

की जा रही है। सेंटर ऑफ एक्सीलेंस, एसबीआई फाउंडेशन के समन्वय के साथ 237 दृष्टिबाधित और 73 बधिर कर्मचारियों को विशेषीकृत प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

10. अनुसंधान उपलब्धि (रिसर्च कांशंट) का निर्माण

डोमेन विशेषज्ञ अनुसंधान खंड बनाना: व्यवसाय से संबंधित चिंताओं को दूर करने के लिए सभी ए टी आई में डोमेन विशेषज्ञ अनुसंधान खंड बनाए गए हैं। अनुसंधान अधिकारियों द्वारा वित्तीय वर्ष 2019-20 में 65 से अधिक खोजी अध्ययन किए गए थे और इन अध्ययनों में किए गए 102 सिफारिशों को व्यवसाय इकाइयों (बी यू) ने कार्यान्वयन के लिए स्वीकार किया गया।

पोस्ट-डॉक्टरल रिसर्च फेलो: बी एफ एस आई क्षेत्र के लिए प्रासंगिक अभिनव और उच्च शैक्षणिक अनुसंधान गतिविधियों के लिए पी डी आर एफ भर्ती किए गए हैं। पी डी आर एफ ने राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलनों में अपने शोध निष्कर्षों को साझा किया है और बी एफ एस आई अनुसंधान के डोमेन में भारतीय स्टेट बैंक के प्रभाव स्थापित करने के लिए प्रमुख जर्नल/पत्रिकाओं में अपने शोध कार्यों को प्रकाशित किया है।

ग्रीष्मकालीन इंटरनिशिप नीति को बेहतर बनाना: वर्ष के दौरान, ग्रीष्मकालीन इंटरनिशिप नीति पर दुबारा गौर किया गया और छात्रों को व्यावसाय प्रासंगिक परियोजनाओं में समर्पित करने के लिए इसे बेहतर बनाया गया। सभी शीर्ष स्तर के यूजीसी/ए आई सी टी ई द्वारा निजी और सरकारी संस्थानों में विभिन्न शैक्षिक पाठ्यक्रमों का अध्ययन करने वाले 305 छात्र ग्रीष्मकालीन इंटरनिशिप कार्यक्रम के तहत जुड़े हुए थे।

11. गति बनाए रखना

वित्त वर्ष के अंत में कोविड-19 ने प्रहार किया परंतु आपके बैंक के वर्चुअल लर्निंग टूल्स के कारण प्रशिक्षण की निरंतरता को अधिक प्रभावित नहीं किया। कभी-भी सीखने और ऑन-डिमांड वेबिनार कक्षाओं के लिए एक निर्बाध माध्यम को प्रोत्साहित किया गया।

2. सूचना प्रौद्योगिकी

क. नेटवर्क, आर्किटेक्चर एवं इंफ्रास्ट्रक्चर

कम डाउनटाइम और निर्बाध स्थायी कनेक्टिविटी सुनिश्चित करने के लिए आपके बैंक ने दो और दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) को अपने साथ जोड़कर कुल टीएसपी की संख्या ग्यारह कर ली है।

नेटवर्क के नियंत्रण और निगरानी का सिंगल पॉइंट स्थापित करने के लिए वर्ष के दौरान नेटवर्क सुरक्षा नीति प्रबंधक (एनएसपीएम) बनाया गया है।

आईटी कार्यनीति के सही विकास और निष्पादन के लिए आपके बैंक ने एक व्यापक दृष्टिकोण अपनाकर उद्यम विश्लेषण, डिजाइन, योजना और कार्यान्वयन के लिए उद्यम आर्किटेक्चर (ईए) की शुरुआत की है। बैंक के पास बेहतरीन टूल उपलब्ध हैं, जो, योजना बनाने, विश्लेषण, डिजाइन और निष्पादन के लिए उद्यम आर्किटेक्चर्स, व्यवसाय और आईटी हितधारकों को सहयोग प्रदान करते हैं।

वर्ष 2014 में बैंक का निजी क्लाउड “मेघदूत” आरंभ किया गया था, जो 1000 + एप्लीकेशनों को सफलतापूर्वक आईएएएस उपलब्ध करा रहा है। इसकी स्केलेबल आर्किटेक्चर के साथ 15000 वर्चुअल सर्वरों को मांग पर इंग्र उपलब्ध कराने की क्षमता है। और यही अपनी पीएएएस (प्लेटफॉर्म के रूप में सेवा) तैयार करने की ओर अग्रसर है। आपके बैंक का अपना पहला “नवीनतम तकनीक” युक्त “टियर-3” डेटा सेंटर हैदराबाद में एक सुरक्षित भूकंपीय क्षेत्र (Zone2) में सुरक्षा की 9 परतों से तैयार किया गया है।

आपका बैंक 22,100 + एसबीआई शाखाओं में स्थित सभी भौतिक सर्वरों को डेटा सेंटर सुरक्षा के साथ आभासी वातावरण में केंद्रीकृत स्थान पर परिवर्तित कर रहा है, जिसके परिणामस्वरूप बिजली की बचत होगी और ग्रीनहाउस गैसों में कमी आएगी।

आपके बैंक को उसके पास दुनिया का सबसे बड़ा ओरेकल डेटाबेस होने पर गर्व है, जिसे ओरेकल डीबी संस्करण 12c में सफलतापूर्वक अपग्रेड किया गया है।

ख. उत्पादकता और दक्षता

एंटरप्राइज मोबिलिटी मैनेजमेंट (ईएमएम): आंतरिक उत्पादकता बढ़ाने के लिए आपके बैंक ने ईएमएम समाधान अपनाया है, जो कर्मचारियों की उत्पादकता और दक्षता बढ़ाने के लिए कर्मचारियों को कहीं भी ‘ऑफिस-ऑन-द-गो’ टूल प्रदान करता है।

ऑफिस 365: ऑफिस 365 बैंक के कर्मचारियों को बहुत से एप्लीकेशन्स प्रदान करता है। यह आंतरिक एप्लीकेशन/वर्कफ्लो का ऐसा प्लेटफॉर्म उपलब्ध कराता है, जो आपके बैंक के वर्कफ्लो का ऑटोमेशन कर पेपरलेस कार्य करने में मदद कर रहा है।

आईटी सेवा प्रबंधन (आईटीएसएम): यह प्रयोक्ताओं के लिए आईटी सेवाओं का एक निगरानी टूल है, जो समाधान हेतु जरूरी अलर्ट जनरेट करने के लिए आईटी इंफ्रास्ट्रक्चर पर निगरानी रखता है।

एसएमएस सेवा - एप्लीकेशन आधारित एसएमएस गेटवे: आपके बैंक में एक एकीकृत प्रणाली है, जो 5,000 एसएमएस प्रति सेकंड और 12 करोड़ एसएमएस प्रति दिन की मौजूदा क्षमता के मुकाबले 50,000 एसएमएस प्रति सेकंड और 40 करोड़ एसएमएस प्रति दिन संभालने में सक्षम है, जिससे ग्राहक को लेनदेन के लिए जरूरी एसएमएस अलर्ट मिलना सुनिश्चित होता है।

उपयोगकर्ता अनुभव डिजाइन केंद्र (यूएक्सडीसी): आपके बैंक में अत्याधुनिक यूएक्सडीसी का प्रयोग किया जाता है, जो सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकिंग उद्योग में अपनी तरह का पहला प्रयोग है। इसका उद्देश्य प्रयोक्ताओं को उद्देश्यपूर्ण और संगत अनुभव प्रदान करना है। इसमें ब्रांडिंग, डिजाइन, उपयोगिता और कार्यात्मकता के विभिन्न पहलुओं सहित उत्पाद तैयार और एकीकृत करने की पूरी प्रक्रिया का डिजाइन शामिल है। यह सुनिश्चित करता है कि हमारी प्रक्रियाएं और उत्पाद वास्तव में ग्राहक उन्मुखी हैं और हम समय के साथ इनमें सुधार कर रहे हैं। हम अधिक इमर्सिव डिजाइन तैयार करने और ग्राहकों के अनुभव को बेहतर बनाने के लिए संवर्धित और आभासी वास्तविकता (एआर/वीआर) के लिए भी कार्य कर रहे हैं। आनंदपूर्ण ग्राहक अनुभव के लिए आपका बैंक प्रत्येक एप्लीकेशन का कई प्रकार की टेस्टिंग से गुजरना सुनिश्चित करता है, जिनमें से कुछ का उल्लेख नीचे किया गया है।

एप्लिकेशन टेस्टिंग: आपका बैंक प्रत्येक एप्लिकेशन के कई टेस्टिंग सुनिश्चित करता है। आपका बैंक सख्त निष्पादन टेस्टिंग करता है, जिससे कार्य की अत्यधिक मात्रा में भी अनुक्रियता, मापनीयता, विश्वसनीयता, संसाधन उपयोग एवं स्थायित्व की दृष्टि से या एप्लिकेशन आशयित मापदण्डों की पूर्ति कर सके। चूंकि आपके बैंक का नेटवर्क देशभर में फैला हुआ है जहां अलग-अलग बैंडविड्थ की उपलब्धता है। इसलिए अलग-अलग नेटवर्कों की स्पीड के तहत एप्लीकेशनों का प्रदर्शन निर्धारित करने के लिए थ्रॉटल टेस्टिंग शुरू की गई है। यह कम बैंडविड्थ पर एप्लीकेशन के प्रदर्शन का विश्लेषण करने में मदद करता है।

रोबोटिक प्रोसेस ऑटोमेशन (आरपीए) टूल: आपका बैंक आरपीए टूल का भी उपयोग करता है। यह डिजिटल सिस्टम में इसानी कार्यों का अनुकरण और एकीकृत करने के लिए कंप्यूटर सॉफ्टवेयर या “रोबोट” को संबद्ध करना संभव बनाता है। आरपीए रोबो डेटा कैप्चर करने और मनुष्यों की तरह एप्लीकेशनों में परिवर्तन करने के लिए उपयोगकर्ता इंटरफ़ेस का उपयोग करते हैं। यह बार-बार किए जाने वाले कार्यों के लिए अन्य प्रणालियों

के साथ संपर्क करता है। आपका बैंक विभिन्न एप्लीकेशनों के ऑटोमेटेड रिग्रेशन टेस्टिंग के लिए यूआईपाथ का उपयोग कर रहा है। यह टूल पारंपरिक ऑटोमेशन टेस्टिंग टूल्स की तुलना में 20-30% तेज है और इसे विशेषीकृत ऑटोमेशन इंजीनियरों की आवश्यकता नहीं है, जिससे लंबी अवधि में समय और पैसे की बचत होती है।

मोबाइल ऑटोमेटेड टेस्टिंग (मैट) टूल: आपका बैंक मोबाइल ऐप्स के ऑटोमेटेड टेस्टिंग के लिए ऐपियम, ओपन सोर्स ऑटोमेशन टूल का उपयोग करता है। ऐपियम का उपयोग करके मोबाइल उपकरणों (एंड्रॉइड और आईओएस), टैबलेट और आईपैड आदि पर ऑटोमेटेड टेस्टिंग चलाई जा सकती है। नई सुविधाओं और कार्यक्षमताओं के साथ अपडेट किए जाने पर ऐपियम मोबाइल ऐप रिग्रेशन आसान बनाता है।

ग. योनो

सभी आवश्यकताओं के लिए एक उत्पाद YONO में कई ग्राहक केंद्रित उत्पादों को जोड़ा गया है जैसे:

- शाखा में जाने और कागजी कार्रवाई के बिना प्री-अप्लूड ऑनलाइन वैयक्तिक ऋण।
- भीम यूपीआई और क्यूआर कोड के माध्यम से सुविधाजनक फंड ट्रांसफर।
- एटीएम और पीओएस से बिना कार्ड नकद निकासी के साथ ही पीओएस में बिना कार्ड खरीदारी।
- धारण योग्य (वियरेबल)/स्मार्ट वॉच का उपयोग करके टैप और तुरंत भुगतान।
- बैंक की संयुक्त उद्यम कंपनियों (एसबीआई लाइफ, एसबीआई कैप्स, एसबीआई काइर्स, एसबीआई म्यूचुअल फंड और एसबीआई जनरल इश्योरेंस) के विभिन्न वित्तीय उत्पादों की एक ही प्लेटफॉर्म पर ऑनलाइन खरीद की सुविधा। ग्राहक तुरंत 20 लाख रुपये तक के जीवन बीमा कवर का लाभ उठा सकते हैं।

घ. विश्लेषण, कृत्रिम बुद्धि (एआई) और मशीन लर्निंग

प्रणाली के भीतर के प्रमुख अड़चनों का समाधान करते हुए आपके बैंक का विश्लेषण विभाग उत्कृष्टता केंद्र और उपयोगिता सृजन विभाग बनने के अपने लक्ष्य को पूरा करने के लिए प्रतिबद्ध है। यह विभाग भविष्य के लिए उपयोगी एआई/एमएल आधारित विविध पूर्वानुमेय मॉडल विकसित करने संबंधी बैंक के लिए महत्वपूर्ण मद्दों पर ध्यान देता है। पिछले पांच वर्षों में विश्लेषण टीम ने नवीनतम टूल्स, एल्गोरिदम आदि का उपयोग करके बैंक

के लगभग सभी क्षेत्रों के लिए विभिन्न उपयोगी मॉडल तैयार किए हैं। पिछले दो वर्षों के दौरान 30 + मशीन लर्निंग मॉडल आंतरिक रूप से विकसित किए गए हैं। ऐसे उत्पादों और मॉडलों के कुछ उदाहरण इस प्रकार हैं:

व्यवसाय क्षेत्र: विभिन्न वैयक्तिक खंड ऋणों में लीड्स के लिए अनुमोदन इंजन, प्रवृत्ति आधारित पूर्णतया डिजिटल “प्री-अप्लूड पर्सनल लोन (PAPL)”, 4-क्लिक एसएमई लोन उत्पाद “प्री-अप्लूड मर्चेन्ट लोन (पीएमएल)”।

धोखाधड़ी और जोखिम क्षेत्र: संदिग्ध एटीएम धोखाधड़ियों, बचत खातों में संभावित मनी लॉन्ड्रिंग गतिविधियों का पता लगाने के लिए विकसित मॉडल।

क्रेडिट जोखिम क्षेत्र: एसएमई और वैयक्तिक खंड ऋणों में पूर्व चेतावनी स्ट्रेस सिग्नल की पहचान करने के लिए विकसित मॉडल।

अन्य क्षेत्र: आय रिसाव, क्रॉस-सेल और अप-सेल की पहचान करने के लिए मॉडल।

बैंक एआई/एमएल आधारित मॉडल विकसित करने की ओर भी अग्रसर है जैसे कि प्री-अप्लूड बिजनेस लोन (पीएबीएल) के माध्यम से एसएमई ग्राहकों को डिजिटल रूप से ऋण, बीएसबीडी ग्राहकों को ऋण आदि।

आपके बैंक द्वारा एआई/एमएल को लागू करना गार्डनर हाइप साइकल के अनुसार है। यह इंडस्ट्री द्वारा मान्यता प्राप्त टूल है, जो एआई/एमएल में वैश्विक प्रौद्योगिकी प्रवृत्तियों को दर्शाता है। बैंक ने निर्देशानुसार “आपके बैंक में एआई और एमएल को लागू करने के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित तीन वर्ष का रोडमैप” प्रस्तुत किया है।

ङ. व्यवसाय आसूचना

व्यवसाय आसूचना अत्याधुनिक विश्लेषण का अग्रगामी है। इसे ध्यान में रखते हुए आपका बैंक दृश्यों, ग्राफिक्स, अंतर्निर्मित इंटेलिजेंस आदि के साथ अत्यधिक उपयोगी डैशबोर्ड्स तैयार कर रहा है, जिससे सभी क्षेत्रों को जरूरी जानकारी और सही निर्णय लेने में सहायता मिल रही है। यह डैशबोर्ड इंटरनेट, इंटरनेट, आईपैड, मोबाइल जैसे सभी प्लेटफार्मों में उपलब्ध है। बैंक में सही निर्णय लेने के लिए विभाग एकल स्रोत बनने की दिशा में अग्रसर है। इस प्रसार में विभाग ने डेटा गुणवत्ता को कम करने, आरबीआई की तत्व आधारित रिपोर्टिंग और विभिन्न अनुपालन और जोखिम अपेक्षाओं की शर्तों को पूरा करने के लिए मास्टर डैशबोर्ड और ऑटोमेटेड डेटा पॉइंट विकसित किए हैं। परिणामस्वरूप आपके बैंक की प्रतिष्ठा बढ़ी है।

पांच ट्रिलियन डॉलर की अर्थव्यवस्था बनाने के सरकार के विजन के अनुरूप रूपरेखा डैशबोर्ड तैयार करने में भी विभाग की महत्वपूर्ण भूमिका थी।

च. ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम)

आपके बैंक ने बिक्री, सेवा और विपणन कार्यकलापों के एकीकृत प्रबंधन के लिए एक अत्याधुनिक सीआरएम समाधान लागू किया है। यह विभिन्न सिस्टमों और चैनलों में की गई ग्राहक बातचीत को कैप्चर करता है और 360° दृश्य उपलब्ध कराता है। इसमें अंतर्निर्मित कैंपेन प्रबंधन मॉड्यूल है और यह सेवा की समय पर डिलीवरी सुनिश्चित करता है। सीआरएम समाधान का बैंक भर में प्रति माह 30 लाख उपयोगकर्ता लॉगिन के साथ व्यापक उपयोग किया गया है, जो कुल उपयोगकर्ताओं का 65% से अधिक है।

छ. डेटा वेयरहाउस (डीडब्ल्यूएच)

पिछले दस वर्षों में आपके बैंक के डेटा वेयरहाउस ने टी+1 आधार पर डेटा प्रदान करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है और यह 71+ सोर्स प्रणालियों को जोड़ता है। डेटा वेयरहाउस बैंक के केंद्रीय डेटा भंडार के रूप में कार्य करते हुए आरबीआई के नए निर्देशानुसार “तत्व आधारित रिपोर्टिंग” करने में सक्षम है।

आंकड़ों की अत्यधिक वृद्धि के साथ, विशेष रूप से लगातार विस्तारित डिजिटल इकोसिस्टम के कारण, आपका बैंक मांग पर डेटा प्रदान करने और डेटा गुणवत्ता और डेटा अखंडता को ध्यान में रखते हुए दिसंबर-2020 तक अत्याधुनिक आर्किटेक्चर युक्त “अत्याधुनिक डेटा-वेयरहाउस” स्थापित करने जा रहा है। इसकी स्थापना से आने वाले दिनों में आपकी बैंक की विश्लेषण टीम ज्यादा से ज्यादा नमोन्मेषी समाधान देने में सक्षम होगी।

ज. डेटा प्रबंधन कार्यालय (डीएमओ)

आपका बैंक एक मजबूत डेटा संचालन ढांचा स्थापित करके भारतीय बीएफएसआई क्षेत्र में अग्रणी बन गया है और मुख्य डेटा प्रबंधन अधिकारी के तहत डेटा प्रबंधन कार्यालय की स्थापना की गई है। डेटा गवर्नेंस तंत्र को डेटा गवर्नेंस काउंसिल (डीजीसी) द्वारा समर्थित एक शीर्ष स्तर की डेटा गवर्नेंस काउंसिल (एडीजीसी) के माध्यम से संचालित किया जा रहा है। यह संरचित दृष्टिकोण जटिलता को कम करेगा और पूरे बैंक में डेटा की गुणवत्ता और सुरक्षा सुनिश्चित करेगा, परिणामस्वरूप डेटा परिसंपत्तियों का बेहतर उपयोग हो सकेगा।

झ. रिपोर्टिंग, जोखिम और अनुपालन के लिए विश्लेषणात्मक प्लैटफॉर्म

वित्तीय रिपोर्टिंग का अधिकतम उपयोग सुनिश्चित करने और इसके जोखिम और वित्त कार्यों को सक्रिय करने के लिए आपके बैंक ने एक अत्याधुनिक वित्तीय विश्लेषण समाधान अपनाया है। यह डेटा की सटीकता सुनिश्चित करता है और लाभप्रदता, एएलएम और विनियामक अनुपालन में अंतर्दृष्टि प्रदान करता है। यह आर्थिक पूंजी, एफटीपी और विनियामक पूंजी जैसे विश्लेषणात्मक व्यावसायिक कार्यों में भी सुधार करता है। आपका बैंक आईएनएडी-एएस मानक अपनाने की तैयारी में है, जिसके अप्रैल-2020 से लागू होने की उम्मीद है।

ज. दक्षता

आपके बैंक ने अपने आईटी इकोसिस्टम तंत्र में वेंडर केंद्रित जोखिम और वेंडर निर्भरता कम करने के लिए आधुनिक तकनीक अपनाकर आंतरिक आईटी एप्लीकेशन तैयार किए हैं। ऐसे कुछ उदाहरण हैं:

- बजट और व्यय ट्रैकिंग एप्लीकेशन (बीटा)
- पार्टनर संबंध प्रबंध सॉफ्टवेयर (पीआरएमएस)
- जेनेरिक समाधान सॉफ्टवेयर
- सीआरआईएमएमएआर (सूचना और निगरानी की केंद्रीय रिपोर्टिंजर - विनियामक रिपोर्टों के ऑटोमेशन के लिए टूल)

ट. पेमेंट एग्रीगेटर और पेमेंट गेटवे (ई-पे और पीजी)

आपका बैंक व्यवसाय, व्यापारियों, ग्राहकों और वित्तीय संस्थानों के बीच निर्बाध ई-कॉमर्स लेनदेनों को सुविधाजनक बनाने के लिए विभिन्न प्रकार के भुगतान मोड्स पर स्वदेशी, अद्वितीय, पीसीआइडीएसएस प्रमाणित सुरक्षित प्लैटफॉर्म उपलब्ध कराता है। यह प्लैटफॉर्म हमारे भुगतान एग्रीगेटर (एसबीआई ई-पे) और पेमेंट गेटवे (एसबीआईपीजी) एप्लीकेशनों के माध्यम से हजारों व्यापारियों और बैंकों, वॉलेट एवं कार्ड जैसे भुगतान चैनलों से जुड़कर प्रदान किया जाता है। एसबीआईपीजी भुगतान एग्रीगेटर एसबी कलेक्ट, एसबीआई-एमओपीएस और योनो के सभी डेबिट/क्रेडिट कार्ड लेनदेनों को प्रोसेस करता है।

ठ. भुगतान प्रणाली (पीएस) और नकद प्रबंधन उत्पाद

आपका बैंक 9.38% से अधिक बाजार हिस्सेदारी तथा 25.73 करोड़ लेनदेन* के साथ कुल एनईएफटी आउटवार्ड विप्रेषण में एक प्रमुख हिस्सेदारी रखता है। आरटीजीएस में 1.79 करोड़ आउटवार्ड लेनदेन किए गए अर्थात् बैंक की 11.95% से अधिक बाजार हिस्सेदारी है। आपका बैंक अब 24x7 अपने सभी ग्राहकों को एनईएफटी सुविधा प्रदान करता है और सीमा पार वित्तीय और गैर-वित्तीय संदेशों के प्रेषण के लिए सुरक्षित स्विफ्ट मैसेजिंग प्लेटफॉर्म का उपयोग करता है।

आपके बैंक ने कॉर्पोरेट्स और सरकारों के थोक लेनदेनों की बिना रुकावट प्रोसेसिंग के लिए प्रौद्योगिकी आधारित प्लैटफॉर्म उपलब्ध कराया है। वर्ष के दौरान बैंक ने रेलवे, डाक विभाग, राज्य सरकारों (एमपी और छत्तीसगढ़) जैसे प्रतिष्ठित ग्राहकों और इंडिया बुल्स, रेलगेयर, टेक प्रोसेस, बजाज फिनसर्व आदि जैसे अधिदेश ग्राहकों को अपने साथ जोड़ा है, ताकि शुल्क आय अर्जित की जा सके और शाखाओं का लोड कम हो सके।

ड. वैकल्पिक वितरण चैनल

निर्बाध ऑनलाइन अनुभव प्रदान करने के लिए आपका बैंक 681 लाख रिटेल प्रयोक्ताओं, 26 लाख कॉर्पोरेट प्रयोक्ताओं, 54 करोड़ डेबिट कार्ड ग्राहकों को विविध डिजिटल बैंकिंग सेवाएं और 9 क्षेत्रीय भाषाओं (गुजराती, मराठी, तेलुगु, तमिल, कन्नड़, मलयालम, पंजाबी, ओडिया और बांग्ला) में मोबाइल ऐप की सुविधा प्रदान कर रहा है।

आपके बैंक ने कई नई सेवाएं शुरू की हैं जैसे:

- आरआईएनबी पोर्टल में ई-कॉमर्स लेनदेनों के लिए रियल टाइम डिमांड लोन, निवासी भारतीयों को इमेल पर ओटीपी सुविधा जोड़ी गई
- सीआईएनबी में पूर्व अनुमोदित मर्चेन्ट लोन, सरल ग्राहकों के लिए डेबिट कार्ड अधिप्रमाणन ऑनबोर्डिंग और गैर-वैयक्तिक खातों के लिए खाता खोलने की सुविधा जोड़ी गई
- ईएमआई के भुगतान के लिए ऑनलाइन ई-अधिदेश तैयार करना;
- ऑनलाइन और क्यूआर एप्लीकेशनों के माध्यम से वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए यूपीआई प्लेटफॉर्म के साथ व्यापारियों को जोड़ना;
- EMI@POS सुविधा
- देश भर के यात्रियों की बिना रुकावट गतिशीलता सुनिश्चित करने के लिए क्यूस्पार्क विशेषताओं युक्त राष्ट्रीय साझा गतिशीलता रुपे कार्ड।



डिस्क्रीट (लद्दाख) शाखा का शुभारंभ अध्यक्ष महोदय द्वारा

ढ. साइबर सुरक्षा

आपका बैंक ऑनलाइन/ऑफलाइन लेनदेन करते समय आपकी सुरक्षा के लिए अतिरिक्त उपाय करने में अग्रणी है जैसे लॉगिन (छवि और आवाज) में कैप्चा की शुरुआत, आईएनबी एक्सेस को लॉक/अनलॉक करने का प्रावधान, सीबीएस, ग्राहक अनुरोध एवं शिकायत फॉर्म (नया), इंटरनेट बैंकिंग और योनो लाइट जैसे विभिन्न माध्यमों से यूपीआई को सक्रिय/निष्क्रिय करना, प्रीपेड कार्डधारकों को उनकी आवश्यकतानुसार लिमिट निर्धारित करने की सुविधा देना, सुबह 8 बजे से रात 8 बजे तक 10000 रुपये से अधिक की नकद निकासी लेनदेन के लिए एटीएम आधारित कार्ड निकासी सुविधा को आरंभ करना, एटीएमों में एक समान ग्राहक इंटरफेस तथा त्वरित समाधान देने के लिए मानकीकृत और सुरक्षा विनियमित नीतियों के तहत एमवीएस-ईपीएस-ओपीएस समाधान लागू करना शामिल है। आपके बैंक ने सांसदों को प्रीपेड कार्ड प्रदान करके संसद के कैटीनों को डिजिटाइज्ड किया है।

ण. विदेश स्थित कार्यालय और ट्रेजरी सहायता सेवाएं

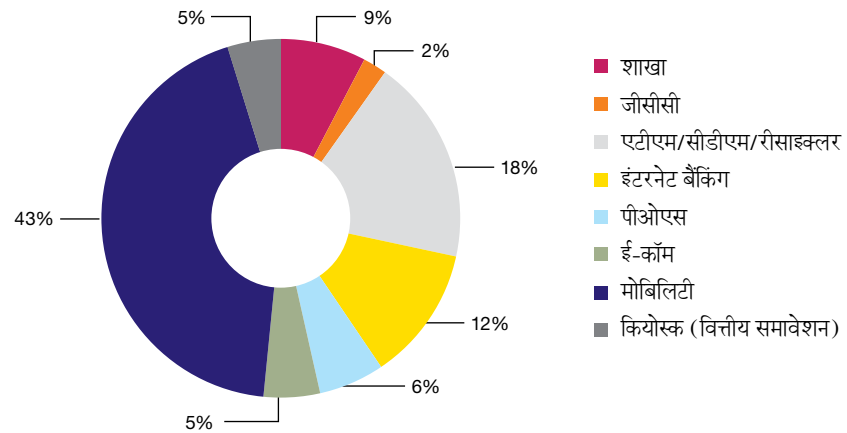
आपके बैंक ने फिनकल कोर, ट्रेजरी एवं कनेक्ट 24 जैसे एप्लीकेशनों की अधिक उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए वातावरण तैयार किया है, जिनसे एप्लीकेशनों की विश्वसनीयता, दक्षता, उत्पादकता, सुरक्षा और स्केलेबिलिटी बढ़ती है और निर्बाध ग्राहक सेवा सुनिश्चित की जाती है। आपके बैंक ने आपदा स्थितियों के दौरान परिचालन में निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए डीलिंग रूम के लिए नवीनतम बुनियादी ढांचे से सुसज्जित बीसीपी साइट भी स्थापित की है।

विभिन्न आकर्षक सुविधाओं के साथ एक व्यापक मोबाइल बैंकिंग एप्लीकेशन योनो एसबीआई ग्लोबल यूके तथा मॉरीशस में लॉन्च किया गया है।

आपके बैंक ने गत वित्तीय वर्ष के दौरान ब्रिटेन, जर्मनी, बेल्जियम और बहरीन में ओपन बैंकिंग सुविधा और श्रीलंका एवं जर्मनी में कॉरपोरेट प्रयोक्ताओं के लिए इंटरनेट बैंकिंग सुविधा शुरू की है।

आपके बैंक ने योनो प्लेटफॉर्म पर एक्जिम बिलों के साथ कॉरपोरेट विदेशी मुद्रा व्यवसाय को एकीकृत करने की सुविधा प्रदान की है और दस्तावेज प्रबंधन और वर्कफ्लो को ऑटोमेट किया है।

अप्रैल 2019 से मार्च 2020 तक वैकल्पिक चैनलों का हिस्सा % में



लेनदेन की संख्या करोड़ रुपये में

शाखा	जीसीसी	एटीएम/सीडीएम/रीसाइकलर	आईएनबी	पीओएस	ईकॉम	मोबिलिटी	कियोस्क
106.32	24.88	246.53	158.16	77.62	67.10	578.00	63.13

त. मर्चेट अर्जन व्यवसाय -परिचालन (एमएबी-ऑप्स)

वर्ष के दौरान मर्चेट अर्जन व्यवसाय परिचालन के तहत योनो Cash@PoS और योनो Sale@PoS, व्यापारियों को भुगतान करते समय ग्राहकों के अनुभव को बेहतर बनाने के लिए मेट्रो परियोजनाएं, पाइनलेक्स संचालित टर्मिनलों पर एसबीआई डेबिट कार्ड पर ईएमआई। भारतीय रिजर्व बैंक के अनुसार जैसी ग्राहक केंद्रित परियोजनाएं

शुरू की गई। आपका बैंक 31-03-2020 तक देश के कुल पीओएस टर्मिनलों में से 6.73 लाख टर्मिनल (13.43% बाजार हिस्सेदारी) उपलब्ध कराकर बाजार हिस्सेदारी में तीसरे नंबर पर है।

थ. विशेष परियोजना

अपने ग्राहकों का बैंकिंग अनुभव बेहतर बनाने के लिए आपका बैंक विशेष परियोजनाओं पर कार्य कर रहा है। कुछ परियोजनाओं का विवरण इस प्रकार है:

सुविधा लौट आयी फिर एक बार!

योनो पर एसबीआई अकाउंट खोलने के लिए अधिकृत रूप से मान्य कागजातों का इस्तेमाल करें और अपना अमूल्य समय बचाइए.

- अकाउंट खोलने के समय कोई अलग सीक्युरिटी प्रक्रिया नहीं की जाएगी.
- ग्राहक को अकाउंट खोलने का फॉर्म नहीं भरना होगा.

Lifestyle & banking, dono.

Download & Register now

sblyono.sbi

जॉबिंग ब्रान्चों के लिए ई-संग्रहण R&DB/58.D9-YONO/04
दिनांक: 16 जनवरी 2019 तक

वेबसाइट: आपके बैंक ने अपनी कॉर्पोरेट वेबसाइट को नया रूप दिया है और बेहतर ग्राहक अनुभव के लिए इसका हिंदी संस्करण भी लॉन्च किया है। हमारी संवहनीयता पहल को प्रदर्शित करने के लिए संवहनीयता वेबसाइट शुरू की गई है।

जीएसटी टैक्स इंजन: ग्राहकों की जीएसटी संबंधी सभी जरूरतों का केंद्रीकृत समाधान जैसे जीएसटी आर1, जीएसटीआर7, जीएसटीआर3बी आदि रिटर्नों की फाइलिंग, क्रय डेटा के साथ जीएसटी 2ए का मिलान, समेकित GSTIN वार इनवॉयस का जनरेशन, रियल टाइम इनवॉयस और ई-वे बिल जनरेशन।

एनपीएस (राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली): राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली को सेवा प्रदान करने के लिए आपके बैंक ने केंद्रीकृत एप्लीकेशन का अखिल भारतीय रोल आउट किया।

सीकेवाईसी: सीकेवाईसी एप्लीकेशन का उपयोग करके लगभग 1.23 करोड़ सीकेवाईसी नंबर जनरेट किए गए थे और 12.00 लाख सीकेवाईसी रिकॉर्ड अपडेट किए गए थे।

एसबीआई वेल्थ: विविध बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं की पेशकश करने वाली हमारी व्यक्तिगत सेवा जो हमारे प्रीमियम ग्राहकों के लिए सर्वश्रेष्ठ जीवनशैली लाभों से परिपूर्ण है, शुरू की गई। ग्लोबल एनआरआई ई-वेल्थ सेंटर शुरू किया गया है।

एपीवाई (अटल पेंशन योजना) में एसटीपी (सीधी प्रोसेसिंग) की शुरुआत करना: एनएसडीएल सीआरए प्रणाली में एसबीआई नोडल कार्यालय द्वारा बिना इंसानी हस्तक्षेप के एसटीपी सेवा का उपयोग कर उपभोक्ता पंजीकरण और अंशदान फाइलों को अपलोड करना।

द. कॉर्पोरेट और एसएमई ऋण

आंतरिक रूप से विकसित एप्लीकेशन ऋण जीवन चक्र प्रबंधन प्रणाली (एलएलएमएस) के माध्यम से क्रेडिट प्रक्रिया के पूरे जीवन चक्र को ऑटोमेट किया गया है। बेहतर जोखिम प्रबंधन द्वारा क्रेडिट प्रक्रिया का मानकीकरण हुआ है और परिणामस्वरूप टैट में सुधार होने से उपयोगकर्ता अनुभव बेहतर हुआ है।

ई-मुद्रा: आम आदमी के लिए 24 x7 उपलब्ध, आवेदन/प्रोसेसिंग से संवितरण तक मुद्रा लोन की संपूर्ण प्रक्रिया को बिना किसी इंसानी हस्तक्षेप के डिजिटल करना।

एनबीएफसी सह-सृजन: एनबीएफसी की लीड्स के आधार पर पूर्व निर्धारित अनुपात में एसबीआई द्वारा संवितरित किए गए मांग और मीयादी ऋणों के सह-सृजन के लिए एनबीएफसी के साथ एकीकरण की स्वचालित प्रक्रिया शुरू करके हमने प्राथमिकता क्षेत्र अग्रिम पोर्टफोलियो में वृद्धि की है। भारतीय स्टेट बैंक पूर्व-निर्धारित अनुपात में ऋण संवितरित करता है, जबकि गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियां आवश्यक अनुवर्तन एवं वसूलियां करती हैं।

सीपीएम विश्लेषण टूल (पीएसएम):

स्वीकृति बाद प्रभावी निगरानी के लिए डेटा का विश्लेषण करके नई सुविधा शुरू की गई है।

उन्नत पेस टूल: ग्राहक के सभी बैंकिंग लेनदेनों को समेकित करना और लॉजिक इनबिल्ट के आधार पर इसे वर्गीकृत करना, ताकि सभी गैर-व्यावसायिक लेनदेनों को हटाकर शुद्ध व्यावसायिक कारोबार का आकलन किया जा सके।

ध. खुदरा ऋण (आरएलएमएस)

पांच एप्लीकेशनों एलओएस (पीबी), एलओएस (कृषि), ओसीएस, ओपीएस और एलसीएस के माध्यम से पूरा क्रेडिट विवरण उपलब्ध कराकर बैंक स्तर पर रिटेल लोन अंडरराइटिंग तथा अनुवर्ती कार्य करता है।

एलओएस पीबी: यह 21000 से अधिक शाखाओं/आरएसीपीसी/आरएसएमईसीसी/आरबीओ और 100000 से अधिक उपयोगकर्ताओं को जोड़ता है। चालू वित्त वर्ष 2019-20 में एलओएस पीबी से कुल 30,36,112 ऋण खातों में 2,66,449 करोड़ रुपये की राशि स्वीकृत की गई है।

एलओएस कृषि: यह 21000 से अधिक शाखाओं/आरएसीपीसी/आरबीओ और 149000 से अधिक उपयोगकर्ताओं को जोड़ता है। वर्तमान वित्त वर्ष में कुल 41,77,068 ऋण खातों में 62,976.54 करोड़ रुपये की राशि स्वीकृत की गई थी।

कृषि गोल्ड लोन: वित्त वर्ष 2020 में एक ऐसी ऋण योजना शुरू की गई, जो ऋण के आवेदन से ऋण संवितरण तक का समय कम करके 7 मिनट कर देता है।

ऑटो ऋण के लिए सीएलपी: मशीन आधारित विश्लेषण और क्रेडिट निर्णय के आधार पर तुरंत सैद्धांतिक मंजूरी के लिए सीएलपी में एक संपर्क रहित मॉड्यूल वित्त वर्ष 2020 में शुरू किया गया।

न. वित्तीय समावेशन और सरकारी योजनाएं (एफआई एवं जीएस)

वित्तीय समावेशन का दायरा बढ़ाने और ग्राहकों की सुविधा के लिए वर्ष के दौरान निम्नलिखित नई सुविधाएं जोड़ी गईं:

एफआई चैनल (बीबीपीएस) के माध्यम से बिल भुगतान: सीएसपी आउटलेट्स पर उपयोगिता बिलों का भुगतान करने के लिए ग्राहकों के लिए एक अतिरिक्त चैनल।

योनी नकद: एफआई और गैर एफआई ग्राहक सीएसपी आउटलेट्स पर एमएटीएम का उपयोग कर बिना एटीएम कार्ड योनी ऐप के माध्यम से नकदी निकाल सकते हैं।

बीसी चैनल में आधार डेटा वॉल्ट: इकोसिस्टम में आधार का प्रयोग कम करने के लिए बीसी चैनल में आधार डेटा वॉल्ट की विनियामक अपेक्षा लागू की गई है।

द्वारस्थ (डोर स्टेप) बैंकिंग: नया एप्लीकेशन जिसमें ग्राहक अपने घर/कार्यस्थल से नकदी प्राप्ति, नकद सुपुर्दगी, चेक लेने के लिए अनुरोध कर सकता है।

आधार डेटा वॉल्ट:

आधार डेटा वॉल्ट आधार नंबर धारकों की निजता की रक्षा के लिए बैंक की एक बड़ी पहल है, जिसे यूआईडीएआई द्वारा निर्धारित दिशा-निर्देशों के अनुसार आधार अधिप्रमाणन इको सिस्टम की सुरक्षा बढ़ाने के लिए तैयार किया गया है। यह न केवल आधार नंबर को उपयोग में लाने को कम करता है बल्कि आधार नंबरों तक केवल विश्वसनीय और अधिकृत पहुंच सुनिश्चित करता है।

प. नवोन्मेष (इनोवेशन) अनुभाग

आपके बैंक में बैंकिंग क्षेत्र में नवोन्मेषी विकास, सहयोग और अनुभव तथा अभिनव विचारों का परीक्षण करने के लिए एक अत्याधुनिक अनुभाग है। नवोन्मेष अनुभाग बैंक की निम्नलिखित पहलों पर कार्य कर रहा है:

स्टार्ट-अप संबद्धता कार्यक्रम: फिनटेक स्टार्ट-अप से ऐसे नवोन्मेषी उत्पादों/समाधानों खरीदना, जो उभरती/आला प्रौद्योगिकियों पर आधारित हैं और रोजगार सृजन या धन सृजन की क्षमता रखने वाले बैंक के लिए उपयोगी हैं।

हैकाथॉन/क्राउड सोर्सिंग: इसका उद्देश्य स्टार्ट-अप और इन-हाउस डेवलपर्स के बीच एक परिणाम आधारित प्रौद्योगिकी संस्कृति को बढ़ावा देना है, जिसमें बैंक के लिए अत्याधुनिक समाधानों को चुस्त तरीके से विकसित करने पर ध्यान केंद्रित किया गया है।

उद्यमिता योजना: उद्यमिता (एंटरप्रेन्योरशिप) योजना का उद्देश्य अपने आंतरिक कर्मचारियों को उनके विचारों/अवधारणाओं या उत्पादों को आंतरिक वातावरण में लागू करने के लिए प्रेरित करना है।

फ. ग्राहक सेवा

आपके बैंक ने व्यापक शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) के एक अभिन्न अंग के रूप में अत्याधुनिक सीआरएम समाधान लागू किया है। सीआरएम समाधान ग्राहक के प्रति वचनबद्धता बढ़ाने के लिए सर्वांगीण दृष्टिकोण के साथ हमारे हितधारकों की सहायता करता है। सीएमएस के अंतर्गत ग्राहक हमारे विभिन्न चैनलों जैसे संपर्क केंद्र, वेबसाइट, एसएमएस, ईमेल के साथ-साथ हमारी शाखाओं/कार्यालयों के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज कर सकते हैं तथा अपनी प्रतिक्रिया व सुझाव दे सकते हैं तथा प्रश्न पूछ सकते हैं। हमारे संपर्क केंद्र देश के चार अलग-अलग भौगोलिक स्थानों पर वर्ष भर चौबीसों घंटे सप्ताह के सातों दिन कार्य करते हैं, ये केंद्र ग्राहकों को हिंदी, अंग्रेजी तथा 10 प्रमुख क्षेत्रीय भाषाओं में सेवा प्रदान करते हैं।

ग्राहक शिकायतों के समाधान की गुणवत्ता में सुधार के लिए, हमने स्थानीय प्रधान कार्यालय स्तर पर विशेष रूप से केंद्रीकृत शिकायत समाधान केंद्र स्थापित किए हैं। ग्राहक शिकायतों का उचित ढंग से समय पर समाधान हमारा उच्च फोकस क्षेत्र है। अतः, हमने ग्राहक शिकायतों के समाधान की गुणवत्ता पर ग्राहकों से प्रतिक्रिया प्राप्त करने की प्रणाली शुरू की है। शाखाओं में ग्राहक सेवा स्तर के आकलन तथा आवश्यकतानुसार सुधारात्मक कार्रवाई के लिए हमने शाखाओं में गोपनीय रूप से जाने की प्रणाली विकसित की है। हम शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों के मूल कारणों का लगातार विश्लेषण करते हैं तथा शिकायतों को कम करने के लिए अपने उत्पादों व प्रक्रियाओं में आवश्यक सुधार करते हैं।

हम डिजिटल बैंकिंग को तेजी से आगे बढ़ा रहे हैं तथा निकट भविष्य में डिजिटलीकरण की अनेक और प्रक्रियाएँ शुरू की जाएंगी। डेटा एनालिटिक्स तथा कृत्रिम बुद्धि से समर्थित हमारा सीआरएम टूल ग्राहकों को अनोखा अनुभव प्रदान करता है और ग्राहकों के संतुष्टि स्तर को बढ़ाता है।

वर्ष के दौरान, आपके बैंक ने बृहत ग्राहक संपर्क (मेगा कस्टमर मीट) व ग्राहक टाउन हॉल संपर्क जैसे अनेक आउटरीच कार्यक्रम आयोजित किए। वर्ष के दौरान हमने ग्राहक सेवा सर्वेक्षण भी किए तथा उन सर्वेक्षणों के परिणामों का उपयोग ग्राहक सेवा में सुधार करके ग्राहक का अनुभव बेहतर बनाने के लिए किया। शिकायतों में कमी लाने के लिए वर्ष के दौरान हमने कुछ अभियान चलाए, जिनके परिणाम उत्साहवर्धक रहे।

3. जोखिम प्रबंधन

क. जोखिम प्रबंधन विहंगावलोकन

आपके बैंक में जोखिम प्रबंधन के अंतर्गत लाभ और पूंजी पर जोखिम के नकारात्मक प्रभाव को कम करने के मुख्य उद्देश्य के साथ साथ जोखिम की पहचान, जोखिम का मापन, जोखिम का मूल्यांकन एवं उसका न्यूनीकरण शामिल है।

आपका बैंक किसी भी बैंकिंग व्यवसाय में अंतर्निहित विभिन्न जोखिमों से अच्छी तरह अवगत है। प्रमुख जोखिमों में ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, परिचालन जोखिम, चलनिधि जोखिम, एवं आईटी जोखिम शामिल हैं।

आपका बैंक सभी स्तरों पर जोखिम जागरूकता बढ़ाने का माहौल बनाने की दिशा में प्रतिबद्ध है। इसका उद्देश्य विभिन्न जोखिमों से बचने या उनका न्यूनीकरण सुनिश्चित करने के लिए साहबुर सुरक्षा उपायों सहित उपयुक्त सुरक्षा उपायों को लगातार उन्नत करना भी है।

आपके बैंक के पास अपने सभी विभागों में व्यवस्थित रूप से इन जोखिमों के मापन, मूल्यांकन, निगरानी एवं प्रबंधन के लिए नीतियाँ और प्रक्रियाएँ उपलब्ध हैं, जो इस ऋण, बाजार और परिचालन जोखिमों के अंतर्गत उन्नत दृष्टिकोणों का कार्यान्वयन करने वाले शीर्ष कंपनियों की श्रेणी में खड़ा करता है। वैश्विक सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाने का लक्ष्य रखते हुए भारतीय स्टेट बैंक ने उद्यम और समूह जोखिम प्रबंधन परियोजनाएँ शुरू की हैं एवं इसके कार्यान्वयन के लिए बाहरी सलाहकारों का सहयोग भी लिया जा रहा है।

बैंक ने बेसल III के कैपिटल रेगुलेशन्स पर भारतीय रिजर्व बैंक के विनियमों को लागू कर दिया है और आपके बैंक को बेसल III की वर्तमान आवश्यकताओं के अनुसार पर्याप्त रूप से पूंजीकृत किया गया है। कर्तव्यों के पृथकीकरण तथा जोखिम मापन, निगरानी एवं नियंत्रण कार्यों की निरपेक्षता को सुनिश्चित करने के लिए अंतर्राष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुरूप एक स्वतंत्र जोखिम प्रबंधन संरचना स्थापित की गई है।

यह ढांचा परिचालन स्तर पर व्यावसायिक इकाइयों के सशक्तिकरण को दृष्टि में रखता है, जिसमें प्रौद्योगिकी प्रमुख कारक है, जिससे उत्पत्ति के स्थान पर जोखिम की पहचान और प्रबंधन संभव हो पाता है। आपके बैंक और एसबीआई समूह में विभिन्न जोखिमों की निगरानी और समीक्षा कार्यकारी स्तर की समितियों और बोर्ड (आरएमसीबी) की जोखिम प्रबंधन समिति के माध्यम से की जाती है, जो नियमित रूप से बैठक करती है। परिचालन इकाई और व्यावसायिक इकाई स्तर पर भी जोखिम प्रबंधन समितियाँ बनाई गई हैं।

1. क्रेडिट जोखिम न्यूनीकरण उपाय

आपके बैंक ने क्रेडिट एक्सपोजर में जोखिमों की पहचान, माप, निगरानी और नियंत्रण के लिए मजबूत ऋण मूल्यांकन और जोखिम प्रबंधन ढांचे को लागू किया है। औद्योगिक वातावरण को एक समर्पित टीम द्वारा चिन्हित किए गए 39 उद्योगों/क्षेत्रों में, जो आपके बैंक के कुल अग्रिमों का लगभग 72% है (खुदरा और कृषि को छोड़कर), से प्रत्येक के लिए अपने दृष्टिकोण और विकास की संभावना तय करने के लिए एक संरचित तरीके से स्कैन, शोध और विश्लेषण किया जाता है। इन क्षेत्रों में जोखिमों की लगातार निगरानी की जाती है और जहाँ भी आवश्यक हो, संबंधित उद्योगों की तत्काल समीक्षा की जाती है। दूरसंचार क्षेत्र में लाइसेंस शुल्क और स्पेक्ट्रम उपयोग शुल्क पर उच्चतम न्यायालय के फैसले, एनबीएफसी के लिए तरलता जोखिम प्रबंधन ढांचे, चीनी उद्योग में निर्यात सब्सिडी, इस्पात क्षेत्र में गिरती कीमतों और एफटीए देशों से बढ़ते आयात जैसी घटनाओं के प्रभाव का विश्लेषण किया गया और संभावित जोखिमों को कम करने के लिए आपके बैंक द्वारा इन स्थितियों पर उचित प्रतिक्रियाओं का विश्लेषण भी किया गया। रियल एस्टेट/टेलीकॉम जैसे संवेदनशील/तनावग्रस्त क्षेत्रों को प्रदत्त ऋणों की समीक्षा छमाही अंतराल पर की जा रही है। पावर, टेलीकॉम, आयरन एंड स्टील, टेक्सटाइल जैसे क्षेत्र, जो एक चुनौतीपूर्ण दौर से गुजर रहे हैं, को लगातार देखा जाता है और नए घटनाक्रमों का विश्लेषण व्यापार समूहों के साथ साझा किया जाता है, ताकि वे उचित ऋण निर्णय ले सकें। विभिन्न स्तरों पर ऑपरेटिंग स्टाफ के लाभ के लिए ज्ञान साझाकरण सत्र आयोजित किए जाते हैं।

प्रत्येक उद्योग के लिए क्रेडिट रेटिंग थ्रेसहोल्ड उसके आउटलुक के आधार पर तय किए जाते हैं। आपका बैंक उधारकर्ता वार क्रेडिट जोखिम का आकलन करने के लिए विभिन्न आंतरिक क्रेडिट जोखिम मूल्यांकन मॉडल और स्कोर कार्ड का उपयोग करता है। उधारकर्ताओं की आंतरिक क्रेडिट रेटिंग के लिए मॉडल बैंक द्वारा स्वयं ही विकसित किए गए हैं। व्यापक सत्यापन और बैंक टेस्टिंग