशिष्ट और कुशल डिलीवरी प्लेटफॉर्म की यूएसपी के साथ 'उच्च मूल्य क्रेडिट' के पोर्टफोलियो को संभालती है। कैग एसबीयू के पास भारत के शीर्ष 3 वाणिज्यिक केंद्रों - मुंबई, दिल्ली और चेन्नइ में स्थित 4 विशेषीकृत शाखाएँ हैं, जिनके अध्यक्ष महाप्रबंधक हैं।

एसबीआई में कैग वन स्टॉप शॉप है, जो विशेष रूप से शीर्षस्थ रेटिंग वाली कंपनियों को, उनकी विदेशी सहयोगी और सहायक कंपनियों सहित, वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करती है।

कैग का व्यवसाय मॉडल संबंध प्रबंधन संकल्पना पर आधारित है और प्रत्येक ग्राहक/व्यवसाय समूह को एक संबंध प्रबंधक के पास मैप किया जाता है, जो एक क्रॉस-फंक्शनल क्लाइंट सर्विस टीम से जुड़ता है, जिसमें अत्यधिक कुशल ऋण और परिचालन पदाधिकारी होते हैं।

संबंध रणनीति, ग्राहकों को, एक निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर, संरचित उत्पादों सहित एकीकृत, निर्दिष्ट और व्यापक समाधान प्रदान करने पर केंद्रित है। रणनीति का मुख्य उद्देश्य एसबीआई को शीर्ष कंपनियों की पहली पसंद बनाना है। वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा प्रत्येक कॉर्पोरेट संबंध की नियमित समीक्षा कैग में संबंध प्रबंधन के लिए मानदंड निर्धारित करती है।

विभिन्न क्रेडिट उत्पादों के अलावा कैग, अन्य एसबीयू एवं एसबीआई की सहायक कंपनियों जैसे- एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड, एसबीआई गिल्ट्स लिमिटेड आदि के साथ मिलकर ग्राहक विशिष्ट उत्पादों की एक श्रृंखला प्रदान करता है जैसे कि नकदी प्रबंधन उत्पाद, ट्रेजरी और विदेशी मुद्रा उत्पाद और मर्चेंट बैंकिंग उत्पाद।

कैग शाखाओं में ग्राहक सेवा टीमें ग्राहकों को एसबीआई की सहयोगी और सहायक कंपनियों द्वारा दिए गए किसी भी उत्पाद/सेवा के चयन और वितरण में नीचे सूचीबद्धानुसार सहायता करती हैं :

- पूंजी बाजार की आवश्यकताओं के लिए - एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड (एसबीआई कैप्स)
- ट्रेजरी और निवेश के लिए - एसबीआई गिल्ट्स और एसबीआई सिक्योरिटीज
- निवेश के लिए - एसबीआई म्यूचुअल फंड लिमिटेड
- सामान्य बीमा और जीवन बीमा के लिए - एसबीआई जनरल इंशोरेंस कंपनी लिमिटेड और एसबीआई लाइफ इंशोरेंस कंपनी लिमिटेड
- प्राप्य राशियों की फैक्टरिंग के लिए - एसबीआई ग्लोबल फ़ैक्टर्स लिमिटेड

बदलते बैंकिंग परिदृश्य के अनुरूप, बैंक ने कैग व्यवसाय वर्टिकल के अंदर दो विशेष व्यावसायिक इकाइयाँ बनाई हैं।

- क्रेडिट लाइट ग्रुप (सीएलजी) विशेष रूप से क्रेडिट लाइट क्षेत्रों - फार्मा, एफएमसीजी, आईटी, ऑटो आदि में ग्राहकों की 360 डिग्री बैंकिंग आवश्यकताओं को देखने के लिए।
- वित्तीय और संस्थागत समूह (एफ़आईजी) - बीमा कंपनियों, दलाली फर्मों, बैंकों (निजी और विदेशी) और म्यूचुअल फंड जैसे वित्तीय संस्थानों की ऋण और लेनदेन संबंधी बैंकिंग आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए।

31 मार्च 2019 को कैग के कुल ऋण पोर्टफोलियो ₹ 5.36 लाख करोड़ (फंड आधारित - ₹ 3.61 लाख करोड़ और गैर-निधि आधारित - ₹ 1.75 लाख करोड़) की तुलना में 31 मार्च 2020 को कैग का कुल ऋण पोर्टफोलियो ₹ 5.38 लाख करोड़ (फंड आधारित - ₹ 3.63 लाख करोड़ और गैर-निधि आधारित - ₹ 1.75 लाख करोड़) रहा।

देश की प्रमुख शीर्ष कंपनियाँ और नवरत्न सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम कैग व्यवसाय वर्टिकल के ग्राहक हैं।

ख. राजकोषीय परिचालन

विश्व बाजार इकाई (जीएमयू) आपके बैंक के राजकोषीय परिचालन करता है। वह अपेक्षित जोखिम-समायोजित प्रतिलाभ प्राप्त करने के लिए अधिशेष निधियों का नियोजन बाजार में करने के लिए जिम्मेदार है। विश्व बाजार इकाई के संविभाग में एसएलआर एवं गैर एसएलआर प्रतिभूतियों में निवेश, सार्वजनिक रूप से बेचे जाने वाली ईक्विटियाँ, उद्यम पूंजी निधियाँ, निजी ईक्विटी एवं कार्यनीतिक निवेश शामिल हैं। इसके अलावा वह ऐसे बहुविध उत्पाद और सेवाएँ देता है, जिनसे ग्राहकों की विदेशी मुद्रा जरूरतों की पूर्ति होती है।

1. आपके बैंक के ब्याज दर उतार-चढ़ाव एवं एसएलआर और गैर-एसएलआर संविभाग

विश्व बाजार इकाई आपके बैंक के निवेश संविभाग का प्रबंधन करता है और सीआरआर एवं एसएलआर विनियामक अपेक्षाओं की पूर्ति करता है। विश्व स्वास्थ्य संगठन ने हाल ही में फैले नॉवेल करोना वाइरस बीमारी को महामारी घोषित किया है। कोविद-19 का असर भारत में भी अनुभव किया गया। कोविद-19 महामारी को रोकने के लिए प्रधान मंत्री ने देश भर में लॉकडाउन घोषित किया।

इसके परिणामस्वरूप, उभरते बाजार मार्केट बॉन्डों एवं ईक्विटियों में भारी जोखिम विमुखता देखी गई। इसके अलावा ऋण एवं ईक्विटी आस्तियों से ₹ 1.21 लाख करोड़ का एफपीआई बहिर्वाह देखा गया। म्यूचुअल फंडों से प्रतिमोचन एवं निवेश मांग का अभाव भी देखा गया। विश्व स्तर पर केंद्रीय बैंकों द्वारा नीति दरें घटाई गई और आस्ति खरीद कार्यक्रम घोषित किए गए। सरकारों ने अर्थव्यवस्था की सहायता करने के लिए महत्वपूर्ण आर्थिक पैकेजों की घोषणा की है।

27 मार्च 2020 को भारतीय रिज़र्व बैंक की मुद्रा नीति समिति ने रेपो दर में 75 आधार अंकों की कटौती कर उसे 4.40% किया, जबकि रिवर्स रिपो दर को घटाकर 4% किया। इससे ब्याज दर दायरा 50 आधार अंकों से बढ़कर 65 आधार अंक हुआ। भारतीय रिज़र्व बैंक ने वित्तीय स्थितियों के तनाव को दूर करने के लिए कुछ उपाय भी घोषित किए। इसके अलावा भारतीय रिज़र्व बैंक ने सीआरआर में 1% की कटौती की, अपेक्षित न्यूनतम दैनिक सीआरआर को घटकर 80% किया और लक्षित दीर्घावधि रिपो परिचालन की नई योजना शुरू की, जो परिपक्वता तक धारित संविभाग में कॉरपोरेट बॉन्डों को निवेश करने की अनुमति देती है। इसके अलावा रिज़र्व बैंक ने मीयादी ऋणों की अधिस्थगन, कार्यशील पूंजी वित्तपोषण को सरल बनाने एवं कार्यशील पूंजी सुविधाओं पर ब्याज को स्थगन करने की घोषणा की।

देशी स्तर पर ब्याज दरों में गिरावट की प्रवृत्ति जारी रही। 9 मार्च 2020 को सबसे न्यूनतम के 6.07% स्तर पर पहुँचने से पहले बेंचमार्क 10वाई प्रतिभूति (6.45 सीजी-एसईसी 2029) अत्यधिक 6.80% पर पहुंची। कम आय के कारण लाभ कमाने और निवेशों पर प्रावधान घटाने के अवसर मिले हैं।

बैंकिंग प्रणाली में चलनिधि जिसका वित्त वर्ष 2020 के आरंभ में अभाव रहा, वित्त वर्ष 2020 की पहली तिमाही के अंत तक अधिशेष रही। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा खुले बाजार परिचालन किए जाने एवं विदेशी अंतर्वाह के कारण ऐसा हुआ। इसके अलावा ऋण संवृद्धि के अभाव से स्थिति खराब हुई और मार्च 2020 के अंत तक बैंकिंग प्रणाली की चलनिधि ₹ 4.96 ट्रिलियन रही।

2. ईक्विटी बाजार

कोविद-19 संक्रमण तेजी से बढ़ना सुर्खियों में प्रमुख रूप से रहा, क्योंकि चीन के बाहर महामारी के तेजी से बढ़ने से यह भय होने लगा कि वैश्विक अर्थव्यवस्था पूर्व अनुमान से भी गंभीर रूप से टूटेगी और इसी कारण से विश्व स्तर पर जोखिम आस्तियों की बिक्री तेज हो गई। कोविद-19 का धक्का बाजारों को ठीक होने के लिए ट्रिगर के रूप में काम आया। मार्च 2020 के दौरान ₹ 62,000 करोड़ के विदेशी संस्थागत निवेश के बहिर्वाह से भारतीय बाजारों में मार्च में भारी कमी देखी गई। वित्त वर्ष 2020 के दौरान निफ्टी 50 की आय (-)26.03 रही।

तथापि इस भारी सुधार के बाद बाजार मूल्यांकन आकर्षक रहे और विश्व भर में अधिकांश केंद्रीय बैंकों से चलनिधि सहायता मिलने के कारण ईक्विटी बाजार में सुधार के संकेत देखने को मिले। भविष्य की बात करें तो कोविद-19 के आ जाने से विश्व और देशी अर्थव्यवस्था की आर्थिक तनाव एवं वसूली पर नीतिगत प्रतिक्रिया कुछ महत्वपूर्ण घटनाएँ होंगी, जिनसे बाजारों की दिशा तय होगी।

आपके बैंक ने प्रमुख वैश्विक और देशी घटनाओं के बीच सक्रिय संतुलन की कार्यनीति अपनाकर ईक्विटी संविभाग का प्रबंधन किया। इसके अलावा आपका बैंक जोखिम-रिवार्ड परिप्रेक्ष्य से अपेक्षित लाभ प्राप्त करने हेतु संविभाग का इष्टतम उपयोग करने का प्रयास कर रहा है।

3. निजी ईक्विटी/जोखिम पूंजी निधि

आपके बैंक ने स्पेशल विंडो फॉर एफोर्डबल एंड मिड इनकम हाउसिंग इनवेस्टमेंट फंड में निवेश के लिए ₹ 1,250 करोड़ संस्वीकृत किया, जो कि रुकी पड़ी रियल-इस्टेट परियोजनाओं के निधीयन के लिए भारत सरकार द्वारा शुरू और प्रायोजित की गई विशेष निधि है।

वित्त वर्ष 2020 में गैर-मुख्य आस्तियों का सक्रिय विनिवेश किया गया और आपका बैंक एक्विफैक्स क्रेडिट इन्फार्मेशन सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड, पेट्रोनेट एमएचबी लिमिटेड से पूरी तरह और नैशनल स्टॉक एक्सचेंज ऑफ इंडिया लिमिटेड (एनएसई) से आंशिक रूप से बाहर आ गया।

4. विदेशी मुद्रा बाजार

विश्व बाजार इकाई आपके बैंक के विदेशी मुद्रा व्यवसाय का प्रबंधन करता है, जिससे बाजारों को चलनिधि उपलब्ध करने के साथ साथ ग्राहकों को अपने मुद्रा प्रवाहों का प्रबंधन करने और ऑप्शन, स्वैप एवं फार्वार्ड के जरिए जोखिम कम करने के समाधान उपलब्ध होते हैं। आपका बैंक रुपए स्पॉट एवं रुपए फार्वार्ड बाजारों का प्रमुख प्लेयर है और मर्चेन्ट विदेशी मुद्रा प्रवाहों में उसका पर्याप्त बाजार अंश है। सीसीआईएल एफएक्स क्लियर प्लेटफार्म पर चलनिधि प्रदान करने में आपका बैंक सबसे आगे है। मुद्रा फ्यूचर्स से सृजित मात्रा के हिसाब से आपका बैंक विदेशी मुद्रा गृहों के तीन सबसे बड़े ग्राहक बैंकों में से एक बन गया है।

आपका बैंक सीसीआईएल द्वारा शुरू किए गए एफएक्स-रीटेल प्लेटफॉर्म के साथ ग्राहकों को जोड़ने के मामले में सक्रिय है, जिसके द्वारा ग्राहकों को पारदर्शी एवं किफायती मूल्यनिर्धारण का लाभ मिलता है।

संविभाग प्रबंधन सेवाएँ

भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुदेशों के अनुसार आपके बैंक ने 1 अप्रैल 2019 से सभी संविभाग प्रबंधन सेवाओं से संबंधित गतिविधियों को बंद कर दिया है।

SBI

सुरक्षित मोबाइल बैंकिंग टिप्स:

- अज्ञात स्रोतों से प्राप्त फ्लैश प्लैयर ऐप्लिकेशन को न तो खोलें और न ही इन्स्टाल करें
- किसी भी ऐप को इन्स्टाल करने से पहले ऐप परमिशंस से सत्यापन कर लें
- यदि कोई ऐप एडमिन प्रिविलेजिस की मांग करता है, तो उसे तुरंत अन-इन्स्टाल/डिलीट करें
- मोबाइल एंटी-वायरस सॉफ्टवेयर का उपयोग करें
- थर्ड पार्टी के ऐप स्टोर्स या एसएमएस या ई-मेल में दिए गए लिंक से ऐप डाउनलोड न करें
- किसी भी ऐप्लिकेशन को एडमिनिसट्रेटिव प्रिविलेजिस न दें
- मोबाइल का ऑपरेटिंग सिस्टम (ओएस) अपडेट रखें

सुरक्षित बैंकिंग के लिए शुभकामनाएं

आपका बैंक इस समय एक्सचेंज ट्रेडेड करेंसी डेरिवेटिव्स एवं ब्याज दर फ्यूचर्स के साथ साथ काउंटर पर ब्याज दर एवं करेंसी डेरिवेटिव्स का सौदा कर रहा है। आपके बैंक द्वारा किए गए ब्याज दर डेरिवेटिव्स में रुपया ब्याज दर स्वैप (ओआईएस), विदेशी मुद्रा ब्याज दर स्वैप (आईआरएस), विदेशी मुद्रा से रुपया ब्याज दर स्वैप (एमआईएफओआर), फार्वार्ड दर करार (एफआरए), कैप्स, फ्लोर्स एवं कालर्स शामिल हैं। आपके बैंक द्वारा किए जाने वाले करेंसी डेरिवेटिव्स में क्रास करेंसी स्वैप (सीसीएस), यूएसडी/आईएनआर ऑप्शन एवं क्रास करेंसी आपशंस शामिल हैं। ये उत्पाद बैंक के ग्राहकों को अपने जोखिम करने के लिए उपलब्ध कराए जाते हैं। कांट्रा पोजिशनों को ऑप्शन अथवा एमआईएफओआर पुस्तिका में रखा जाता है अथवा अंतर बैंक में बैक टु बैक रखा जाता है। आपके बैंक द्वारा डेरिवेटिव्स का उपयोग ट्रेडिंग के साथ साथ तुलन पत्र हेजिंग प्रयोजन के लिए किया जाता है।

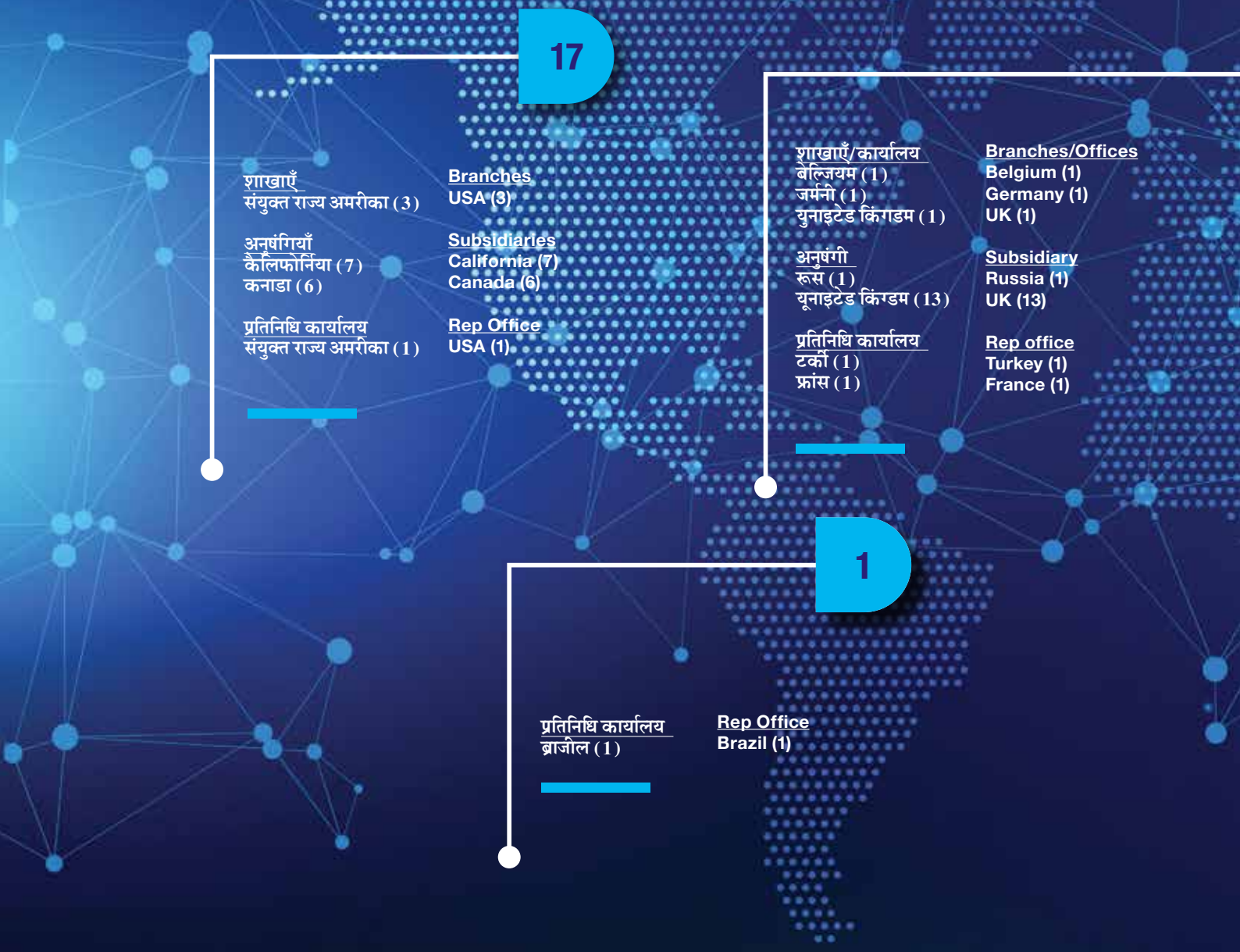
डेरिवेटिव्स लेनदेन के साथ बाजार जोखिम अर्थात ब्याज दरों/विदेशी मुद्रा दरों में प्रतिकूल उतार-चढ़ाव से आपके बैंक को होने वाला संभावित नुकसान से जुड़ा होता है। इसके साथ ऋण जोखिम अर्थात प्रतिपक्ष द्वारा अपनी देयताओं की पूर्ति में विफलता के कारण आपके बैंक को होने वाले संभावित नुकसान से जुड़ा होता है। बोर्ड द्वारा अनुमोदित आपके बैंक की "डेरिवेटिव्स निति" डेरिवेटिव्स लेनदेन करने के लिए बाजार जोखिम मापदंड (अन्य के साथ साथ ग्रीक लिमिट, लॉस लिमिट, कट लॉस ट्रिगर, खुली स्थिति सीमा, अवधि, संशोधित अवधि, पीवी 01) और ग्राहक पात्रता मानदंड (ऋण रेटिंग, संस्वीकृत सीमाएं एवं ग्राहक उपयुक्तता नीति के अनुसार सीएएस रेटिंग) निर्धारित करता है। अंतर बैंक प्रतिपक्षों की जोखिम की निगरानी इस प्रयोजन के लिए निर्धारित सीमाओं के जरिए की जाती है। प्रतिपक्षों को हमारे साथ आईएसडीए निष्पादित करना होता है।

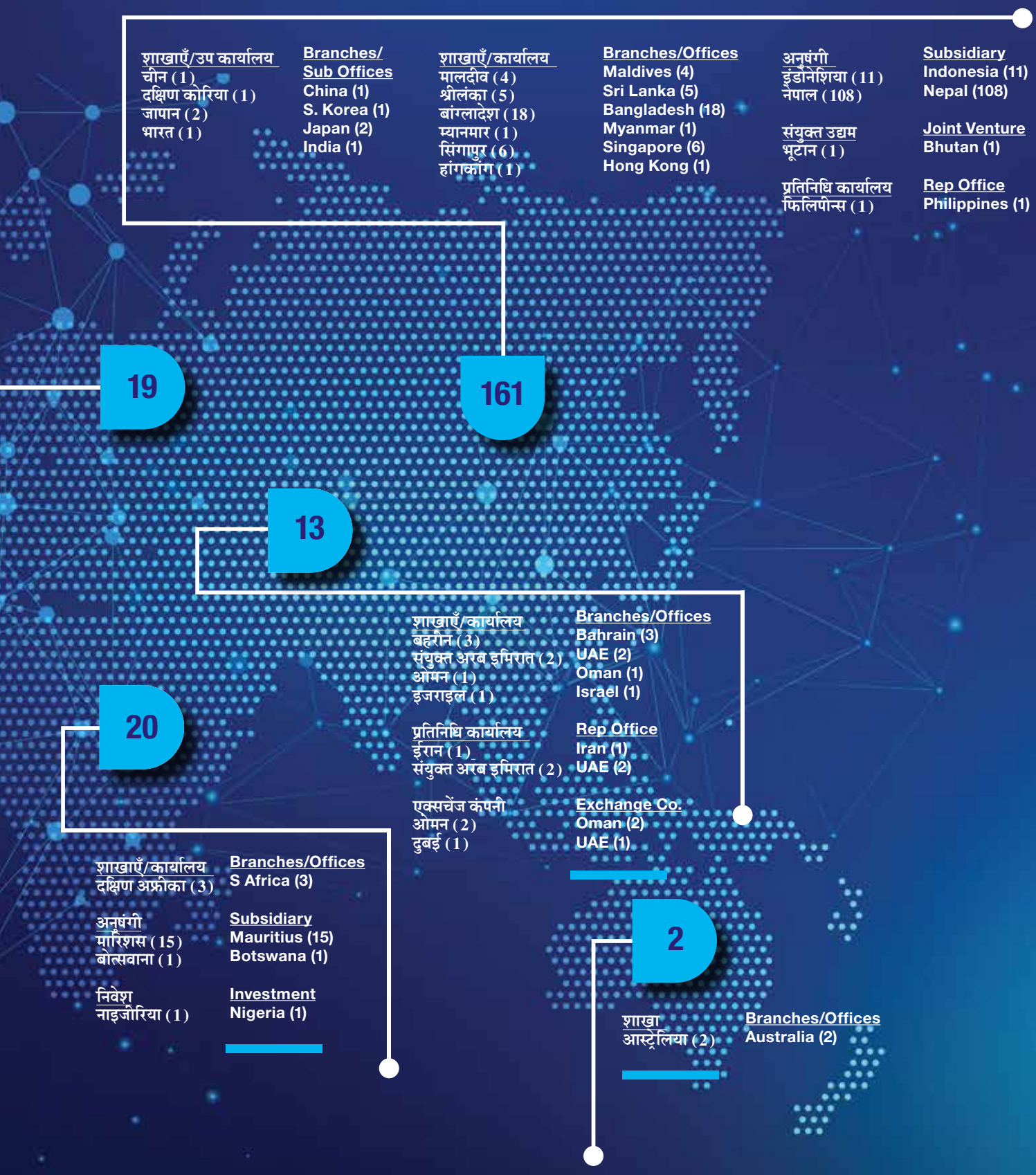
आपके बैंक में विभिन्न प्रकार की जोखिमों की निगरानी के लिए विभिन्न समितियां एवं विभाग मौजूद हैं। आस्ति देयता प्रबंधन समिति (एल्को) कुशल चलनिधि प्रबंधन की निगरानी करती है। बाजार जोखिम प्रबंधन विभाग (एमआरएमडी) डेरिवेटिव्स लेनदेनों से जुड़ी बाजार जोखिम की पहचान, उपाय एवं निगरानी करता है। यह विभाग इन जोखिमों के नियंत्रण एवं प्रबंधन में भी आस्ति देयता प्रबंधन समिति की सहायता करता है और नियमित अंतरालों पर बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति को निर्धारित नीति के अनुपालन की रिपोर्ट करता है।

डेरिवेटिव्स के लेखांकन की नीति भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुरूप तैयार की गई है, जिसके विवरण वित्त वर्ष 2020-21 की अनुसूची 17 : प्रमुख लेखांकन नीतियों के अंतर्गत रखे गए हैं।

SBI
आप लॉटरी जीत गए!
आपका कार्ड ब्लॉक हो गया!
आपको स्पेशल बोनस मिला है!
इस प्रकार के नकली कॉल, एसएमएस व ईमेल जाली होते हैं.
अपना पासवर्ड/पिन/एमपिन/ओटीपी किसी से शेयर न करें.
बैंक कभी भी इसकी जानकारी नहीं मांगता.

ग. अंतराष्ट्रीय बैंकिंग परिचालन
C. INTERNATIONAL BANKING OPERATIONS




शाखाएँ/उप कार्यालय
चीन (1)
दक्षिण कोरिया (1)
जापान (2)
भारत (1)
Branches/ Sub Offices
China (1)
S. Korea (1)
Japan (2)
India (1)
शाखाएँ/कार्यालय
मालदीव (4)
श्रीलंका (5)
बांग्लादेश (18)
म्यानमार (1)
सिंगापुर (6)
हांगकांग (1)
Branches/Offices
Maldives (4)
Sri Lanka (5)
Bangladesh (18)
Myanmar (1)
Singapore (6)
Hong Kong (1)
अनुषंगी
इंडोनेशिया (11)
नेपाल (108)
संयुक्त उद्यम
भूटान (1)
प्रतिनिधि कार्यालय
फिलिपीन्स (1)
Subsidiary
Indonesia (11)
Nepal (108)
Joint Venture
Bhutan (1)
Rep Office
Philippines (1)
19
161
13
शाखाएँ/कार्यालय
बहरीन (3)
संयुक्त अरब इमिरात (2)
ओमन (1)
इजराइल (1)
Branches/Offices
Bahrain (3)
UAE (2)
Oman (1)
Israel (1)
प्रतिनिधि कार्यालय
ईरान (1)
संयुक्त अरब इमिरात (2)
Rep Office
Iran (1)
UAE (2)
एक्सचेंज कंपनी
ओमन (2)
दुबई (1)
Exchange Co.
Oman (2)
UAE (1)
20
शाखाएँ/कार्यालय
दक्षिण अफ्रीका (3)
Branches/Offices
S Africa (3)
अनुषंगी
मारिशस (15)
बोत्सवाना (1)
Subsidiary
Mauritius (15)
Botswana (1)
निवेश
नाइजीरिया (1)
Investment
Nigeria (1)
2
शाखा
आस्ट्रेलिया (2)
Branches/Offices
Australia (2)

विदेशी बैंकिंग अनुषंगियां/संयुक्त उद्यम	शेयरधारिता (%)
अनुषंगियाँ	
स्टेट बैंक ऑफ इंडिया (कैलीफोर्निया)	100.00
एसबीआई कनाडा बैंक	100.00
स्टेट बैंक ऑफ इंडिया (युके) लिमिटेड	100.00
कमर्शियल इंडो बैंक एलएलसी	60.00
एसबीआई (मॉरिशस) लिमिटेड	96.60
बैंक एसबीआई इन्डोनेशिया	99.00
बैंक एसबीआई बोत्सवाना लिमिटेड	100.00
नेपाल एसबीआई बैंक लिमिटेड	55.00
विदेशी गैर-बैंकिंग अनुषंगी	
एसबीआई सर्विकोस लिमिटाडा, ब्राजील	99.99
संयुक्त उद्यम	
बैंक ऑफ भूटान लिमिटेड	20.00

आपके बैंक का अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह विश्व भर में फैले भारतीय कॉरपोरेट्स तथा भारतीय प्रवासियों को सहयोग प्रदान करने के सर्वप्रचलित सिद्धांत के अनुसार कार्य कर रहा है। हालांकि, आपके बैंक ने सही मायनों में अंतरराष्ट्रीय बैंक बनने के लक्ष्य की प्राप्ति के लिए धीरे-धीरे अपना फोकस भारत आधारित व्यवसाय से कम कर विदेशों के स्थानीय बाजारों की ओर किया है। विदेशी कारोबार संचालित करने के लिए आपके बैंक की अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह नाम की अलग व्यवसाय यूनिट है, जिसका नेतृत्व प्रबंध निदेशक (जीबी एवं एस) संभालते हैं तथा उनकी सहायता के लिए उप प्रबंध निदेशक (आईबीजी) नियुक्त किए गए हैं।

विश्व भर में उपस्थिति

आपके बैंक ने विश्व स्तर पर पहली बार अपनी उपस्थिति जुलाई 1864 में दर्ज कराई थी। उस समय बैंक ऑफ मद्रास ने अपनी पहली शाखा कोलंबो, श्रीलंका में (भारतीय बैंकों में सबसे पहले) खोली थी। समय के साथ आपके बैंक ने विश्व स्तर पर अपने कार्यालयों का विस्तार किया। आज वह अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग के क्षेत्र में सभी भारतीय सरकारी बैंकों में अग्रणी है। आपके बैंक की उपस्थिति सभी समय क्षेत्रों (टाइम जोन) में स्थित 233 कार्यालयों के साथ 32 देशों में है। इन कार्यालयों का प्रबंध आईबीजी द्वारा संभाला जाता है।

हमारे बैंक के विदेश स्थित कार्यालयों का विवरण इस प्रकार है:

	31.03.2019 को विदेश स्थित कार्यालय	गत 12 माह के दौरान खोले गए कार्यालय	गत 12 माह के दौरान बंद किए गए कार्यालय	31.03.2020 को विदेश स्थित कार्यालय	एसबीआई के विदेश स्थित कार्यालयों का कुल व्यवसाय
कुल शाखाएं/ उप-कार्यालय/ अन्य कार्यालय	57	8	7*	58	58,422 मिलियन यूएस डॉलर
सहायक कंपनियां	(9)	0	0	(9)	
सहायक कंपनियों के कार्यालय	140	23*	0	163	शुद्ध लाभ 471 मिलियन यूएस डॉलर
प्रतिनिधि कार्यालय	6	1	0	7	
संयुक्त उद्यम/सहयोगी/ प्रबंधित एक्सचेंज कंपनियां/निवेश	5	0	0	5	
कुल	208	32	7	208	

*इसमें एसबीआई यूके लिमिटेड (सहायक कंपनी) को अंतरित एक्सटेंशन काउंटर भी शामिल हैं।

वित्त वर्ष 2020 के दौरान बैंक ने पूंजी संरक्षण, लागत दक्षता एवं विदेशी बाजारों में सहक्रिया को प्राप्त करने के लिए अपने विदेशी परिचालनों को समेकित किया। बैंक ने चार शाखाओं यथा-नसौ (बहमास), पेरिस (फ्रांस), जेड्डाह (सऊदी अरब), टियांजिन (चीन) को बंद कर तथा दो शाखाओं यथा-गुलशन (बांग्लादेश के ढाका के साथ) एवं वेर्डन रोड (सिंगपुर के लिटल इंडिया के साथ) का विलयन कर अपने विदेशी परिचालनों को युक्तिसंगत बनाया है। इस अवधि के दौरान विप्रेषण एवं व्यापार वित्त व्यवसाय में अपने हिस्से को बढ़ाने के लिए मेलबोर्न में कार्यालय शुरू किया गया। पेरिस में एक प्रतिनिधि कार्यालय तथा मोतीझील (बांग्लादेश) में एक्सटेंशन काउंटर भी शुरू किया गया। इसके अतिरिक्त सार्क क्षेत्र में अपनी संवृद्धि की कार्यनीति के अनुरूप नेपाल एसबीआई बैंक लिमिटेड जो भारतीय स्टेट बैंक की अनुषंगी है, ने 22 कार्यालय खोले हैं। साथ ही बांग्लादेश के ठाकुरगांव, ब्रहमनबरिया, कोमीला, साथकिरा, बोगुरा एवं नौखली में 6 इंडिया वीसा एप्लिकेशन केंद्र भी खोले। इस प्रकार वित्त वर्ष में भारतीय स्टेट बैंक के 9 विदेशी कार्यालय एवं 23 विदेशी अनुषंगियों को जोड़ दिया गया।

1. ऋण सहयोग : व्यवसाय उत्प्रेरक

भारतीय कॉरपोरेटों को उनकी प्रगति की कार्य-योजना में सहायता करने के लिए आपके बैंक ने अन्य भारतीय एवं विदेशी बैंकों के साथ मिलकर द्विपक्षीय व्यवस्था के तहत सर्वथा नए उद्यमों के लिए भी बाह्य वाणिज्यिक उधार के रूप में विदेशी मुद्रा में कर्ज उपलब्ध कराया है। ऐसे उत्कृष्ट प्रयासों की सराहना स्वरूप एपीएलएमए (एशिया पैसिफिक लोन मार्केट एसोसिएशन) ने आपके बैंक को "सिंडिकेटिड लोन हाउस ऑफ द ईयर" - इंडिया पुरस्कार के लिए चुना है।

एसबीआई ने भारतीय कॉरपोरेट्स को 9.2 बिलियन तथा विदेश स्थित कंपनियों को 11.35 बिलियन यूएस डॉलर के विदेशी मुद्रा ऋण संस्वीकृत किए हैं। ऊर्जा के क्षेत्र में कच्चे तेल एवं विदेशी मुद्रा की कीमतों में अस्थिरता के बीच भारत की ऊर्जा सुरक्षा को बढ़ाने के लिए आपके बैंक ने तेल कंपनियों को 1.82 बिलियन अमरीकी डॉलर के ऋण दिए हैं।

2. व्यापार वित्त

भारतीय स्टेट बैंक देश तथा विदेशों में सभी टाइम जोनों में कार्यरत अपने विशाल, सुसज्जित नेटवर्क के माध्यम से निर्यातकों तथा आयातकों को व्यापार वित्त उत्पाद तथा सेवाएं उपलब्ध कराता है। वैश्विक व्यापार विभाग (जीटीडी) व्यापार वित्त संविभाग के सुव्यवस्थित विकास के लिए अपने विदेश स्थित कार्यालयों को सुविधा देता है और सहायता करता है। वैश्विक व्यापार विभाग बदलते विनियामक मानदंडों एवं बाजार की मांगों के अनुसार विदेश स्थित कार्यालयों के लिए नीतियाँ बनाता है और नए उत्पाद तैयार करता है। वह साख पत्र डिस्काउंटिंग, बैंक/कॉरपोरेट जोखिम में द्वितीयक बाजार सहभागिता, भारत केंद्रित व्यापर वित्त, ईसीए/एमएलए समर्थित व्यापार वित्त, आपूर्ति शृंखला वित्त कार्यक्रम, साख पत्र, बैंक गारंटी आदि जैसे व्यापार वित्त के उत्पादों की सेवा गुणवत्ता में सुधार के लिए नई तकनीक शुरू करने में अग्रणी है। ग्राहक इंटरफेस एवं उसके साथ समेकित एएमएल/सीएफटी अनुपालन समाधान के साथ बैक एंड परिचालनों के लिए सुदृढ़ व्यापार वित्त प्रौद्योगिकी समाधान सभी विदेश स्थित कार्यालयों में उपलब्ध है।

वैश्विक व्यापार विभाग भारतीय कंपनियों को उनके आयतों के लिए कोट प्रक्रिया को केंद्रीय रूप से करते हुए व्यापार वित्त की सुविधा देता है। वह अधिकतम लाभ के लिए देशी एवं विदेश स्थित कार्यालयों के बीच व्यवसाय प्रवाहों की सहक्रिया में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करता है। वह बैंकर्स एसोशिएशन फॉर फाइनेंस एंड ट्रेड (बाफ्टा), ग्लोबल ट्रेड रिव्यू (जीटीआर) के साथ भागीदारी में व्यापार संबंधी कार्यशालाओं/सम्मेलनों का आयोजन भी करता है, जो व्यापार वित्त का परिचालन करने वाले अधिकारियों को वैश्विक व्यापार वित्त बाजार की नवीनतम प्रवृत्तियों से परिचित होने का अच्छा मंच प्रदान करता है। इसके अलावा निर्यातकों/विनियामकों/उद्योग प्रमुखों नेटवर्किंग मंच प्रदान करने हेतु आईसीसी, एफआईईओ आदि के साथ भागीदारी में कार्यशालाओं का आयोजन भी करता है।

यह विभाग अपने विदेश स्थित कार्यालयों के जरिए रक्षा मंत्रालय के साथ उनकी बैंक गारंटियों एवं अन्य व्यापार उत्पाद सेवाओं के लिए समन्वयन करता है।

अंतरष्ट्रीय बैंकिंग समूह के अग्रिम संविभाग में व्यापार वित्त व्यवसाय का 27% का योगदान है और यह गैर ब्याज आय में 12% का योगदान देता है।

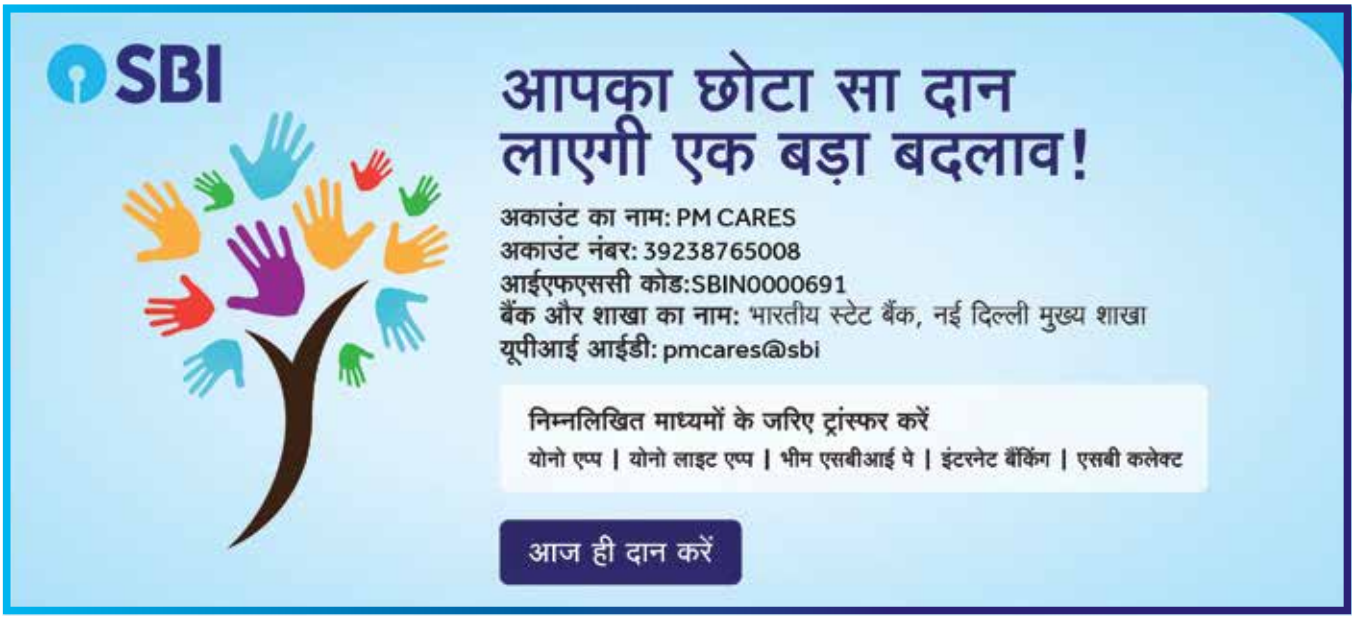
भारतीय स्टेट बैंक को हाल ही में ग्लोबल फाइनेंस पत्रिका द्वारा लगातार 8वी बार "द बेस्ट ट्रेड फाइनेंस प्रोवाइडर (इंडिया)-2020" का पुरस्कार प्रदान किया गया।

3. विदेशी ट्रेजरी प्रबंधन :

अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह का ट्रेजरी प्रबंधन समूह विदेश स्थित कार्यालयों के लिए निम्नलिखित कार्य करता है :

- चलनिधि प्रबंधन
- डीलिंग रूम परिचालन
- निवेश

ट्रेजरी प्रबंधन समूह-अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह अंतराष्ट्रीय बैंकिंग समूह के समग्र चलनिधि संविभाग का प्रबंधन करता है और आस्ति देयता प्रबंधन अनुपातों की निगरानी करता है। ट्रेजरी प्रबंधन समूह बॉन्ड जारी करने (एमटीएन/स्टैंडअलोन 144ए), समूहन ऋण आदि के जरिए दीर्घावधि एवं मध्यावधि निधियां जुटाने के लिए नोडल विभाग है। वित्त वर्ष के दौरान हमारे बैंक ने किसी भी सार्वजनिक बॉन्ड जारी नहीं किया/ऋण समूहन नहीं किया। ट्रेजरी प्रबंधन विभाग ने संसाधनों की लागत को नियंत्रित



करने के लिए छोटी मात्राओं में ऋण के विभिन्न माध्यमों का उपयोग किया है। इसके अलावा संसाधनों की लागत को इष्टतम करने के अपने प्रयासों के अंतर्गत 1.325 बिलियन के ऋण (चार भागों में) का समय पूर्व भुगतान किया है और उसके स्थान पर कम लागत के संसाधनों को रखा है। ट्रेजरी प्रबंधन विभाग ने 3 भागों में 380 मिलियन अमरीकी डॉलर के निजी नियोजन के जरिए बॉन्ड (जिनमें से 100 मिलियन अमरीकी डॉलर ग्रीन बॉन्ड के जरिए) जारी किए हैं, जिससे विभिन्न बाजार स्थितियों और निधीयन अपेक्षाओं को अपनाने की बैंक की क्षमता दिखाई देती है।

ट्रेजरी प्रबंधन विभाग अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह के निवेश बही का प्रबंधन करता है, जो इस समय 5.70 बिलियन अमरीकी डॉलर है। इन निवेशों को उच्च श्रेणी वाले एवं तरल शेयरों में रखा गया है, जिनसे न्यूनतम/मध्यम जोखिम के साथ अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह को स्थिर ब्याज आय प्राप्त होती है। विभाग प्रमुख केंद्रों के डीलिंग रूम की निगरानी करता है, जिससे विदेश स्थित कार्यालयों में मुद्रा बाजार, विदेशी मुद्रा एवं डेरिवेटिव्स कार्य किए जा सके। इस समय लंदन, न्यू यार्क, हांगकांग एवं बहरीन में चार प्रमुख डीलिंग रूम हैं, जो विदेश स्थित छोटे कार्यालयों को उनके परिचालनों में सहायता प्रदान करने के लिए हब एवं स्पोक मॉडल पर कार्य करते हैं। डीलिंग परिचालनों से तुलन पत्र के लिए इष्टतम रीति से हेजिंग समाधान मिलता है।

4. वित्तीय संस्था समूह - संपर्की संबंध

यह समूह आपके बैंक तथा अंतरराष्ट्रीय अंशधारकों यथा प्रतिनिधि बैंक, विदेशी सरकारी एजेंसियां तथा विकास वित्त संस्थाओं, अंतरराष्ट्रीय चैंबर ऑफ़ कॉमर्स इत्यादि के बीच संयोजन कार्य करता है। साथ ही अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह तथा कॉरपोरेट लेखा समूह, वाणिज्यिक ग्राहक समूह, ग्लोबल मार्केट इत्यादि जैसे अन्य व्यवसाय समूहों के बीच तालमेल बनाने में सहयोग करता है।

- वित्तीय संस्था समूह अपने वैश्विक ग्राहकों को उनकी जरूरत के अनुरूप वित्तीय समाधान उपलब्ध करने के लिए बैंक के 56 देशों के 227 बैंकों से युक्त प्रतिनिधि नेटवर्क का लाभ उठा रहा है।
- वित्तीय संस्था समूह कॉरपोरेटों एवं अंतिम ग्राहकों के लिए मूल्य प्रदान करने के लिए समान समस्या वाले प्रतिनिधि बैंकों के साथ व्यवसाय संबंध बढ़ाने के लिए आंकड़ों पर आधारित दृष्टिकोण अपनाता है। यह प्रतिनिधि बैंकों के साथ लेनदेन करते समय निरंतर प्रौदयोगिकी प्रगति एवं जोखिम ढांचे को विकसित करना स्वीकार करता है।
- वित्तीय संस्था समूह अपनी वैश्विक उपस्थिति के उपयोग से सभी भारतीय सार्वजनिक क्षेत्र बैंकों एवं निजी क्षेत्र के बैंकों के लिए भारतीय सटेट बैंक को प्रतिनिधि बैंक बनाने का प्रयास करता है।
- नियमित अंतरालों पर अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह प्रतिनिधि बैंकिंग नीति में सुधार किया जाता है और उसमें संपर्की बैंकिंग की नवीनतम प्रवृत्तियों एवं वित्तीय संस्थाओं द्वारा सामना की जा रही प्रतिकूल परिचालन कमियों से प्राप्त अनुभवों को शामिल किया जाता है।
- खाता संबंधों के अलावा वित्तीय संस्था समूह के उत्पादों का ध्यान विस्तृत होकर व्यापार वित्त, ऋण, ट्रेजरी ऋण, पूंजी बाजार, विदेशी मुद्रा व्यवसाय, लेनदेन बैंकिंग, विप्रेषण एवं करेंसी क्लियरिंग पर भी आ गया है।

5. अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग-देशी (आईबीडी)

अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह का अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग-देशी व्यापार वित्त एवं अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग संबंधी क्षेत्रों में देशी कार्यालयों एवं विदेश स्थित कार्यालयों के बीच एकल संपर्क बिंदु के रूप में कार्य करता है।

अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग-देशी विदेश स्थित कार्यालयों/विदेशी प्रतिनिधि बैंकों एवं व्यापार समुदाय के बीच मजबूत संपर्क के रूप में कार्य करते हुए और संबंधित अंतरों को दूर करते हुए देशी कार्यालयों से विदेश स्थित कार्यालयों/विदेशी प्रतिनिधि बैंकों के विदेशी मुद्रा व्यससाय प्रवाहों के बीच तालमेल करता है। अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग-देशी के तहत आवक एवं जावक विदेशी बैंक गारंटियों की प्रोसेसिंग के लिए केंद्रीकृत समन्वय कक्ष। यह अपनी काउंटर गारंटियों के आधार पर विदेशी बैंक गारंटियां चाहने वाले प्रतिनिधि बैंकों/विदेश स्थित बैंकों/देशी बैंकों/देशी कार्यालयों को एक ही स्थान पर समाधान प्रस्तुत करता है।

अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग-देशी ने पूरे बैंक में विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम के अनुपालन को बेहतर बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाया। अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग-देशी भारतीय रिज़र्व बैंक/विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम संबंधी विवरणियों की प्रस्तुति सुनिश्चित करता है और विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम/भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों से संबंधित प्रणालीगत परिवर्धनों एवं अद्यतन उपलब्ध करता है। अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग-देशी नए प्रौद्योगिकी उपकरण एवं उत्पाद नवोन्मेष शुरू करने से भी जुड़ा रहा।

6. रिटेल एवं विप्रेषण कार्यनीति

विश्व के विभिन्न भागों में रहने वाले अनिवासी भारतीयों के लिए अपने विशेषीकृत रीटेल एवं विप्रेषण उत्पादों के जरिए आपका बैंक "विंडो टु इंडिया" रहा है। चूंकि रीटेल एवं विप्रेषण खंड में ग्राहकों के लिए उत्पादों को बेहतर बनाने हेतु सूचना प्रौद्योगिकी संरचना महत्वपूर्ण है, सूचना प्रौद्योगिकी सुविधाओं को लागू करने के लिए विस्तृत सूचना प्रौद्योगिकी कार्यनीति तैयार की गई है।

वाशिंगटन डीसी में विश्व बैंक/आईएमएफ वार्षिक बैठक 2019 के दौरान केंद्रीय वित्त मंत्री श्रीमती निर्मला सीतारमण के साथ भारतीय स्टेट बैंक के अध्यक्ष श्री रजनीश कुमार।

- योनो एसबीआई, जो बैंक का प्रतिष्ठात्मक एवं सुरक्षित डिजिटल उत्पाद है, की सुविधा अब विदेश स्थित कार्यालयों के ग्राहकों को दी गई है। योनो एसबीआई यूके को सितंबर 2019 में सफलतापूर्वक शुरू किया गया और इसे ग्राहकों की भारी स्वीकृति मिल चुकी है।
- वर्ष 2020 में 10 से भी अधिक देशों में योनो ग्लोबल को शुरू किया जाने वाला है।
- मॉरिशस से बांग्लादेश (बांग्लादेशी टका) एवं गल्फ से नेपाल (एनपीआर) जैसे विभिन्न क्षेत्र विशिष्ट भुगतान एवं विप्रेषण कोरिडॉर विकसित करने पर ध्यान देते हुए विप्रेषण व्यवसाय कार्यनीति पर पुनर्विचार किया गया।
- वित्त वर्ष 2020 के दौरान एपीआई के जरिए बैंक के ग्राहक/खाता की सूचना तृतीय पक्ष के सेवाप्रदाताओं को देने के लिए ओपेन बैंकिंग परियोजना का सफलतापूर्वक कार्यान्वयन चार विदेश स्थित कार्यालयों (यूके, जर्मनी, एंटवर्प एवं बहरीन) में किया गया।

7. ग्लोबल पेमेंटस एंड सर्विसेज

अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह (आईबीजी) की इकाई ग्लोबल पेमेंटस एंड सर्विसेज (जीपीएंडएस) में तीन शाखाएं/कार्यालय यथा -ग्लोबल लिंक सर्विसेज (जीएलएस), अंतर्राष्ट्रीय सेवाएं शाखा मुंबई (आईएसबीएम) एवं अंतर्राष्ट्रीय सेवाएं शाखा, एर्णाकुलम (आईएसबीई) शामिल हैं। यह विदेशी केंद्रों से भारत में ऑनलाइन आवक विप्रेषण, विदेशी मुद्रा चेक वसूली, वोस्ट्रो खाते खोलने एवं बनाए रखने, एशियन क्लियरिंग यूनियन (एसीयू) लेनदेन एवं यूएसएसआर सेक्शन के बैंक फॉर फॉरिन एकॉनमिक एफैर्स (बीएफईए) की सुविधा देता है। वर्ष की प्रमुख गतिविधियां इस प्रकार रहीं :

- विदेश से भारत में आवक रुपया विप्रेषणों को चैनलाइज करने के लिए 55 विनिमय कंपनियों एवं एक मनी सर्विस बिजिनेस के साथ गठजोड़।
- वित्त वर्ष 2020 के दौरान ग्लोबल पेमेंट्स एंड सर्विसेज ने देशी शाखाओं की ओर से कुल 16.431 बिलियन मूल्य के 64,823 निर्यात बिल (अमरीकी डॉलर एवं यूरो में) एवं 35,454 विदेशी मुद्रा चेक वसूली का कार्य किया।
- इसी अवधि के दौरान ग्लोबल पेमेंट्स एंड सर्विसेज ने विभिन्न वैश्विक केन्द्रों से प्राप्त 6.797 बिलियन अमरीकी डॉलर मूल्य के 10.387 मिलियन ऑनलाइन आवक विप्रेषण लेनदेन किए।
- विभिन्न प्रतिनिधि बैंकों/विदेशी मुद्रा कंपनियों/भारतीय स्टेट बैंक के विदेश स्थित कार्यालयों में 175 वोस्ट्रो खाते रखे गए।
- भारतीय स्टेट बैंक के लिए एसीयू लेनदेन करने के लिए पैन इंडिया नोडल कार्यालय।

8. विदेशी आई.टी. पहल

प्रक्रियाओं को स्वचालित करने, ग्राहक संतुष्टि बढ़ाने तथा जोखिम प्रबंधन के लिए आपका बैंक प्रौद्योगिकी का निरंतर उपयोग कर रहा है। हमारे विदेश स्थित कार्यालयों में निम्नलिखित पहल की गईं हैं :

- लेनदेनों की अतिरिक्त मात्रा अथवा ट्रैफिक का सुचारु इष्टतम वितरण सुनिश्चित करने के लिए हाई एवैलबिलिटी प्रोजेक्ट (एचए) शुरू की गई। विदेश स्थित सभी कार्यालयों में फिनैकल कोर एवं कनेक्ट 24 में हाई एवैलबिलिटी शुरू की गई। इससे प्रणालियों की उपलब्धता बढ़ने और व्यवधानों की संभावनाएं दूर होने की उम्मीद है।
- हमारे विदेश स्थित कार्यालयों के लिए ओराकल फाइनेंशियल सर्विसेस एनलिटिकल एप्लिकेशन (ओएफएसएए) के जरिए विनियामक रिपोर्टों का स्वचालन शुरू किया गया और इस वर्ष हमारे दक्षिण अफ्रीका के परिचालनों के लिए विनियामक रिपोर्टों का स्वचालन शुरू किया गया। अपनी विनियामक रिपोर्टों के स्वचालन के लिए इस परियोजना के अंतर्गत और अधिक विदेश स्थित कार्यालयों को अब लिया जा रहा है।

- पीएसडी2 निर्देशों के अनुसार अन्य पक्ष के सेवाप्रदाताओं के लिए बैंक के ग्राहकों/खातों की सूचना देने के लिए ओपेन बैंकिंग परियोजना वर्ष 2019-20 के दौरान चार विदेश स्थित कार्यालयों यथा यूके, जर्मनी, एंटवेर्प एवं बहरीन में सफलतापूर्वक लागू की गई।
- वर्ष के दौरान आईएनडी एएस वित्तीय विवरणों का स्वचालन कार्य शुरू किया गया। आईएफआरएस आईएनडी एएस परियोजना के अंतर्गत विभिन्न कार्यों में हमारे जोखिम विभाग द्वारा विकसित जोखिम मॉडल (पीडी/एलजीडी हेतु) का स्वचालन तथा ओएफएसएए के जरिए अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह के तुलन पत्रों का समेकन शामिल हैं।
- पूंजी का इष्टतम उपयोग करने और कुशल मानव संसाधनों के नियोजन के जरिए व्यय घटाने की कार्यनीति के रूप में विदेश स्थित कार्यालयों के लिए केंद्रीकृत बैक ऑफिस शुरू किया जा रहा है। प्रस्तावित मॉडल के अंतर्गत बैंक के नेटवर्क के भीतर भारतीय स्टेट बैंक के अपने/पट्टे पर लिए गए परिसर में और अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह के सीधे नियंत्रण में बीपीओ होगा। लेनदेन करने से जुड़े समस्त कार्य बीपीओ करेगा और डेटा एंट्री आउटसोर्स कर्मचारियों द्वारा की जाएगी। चेकर/आथराइजर के कार्य बैंक के अधिकारियों द्वारा किए जाएंगे।

3. वाणिज्यिक ग्राहक समूह (सीसीजी)

क. वाणिज्यिक ग्राहक

प्रबंध निदेशक वाणिज्यिक ग्राहक समूह वर्टिकल के प्रमुख हैं और दो उप प्रबंध निदेशक, पांच मुख्य महाप्रबंधक एवं महाप्रबंधकों की अध्यक्षता वाले नौ वाणिज्यिक ग्राहक समूह क्षेत्रीय कार्यालय इस वर्टिकल की सहायता करते हैं। यह वर्टिकल चयनित बड़े कारपोरेट ग्राहकों की ऋण जरूरतों की पूर्ति करता है। इस खंड के कॉरपोरेट ग्राहकों की सभी जरूरतों की पूर्ति करना, इनसे जुड़े जोखिमों का प्रबंधन करना और संवृद्धि को बनाए रखना इस वर्टिकल का आदेश है। वाणिज्यिक ग्राहक समूह की कुल 48 शाखाएं हैं, जिनमें से एक ब्रोकरेज हाउस भागीदारों की जरूरतों की पूर्ति करती है एवं आईपीओ का प्रबंधन करती है।

मुख्य महाप्रबंधकों को समूह संबंध विकसित करने की स्वतंत्रता दी गई है। संपूर्ण समूह के जोखिम आकलन, आमदनी आदि बढ़ाने के कार्य को एक साथ संपन्न करने के लिए नई दृष्टि मिल सकेगी। बैंक ने ऋणान्वयन, बॉन्ड, अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग एवं उद्देश्यपूर्ण/मिलेजुले वित्तपोषण के बड़े प्रस्तावों वाले सौदों में सहायता करने के लिए उद्देश्यपूर्ण वित्तपोषण के अनुभवी विशेषज्ञों की एक टीम बनाई है।

मार्च 2019 एवं मार्च 2020 के सीसीजी के स्तरों को नीचे दिया गया है:

(₹ करोड़ में)

स्तर	वित्त वर्ष 2019	वित्त वर्ष 2020
गैर-खाद्य अग्रिम	400,909	409,589
कासा जमाराशियाँ (%)	24.73	26.12
प्रति कर्मचारी औसत व्यवसाय	146.69	153.56
अन्य आय (एयूसीए वसूली से आय को छोड़कर)	2,619	2,707
टीपीएम से पूर्व परिचालन लाभ	32,478	32,699

आपके बैंक ने हाल ही में अपने व्यवसाय ग्राहकों के लिए योनो शुरू किया है। कॉरपोरेट के लिए लेनदेन बैंकिंग के साथ साथ व्यापार वित्त व्यवसाय के लिए उत्कृष्ट एवं प्रयोक्ता अनुकूल डिजिटल मंच प्रदान करने के लिए इसकी अभिकल्पना की गई है।

यह समूह अपने ग्राहकों को व्यापार वित्त एवं विदेशी मुद्रा व्यवसाय के लिए मजबूत मंच प्रदान कर रहा है। आपका बैंक सभी व्यापार वित्त लेनदेनों को प्रोसेस करने के लिए केंद्रीकृत प्रोसेसिंग कक्ष खोलने जा रहा है। इन केंद्रीकृत प्रोसेसिंग कक्षों से क) सुपुर्दगी-बेहतर टर्न एराउंड टाईम, सूचना प्रवाह एवं ग्राहक संतुष्टि ख) विनियामक अनुपालन एवं ग) रखरखाव में दक्षता बढ़ेगी।

आपके बैंक ने "प्राइसिंग एंड नालेज" नामक डिजिटल इंटरफेस भी शुरू किया है, जो मूल्यनिर्धारण का नया उपकरण है और जिससे वाणिज्यिक ग्राहक समूह के परिचालन पदाधिकारियों में संस्वीकृतिकर्ता समितियों को बैंक के कॉरपोरेट ऋणों के लिए आंकड़ों से उन्मुख वस्तुपरक मूल्यनिर्धारण करने की मदद मिलती है। इसे वाणिज्यिक ग्राहक समूह की सभी शाखाओं में शुरू किया गया है।

ख. परियोजना वित्त एवं पुनर्रचना कार्यनीतिक व्यवसाय इकाई

आपके बैंक की परियोजना वित्त एवं पुनर्रचना कार्यनीतिक व्यवसाय इकाई ऊर्जा, सड़क, पोर्ट, रेल एवं एयरपोर्ट जैसी अत्यधिक पूंजी वाले आधारिक संरचना की बड़ी परियोजनाओं के लिए निधियों का मूल्यांकन एवं व्यवस्था करता है। इनमें धातु, उर्वरक, सिमेंट, तेल एवं गैस जैसे औद्योगिक क्षेत्र की अन्य गैर-आधारिक अत्यधिक पूंजी वाली परियोजनाएं भी शामिल हैं। परियोजना वित्त एवं पुनर्रचना कार्यनीतिक व्यवसाय इकाई अन्य विभागों को उनके बड़े मूल्य के मीयादी ऋण प्रस्तावों की जांच में भी सहायता प्रदान करती है। वित्तपोषण संरचना की नीति एवं विनियामक संरचना को मजबूत बनाने के लिए बैंक नई नीतियों, मॉडल रियायत करार एवं आधारिक संरचना वित्त क्षेत्र के भीतर आने वाली व्यापक समस्याओं पर भारत सरकार के विभिन्न मंत्रालयों एवं भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ ऋणदाता के रूप में अपने विचार साझा करता है।

हाल ही में सरकार द्वारा विभिन्न सुधार एवं प्रोत्साहन के अलावा आधारिक संरचना में निवेश बढ़ाया गया, जिनके कारण अन्य क्षेत्रों के साथ साथ विशेषकर शहरी गैस संवितरण, सड़क, नवीकरणीय ऊर्जा उद्योगों में नई परियोजनाओं का अंतर्वाह हुआ। विभिन्न क्षेत्रों की लगभग 6,500 आधारिक संरचनाओं में ₹ 102 लाख करोड़ के निवेश से राष्ट्रीय आधारिक संरचना पाईपलाइन शुरू किए जाने के कारण आधारिक संरचना क्षेत्र को और भी प्रोत्साहन मिलने की संभावना है। कोविद-19 का प्रकोप निर्विवाद रूप से मानवीय त्रासदी है और इसका अर्थव्यवस्था के सभी क्षेत्रों पर असर होने की संभावना है। आपका बैंक कार्यान्वयन के अंतर्गत की सभी परियोजनाओं की गहन निगरानी कर रहा है और इसके असर लघु एवं मध्यम अवधि में पार पा लेने की आशा है।

"ओरिजिनेट टु डिस्ट्रीब्यूट" व्यवसाय मॉडल की ओर जाते हुए आपके बैंक की परियोजना वित्त एवं संरचना व्यवसाय इकाई में एक संरचना दल का गठन किया गया। इस दल से ईक्विटी पर आय को बनाए रखते हुए परियोजनाओं के वित्तीयन की संरचना के लिए ग्राहक अनुकूल संरचना समाधान उपलब्ध किए जाने की आशा है। आपके बैंक के ग्राहकों को संरचना समाधान उपलब्ध कराने हेतु विभिन्न उद्योगों के अनुभवी व्यावसायियों की भर्ती की जा रही है।

हमारे बैंक द्वारा वित्तपोषित केंपेगौड़ा अंतर्राष्ट्रीय हवाई अड्डा, बेंगलुरु

हमारे बैंक द्वारा वित्तपोषित हिंदुस्तान उर्वरक एवं रसायन लिमिटेड, सिंद्री यूरिया परियोजना

हमारे बैंक द्वारा वित्तपोषित मेट्रो रेल परियोजना

हमारे बैंक द्वारा वित्तपोषित पवन ऊर्जा परियोजना

4. तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन

1. पिछले चार वित्त वर्षों के दौरान एनपीए के उतार-चढ़ाव तथा अपलिखित खातों में हुई वसूली को नीचे दिखाया गया है:

(₹ करोड़ में)

	वित्त वर्ष 2017*	वित्त वर्ष 2018	वित्त वर्ष 2019	वित्त वर्ष 2020
सकल एनपीए	1,77,866	2,23,427	1,72,750	1,49,092
सकल एनपीए%	9.11%	10.91%	7.53%	6.15%
निवल एनपीए%	5.19%	5.73%	3.01%	2.23%
नई बढ़ोतरी + बकाया में बढ़ोतरी	1,15,932	1,00,287	39,740	54,510
नकद वसूली/अपग्रेडेशन	32,283	14,530	31,512	25,781
अपलेखन	27,757	40,196	58,905	52,387
एयूसीए (AUCA) में वसूली	3,963	5,333	8,345	9,250
पीसीआर (%)	61.53%	66.17%	78.73%	83.62%

*विलयन के बाद

2. विगत कुछ वर्षों में बैंकिंग क्षेत्र की समग्र अलाभकारी आस्तियों में अत्यधिक वृद्धि हुई। दिसंबर 2019 की भारतीय रिज़र्व बैंक की वित्तीय स्थायित्व रिपोर्ट के अनुसार क्षतिग्रस्त आस्ति भार से संभावित वसूली के संकेत के रूप में बैंकों की आस्ति गुणवत्ता में सुधार आया, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की सकल अलाभकारी आस्तियों का अनुपात मार्च 2019 की स्थिति की तुलना में 30 सितंबर 2019 में 9.3% पर स्थिर रहा। इसमें सितंबर 2018 के 10.8% के सकल अलाभकारी आस्ति अनुपात की तुलना में सुधार आया। इसके अलावा, व्यापक आर्थिक आघात को सहने के लिए भारतीय बैंकों की सहनशीलता के दबाव परीक्षणों द्वारा किया गया, जिसके परिणाम यह सूचित करते हैं कि सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की सकल अलाभकारी आस्तियाँ सितंबर 2019 की 9.3% की स्थिति से बढ़कर मार्च 2020 तक 9.9% रहीं। यह स्थूल

आर्थिक परिदृश्य में बदलाव, स्लिपेज में थोड़ी सी वृद्धि एवं घटती ऋण संवृद्धि के डिनामिरेटर प्रभाव के कारण हुआ।

3. कोविद-19 के परिप्रेक्ष्य में वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान अलाभकारी आस्तियों के स्तर में भारी वृद्धि होने की आशा है। इसे रोकने के लिए आपका बैंक उधारकर्ताओं को सहायता करने के लिए कई पूर्व उपाय कर रहा है, ताकि वे वर्तमान चुनौतियों का सामना कर सके और लाभकारी आस्तियों को जारी रख सके। निम्नलिखित कारणों से वित्त वर्ष 2019 एवं वित्त वर्ष 2020 में सकल अलाभकारी आस्तियों में लगातार कमी के परिणामस्वरूप मार्च 2020 के अंत तक अलाभकारी आस्तियों के स्तर में भारी कमी आई:

I. तनावग्रस्त आस्तियों के समाधान के लिए दिवाला एवं शोधन अक्षमता संहिता (आईबीसी) 2016 से आपके बैंक को तनवग्रस्त आस्तियों से निपटने के लिए समयबद्ध, पारदर्शी एवं प्रभावी प्रणाली मिली है। इस संहिता के तहत बैंक ने राष्ट्रीय कंपनी कानून अधिकरण को भेजे गए उच्च मूल्य के कुछ अलाभकारी खातों का समाधान किया गया है। इसी संहिता के तहत समाधान हेतु मामले राष्ट्रीय कंपनी कानून अधिकरण को भेजे जाते हैं। समाधान हेतु राष्ट्रीय कंपनी कानून अधिकरण को भेजे गए मामलों की निगरानी तनावग्रस्त आस्ति समाधान समूह की विशेषीकृत एनसीएलटी कक्ष में की जाती है। 31 मार्च 2020 को कुल 821 मामले एनसीएलटी को भेजे गए, जिनमें से 662 मामलों को स्वीकार किया गया है। आपका बैंक एनसीएलटी प्रक्रिया के जरिए एक बड़े ऋणी के खाते का समाधान कर उससे ₹12,024 करोड़ की राशि वसूल करने में सफल रहा है। इसके अलावा भारतीय रिजर्व बैंक की पहली एवं दूसरी संदर्भ सूचियों के कुछ उच्च मूल्य के खातों सहित 82 मामलों का समाधान किया जा चुका है।

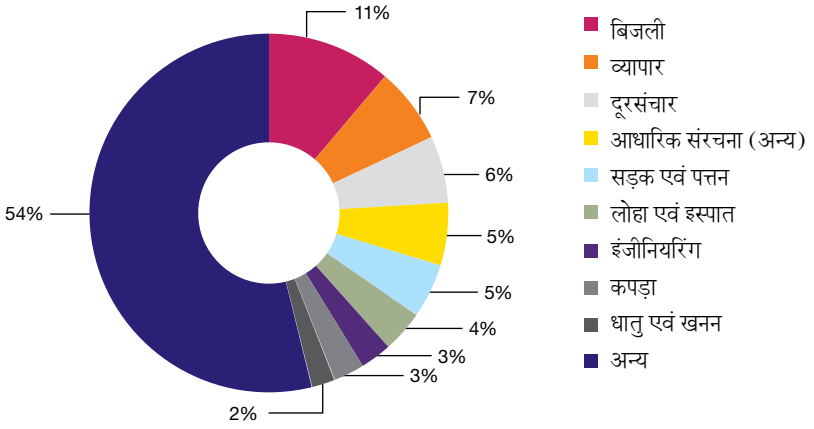
II. उच्च मूल्य के तनावग्रस्त आस्तियों के समाधान के विवेकपूर्ण समाधान पर भारतीय रिजर्व बैंक के दिनांक 7 फरवरी 2019 का परिपत्र इन खातों के समयबद्ध समाधान (एनसीएलटी प्रक्रिया से बाहर) के लिए नया अवसर प्रदान करता है। आपका बैंक इस पद्धति के अंतर्गत समाधान का सक्रिय लाभ उठा रहा है।

III. गैर-एनसीएलटी मामलों में वसूली वित्तीय आस्तियों का प्रतिभूतिकरण और पुनर्रचना एवं प्रतिभूति हित का प्रवर्तन अधिनियम के अंतर्गत, ऋण वसूली अधिकरणों एवं न्यायालयों में मामले दायर कर वसूली की जाती है। बंधक रखी गई सम्पत्तियों की बिक्री भारतीय बैंक संघ के तत्वावधान में ई-नीलामी मंच https://ibpa.in से की जा रही ही है। पात्र मामलों में एकबारगी निपटान/समझौता के जरिए भी अवरुद्ध ऋणों की वसूली करने की कोशिश की जा रही है।

4. उत्तरदायी एवं जिम्मेदार सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए सुधार के भारत सरकार के एजेंडा के अनुरूप तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन समूह का पुनर्गठन तनावग्रस्त आस्ति समाधान समूह के रूप में किया गया, जो क्षेत्र विशिष्ट दृष्टिकोण के साथ अलाभकारी आस्तियों के समाधान पर ध्यान देता है। इस समय प्रबंध निदेशक इस विभाग के प्रमुख हैं और दो उप प्रबंध निदेशक इस विभाग को सहायता प्रदान करते हैं तथा तीन मुख्य महाप्रबंधक क्षेत्र-वार संविभाग की निगरानी कर रहे हैं। सात महाप्रबंधकों के दिशानिर्देशों पर लेखा प्रबंधन दल कार्य कर रहे हैं। वित्त वर्ष 2020 के दौरान तनावग्रस्त आस्ति समाधान समूह में देश भर की 19 तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन शाखाएँ एवं 53 तनावग्रस्त आस्ति वसूली शाखाएँ शामिल रही, जो आपके बैंक की क्रमशः 61.26% एवं 86.03% अलाभकारी आस्तियों एवं ईयूसीए को कवर करती हैं।

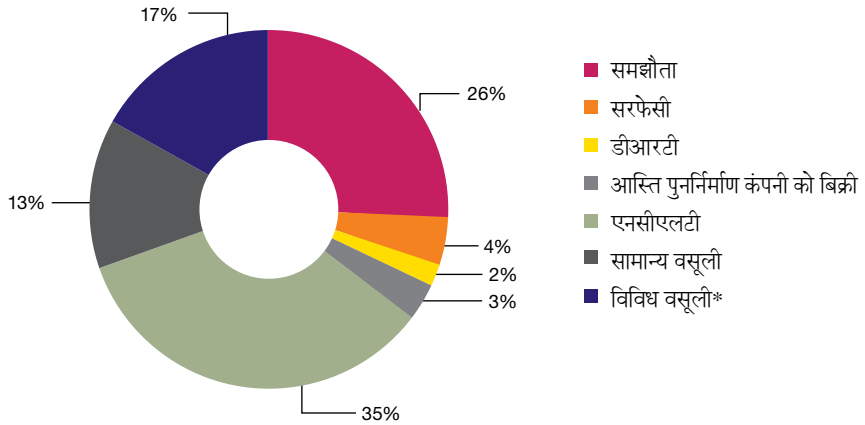
अलाभकारी आस्ति संविभाग का उद्योग-वार संवितरण (31 मार्च 2020 तक) निम्नानुसार है :

अलाभकारी आस्तियां (संपूर्ण बैंक)



5. एसएआरजी में वसूली का बड़ा अंश समझौता और एआरसी को किए गए विक्रय से आता है। वर्टिकल समय-समय पर विशेष ओटीएस योजनाएँ (गैर-विवेकाधीन और गैर-भेदभावपूर्ण) लेकर आता है। आस्ति पुनर्निर्माण कंपनी को आस्तियों की बिक्री पर निगरानी रखने के लिए एक समर्पित टीम भी स्थापित की गई है।

वसूली विधि-संपूर्ण बैंक-वित्त वर्ष 2020



6. विशेष रूप से उल्लिखित खाते 2 एवं उससे अधिक श्रेणी में ₹ 500 करोड़ और उससे अधिक राशि के खातों के लिए तनावग्रस्त आस्ति समाधान समूह में ऋण निगरानी एवं समाधान में विशेष विशेषज्ञ दल का गठन किया गया है। यह चूक के शुरुआत से ही निगरानी करने एवं समाधान योजना शुरू करने तथा चूक के शुरुआती चरण में सक्रिय समाधान उपाय लेने में सहायता करता है।

7. आज एसएआरजी आपके बैंक के सबसे महत्वपूर्ण वर्टिकल के रूप में खड़ा है। बैंक की सकल अलाभकारी आस्तियां अब अवरोहण के पथ पर हैं। एसएआरजी द्वारा दबावग्रस्त आस्तियों का समाधान निम्नलिखित रूप से बैंक की आमदनी में अप्रत्यक्ष अवसर प्रस्तुत करता है :

- एनपीए और औका में नकद वसूली
- ऋण हानि प्रावधानों में कमी
- आपके बैंक के बॉटम लाइन में योगदान
- ऋण विस्तारण के लिए पूंजी जुटाना

8. वित्त वर्ष 2020 के दौरान एसएआरजी ने विशिष्ट नवोन्मेषी तरीके भी अपनाए हैं। आपके बैंक को अखिल भारतीय आधार स्तर पर बड़ी संख्या में संपत्तियों की मेगा ई-नीलामी, ऋणकर्ता/गारंटीकर्ता की भार रहित संपत्तियों की पहचान तथा न्यायिक निर्णय से पहले संपत्तियों की कुर्की जैसे क्षेत्रों में अग्रणी रहने का लाभ प्राप्त है। तनावग्रस्त खाते की वसूली तेज करने हेतु की गई न्यायिक कार्रवाई की बेहतर निगरानी के लिए लिटमस (लिटिगेशन मेनेजमेंट सिस्टम) सहित कई नई सूचना प्रौद्योगिकी पहल शुरू करने की प्रक्रिया में हैं। संभावित ग्राहकों के लिए अपना समझौता आवेदन प्रस्ताव प्रस्तुत करने के लिए ऑनलाइन पोर्टल तथा बैंक तक उन्हें आसान पहुँच प्रदान करने का परीक्षण किया जा रहा है। इससे इन प्रक्रिया में पारदर्शिता और दक्षता बढ़ेगी।