निदेशकों की रिपोर्ट

I. आर्थिक परिदृश्य एवं बैंकिंग परिवेश

विश्व का आर्थिक परिदृश्य

विश्व की अर्थव्यवस्था की वृद्धि दर वर्ष 2018 में 3.6% थी। वर्ष 2019 में यह घटकर 2.9% रह गई। क्षेत्रीय स्तर पर वृद्धि दर में गिरावट मुख्यतया भारत, रूस और मैक्सिको की अर्थव्यवस्था में धीमेपन के कारण आई। कुल मिलाकर सभी उभरती अर्थव्यवस्थाओं की वृद्धि दर 3.7% रही। चीन के सकल घरेलू उत्पाद की वृद्धि दर वर्ष 2019 में 6.1% रही। यह वर्ष 1990 के बाद से सबसे धीमी आर्थिक वृद्धि दर है। संयुक्त राज्य अमेरिका के साथ लंबे समय से चल रहे व्यापार युद्ध और बृहद अर्थव्यवस्था में धीमेपन के कारण ऐसा हुआ। भारत में भी आर्थिक वृद्धि दर में धीमापन दिखाई दिया। इसकी वजह निवेशों में गिरावट और धीमी औद्योगिक वृद्धि दर है।

इस दौरान विकसित देशों की वृद्धि दर 1.7% रही। कमजोर निर्यात मांग के चलते यूरो क्षेत्र की वृद्धि दर सुस्त रही। जर्मनी में विनिर्माण की गति उत्साहहीन रही, जबकि इटली में आर्थिक गतिविधियाँ विदेशों में अस्थिर परिस्थितियों और देश में नीतिगत अनिश्चितता के कारण प्रभावित रही। अमेरिकी अर्थव्यवस्था की वृद्धि दर में भी धीमापन देखा गया, क्योंकि कर कटौतियों से भी मदद नहीं मिली।

अमेरिका और चीन के बीच व्यापार संबंधों में दरार और ब्रेक्सिट की अनिश्चितता के कारण वर्ष 2019 में पूरे विश्व के व्यापारिक निर्यातों को धक्का लगा। कोविद 19 महामारी के कारण लॉकडाउन से इस वर्ष व्यापार की गति बहुत ज्यादा प्रभावित होने के चलते कम से कम वर्ष 2020 के पहले नौ महीनों में व्यापार गतिविधि (वस्तु एवं सेवा दोनों) कमजोर रहने की संभावना है।

जहां तक वित्तीय स्थिरता का प्रश्न है, बढ़ते कॉरपोरेट ऋण भार, संस्थागत निवेशकों के पास अपेक्षाकृत अधिक जोखिम वाली एवं गैर-नकद आस्तियों की अत्यधिक उपलब्धता और अनेक देशों की विदेशी उधारियों पर बढ़ती निर्भरता से सारा विश्व पहले से ही जूझ रहा था। कोविद महामारी ने वित्तीय स्थिरता की चुनौतियों को और बढ़ा दिया है। आस्तियों के घटते मूल्य एवं बाजार में अस्थिरता भी स्थिति को और विकट बना रही है।

आईएमएफ के अनुमान के अनुसार कोविद 19 के प्रकोप के कारण वर्ष 2020 में पूरे विश्व की आर्थिक वृद्धि दर नीची और जीडीपी वृद्धि दर -3.0% रहने की उम्मीद है। वृद्धि दर के आँकड़ों की ऐसी अनिश्चितता इसके पहले कभी नहीं देखी गई। परिवर्तनों का रुख सकारात्मक या नकारात्मक कैसा रहेगा, यह विभिन्न सरकारों द्वारा किए जाने वाले उपायों पर निर्भर करेगा।

भारत का आर्थिक परिदृश्य

कोविद-19 महामारी फैलने से पहले भी भारत की वृद्धि दर वित्त वर्ष 2020 में सामान्य होने की आशा की जा रही थी, क्योंकि भारतीय अर्थव्यवस्था स्थानीय एवं वैश्विक मांग के धीमेपन और संबंधित क्षेत्र की समस्याओं से जूझ रही थी। अनंतिम आकलनों के अनुसार समग्र सकल देशी उत्पाद संवृद्धि वित्त वर्ष 2019 के 6.1% की तुलना में घटकर वित्त वर्ष 2020 में 4.2% रही।

औद्योगिक क्षेत्र के दूसरे अग्रिम आकलनों के अनुसार वित्त वर्ष 2020 में जीवीए वृद्धि दर घटकर 0.9% रह गई, जो एक वर्ष पहले 4.9% थी। विनिर्माण क्षेत्र में आई गिरावट ने देश-विदेश में कमजोर मांग के कारण उत्पन्न धीमेपन को और गहरा किया। खनन क्षेत्र की वृद्धि दर ऊँची रही, पर बिजली सृजन एवं निर्माण गतिविधि कमजोर रही।

यात्रा, पर्यटन और संचार सेवाओं की वृद्धि दर घट जाने के कारण सेवा क्षेत्र जीवीए की वृद्धि दर भी वित्त वर्ष 2019 के 7.7% के स्तर से घटकर वित्त वर्ष 2020 में 5.5% पर आ गई। सरकारी व्यय की वृद्धि दर में भी कमी आई।

केवल कृषि और इससे जुड़ी गतिविधियों की वृद्धि दर ही वित्त वित्त वर्ष 2020 में 4% पर पहुँच पाई, जो वर्ष 2019 में 2.4% थी। वर्ष 2019-20 के लिए फसल उत्पादन के तीसरे अग्रिम अनुमानों में खरीफ और रबी खाद्यान्न उत्पादन में वृद्धि दर को क्रमशः 1.7% और 5.6% प्रतिशत रखा गया है।

वित्त वर्ष 2020 के दौरान माल के निर्यात और आयात में कमी विश्व व्यापार के साथ-साथ वैश्विक मांग में लंबे समय तक धीमापन रहने का संकेत है। भारत के माल निर्यात (वर्षानुवर्ष) में वित्त वर्ष 2019 के 8.75% की वृद्धि दर की तुलना में वित्त वर्ष 2020 में 4.8% की कमी आई, जबकि आयातों में वित्त वर्ष 2019 की 10.42% की वृद्धि की तुलना में वित्त वर्ष 2020 में वृद्धि दर घटकर 9.1% रह गई । परंतु आयात में बड़ी गिरावट से विदेशी मुद्रा की स्थिति में मजबूती आई और चालू खाता घाटा वित्त वर्ष 2019 के अप्रैल-दिसंबर के 2.6% से घटकर वित्त वर्ष 2020 के अप्रैल-दिसंबर में जीडीपी का 1.0% रह गया।

चीजों के मूल्यों का जहां तक संबंध है, वित्त वर्ष 2020 के प्रथमार्ध तक लक्ष्य से कम मुद्रास्फीति के आंकड़ों से उत्पन्न अनुकूल स्थितियों पर द्वितीयार्ध में सब्जियों के दाम बढ़ने का प्रतिकूल प्रभाव पड़ा। असामान्य रूप से दक्षिण पश्चिमी वर्षा बढ़ने और बेमौसमी वर्षा से खरीफ के द्वितीयार्ध में काटी गई फसल नष्ट हुई और प्याज के दामों में अभूतपूर्व वृद्धि हुई। ईंधन के मूल्य भी पाँच महीनों की अवस्फीति से निकलकर दिसंबर 2019 में सकारात्मक स्थिति में आ गए और उसके बाद तेजी से बढ़े। इन कारणों से उपभोक्ता मूल्य सूचकांक और ऊपर रहा और औसत उपभोक्ता मूल्य सूचकांक मुद्रास्फीति वित्त वर्ष 2019 के 3.43% की तुलना में वित्त वर्ष 2020 में 4.77% रही।

वर्ष 2019-20 के दौरान (i) रबी की भरपूर फसल एवं उच्चतर खाद्यान्न मूल्यों के कारण कोविद-19 महामारी से पहले ही वित्त वर्ष 2021 की वृद्धि दर का परिदृश्य ऊपर की ओर था, जिससे ग्रामीण मांग को मजबूत करने की अनुकूल स्थितियां उत्पन्न हुईं, (ii) खपत और निवेश मांग दोनों के अनुकूल प्रभाव के चलते नीतिगत दरों में कटौती का लाभ बैंक ऋण दरों में आगे देने की स्थिति में सुधार हुआ और (iii) जीएसटी दरों में कमी, सितंबर 19 में कॉरपोरेट कर दर में कटौती और घरेलू मांग को अधिकतर बढ़ाने के लिए ग्रामीण और बुनियादी ढांचे के खर्च को बढ़ावा देने के उपाय करने से भी अनुकूल स्थितियाँ उत्पन्न हुईं। मौसम के प्रारंभिक अनुमानों में ला नीना की स्थितियों के कारण इस वर्ष मानसून के 'सामान्य से ऊपर' रहने के संकेत देने से भी विकास के परिदृश्य को बल मिला।

परंतु कोविद-19 महामारी ने इस परिदृश्य में ज़बरदस्त बदलाव ला दिया है। वर्ष 2020 में वैश्विक अर्थव्यवस्था के मंदी के गर्त में चले जाने की उम्मीद है। कच्चे तेल की अंतरराष्ट्रीय कीमतों में तेजी से आई कमी और इस कमी के निरंतर बने रहने से देश की व्यापार की स्थिति में सुधार हो सकता है, लेकिन लाभ की इस स्थिति से शटडाउन और विदेश में मांग की कमी होने वाले नुकसान की भरपाई होने की उम्मीद नहीं है।

आने वाले समय में मुद्रास्फीति की स्थिति में तभी सुधार हो पाएगा यदि सब्जियों के दाम बढ़ने की रफ़्तार धीमी हो, अन्य खाद्यान्न मूल्यों पर मुद्रास्फीति के दबाव कम हों, मुद्रास्फीति के विभिन्न प्रमुख कारणों से लागत बढ़ने और विशेष रूप से कोविद-19 महामारी का प्रकोप में कमी आए।

वैश्विक आपूर्ति श्रृंखलाओं और वैश्विक आर्थिक गतिविधियों पर कोविद-19 के प्रतिकूल प्रभाव से निर्यात की आगे की स्थिति पर असर हो सकता है। वित्त वर्ष 2021 का पहला महीना वर्षानुवर्ष आधार पर डॉलर में किए जाने वाले निर्यातों में 61% कमी के कारण खराब रहा और यह महामारी भविष्य के विकास के लिए अच्छा शकुन नहीं है। पर तेल की कीमतों में कमी से आयात खर्च में कमी आ सकती है, जिससे टिकाऊ चालू खाता शेष बनाए रखने में मदद मिल सकती है।

बैंकिंग परिवेश

वर्ष के दौरान कुल जमा वृद्धि वित्त वर्ष 20 में 7.9% पर बंद होने से पहले 9% से 11% के बीच रही। कम वृद्धि पिछले वर्ष के अत्यधिक आधार एवं कोविद संकट के कारण रही। धीमी गति एवं गैर-अनुकूल बेस प्रभाव के कारण वर्ष 2019-20 के दौरान ऋण का कुल व्यापार भी मंद रहा, जिससे ऋण संवृद्धि वर्ष 2018-19 के 13.3% की तुलना में 6.1% पर आधे से कम रही। वर्ष 2019-20 की तीसरी तिमाही की ऋण संवृद्धि में मौसमी गिरावट पिछले वर्ष से भी अधिक रही, जबकि वर्ष 2019-20 की चौथी तिमाही में कुल व्यापार पिछले दो वर्षों की तदनुरूपी तिमाहियों की तुलना में मंद रहा। ऋण संवृद्धि में मंदी सभी बैंक समूहों विशेषकर निजी क्षेत्र के बैंकों के बीच फैला रहा। चौथी तिमाही में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के ऋणों में कुछ वृद्धि के बावजूद सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों एवं विदेश बैंकों की ऋण संवृद्धि कम रही। ऋण का कुल व्यापार मंद रहने और गैर-एसएलआर निवेश घट जाने के कारण बैंकों ने अपने एसएलआर संविभाग को बढ़ाया। बैंकों ने वित्त वर्ष 2019 में निवल मांग एवं मीयादी देयताओं के 6.3% की तुलना में निवल मांग एवं मीयादी देयताओं के लगभग 7.5% का अतिरिक्त एसएलआर अपने पास रखा।

मार्च 2020 के क्षेत्र-वार ऋण आंकड़ों से केवल कृषि एवं संबद्ध क्षेत्रों में वृद्धिशील ऋण बढ़ने का संकेत मिलता है और अन्य सभी क्षेत्रों ने कमी को दर्शाया है। वित्त वर्ष 2020 में उद्योग को दिए गए ऋणों में 1.4% (वित्त वर्ष 2019 में 6.9%) तथा सेवाओं में 8.5% (वित्त वर्ष 2019 में 17.8%) की गिरावट आई। वैयक्तिक ऋणों में वित्त वर्ष 2019 के 16.4% की तुलना में वित्त वर्ष 2020 में 15.7% की मामूली कमी आई, जबकि कार्यशील पूंजी सीमा में वृद्धि के रूप में बैंकों से संवर्धित सहायता मिलने के चलते मध्यम एवं लघु उद्यम एवं गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को दिए गए ऋणों में पर्याप्त वृद्धि हुई।

वित्त वर्ष 2020 में मौद्रिक नीतिगत दरों में सुधार का लाभ बैंकों की मीयादी जमाराशियों एवं ऋण ब्याज दरों में आगे देने से वित्त वर्ष 2019-20 की दूसरी छमाही के दौरान बैंकों की जमा एवं ऋण ब्याज दरों का अधिक लाभ देने से पता चलता है कि पिछली दर कटौतियों (फरवरी-सितंबर 2019 के दौरान 110 आधार अंक) एवं चयनित क्षेत्रों यथा रिटेल ऋण और सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों को नई स्थिर दर वाले नए ऋणों के मूल्य निर्धारण के लिए बाह्य बेंचमार्क प्रणाली शुरू किए जाने के कम असर को दर्शाता है। साथ ही आंकड़ों से पता चलता है कि सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने रिपो दर में कटौती का अनुपालन करते समय मीयादी जमा दरों में कटौती को न्यूनतम बनाने का प्रयास किया है, ताकि जमाकर्ता पर न्यूनतम प्रभाव पड़े। निजी क्षेत्र के बैंकों एवं विदेशी बैंकों के लिए जमा दर कटौतियाँ एमसीएलआर कटौतियों की तुलना में ज्यादा रही हैं।

भावी परिदृश्य

पिछला वित्त वर्ष बैंकों की दृष्टि से मिश्रित फलदायक रहा। वित्त वर्ष के प्रथमार्ध में तनावग्रस्त आस्तियों के समाधान में अच्छी प्रगति हुई। सामान्य बजट से संवृद्धि को बल मिला। परंतु निजी खपत में धीमेपन की पृष्ठभूमि में, भारतीय निजी बैंकिंग में वित्तीय अस्थिरता एवं गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों में अलाभकारी आस्तियों के समाधान में देरी के कारण तीसरी तिमाही में परिदृश्य में बदलाव देखने को मिला।

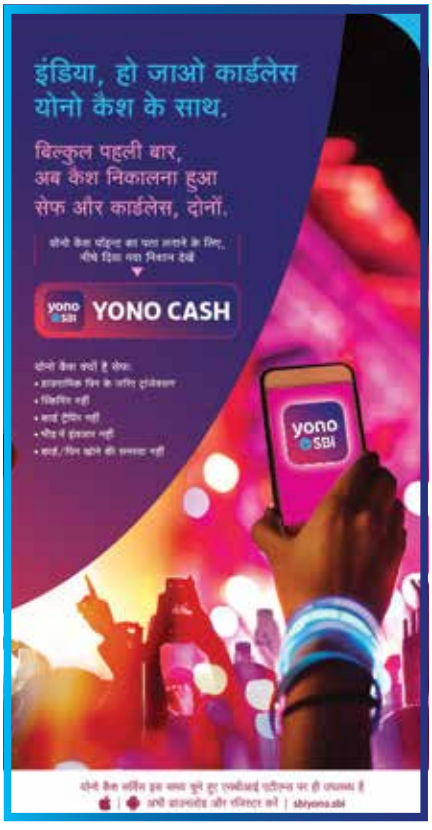
चौथी तिमाही की शुरुआत के साथ चीन के मैदानी भाग में तथा उसके बाद विश्व में कोविद-19 का प्रकोप बढ़ने के कारण वैश्विक विकास का परिदृश्य काफी बदल गया है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने अप्रैल में घोषित की जानी वाली मौद्रिक नीति को मार्च महीने में ही घोषित कर दिया और और संवृद्धि का कोई पूर्वानुमान भी नहीं दिया। भारतीय रिज़र्व बैंक ने अर्थव्यवस्था के विभिन्न क्षेत्रों में नक़दी की आपूर्ति सुनिश्चित करने के लिए उपाय भी शुरू किए।

अर्थव्यवस्था और वित्तीय बाजारों पर कोविद-19 के प्रकोप का प्रभाव नाटकीय और गंभीर रहा है। तेल के दामों में 70% से भी अधिक गिरावट के कारण पण्यों के दामों में तेजी से अवस्फीति देखी गई। भारत सहित उभरते बाज़ारों में ईक्विटी बाजार भी तेजी से बढ़े। वित्त वर्ष 2021 में सकारात्मक संवृद्धि की तुलना में भारी नकारात्मक संवृद्धि के साथ यद्यपि भारत की जीडीपी संवृद्धि का पूर्वानुमान काफी अलग है, लॉकडाउन उपायों के कारण मांग न होने से समाज के गरीब वर्गों की आय का पर्याप्त नुकसान हुआ है।

इस संदर्भ में, बैंक व्यवसाय के भावी परिदृश्य पर सावधानीपूर्वक पुनर्विचार करने की जरूरत है। परिवहन जैसे क्षेत्रों में मांग न होने के कारण उत्पादन में नुकसान का अन्य क्षेत्रों पर व्यापक प्रभाव पड़ा है। बिक्री राशियों की प्राप्ति में देरी के चलते कार्यशील पूंजी अवधि बढ़ने की वजह से कार्यशील पूंजी ऋण की मांग बढ़ी है और उनके निचली श्रेणी में आने की संभावना बढ़ गई है। आय में नुकसान का प्रतिकूल असर भविष्य में बैंक की जमा राशि जुटाने की रणनीति पर पड़ सकता है।

परंतु, कोविद-19 महामारी के कारण बैंकों के लिए अवसर भी खुल गए हैं। वैश्विक आपूर्ति श्रृंखलाओं के पुनर्व्यवस्थित किए जाने से भारत को वैश्विक मांग की पूर्ति करने में स्वयं को विनिर्माण के एक बड़े केंद्र के रूप में अपनी स्थिति मजबूत बनाने का अद्वितीय अवसर भी उपलब्ध हुआ है। जिस सीमा तक राज्य सरकारें चीन से किए जाने वाले व्यवसायों को सुरक्षित रूप से दूसरे देशों को भारत में लाने में जितनी समर्थ होती हैं, बैंकों को अपने व्यवसाय को विस्तारित करने के अच्छे अवसर मिल सकते हैं। कोविद-19 के जवाब में डिजिटल प्रौद्योगिकी को तेजी से अपनाए जाना बैंकों की दृष्टि से अच्छा शगुन है, क्योंकि इससे बैंकों के डिजिटल उत्पाद भी तेजी से बढ़ेंगे।

संक्षेप में बैंक के व्यवसाय एवं अर्थव्यवस्था का भावी परिदृश्य वाइरस को पूर्ण रूप से नष्ट करने और सामान्य स्थिति बहाल होने पर निर्भर करेगा। हाल ही में दिए गए वित्तीय प्रोत्साहन पैकेज, उसकी प्राथमिकताओं एवं निधीयन कार्यनीति से यह तय होगा कि किस तरह बैंक कोविद के बाद के परिदृश्य में काम करेंगे। बैंक को कारोबार के नए परिचालन परिवेश को बेहतर रूप से अपनाने के लिए अपने जोखिम प्रबंधन ढांचे, उसके जोखिम निर्धारण के आंतरिक मॉडलों एवं पूंजी आयोजना तथा व्यवसाय कार्यविधियों की पुनः समीक्षा करनी होगी।



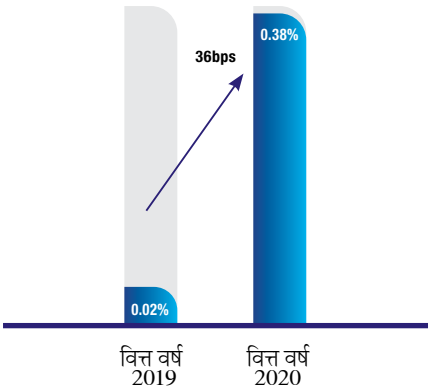
II. वित्तीय निष्पादन

आस्तियां एवं देयताएँ

आपके बैंक की कुल आस्तियां मार्च 2019 के अंत में ₹36,80,914.25 करोड़ थीं, जो मार्च 2020 के अंत में 7.35% बढ़कर ₹39,51,393.92 करोड़ हो गईं। इस अवधि में ऋण संविभाग 6.38% की वृद्धि के साथ ₹21,85,876.92 करोड़ से बढ़कर ₹23,25,289.56 करोड़ हो गया। निवेश ₹9,67,021.95 करोड़ से 8.27% बढ़कर मार्च 2020 के अंत में ₹10,46,954.52 करोड़ हो गए। अधिकतर निवेश घरेलू बाजार में सरकारी प्रतिभूतियों में किए गए हैं।

आपके बैंक की कुल देयताएँ (पूंजी और आरक्षित निधियों को छोड़कर) 7.50% बढ़ीं। ये 31 मार्च 2019 को ₹34,60,000.42 करोड़ थीं, जो 31 मार्च 2020 को ₹37,19,386.49 करोड़ हो गईं। जमाराशियाँ 31 मार्च 2019 की स्थिति के अनुसार ₹29,11,386.01 करोड़ से 11.34% बढ़कर 31 मार्च 2020 को ₹32,41,620.73 करोड़ हो गईं। उधारियाँ 31 मार्च 2019 के अंत के स्तर ₹3,14,655.65 करोड़ से 21.92% वृद्धि के साथ मार्च 2020 के अंत को ₹4,03,017.12 करोड़ हो गईं।

आस्तियों पर प्रतिलाभ



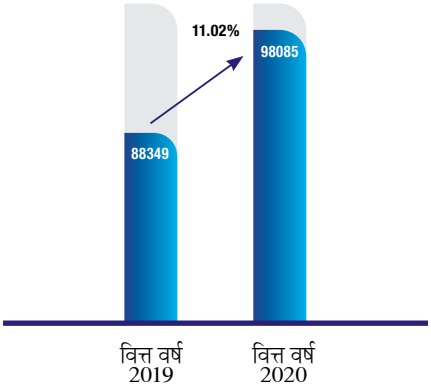
शुद्ध ब्याज आय

शुद्ध ब्याज आय 11.02% वृद्धि के साथ वित्त वर्ष 2019 के स्तर ₹ 88,348.87 करोड़ से वित्त वर्ष 2020 में ₹ 98,084.83 करोड़ पर जा पहुंची। कुल ब्याज आय वित्त वर्ष 2019 के ₹ 2,42,868.65 करोड़ से वित्त वर्ष 2020 में ₹ 2,57,323.59 करोड़ हो गईं, इस प्रकार इसमें 5.95% की वृद्धि दर्ज हुई।

कुल ब्याज व्यय वित्त वर्ष 2019 में ₹ 1,54,519.78 करोड़ था, जो वित्त वर्ष 2020 में ₹ 1,59,238.77 करोड़ हो गया। वित्त वर्ष 2020 में जमाराशियों पर ब्याज व्यय में पिछले वर्ष की तुलना में 5.08% वृद्धि दर्ज हुई।

शुद्ध ब्याज आय

(₹ करोड़ में)



ब्याज इतर आय एवं व्यय

वित्त वर्ष 2019 में ब्याज-इतर आय में 22.97% की वृद्धि हुई। वित्त वर्ष 2019 में यह ₹ 36,774.89 करोड़ थी और वित्त वर्ष 2020 में यह ₹ 45,221.48 करोड़ हो गईं। वर्ष के दौरान आपके बैंक को भारत में और विदेश में अनुषंगियों और संयुक्त उद्यमों से लाभांश के रूप में ₹ 212.03 करोड़ (वित्त वर्ष 2019 में ₹ 348.01 करोड़) और निवेशों की बिक्री से लाभ के रूप में ₹ 8,575.65 करोड़ (वित्त वर्ष 2019 में ₹ 3,146.86 करोड़) की आय हुई।

22.97%
ब्याज इतर आय में वर्षानुवर्ष वृद्धि

हमारा बैंक उद्यमशील बैंक है, जो नवोन्मेषन, प्रौद्योगिकी एवं पहुँच के जरिए परिणाम देता है। हम अपने सभी हितधारकों के लिए चिरस्थायी मूल्य सृजित करने हेतु अपने तुलनपत्र को मजबूत करने पर अधिक ध्यान दे रहे हैं।

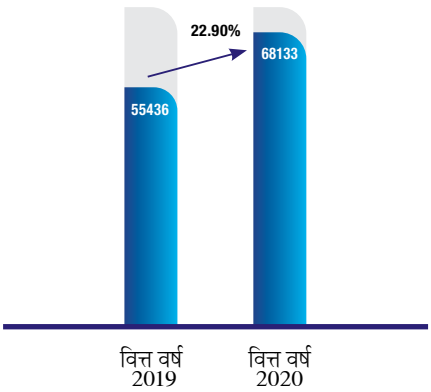
परिचालन लाभ

आपके बैंक का परिचालन लाभ वित्त वर्ष 2020 में ₹ 68,132.61 करोड़ रहा, जो वित्त वर्ष 2019 में ₹ 55,436.03 करोड़ (इसमें वित्त वर्ष 2020 की ₹ 6,215.64 करोड़ एवं वित्त वर्ष 2019 की ₹ 1,560.55 करोड़ की असाधारण मद शामिल हैं) था। आपके बैंक को वित्त वर्ष 2019 के निवल लाभ ₹ 862.23 करोड़ की तुलना में वित्त वर्ष 2020 में ₹14,488.11 करोड़ का लाभ हुआ।

1580%
शुद्ध लाभ में वर्षानुवर्ष वृद्धि

परिचालन लाभ

(₹ करोड़ में)



प्रावधान एवं आकस्मिकताएँ

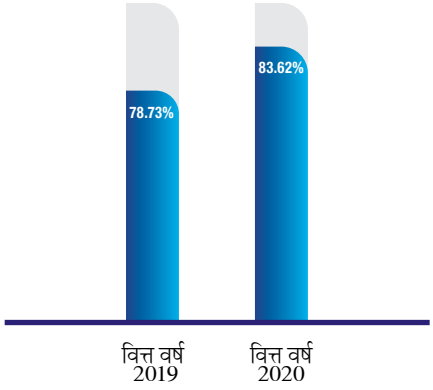
वित्त वर्ष 2020 में किए गए प्रमुख प्रावधान निम्नलिखित हैं :

वर्ष के दौरान अनर्जक आस्तियों के लिए ₹ 42,775.96 करोड़ (वित्त वर्ष 2019 में ₹ 54,529.06 करोड़) का प्रावधान और निवेश मूल्यह्रास के संबंध में ₹ 538.55 करोड़ (वित्त वर्ष 2019 में ₹ 762.09 करोड़ के प्रावधान की तुलना में) अपलेखन किए गए।

83.62%
वित्त वर्ष 2020 के लिए
प्रावधान कवरेज अनुपात

प्रावधान कवरेज अनुपात

(औका सहित)



आरक्षित निधियाँ एवं अधिशेष

सांविधिक आरक्षित निधियों में ₹ 4,346.43 करोड़ (वित्त वर्ष 2019 में ₹ 258.67 करोड़ की तुलना में) अंतरित किए गए। पूंजीगत आरक्षित निधियों में ₹ 3,985.84 करोड़ (वित्त वर्ष 2019 में ₹ 379.21 करोड़ की तुलना में) अंतरित किए गए। निवेश आरक्षित राशियों में ₹ 302.26 करोड़ (वित्त वर्ष 2019 में ₹ 371.84 करोड़ के अंतरण की तुलना में) आहरित की गईं। ₹ 183.50 करोड़ (वित्त वर्ष 2019 के ₹ 194.05 करोड़ की तुलना में) की राशि पुनर्मूल्यांकित आरक्षित निधियों से सामान्य आरक्षित निधि में अंतरित की गई। ₹ 1,119.88 करोड़ की राशि (वित्त वर्ष 2019 के शून्य की तुलना में) निवेश उतार-चढ़ाव आरक्षित निधि में अंतरित की गई।

भारतीय लेखा मानकों (IND AS) को लागू करने में प्रगति

प्रबंध निदेशक (दबावग्रस्त आस्तियां, जोखिम एवं अनुपालन) की अध्यक्षता में गठित स्थायी समिति बैंक में भारतीय लेखा मानकों को लागू करने की निगरानी कर रही है। आपका बैंक भारतीय लेखा मानकों को लागू करने के लिए पहले से ही तैयार है। पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अगली सूचना तक बैंकों में भारतीय लेखा मानकों को लागू करना आस्थगित किया गया है।

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

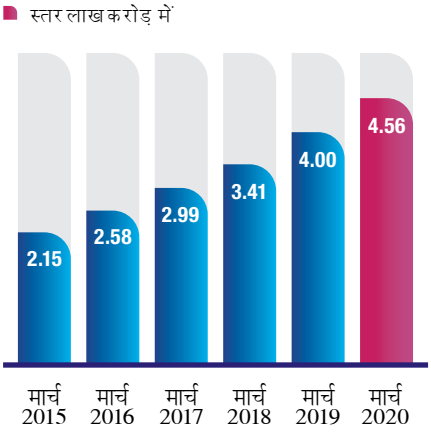
1. आवास ऋण

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।

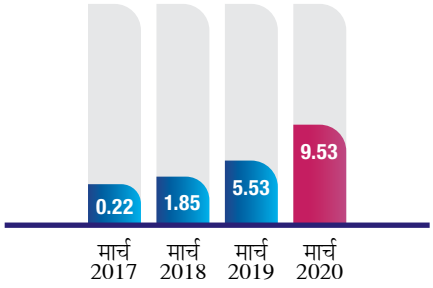
6. एसबीआई पे (भीम)

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।

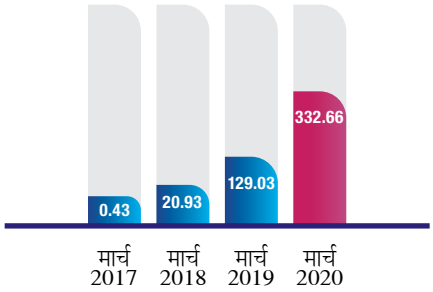
अन्य के अलावा गूगल एवं व्हाट्सएप जैसी बड़ी बहुराष्ट्रीय कंपनियों ने कम नकद भारत के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए डिजिटल पेमेंट्स बैंडवैगन को लागू किया है। भारतीय स्टेट बैंक ने यूपीआई मल्टी बैंक इंटग्रेशन मॉडल के तहत गूगल इंडिया के एप-गूगल पे प्रयोक्ताओं को यूपीआई सेवाएँ प्रदान करने के लिए गूगल इंडिया 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

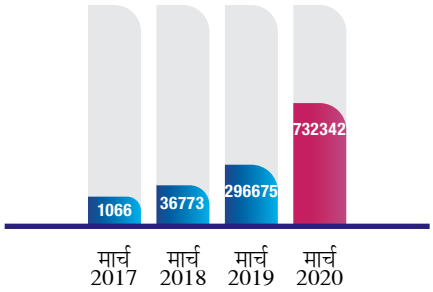
प्रयोक्ताओं की संख्या (करोड़ में)



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):

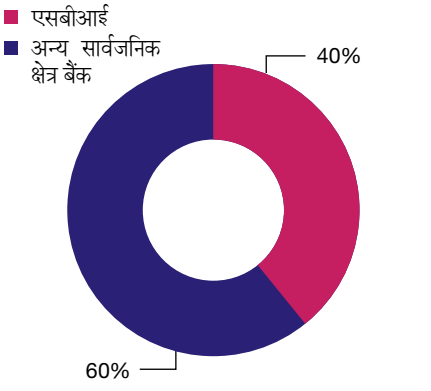
आपके बैंक को एहसास है कि एफआई गतिविधियों के आयोजन और संवर्धन में देश के सबसे बड़े बैंक के रूप में उसे क्या भूमिका निभानी चाहिए। डिजिटल बैंकिंग चैनलों का प्रसार और व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी) नेटवर्क के विस्तार से आपके बैंक को अपनी एफआई गतिविधियों को और बढ़ाने के लिए प्रोत्साहन मिल रहा है। इस प्रकार, समावेशी 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।

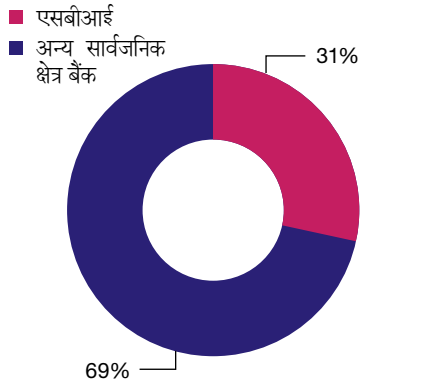
भारत सरकार की प्रमुख योजना प्रधानमंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई) के अंतर्गत भारतीय स्टेट बैंक ने इस कार्यक्रम को लागू करने में अग्रणी बनकर सार्वभौमिक वित्तीय पहुंच का मार्ग प्रशस्त किया है। आपके बैंक ने 31.03.2020 तक 12.05 करोड़ खाते खोले हैं और पात्र ग्राहकों को 11.28 करोड़ रुपे डेबिट कार्ड जारी किए 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 ।

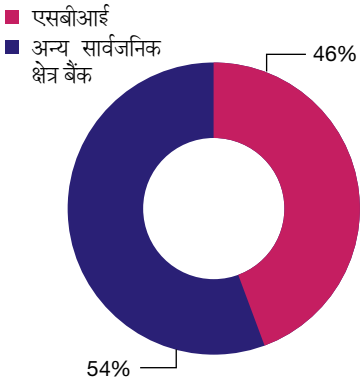
प्रधानमंत्री जन धन योजना खाते



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।

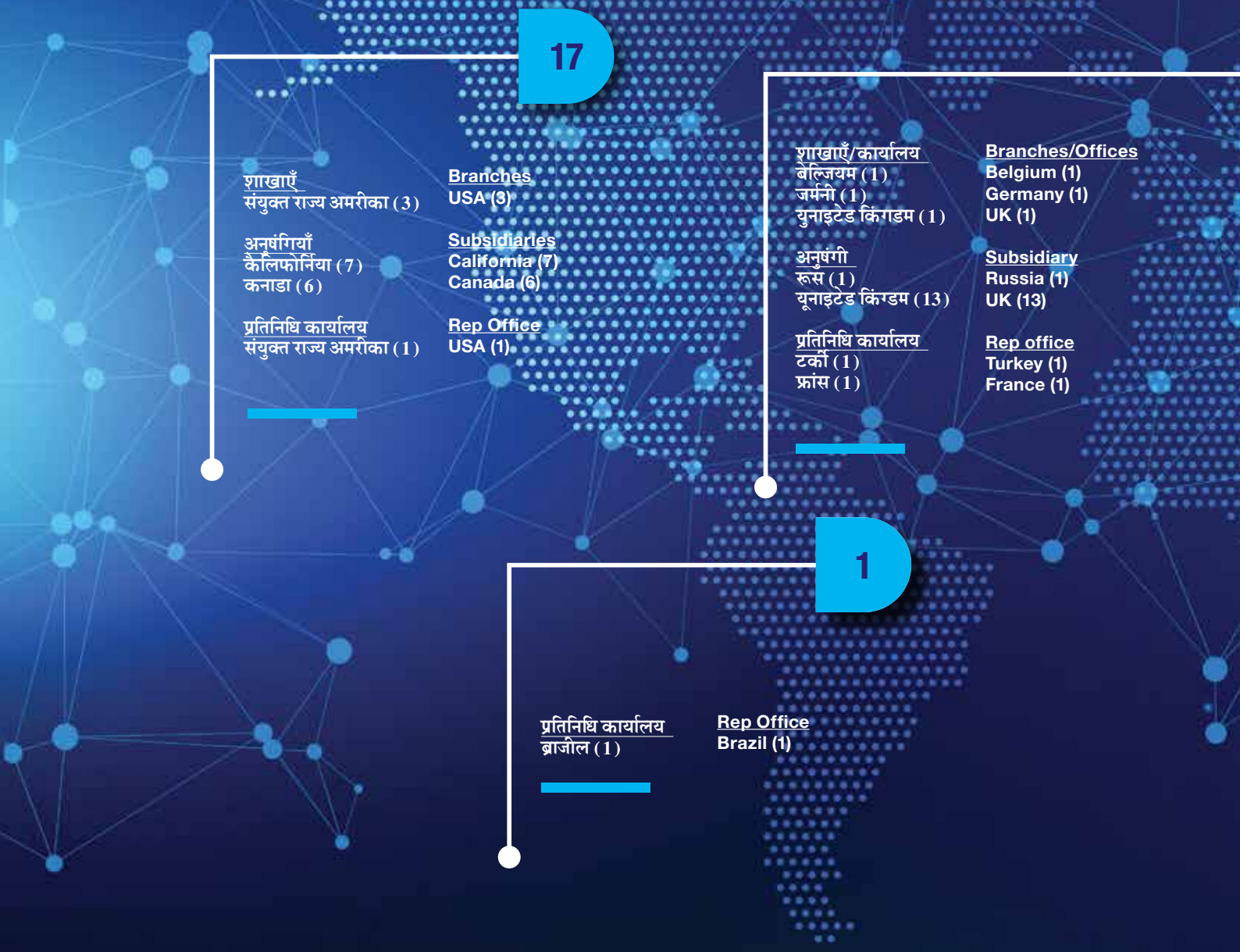
डेरिवेटिव्स लेनदेन के साथ बाजार जोखिम अर्थात ब्याज दरों/विदेशी मुद्रा दरों में प्रतिकूल उतार-चढ़ाव से आपके बैंक को होने वाला संभावित नुकसान से जुड़ा होता है। इसके साथ ऋण जोखिम अर्थात प्रतिपक्ष द्वारा अपनी देयताओं की पूर्ति में विफलता के कारण आपके बैंक को होने वाले संभावित नुकसान से जुड़ा होता है। बोर्ड 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।

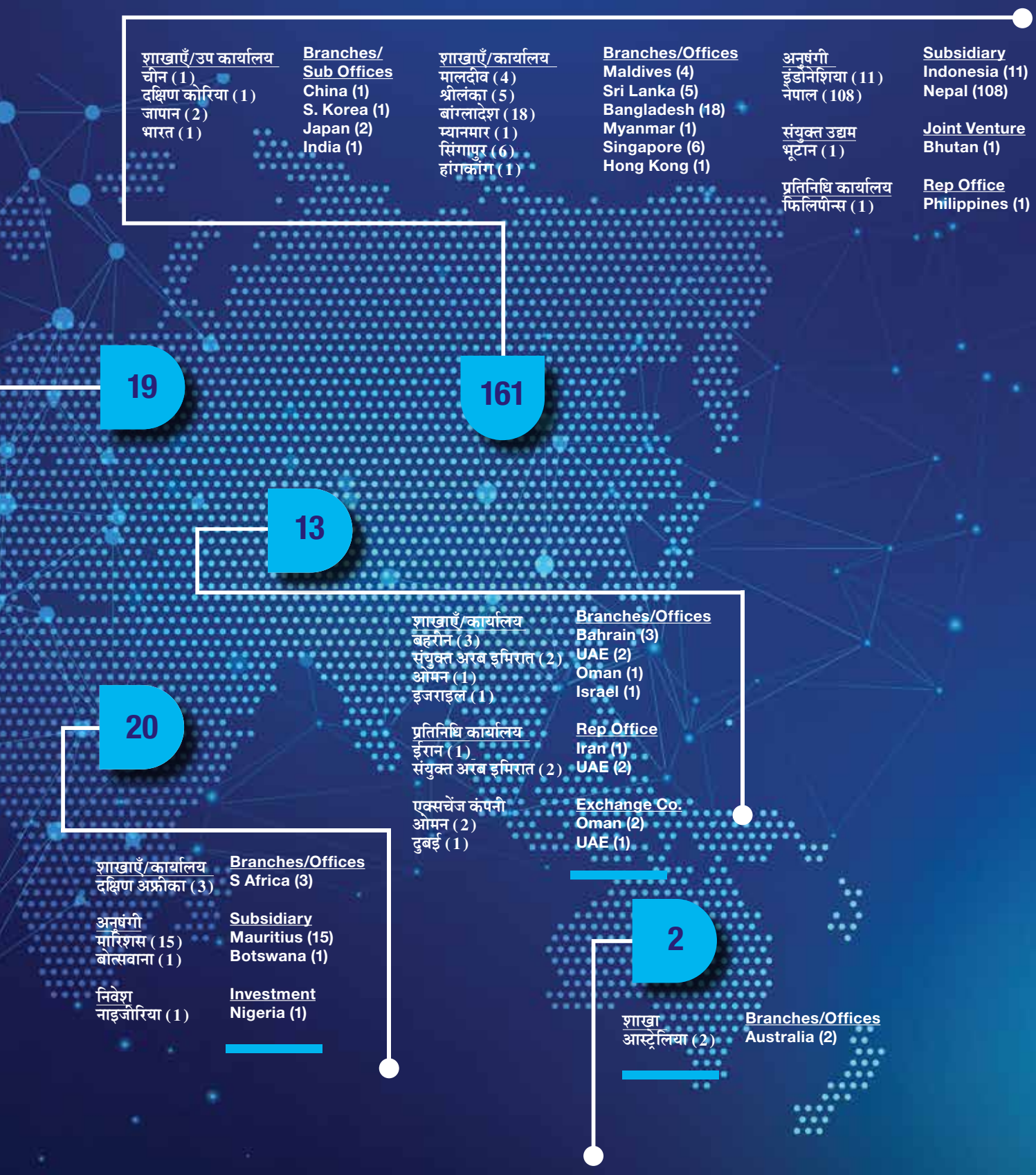
आपके बैंक में विभिन्न प्रकार की जोखिमों की निगरानी के लिए विभिन्न समितियां एवं विभाग मौजूद हैं। आस्ति देयता प्रबंधन समिति (एल्को) कुशल चलनिधि प्रबंधन की निगरानी करती है। बाजार जोखिम प्रबंधन विभाग (एमआरएमडी) डेरिवेटिव्स लेनदेनों से जुड़ी बाजार जोखिम की पहचान, उपाय एवं निगरानी करता है। यह विभाग इन जोखिमों 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।

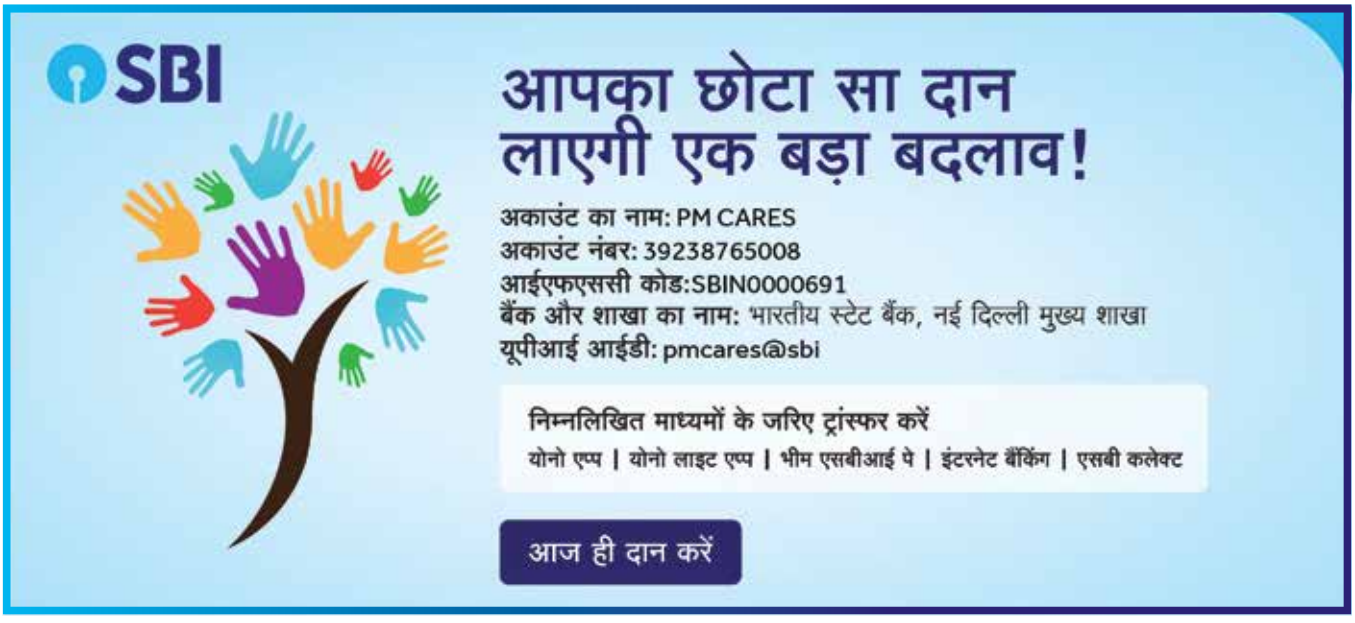
भारतीय स्टेट बैंक को हाल ही में ग्लोबल फाइनेंस पत्रिका द्वारा लगातार 8वी बार "द बेस्ट ट्रेड फाइनेंस प्रोवाइडर (इंडिया)-2020" का पुरस्कार प्रदान किया गया।

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।

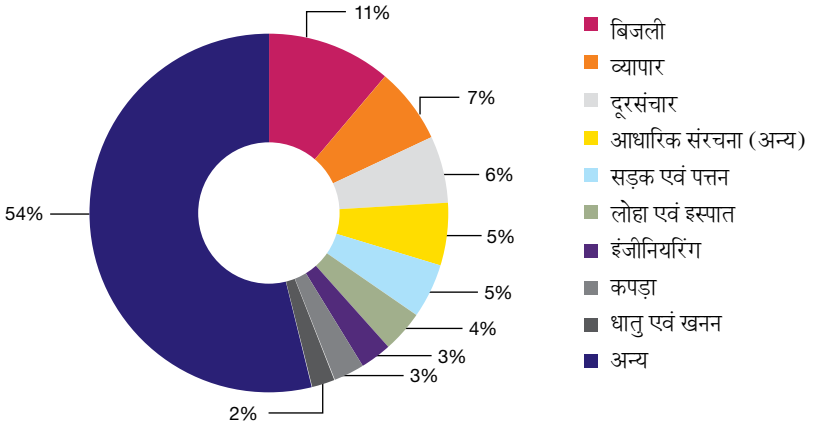
II. उच्च मूल्य के तनावग्रस्त आस्तियों के समाधान के विवेकपूर्ण समाधान पर भारतीय रिजर्व बैंक के दिनांक 7 फरवरी 2019 का परिपत्र इन खातों के समयबद्ध समाधान (एनसीएलटी प्रक्रिया से बाहर) के लिए नया अवसर प्रदान करता है। आपका बैंक इस पद्धति के अंतर्गत समाधान का सक्रिय लाभ उठा रहा है।

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।

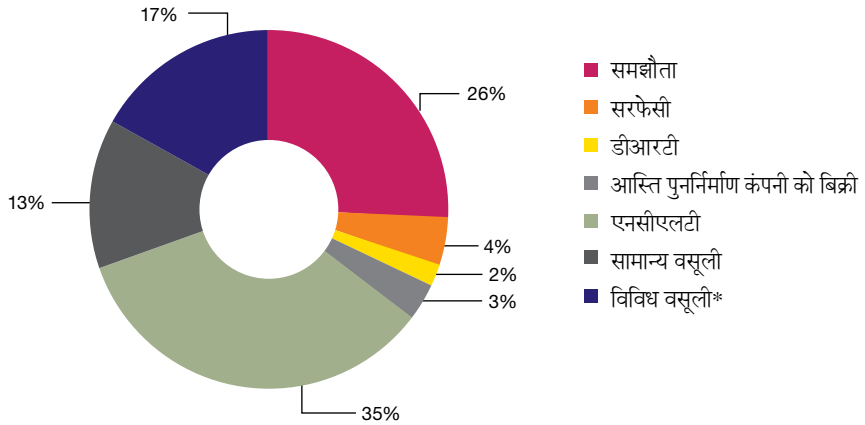
अलाभकारी आस्ति संविभाग का उद्योग-वार संवितरण (31 मार्च 2020 तक) निम्नानुसार है :

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।

IV. सहायक एवं नियंत्रण परिचालन

1. मानव संसाधन और प्रशिक्षण

क. मानव संसाधन

आपके बैंक का यह मानना है कि उसके वर्तमान और भावी सभी संस्थागत लक्ष्यों की प्राप्ति की कार्यनीतियों में उसके कर्मचारियों की अहम भूमिका है। आपके बैंक का मानव संसाधन प्रबंधन अपने नेमी कार्यों तक ही सीमित नहीं है, यह अपने कारोबारी लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए एक ऐसी सकारात्मक कार्य संस्कृति बनाने के लिए कृत संकल्प है, जिसमें कार्मिक प्रबंधन के सभी पहलुओं का समावेश हो। हम यह मानते हैं कि हमारा मानव संसाधन ही हमारी ताकत है। यह हमें ज्ञान, टेक्नोलॉजी की नई चुनौतियों का सामना करने व राष्ट्रीय/वैश्विक अर्थव्यवस्था को बदलते दौर के अनुरूप अपने को ढालने में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करेगा।

आपके बैंक का मानव संसाधन प्रबंधन मानव संसाधन की विभिन्न नीतियों, प्रक्रियाओं और कार्यक्रमों की रूपरेखा तैयार करने, उन्हें कार्याविधियों करने व ज्ञान, कौशल, सृजनात्मकता, दृष्टिकोण और प्रतिभा विकास के उचित प्रबंधन और उसके बेहतर उपयोग के लिए हर संभव प्रयास कर रहा है। मानव संसाधन का ध्यान अब कर्मचारियों के कार्यनीतिक उपयोग और व्यवसाय पर कर्मचारियों के निष्पादन के परिमाणात्मक प्रभाव पर है। बैंक का मानव संसाधन प्रबंधन बैंक कर्मचारियों की अब तक की सर्वाधिक बदलती आकांक्षाओं के अनुरूप अपनी कार्यनीतियां निरंतर तैयार कर रहा है, जिससे संगठन में सहभागितापूर्ण कार्य संस्कृति को बढ़ावा मिले और कार्यकुशलता भी बढ़े।

उठाया है। अब तक की अपनी एक छोटी और उपलब्धिपूर्ण यात्रा में इसने एक मजबूत सदाचार तंत्र की स्थापना, स्टेप्स (सेवा, पारदर्शिता, शिष्टता, सदाचार एवं निरंतरता) के मूल्यों के पुनर्निर्धारण व अंगीकरण और सदाचार संहिता का प्रकाशन कर दिखाया है। इस दृढ़ विश्वास के साथ कि सदाचारितापूर्ण संस्कृति ही सर्वश्रेष्ठ संस्कृति होती है, आपका बैंक प्रौद्योगिकी का लाभ उठाकर 200,000 कर्मचारियों में दैनिक/साप्ताहिक आधार पर नैतिक मूल्यों को प्रसारित करने सहित अनेक पहल कर रहा है। इसके पीछे भावना यही है कि बड़े पैमाने पर सभी कर्मचारियों और हितधारकों के लिए एक नैतिक, समावेशी और समान वातावरण को बढ़ावा देकर अंतिम मील तक उनमें सकारात्मक बदलाव लाने के प्रयास किए जाएं। इसके साथ ही, व्यवसाय आचरण और अनुशासन प्रबंधन के मोर्चे पर, बैंक ने कर्तव्यों के उचित निर्वहन व उचित वाणिज्यिक निर्णय लेने के लिए अपने कर्मचारियों में न केवल आवश्यक आत्मविश्वास जागृत करने, बल्कि उनमें प्रबंधकीय दक्षता और बैंक में प्रभावशीलता के स्तर को बढ़ाने के लिए भी कई उपाय किए हैं।

2. उत्पादकता बढ़ाने हेतु पहल

आपके बैंक ने कार्मिक नियोजन तथा मानव संसाधनों का इष्टतम उपयोग सुनिश्चित करने के लिए ब्रांच मैन-पॉवर मॉडल अपनाया है। यह मॉडल शाखाओं में उत्पदकता मानदंडों जैसे 84 प्रचालन सबंधी वर्क-ड्राइवरों, ट्रांसेक्शन लोड फैक्टर्स, अग्रिम खातों की संख्या, प्रचालन इकाइयों के फीड-बैक तथा संस्था की संरचना आदि पर आधारित है।

दिनांक 31.03.2020 की स्थिति के अनुसार बैंक के मानव संसाधन का संक्षिप्त विवरण नीचे दिया गया है:

श्रेणी	31.03.2019	31.03.2020
अधिकारी	1,08,113	1,06,361
सहयोगी	1,05,440	1,03,134
अधीनस्थ कर्मचारी व अन्य	43,699	39,953
कुल	**2,57,252**	**2,49,448**

1. लक्ष्य, ध्येय व मूल्य

तीन वर्ष बीत चुके हैं जब आपका बैंक सार्वजनिक क्षेत्र का पहला ऐसा बैंक बना, जिसने बैंकिंग क्षेत्र में एक स्वतंत्र सदाचार एवं व्यवसाय आचरण विभाग मुख्य सदाचार अधिकारी के नेतृत्व में स्थापित करने का अभिनव कदम

आपके बैंक द्वारा पदोन्नति और स्थानांतरण प्रक्रिया को सुव्यवस्थित किया गया है और इसे अब वित्त वर्ष की पहली तिमाही में पूरा कर लिया जाता है। इससे शाखाओं तथा अन्य इकाइयों में स्थिरता और वर्ष के अधिकांश समय व्यावसायिक गतिविधियों पर सक्रिय रूप से ध्यान केंद्रित करने का अवसर प्राप्त होगा।

प्रोजेक्ट 'सक्षम' के अधीन आपके बैंक की करियर विकास प्रणाली (सीडीएस) अत्यधिक सफल रही है, जिससे विश्वसनीय आंकड़ों पर आधारित निष्पादन मूल्यांकन प्रक्रिया सुनिश्चित हो पाई है। यह प्रणाली पर्याप्त जवाबदेही, दृष्यमान निष्पादन और व्यक्तिगत एवं संस्थागत लक्ष्यों के बीच पर्याप्त सामंजस्य सुनिश्चित करती है। सीडीएस द्वारा सिस्टम आधारित निष्पक्ष एवं पारदर्शी व्यवस्था स्थापित की गई है, जिसकी सहायता से कर्मचारियों का विकास एक विस्तृत वार्षिक सक्षमता मैपिंग के जरिए किया जा सकता है।

आपके बैंक में एक सांस्कृतिक परिवर्तन लाने के उद्देश्य से सभी अधिकारियों के लिए एक ऑनलाइन मध्य वर्ष फीडबैक व्यवस्था शुरू की गई है। इससे वित्त वर्ष की शेष दो तिमाहियों में अपने लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायता मिलती है। इससे अधिकारियों की निपुणता को निर्धारित मानदंडों पर मापने में भी सहायता मिलती है।

एक बड़ी उपस्थिति और विविध भूमिकाओं वाले बैंक में सफलता हासिल करने के लिए विशेष कौशल अत्यंत महत्वपूर्ण है। कर्मचारियों के ज्ञानक्षेत्र को विस्तारित करने और उनमें निपुणता बढ़ाने के लिए आपके बैंक ने 7 जॉब-फैमिली अर्थात् ऋण एवं जोखिम, विक्रय, विपणन एवं परिचालन, मानव संसाधन, वित्त एवं लेखा, ट्रेजरी व फोरेक्स, सूचना प्रौद्योगिकी व एनालिटिक्स के आधार पर स्केल II से V तक के अधिकारियों के लिए करियर पथ निर्धारित किए गए हैं।

बैंक द्वारा उच्च मूल्य वाले कॉरपोरेटों/एसएमई क्रेडिट जैसे विशेष पदों पर काम करने वाले ऋण अधिकारियों के लिए 'विशेष भत्ते' का प्रावधान किया गया है। इससे बैंक को क्रेडिट के क्षेत्र में काम करने वाले अधिकारियों को आकर्षित करने, उसी क्षेत्र में उन्हें बनाए रखने, उन्हें प्रेरित व प्रोत्साहित करने के साथ-साथ उन्हें अपने कौशल पर ध्यान केंद्रित करने व बैंक को क्रेडिट के क्षेत्र में ऐसे उत्साही अधिकारियों की टीम बनाने में मदद मिलेगी।

आपके बैंक में 'एसबीआई जैम्स' की एक ऐसी व्यवस्था उपलब्ध है, जो असाधारण प्रदर्शन/प्रतिभाओं की यादों को बनाए रखने व उन्हें प्रेरित करने का कार्य करती है। यह वांछित परिणाम प्राप्त करने के लिए व असाधारण प्रदर्शन को प्रेरित करने में भी मदद करती है।

सभी वरिष्ठ व महत्वपूर्ण कार्यपालक स्तर के पदों के लिए 'उत्तराधिकारी योजना' नीति आपके बैंक द्वारा लागू की गई है। वर्ष 2019-20 के दौरान सभी उप प्रबंधक निदेशक/मुख्य महाप्रबंधक/महाप्रबंधक एवं महत्वपूर्ण पदों के लिए उत्तराधिकारी योजना की शुरुआत की गई।

3. भर्ती

नियमित भर्ती कैलेंडर लागू कर और सूचना प्रौद्योगिकी का लाभ उठाकर आपके बैंक ने भर्ती प्रक्रिया को कारगर बनाया है। वित्त वर्ष के दौरान बैंक द्वारा 2201 परिवीक्षाधीन अधिकारियों और 8938 कनिष्ठ सहयोगियों की भर्ती की गई है। तेजी से बदलते व्यवसाय की जरूरतों की पूर्ति करने व विनियामक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आपका बैंक संपदा प्रबंधन, सूचना प्रौद्योगिकी, सूचना सुरक्षा, जोखिम, ऋण व्यवसाय आदि क्षेत्रों में लेटरल/ कॉन्ट्रैक्ट आधार पर विशेष योग्यता रखने वालों को भर्ती करने में भी आगे रहा है।

आपका बैंक भर्ती प्रक्रिया में डिजिटल प्लेटफार्म का व्यापक उपयोग कर रहा है, जिससे विभिन्न प्रकार की योग्यता रखने वाले उम्मीदवारों को बैंक में लाया जा सके। फेसबुक और इंस्टाग्राम हैंडल पर हमारी भर्ती अधिसूचना प्रकाशित करने के अलावा लिंकडइन, नौकरी.कॉम, आईआईएम.जॉब्स आदि पर विज्ञापन प्रकाशित किए जाते हैं। हमारी भर्ती प्रक्रिया में सामाजिक और डिजिटल मीडिया के प्रयोग ने बैंक को तकनीक प्रेमी (टेकसेवी) और इच्छुक उम्मीदवारों के एक बड़े समूह तक पहुँचने में काफी मदद मिली है। साथ ही, विशेषज्ञ पदों की भर्ती के लिए बैंक ने आईसीएआई जैसी पेशेवर संस्थाओं के साथ करार किया है, जिससे योग्य और अच्छे उम्मीदवार मिल सकें।

4. कर्मचारी सहभागिता अभियान

'संजीवनी' : कर्मचारियों की शिकायतों के निवारण के लिए 'संजीवनी' नामक हेल्पलाइन जनवरी 2018 में शुरू की गई, जिसे बैंक के पेंशनरों को भी वर्ष 2018-19 की दूसरी तिमाही में उपलब्ध करा दिया गया। 'संजीवनी' नामक समन्वित पोर्टल जनवरी 2020 में एक्टिवेट किया गया, जिससे एक मजबूत कर्मचारी शिकायत निवारण व्यवस्था स्थापित की जा सके। 'संजीवनी' के तहत अब परामर्शदाता सेवाएं भी उपलब्ध कराई जाती हैं, जिससे कर्मचारियों का मनोबल और बढ़ने की उम्मीद है।

abhivyakti
अभिव्यक्ति कर्मचारी सहभागिता अभियान

"अभिव्यक्ति": आपके बैंक ने कर्मचारियों के मन को समझने के लिए "अभिव्यक्ति" नाम से सबसे व्यापक कर्मचारी सहभागिता कार्यक्रम आरंभ किया, जिसमें कर्मचारियों को यह बताना था कि बेहतर प्रदर्शन के लिए वास्तव में क्या क्या उन्हें प्रेरित करता है और उन्हें किन बातों से बचना चाहिए। इस पहल को विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों के अधिकारियों और लिपिक श्रेणी के कर्मचारियों को समाविष्ट कर सर्वेक्षण का आरंभ किया गया, जिसमें 1,91,881 कर्मचारियों की रिकार्ड सहभागिता रही, जो कि अब तक भारत के किसी संगठन में सबसे बड़ा सर्वेक्षण था। इससे हमें बड़ी संख्या में फीडबैक मिला, जो हमें जमीनी स्तर तक कार्यान्वयन के लिए वर्ष भर की कार्ययोजना बनाने में सहायक सिद्ध हुआ। यह पहल बैंक में कर्मचारी सहभागिता एवं निष्पादन बढ़ाने की दिशा में एक

बड़ा कदम था। आपका बैंक अधिकतम कर्मचारी संतुष्टि और उन्हें खुशी प्रदान करने के उपाय आगे भी जारी रखेगा और उन्हें हमारे विजन को साकार करने हेतु निरंतर प्रयास करने के लिए प्रेरित करेगा।

5. महिला-पुरुष अनुपात

लिंग संवेदनशीलता और समावेशिता हमेशा आपके बैंक की मानव संसाधन नीति की आधारशिला रही है। कुल कार्य बल में से महिलाओं का प्रतिनिधित्व 25.28% से अधिक है। महिला कर्मचारी पदानुक्रम के स्तरों के साथ साथ भौगोलिक विस्तार में भी उपस्थित हैं। वर्तमान में लगभग 3500 शाखाओं का महिला अधिकारियों द्वारा नेतृत्व किया जा रहा है। आपके बैंक ने महिला कर्मचारियों के लिए एक सुरक्षित और अनुकूल वातावरण प्रदान करने और लैंगिक पक्षपात या यौन उत्पीड़न के डर के बिना काम करने के लिए सक्षम करने के लिए कई सक्रिय कदम उठाए हैं। एक प्रभावी और समयबद्ध तरीके से यौन उत्पीडन के किसी भी शिकायत से निपटने के लिए तंत्र बनाई गई है।

6. आरक्षण एवं समान अवसर

आपका बैंक एससी/एसटी/ओबीसी/इड्ब्लूएस/दिव्यांगों के लिए आरक्षण नीति पर भारत सरकार के निर्देशों का दृढ़तापूर्वक पालन करता है। आपके बैंक के सभी संवर्गों के बीच एससी, एसटी, ओबीसी और दिव्यांगों का प्रतिनिधित्व है। भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार आपके बैंक ने 1 फरवरी 2019 से सीधी भर्ती में "आर्थिक रूप से कमज़ोर वर्ग" के लिए आरक्षण को लागू किया है।

दिनांक 31.03.2020 के अनुसार प्रतिनिधित्व

क्र सं.	संवर्ग	कुल	एससी	एसटी	ओबीसी	डीएपीएस*
1	अधिकारी	106361	18930	8810	21296	1973
2	लिपिकीय	103134	16625	8418	25496	2330
3	अधीनस्थ	39953	9867	2506	9617	251
	कुल	**249448**	**45422**	**19734**	**56409**	**4554**

*दिव्यांग (भिन्न क्षमताओं वाले व्यक्ति)

7. औद्योगिक संबंध एवं स्टाफ कल्याण

आपका बैंक कर्मचारी एवं अधिकारी संघों के साथ मैत्रीपूर्ण/सौहार्दपूर्ण संबंध रखता है। आपका बैंक कार्यस्थल पर अच्छे एवं स्वस्थ कार्य परिवेश, आपसी सम्मान एवं समानुभूति, अच्छे कार्य-जीवन संतुलन पर लगातार जोर देता आ रहा है, जिससे बैंककर्मी स्वस्थ और संपुष्ट रह सकें।

आपके बैंक ने वर्ष के दौरान कर्मचारी कल्याण के क्षेत्र में कई युगांतरकारी पहल की हैं। ये पहल यह सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण हैं कि आपका बैंक भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में सबसे आगे है और हमारे कर्मचारी कल की चुनौतियों का सामना करने के लिए तैयार हैं। अपने कर्मचारियों के साथ दीर्घकालिक संबंध को मजबूत करने और उनके बीच अपनेपन की भावना को बढ़ावा देने के लिए, बैंक अपने कर्मचारियों और उनके परिवार के सदस्यों की देखभाल करने के लिए प्रतिबद्ध है, सेवा के दौरान भी और उसके बाद भी, बैंक ने एक योजना शुरू की है "अटूट" जो सेवा में रहते हुए किसी कर्मचारी की मृत्यु होने पर उस परिवार को तत्काल सहायता के लिए इस योजना के तहत अंतिम संस्कार के खर्चों के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की जाती है, यदि अन्य स्थान पर मृत्यु होती है, तो मृत कर्मचारी के पार्थिव शरीर के परिवहन के लिए सहायता प्रदान की जाती है।

8. सेवानिवृत्त कर्मचारियों की देखभाल

आपके बैंक ने अपने सेवानिवृत्त कर्मचारियों के कल्याण को निरंतर महत्व दिया है। बैंक द्वारा सेवानिवृत्त कर्मचारियों के लाभ के लिए वर्ष के दौरान विविध उपाय किए गए हैं और कई योजनाएं प्रारंभ की गई हैं। बैंक द्वारा सेवानिवृत्त सदस्यों के लिए चिकित्सा लाभ योजना में सुधार कर स्वास्थ्य सेवा पेन्शनरों और फैमिली पेन्शनरों के लिए किफ़ायती लागत पर उपलब्ध कराई गई है। पूर्व सहयोगी बैंकों के कर्मचारियों के पेन्शन, भविष्य निधि एवं ग्रेच्युटी आदि की प्रक्रिया/भुगतान को एचआरएमएस में शुरू किया गया है, ताकि सेवांत लाभों का आसान, सुव्यवस्थित ढंग से समय पर प्रक्रिया और भुगतान सुनिश्चित किया जा सके।

ख. कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई

संगठनात्मक मानसिकता में सीखने की संस्कृति पैदा करना

बैंक द्वारा प्रशिक्षण विशेषज्ञता और बुनियादी संरचना का एक प्रामाणिक विशाल परिवेश का सृजन किया गया है, जिसमें, प्रतिदिन 4,200 कर्मचारियों की क्लास रूम प्रशिक्षण क्षमता के छह डोमेन विशिष्ट एपेक्स ट्रेनिंग इंस्टीट्यूट्स (एटीआई) और 51 क्षेत्रीय स्टेट बैंक इंस्टीट्यूट ऑफ लर्निंग एंड डेवलपमेंट (एसबीआईएलडी) शामिल हैं। डोमेन विशिष्ट एटीआई, आंतरिक व्यावसायिक आवश्यकताओं और बाहरी मांग के अनुसार प्रशिक्षणों को डिजाइन करते हैं। उनके ग्राहकों में, विभिन्न सरकारी एजेंसी, घरेलू एवं अंतर्राष्ट्रीय बैंक और कॉरपोरेट सहित कई क्षेत्र तथा संगठन शामिल हैं।

वेबिनार और क्लास रूम प्रशिक्षणों के माध्यम से क्षमता निर्माण के अलावा, एटीआई एसबीआई के लिए प्रबुद्ध मंडल (थिंक टैंक) के रूप में और एसबीआईएलडी के लिए परामर्शदाता के रूप में भी कार्य करते हैं। वे एसबीआईएलडी के संकाय को प्रशिक्षित करते हैं, जो आगे जाकर प्रतिवर्ष लगभग 2 लाख कर्मचारियों को समग्र प्रशिक्षण प्रदान करते हैं।

प्रशिक्षण संसाधनों को समेकित और अनुकूलित करने और कर्मचारियों को भविष्य के लिए तैयार करने के लिए, आपके बैंक ने वित्त वर्ष 2019-20 में प्रशिक्षण प्रणाली में विभिन्न नई पहल और व्यापक बदलाव शुरू किए हैं :

1. विशेष कॉरपोरेट कम्यूनिकेशन प्रोग्राम:

जबकि नई दिशा के चरण-I में कर्मचारी केंद्रितता पर ध्यान रखा गया था, नई दिशा के चरण II को वित्त वर्ष 2019-20 में प्रारंभ किया गया था, जो सेवा चक्र के हर चरण पर उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक कुशलताओं के साथ कर्मचारियों को सुसज्जित करने पर केंद्रित था। इसमें 2.34 लाख कर्मचारी कवर किए गए थे।

2. सरकारी पहल की अगुवाई :

प्रशिक्षुता : देश में अग्रणी बैंक के रूप में, हमने बी.एफ.एस.आई. क्षेत्र में कुशल कार्यबल का एक पूल बनाने के लिए भारत सरकार के स्किल इंडिया मिशन पर जोर देने के लिए प्रशिक्षुता प्रशिक्षण को लागू करने का बीड़ा उठाया है। पायलट योजना को चंडीगढ़ मंडल के एफ.आई.एम.एम. वर्टिकल में शुरू किया गया था।

उच्च शक्ति उद्योग गतिविधियाँ : आपके बैंक ने, प्रमुख बीएफएसआई संगठनों के मुख्य वित्तीय अधिकारियों (सी एफ़ ओ) की संगोष्ठी, बाहरी संगठनों के साथ वर्धित इंटरफेस, विचारों के परस्पर-परागण और नीति एवं अभ्यासों के दो-तरफ़ा आदान-प्रदान के लिए एम एस एम ई कॉन्क्लेव भारत सरकार, सी आई आई, सिडबी आदि के लिए समावेशी विकास पर राष्ट्रीय सम्मेलन आयोजित किया है।

बीएफएसआई पेशेवरों के लिए अनुकूलित कार्यक्रम : आपके बैंक ने, नामांकन शुल्क के साथ, सार्वजनिक, निजी क्षेत्र और विदेशी बैंकों तथा सरकारी विभागों सहित अन्य

बाहरी संस्थानों के लिए प्रशिक्षण प्रदान किया है। वित्तीय वर्ष के दौरान अनुकूलित कार्यक्रम प्रदान करने द्वारा 9.60 करोड़ रुपये का राजस्व अर्जित किया गया।

3. नई भर्तियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम तैयार करना

परिवीक्षाधीन/प्रशिक्षु अधिकारियों का विकास करना : क्रेडिट डोमेन पर विशेष जोर देते हुए, परिवीक्षाधीन अधिकारियों और प्रशिक्षु अधिकारियों से संबंधित संपूर्ण प्रशिक्षण पाठ्यक्रम और मूल्यांकन प्रक्रिया को समग्र परिप्रेक्ष्य प्रदान करने के लिए संशोधित किया गया है। नव नियुक्त स्टाफ को क्लास रूम प्रशिक्षण के अलावा संगठन संस्कृति की ओर उन्मुख किया गया और उनकी तैयारी पर भी जोर दिया गया। परिवीक्षा अवधि के दौरान नजदीकी संपर्क बनाए रखने और समर्थन सुनिश्चित करने के लिए परामर्शदाई नीति पर पुनः विचार किया गया।

लिपिकीय स्टाफ (जूनियर एसोसिएट्स) की ऑनबोर्डिंग: जूनियर एसोसिएट्स के लिए प्रशिक्षण पाठ्यक्रम और दृष्टिकोण का दो-चरण के संस्थागत प्रशिक्षण में पुनः निर्धारण किया गया है। इन कार्यक्रमों के पाठ्यक्रम में डिजिटल सोच को विकसित करने पर अधिक जोर देते हुए बेसिक बैंकिंग को शामिल किया गया है। उनके प्रशिक्षण के लिए क्लासरूम गतिविधियों से परे मानक परिचालन कार्याविधि (एसओपी) स्थापित की गई है, जो कि लगभग परिवीक्षाधीन अधिकारियों और प्रशिक्षु अधिकारियों के समान है।

सिस्टम अधिकारियों की नियुक्ति : बैंक, आई टी संबंधित बैंक कार्यों के लिए विविध तकनीकी कौशल रखने वाले विशेषज्ञों को नियुक्त करता है। तदनुसार, सिस्टम अधिकारियों के "इंडक्शन-सह-प्रशिक्षण" पर एक नीति बनाई गई है और उनके निर्बाध ऑनबोर्डिंग को सुचारु बनाने के लिए उसे कार्यान्वित किया गया है।

4. मध्य प्रबंधन के लिए क्षमता निर्माण

भूमिका प्रासंगिक प्रमाणपत्र : भूमिका आधारित प्रमाणन कार्यक्रमों की संख्या को बढ़ाया गया है, जिसमें 59 घरेलू (इन-हाउस) और 41 बाहरी प्रमाणन शामिल हैं। डिजिटल बैंकिंग और नेतृत्व जैसे शीर्ष क्षेत्रों के लिए सहयोगात्मक मान्यताओं की परिकल्पना की गई और उन्हें शुरू किया गया। 2019-20 में 95% अधिकारियों और 93% अवॉर्ड स्टॉफ ने भूमिका प्रासंगिक प्रमाणन पूरी कर ली है।

अनिवार्य ई-पाठ : अनुपालन संस्कृति तथा नैतिक रूप से अच्छे व्यवसाय प्रथाओं को बढ़ावा देने के लिए, ए जी एम स्तर तक के सभी कर्मचारियों को के वाई सी/ए एम एल, नैतिकता, अनुपालन और सी आर एम के डोमेन पर ई-पाठ निर्धारित किए गए।

बाहरी योग्यताओं (क्रेडेंशियल्स) का अधिग्रहण: आला क्षेत्रों को संभालने वाले अधिकारियों की पेशेवर विशेषज्ञता को बढ़ाने के लिए तकनीकी डोमेन में बाहरी पाठ्यक्रमों की संख्या को 41 तक बढ़ाया गया।

अनुपूरक प्रमाणन: वेतनमान III से V तक की पदोन्नति के लिए पात्र सभी अधिकारियों के कौशल में वृद्धि करने के लिए "डिजिटल परिवर्तन एवं नेतृत्व विकास" पर एक पाठ्यक्रम तैयार किया गया। लगभग 75% पात्र कर्मचारियों ने इस प्रमाणन को पूरा कर लिया है।

5. एक मजबूत कार्यकारी टीम का निर्माण करना :

ऑनलाइन मूल्यांकन केंद्र (ओ ए सी): उच्च कार्यपालकों की दक्षता मूल्यांकन के लिए एक ऑनलाइन मूल्यांकन केंद्र का सृजन किया गया है। वैयक्तीकृत प्रबंधकीय और नेतृत्व विकास योजना यानि बल और विकास के क्षेत्रों को दर्शानेवाले व्यक्तिगत विकास योजनाएँ, प्रत्येक प्रतिभागी को उपलब्ध कराए गए। 174 नए पदोन्नत डी जी एम ऑनलाइन दक्षता परीक्षा में भाग ले चुके हैं।

उत्तराधिकार योजना: भविष्य के नेताओं का एक समूह तैयार करने के लिए वरिष्ठ पदों के लिए चिह्नित संभावित उत्तराधिकारियों को उच्चस्तरीय प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए विशेष कार्यक्रम प्रारम्भ किए गए हैं। प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए पाँच डोमेन - उच्च मूल्य ऋण और जोखिम, मानव संसाधन, डिजिटल बैंकिंग और आई टी, अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग और वैश्विक बाजार, खुदरा व्यवसाय और परिचालन की पहचान की गई। 318 अधिकारियों की पहचान की गई है और संबंधित डोमेन में उन्हें प्रशिक्षण प्रदान किया गया है।

टी ई जी अधिकारियों के लिए अनिवार्य ज्ञानार्जन: व्यवसाय विश्लेशण (बिज़नेस एनेलिटिक्स), सॉफ्ट स्किल्स, परियोजना प्रबंधन (प्रोजेक्ट मैनेजमेंट), नेतृत्व (लीडरशिप), डिजिटल, अर्थव्यवस्था एवं वित्त के क्षेत्र में उभरती अवधारणाओं के बारे में शीर्ष कार्यपालकों को निरंतर जानकारी प्रदान करने के उद्देश्य से, अन्य आंतरिक एवं बाह्य प्रमाणनों के अलावा उन्हें 125 एड-एक्स प्रमाणनों का एक बास्केट उपलब्ध कराया गया है।

बाहरी प्रशिक्षण: वरिष्ठ पदधारियों को उच्च स्तर/विषय केंद्रित बाह्य प्रशिक्षण प्रदान किया गया। इस तरह का प्रशिक्षण इसलिए महत्वपूर्ण है क्योंकि उनके प्रबंधन दर्शन, दृष्टिकोण और प्रकृति का, बैंक में नीति निर्माण और कर्मचारियों की बड़ी संख्या पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है।

स्वतंत्रता दिवस के अवसर पर माननीय अध्यक्ष महोदय द्वारा सुरक्षा कर्मियों की समीक्षा

6. अंतर्निहित नेतृत्व कौशल को विकसित करना :

नेतृत्व वाले पदों के लिए अधिकारियों को तैयार करना शुरुआत से ही प्रारम्भ हो जाता है। अधिकारियों को उनके कैरियर पथ के विभिन्न चरणों पर विभिन्न नेतृत्व कौशलों में प्रशिक्षित किया जाता है। वित्त वर्ष 2019-20 में कनिष्ठ अधिकारियों के लिए प्रबंधन विकास कार्यक्रम के माध्यम से आपके बैंक ने अपने युवा नेताओं को तैयार किया है। पहली बार क्षेत्रीय प्रबंधक बनने वालों को परिचालनात्मक नेतृत्व (ऑपरेशनल लीडरशिप) का प्रशिक्षण दिया गया। सभी नए पदोन्नत डी जी एम और जी एम को व्यवसाय एवं कार्यनीतिक नेतृत्व प्रशिक्षण (बिजनेस एंड स्ट्रैटेजिक लीडरशिप ट्रेनिंग) प्रदान किया गया।

7. ज्ञानार्जन का सुदृढ़ीकरण :

'जस्ट इन टाइम लर्निंग' आस्क एसबीआई :

बढ़ती बैंकिंग जटिलता के साथ, फ्रंटलाइन पदधारी हर दिन नई समस्याओं का सामना करते हैं। तत्काल (रियल टाइम) सर्च इंजन आस्क एसबीआई की सुविधाओं और ज्ञान भंडार (नालेज बैंक) का उन्नयन करके उनकी तत्काल ज्ञान की आवश्यकता को पूरा किया गया है। इसके साथ-साथ, बेहतर सुगमता के लिए, ज्ञान भंडार को ईएमएम प्लेटफॉर्म के माध्यम से मोबाइल पर उपलब्ध कराया गया है। वित्त वर्ष 2019-20 में, 85% शाखाओं ने इस सुविधा का उपयोग किया है।

सोशल लर्निंग "ऑनलाइन केस स्टडी डिस्कशन बोर्ड":

डोमेन विशेषज्ञों के एक आभासी समुदाय के निर्माण और कर्मचारियों के बीच सम-स्तर के सामूहिक सीख (ग्रुप लर्निंग) को बढ़ावा देने के लिए, एसबीआई ने रियल लाइफ केस स्टडीज के आधार पर एक डिस्कशन बोर्ड प्लेटफॉर्म शुरू किया है। डिस्कशन बोर्ड को कई उपकरणों के माध्यम से सुलभता के साथ मंच के अनुसरणीय बनाया गया है। प्रारंभ करने के 4 महीने के भीतर 36,000 से अधिक कर्मचारियों ने 3.5 लाख + साइट विजिट के साथ फोरम को एक्सेस किया है।

ज्ञानार्जन का सरलीकरण:

दैनिक क्विज़ कैप्सूल "माई क्वेस्ट टुडे" : क्रेडिट, उभरते क्षेत्रों और बैंक के दिशानिर्देशों पर ज्ञान को ताज़ा करने का एक संक्षिप्त दैनिक क्विज़ प्लेटफ़ॉर्म प्रारंभ किया गया है। इसके प्रारंभ होने के दो महीनों के भीतर "माई क्वेस्ट" में प्रतिभागी हिट्स की संख्या 31000 को पार कर गई है।

प्ले टू लर्न ऐप : बेहतर अनुभव और वर्धित अवधारणा के लिए 2019-20 में एक क्विजिंग ऐप आरंभ किया गया था। "प्ले टू लर्न ऐप" के लिए 21,250 प्रश्नों का एक ज्ञान भंडार बनाया गया है और पंजीकरण की संख्या 10,000 के मील के पत्थर को पार कर गई है।

डोरस्टेप प्रशिक्षण - "विजिटिंग फैकल्टी स्कीम" : कार्यस्थल में व्यवधान को कम करने के लिए वी एफ एस का संवर्धन किया गया है। ग्राहक के साथ दिन-प्रति दिन किए जाने वाले परिचालनों के परिचालनगत संदेहों के निराकरण के लिए एस बी आई एल डी के संकाय अब क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालयों (आरबीओ) की समीक्षा बैठकों में भाग लेते हैं।

8. प्रभावी पहुंच के लिए डिजिटल को अपनाना

वेबिनार: कार्यस्थल पर व्यवधान पैदा किए बिना कर्मचारियों के कौशल के उन्नयन के लिए मुख्य विषयों पर ऑनलाइन वेबिनार आयोजित करने के लिए सभी ए टी आई सुसज्जित थे।

मोबाइल फ़ोन से प्रमाणन: विषय-सामग्री के वितरण और मूल्यांकन के लिए मोबाइल प्लेटफ़ॉर्म पर एक ऐप शुरू किया गया है - शिक्षार्थियों को सीखने के "मील के पत्थर" सौंपे जाते हैं और उसके बाद मूल्यांकन के लिए क्विज आयोजित किए जाते हैं। समय के सर्वोत्कृष्ट उपयोग के कारण यह कर्मचारियों के लिए बेहद सफल साबित हुआ है।

क्लाउड आधारित एल एम एस: सभी ई-सामग्री को क्लाउड आधारित एल एम एस - मेघदूत में स्थानांतरित कर दिया गया था, जिसमें कहीं पर भी, उपयोगकर्ता के अनुकूल (यूजर फ्रेंड्ली) सुविधाओं के साथ स्व-निर्धारित गति के साथ सीखने की सुविधा है।

डिजिटल पुस्तकालय : स्व-मूल्यांकन के लिए एक प्रश्न बैंक सहित 754 ई-पाठ, 477 ई-कैप्सूल और 739 मोबाइल नगेट्स का एक डिजिटल भंडार बनाया गया है। कर्मचारी, अपने ज्ञानवर्धन के लिए उपयोगकर्ता के अनुकूल (यूजर फ्रेंड्ली) विशेषताओं के साथ, नए क्लाउड-आधारित शिक्षण प्रबंधन प्रणाली 'मेघदूत' पर सभी ई-पाठों का एक्सेस कर सकते हैं।

ई-भंडार:

प्रकरण अध्ययन: कुल 1329 सोच-उत्तेजक प्रकरण अध्ययनों को इन-हाउस विकसित किया गया है और कर्मचारियों द्वारा व्यावहारिक जानकारी प्राप्त करने के लिए उपलब्ध कराया गया है। वास्तविक जीवन बैंकिंग परिदृश्यों और खाता अनुभवों पर प्रकरण अध्ययन आधारित हैं। इनके कर्मचारी के उपयोग के लिए उपलब्ध कराने से पहले उन्हें, विषय सामयिकता, उपयोगिता, रुचि संबद्धता और डेटा सटीकता के लिए एक सामग्री वेटिंग समिति द्वारा शुद्ध कराया गया है।

बुकलेट: ग्राहक अभिमुख (फ्रंटलाइन) कर्मचारियों के लिए विविध बैंकिंग गतिविधियों पर दिशानिर्देशों के साथ 713 पुस्तिकाओं को इंट्रानेट पर उपलब्ध कराए गए हैं ।

ई-प्रकाशन : सभी ए टी आई कर्मचारी उपयोग के लिए इन-हाउस जर्नल और पत्रिकाओं का प्रकाशन करते हैं, जैसे बैंकिंग ब्रीफ, एक पुरस्कृत प्रकाशन रहा है, जिसका, प्रबंधन के विभिन्न स्तरों द्वारा व्यापक रूप से बैंकिंग और वित्त विषयों के त्वरित सिंहावलोकन के लिए अनिवार्यतया सर्वश्रेष्ठ-इन-क्लास प्रकाशन के रूप में मांगी जाती है।

9. समावेशी प्रशिक्षण

परिचालन इकाइयों में समावेशिता को बढ़ावा देने के लिए "हैंडलिंग पीडब्ल्यूडी एम्प्लाईस" पर नई सामग्री विकसित

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 (रीसर्च कौशंट) 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-डॉक्टोरल 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 इंटर्नशिप नीति को बेहतर बनाना: वर्ष के दौरान, ग्रीष्मकालीन इंटर्नशिप 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 इंटर्नशिप 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 आर्किटेक्ट्स, 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 इंफ्रा उपलब्ध कराने की क्षमता है। और यही अपनी पीएएएस (प्लेटफार्म 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 टैस्टिंग 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 इंसानी 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 ऑटोमेडिट 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 ऑटोमेडेट 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 ऑटोमेडेट टैस्टिंग 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-अप्रूव्ड 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 कार्ड्स, एसबीआई म्यूचुअल फंड और एसबीआई जनरल इंश्योरेंस) 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 मदों 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-अप्रूव्ड पर्सनल लोन (PAPL)", 4-क्लिक एसएमई लोन उत्पाद "प्री-अप्रूव्ड मर्चेंट लोन (पीएएमएल)"।

धोखाधड़ी और जोखिम क्षेत्र: संदिग्ध एटीएम धोखेबाजों, 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-अप्रूव्ड 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 गार्टनर 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 इंट्रानेट, इंटरनेट, आईपैड, मोबाइल जैसे सभी प्लेटफार्मों में उपलब्ध हैं। 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 शर्त को पूरा करने के लिए मास्टर डैशबोर्ड और ऑटोमेडेट 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 360o दृश्य उपलब्ध कराता है। इसमें अंतर्निर्मित कैंपेन प्रबंधन मॉड्यूल हैं 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 उपयोकर्ताओं 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 आईनएडी-एएस मानक अपनाने की तैयारी में है, जिसके अप्रैल-2020 से लागू होने की उम्मीद है।

ञ. 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 रिपॉजिटरी - 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, रेलिगेयर, 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।

ड़. 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:

- आरआइएनबी पोर्टल में ई-कॉमर्स लेनदेनों के लिए रियल टाइम डिमांड लोन, निवासी भारतीयों को ईमेल पर ओटीपी सुविधा जोड़ी गईं
- सीआइएनबी में पूर्व अनुमोदित मर्चेंट 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।

डिस्किट (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 ओटीपी 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 हैं। आपके बैंक ने सांसदों को प्रीपेड कार्ड प्रदान करके संसद के कैंटीनों को डिजिटाइज्ड किया है।

ण. विदेश स्थित कार्यालय और ट्रेजरी सहायता सेवाएं

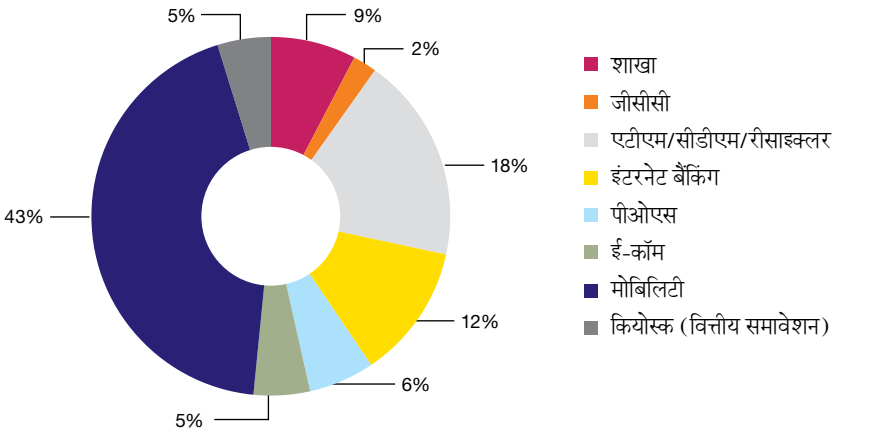
आपके बैंक ने फिनकल कोर, ट्रेजरी एवं कनेक्ट 24 जैसे एप्लीकेशनों की अधिक उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए वातावरण तैयार किया है, जिनसे एप्लीकेशनों की विश्वसनीयता, दक्षता, उत्पादकता, सुरक्षा और स्केलेबिलिटी बढ़ती है और निर्बाध ग्राहक सेवा सुनिश्चित की जाती है। आपके बैंक ने आपदा स्थितियों के दौरान परिचालन 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 वर्कफ़्लो 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. मर्चेंट अर्जन व्यवसाय -परिचालन (एमएबी-ऑप्स)

वर्ष के दौरान मर्चेंट 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, पाइनलैब्स संचालित टर्मिनलों पर एसबीआई डेबिट कार्ड पर ईएमआई। भारतीय रिज़र्व 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:

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): राष्ट्रिय 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. कॉरपोरेट 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), ओसीएएस, ओपीएएस 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/आरएएसएमइसीसी/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/आरएसीसी/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।

योनो नकद: एफआई और गैर एफआई ग्राहक सीएसपी आउटलेट्स पर एमएटीएम का उपयोग कर बिना एटीएम कार्ड योनो 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 डाटा 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-अप्स संबद्धता कार्यक्रम: फिनटेक स्टार्ट-अप्स 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 साइबर 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 प्रक्रियाएं 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 रिज़र्व 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 हैं। परिचालन इकाई और व्यावसायिक इकाई स्तर पर भी जोखिम प्रबंधन समितियां 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 जहां 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 बैक टेस्टिंग

फ्रेमवर्क प्रणालियों के माध्यम से उनकी समीक्षा की जाती है। बैंक के पास 'डायनामिक रिव्यू ऑफ इंटरनल रेटिंग' फ्रेमवर्क भी है, जो तनाव और न्यूनीकरण तंत्र की शीघ्र पहचान की सुविधा प्रदान करता है।

बैंक ने ऋण उत्पत्ति सॉफ्टवेयर/ऋण जीवनचक्र प्रबंधन प्रणाली (एलओएस/एलएलएमएस) के माध्यम से ऋण मूल्यांकन प्रक्रियाओं के लिए एक आईटी प्लेटफॉर्म का आश्रय लिया है। आपके बैंक द्वारा विकसित मॉडल इन प्लेटफार्मों पर होस्ट किए जाते हैं, जो सिबिल और आरबीआई डिफॉल्टर्स की सूचियों के साथ इंटरफेस की क्षमता सम्पन्न हैं।

बैंक ने जोखिम समायोजित रिटर्न ऑन कैपिटल (आरएआरओसी) फ्रेमवर्क कार्यान्वित किया है। ग्राहक स्तर की आरएआरओसी गणना को भी डिजिटाइज्ड किया गया है। इसके अलावा, खुदरा उधारकर्ता चुकौती की निगरानी और स्कोरिंग के लिए व्यवहार मॉडल विकसित किए गए और क्रेडिट जोखिम डेटा मार्ट पर होस्ट किए गए। आपके बैंक ने क्रेडिट जोखिम प्रबंधन सिस्टम के लिए ओरेकल "ओफसा" प्लेटफॉर्म की खरीद की है और सिस्टम का कार्यान्वयन चरणबद्ध तरीके से किया जा रहा है।

भारतीय स्टेट बैंक ने एकल और समूह उधारकर्ताओं के लिए जोखिम संवेदनशील आंतरिक प्रूडेंशियल एक्सपोजर लिमिट फ्रेमवर्क के माध्यम से क्रेडिट केन्द्रीकरण जोखिम प्रबंधन के लिए बेहतर तंत्र लागू किया है। ये उधार सीमाएं उधारकर्ता की आंतरिक जोखिम रेटिंग के आधार पर तय की जाती हैं।

यह ढांचा प्रूडेंशियल एक्सपोजर मानदंडों के विनियामक दिशानिर्देशों से एक कदम आगे है, जो प्रकृति में 'एक आकार सभी पर फिट बैठता है' का दृष्टिकोण रखता है। इन एक्सपोजर मानदंडों की नियमित रूप से एक निश्चित अवधि पर निगरानी की जाती है।

आपका बैंक अपने क्रेडिट पोर्टफोलियो पर हर 6 महीने में तनाव परीक्षण करता है। तनाव परिदृश्यों को नियमित रूप से आरबीआई दिशानिर्देशों, उद्योग की सर्वोत्तम प्रथाओं और मैक्रो-इकोनॉमिक स्थितियों में परिवर्तन के अनुरूप अपडेट किया जाता है।

आपका बैंक एनपीए के उतार चढ़ाव के रुझानों का पता लगाने, ऋण मंजूरी की त्रैमासिक समीक्षा, तय समय-से-चूक आदि की पहचान करने के लिए विशिष्ट विश्लेषणात्मक अध्ययन करता है, ताकि नियमित आधार पर परिसंपत्ति पोर्टफोलियो की गुणवत्ता का ट्रैक रखा जा सके।

आरबीआई ने आपके बैंक को ऋण जोखिम के लिए एडवांस अप्रोच के तहत फाउंडेशन इंटरनल रेटिंग्स बेस्ड (एफआईआरबी) के लिए समानांतर रन प्रोसेस में हिस्सा लेने की अनुमति दी है। एफआईआरबी के समानांतर रन के तहत आंकड़े आरबीआई को सौंपे जा रहे हैं। डिफ़ॉल्ट की संभावना (पीडी), हानि दे चुके डिफ़ॉल्ट (एलजीडी) और एक्सपोजर एट डिफॉल्ट (ईएडी) की संभावना के अनुमान के लिए मॉडल आईआरबी पूंजी की गणना के लिए ऋण जोखिम डेटा मार्ट में होस्ट किए जाते हैं।

जोखिम प्रबंधन विभाग के अंतर्गत पोर्टफोलियो प्रबंधन की नई भूमिका बनाई गई। ऋण पोर्टफोलियो प्रबंधन कार्य समूह पोर्टफोलियो प्रबंधन गतिविधियों का आकलन करते समय लाभप्रदता और जोखिम दृश्य दोनों पर ध्यान केंद्रित करेगा। इनके प्रमुख कार्यों में पोर्टफोलियो जोखिम संभावना और लक्ष्य परिभाषा, पोर्टफोलियो पैकेजिंग, जोखिम आकलन और समीक्षा, और पोर्टफोलियो अनुकूलन आदि शामिल हैं।

2. बाजार जोखिम न्यूनीकरण उपाय

बाजार जोखिम को एक सुपरिभाषित बोर्ड अनुमोदित निवेश नीति, व्यापार नीति और बाजार जोखिम नीति के माध्यम से प्रबंधित किया जाता है, जो व्यापार जोखिम सीमा/ट्रिगर के माध्यम से विभिन्न ट्रेडिंग डेस्क या विभिन्न प्रतिभूतियों में जोखिम की ऊपरी सीमा तय करता है। इन जोखिम उपायों में स्थिति सीमा, अंतर सीमा, अवधि प्रतिबंध, संवेदनशीलता सीमा जैसे PV01, संशोधित अवधि, मूल्य-पर-जोखिम (VaR) सीमा, स्टॉप लॉस ट्रिगर स्तर, ऑप्शन ग्रीक्स शामिल हैं और प्रतिदिन व्यवसाय की समाप्ति के आधार पर इसकी निगरानी की जाती है। इसके अलावा, विदेशी मुद्रा अंतर सीमा की गणना पर इंट्राडे आधार पर नज़र रखी जाती है ।

मूल्य जोखिम (वीआर) बैंक के ट्रेडिंग पोर्टफोलियो में जोखिम की निगरानी के लिए उपयोग किया जाने वाला एक उपकरण है। आपके बैंक के एंटरप्राइज लेवल वीआर की गणना और बैक टेस्ट प्रतिदिन किया जाता है। बाजार जोखिम के लिए तनावग्रस्त वीएआर की गणना भी रोजाना की जाती है। इसके पूरक के रूप में बोर्ड द्वारा अनुमोदित तनाव परीक्षण नीति और ढांचा भी उपलब्ध है, जो तनाव के नुकसान को मापने और उपचारात्मक उपायों को शुरू करने के लिए विभिन्न बाजार जोखिम परिदृश्यों का अनुकरण करता है।

विनियामक कारकों को लागू करने वाले मानकीकृत माप विधि (एसएमएम) का उपयोग करके आपके बैंक की बाजार जोखिम पूंजी की गणना की जाती है।

बैंक अपने घरेलू और विदेशी विभागों का जोखिम समायोजित निष्पादन विश्लेषण करता है। यह निर्णय लेने के लिए एक उपकरण के रूप में गैर एसएलआर बांड के क्रेडिट रेटिंग माइग्रेशन का भी विश्लेषण करता है।

3. परिचालन जोखिम न्यूनीकरण उपाय

परिचालन जोखिम अपर्याप्त या विफल आंतरिक प्रक्रियाओं, लोगों और प्रणालियों या बाहरी घटनाओं के परिणामस्वरूप होने वाले नुकसान का जोखिम है। आपके बैंक के परिचालन जोखिम प्रबंधन के प्रमुख तत्वों में समय पर घटना रिपोर्टिंग और सिस्टम और नियंत्रण की

लगातार समीक्षा, जोखिम और नियंत्रण का स्व-मूल्यांकन (आरसीएसए) एवं जोखिम जागरूकता कार्यशाला (ओं) के माध्यम से जोखिम जागरूकता को बढ़ाना, प्रमुख जोखिम संकेतकों (KRIs) की निगरानी और व्यापार रणनीति के साथ जोखिम प्रबंधन गतिविधियों को संचालित करना शामिल है।

बैंक के पास व्यवधानों के दौरान शाखाओं और कार्यालयों में संचालन की निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए एक विस्तृत व्यावसायिक निरंतरता योजना (बीसीपी) है। बीसीपी ने हमें वर्ष के दौरान हुई प्राकृतिक आपदाओं जैसे कोविद-19 रोग का प्रसार आदि के दौरान न्यूनतम व्यापार व्यवधान सुनिश्चित करने में सक्षम बनाया। इस महामारी के दौरान बैंक ने न केवल कर्मचारियों में इस बीमारी से रोकने के लिए कदम उठाए हैं बल्कि ग्राहकों को निर्बाध आवश्यक बैंकिंग सेवाएं प्रदान कर समाज की मदद की है। साथ ही बैंक ने चौबीसों घंटे एटीएम की उपलब्धता सुनिश्चित की और नेट बैंकिंग, योनो, मोबाइल बैंकिंग आदि का सुचारू संचालन किया।

ये सभी घटक विनियामक आवश्यकताओं का अनुपालन सुनिश्चित करने के अलावा विभिन्न उत्पादों और प्रक्रियाओं में बैंक के परिचालन जोखिम को कम करते हैं।

वित्त वर्ष 2020 के लिए बैंक ने बेसिक इंडिकेटर अप्रोच (बीआईए) के अनुसार परिचालन जोखिम के लिए पूंजी आबंटित की है।

बैंक में जोखिम संस्कृति में सुधार के लिए प्रतिवर्ष 1 सितंबर को जोखिम जागरूकता दिवस मनाया जाता है। संवेदीकरण के हिस्से के रूप में सभी स्टाफ सदस्यों को जोखिम जागरूकता दिवस प्रतिज्ञा दिलाई जाती है और बैंक कर्मचारियों के लिए एक ऑनलाइन प्रश्नोत्तरी प्रतियोगिता आयोजित की जाती है। इसके अलावा हर स्तर पर प्रशिक्षण प्रणाली के माध्यम से जोखिम जागरूकता भी बढ़ाई जा रही है। हमने मंडल वित्त अधिकारियों, बिजनेस यूनिट्स और सर्कल ओआरएम के डीजीएम (जोखिम) के लिए एक प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन किया, जहां न केवल डीएमडी (सीआरओ) और डीएमडी (सीओओ) ने प्रतिभागियों को संबोधित किया बल्कि नए और उभरते जोखिमों पर बाहरी सलाहकार द्वारा प्रस्तुति भी दी गई।

4. एंटरप्राइज जोखिम न्यूनीकरण उपाय

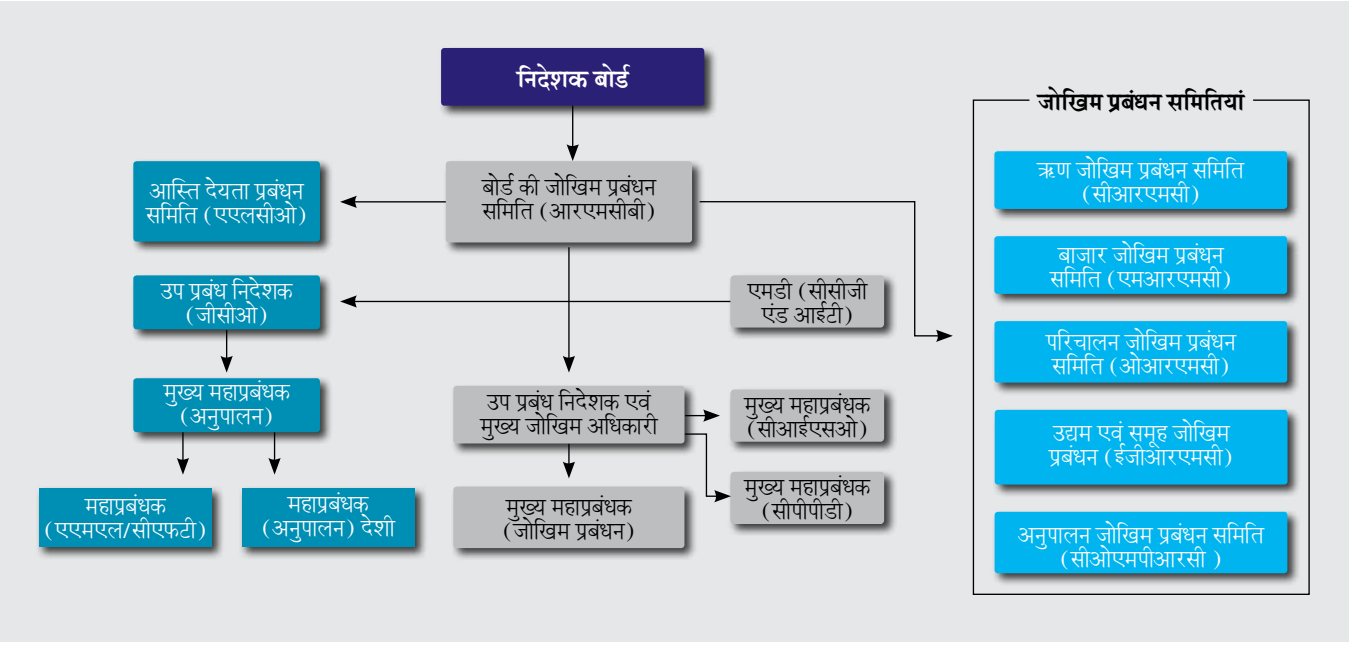
एंटरप्राइज जोखिम प्रबंधन का उद्देश्य पूरे बैंक के स्तर पर जोखिम अनुरूप रणनीति का प्रबंधन करने के लिए एक व्यापक ढांचा तैयार करना है। इसमें जोखिम संभावना, वास्तविक जोखिम आकलन और जोखिम केन्द्रीकरण जैसी वैश्विक सर्वोत्तम प्रथाओं को शामिल किया गया है।

जोखिम की भूमिका को रणनीतिक कार्य में बदलने के लिए आपके बैंक के विजन के हिस्से के रूप में, एक बोर्ड अनुमोदित एंटरप्राइज जोखिम प्रबंधन (ईआरएम) नीति कार्यान्वित की गई है।

एक मजबूत जोखिम प्रोफ़ाइल बनाए रखने के उद्देश्य से, आपके बैंक ने प्रमुख जोखिम मैट्रिक्स के लिए ऋण सीमाओं को शामिल करते हुए एक जोखिम संभावना फ्रेमवर्क विकसित किया है। आपके बैंक में एक मजबूत जोखिम संस्कृति को बढ़ावा देने के लिए, जोखिम संस्कृति फ्रेमवर्क को चरणबद्ध तरीके से कार्यान्वित किया जा रहा है। वास्तविक जोखिम आकलन ढांचे के भाग के रूप में, ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, परिचालन जोखिम और चलनिधि जोखिम से बचाव के लिए जोखिम आधारित मापदंडों के त्रैमासिक विश्लेषण को अन्य लोगों के अलावा, बोर्ड की एंटरप्राइज एंड ग्रुप जोखिम प्रबंधन कमेटी (ईजीआरएमसी)/जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसीबी) को प्रस्तुत किया जाता है।

आपका बैंक सामान्य और तनाव की स्थितियों में पूंजी की पर्याप्तता के संबंध में वार्षिक आधार पर एक व्यापक आंतरिक पूंजी पर्याप्तता मूल्यांकन प्रक्रिया (आईसीएएपी) की पूर्ति करता है। आईसीएएपी में, पिलर 1 जोखिमों जैसे ऋण जोखिम, बाजार जोखिम एवं परिचालन जोखिम के अलावा, पिलर 2 जोखिम जैसे चलनिधि जोखिम, इंटरेस्ट रेट रिस्क इन बैंकिंग बुक (आईआरआरबीबी), केन्द्रीकरण जोखिम और अन्य जोखिमों का भी आकलन किया जाता है और जरूरत पड़ने पर इसके लिए पूंजी भी उपलब्ध कराई जाती है। आइसीएएपी में नए और उभरते जोखिमों की पहचान और चर्चा की जाती है।

जोखिम प्रबंधन संरचना



5. समूह जोखिम न्यूनीकरण उपाय

समूह जोखिम प्रबंधन का उद्देश्य समूह संस्थाओं में मानकीकृत जोखिम प्रबंधन प्रक्रियाएं लागू करना है । समूह में जोखिम प्रबंधन, समूह चलनिधि एवं आकस्मिक निधीयन योजना (सीएफपी), आर्म्स लेंथ और इंट्रा ग्रुप ट्रांजैक्शन और एक्सपोजर से संबंधित नीतियां भी कार्यान्वित हैं।

समेकित प्रूडेंशियल एक्सपोजर और समूह जोखिम घटकों पर नियमित रूप से नजर रखी जा रही है। समूह आंतरिक पूंजी पर्याप्तता मूल्यांकन प्रक्रिया (समूह आईसीएएपी) दस्तावेज में सामान्य और तनाव की स्थितियों में समूह संस्थाओं द्वारा चिन्हित किए गए जोखिमों, आंतरिक नियंत्रणों और न्यूनीकरण उपायों और पूंजी मूल्यांकन का आकलन शामिल है। सभी समूह संस्थाएं जहां एसबीआई के पास गैर-बैंकिंग संस्थाओं सहित 20% या उससे अधिक हिस्सेदारी और प्रबंधन नियंत्रण है, आइसीएएपी एक्सरसाइज को अंजाम देते हैं और एकरूपता सुनिश्चित करने के लिए एक समूह आइसीएएपी नीति भी कार्यान्वित की गई है।

6. बेसल कार्यान्वयन

आपके बैंक का निर्धारण नियामक द्वारा डी-एसआईबी के तहत किया गया है और चरणबद्ध तरीके से 1 अप्रैल, 2016 से लागू आरडब्ल्यूए के 0.60% अतिरिक्त कॉमन इक्विटी टियर 1 (सीईटीपी1) को रखना आवश्यक है। यह 1 अप्रैल, 2019 से पूरी तरह प्रभावी हो गया है। इसके अतिरिक्त, इसने चरणबद्ध तरीके से पूंजी संरक्षण बफर (सीसीबी) को भी बनाए रखना शुरू कर दिया है, जो 30 सितंबर, 2020 तक 2.5% के स्तर तक पहुंच जाएगा।

ख. आंतरिक नियंत्रण

आपके बैंक में आंतरिक लेखापरीक्षा (आईए) एक स्वतंत्र कार्यकलाप है। इसे बैंक में पर्याप्त मान्यता, महत्व और अधिकार प्राप्त है। उप प्रबंध निदेशक की अध्यक्षता में गठित आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग बोर्ड की लेखापरीक्षा समिति के मार्गदर्शन और पर्यवेक्षण में काम करता है। आपके बैंक का आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग, जोखिम प्रबंधन और अनुपालन विभागों के समन्वय से कार्य करता है, ताकि प्रभावी नियंत्रण का आकलन, नियंत्रण के साथ अनुपालन का आकलन और आंतरिक प्रक्रियाओं तथा कार्यविधियों का पालन किया जा सके। आपके बैंक का आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग जोखिम आधारित पर्यवेक्षण से संबंधित विनियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप बैंक की सभी परिचालन इकाइयों की व्यापक जोखिम आधारित लेखापरीक्षा की देख-रेख करता है।

आपके बैंक में तेजी से हो रहे डिजिटलीकरण के साथ गति बनाए रखने के लिए लेखापरीक्षा विभाग ने प्रौद्योगिकी आधारित सिस्टम पर चलने वाली तथा विश्लेषण आधारित लेखा-परीक्षा की शुरुआत की है, ताकि अधिक दक्षतापूर्ण तथा प्रभावी लेखा-परीक्षा संभव हो सके।

कुछ मुख्य पहल निम्नवत हैं:

- नियंत्रण सहित अनुपालन का शुरुआती स्तर पर आकलन करने के लिए वेब आधारित, ऑनलाइन जोखिम आधारित आंतरिक लेखा-परीक्षा (आर.एफ़.आई.ए.) करना।
- बड़े डेटा के रिमोट आकलन के माध्यम से विश्लेषण आधारित, अनुपालन योग्य नियंत्रणों का आकलन करना।
- लेनदेन पर सिस्टम जनित, विश्लेषण आधारित ऑफसाइट निगरानी रखना।
- व्यवसाय यूनिटों की संगामी लेखा-परीक्षा करना, जिससे अनुपालनों की अद्यतन या वास्तविकता के नजदीक संवीक्षा सुनिश्चित की जा सके।
- संस्वीकृतियों के तुरंत बाद समीक्षा ताकि ₹ 1 करोड़ तथा उससे अधिक के ऋणों की गुणवत्ता का समय रहते आकलन किया जा सके।
- शाखाओं द्वारा ऑनलाइन स्व-लेखा-परीक्षा करना, जिसमें शाखाओं द्वारा स्व आकलन तथा नियंत्रकों द्वारा पुनरीक्षण किया जा सके।

जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखापरीक्षा के भाग के रूप में आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग अलग-अलग प्रकार की लेखा-परीक्षा करता है जैसे ऋण लेखा-परीक्षा, सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा, साइबर सुरक्षा लेखा-परीक्षा, होम ऑफिस लेखा-परीक्षा (विदेश स्थित कार्यालयों की लेखा-परीक्षा), संगामी लेखा-परीक्षा, फेमा लेखा-परीक्षा, बैंक के आउटसोर्स्ड कार्यकलाप की लेखा-परीक्षा, व्यय लेखा-परीक्षा तथा अनुपालन लेखा-परीक्षा।

बैंक की सकल जोखिम मूल्यांकन प्रक्रिया के लेखापरीक्षा संबंधी अवलोकन को सुदृढ़ बनाने के लिए आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग में एक नए अनुभाग का गठन किया है।

इसके अतिरिक्त यह विभाग विभिन्न खंडों के कारगर होने संबंधी आकलन के लिए प्रबंधन लेखा-परीक्षा तथा लेखा-परीक्षा समितियों एवं विनियामकों के निर्देशों पर विषय अनुरूप लेखा-परीक्षा भी करता है।

शाखा की लेखापरीक्षा

लेखापरीक्षा विभाग आर.एफ़.आई.ए. के माध्यम से लेखा-परीक्षित यूनिटों के संपूर्ण परिचालनों का गहन निरीक्षण करता है। आरबीआई के दिशानिर्देशानुसार जोखिम आधारित पर्यवेक्षण के लिए यह आवश्यक है। घरेलू शाखाओं को उनके व्यवसाय प्रोफाइल तथा अग्रिमों के एक्सपोजर के आधार पर तीन समूहों (समूह I,II और III) में बांटा गया है। आपके बैंक ने लेखा-परीक्षा के लिए शाखाओं का चयन करने के लिए सिस्टम आधारित प्रक्रिया आरंभ की है, जिसके तहत विश्लेषणात्मक अल्गोरिद्म लगाकर अलग तरह से व्यवहार कर रही यूनिटों की पहचान की जाती है। इससे बैंक को ऐसी शाखाओं में समस्या के कारणों की पहचान कर सुधार की कार्रवाई करने के लिए प्राथमिकता के आधार पर लेखा-परीक्षा करने में मदद मिलती है।

वित्तीय वर्ष 2020 के दौरान आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग ने 31.03.2020 तक आरएफआइए के अंतर्गत देश में स्थित लगभग 12,803 शाखाओं एवं बीपीआर इकाइयों और ट्रिगर आधारित ऑफसाइट लेखापरीक्षा के तहत 1,837 शाखाओं/इकाइयों की लेखापरीक्षा की।

ऋण लेखापरीक्षा

ऋण लेखापरीक्षा का उद्देश्य 20 करोड़ रुपए तक के वार्षिक एक्सपोज़र वाले व्यक्तिगत वाणिज्यिक ऋणों की गहन समीक्षा कर आपके बैंक के वाणिज्यिक ऋण संविभाग (पोर्टफोलिओ) की गुणवत्ता में निरंतर सुधार करना है।

ऋण लेखापरीक्षा प्रणाली व्यवसाय इकाइयों को ऋण संविभाग की गुणवत्ता के बारे में फीडबैक प्रदान करती है और सुधारात्मक उपायों का सुझाव देती है।

संस्वीकृति के तुरंत बाद समीक्षा

'संस्वीकृति के तुरंत बाद समीक्षा (ईआरएस)' के तहत रु 1 करोड़ से अधिक के ऋण वाले सभी पात्र संस्वीकृत प्रस्तावों की समीक्षा की जाती है। ईआरएस संस्वीकृत प्रस्तावों के प्रारंभिक चरण में ही महत्वपूर्ण जोखिमों का पता लगा लेता है और इसे कम करने के लिए इस तरह के जोखिमों से व्यवसाय इकाइयों को अवगत कराता है। ईआरएस सोर्सिंग की गुणवत्ता, संस्वीकृति-पूर्व और संस्वीकृति प्रक्रिया को बेहतर बनाने में सहायता करता है। ईआरएस की संपूर्ण प्रक्रिया सिस्टम संचालित है और लोन लाइफ साइकल प्रबंधन समाधान के माध्यम से कार्य करती है।

फेमा लेखापरीक्षा

विदेशी मुद्रा लेनदेन करने के लिए प्राधिकृत (प्राधिकृत डीलर) शाखाएं, जिसमें व्यापार वित्त केंद्रीकृत प्रसंस्करण कक्ष- टीएफसीपीसी शामिल है, की फेमा लेखापरीक्षा की जाती है। उच्च ऋण वाली शाखाएं और साथ ही व्यापार वित्त केंद्रीकृत प्रसंस्करण केंद्र की प्रतिवर्ष कम से कम एक बार फेमा के तहत लेखापरीक्षा की जानी है। अन्य प्राधिकृत शाखाओं की उनके जोखिम के आधार पर अधिकतम 21 माह की अवधि के भीतर लेखापरीक्षा की जाती है। वित्त वर्ष 2020 के दौरान 386 लेखापरीक्षा योग्य इकाइयों की फेमा लेखापरीक्षा की गई।

सूचना प्रणाली और साइबर सुरक्षा लेखापरीक्षा

आर.एफ़.आई.ए. के भाग के रूप में भारतीय स्टेट बैंक की सभी शाखाओं में आईटी से संबद्ध जोखिमों का आकलन करने के लिए सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा ("आइएस ऑडिट्स") की जाती है। केंद्रीकृत आई.टी. संस्थानों की आई.एस. लेखा-परीक्षा योग्यता-प्राप्त अधिकारियों की टीम द्वारा की जाती है, जिनमें सीधी भर्ती से नियुक्त आई.एस. लेखा-परीक्षक सम्मिलित होते हैं। 1 अप्रैल 2019 से 31 मार्च 2020 की अवधि के दौरान 87 केंद्रीकृत आईटी संस्थापनाओं की सूचना प्रणाली लेखापरीक्षा की गई। इसके अतिरिक्त आपके बैंक की साइबर सुरक्षा नीति के अनुसार प्रतिवर्ष आपके बैंक की साइबर-सुरक्षा लेखापरीक्षा भी की जाती है।

विदेशी कार्यालयों की लेखापरीक्षा

वित्तीय वर्ष 2019-20 के दौरान गिफ्ट सिटी सहित विदेश स्थित 20 कार्यालयों की लेखापरीक्षा की गई और दो अनुषंगियों, चार प्रतिनिधि कार्यालयों और एक प्रधान/क्षेत्रीय प्रधान कार्यालय की प्रबंधन लेखापरीक्षा की गई।

संगामी लेखापरीक्षा प्रणाली (सीएएस)

आपके बैंक की संगामी लेखापरीक्षा प्रणाली, विनियामक प्राधिकारी द्वारा निर्धारित ऋण और अन्य जोखिम को कवर करता है। सीएएस को और मजबूत बनाने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित जोखिम मैट्रिक्स के अनुसार वर्गीकृत किए गए सभी अत्यंत उच्च जोखिम, बहुत उच्च जोखिम/उच्च जोखिम वाली शाखाएं/ इकाइयों को सीएएस के तहत कवर किया गया है। सभी ऋण केंद्रीय प्रसंस्करण केंद्र में ग्राहक संबंध के प्रारंभिक चरण में ही जोखिम अंकन की कमियों की पहचान करने हेतु संगामी लेखापरीक्षक की तैनाती की गई है। आपके बैंक में सेवानिवृत्त अनुभवी बैंक अधिकारियों और नियमित अधिकारियों के अतिरिक्त चार्टर्ड अकाउंटेंट फर्म भी लेखापरीक्षा कर रही हैं।

ऑफ-साइट लेनदेन निगरानी प्रणाली (ओटीएमएस)

ऑफसाइट लेनदेन की निगरानी करने के उद्देश्य से परिस्थितियों के अनुसार अलर्ट जारी किए जाते हैं और सुधारात्मक कार्रवाई हेतु व्यवसाय इकाइयों को इनसे अवगत कराया जाता है। वर्तमान में, सिस्टम में 45 प्रकार की परिस्थितियाँ सन्निहित हैं, जिसके विरुद्ध नियमित अंतराल पर लेनदेन की जांच की जाती है और जहां संबंधित अनुपालन की पुष्टि हेतु सिस्टम द्वारा अनियमित लेनदेन की पहचान की जाती है। इन परिस्थितियों की समय-समय पर समीक्षा की जाती है और जरूरत एवं कतिपय ट्रिगर्स के आधार पर इनका विस्तार किया जाता है।

विधिक लेखापरीक्षा

आपके बैंक में विधिक लेखापरीक्षा के अंतर्गत ₹ 5 करोड़ और उससे अधिक की राशि के ऋण और प्रतिभूति संबंधित दस्तावेजों को कवर किया जाता है। विधिक लेखापरीक्षा अतिरिक्त नियंत्रण के लिए की जाती है, जो आंतरिक लेखापरीक्षक की आतंरिक टीम द्वारा की गई संवीक्षा के साथ-साथ अधिवक्ताओं के पैनल द्वारा भी की जाती है, ताकि बैंक के पक्ष में दस्तावेजों या प्रतिभूति सृजन में कोई अनियमितता न हो। वित्तीय वर्ष 2020 की समाप्ति तक 12,300 खाताओं की विधिक लेखापरीक्षा की गई है।

बाहरी एजेंसियों को सौपें गए (आउटसोर्सड) कार्यकलाप की लेखापरीक्षा

आपका बैंक इस बात की जरूरत समझता है कि बैंक के लिए कार्यरत सेवाप्रदाता बैंक की तरह विधिक और विनियामक अपेक्षाओं का अनुपालन करें। यही कारण है कि आउटसोर्स कार्यकलापों का नियमित अंतराल पर लेखापरीक्षा की जाती है, ताकि यह सुनिश्चित हो कि सही प्रणालियों और कार्यविधियों का अनुपालन किया जा रहा है तथा बैंक के लिए किसी प्रकार की विधिक, वित्तीय और एवं साख संबंधी जोखिम न रहे।

आपके बैंक में आउटसोर्सड कार्यकलापों की लेखापरीक्षा के तहत एटीएम सेवा प्रदान करने वाले वेंडरों, कॉरपोरेट व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी), अलग-अलग बीसी और ग्राहक सेवा केंद्र (सीएसपी), वसूली और समाधान एजेंटों, नकदी प्रबंधन सेवा, चेक बुक प्रिंटिंग, संपार्श्विक प्रबंधन, ऋण प्रस्तावों के विपणन, रजिस्ट्रार और ट्रांसफर एजेंट शामिल हैं।

आपके बैंक ने वित्तीय समावेशन योजना के तहत 57,728 अलग-अलग बीसी और सीएसपी की सेवा ली है। वित्तीय वर्ष 2020 के दौरान 28,864 इकाइयों की लेखापरीक्षा की गई है।

कॉरपोरेट केंद्र के विभागों का आरएफआइए

आपके बैंक ने सकल जोखिम के आकलन और बृहत स्तर पर लेखापरीक्षा निरीक्षण करने के लिए आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग में एक नए लेखापरीक्षा अनुभाग के गठन की पहल की है। यह आपके बैंक को सुरक्षित रखने के लिए आपके बैंक द्वारा किए गए विभिन्न विनियामक अनुपालन और जोखिम को कम करने के लिए किए गए उपायों की लेखापरीक्षा करता है।

प्रबंधन लेखापरीक्षा

प्रबंधन लेखापरीक्षा में कॉरपोरेट केंद्र की संस्थापनाएं/मंडलों के स्थानीय प्रधान कार्यालय और बैंक द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी) शामिल हैं। इनकी लेखापरीक्षा में कार्यनीति, प्रक्रिया और जोखिम प्रबंधन कार्यप्रणालियों की समीक्षा की जाती है।

ग. अनुपालन जोखिम प्रबंधन

आपका बैंक विनियामक और सांविधिक अनुपालन को सर्वोच्च प्राथमिकता देता है। इस दिशा में आपके बैंक ने अपनी अनुपालन संरचना की पूर्ण रूप से पुनर्रचना की है, जिससे उन ट्रैकिंग क्षेत्रों पर ध्यान दिया जा सके, जिनसे अनुपालन जोखिम बढ़ते हैं और त्वरित समाधान के उपाय किए जा सके।

अपनी अनुपालन जोखिमों का प्रभावी रूप से प्रबंधन करने के लिए आपके बैंक में गहन अनुपालन संस्कृति का होना जरूरी है। संगठन में विभिन्न प्रकार के संप्रेषण और बातचीत के जरिए इसे मजबूत किया जा रहा है।

किसी भी अनुपालन जोखिम को पहले से ही रोकने के लिए सभी उत्पादों, प्रक्रियाओं एवं नीतियों को लागू करने से पहले ही विनियामक परिप्रेक्ष्य में इनकी वेटिंग की जाती है। अनुपालन जोखिम प्रबंधन समिति, जिसमें सभी व्यवसाय वेर्टिकलों एवं सहायता कार्यों के वरिष्ठ कार्यपालक होते हैं, अनुपालन संबंधी सभी मामलों पर नजर रखती है। समिति की बैठकें नियमित रूप आयोजित की जाती है और विनियामक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए समिति सभी आंतरिक हितधारकों को आवश्यक दिशानिर्देश देती है।

भारतीय रिज़र्व बैंक के विनियमों के अनुपालन का परीक्षण किया जाता है और इस संबंध में कोई कमी पाई जाने पर नियमित रूप से उसका समाधान किया जाता है। परीक्षण के दायरे को बढ़ाया जा रहा है, ताकि सभी विनियामक अपेक्षाओं के अनुपालन हेतु नियंत्रण तंत्र सुनिश्चित किया जा सके।

घ. केवाईसी/एएमएल-सीएफटी उपाय :

भारतीय रिज़र्व बैंक के वर्तमान मास्टर दिशानिर्देशों के अनुरूप आपके बैंक में बोर्ड द्वारा अनुमोदित केवाईसी नीति विद्यमान है। इस नीति में केवाईसी, एएमएल एवं सीएफटी मामलों के प्रति बैंक का नजरिया शामिल है। बैंक ने समय-समय पर संशोधित धन-शोधन निवारक अधिनियम, 2002 एवं धन-शोधन निवारक नियम (अभिलेखों का रखरखाव) 2005 के प्रावधानों को लागू करने के लिए कदम उठाया है।

इस नीति में ग्राहक स्वीकार्यता, जोखिम प्रबंधन, ग्राहक की पहचान एवं लेनदेनों की निगरानी शामिल है। केवाईसी का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए बैंक में एक ऐसी मजबूत प्रणाली विद्यमान है, जिसमें मैनुअल एवं प्रणाली समर्थित पद्धति शामिल है। गुमनाम अथवा काल्पनिक/बेनामी नाम पर अथवा कोई भी शाखा/व्यवसाय इकाई उपयुक्त सीडीडी उपाय लागू करने में असमर्थ है, तो कोई भी खाता खोला नहीं जाता है। तथापि इस नीति को लागू करते समय बैंक इस बात का ध्यान रखता है कि वित्तीय अथवा सामाजिक रूप से अल्प सुविधप्राप्त लोग बैंकिंग सेवाएँ प्राप्त करने से वंचित न हो।

बैंक का एएमएल एवं सीएफटी विभाग लेनदेन निगरानी के जरिए यथोचित सावधानी बरतता है। बैंक जोखिम आधारित दृष्टिकोण अपनाता है, जहां पर निर्धारण एवं जोखिम अवधारणा के आधार पर ग्राहकों का वर्गीकरण न्यूनतम, मध्यम एवं उच्च जोखिम वाले ग्राहक के रूप में किया जाता है। बैंक फाइनेंशियल इंटेलिजेंस यूनिट-इंडिया को अपेक्षित रिपोर्ट प्रस्तुत करने पर भी ध्यान देता है। खातों का संबंध आतंकवादियों से होने का संदेह होने पर प्राथमिक आधार पर उपयुक्त रिपोर्टें भी दायर की जाती है।

केवाईसी और एएमएल/सीएफटी अनुपालन के बारे में स्टाफ में अधिक जागरूकता लाने के लिए आपके बैंक ने कई पहल की हैं। हर साल 2 नवंबर को एएमएल-सीएफटी दिवस मनाया जाता है, जिसमें सभी शाखाओं/प्रसंस्करण केन्द्रों और प्रशासनिक कार्यालयों में उस दिन शपथ ली जाती है। इसी तरह 1 अगस्त को केवाईसी अनुपालन और धोखाधड़ी रोकथाम दिवस मनाया जाता है।

ङ. बीमा

भारतीय स्टेट बैंक ने बीमा कवरेज की उचित खरीद के द्वारा आपके बैंक की संपत्ति और अन्य जोखिमों को कवर करने के लिए एक बीमा कक्ष की स्थापना की है। इसके अतिरिक्त, 10 करोड़ अमरीकी डॉलर के साइबर जोखिमों को कवर करने के लिए बीमा पॉलिसी ली जाती है। इसी तरह, आपके बैंक के जोखिम/लागत को कवर करने के लिए डेबिट कार्ड/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन के लिए बीमा कवर लिया जाता है। डेबिट कार्ड इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग लेनदेन पर ग्राहक की देयता को सीमित करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुदेशों का अनुपालन किया जाता है।

4. राजभाषा

भारतीय स्टेट बैंक द्वारा राजभाषा के प्रसार के लिए नवोन्मेषी पहल किए गए।

भारतीय स्टेट बैंक अपनी 22 हज़ार से अधिक शाखाओं, 58 हज़ार से अधिक एटीएम, करीब दो सौ विदेश स्थित कार्यालयों एवं विभिन्न बैंकिंग चैनलों के माध्यम से पूरे विश्व में उपस्थित है। स्टेट बैंक के 2 लाख 6 हज़ार के करीब स्टाफ सदस्य (अधीनस्थ स्टाफ को छोड़कर) बैंक द्वारा स्थापित समस्त चैनलों के माध्यम से बैंकिंग उद्योग में राजभाषा का प्रसार कर रहे हैं।

पूरे बैंकिंग जगत के लिए किए गए प्रयास

- वित्तीय सेवाएं विभाग के निर्देश पर भारतीय स्टेट बैंक की अध्यक्षता में गठित आई टी समिति की बैठक का आयोजन स्टेट बैंक भवन, कॉरपोरेट केंद्र, मुंबई में किया गया, जिसमें सभी बैंकों के महाप्रबंधक (आई टी) ने सहभागिता की। इसी बैठक में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए कार्य के आधार पर तय की गई ग्राहक सेवा/वेबसाइट संबंधी 16 मदों के कार्यान्वयन के लिए सभी बैंकों ने योजनाबद्ध रूप से प्रयास किए और इस क्षेत्र में सकारात्मक परिणाम अब दिखाई दे रहे हैं।
- हमने हाल ही में वित्तीय सेवाएं विभाग के निर्देश पर आईबीए की ओर से सभी बैंकों के लिए खाता खोलने का फार्म (बेसिक बचत बैंक और चालू खाता फार्म) विकसित किया है, जो द्विभाषी रूप में उपलब्ध कराया गया है।

- ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता के लिए ग्राहक अनुरोध फार्म हिंदी में तैयार किया गया है।
- वित्तीय सेवाएं विभाग के तत्वावधान में स्टेट बैंक द्वारा 'स्टेट बैंक नेतृत्व संस्थान', कोलकाता में सभी बैंकों के कार्यपालकों और वरिष्ठ अधिकारियों के लिए नेतृत्व क्षमता पर कार्यशाला का आयोजन किया गया।
- बैंक की नवोन्मेषी परिकल्पना एवं बैंकिंग जगत की प्रसिद्ध पत्रिका 'प्रयास' के ऑडियो का शुभारंभ। राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार ने इसे अपनी साइट पर 'अनुकरणीय कार्यों' में स्थान दिया है।

तकनीकी प्लेटफार्म पर नवोन्मेषी कदम :

भारतीय स्टेट बैंक ने डिजिटल प्लेटफार्म को डिजिटल भारत की अपेक्षाओं के अनुरूप लगातार विकसित किया है। हमारे विभिन्न उत्पाद हिंदी के साथ-साथ विभिन्न भारतीय भाषाओं में उपलब्ध कराए जा रहे हैं।

- बैंक की सीडीएस व्यवस्था में राजभाषा अधिकारियों की मासिक निष्पादन रिपोर्टिंग प्रणाली का विकास किया गया है।
- बैंक की नई वेबसाइट 'BANK.SBI' प्रारंभ से ही पूर्णतः हिंदी और अंग्रेज़ी में शुरू की गई है।
- भीम पे एसबीआई हिंदी, तमिल और अंग्रेज़ी में उपलब्ध है।
- योनो कृषि ऐप हिंदी, तमिल, तेलुगु, मलयालम चार भारतीय भाषाओं में उपलब्ध कराया गया है।
- हमारे कॉल सेंटर वर्तमान में 13 भाषाओं में समाधान उपलब्ध करवा रहे हैं, जिसमें 80 प्रतिशत से अधिक भारतीय भाषाओं का प्रयोग करते हैं।
- भारतीय स्टेट बैंक ने सीबीएस के साथ हिंदी का सुंदर समायोजन किया है। ग्राहकों को हिंदी एवं अंग्रेज़ी का विकल्प दिया गया है। उसी आधार पर उन्हें अपेक्षित भाषा में एसएमएस भेजे जाते हैं। ऋण करार पत्र सीबीएस में हिंदी में जारी किए जाते हैं। यह मूल डाटाबेस के साथ समायोजित है। इसमें गृह ऋण, वाहन ऋण, एसएमई ऋण आदि शामिल हैं।
- वित्तीय सेवाएं विभाग द्वारा अपेक्षित एटीएम स्क्रीन तथा उसकी पर्ची में हिंदी एवं स्थानीय भाषा का विकल्प उपलब्ध है। साथ ही पासबुक प्रिंटिंग, नेट बैंकिंग, खाता विवरणी आदि भी हिंदी में उपलब्ध करवाए जा रहे हैं।

बैंकिंग साहित्य का हिंदी में विकास

बैंक द्वारा प्रचुर मात्रा में हिंदी में बैंकिंग साहित्य का प्रकाशन और इसे ऑनलाइन भी उपलब्ध करवाया जा रहा है, जिसमें प्रमुख हैं:

- सदाचार संहिता, सूचना का अधिकार अधिनियम (1 मार्च 2019 तक अद्यतन), मार्केटिंग मैनुअल खंड 2, प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना, परिचालन दिशानिर्देश, राजभाषा मैनुअल, ऋण देने के उचित व्यवहार के लिए संहिता, एसएमई ग्राहकों के लिए 'व्यवसाय हमारा-साथ आपका' पुस्तक का प्रकाशन किया गया है।
- सभी सरकारी योजनाओं के फार्म व प्रक्रिया साहित्य राजभाषा में उपलब्ध कराए गए हैं।

राजभाषा के प्रसार के लिए विभिन्न कार्यक्रम

राजभाषा पखवाड़ा और विश्व हिंदी दिवस का देश में स्थित कार्यालयों के साथ साथ विदेश स्थित कार्यालयों द्वारा भी आयोजन किया गया। मुंबई स्थित कॉलेजों के लिए सितंबर 2019 में हिंदी क्विज का आयोजन किया गया। राजभाषा अधिकारियों का सम्मेलन जून 2019 में कोलकाता में आयोजित किया गया। ऑफिस 365 के लिए पहली बार हिंदी में ज्ञान-वार्ता का आयोजन किया गया, जिसमें प्रतिष्ठित विद्वान एवं माइक्रोसॉफ्ट के निदेशक (स्थानीयकरण) श्री बालेन्दु शर्मा दाधीच उपस्थित हुए।

- गुवाहाटी तथा भुवनेश्वर में अक्तूबर 2019 में राष्ट्रीय कवि सम्मेलन का आयोजन।
- देशभर में 417 हिंदी कार्यशालाओं का आयोजन।

राजभाषा अधिकारियों के लिए अलग वर्टिकल

राजभाषा अधिकारियों के लिए अलग वर्टिकल बनाया गया है, जिसमें वित्तीय सेवाएं विभाग के अनुदेशानुसार उप महाप्रबंधक-सह-मुख्य राजभाषा अधिकारी स्तर तक के विशेषज्ञ अधिकारी पदस्थ हैं।

सम्मान एवं पुरस्कार

उपर्युक्त उल्लेखनीय कार्यों के परिणामस्वरूप बैंक को भारत सरकार, भारतीय रिजर्व बैंक और अन्य संस्थाओं से निम्नलिखित पुरस्कार और सम्मान प्राप्त हुए -

1. वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार से सर्वोत्कृष्ट राजभाषा कार्यान्वयन के लिए प्रथम पुरस्कार
2. गृह मंत्रालय, भारत सरकार से हमारे बैंक के संयोजकत्व में संचालित नराकास, भुवनेश्वर को राजभाषा कीर्ति पुरस्कारों में द्वितीय स्थान
3. गृह मंत्रालय, भारत सरकार से हमारे जबलपुर प्रशासनिक कार्यालय को प्रथम, हमारे सूरत, जम्मू, निज़ामाबाद प्रशासनिक कार्यालयों के संयोजकत्व में संचालित नराकास को क्षेत्रीय राजभाषा पुरस्कारों में तृतीय स्थान
4. भारतीय रिजर्व बैंक हिंदी निबंध प्रतियोगिता में प्रथम, द्वितीय और दो प्रोत्साहन पुरस्कार
5. आशीर्वाद सर्वश्रेष्ठ राजभाषा कार्यान्वयन के लिए प्रथम पुरस्कार, राजभाषा रत्न पुरस्कार व प्रयास पत्रिका को श्रेष्ठ गृहपत्रिका पुरस्कार
6. देश भर में पहली बार प्रयास पत्रिका के ऑडियो संस्करण को भारत सरकार, गृह मंत्रालय की वेबसाइट में अनुकरणीय कार्य में स्थान

5. विपणन और संचार

विपणन और संचार (एमएंडसी) विभाग बैंक के ब्रांड और मार्केटिंग पहल को चलाने के लिए जिम्मेदार है, जो कि देश भर में हमारे व्यापक नेटवर्क के माध्यम से हर व्यक्ति की जरूरतों के लिए वित्तीय समाधान प्रदान कर रहा है, जिससे आपका बैंक परिवर्तनशील भारत का पसंदीदा बैंक हो। उत्पादों और सेवाओं को बढ़ावा देने में अपने प्रयासों के अनुकूलन के उद्देश्य से, हमने युवाओं के साथ जुड़कर डिजिटल पहलों को गति देने के लिए एक एकीकृत विपणन दृष्टिकोण अपनाया है।

अपने प्रमुख उत्पाद YONO को बढ़ावा देने के लिए डाउनलोड दरों और योनो के उपयोग को बढ़ाने पर अधिक ध्यान दिया गया है। विभिन्न विपणन पहल YONO के लिए तैयार की गई हैं:

- YONO शॉपिंग फेस्टिवल (YSF), देश में किसी भी बैंक द्वारा आयोजित किया गया अपनी तरह का पहला शॉपिंग फेस्टिवल है।

- एटीएम और मर्चेंट आउटलेट से कैशलेस निकासी के लिए YONO कैश को बढ़ावा देने के लिए 360-डिग्री मार्केटिंग अभियान की योजना बनाई गई है।
- न्यूमरो योनो के दूसरे संस्करण को अंजाम दिया गया है, जोनल फाइनल्स और फाइनल के साथ 17 शहरों में कॉलेज के छात्रों के लिए एक अंतर महाविद्यालय प्रश्नोत्तरी प्रतियोगिता आयोजित की गई थी, जिसमें सभी मंडलों की 3,040 टीमों ने सहभागिता की।

हमारे बैंक ने एक महत्वपूर्ण पहल ग्रीन रिवार्ड्स पॉइंट - YONO और डिजिटल उत्पादों के उपयोग को बढ़ावा देने के लिए और ग्रीनर पर्यावरण की ओर योगदान प्रदान करने हेतु शुरूकी। यह ग्राहक को प्रेरित करने की एक अनूठी दूरगामी पहल है।

होम लोन, पर्सनल लोन, करंट अकाउंट, एनआरआई सर्विसेज और डिजिटल प्रोडक्ट्स के लिए प्रमुख मार्केटिंग अभियानों की योजना बनाई गई है और उन्हें क्रियान्वित किया गया है। विभाग ने फोकस किए गए लक्ष्य के साथ विभिन्न मीडिया वाहनों का उपयोग करके खुदरा ऋण उत्पादों को पसंदीदा बनाने के लिए एक समन्वित दृष्टिकोण अपनाया है।

स्थिरता के लिए बैंक की प्रतिबद्धता के अनुसरण में, टीम ने वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान छह शहरों में मैराथन कार्यक्रम आयोजित करके एसबीआई ग्रीन मैराथन संपत्ति निर्माण पर काम किया और वित्त वर्ष 2019-20 में इसे 15 शहरों भुवनेश्वर, त्रिवेंद्रम, भोपाल, जयपुर सहित कोलकाता, लखनऊ, पटना और गुवाहाटी में ले जाया गया।

कोविद 19 के प्रकोप के कारण दुनिया एक अभूतपूर्व संकट का सामना कर रही है, एम एंड सी पूरी तरह से उद्देश्यपूर्ण और सुविचारित विपणन के माध्यम से ग्राहक जुड़ाव बढ़ाकर संवेदनशील समय से रुबरू होने के लिए तैयार है। एसबीआई डिजिटल उत्पादों और समाधानों को अपनाने और बढ़ावा देने के लिए गतिविधियों को डिजिटल, सोशल मीडिया और टीवी प्लेटफार्मों के माध्यम से जुटाया जा रहा है। एसबीआई के स्वामित्व वाले प्लेटफार्मों - वेबसाइट, ईमेल, सोशल मीडिया, इन-ऐप सूचना, एटीएम और हमारे मंडलों और शाखाओं के विशाल नेटवर्क के माध्यम से ग्राहकों से हर संभव संपर्क स्थापित किया जा रहा है। इसके अलावा, राष्ट्रीय मीडिया के माध्यम से आवश्यक जानकारी, घोषणाओं का तत्काल प्रसारण किया जा रहा है।

बैंक का प्रयास संचार के अन्य माध्यमों के साथ-साथ डिजिटल, सोशल मीडिया और एसबीआई के स्वामित्व वाले प्लेटफॉर्म के बढ़ते उपयोग को जारी रखना है। इस प्रकार, विभाग का जोर प्रतिस्पर्धा में आगे रहना और ब्रांड "भारतीय स्टेट बैंक" को एक अधिक जीवंत और प्रतिस्पर्धी ब्रांड के रूप में विकसित करना है।

6. सतर्कता

सतर्कता के तीन आयाम हैं - निवारक, दंडात्मक एवं सहभागिता। इस वर्ष "सत्यनिष्ठा - एक जीवन पद्धति" विषय पर दिनांक 28 अक्तूबर से 2 नवंबर 2019 तक सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया गया था। सतर्कता जागरूकता सप्ताह में सभी स्टाफ सदस्यों को सत्यनिष्ठा की शपथ दिलाई गई एवं जनसामान्य को विभिन्न वैकल्पिक माध्यमों, आईवीआर, सोशल मीडिया, वॉकेथॉन, नुक्कड़ नाटक, रेडियो जिंगल्स एवं अन्य विभिन्न कार्यक्रमों द्वारा इस संबंध में जागरूक किया गया। जागरूकता बढ़ाने के उद्देश्य से, देश भर की विभिन्न ग्राम सभाओं में भी सत्यनिष्ठा की शपथ ली गई। हमने कर्मचारियों के बीच जागरूकता बढ़ाने के उद्देश्य से केस स्टडी एवं अन्य महत्वपूर्ण दिशानिर्देशों को समाहित करते हुए "सतर्कता बुलेटिन" का प्रकाशन किया। इसके अलावा, इस अवधि के दौरान, अद्यतन सतर्कता मैनुअल 2019 भी लॉच किया गया।

समीक्षाधीन वित्त वर्ष के दौरान, सतर्कता की कार्यप्रणाली को प्रभावी बनाने के लिए निम्नलिखित उपाय किए गए:

1. केंद्रीय सतर्कता आयोग ने बैंकिंग एवं वित्तीय धोखाधड़ी के लिए सलाहकार समिति (एबीबीएफएफ) का गठन किया है। बोर्ड ₹ 50 करोड़ एवं अधिक के सभी बड़े धोखाधड़ी के मामले जिनमें महाप्रबंधक एवं उससे उच्च स्तर के अधिकारी शामिल होंगे, को जांच एजेंसियों, अर्थात सीबीआई को संस्तुत/प्रेषण करने से पूर्व प्रथम दृष्ट्या जाँच करेगा। इस प्रकार प्रवर्तन एजेंसियों द्वारा जांच करने से, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के निर्णय लेने वाले उच्च अधिकारियों को होने वाली अवांछनीय कठिनाई की आशंका कम होगी।
2. वित्त मंत्री की अध्यक्षता में दिनांक 28.12.2019 को आयोजित सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के प्रमुखों की बैठक में अनुशासनात्मक एवं आंतरिक सतर्कता के लंबित मामलों की प्रगति की समीक्षा हेतु अनुशासनात्मक एवं सतर्कता मामले की समीक्षा समिति (डीवीसीआरसी) का गठन किया गया है। प्रबंध निदेशक (रिटेल एवं डिजिटल बैंकिंग) की अध्यक्षता में समिति (डीवीसीआरसी) के 8 स्थायी सदस्य हैं। मुख्य सतर्कता अधिकारी एवं मुख्य सदाचार अधिकारी को इसकी प्रत्येक बैठक में आमंत्रित किया जाएगा। समिति की बैठक प्रत्येक दो माह पर होगी।
3. भ्रष्टाचार निवारण अधिनियम, 1988 में संशोधन के बाद, अनुशासनात्मक मामलों में कर्मचारी पर कार्रवाई के संदर्भ में सतर्कता पहलू का निर्धारण काफी महत्वपूर्ण है। यद्यपि सीवीसी दिशानिर्देश

"कुंभकार जीवन को देता आकार" विषय पर बैंक की तिमाही हिंदी गृहपत्रिका "प्रयास" के कुंभकार विशेषांक का श्री रजनीश कुमार, अध्यक्ष, स्टेट बैंक समूह तथा प्रबंध निदेशक गण द्वारा विमोचन।

सतर्कता दृष्टिकोण या अन्य प्रकार के निर्धारण हेतु स्पष्ट निदेश प्रदान करते हैं तथापि यह देखा गया है कि कभी-कभी, संबंधित अधिकारियों द्वारा इसे सही तरीके से समझा नहीं जाता है और कर्मचारियों पर सही तरीके से कार्रवाई नहीं की जाती है। इस कारण दिशानिर्देशों और अनुदेशों का सही तरीके से कार्यान्वयन सुनिश्चित करने के लिए इस विषय में और अधिक परिचालनगत स्पष्टता की जरूरत महसूस की गई। सीवीसी दिशानिर्देशों के अनुसार कड़ाई से सतर्कता दृष्टिकोण के निर्धारण के लिए एक मानक परिचालन कार्यविधि (एसओपी) बनाई गई है।

4. सीवीसी के मौजूदा दिशा-निर्देशों के संदर्भ में, अनुशासनात्मक मामलों की संवीक्षा करने व सतर्कता दृष्टिकोण या अन्य दृष्टिकोण का निर्धारण करने और सीवीओ को पत्राचार द्वारा सूचित करने के लिए आंतरिक सलाहकार समिति (आइएसी) का गठन किया गया है। वर्तमान में, बैंक में एक द्विस्तरीय संरचना है, जैसे एक आईएसी कॉरपोरेट केंद्र में है जो टीईजीएस-VI और ऊपर के सभी अधिकारियों और सीसीजी/सीएजी/आईबीजी/पीएफएसबीयू से संबंधित अनुशासनात्मक मामलों की जाँच करता है और दूसरा आईएसी प्रत्येक मंडल में है, जो अवार्ड स्टाफ और स्केल V तक के अधिकारियों से संबंधित मामलों की जांच करता है। आइएसी देश के विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में आपके बैंक में कार्यरत हैं, अतः कई बार यह देखा गया है कि विभिन्न क्षेत्रों में चूक समान स्तर का होने के बावजूद उनके सतर्कता दृष्टिकोण में अंतर होता है। इसे देखते हुए, आइएसी को कॉरपोरेट केंद्र में केंद्रीकृत किया गया है, ताकि सतर्कता या गैर-सतर्कता के रूप में मामलों के वर्गीकरण में किसी भी प्रकार का पक्षपात न हो सके। एक स्वतंत्र और केंद्रीकृत व्यवस्था उचित निर्णय लेने में सहायक होगी और यह मामलों के समुचित निपटान पर विशेष ध्यान देगी, जिससे अंततः समय-सीमा में सुधार होगा।

5. सतर्कता विभाग ने 214 निवारक सतर्कता कार्यक्रम आयोजित किए हैं और 4005 अधिकारियों को प्रशिक्षित किया है। निवारक उपायों को प्रभावी बनाने के लिए 764 शाखाओं में स्वतः संज्ञान लेकर जांच की गई है।

6. वित्त वर्ष 2019-2020 के दौरान, हमने प्रौद्योगिकी आधारित वीसीटीएस (विजिलेंस केस ट्रैकिंग सिस्टम) की शुरूआत की है। वीसीटीएस मामलों को समय पर बंद करने के लिए एमआइएस सृजन करने में सक्षम होगा। यह सतर्कता मामलों के विश्लेषण के लिए और प्रभावी ढंग से प्रकरणों की निगरानी के लिए उनके इतिहास पर भी नज़र रखेगा।

7. वित्त वर्ष 2019-2020 के दौरान, कुल 1993 मामलों (1278 नए मामलों सहित) की जांच की गई थी, जिनमें से 1185 मामले बंद हो चुके हैं।

7. आस्ति एवं देयता प्रबंधन

बैंकों के सतत और गुणात्मक विकास के लिए आस्तियों और देयताओं (एएलएम) का कुशल प्रबंधन महत्वपूर्ण है। एएलएम का उद्देश्य बाजार की गतिशीलता की सक्रिय रूप से समीक्षा करके, तुलन पत्र को मजबूत करना है, जिसमें से निकलने वाले संकेतों पर कब्जा करना और मूल्य सृजन सुनिश्चित करने के लिए विनियामक आवश्यकताओं का आकलन करना है।

उत्तम जोखिम प्रबंधन प्रथाओं के एक हिस्से के रूप में, आपका बैंक 'जमाओं', 'आस्ति एवं देयता प्रबंधन', 'तरलता एवं ब्याज दर जोखिमों पर दबाव जांच', 'आकस्मिकता निधीयन योजना' पर अपनी आंतरिक नीतियों की लगातार समीक्षा कर रहा है और बाजार की स्थितियों में बदलावों को अपना रहा है। बैंक सबसे खराब स्थिति के रूप में सामने आने वाले संभावित जोखिम का ध्यान रखने के लिए 'विपरीत दबाव जांच' करवा रहा है।

तरलता की स्थिति का आकलन करते हुए आस्तियों और देयताओं की गैर-संविदात्मक मदों के उचित उपचार के लिए ग्राहकों के व्यवहार पैटर्न (ग्राहकों के लिए उपलब्ध विकल्प) का आकलन करने के लिए नियमित अंतराल पर अध्ययन किए जाते हैं। तरलता और ब्याज दर संवेदनशीलता बयानों की रिपोर्टिंग के लिए तुलनपत्र इतर प्रदर्शन, संभावित ऋण नुकसान आदि के कारण बहिर्वाह/अंतर्वाह की सटीक स्थिति सुनिश्चित करने के लिए व्यवहार विश्लेषण भी किया जाता है। आस्तियों और देयताओं की गैर-संविदात्मक मदों से संबंधित प्रचलित धारणाएँ नवीनतम अध्ययनों के परिणामों के आधार पर समय-समय पर अद्यतन की जाती हैं।

उच्च गुणवत्ता वाली तरल परिसंपत्तियों (एचक्यूएलए) और नकदी बहिर्वाह के स्टॉक पर गतिशील बाजार के वातावरण के तहत दैनिक आधार पर प्रभावी रूप से निगरानी रखी जाती है, ताकि बैंक की एएलएम पॉलिसी बेंचमार्क के साथ-साथ विनियामक द्वारा निर्धारित एलसीआर का रखरखाव सुनिश्चित किया जा सके।

आपके बैंक ने तरलता के मामले में बैंक के दीर्घकालिक लचीलेपन को मापने वाले भारतीय रिज़र्व बैंक के एनएसएफ़आर दिशानिर्देशों को सक्रियता से लागू किया है, जो 1 अप्रैल 2020 से प्रभावी हो रहा है।

श्री हरीश भिमानी, लेखक, प्रस्तोता और फिल्म निर्माता को हिंदी के प्रचार - प्रसार में उनके बहुमूल्य योगदान के लिए बैंक के अध्यक्ष श्री रजनीश कुमार प्रशस्ति पत्र प्रदत्त कर रहे हैं

आपके बैंक ने पूर्व-परिभाषित सहिष्णुता सीमाओं के साथ आय पर जोखिम (ईएआर) और इक्विटी के बाज़ार मूल्य (एमवीई) पर प्रभाव का आकलन करने के लिए एक उन्नत तरीका अपनाया है, जो उनके साथ जुड़े जोखिमों को निर्धारित करता है और प्रबंधन को शुद्ध ब्याज आय में क्षरण की संभावना वाले परिदृश्य में उचित निवारक कदम उठाने में सक्षम बनाता है।

शाखाओं को स्थिर निधियां प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित करने और धन की लागत के आधार पर उनकी लाभप्रदता का आकलन करने के लिए, आपके बैंक द्वारा एक समतुल्य परिपक्वता आधारित निधि अंतरण मूल्यन को लागू किया गया था।

आपके बैंक की, आस्ति एवं देयता प्रबंधन समिति (एएलसीओ), तुलन पत्र में आस्ति और देयता प्रबंधन मिश्रण को लगातार संशोधित करके तरलता और ब्याज दर का प्रबंधन करती है। इसके साथ-साथ, एएलसीओ, समय-समय पर ब्याज दरों के परिदृश्यों, देयता उत्पादों के विकास पैटर्न, ऋण वृद्धि, प्रतिस्पर्धी लाभ, तरलता प्रबंधन, विनियामक के निर्देशों के पालन और देयताओं और आस्तियों के मूल्य निर्धारण की समीक्षा करता है।

तुलन पत्र संरचना में अंतर्निहित कठोरता और 1 मई 2019 से प्रभावी आरबीआई की पॉलिसी दरों में त्वरित बदलाव के मुद्दे से निपटने के लिए आपके बैंक ने, बचत बैंक जमाओं (1 लाख रुपये से अधिक शेष वाली) और अल्पावधि ऋण (1 लाख रुपये से अधिक की सीमा वाले नकदी ऋण खाते और ओवरड्राफ्ट) के मूल्य निर्धारण को बाहरी बेंचमार्क यानी पॉलिसी रेपो रेट जोड़ने का बीड़ा उठाया।

1 अक्तूबर 2019 से प्रभावी, बाहरी बेंचमार्क आधारित उधार दर पर आरबीआई के दिशानिर्देशों के बाद, सभी फ्लोटिंग दर वाले खुदरा और एमएसएमई ऋणों का मूल्य निर्धारण बाहरी बेंचमार्क यानी पॉलिसी रेपो रेट से जोड़ दिया गया है। हालांकि, बचत बैंक जमा दरों को रेपो रेट से जोड़ना जारी है।

आस्ति एवं देयता प्रबंधन (देशी स्थिति) के क्षेत्र से संबंधित विनियामक रिपोर्टें/विवरणियाँ अब से ओएफएसएए के माध्यम से स्वचालित हो गए हैं और शीघ्र ही पूरे बैंक की स्थिति स्वचालित होने की उम्मीद है।

8. सदाचार और व्यवसाय आचरण

सदाचार और व्यवसाय आचरण विभाग की स्थापना के बाद से ही आपका बैंक सभी स्तरों पर सदाचार मूल्यों के उत्सर्जन एवं उनके प्रसार तथा उच्च व्यवहार मानदंडों के अनुरूप विभिन्न पहलों एवं कार्यक्रमों का कर्ता-धर्ता बना हुआ है। चाहे हमारे नए विजन, मिशन व मूल्यों के अभिकथन और सदाचार संहिता जैसे आधारभूत मूल मार्गदर्शी सिद्धांतों का निर्माण हो, अथवा परिणाम प्रबंधन, यौन उत्पीड़न निवारण (पॉश) या सोशल मीडिया जैसे विभिन्न क्षेत्रों के वर्तमान परिचालन दिशानिर्देश हों, आपके बैंक की कार्यशैली का मूल दर्शन तत्काल व दूरंदेशी दोनों ही स्थितियों में सजग, सचेत व सामंजस्यपूर्ण रहा है। पुनः, बैंक में सदाचार के एक मजबूत ढाँचे को आकार देने के लिए इसके समर्थन में विभिन्न प्रयास किए गए हैं/किए जा रहे हैं, ताकि हमारी क्षमता को महत्तर नैतिक बल प्रदान किया जा सके। बैंक ने खुद को भविष्य हेतु तैयार करने के लिए हर वर्ष सुचिंतित उपाय-नीति अपनाकर नियमित और निर्बाध रूप से अपने सुसंचालित कार्यक्रमों और परिचालन प्रक्रियाओं में नवीनतम तकनीकी प्लेटफॉर्म को अपनाया है। निश्चय ही इससे बैंक में संचालित और प्रस्तावित सदाचार की विभिन्न वर्धमान पहलों के विस्तार, आकार और पहुँच में भारी असर पड़ा है।

वर्ष 2019-20 में हमारे द्वारा सदाचार और व्यवसाय आचरण की एक व्यापक वेबसाइट विकसित और प्रारंभ की गई है, जिसके अंतर्गत वन स्टाप प्लेटफॉर्म पर सुविचारित सदाचार स्रोतों की विस्तृत सरणी दी गई है, ताकि बड़ी संख्या में कर्मचारीगण इसका लाभ उठा सकें। अनुशासन प्रबंधन कार्य की निपुणता और प्रभावोत्पादकता को बढ़ाने के लिए कुछ नई पहलें शुरू की गई हैं और बैंक की अनुशासन प्रबंधन पारिस्थितिकी की दक्षता को बढ़ाने संबंधी समर्थक प्रयास प्रारंभ किए गए हैं। इस संदर्भ में, बैंक में एक रियल टाइम तथा व्यापक व्यवसाय आचरण एवं अनुशासन प्रबंधन ऑनलाइन प्रोसेसिंग पोर्टल तथा डैशबोर्ड की कल्पना की गई, उसे डिजाइन किया गया और चालू किया गया। ज्ञानवर्धन और मार्गदर्शन के अगले संवर्धन/अनुपूरक प्रयासों के रूप में अनुशासन प्रबंधन फ्रेमवर्क के विशेष कार्यक्षेत्र में कार्य करने वाले सभी अधिकारियों के लिए वर्ष भर नियमित रूप से एक विस्तृत प्रशिक्षण कार्यक्रम चलाया गया।

यह दोहराना आवश्यक नहीं होगा कि कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न निवारण के मामले में आपका बैंक बिल्कुल भी सहन न करने (जीरो टोलरेंस) वाली नीति का पक्षधर है और वह लिंग के आधार पर भेदभाव रहित कार्य परिवेश प्रदान करने के लिए कृतसंकल्प है। इसके लिए बैंक ने कार्य-स्थल पर महिला कर्मचारियों के यौन उत्पीड़न निवारण संबंधी अपनी नीति व प्रक्रिया को 'गरिमा' नाम से अभिहित किया है। इस नीति व प्रक्रिया को कारगर और सरल बनाने के लिए बैंक ने रियल टाइम 'गरिमा' ऑनलाइन शिकायत पोर्टल का भी शुभारंभ किया है, जो इससे संबंधित शिकायतों को दूर करने के साथ ही इस प्रक्रिया से जुड़े लोगों में कौशल निर्माण का कार्य भी करेगा।

आपके बैंक जैसे विशाल आकार और विस्तार वाले संगठन के लिए सदाचार मूल्यों को आत्मसात् करना तथा सदाचारमयी अनुगुंजित संस्कृति का निर्माण करना एक दीर्घ-कालिक प्रक्रिया है। तथापि, अपनी तीन वर्षों की संक्षिप्त यात्रा में ईमानदार इरादों तथा बेहिचक कदमों के चलते इसके सकारात्मक परिणाम दिखने लगे हैं, जो हमारे हर पिछले कदम की सफलता की कहानी बयां करते हैं और सुबह से शाम तक हमारी ब्रांड को सशक्त बनाने में अपना अवदान करते हैं।

9. कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व

एसबीआई की संस्कृति में कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) गहरे रूप से समा गया है। बैंक 1973 से सीएसआर गतिविधियों में सक्रिय रूप से शामिल रहा है। बैंक के सीएसआर दर्शन का प्राथमिक उद्देश्य देश के आर्थिक, शारीरिक और सामाजिक रूप से चुनौती प्राप्त समुदायों के जीवन पर सार्थक और मापने योग्य प्रभाव बनाना है। बैंक की सीएसआर गतिविधियां देश भर में लाखों गरीबों और जरूरतमंदों के जीवन को छूती हैं।

बैंक के सीएसआर गतिविधियों के केंद्र में स्वास्थ्य रक्षा, शिक्षा, रोजगार, कौशल विकास, राष्ट्रीय धरोहरों का पर्यावरण संरक्षण, महिला, युवा तथा वरिष्ठ नागरिकों का सशक्तिकरण इत्यादि शामिल हैं।

प्रोजेक्ट के तौर पर की जानेवाली सीएसआर गतिविधियां एसबीआई फाउंडेशन के तहत की जाती हैं, जो 2015 में स्थापित एसबीआई का सीएसआर पक्ष है, जिसे "सेवा से परे बैंकिंग" की बैंक की परंपरा के माध्यम से भारत में एक प्रमुख सीएसआर संस्थान बनने की दृष्टि से स्थापित किया गया था। अपने अस्तित्व के पिछले चार वर्षों के दौरान,

एसबीआई फाउंडेशन पिरामिड के निचले हिस्से पर जीने वाले लोगों के लिए एक सकारात्मक अंतर लाने के उद्देश्य से कार्यक्रमों की पहचान और समर्थन करने के लिए प्रतिबद्ध रहा है।

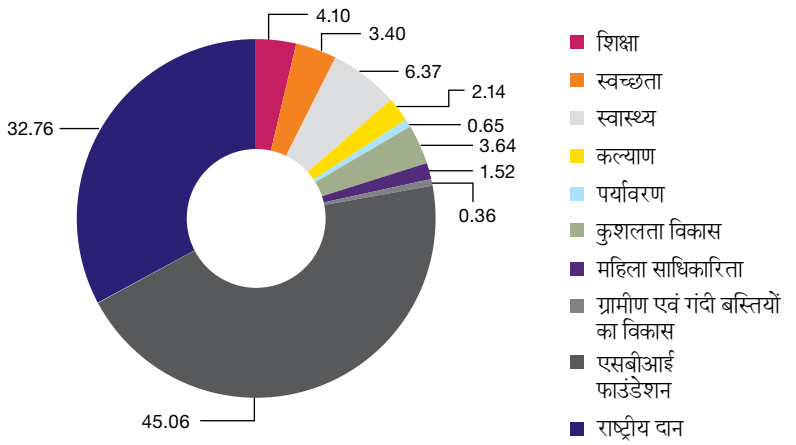
भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार एसबीआई को अपने लाभ का 1% सीएसआर पर खर्च करना होता है। पूरे भारत में बैंक के कार्यालय अपने कर्मचारियों की सक्रिय सहभागिता के साथ समाज को वापस देने के लोकाचार पर खरा उतरने के लिए विभिन्न सीएसआर गतिविधियों को अंजाम दे रहे हैं।

वर्ष 2019-20 के दौरान सीएसआर पर व्यय

वित्त वर्ष 2018-19 में बैंक का निवल लाभ ₹ 862 करोड़ रहा तथा 8.62 करोड़ रुपए को जो लाभ का 1% वर्ष 2019-20 के लिए बैंक के सीएसआर कोष के रूप में बजट किया गया है। भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुमोदन से बैंक ने विभिन्न सीएसआर गतिविधियों के लिए ₹ 27.47 करोड़ खर्च किया/दान में दिया।

क्र. सं	विवरण	(₹ करोड़ में)
1	राष्ट्रीय स्तर पर दान (विभिन्न राज्यों के मुख्य मंत्री राहत निधि)	9.00
2	सामान्य दान और आरएसईटीआई को शामिल करके अन्य प्रत्यक्ष गतिविधियों के लिए (कैपेक्स व्यय के लिए)	6.09
3	एसबीआई फाउंडेशन	12.38
	सीएसआर हेतु कुल खर्च	27.47

2019-20 में प्रमुख क्षेत्रवार खर्च (% में)



शिक्षा

बैंक हमेशा दूरदराज, अनभिगम्य और अविकसित क्षेत्रों में समाज के कमजोर वर्गों को शिक्षा की सहायता देने का प्रयास करता है। शिक्षा सहायता के लिए 1.13 करोड़ रुपये की राशि खर्च की गई है, जिसका विवरण निम्नानुसार है:

- वंचित बच्चों के विभिन्न विद्यालयों को 52.57 लाख रुपए के 6 स्कूल बस दान किए गए थे।
- वंचित बच्चों की सेवा में लगे स्कूलों को लैपटाप, प्रोजेक्टरों, बेंचों, मेज़, कुर्सियाँ, लाईब्रेरी कैबिनेट इत्यादि का वितरण।
- पिछड़े इलाकों में स्थित स्कूलों में बच्चों को पीने का पानी के लिए जल शुद्धीकरण यंत्र उपलब्ध कराना।

स्वास्थ्य रक्षा

इसके तहत एसबीआई समाज के वंचितों और आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों की चिकित्सा सुविधाओं में सुधार के लिए अस्पतालों और गैर सरकारी संगठनों को बुनियादी इंफ्रास्ट्रक्चर प्रदान करता है। गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करने के लिए, 1.75 करोड़ रुपये की राशि खर्च की गई है। बैंक ने विभिन्न अस्पतालों, एनजीओ और ट्रस्टों को 9 एंबुलेंस दान कीं। इसके साथ ही किडनी की समस्या से पीड़ित गरीब मरीजों के इलाज के लिए डायलिसिस मशीन भी दान की गई है। इसी तरह, मुफ्त डायलिसिस के लिए बैंगलोर किडनी फाउंडेशन को और मानसिक रूप से पीडित बच्चों को सहायता देने के लिए रामकृष्ण आश्रम, अहमदाबाद को दान दिया गया है।

कौशल विकास

भारत दुनिया के सबसे युवा राष्ट्रों में से एक है, जिसकी 50% से अधिक आबादी 25 वर्ष से कम आयु की है। बढ़ती युवा जनसांख्यिकी की रोजगारपरकता को देश के आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण कारकों में से एक माना जाता है। एसबीआई ने प्रशिक्षित मानव संसाधन की आपूर्ति में सहायता के लिए एक फोकस क्षेत्र के रूप में कौशल विकास पहल शुरू की है। बैंक ने देश में युवाओं की बेरोजगारी और अल्परोजगार की समस्याओं में मदद और उसे कम करने के लिए देशभर में 152 आरसेटी की स्थापना की है। वर्ष 2019-20 के दौरान एसबीआई ने दो आरसेटी को कैपेक्स खर्च के लिए 1.00 करोड़ रुपये की राशि आबंटित की।

महिला एवं वरिष्ठ नागरिक सशक्तिकरण

2019-20 में महिलाओं और वरिष्ठ नागरिक के सशक्तिकरण के लिए 0.42 करोड़ रुपये की राशि खर्च की गई थी। शुरू की गई प्रमुख पहल इस प्रकार हैं-

- द सोसाइटी आफ सिस्टर्स आफ दि डेस्टिट्यूट शांतिसदन, ओरमांझी, रांची को 13 सीटों वाला टाटा विंगर वाहन का दान।
- श्री वराह लक्ष्मी नरसिंह स्वामी मंदिर आने वाले वरिष्ठ नागरिक तीर्थयात्रियों के लिए एक बस का दान।

स्वच्छता, पर्यावरण संरक्षण तथा स्वच्छता

एसबीआई "स्वच्छ भारत" के सरकार के मिशन के लिए प्रतिबद्ध है और उसने देश भर में कई पहल की हैं, जिनमें सैनिटरी नैपकिन वेंडिंग मशीन, डम्पर बिन, प्लास्टिक रिसाइकिल के लिए मशीनें आदि उपलब्ध कराना शामिल हैं। पर्यावरण संरक्षण के तहत सभी पहल कार्बन पदचिह्न को कम करने में सकारात्मक योगदान देते हैं। वर्ष 2019-20 में पर्यावरण संरक्षण और स्वच्छता की दिशा में 1.10 करोड़ रुपये की राशि खर्च की गई है। बैंक ने भारत के विभिन्न स्थानों पर रीसाइक्लिंग के लिए एकल उपयोग प्लास्टिक की बोतलों के संग्रह के लिए स्मार्ट क्रशिंग डिब्बे लगाने की व्यवस्था की। वृक्षारोपण की प्रमुख पहल शुरू की गई और पूरे भारत में 4 लाख से अधिक पेड़ लगाए गए।

एसबीआई बाल कल्याण कोष

"दान देने की प्रक्रिया घर से शुरू होती है" की अवधारणा के साथ एसबीआई ने स्टाफ सदस्यों की पहल के रूप में वर्ष 1983 में एसबीआई बाल कल्याण कोष नाम से एक ट्रस्ट की स्थापना की थी। ट्रस्ट वंचितों और अनाथ बच्चों की बेहतरी के लिए एसबीआई के कर्मचारियों के स्वैच्छिक योगदान से धन प्राप्त करता है। निधि के कोष पर अर्जित ब्याज का उपयोग वंचित बच्चों यथा अनाथ, दिव्यांग, बेसहारा और वंचित आदि के कल्याण में लगे संस्थानों को अनुदान देने के लिए किया जाता है।

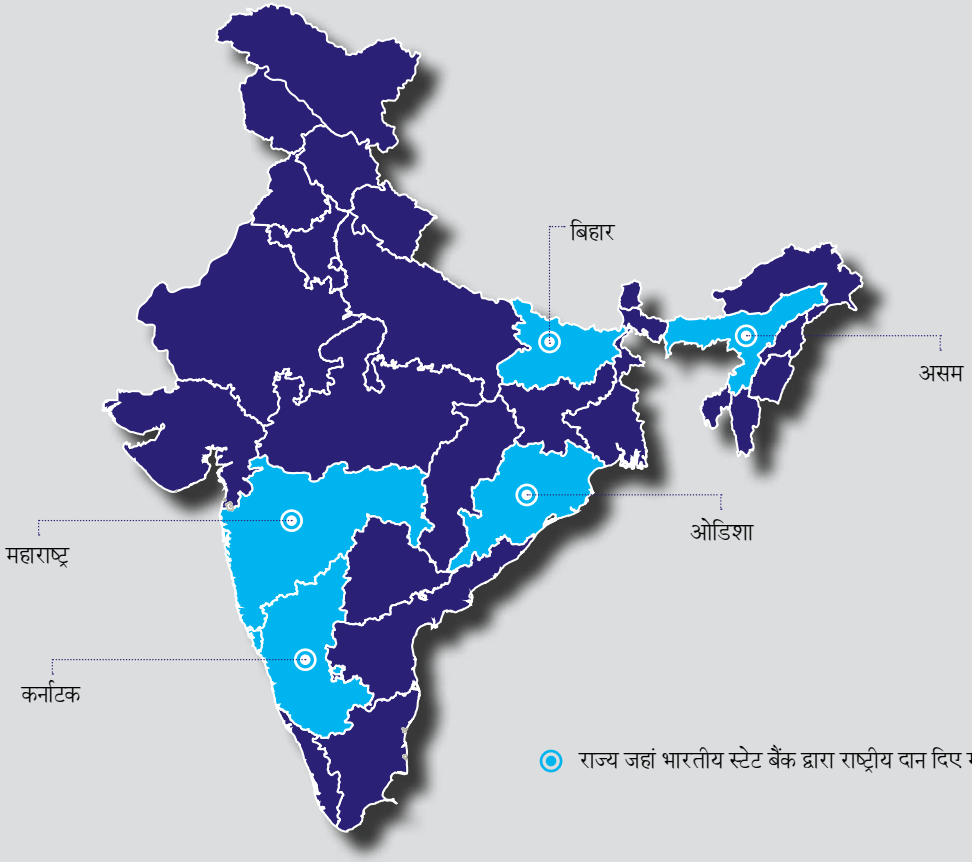
वर्ष 2019-20 के दौरान कर्मचारियों से 0.45 करोड़ रुपये का कुल अंशदान प्राप्त हुआ है और भारतीय स्टेट बैंक ने दिव्यांगों सहित गरीब और दलित बच्चों के कल्याण के लिए काम कर रहे देश भर के 6 संस्थानों/संगठनों को 0.53 करोड़ रुपये की राशि दान की है।

राष्ट्रीय दान

भारत के कई हिस्से हाल ही में तूफान और बाढ़ से तबाह हो गए हैं, जिससे बड़े पैमाने पर संपत्ति और इंफ्रास्ट्रक्चर का विनाश हुआ है। वर्ष 2019-20 में, विभिन्न मुख्यमंत्री राहत कोष में दान के लिए 9.00 करोड़ रुपये का उपयोग राष्ट्रीय दान के रूप में किया गया था।

क्र. सं	विवरण	(₹ करोड़ में)
1	असम	1.00
2	बिहार	1.00
3	ओडिशा	5.00
4	महाराष्ट्र	1.00
5	कर्नाटक	1.00
	कुल राष्ट्रीय दान	9.00

भारतीय स्टेट बैंक द्वारा राष्ट्रीय दान



10. भारतीय स्टेट बैंक में संवहनीयता

बैंक कार्यनीतिक निर्णय लेने, ऋण देने और अभिनव उत्पादों और सेवाओं के विकास में सामाजिक और पर्यावरणीय जोखिमों के प्रबंधन जैसे बहु गुना दृष्टिकोण को अपनाकर संवहनीयता के क्षेत्र में आगे बढ़ रहा है। बैंक में संवहनीयता प्रथाओं को चरणबद्ध रूप से बढ़ाने के लिए, बैंक ने बोर्ड द्वारा अनुमोदित "संवहनीयता और व्यावसायिक उत्तरदायित्व (बीआर) नीति" तैयार किया है। इस नीति को बैंक की वेबसाइट पर सार्वजनिक डोमेन में रखा गया है। बैंक ने पर्यावरण-सामाजिक-अभिशासन (ईएसजी) मापदंडों पर अपनी गतिविधियों को बढ़ाने के लिए कई उपाय किए हैं।

बैंक ने बैंक के समग्र संवहनीयता लक्ष्य की देखरेख का कार्य उप प्रबंध निदेशक (मानव संसाधन) और कॉरपोरेट विकास अधिकारी को सौंपा है। बैंक के पर्यावरण और सामाजिक लक्ष्यों के निष्पादन की निगरानी कॉरपोरेट सेंटर सस्टेनेबिलिटी कमेटी (सीसीएससी) द्वारा की जाती है, जिसमें विभिन्न वर्टिकल/विभागों के व्यवसाय और कार्यात्मक प्रमुख शामिल हैं। सीसीएससी समय-समय पर बैठक बुलाकर बैंक स्तर पर प्रभावी संवहनीयता प्रबंधन के लिए विचार-विमर्श करता है और मार्ग प्रशस्त करता है।

वित्त वर्ष 2016 से बैंक अपने गैर-वित्तीय प्रकटीकरणों को वार्षिक संवहनीयता रिपोर्ट के माध्यम से प्रकाशित कर रहा है। वित्त वर्ष 2016-17 तथा और उसके बाद के लिए, बैंक ग्लोबल रिपोर्टिंग इनिशिएटिव (जीआरआई) फ्रेमवर्क के अनुसार अपनी संवहनीयता रिपोर्ट प्रकाशित कर रहा है। संवहनीयता रिपोर्टें भी बैंक की वेबसाइट पर रखी जाती हैं। बैंक सीडीपी का सदस्य हस्ताक्षरकर्ता भी है और 2012 के बाद से अपने निष्पादन का खुलासा कर रहा है।

बैंक के संवहनीयता पहल

पहले से शुरू किए गए तथा विचाराधीन कुछ प्रमुख पहल निम्नानुसार हैं:

- कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व के रूप में जलवायु परिवर्तन मामले को पहचानने के लिए बैंक ने एक चरणबद्ध तरीके से निर्धारित अवधि के अंतर्गत कार्बन तटस्थ संगठन बनने के लिए कार्बन तटस्थता रणनीति तैयार किया है। बैंक ने वर्ष 2030 तक "कार्बन तटस्थ" स्थिति प्राप्त करने की परिकल्पना की है। जनरेटर सेट के बदले शाखाओं (ग्रामीण/अर्ध-शहरी) में रिमोट मॉनिटरिंग आधारित सौर ऊर्जा प्रणाली की पहल की जा रही है। बैंक अपनी कैप्टिव आरई बिजली क्षमता को बढ़ाने के लिए देश भर में शाखाओं/कार्यालयों में सौर ऊर्जा यंत्र/उपकरण भी स्थापित कर रहा है। वर्तमान में कैप्टिव उपयोग के लिए बैंक की आरई क्षमता लगभग 35 एमडब्ल्यूपी है।
- बैंक के स्वामित्व वाले परिसर में सौर एटीएम, सौर रूफ टॉप परियोजनाओं की स्थापना। गति सक्रिय प्रकाश व्यवस्था की स्थापना के अलावा बैंक के परिसर में ऊर्जा कुशल प्रकाश व्यवस्था और एयर कंडीशनिंग सिस्टम। शाखाओं से सर्वर हटाना और एक सुरक्षित आभासी वातावरण पर डेटा रखने के लिए शाखा सर्वर समेकन (बीएससी) परियोजना, बिजली की बचत के लिए प्रत्येक डेस्कटॉप पर बिजली प्रबंधन उपयोगिता की स्थापना आदि।
- हमारे सात (7) परिसरों को विभिन्न श्रेणियों (प्लेटिनम/गोल्ड/सिल्वर) के तहत भारतीय हरित भवन परिषद (आईजीबीसी) द्वारा "ग्रीन परिसर/परियोजनाएं" के रूप में आंका गया है।
- हमारे सभी डिजिटल चैनल ग्राहकों के लिए, बैंक ग्रीन रिवार्ड पॉइंट्स की पेशकश कर रहा है, जिसका एसबीआई ग्रीन फंड को क्रेडिट के लिए उपयोग किया जा सकता है, जिसे संवहनीय गतिविधियों के लिए उपयोग किया जाएगा।
- हमारी ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया और व्यावसायिक निर्णयों में पर्यावरण और सामाजिक प्रबंधन प्रणाली (ईएमएसएम) के एकीकरण को महत्वपूर्ण आयाम मिला है। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान, बैंक ने 100 मिलियन अमरीकी डॉलर के अतिरिक्त ग्रीन बांड जारी किए, जिससे बैंक के कुल ग्रीन बॉन्ड आकार 800 मिलियन अमेरिकी डॉलर हो गया है।
- बैंक अपने उत्पाद और सेवाओं को 17 संयुक्त राष्ट्र सतत विकास लक्ष्यों (एसडीजी) के अनुरूप मैप करने की प्रक्रिया में भी है। बैंक के आठ (8) उत्पादों को एसडीजी को मैप किया गया है, जिसमें दो प्रमुख ऋण उत्पाद शामिल हैं-आवास ऋण और कार ऋण। व्यवसाय प्रथाओं में सतत विकास लक्ष्यों को एकीकृत करने के विषय पर, सहकर्मी भागीदारी और क्षमता निर्माण को बढ़ावा देने के लिए एक उद्योग व्यापी गोलमेज चर्चा का आयोजन किया गया था।
- एसबीआई ग्रीन मैराथन-पर्यावरण संरक्षण पर जागरूकता पैदा करने के लिए बैंक की ऐतिहासिक नवोन्मेषी पहल ने इस वर्ष अपने तीसरे चरण में प्रवेश किया है। इस पहल ने पिछले कुछ वर्षों में भारी प्रसिद्धि और भागीदारी अर्जित की है और महत्वपूर्ण ब्रांड मूल्य के साथ एक अभिनव संपत्ति के रूप में खुद को तैनात किया है।
- वर्ष के दौरान, बैंक ने बैंक के आंतरिक संवहनीयता उपायों और संयुक्त राष्ट्र सतत विकास लक्ष्यों से संबंधित बुनियादी संवहनीयता मुद्दों पर अपने कर्मचारियों के लिए एक समर्पित ऑनलाइन ट्यूटोरियल "अस्तित्व" शुरू किया। इसके अतिरिक्त, एक त्रैमासिक ई-न्यूज़लेटर "सस्टैन ऑन" शुरू की गई है और सभी कर्मचारियों को भेज दिया जा रहा है, जिससे उन्हें संवहनीयता संबंधित मुद्दों और समाचार पर जागरूक किया जा सके।

V. अनुषंगियाँ

1. एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड (एसबीआईकैप)

(₹ करोड़)

सहायक कंपनी का नाम	स्वामित्व (एसबीआई शेयर)	स्वामित्व %	वित्त वर्ष 2020 के लिए शुद्ध लाभ (हानियां)
एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लि.	58.03	100%	215.42
एसबीआई कैप सिक्यूरिटीज लिमिटेड (एसएसएल)	लागू नहीं		84.94
एसबीआई कैप वेंचर्स लिमिटेड (एसवीएल)			11.01
एसबीआई कैप (युके) लिमिटेड (एसयूएल)			(2.57)
एसबीआई कैप (सिंगापुर) लिमिटेड (एसएसजीएल)			0.46
एसबीआई कैप ट्रस्टी कंपनी लिमिटेड (एसटीसीएल)			20.51

एसबीआईकैप भारत का एक अग्रणी निवेश बैंकर हैं, जो तीन उत्पाद समूहों - प्रोजेक्ट एड्वाइजरी एंव स्ट्रक्चर्ड फाइनैंस, इक्विटी कैपिटल मार्केट्स एवं डैट कैपिटल मार्केट्स के अलग-अलग ग्राहकों को विभिन्न प्रकार की निवेश बैंकिंग एवं कॉरपोरेट सलाहकार सेवाएं उपलब्ध कराता हैं। इन सेवाओं में परियोजना परामर्श, ऋण समूहन, स्ट्रक्चर्ड डैट प्लेसमेंट, विलयन एवं अधिग्रहण, प्राइवेट इक्विटी, पुनःसंरचना परामर्श, दबावग्रस्त आस्ति समाधान, आईपीओ, एफपीओ, राइट्स इश्यू, डैट एवं हाईब्रिड कैपिटल जुटाना, निवेश आईटी एडवायसरी, आरइआईटी एडवायसरी और सीओसी एडवायसरी (उधारदाताओं की समिति) शामिल है। अकेले एसबीआई कैप्स ने वित्त वर्ष 2019 के दौरान ₹242.60 करोड़ की तुलना में वित्त वर्ष 2020 में ₹275.56 करोड़ का कर-पूर्व लाभ दर्ज किया तथा वित्त वर्ष 2019 के दौरान ₹168.19 करोड़ की तुलना में वित्त वर्ष 2020 में ₹215.42 करोड़ का कर-पश्चात लाभ दर्ज किया। पूरे एसबीआई कैप समूह ने पिछले वर्ष ₹236.38 करोड़ की तुलना में चालू वर्ष में ₹334.04 करोड़ का लाभ दर्ज किया।

क. एसबीआई कैप सिक्युरिटीज़ लिमिटेड (एसएसएल)

एसएसएल, एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी है, जो खुदरा एवं संस्थागत ग्राहकों को नकदी एवं फ्यूचर तथा ऑप्शन सेग्मेंट दोनों में इक्विटी ब्रोकिंग सेवाएं प्रदान करती है, तथा यह म्यूचुअल फंड, टैक्स फ्री बॉन्ड, गृह ऋण, ऑटो ऋण, जैसे अन्य वित्तीय उत्पादों की बिक्री एवं वितरण का कार्य भी करती है।

एसएसएल की 100 से अधिक शाखाएं हैं, जो खुदरा एवं संस्थागत ग्राहकों को डीमैट, ई-ब्रोकिंग, ई-आईपीओ एवं ई-एमएफ जैसी सुविधाएं उपलब्ध कराती हैं। वर्तमान में एसएसएल के लगभग 20 लाख ग्राहक हैं। कंपनी को वित्त वर्ष 2019 में ₹404.52 करोड़ की तुलना में वित्त वर्ष 2020 में ₹495.95 करोड़ की कुल आमदनी हुई।

ख. एसबीआई कैप वेंचर्स लिमिटेड (एसवीएल)

एसवीएल, एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी है। एसवीएल, आस्ति प्रबंधन कंपनी के रूप में काम कर रही है। वर्तमान में एसवीएल द्वारा तीन फंड - 'नीव (एनईईवी) फंड, एसडबल्यूएएमआईएच निवेश फंड I तथा एसवीएल-एसएमई का प्रबंधन किया जा रहा है।

नीव फंड

नीव फंड, एआईएफ श्रेणी I इंफ्रास्ट्रक्चर फंड है। इस निधि की 31 मार्च 2019 की आखिरी संग्रह राशि ₹430.23 करोड़ थी, जो 10 से अधिक पोर्टफोलियों कंपनियों में निवेश की गई हैं।

एसडबल्युएएमआईएच निवेश निधि I

14 सितंबर, 2019 को माननीय वित्त मंत्री ने रुकी हुई किफायती/मध्य आय वाली आवास परियोजनाओं को पूरा करने के लिए अंतिम मील वित्त प्रदान करने के लिए एक विशेष खिड़की स्थापित करने की घोषणा की। इस खिड़की (विंडो) के तहत गठित सर्वप्रथम वैकल्पिक निवेश निधि (एआईएफ) के निवेश प्रबंधक के रूप में एसबीआईकैप वेंचर्स ने सेबी विनियमों के तहत द्वितीय एआईएफ श्रेणी के रूप में एसडबल्युएएमआईएच निवेश निधि I ("फंड") का पंजीकरण पूरा किया।

एआईएफ के पास 12,500 करोड़ रुपये की लक्ष्य राशि (टारगेट साइज) है और 12,500 करोड़ रुपये का ग्रीन शू ऑप्शन मौजूद है। इस फंड ने 6 दिसंबर 2019 को अपनी पहली क्लोजिंग 10,037.50 करोड़ रुपये में भारत सरकार, एसबीआई, एलआईसी, एचडीएफसी लिमिटेड और सभी प्रमुख सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को फंड में निवेशक के रूप में हासिल किया है। एसडब्लूएमआइएच फंड टीम डेवलपर्स से मिलने और फंड के बारे में जानकारी प्रदान करने के लिए पहले ही प्रमुख शहरों में कई बैठके आयोजित कर चुकी है।

एसएमई फंड

एसएमई फंड भी 19/11/2018 को शुरू किया गया था, एसएमई फंड के लिए कानूनी और कर सलाहकार और ट्रस्टी नियुक्त किए गए हैं और यह निवेश प्रबंधन समझौते और योगदान समझौते का मसौदा तैयार करने की प्रक्रिया में है। ट्रस्ट का पंजीकरण हो चुका है और फंड के लिए सेबी के पास पंजीकरण पूरा होने की सूचना 25/09/2019 को मिली थी। कंपनी एसएमई फंड में निवेश के लिए संभावित निवेशकों से चर्चा करने की प्रक्रिया में है।

ग. एसबीआईकैप (यूके) लिमिटेड (एसयूएल)

एसयूएल, एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी है। एसयूएल अपने आपको यूके एवं यूरोप में एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड के रिलेशनशिप आउटफिट के रूप में स्थापित कर रही है। एसबीआईकैप के व्यवसाय उत्पादों के विपणन के लिए इसने विदेशी संस्थागत निवेशकों, वित्तीय संस्थानों, कानूनी फर्मों, लेखा फर्मों आदि के साथ संबंध बनाए रखा है। एसबीआई लंदन के पास भी एसयूएल द्वारा किए जानेवाले कार्यों को अंजाम देने के लिए अपेक्षित विनियामक अनुमोदन प्राप्त है। परिचालन दक्षता में बढ़ोतरी और लागत को कम करने के लिए, एसयूएल को बंद करने और एसबीआई लंदन के माध्यम से एसयूएल द्वारा संचालित व्यवसाय को पूरा करने का निर्णय लिया गया है।

घ. एसबीआईकैप (सिंगापुर) लिमिटेड (एसएसजीएल)

एसएसजीएल, एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी है। एसएसजीएल ने दिसंबर 2012 में व्यवसाय आरंभ किया। एसबीआईकैप के व्यवसाय उत्पादों के विपणन हेतु विदेशी संस्थागत निवेशकों, वित्तीय संस्थानों, कानूनी फर्मों, लेखा फर्मों आदि के साथ संबंध बनाए जा रहे हैं। इसे विदेशी मुद्रा बॉन्ड के विपणन तथा एसबीआईकैप सिक्युरिटीज़ के लिए ग्राहक लाने में विशेषज्ञता हासिल है।

ङ. एसबीआईकैप ट्रस्टी कंपनी लिमिटेड (एसटीसीएल)

एसबीआईकैप ट्रस्टी कंपनी लिमिटेड (एसटीसीएल), एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी है। एसटीसीएल ने 01 अगस्त 2008 से सिक्युरिटी ट्रस्टी व्यवसाय आरंभ किया। एसटीसीएल ने वित्त वर्ष 2019 में ₹14.90 करोड़ की तुलना में वित्त वर्ष 2020 में ₹20.51 करोड़ का शुद्ध लाभ दर्ज किया है। एसटीसीएल इंफ्रा परियोजनाओं, बड़े और मध्यम कॉरपोरेटों को उच्च मूल्य ऋण देने के लिए सुरक्षा ट्रस्टी सेवाएं प्रदान करने में सक्रिय भूमिका निभाता है और उद्योग में अग्रणी सुरक्षा ट्रस्टी है। डिबेंचर/बॉन्ड मार्केट में डिबेंचर ट्रस्टी के रूप में भी उनकी महत्वपूर्ण उपस्थिति है। एसटीसीएल ने वर्चुअल डेटा रूम (वीडीआर) प्लेटफॉर्म शुरू किया है, जो तनावग्रस्त परिसंपत्तियों के संभावित खरीदारों को एआरसी और उधारदाताओं द्वारा जानकारी के प्रसार में मदद करेगा।

2. एसबीआई डीएफएचआई लिमिटेड (एसबीआई डीएफएचआई)

(₹ करोड़)

सहायक कंपनी का नाम	स्वामित्व (एसबीआई शेयर)	स्वामित्व %	वित्त वर्ष 2020 के लिए शुद्ध लाभ (हानियां)
एसबीआई डीएफएचआई लिमिटेड	131.52	69.04%	176.34

एसबीआई डीएफएचआई लिमिटेड अखिल भारतीय उपस्थिति के साथ सबसे बड़े स्टैंडअलोन प्राथमिक डीलरों में से एक हैं। प्राथमिक डीलर होने के कारण, यह अनिवार्य है कि प्राथमिक नीलामियों में पुस्तक निर्माण प्रक्रिया का समर्थन करे और सरकारी प्रतिभूतियों में द्वितीयक बाजारों को गहराई और चलनिधि प्रदान करे। सरकारी प्रतिभूतियों के अलावा, यह मुद्रा बाजार साधनों, गैर सरकारी प्रतिभूति ऋण लिखतों पर भी सौदा करते हैं। पीडी के रूप में , इनके व्यापार कार्यकलाप को आरबीआई द्वारा विनियमित किया जा रहा है।

कंपनी में भारतीय स्टेट बैंक समूह का 72.17% (एसबीआई-69.04% और एसबीआई कैपिटल मार्केट लि. 3.13%) हिस्सा है, जो 31 मार्च 2019 के ₹76.85 करोड़ की तुलना में 31 मार्च 2020 को ₹176.34 करोड़ का शुद्ध लाभ दर्ज किया है। कुल तुलन पत्र का आकार 31 मार्च 2019 के ₹ 7,357.25 करोड़ की तुलना में 31 मार्च 2020 को ₹ 11,383.36 करोड़ रहा।

3. एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेज लिमिटेड (एसबीआईसीपीएसएल) (इससे पहले एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेज प्राईवेट. लिमिटेड)

(₹ करोड़)

सहायक कंपनी का नाम	स्वामित्व (एसबीआई शेयर)	स्वामित्व %	वित्त वर्ष 2020 के लिए शुद्ध लाभ (हानियां)
एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेज लि	652.63	69.51%	1,245 (कोविड पूर्व 1,662)

नोटः कोविड पूर्वः वित्त वर्ष 2020 की चौथी तिमाही में अतरिक्त ऋण प्रावधान के लिए 489 करोड़ रुपये एवं विलंब शुल्क रिवर्सल के लिए 90 करोड़ रुपये को छोड़ने और कर के लिए समायोजन करने के बाद

एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेज लि. (एसबीआईसीपीएसएल) भारतीय स्टेट बैंक की अनुषंगी है, जिसमें भारतीय स्टेट बैंक का 69.51% हिस्सा है। एसबीआई कार्डस एंड पेमेंट्स (इससे पहले एसबीआई कार्डस एंड पेमेंट सर्विसेज प्रा. लि.) (एसबीआई कार्ड) एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी है, जिसका व्यक्तियों और कॉरपोरेट ग्राहकों को लाइफस्टाइल, रिवार्ड्स, यात्रा और ईंधन तथा बैंकिंग पार्टनरशिप कार्ड सहित व्यापक क्रेडिट कार्ड पोर्टफोलिओ है। कॉरपोरेट कार्ड में आय प्रोफाइल और लाइफस्टाइल के अनुरूप सभी प्रकार के प्रमुख कार्डधारक वर्ग को शामिल किया गया है। उसके पास विविध प्रकार के ग्राहक जोड़ने का व्यापक नेटवर्क उपलब्ध है, जो संभावित ग्राहकों को विविध प्रकार के चैनलों के माध्यम से सेवाएं देती है।

इसके अलावा, एसबीआई कार्ड्स के आईपीओ द्वारा महत्वपूर्ण मूल्य सृजन की सूचना मिली है और आने वाले समय में मूल्य सृजन की मजबूत क्षमता के साथ भविष्य के उद्योग अग्रणियों को बनाने और पोषित करने की बैंक

श्री हरदयाल प्रसाद, प्रबंध निदेशक एवं सीईओ, एस.बी.आई कार्डस एंड पेमेंट सर्विसेज लिमिटेड दिनांक 16 मार्च 2020 को बम्बई स्टॉक एक्स्चेंज में एस बी आई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेस लिमिटेड के शेयरों की लिस्टिंग के अवसर पर माननीय अध्यक्ष महोदय का स्वागत करते हुए

की क्षमता का एक मजबूत संकेत है । 31 मार्च, 2020 को समाप्त तिमाही के दौरान, कंपनी ₹ 10 के 137,149,314 इक्विटी शेयरों के प्रारंभिक पब्लिक इश्यु निर्गमित किया, जिसमें 6,622,516 इक्विटी शेयरों का नया इश्यु और 130,526,798 इक्विटी शेयरों की बिक्री का प्रस्ताव शामिल था। निर्गम की कुल राशि ₹ 1,034,078.82 लाख रही (शेयरधारकों की ₹ 984,146.35 लाख और कंपनी के ₹ 49,932.47 लाख की बिक्री)। कंपनी के इक्विटी शेयर 16 मार्च, 2020 को बॉम्बे स्टॉक एक्सचेंज लिमिटेड और नेशनल स्टॉक एक्सचेंज ऑफ इंडिया लिमिटेड पर सूचीबद्ध किए गए थे।

कंपनी ने वित्त वर्ष 2019 के ₹ 865 करोड़ की तुलना में 44% की वर्षानुवर्ष वृद्धि दर पर वित्त वर्ष 2020 में ₹ 1,245 करोड़ का कर-पश्चात (पीएटी) लाभ दिया (वित्त वर्ष 2020 में 92% की वर्षानुवर्ष वृद्धि पर कोविड पूर्व पीएटी ₹ 1,662 करोड़)।

वित्तीय प्रदर्शन (वित्त वर्ष 2020)

- पीएटी 44% से बढ़कर ₹ 1,245 करोड़ रहा (कोविड पूर्व ₹1,662 करोड़; 92% वृद्धि)।
- आरओएए 64 आधार अंक से बढ़कर 5.5 % रहा (कोविड पूर्व 7.2 %)
- आरओएई 27.4% पर (वित्त वर्ष 19: 28.4%; वित्त वर्ष 20 कोविड पूर्व 35.0% पर)
- पूंजी पर्याप्तता अनुपात (सीएआर) 22.4% पर (वित्त वर्ष 2019: 20.1%); टियर 1 17.7% पर (वित्त वर्ष 2019: 14.9%)

महत्वपूर्ण मेट्रिक्स

- कार्ड की संख्या में 28% वृद्धि होकर ₹ 1.05 करोड़ हुई, खर्च 27% बढ़कर ₹130,915 करोड़ रुपये हो गया, प्राप्य राशियां 30% से बढ़कर ₹24,141 करोड़ हुईं।
- बाजार अंश- कार्ड 18.2%, 68 आधार अंक की बढ़ोतरी; खर्च 17.9% पर, 77 आधार अंक बढ़ोतरी (जनवरी 20 तक)
- लागत की तुलना में आय अनुपात में 388 आधार अंक वृद्धि के फलस्वरूप 56.6%
- सकल एनपीए में 43 आधार अंक कमी के कारण 2.01% तक सुधार

वित्त वर्ष 20 के दौरान प्राप्त महत्वपूर्ण पुरस्कार:

- सबसे कारगर व्यवस्था: लंदन में वैश्विक 'अनुपालन रजिस्टर प्लेटिनम पुरस्कार 2019' में वित्तीय अपराध रोकथाम और प्रतिबंध अनुपालन पुरस्कार।
- सैन फ्रांसिस्को में 2019 में वर्ष के ग्राहक सेवा विभाग की श्रेणियों में गोल्डन ब्रिज पुरस्कार
- वियाना में अंतरराष्ट्रीय बिजनेस अवार्डस द्वारा 2019 में वर्ष के ग्राहक सेवा कार्यपालक के लिए स्टीव (गोल्ड अवार्ड) और वर्ष के ग्राहक सेवा विभाग के लिए स्टीव (रजत पुरस्कार)
- शंघाई, चीन में आयोजित वीजा सुरक्षा सम्मिट 2019 में दक्षिण एशिया क्षेत्र के लिए चैंपियन सुरक्षा पुरस्कार।

4. एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एसबीआई लाइफ)

(₹ करोड़)

सहायक कंपनी का नाम	स्वामित्व (एसबीआई शेयर)	स्वामित्व %	वित्त वर्ष 2020 के लिए शुद्ध लाभ (हानियां)
एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	575.99	57.60%	1,422

एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड भारत की अग्रणी सूचीबद्ध जीवन बीमा कंपनी में से एक है। 2001 में स्थापित यह कंपनी विभिन्न प्रकार के व्यक्तिगत और समूह बीमा समाधान मुहैया कराती है, जो ग्राहकों के जीवन काल के विभिन्न चरणों की जरूरतों को पूरा करती है। उत्पादों में बचत, संरक्षण, पेंशन, स्वास्थ्य आदि शामिल हैं। 31 मार्च, 2020 तक भारतीय स्टेट बैंक और बीएनपी पारिबास कार्डिफ जैसे प्रमोटरों के पास क्रमशः 57.6% और 5.2% इक्विटी शेयर पूंजी मौजूद थी। इस कंपनी के ईक्विटी शेयर नेशनल स्टाक एक्सचेंज लिमिटेड (एनएससी) एवं बंबई स्टाक एकस्चेंज लिमिटेड (बीएससी) में सूचीबद्ध किए गए हैं।

एसबीआई लाइफ के पास बहुविध संवितरण नेटवर्क है, जिसमें स्टेट बैंक भारत का बड़ा बैंक एश्योरेंस भागीदार है, सहित व्यापक बैंक एश्योरेंस चैनल, 31 मार्च 2020 को 130,418 एजेंटों वाला वैयक्तिक एजेंट नेटवर्क तथा सीधी बिक्री एवं कॉरपोरेट एजेंटों, ब्रोकरों, बीमा विपणन संस्थाओं एवं अन्य मध्यवर्ती संस्थाओं के जरिए बिक्री सहित अन्य संवितरण चैनल शामिल हैं।

31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष के दौरान कंपनी ने बीमा व्यापार को विस्तारित करने और व्यावहारिक एवं विवेकपूर्ण कार्यनीति के जरिए वैयक्तिक नियमित बिजनेस पर ध्यान देने, बिक्री दल द्वारा गुणवत्ता एवं मात्रा बनाए रखने के एकमात्र उद्देश्य से सुदृढ़ एवं स्थायी रीति से कार्य किया और स्थायी बाजार स्थिति बनाई। कंपनी ने 31 मार्च 2020 को समाप्त वर्ष में निजी बीमा कंपनियों के बीच नए बिजनेस प्रीमियम में प्रथम स्थान पर रहते हुए यह साबित कर दिया कि वह बाजार में अग्रणी है।

वैयक्तिक व्यवसाय हमेशा से ही कंपनी की प्रमुख कार्यनीति का हिस्सा रहा है। 4% उद्योग वृद्धि दर की तुलना में वैयक्तिक नए बिजनेस प्रीमियम में कंपनी की 17% वृद्धि परिलक्षित हुई। 31 मार्च 2020 को सभी निजी बीमाकर्ताओं के बीच एसबीआई लाइफ रिटेल नया व्यवसाय प्रीमियम का हिस्सा 22.4% रहा। वित्त वर्ष 2020 के लिए कंपनी का कुल नया व्यवसाय ₹16,592 करोड़ रहा, जो 26% अधिक है।

जारी की गई पॉलिसियों की संख्या के अनुसार निजी बीमाकर्ताओं के बीच कंपनी की स्थिति अग्रणी रही, वित्त वर्ष में जीवन बीमाकर्ताओं के बीच पूरे देश में व्यापक कवरेज एवं मजबूत बाजार स्वीकृति परिलक्षित होती है। इस अवधि में कुल 15,51,862 नई वैयक्तिक पॉलिसियां जारी की गईं और इसमें 2% की वृद्धि हुई।

एसबीआई लाइफ ने वित्त वर्ष 2019 में ₹1,327 करोड़ के शुद्ध लाभ की तुलना में वित्त वर्ष 2020 में ₹1,422 करोड़ का लाभ दर्ज किया, जो 7% की वृद्धि है। यह निजी जीवन बीमा कंपनियों में प्रबंधन के तहत सबसे बड़ी संपत्ति है। कंपनी के एयूएम ने 31 मार्च 2020 तक 14% की वृद्धि दर्ज की, जिससे यह ₹1,60,363 करोड़ रही, जबकि 31 मार्च 2019 तक यह ₹1,41,024 करोड़ थी। 31 मार्च 2020 को 20.5% के एम्बेडेड मूल्य पर परिचालन प्रतिलाभ, अपने वर्ग में सबसे अच्छे में से एक है।

अपने 937 कार्यालय नेटवर्क के माध्यम से अपनी व्यापक पहुंच का उपयोग करते हुए, एसबीआई लाइफ ने व्यवस्थित ढंग से अपने व्यापक ग्रामीण नेटवर्क को बीमा सुविधाएँ उपलब्ध कराईं।

वर्ष के दौरान प्राप्त पुरस्कार और सम्मान:

1. आईसीसी इमर्जिंग एशिया इंश्योरेंस कॉन्क्लेव एंड अवाड्र्स 2019 में 'सर्वश्रेष्ठ जीवन बीमा कंपनी' पुरस्कार।
2. गोल्ड अवार्ड विजेता - आउटलुक मनी कॉन्क्लेव एंड अवाड्र्स में वर्ष 2019 (निजी क्षेत्र) के जीवन बीमा प्रदाता पुरस्कार।
3. ईटी इंश्योरेंस सम्मिट 2019 में बृहद् श्रेणी में "स्मार्ट लाइफ इंश्योरेंस अवार्ड" पुरस्कार।
4. आईसीएआई पुरस्कार 2019 में "वित्तीय रिपोर्टिंग में उत्कृष्टता" के लिए स्वर्ण शील्ड पुरस्कार।
5. डून एंड ब्रैडस्ट्रीट द्वारा बीएफएसआई सम्मिट एंड अवार्डस 2019 में 'भारत की अग्रणी जीवन बीमा कंपनी - निजी' श्रेणी के तहत कंपनी प्रदर्शन पुरस्कार।

5. एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआईएफएमपीएल)

(₹ करोड़)

सहायक कंपनी का नाम	स्वामित्व (एसबीआई शेयर)	स्वामित्व %	वित्त वर्ष 2020 के लिए शुद्ध लाभ (हानियां)
एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट प्राइवेट लिमिटेड	31.50	63%	603.45
एसबीआई म्युचुअल फंड ट्रस्टी कंपनी प्रा.लि.	0.10	100%	1.95
एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट (इंटरनेशनल) प्रा.लि.	100% एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट प्रा.लि. द्वारा	63%	2.41

एसबीआईएफएमपीएल, एसबीआई और अमुंडी (फ्रांस) के बीच का संयुक्त उद्यम है, जो दुनिया की अग्रणी फंड प्रबंधन कंपनियों में से एक है। 2019-20 में 10.4% के औद्योगिक औसत की तुलना में 31.5% से ज्यादा वृद्धि के साथ सबसे तेजी से बढ़ने वाली एएमसी में से एक है। पिछले तीन वर्षों में एसबीआईएफएम ने करीब 13.9% के औद्योगिक औसत की तुलना में 33.4% का सीएजीआर हासिल की है।

क्यूएएयूएम के अनुसार 31 मार्च को समाप्त तिमाही को यह फंड दो रैंक का सुधार करते हुए भारत के सबसे बड़ी म्युचुअल फंड मैनेजर रही, जिसके तिमाही औसत प्रबंध के तहत परिसंपत्तियाँ ₹3,73,537 करोड़ रहीं। 31 मार्च 2020 को एसबीआईएफएमपीएल के प्रबंध तथा परामर्श के तहत ₹10,33,663 करोड़ की कुल संपत्तियां थीं।

एसबीआईएफएमपीएल के पास वर्ष के दौरान जोड़े गए 13 लाख ग्राहकों सहित लगभग 109 लाख निवेशकों का सबसे बड़ा निवेशक आधार मौजूद है। कंपनी के पास 1236 रिटायरमेंट फंडों को मिलाकर 14.5 लाख प्रत्यक्ष निवेशक और 2.5 लाख संस्थागत निवेशक हैं। एसबीआईएफएमपीएल देश का सबसे बड़ा ईटीएफ प्रबंधक है।

भारतीय लेखा मानक (आईएडीएएस) के तहत एसबीआईएफएमपीएल ने मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के दौरान अर्जित किए ₹427.54 करोड़ की तुलना में मार्च 2020 वर्ष की समाप्ति के दौरान ₹603.45 करोड़ का कर पश्चात लाभ अर्जित किया। मार्च 2019 की तिमाही के दौरान 11.59% बाजार में हिस्सेदारी के साथ ₹2,83,807 करोड़ की औसतन प्रबंधन के तहत परिसंपत्तियों की तुलना में कंपनी के औसतन प्रबंधन के तहत परिसंपत्तियां (एयूएम) मार्च 2020 को समाप्त तिमाही के दौरान 13.82% बाजार में हिस्सेदारी के साथ ₹3,73,537 करोड़ थी। इस कंपनी के पास एसबीआई फंड प्रबंधन (अंतरराष्ट्रीय) प्राइवेट लिमिटेड नाम की एक पूरी स्वामित्व वाली विदेशी सहायक कंपनी है, जो मॉरीशस में स्थित है और ऑफ-शोर फंड का प्रबंधन करती है। एसबीआईएफएमपीएल पोर्टफोलियो प्रबंधन सेवाएं (पीएमएस) और विकल्प निवेश फंड उपलब्ध कराती है।

6. एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स लिमिटेड (एसबीआईजीएफएल)

(₹ करोड़)

सहायक कंपनी का नाम	स्वामित्व (एसबीआई शेयर)	स्वामित्व %	वित्त वर्ष 2020 के लिए शुद्ध लाभ (हानियां)
एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स लिमिटेड	137.79	86.18%	16.77

एसबीआईजीएफएल घरेलू तथा अंतरराष्ट्रीय व्यापार के लिए अग्रणी फैक्टरिंग सेवाएँ मुहैया कराती है। एसबीआई की इस कंपनी में 86.18% शेयरधारिता है। कंपनी की सेवाएं ऐसे एमएसएमई ग्राहकों के लिए विशेष रूप से उपयोगी हैं, जो बही ऋणों में फंसे संसाधनों को मुक्त कराना चाहते हैं। फैक्टर्स चेन इंटरनेशनल (एफसीआई) का सदस्य होने के कारण कंपनी निर्यात प्राप्य राशियों से होने वाले क्रेडिट जोखिम को 2-फैक्टर मॉडेल के तहत कम करने में सक्षम है।

कंपनी ने वित्त वर्ष 2019 में ₹ 4.28 करोड़ की तुलना में वित्त वर्ष 2020 में ₹40.28 करोड़ का कर पूर्व लाभ (पीबीटी) रिपोर्ट किया। गत वर्ष में ₹ 4.28 करोड़ की तुलना में चालू वर्ष में कर पश्चात लाभ (पीएटी) ₹ 16.77 करोड़ है (आईएनडी एएस के अनुसार)। वित्त वर्ष 2019 के ₹ 4,387 करोड़ की तुलना में वित्त वर्ष 2020 में 12 माह के दौरान ₹ 4,394 करोड़ टर्नओवर रहा है। 31 मार्च 2019 को ₹ 1,374 करोड़ की तुलना में 31 मार्च 2020 के दौरान ₹ 1,317 करोड़ फंड इन यूस (एफआईयू) रहा। यद्यपि पिछले वर्ष के ₹1211 करोड़ की तुलना में वित्त वर्ष 2019-20 में औसत फंड इन यूस बढ़कर ₹1305 करोड़ रहा। गत वर्ष के ₹108.64 करोड़ की तुलना में कंपनी की कुल आय बढ़कर वित्त वर्ष 2019-20 में ₹118.65 करोड़ रही।

7. एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एसबीआईजीआईसी)

(₹ करोड़ में)

सहायक कंपनी का नाम	स्वामित्व (शेयर पूँजी - एसबीआई की हितधारिता)	स्वामित्व का %	वित्त वर्ष 2020 में शुद्ध लाभ (हानि)
एसबीआई जनरल इंश्योरेंश कंपनी लिमिटेड	151 करोड़	70%	412

एसबीआईजीआईसी, भारतीय स्टेट बैंक एवं आस्ट्रेलिया की आईएजी लिमिटेड की अनुषंगी आईएजी इन्टरनेशनल प्राइवेट लिमिटेड के बीच का संयुक्त उद्यम है। वर्ष 2018 के मध्य में लघु विनिवेश के बाद अब कुल पूंजी में से एसबीआई की 70% हिस्सेदारी है, जबकि आईएजी जो पूर्व का 26% का संयुक्त उद्यम भागीदार था, ने अपने पूरे हिस्से का विनिवेश कर मार्च 2020 में पूर्ण रूप से बाहर आ गया। 4% की एसबीआई की विनिवेश ईक्विटी पीआई आपर्चुनिटीज फंड-1 (2.35%) एवं एक्सिस न्यू आपर्चुनिटीज फंड-एआईएफ-1 (1.65%) रखी गई है, जबकि आईएजी के 26% हिस्से को नेपियन आपर्चुनिटीज एलएलपी (16.01%) एवं हनी वीट इन्वेस्ट्मेंट्स लिमिटेड (9.99%) द्वारा खरीदा गया है। एसबीआई जनरल इंश्योरेंस भारत की पहली गैर-जीवन बीमा कंपनी बन गई है, जिसने अपने एक दशब्दी के परिचालनों में 6000 करोड़ रुपए को पार किया है।

कंपनी की प्रगति की आकांक्षा की आधारशिला, व्यवसाय उद्देश्यों को पूरा करने तथा लाभप्रदता बढ़ाने हेतु अन्य चैनलों एवं उत्पादों को विकसित करते हुए बैंक चैनल पर केंद्रित है। वित्त वर्ष 2020 में कोविद-19 के कारण उत्पन्न संकट का सामना करने के लिए एसबीआई जनरल ने सख्त व्यवसाय निरंतरता योजना पर ध्यान दिया है और क्षमताएँ भी विकसित किया है। कंपनी ने लाभप्रद संवृद्धि, कुशल व्यय प्रबंधन एवं व्यवसाय निरंतरता योजना का लक्ष्य प्राप्त करने के लिए कार्यनीतियाँ भी बनाई है, जिनका वित्त वर्ष 2020 में पर्याप्त लाभ मिला।

एसबीआई जनरल ने वित्त वर्ष 2020 में 6,840 करोड़ रुपए का कुल लिखित प्रीमियम (जीडब्ल्यूपी) दर्ज किया है, जो 12% की उद्योग संवृद्धि की तुलना में 45% वृद्धि है।

वित्त वर्ष में एसबीआई जनरल ने 412 करोड़ रुपए का लाभ दर्ज किया। कंपनी ने वित्त वर्ष के 470 करोड़ रुपए की तुलना में वित्त वर्ष 2020 में 564 करोड़ रुपए का कर पूर्व लाभ अर्जित किया, जो 20% वृद्धि है।

वित्त वर्ष 2020 में कंपनी का कुल मार्केट शेयर सभी सामान्य बीमा कंपनियों के बीच 3.59% रहा, जबकि वित्त वर्ष 2019 में यह 2.77% रहा। एसबीआई जनरल निजी बीमा कंपनियों में 8वे स्थान और उद्योग में 13वे स्थान पर है। एसबीआईजीआईसी वित्त वर्ष 2020 में 'व्यक्तिगत दुर्घटना' एव "आग" के मामले में गैर-सरकारी बीमा कंपनियों और समग्र इंडस्ट्री दोनों में अग्रणी रहा है।

एसबीआई जनरल को लगातार चौथी बार अत्यधिक दावों के भुगतान की क्षमता रखने के लिए आईसीआरए की एएए रेटिंग प्राप्त हुई। कंपनी को आउटलुक मनी पुरस्कारों में "वर्ष के गैर-जीवन बीमा सुविधाप्रदाता" श्रेणी में "सिल्वर" पुरस्कार मिला। साथ ही कंपनी को छठे ईटी इन्श्युरेंस सम्मिट के दौरान बीमा खंड के अंतर्गत दूसरे बीमा पुरस्कारों में से स्मार्ट जीआई कंपैक्ट पुरस्कार भी मिला। उपर्युक्त पुरस्कारों के अलावा, कंपनी को वित्त वर्ष 2020 के दौरान कई प्रतिष्ठात्मक पुरस्कार भी मिले।

8. एसबीआई एसजी ग्लोबल सिक्योरिटीज सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआई-एसजी)

एसबीआई-एसजी भारतीय स्टेट बैंक और सोसाइटी जेनरल के बीच एक संयुक्त उद्यम है, जिसमें एसबीआई की हिस्सेदारी 65% है। कंपनी की स्थापना एसबीआई समूह द्वारा प्रस्तावित प्रमुख वित्तीय सेवाओं की श्रृंखला को पूरा करने के लिए उच्च गुणवत्ता वाली कस्टोडियल एवं फंड प्रशासन की पेशकश करने के लिए की गई थी। एसबीआई-एसजी ने 2010 में वाणिज्यिक परिचालन शुरू किया। 31 मार्च 2020 को कंपनी का निवल लाभ ₹ 61.96 करोड़ था, जबकि 31 मार्च 2019 को ₹ 34.45 करोड़ था। संचित लाभ 141.86 करोड़ रुपए है।

मार्च 2020 तक एसेट्स अंडर कस्टडी ₹ 7,33,983 करोड़ हो गई, जबकि मार्च 2019 तक ये ₹ 5,40,919 करोड़ थी। औसत एसेट्स अंडर एडमिनिस्ट्रेशन मार्च 2020 में ₹ 5,43,697 करोड़ था, जबकि मार्च 2019 में यह ₹ 3,18, 198 करोड़ था।

(₹ करोड़ में)

सहायक कंपनी का नाम	स्वामित्व (एसबीआई ब्याज)	स्वामित्व का%	शुद्ध लाभ वित्तीय वर्ष 2019-20
एसबीआई एसजी ग्लोबल सिक्योरिटीज सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	52	65%	61.96

9. एसबीआई पेंशन फंड्स प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआईपीएफपीएल)

(₹ करोड़ में)

सहायक कंपनी का नाम	स्वामित्व (एसबीआई की हिस्सेदारी)	स्वामित्व का %	वित्त वर्ष 2020 को निवल लाभ (हानियाँ)
एसबीआई पैंशन फंड्स प्राइवेट लिमिटेड *	18	60%	2.28

*एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड तथा एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट लिमिटेड में से प्रत्येक की कंपनी में 20% इक्विटी होल्डिंग है।

नैशनल पेंशन फंड सिस्टम (एनपीएस) के अंतर्गत पेंशन निधि के प्रबंध का कार्य एसबीआईपीएफपीएल तथा छह अन्य पेंशन फंड मैनेजरों (पीएफएम) को सौंपा गया है। पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) द्वारा केंद्रीय सरकार (सशस्त्र बलों को छोड़कर) तथा राज्य सरकारों के कर्मचारियों के पेंशन फंडों के प्रबंध के लिए नियुक्त तीन पीएफएम में तथा निजी क्षेत्र के पेंशन फंडों के लिए नियुक्त सात पीएफएम में एसबीआईपीएफपीएल शामिल है। 31 मार्च 2019 को ₹ 1,21,959 करोड़ के मुकाबले 31 मार्च 2020 को कंपनी की कुल प्रबंधनाधीन आस्तियां (एयूएम) ₹ 1,60,491 करोड़ (वर्षानुवर्ष 32% की संवृद्धि) थीं।

प्रबंधनाधीन आस्तियों (एयूएम) के मामले में सरकारी तथा निजी क्षेत्र पीएफएम के बीच कंपनी की अग्रणी स्थिति बनी हुई है। प्रबंधनाधीन आस्तियों (एयूएम) में कंपनी का कुल मार्केट शेयर निजी क्षेत्र में 58% तथा सरकारी सैक्टर में 35% था।

आउटलुक मनी ने वर्ष 2019 के दौरान पेंशन फंड मैनेजर श्रेणी में कंपनी को "सिल्वर अवार्ड" विजेता घोषित किया है। आउटलुक मनी से कंपनी को यह पुरस्कार लगातार पाँचवी बार प्राप्त हुआ है।

कंपनी ने नैशनल पेंशन प्रणाली के अंतर्गत प्वाइंट ऑफ प्रेसेंस के रूप में कार्य करने के लिए विनियामक (पीएफआरडीए) से लाइसेंस प्राप्त कर लिया है। इस संबंध में कंपनी ने डिजिटल पीओपी प्लेटफार्म तैयार किया है और यह मार्च 2020 से पूर्ण रूप से कार्य कर रहा है। कंपनी ने अपने पहले कॉरपोरेट ग्राहक का सफलतापूर्वक पंजीकरण किया है।

10. एसबीआई इन्फ्रा मैनेजमेंट सोल्यूशन्स प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआईआईएमएस)

एसबीआईआईएमएस आपके बैंक की पूर्ण स्वामित्व वाली अनुषंगी है, जिसका गठन 17 जून 2016 को किया गया। यह कंपनी अखिल भारतीय स्तर पर भारतीय स्टेट बैंक के स्थानीय प्रधान कार्यालय वाले केंद्रों पर 17 मंडल कार्यालयों के साथ कार्य कर रही है। भारतीय स्टेट बैंक के परिसरों और एस्टेट संबंधी मामलों में विशेषीकृत सेवाएँ देना तथा भारतीय स्टेट बैंक के अधिकारियों को गैर-मुख्य गतिविधियों से संबंधित कार्य से मुक्ति दिलाना कंपनी का उद्देश्य है।

एसबीआईआईएमएस ने आपके बैंक से जहां है, जैसा है आधार पर सभी चल रही परियोजनाओं को ले लिया है और उनका कार्य कुशलतापूर्वक कर रहा है। एसबीआईआईएमएस ने पूरे भारत में भारतीय स्टेट बैंक के पुराने साइनेज के स्थान पर "एकसमान साइनेज परियोजना" को सफलतापूर्वक पूरा किया है। एसबीआईआईएमएस ने आपके बैंक की प्रतिष्ठात्मक "एकसमान शाखा सुंदरीकरण परियोजना" को पूरा करने की चुनौती भी ली है, जिससे भारतीय स्टेट बैंक की शाखाएं और भी सुंदर एवं आकर्षक बन जाएंगी।

11. एसबीआई फाउंडेशन

एसबीआई एवं उसके सहयोगियों द्वारा कॉरपोरेट सामाजिक दायित्वों से जुड़े कार्यों पर योजनाबद्ध तरीके से ध्यान केंद्रित करने के लिए कंपनी अधिनियम (2013) की धारा VIII की कंपनी के तौर पर भारतीय स्टेट बैंक द्वारा वर्ष 2015 में एसबीआई फाउंडेशन की स्थापना की गई।

एसबीआई फाउंडेशन का लक्ष्य वंचित एवं कमज़ोर समुदाय के सामाजिक-आर्थिक कल्याण की दिशा में काम करते हुए समाज से अर्जित संसाधनों में से कुछ राशि सामाजिक कार्यों में लगाना है। आपका बैंक पूरे देश में 'बैंकिंग से परे सेवा' उपलब्ध कराने की दृष्टि से जनसाधरण के जीवन को प्रभावित करने की दिशा में सक्रियता से कार्यरत है।

वर्तमान में एसबीआई फाउंडेशन किसी क्षेत्र, भाषा, जाति, धर्म आदि के आधार पर भेदभाव किए बिना सभी भारतीयों की सेवा के लिए समावेशी विकास प्रतिमान सृजित करने की दृष्टि से तथा अग्रसर भारत को गति देने के उद्देश्य से विभिन्न परियोजनाओं पर काम कर रहा है। वित्त वर्ष 2020 के लिए एसबीआई फाउंडेशन ने कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व के तहत कुल ₹ 14.65 करोड़ व्यय किए हैं। बैंक एवं उसके सहयोगियों से ₹ 27.81 करोड़ का अनुदान प्राप्त हुआ था। शेष/व्यय न की गई निधियों को चल रही विभिन्न परियोजनाओं के लिए रखा गया है और इनका उपयोग आने वाले महीनों में किया जाएगा।

एसबीआई फाउंडेशन द्वारा किए जाने वाले महत्वपूर्ण कार्य नीचे दिए गए हैं:

- **प्रमुख कार्यक्रम**: एसबीआई फाउंडेशन के तीन प्रमुख कार्यक्रम हैं:
  - i) एसबीआई यूथ फॉर इंडिया: एसबीआई यूथ फॉर इंडिया (वाईएफआई) एक 13 महीनों का ग्रामीण कार्यक्रम है, जो भारत के बेहतरीन युवा लोगों को ग्रामीण समुदायों के लिए कार्य करने हेतु जोड़ देता है।
  - ii) दिव्यांग व्यक्तियों के लिए उत्कृष्टता केंद्र: यह दिव्यांग व्यक्तियों को साधिकार देने के लिए उन्हें केंद्रीकृत सहायता प्रदान करने का कार्यक्रम है।
  - iii) एसबीआई ग्राम सेवा-इस कार्यक्रम का उद्देश्य भारत के 6 राज्यो के 50 गाँवों का समग्र विकास करना है। एसबीआई फाउंडेशन को आबंटित राशि में से लगभग 55% राशि का व्यय प्रमुख कार्यक्रमों के लिए किया गया।
- **शिक्षा के अंतर्गत कार्यक्रम:** वंचित वर्ग के विकास में आमूलचूल परिवर्तन लाने के लिए शिक्षा सबसे शक्तिशाली और परखा हुआ तरीका है। इस दिशा में भारत के शिक्षा क्षेत्र के प्रमुख अवरोधों को दूर करना भारतीय स्टेट बैंक का लक्ष्य है। इसके लिए अहमदाबाद की गंदी बस्तियों के बच्चों को गुणवत्तापूर्ण शिक्षा की सुविधा देने, मेघालय के 3,000 आंगनवाडी केन्द्रों में शिक्षा की गुणवत्ता को मजबूत करने जिससे 60,000 छात्रों को लाभ मिलेगा और बच्चों एवं उनकी देखरेख करने वालों को वैयक्तिक सुरक्षा शिक्षा एवं शिशु यौन शोषण रोकने का प्रशिक्षण देने जैसे कार्य आपके बैंक द्वारा किए गए हैं। वित्त वर्ष 2020 में शिक्षा परियोजनाओं पर 11% निधियों का उपयोग किया गया।
- **स्वास्थ्य सेवा परियोजनाएं:** एसबीआई फाउंडेशन समाज के वंचित वर्ग के जीवन में सकारात्मक योगदान देने के लिए प्रतिबद्ध है। वह इसके लिए अच्छे स्वास्थ्य एवं कल्याण हेतु गुणवत्ता वाली मुफ्त एवं सुलभ स्वास्थ्य सेवा उपलब्ध कराने के लिए कई प्रकार के पहल कर रहा है। इनमें अंग दान,

घर पर मरणासन्न रोगियों की सेवा एवं रोगनाशक उपचार सेवाएँ, न सुन पाने वाले बच्चों के लिए सुनने के यंत्र देने, कैंसर रोगियों के लिए चिकित्सा सहायता, चार पहिया वाहनों पर स्वास्थ्य सेवाएँ प्रदान करने एवं स्किलिंग परीक्षण का समर्थन कर लाल खून की कोशिका के नुकसान को कम करने जैसे पहल शामिल हैं। वित्त वर्ष 2020 में स्वास्थ्य सेवा परियोजनाओं पर 13% निधियों का उपयोग किया गया।

- **स्वास्थ्य रक्षा पर फ्लैगशिप प्रोग्राम की शुरुआत:** कोविड-19 से उत्पन्न गंभीर चुनौती और स्वास्थ्य क्षेत्र पर इसके प्रतिकूल प्रभाव को देखते हुए फाउंडेशन ने हेल्थकेयर पर एक नया प्रमुख कार्यक्रम शुरू किया है। इसका उद्देश्य समान विचारधारा वाले संगठनों के सहयोग से भारत में कोविड-19 को हराने के लिए सहयोगात्मक हस्तक्षेपों के संभावित क्षेत्रों की पहचान करना और उन्हें लागू करना है, जिससे कि स्वास्थ्य संरचना और निदान सुविधाओं, रोगी प्रबंधन को बेहतर बनाया सके, स्वास्थ्य कर्मचारियों की क्षमता बढ़ाया जा सके और जनता के लिए सामान्य जागरूकता पैदा किया जा सके।

एसबीआई द्वारा प्रायोजित आरआरबी

हमारे देश की दो तिहाई आबादी ग्रामीण - भारत में निवास करती है, और यह भारतीय बैंकिंग क्षेत्र के लिए विशाल लेकिन कम पहुंच वाला क्षेत्र है। हमारे द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक का विशाल नेटवर्क महत्वपूर्ण भूमिका निभाने के लिए सुस्थापित है तथा उसके पास इस परिदृश्य से निपटने की पूरी संभावना है। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक अपने विशाल खाता आधार एवं दशकों की अर्जित विश्वास सेवा परंपरा के कारण अन्यों की तुलना में बेहतर स्थिति में हैं। इसमें ग्रामीण ग्राहकों के साथ उनकी निकटता बढ़ती जाती है।

- भारतीय स्टेट बैंक के 15 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक हैं, जो कि 15 विभिन्न राज्यों में कारोबार कर रहे हैं। इन आरआरबी की कुल 5,318 शाखाएं हैं, जो 226 जिलों (31 दिसंबर 2020 तक) में फैली हैं।
- इलाकाई देहाती बैंक (36.27%), मध्यांचल ग्रामीण बैंक (35.46%) एवं उत्कल ग्रामीण बैंक (36.51%) को छोड़कर प्रत्येक आरआरबी में 31 मार्च 2020 को भारतीय स्टेट बैंक की 35% हिस्सेदारी है, जबकि भारत सरकार के पास 50% तथा बकाया 15% की हिस्सेदारी संबंधित राज्य सरकार के पास है।
- एसबीआई प्रायोजित आरआरबी भी देश में परिचालित वाणिज्यिक बैंकों के समान ही बैंकिंग सेवाएं प्रदान करते हैं। इन बैंकों ने बेहतरीन कार्यप्रणाली अपनाई है तथा अपने ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण द्वारा ग्रामीण एवं अर्ध शहरी क्षेत्रों के ग्राहकों की बढ़ती हुई मांगों को पूरा करने की स्थिति में हैं।

12. क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक

भारतीय स्टेट बैंक द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों में भारतीय स्टेट बैंक के स्वामित्व का प्रतिशत

क्र	क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक का नाम	%
1	आंध्र प्रदेश ग्रामीण विकास बैंक	35.00%
2	अरुणाचल प्रदेश ग्रामीण बैंक	35.00%
3	छत्तीसगढ़ राज्य ग्रामीण बैंक	35.00%
4	इलाकाई देहाती बैंक $$	36.27%
5	झारखंड राज्य ग्रामीण बैंक	35.00%
6	मध्यांचल ग्रामीण बैंक##	35.46%
7	मेघालय ग्रामीण बैंक	35.00%
8	मिजोरम ग्रामीण बैंक	35.00%
9	नागालैंड ग्रामीण बैंक	35.00%
10	पूर्वांचल बैंक	35.00%
11	राजस्थान मरुधरा ग्रामीण बैंक	35.00%
12	सौराष्ट्र ग्रामीण बैंक	35.00%
13	तेलंगाना ग्रामीण बैंक	35.00%
14	उत्कल ग्रामीण बैंक**	36.51%
15	उत्तराखंड ग्रामीण बैंक	35.00%

$$ प्रयोजक बैंक एवं राज्य सरकार ने अनुमोदित नई शेयर पूंजी में अपने हिस्से के रूप में क्रमशः 5.48 करोड़ रुपए एवं 2.35 करोड़ रुपए ले आए हैं। चूंकि केंद्र सरकार द्वारा अपने हिस्से के रूप में 7.83 करोड़ रुपए की शेयर पूंजी ले आना बाकी है, अतः केंद्र सरकार द्वारा शेष पूंजी ले आने पर हमारा हिस्सा 35% होगा।

प्रयोजक बैंक एवं भारत सरकार ने अनुमोदित नई शेयर पूंजी में अपने हिस्से के रूप में क्रमशः 8.91 करोड़ रुपए एवं 12.73 करोड़ रुपए ले आए हैं। चूंकि मध्य प्रदेश सरकार द्वारा शेयर पूंजी के आनुपातिक हिस्से के रूप में 3.82 करोड़ रुपए की शेयर पूंजी ले आना बाकी है, अतः मध्य प्रदेश सरकार द्वारा शेष पूंजी ले आने पर हमारा हिस्सा 35% होगा।

**प्रायोजक बैंक एवं भारत सरकार ने अनुमोदित नई शेयर पूंजी में अपने हिस्से के रूप में क्रमशः 93.856 करोड़ रुपए एवं 134.08 करोड़ रुपए ले आए हैं। चूंकि ओडिशा सरकार द्वारा शेयर पूंजी के आनुपातिक हिस्से के रूप में 40.22 करोड़ रुपए ले आना बाकी है, अतः ओड़ीसा सरकार द्वारा शेष पूंजी ले आने पर हमारा हिस्सा 35% होगा।

वित्त वर्ष 2020 के व्यवसाय के उल्लेखनीय तथ्य:

- 31 मार्च 2020 को 15 आरआरबी की समग्र जमाराशियां एवं अग्रिम क्रमशः ₹1,07,539 करोड़ एवं ₹ 62,469 करोड़ थी।
- समीक्षाधीन वर्ष के दौरान लगातार चुनौतीपूर्ण व्यापक आर्थिक परिवेश के बाद भी पिछले वर्ष की तुलना में बैंक के कारोबार में सुधार हुआ। जमाराशियों में 11.59% तथा अग्रिमों में 11.65% की वर्षानुवर्ष वृद्धि हुई। संविभाग को विविधीकृत करने की विनियोजित कार्यनीति के रूप में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों ने अपने आवास ऋण में 30.84% की वृद्धि की, जिससे यह 7,492.21 करोड़ रुपए हो गया।
- वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान 1,589.63 करोड़ रुपए के पेंशन के प्रावधान के बावजूद सभी आरआरबी ने मिलकर ₹260.29 करोड़ का शुद्ध लाभ अर्जित किया है। बैंकों ने अपने प्रमुख बैंकिंग व्यवसाय पर केंद्रित रहकर, शुल्क आय को बेहतर करके एवं परिचालन लागत पर नियंत्रण रखते हुए अपनी आय में सुधार किया है।
- वर्तमान वित्त वर्ष में सभी आरआरबी का कुल मिलाकर सकल अनर्जक आस्ति अनुपात सुधरकर 6.37% हो गया है, जबकि वित्त वर्ष 2018-19 में यह 6.97% था। पिछले वित्त वर्ष में शुद्ध एनपीए 3.32% था, जो अब 2.78% प्रतिशत रह गया है।
- चालू वित्त वर्ष में प्रति कर्मचारी व्यवसाय में ₹ 8.44 करोड़ (31 मार्च 2020 तक) का सुधार हुआ है, जो पिछले वित्त वर्ष में ₹ 7.35 करोड़ था।

वित्त वर्ष 2020 की प्रमुख घटनाएं:

समीक्षाधीन वर्ष में कई महत्वपूर्ण घटनाएं घटित हुई हैं, जिनमें से कुछ निम्नानुसार हैं:

- जनवरी 2019 में, झारखंड राज्य में संचालित सभी आरआरबी के समामेलन संबंधी भारत सरकार के निर्देशानुसार बैंक की 35% हिस्सेदारी वाले 'वनांचल ग्रामीण बैंक' का समामेलन वित्त मंत्रालय, भारत सरकार की योजना के तहत की गई व्यवस्था के माध्यम से झारखंड ग्रामीण बैंक में कर दिया गया, जिसका प्रायोजक बैंक ऑफ इंडिया है। 1 अप्रैल 2019 से भारतीय स्टेट बैंक के प्रयोजन में नए क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक का नाम "झारखंड राज्य ग्रामीण बैंक होगा"।
- भारत सरकार द्वारा जारी की गई दिनांक 26 नवंबर 2019 की अधिसूचना के अनुसार हमारे द्वारा प्रायोजित पूर्वांचल बैंक का समामेलन 1 अप्रैल 2020 से बैंक ऑफ बड़ौदा के प्रायोजन में बड़ौदा यूपी बैंक के साथ किया जाएगा।
- 4,718 शाखाओं के नेटवर्क वाले 14 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक आगामी वर्षों में दक्षतापूर्वक कार्य करने की आशा है। यह एसेट मेनेजमेंट हब नामक केंद्रीकृत ऋण संसाधन प्रणाली शुरू जाने के कारण हुआ।

अनुसूची V, भाग-ख, प्रबंध मंडल विवेचन एवं विश्लेषण :

सेबी (सूचीकरण बाध्यताएँ एवं प्रकटन आवश्यकताएँ) (संशोधन) विनियम 2018 के अनुपालन में निम्नलिखित अनुपातों में 25% से अधिक परिवर्तन हुआ है, जिनकी जानकारी नीचे दी गई है :

(% में)	मार्च 19	मार्च 20	परिवर्तन (आधार अंक)	% परिवर्तन
शुद्ध लाभ मार्जिन	0.31	4.79	448	1453.11
शुद्ध मालियत पर प्रतिलाभ	0.48	7.74	725	1495.77

शुद्ध लाभ मार्जिन :

शुद्ध लाभ में वर्षानुवर्ष 1580.31% (वित्त वर्ष 19 के 862 करोड़ रुपए के लाभ की तुलना में वित्त वर्ष 20 में 14,488 करोड़ रुपए का निवल लाभ) की वृद्धि दर्ज की गई, जबकि कुल आय में वर्षानुवर्ष केवल 8.19% (वित्त वर्ष 19 में 2,79,644 करोड़ रुपए की तुलना में वर्ष 20 में 3,02,545 करोड़ रुपए) की वृद्धि हुई।

शुद्ध मालियत पर प्रतिलाभ :

शुद्ध लाभ में वर्षानुवर्ष 1580.31% (वित्त वर्ष 19 के 862 करोड़ रुपए के लाभ की तुलना में वित्त वर्ष 20 में 14.488 करोड़ रुपए का निवल लाभ) की वृद्धि दर्ज की गई, जबकि बैंक की शुद्ध मालियत में वर्षानुवर्ष मात्र 9.79% (वित्त वर्ष 19 में 1,78,552 करोड़ रुपए की तुलना में वित्त वर्ष 20 में 1,96,037 करोड़ रुपए) की वृद्धि हुई।

मोहाली (पंजाब) प्रशासनिक कार्यालय के नए परिसर का उद्घाटन करते हुए बैंक के अध्यक्ष माननीय श्री रजनीश कुमार

VI. उत्तरदायित्व वक्तव्य

निदेशक बोर्ड एतदद्वारा सूचित करता है कि :

i. वार्षिक लेखे तैयार करते समय लागू लेखा मानकों का समुचित अनुपालन किया गया है और महत्वपूर्ण विचलनों की स्थिति में समुचित स्पष्टीकरण दिया गया है;

ii. उन्होंने ऐसी लेखा नीतियों का चयन एवं उनका सुसंगत प्रयोग किया है और ऐसे निर्णय तथा प्राक्कलन किए हैं, जो 31 मार्च 2020 को बैंक के कार्यकलाप और उक्त दिनांक को समाप्त वर्ष हेतु बैंक की लाभ और हानि की सही एवं निष्पक्ष स्थिति दर्शाने के लिए पर्याप्त एवं विवेकसम्मत हैं;

iii. उन्होंने बैंक की आस्तियों की सुरक्षा करने और धोखाधड़ी तथा अन्य अनियमितताओं को रोकने तथा उनका पता लगाने के लिए बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 और भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम, 1955 के प्रावधानों के अनुसार पर्याप्त लेखा रिकार्ड रखने हेतु समुचित एवं पर्याप्त सावधानी बरती है;

iv. उन्होंने वार्षिक लेखों को वर्तमान और भावी सतत अपेक्षाओं के अनुसार तैयार किया है;

v. बैंक द्वारा अनुपालन किए जाने के लिए आंतरिक वित्तीय नियंत्रण निर्धारित किए गए हैं तथा ऐसे आंतरिक वित्तीय नियंत्रण पर्याप्त हैं और प्रभावी रूप से कार्य कर रहे हैं; और

vi. सभी प्रयोज्य क़ानूनों के प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त प्रणाली तैयार की गई है तथा ऐसी प्रणाली पर्याप्त है और प्रभावी रूप से कार्य कर रही है।

VII. आभार

वर्ष के दौरान, श्री रवि मित्तल जो श्री रवि कुमार के स्थान पर 8 अगस्त 2019 से निदेशक के रूप में निर्वाचित हुए थे, के स्थान पर श्री देवाशीष पांडा भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम, 1955 की धारा 19 (ग) के तहत 24 जनवरी 2020 से शेयरधारकों के निदेशक के रूप में निर्वाचित हुए। श्री संजीव माहेश्वरी भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम, 1955 की धारा 19 (घ) के तहत 20 दिसंबर से निदेशक के रूप में निर्वाचित हुए तथा श्री चल्ला श्रीनिवासुलु सेट्टी 20 जनवरी 2020 से बोर्ड में प्रबंध निदेशक के रूप में नियुक्त किए गए।

श्रीमती अंशुला कान्त, प्रबंध निदेशक 31 अगस्त 2019 से बोर्ड से त्यागपत्र दिया तथा श्री पी के गुप्ता, प्रबंध निदेशक अधिवर्षिता आयु पर सेवानिवृत्त हुए। भारत सरकार द्वारा धारा 19 (घ) के अंतर्गत नियुक्त डॉ गिरीश आहुजा, निदेशक का कार्यकाल 5 फरवरी 2020 को पूरा हुआ। डॉ पुष्पेंद्र राय को भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम, 1955 की धारा 19 (घ) के तहत भारत सरकार द्वारा 6 फरवरी 2019 से दो वर्षों की अवधि के लिए निदेशक के रूप में पुनः नामित किया गया।

निदेशक बोर्ड ने प्रबंध निदेशक श्रीमती अंशुला कान्त तथा निदेशक श्री राजीव कुमार, श्री रवि मित्तल एवं डॉ गिरीश आहुजा द्वारा बोर्ड की चर्चाओं में दिए गए योगदान की सराहना की है। निदेशकों ने नए निदेशक श्री संजीव महेश्वरी, श्री देवाशीष पांडा एव प्रबंध निदेशक श्री चल्ला श्रीनिवासुलु सेट्टी का बोर्ड में स्वागत किया।

निदेशकों ने भारत सरकार, भारतीय रिजर्व बैंक, सेबी, आईआरडीए और अन्य सरकारी एवं विनियामक एजेंसियों से प्राप्त मार्गदर्शन और सहयोग के लिए भी अपनी कृतज्ञता प्रकट की है।

निदेशकों ने सभी महत्वपूर्ण ग्राहकों, शेयरधारकों, बैंक और वित्तीय संस्थाओं, शेयर बाज़ारों, रेटिंग एजेंसियों और अन्य हितधारकों को भी उनके संरक्षण एवं सहयोग के लिए धन्यवाद दिया और बैंक के कर्मचारियों के समर्पण भाव एवं प्रतिबद्धता की उन्होंने सराहना की है।

केंद्रीय निदेशक बोर्ड के
लिए और उनकी ओर से

अध्यक्ष

दिनांक : 5 जून 2020