- 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।