अध्यक्ष का संदेश

प्रिय शेयरधारक,

मुझे आपके बैंक के वित्त वर्ष 2021 के प्रदर्शन की उल्लेखनीय उपलब्धियां आपके समक्ष प्रस्तुत करते हुए हार्दिक प्रसन्नता हो रही है। आपके बैंक की उपलब्धियों और पहलों का विवरण संलग्न वित्त वर्ष 2021 की वार्षिक रिपोर्ट में दिया गया है।

महामारी विद्यमान होने के बावजूद जमाराशियों में दो अंकीय वृद्धि एवं अग्रिमों के पिछले वर्ष की तुलना में बढ़ने के चलते वित्त वर्ष 2021 में आपके बैंक की व्यवसाय वृद्धि मजबूत रही।

- दिनेश कुमार खारा

16.47%
वित्त वर्ष 2021 में रिटेल वैयक्तिक ऋण में वृद्धि

आर्थिक परिदृश्य

पिछले वर्ष कोविड-19 महामारी के कारण बाधित आर्थिक गतिविधियों के चलते विश्व की अर्थव्यवस्था में वर्ष 2019 के 2.8% की तुलना में वर्ष 2020 में -3.3% संकुचन होने की उम्मीद है। वर्ष के दौरान चीन को छोड़कर किसी भी बड़े देश ने आशा अनुरूप वृद्धि दर्ज नहीं की। आर्थिक गतिविधियों में नरमी अभूतपूर्व रही, परंतु पूरे विश्व में सभी देशों की सरकारों द्वारा दी गई राजकोषीय एवं मौद्रिक सहायता के कारण स्थिति को और खराब होने से रोका जा सका। केंद्रीय बैंकों द्वारा सभी श्रेणी के उधारकर्ताओं को विभिन्न ऋण विस्तारण नीतियों के साथ-साथ नकदी-उपलब्धता में सहायता प्रदान की गई। परिवारों एवं संस्थाओं की सहायता के लिए कई सरकारी उपायों के साथ इसे बढ़ाया गया। सरकार द्वारा किए गए इन उपायों में खातों में सीधे पैसा जमा करना, वेतन सहायता, नकदी-उपलब्धता में सहायता एवं बेरोजगारी बीमा और आहार सहायता जैसे अन्य सुरक्षा उपाय शामिल हैं। इन सभी उपायों के कारण वर्ष की दूसरी छमाही में आर्थिक गतिविधियों की गति तेज हुई।

वर्ष 2020 की दूसरी छमाही में विश्व व्यापार में भी फिर से सुधार दिखने लगा, जिससे उपभोक्ता वस्तुओं की बढ़ी हुई मांग एवं आपूर्ति परिलक्षित होती है। तथापि सीमा पार सेवाओं के व्यापार की गति धीमी रही। कुल मिलाकर व्यापार की मात्रा में वर्ष 2019 के 0.9% की मामूली वृद्धि की तुलना में वर्ष 2020 में यह घटकर -8.5% के स्तर पर आ गई। इस बीच मई 2020 से तेल के दामों में लगातार वृद्धि हो रही है।

इस पृष्ठभूमि में, वित्त वर्ष 2021 में भारत की विकास दर घटकर 7.3% हो गई। फरवरी से देश में संक्रमण की दूसरी लहर के कारण फिर से स्थानीय स्तर पर लॉकडाउन लगाए गए, जिससे आने वाले समय में आर्थिक गतिविधियां बाधित हो सकती हैं। ज्यादा से ज्यादा आबादी का टीकाकरण ही महामारी की इस दूसरी लहर से बचने का एकमात्र रास्ता है। अब सरकार द्वारा 18 वर्ष से अधिक आयु के सभी लोगों को टीका लगवाने की अनुमति दिए जाने के साथ इस महामारी से लड़ने में सहायता मिलेगी। कुल मिलकर कोविड-19 की दूसरी लहर के बावजूद वित्त वर्ष 2022 में भारतीय अर्थव्यवस्था फिर से पटरी पर लौटने की ओर अग्रसर है।

आपके बैंक का प्रदर्शन

महामारी विद्यमान होने के बावजूद जमाराशियों में दो अंकीय वृद्धि एवं अग्रिमों के पिछले वर्ष की तुलना में बढ़ने के चलते वित्त वर्ष 2021 में आपके बैंक की व्यवसाय वृद्धि मजबूत रही।

जमाराशियों में वृद्धि

वित्त वर्ष 2021 में, आपके बैंक की जमाराशियों में दो अंकीय वृद्धि हुई और यह सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की वृद्धि दर से अधिक रही। वित्त वर्ष 2021 में आपके बैंक की कुल जमाराशियां 13.56% (सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की वृद्धि : 11.40%) बढ़कर ₹ 36,81,277 करोड़ पर पहुंच गईं, जो पिछले वर्ष ₹32,41,621 करोड़ थीं। जमाराशियों में अत्यधिक वृद्धि से आपके बैंक के बाजार हिस्से में 45 आधार अंकों की बढ़ोतरी हुई, और यह 23.29% रहा। तथापि विदेश स्थित कार्यालयों की जमाराशियों में -5.04% वृद्धि हुई, जिससे ये ₹1,11,112 करोड़ रहे, जबकि देशी जमाराशियों में 14.26% की वृद्धि हुई और ये ₹35,70,165 करोड़ रहे। मीयादी जमाराशियों में 12.23% की वृद्धि के मुक़ाबले कासा जमाराशियों में 16.73% की वृद्धि हुई। कासा जमाराशियों के अंतर्गत चालू खाता जमाराशियों में 27.36% वृद्धि हुई, जबकि बचत बैंक जमाराशियों में 14.79% की वृद्धि हुई। इसके परिणामस्वरूप वित्त वर्ष 2021 में कासा अनुपात में 97 आधार अंकों से वृद्धि हुई और यह बढ़कर 46.13% पर पहुँच गया।

ऋण संवृद्धि

वित्त वर्ष 2021 में सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के ऋण कारोबार में अधोमुखी वृद्धि जारी रही और इनमें पिछले 59 वर्षों में 5.6% की सबसे कम वृद्धि हुई। तथापि चालू वर्ष में आपके बैंक की देशी अग्रिमों की वृद्धि में उछाल देखने को मिला और इनमें वित्त वर्ष 2020 की 3.75% की वृद्धि के मुक़ाबले चालू वर्ष में 5.67% की वृद्धि हुई, जिससे ये बढ़कर ₹21,82,516 करोड़ रहे। विदेश स्थित कार्यालयों के अग्रिमों की वृद्धि दर में 0.14% गिरावट आई, जिससे ये ₹3,56,877 करोड़ रही। अतः आपके बैंक के कुल अग्रिम पिछले वर्ष के ₹24,22,845 करोड़ के स्तर से 4.81% बढ़कर वित्त वर्ष 2021 में ₹25,39,393 करोड़ रही।

आवास ऋण, एक्सप्रेस ऋण एवं स्वर्ण ऋण के कारण रिटेल वैयक्तिक ऋणों में वृद्धि के चलते देशी ऋणों में मजबूत वृद्धि हुई। वित्त वर्ष 2021 में रिटेल वैयक्तिक ऋण खंड में 16.47% की वृद्धि हुई और ये ऋण ₹8,70,711 करोड़ रहे, जो मजबूत डिजिटल चैनलों से संचालित इस खंड के लिए बैंक की कार्यनीति के अनुरूप है। रिटेल के अंतर्गत आवास ऋणों, एक्सप्रेस ऋणों एवं स्वर्ण ऋणों में क्रमश: 10.51%, 36.49% और 465.08% की वृद्धि हुई। इससे ये क्रमश: ₹5,03,779 करोड़, ₹1,92,780 करोड़ एवं ₹20,987 करोड़ रहे। कुल वैयक्तिक ऋणों में इन तीनों खंडों का हिस्सा लगभग 82.41% है। इस जबर्दस्त वृद्धि के चलते आपके बैंक की बाजार हिस्सेदारी आवास ऋणों में 34.53% तथा वाहन ऋणों में 31.74% रही। एक्सप्रेस ऋण में वृद्धि मुख्य रूप से हमारे डिजिटल योनो एवं इंटरनेट बैंकिंग प्लैटफार्म के कारण रही।

तथापि कॉरपोरेट खंड के ऋणों में वृद्धि धीमी रही और वित्त वर्ष 2021 में -3.02% गिरावट के साथ ये ₹8,18,705 करोड़ रहे, जो बैंकिंग उद्योग की वृद्धि दर के अनुरूप है। यदि हम वाणिज्यिक पत्र (सीपी) एवं कॉरपोरेट बॉन्ड (सीबी) को कॉरपोरेट ऋण में जोड़ देते हैं, तो यह वित्त वर्ष 2021 में 2.64% बढ़ा, जबकि ऋणों में आशा विपरीत वृद्धि रही। इससे पता चलता है कि कॉरपोरेटों ने न्यूनतम ब्याज दर परिवेश के कारण सीपी बाजार से पैसा जुटाया है। ऋणों का प्रमुख हिस्सा बुनियादी सुविधाएं (बिजली, सड़क एवं बंदरगाहों) एवं सेवाओं में चला गया। कृषि तथा लघु एवं मध्यम उद्यम ऋणों में क्रमश: 3.92% एवं 4.24% की वृद्धि हुई, जिससे ये क्रमश: ₹2,14,151 करोड़ एवं ₹2,78,949 करोड़ रहे। कॉरपोरेट ऋण बही में ऋण घटने के साथ देशी ऋण बही में रिटेल वैयक्तिक ऋण खंड का हिस्सा पिछले वर्ष के 36.19% प्रतिशत से बढ़कर 39.89% हो गया।

निवेश

एसएलआर निवेशों में वृद्धि के साथ, आपके बैंक का निवेश पोर्टफोलियो वित्त वर्ष 2020 के ₹10,58,048 करोड़ से बढ़कर वित्त वर्ष 2021 में ₹ 13,61,885 करोड़ हो गया (देशीय पोर्टफोलियो ₹13,14,424 करोड़ और विदेशी पोर्टफोलियो ₹ 47,461 करोड़ था)। 31 मार्च 2021 को आपके बैंक का एलसीआर 153.2% रहा। बाजार में पर्याप्त नकदी-उपलब्धता के साथ 31 मार्च 2021 को निवेशों पर आपके बैंक की आय में 6.32% कमी आई।

ग्राहक सुविधा

आपके बैंक की विभिन्न गतिविधियां उत्पादों एवं सेवाओं की निर्बाध उपलब्धता सुनिश्चित कर ग्राहकों को बेहतर अनुभव प्रदान करने पर केंद्रित रही हैं। इसके लिए आपके बैंक ने शाखाओं और अन्य डिजिटल माध्यमों के जरिए सबसे ज्यादा टच प्वाइंट्स बनाए हैं। बैंक के 71,968 सक्रिय बीसी, लगभग 22,219 शाखाएं और 62,717 एटीएम हैं, जिनमें 13,237 स्वचालित धन-जमा (ऑटोमेटिड डिपोजिट) व धन-निकासी मशीनें (एडीडब्ल्यूएम) शामिल हैं। औसतन प्रति दिन 1.12 करोड़ से अधिक लेनदेन आपके बैंक के एटीएम नेटवर्क के माध्यम से हो रहे हैं।

सही मायने में अंतरराष्ट्रीय बैंक बनने के अपने प्रयास में, विभिन्न भौगोलिक स्थानों पर रहने वाले भारतीय प्रवासियों एवं वैश्विक भारतीय कॉरपोरेटों की सहायता करने हेतु भारत आधारित व्यवसाय के साथ विदेशों के स्थानीय बाज़ारों में अपनी उपस्थिति बढ़ाने पर आपके बैंक का ध्यान रहा है। सभी समय-क्षेत्रों में स्थित 229 कार्यालयों के साथ 31 देशों में अपनी उपस्थिति के साथ आपके बैंक ने विश्व स्तर पर अपने-अपने कार्यालयों का विस्तार किया और वह अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग के क्षेत्र में सभी भारतीय सरकारी बैंकों में अग्रणी है। वित्त वर्ष 2021 के दौरान बैंक ने लगभग इष्टतम निष्पादन वाले विदेश स्थित कार्यालयों को युक्तिसंगत बनाने एवं

कम लागत की स्थिति हासिल करने के लिए अपने विदेशी कारोबार को (विदेश स्थित चार कार्यालयों को बंद किया) मजबूत करना जारी रखा। समेकन पर अपने ध्यान एवं कोविड-19 महामारी से उत्पन्न वैश्विक परिदृश्य के चलते बैंक ने इस अवधि में नई शाखाओं/कार्यालयों को नहीं खोला।

इस कठिन समय में भी ग्राहकों के अनुभव को बेहतर बनाने हेतु उनसे फीडबैक प्राप्त करने के लिए आपके बैंक द्वारा वर्चुअल ग्राहक बैठकों का आयोजन किया गया है। अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करने के बारे में शाखाओं को अवगत कराने के लिए हमने कार्यक्रमों का आयोजन भी किया है। डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं को शुरू किए जाने के साथ ग्राहक खाता विवरण, नकदी आहरण सुविधा, जीवन प्रमाणपत्र की प्रस्तुति (पेंशनरों के लिए भी) आदि दस डोरस्टेप सेवाएँ प्राप्त कर सकते हैं। बेहतर ग्राहक अनुभव के लिए आपके बैंक ने 2400 से भी अधिक शाखाओं में फ्लोर मेनेजर की सुविधा शुरू की है।

प्रौद्योगिकी एवं नवाचार

दबावग्रस्त खाते के मामले में त्वरित वसूली हेतु की गई कानूनी कार्यवाही की बेहतर निगरानी के लिए लिटमस (लिटिगेशन मैनेजमेंट सिस्टम) सहित आपके बैंक द्वारा कई नई सूचना प्रौद्योगिकी पहल शुरू की गई। विपणन बढ़ाने एवं उपलब्ध आस्तियों के मूल्य की बेहतर वसूली करने के उद्देश्य से बैंक ने संभावित खरीददारों को संपत्तियाँ दिखाने के लिए प्रापर्टी पोर्टल भी शुरू किया है। इससे इस प्रक्रिया में पारदर्शिता एवं दक्षता और बढ़ेगी। आने वाले समय में बैंक द्वारा अपने तनावग्रस्त आस्ति समाधान समूह (एसएआरजी) विभाग की समस्त प्रक्रियाओं के स्वचालन के साथ उसका पूर्ण डिजिटलीकरण किया जाने वाला है। इसके अंतर्गत एक ही स्थान पर एसएआरजी की सभी गतिविधियों से युक्त, मेनु द्वारा संचालित डैशबोर्ड समाधान के जरिए खातों के प्री-माइग्रेशन से लेकर उसके समाधान तक सभी प्रक्रियाओं को डिजिटल किया जाएगा, जिससे सही समय पर अपेक्षित परिणाम, बेहतर उत्पादकता, मानव-शक्ति का किफ़ायती उपयोग एवं इष्टतम परिणाम मिलेंगे।

दक्षता बढ़ाने, जोखिम कम करने तथा व्यवसाय बढ़ाने के लिए आपका बैंक कृत्रिम मेधा/एमएल के उपयोग से अपनी विश्लेषणात्मक (एनलिटिक्स) क्षमताओं का तेजी से उपयोग कर रहा है और उन्हें बढ़ा रहा है। अत्यधिक जोखिम वाली शाखाओं की पहचान करने के लिए धोखाधड़ी-प्रवण शाखा मॉडल विकसित किया गया है। संदिग्ध चार्जबैक शिकायतों की पहचान करने के लिए एटीएम संदिग्ध चार्जबैक मॉडल विकसित किया गया है। उधारकर्ताओं द्वारा चुकौती में चूक के मामलों का प्रारंभ में ही पता लगाने के लिए ईडब्ल्यूएस मॉडल तैयार किए गए हैं। पुनः सत्यापन करने एवं धोखाधड़ियों को रोकने के लिए आउटलियर वाउचरों की पहचान करने हेतु इंटेलिजेंट सैंपलिंग ऑफ वाउचर्स (आईएसएमओवीवीआर) मॉडल भी उपलब्ध है। बैंक के लघु एवं मध्यम उद्यम के नए ग्राहकों (एनटीबी) के लिए कृत्रिम मेधा पर आधारित एक नया मॉडल विकसित किया गया है। फुटफाल मॉडल एवं एटीएम विन-बैक मॉडल के जरिए क्रमशः स्टाफ का एवं एटीएम नेटवर्क का इष्टतम उपयोग किया जा रहा है।

हम पहले ही अनुभव कर चुके हैं कि आवास ऋणों के मामले में संपूर्ण डिजिटलीकृत प्लैटफार्म आरएलएमएस के तहत ऋणों की संस्वीकृति पहले से कम समय में होने लगी है और व्यवसाय में भी वृद्धि हुई है। आरएलएमएस के तहत अखिल भारतीय स्तर पर पेंशन ऋण, वैयक्तिक स्वर्ण ऋण, एक्सप्रेस ऋण एवं स्मार्ट आवास टॉप अप ऋण उत्पाद शुरू किए गए। वित्त वर्ष 2021 के दौरान आरएलएमएस में आवास ऋण सुविधा सीयूजी का विकास एवं शुरुआत की गई। इन चैनलों से प्राप्त आवेदनों की प्रोसेसिंग करने के लिए आरएलएमएस का समेकन योनो एवं सीआरएम के साथ भी किया जा रहा है। वित्त वर्ष 2022 के दौरान प्रस्तावित शेष उत्पादों को शुरू करने के साथ हमें आशा है कि क्षमता एवं प्रयोक्ता अनुभव बढ़ेगा, पहले से और कम समय में ऋण-संस्वीकृति हो पाएगी और इस तरह बैंक का व्यवसाय भी बढ़ेगा।

इसके अलावा, कॉरपोरेट ऋणों के लिए परिचालन पदाधिकारियों एवं संस्वीकृतिकर्ता समितियों को मूल्य निर्धारण का एक नया उपकरण डिजिटल इंटरफेस ऑन प्राइसिंग एंड नालेज (डीआईपीएके) भी उपलब्ध कराया गया है, जिससे हमारे कॉरपोरेट ऋणों के लिए डाटा द्वारा संचालित मूल्य निर्धारण की सुविधा मिलेगी। इसे वाणिज्यिक ग्राहक समूह (सीसीजी) की सभी शाखाओं में शुरू किया गया है।

उच्चतर लाभ मार्जिन के साथ संविभाग संवृद्धि हेतु बहुविध प्लैटफार्मों पर उत्पाद उपलब्ध कराते समय आपके बैंक ने आसानी के साथ बैंकिंग करने में ग्राहक की सुविधा को ध्यान में रखा है और पीएपीएल (पूर्व अनुमोदित वैयक्तिक ऋण), पीएएक्ससी (पूर्व अनुमोदित एक्सप्रेस ऋण), पीएपीएनएल (पूर्व अनुमोदित पेंशन ऋण), एक्सप्रेस ऋण के लिए इंस्टा टॉप-अप एवं पेंशन ऋण के लिए इंस्टा टॉप-अप-जैसे उत्पादों को योनो के जरिए उपलब्ध कराया है। हमारे कॉरपोरेट ग्राहकों के लिए यूनिफ़ाइड कॉरपोरेट बैंकिंग सेटअप-योनो बिजिनेस शुरू किया गया, जो एक ही साइन-ऑन से ग्राहकों को पाँच एप्लिकेशन यथा सीआईएनबी, सीएमपी, एससीएफयू, ई-व्यापार एवं ई-फोरेक्स के उपयोग की सुविधा देता है। अन्य संपूर्ण डिजिटल उत्पादों में (क) सरल ग्राहकों के लिए डेबिट कार्ड द्वारा अधिप्रमाणित ऑनबोर्डिंग तथा (ख) सरल ग्राहकों के लिए डिजिटल ऋण उत्पाद-पूर्व अनुमोदित मर्चेंट ऋण शामिल हैं। एकल स्वामित्व, भागीदारी एवं हिंदू अविभाज्य परिवार संस्था जैसे गैर-व्यक्ति खातों के लिए ऑनलाइन खाता खोलने की सुविधा भी शुरू की गई।

ग्राहकों की जरूरतों की पूर्ति करने हेतु आपके बैंक ने एफएक्स ऑल एवं ई-फोरेक्स ट्रेडिंग प्लैटफार्म भी उपलब्ध कराया है। आपका बैंक अपने योनो बिजिनेस प्लैटफार्म के जरिए संपूर्ण डिजिटल ट्रेड फाइनेंस समाधान उपलब्ध कराने पर भी कार्य कर रहा है। फोरेक्स व्यवसाय से आय बढ़ाने के लिए डिजिटलीकरण की प्रक्रिया में दस्तावेज़ अपलोड करने की सुविधा सहित फोरेक्स रेट बुकिंग सुविधा भी शुरू की गई है। पूर्व निर्धारित सीमा से अधिक दर के बारे में डीलर के साथ बातचीत करने का विकल्प भी ग्राहक को होगा। कतिपय प्रकार की फोरेक्स बुकिंग के लिए मूल/हार्ड प्रतियों की प्रस्तुति से छूट दी जाएगी। मोबाइल पर ई-फोरेक्स सुविधा देने की योजना बनाई जा रही है।

इसके अलावा, आपके बैंक ने परिचालन स्टाफ को भारत के किसी भी स्थान से कार्य करने (वर्क फ्राम एनीवेयर) की सुविधा देने और 'बिजिनेस एस यूजुवल' सुनिश्चित करने के लिए तत्परतापूर्वक वर्चुअल प्राइवेट नेटवर्क (वीपीएन) स्थापित किया है। लॉकडाउन के बावजूद वार्षिक लेखाबंदी कार्य को बिना किसी अड़चन के किया गया। कहीं से भी कार्य इस समय भारतीय स्टेट बैंक में नया मंत्र है। कहीं से भी कार्य सुविधाओं के जरिए देशी एवं विदेशी कार्यालय/शाखाओं की कई प्रशासनिक एवं परिचालन गतिविधियां दूर से ही की जा रही हैं। "किसी भी स्थान से कार्य करने" (वर्क फ्राम एनीवेयर) की प्रायोगिक परियोजना देयता केंद्रीकृत संसाधन केंद्र (लॉयबिलिटी सेंट्रलाइज्ड प्रोसेसिंग सेंटर्स), मुंबई में लागू की गई है, जहां मेकर/चेकर दूसरी संवीक्षा एवं डेबिट एक्टिवेशन के लिए खाता खोलने के फार्म (एओएफएस) का प्रोसेसिंग कर रहे हैं। आने वाले समय में "किसी भी स्थान से कार्य करने" (वर्क फ्रम एनीवेर) की परियोजना का पूरा लाभ उठाया जाएगा और यह सुविधा अन्य देयता केंद्रीकृत संसाधन केंद्रों (लॉयबिलिटी सेंट्रलाइज्ड प्रोसेसिंग सेंटर्स) को दी जाएगी।

आपके बैंक ने यूरोपियन बैंकिंग अथारिटी (ईबीए) के अनुदेशों का पालन करते हुए यूके में ओपेन बैंकिंग (ओबी) भी शुरू किया है। प्रौद्योगिकीय समाधान को मेघदूत इन्फ्रास्ट्रक्चर पर होस्ट किया गया और महत्वपूर्ण विनियामक जरूरतों के लिए इसे हमारी यूरोप की शाखाओं एवं बहरीन के लिए लाइव किया गया। यह जानकार आपको खुशी होगी कि आवश्यकता पड़ने पर अन्य भौगोलिक स्थानों के अन्य विदेश स्थित कार्यालयों के लिए ओपेन बैंकिंग को शुरू करने की क्षमता अब आपके बैंक के पास है।

लाभप्रदता

वित्त वर्ष 2021 संपूर्ण विश्व के लिए अभूतपूर्व चुनौतीवाला वर्ष रहा और आपका बैंक इसका अपवाद नहीं है। तथापि ग्राहकों की सहायता, प्रबंधन की दूरदृष्टि तथा समय पर लिए गए निर्णय एवं टीम द्वारा उसे कार्यान्वित किए जाने के कारण आपके बैंक को पिछले वर्ष के ₹14,488 करोड़ के निवल लाभ की तुलना में ₹20,410 करोड़ का निवल लाभ हुआ। आस्ति गुणवत्ता, प्रावधान कवरेज, निवल ब्याज आय एवं अग्रिमों पर प्रतिलाभ के मामले में आपके बैंक ने बड़ी उपलब्धि हासिल की है। वित्त वर्ष 2021 की समाप्ति पर ऋण लागत में 75

आधार अंकों के साथ वर्षानुवर्ष 1.12% की कमी आना पिछले वर्षों की तुलना में एक बड़ी उपलब्धि रही है।

बैंक की निवल ब्याज आय ₹1,10,710 करोड़ रही और इसमें पिछले वर्ष की तुलना में 12.87% की अच्छी वृद्धि दर्ज की गई। यह वृद्धि रिटेल एवं कॉरपोरेट ऋणों पर विशेष रूप से ध्यान केंद्रित करने, स्लिपेज को नियंत्रित करने के कारण हुई। इसके परिणामस्वरूप ब्याज आय में वृद्धि होने के साथ-साथ कासा उन्मुख जमाराशियों में 16.73% (वर्षानुवर्ष देशी) वृद्धि के चलते ब्याज व्ययों को नियंत्रित किया जा सका। बैंक को पिछले वर्ष के ₹68,133 करोड़ की तुलना में ₹71,554 करोड़ का परिचालन लाभ हुआ। बैंक को ₹ 22,405 करोड़ का सकल लाभ हुआ।

आस्तियों पर प्रतिलाभ वित्त वर्ष 2021 के 0.38% की तुलना में 10 आधार अंकों की वर्षानुवर्ष वृद्धि से वित्त वर्ष 2021 यह में 0.48% बढ़ा। लागत व्यय अनुपात में मामूली वृद्धि हुई, जिससे वित्त वर्ष 2020 के 52.46% की तुलना में यह वित्त वर्ष 2021 में बढ़कर 53.60% रहा। इसके अलावा, बट्टे खाते में डाले गए ऋणों की वसूली में पिछले वर्ष की तुलना में 11.32% की वृद्धि दर्ज की गई है।

आस्ति गुणवत्ता

बैंक पिछले दो वित्तीय वर्षों में तनावग्रस्त आस्तियों में भारी वृद्धि से निपट रहा था। तनावग्रस्त आस्तियों के प्रबंधन के लिए वित्त वर्ष 2019 में किए गए सभी प्रयासों को वित्त वर्ष 2020 में भी जारी रखा गया।

तथापि महामारी के फैलने एवं उसके बाद वित्त वर्ष 2021 में लगाए गए लॉकडाउन से तनावग्रस्त आस्ति वसूली की गति बदल गई। कोविड-19 संक्रमण के कारण बैंक को एनसीएलटी में सामान्य कार्यवाही में रुकावट का सामना करना पड़ा। इसके अलावा, भारतीय रिज़र्व बैंक ने ऋण संविभाग के कुछ खंड के लिए स्थगन शर्त लगाने का आदेश दिया है।

इन सभी के बावजूद, बैंक मार्च 2021 तक सकल अलाभकारी आस्तियों में ₹22,703 करोड़ की कमी ला पाया। कॉरपोरेट खंड में अलाभकारी आस्तियों में भारी कमी हुई, जिससे ये ₹18,530 करोड़ रहीं, जबकि अन्य खंड स्थिर रहे।

बैंक का सकल अलाभकारी आस्ति अनुपात तदनुसार पिछले वर्ष के 6.15% से घटकर 4.98% रहा। बैंक के प्रावधान कवरेज अनुपात में 87.75% का सुधार हुआ।

पूंजी संरचना

वित्त वर्ष के दौरान बैंक के पूँजी पर्याप्तता अनुपात में सुधार हुआ। यह सुधार बेहतर योजना बनाने, आंतरिक संसाधन सृजित करने एवं ऋण जोखिम भारित आस्ति अग्रिम अनुपात में दर्शाई गई 202 आधार अंकों की कमी के अनुरूप बैंकिंग बहियों में जोखिम को नियंत्रित करने के कारण हुआ।

बैंक की पूंजी पर्याप्तता स्थिति में सुधार हुआ और यह पिछले वर्ष मार्च के 13.06% से बढ़कर मार्च 2021 में 13.74% पर आ गई। सीईटी I पूँजी और एटी 1 पूँजी अनुपात संयुक्त रूप से 44 आधार अंक बढ़कर 11.44% पर पहुँच गया। बैंक ने टियर II के आधार को पिछले वर्ष के 2.06% से बढ़ाकर मार्च 2021 में 2.30% किया।

रणनीतिक पहल

वित्त वर्ष 2021 के दौरान, आपके बैंक द्वारा निर्धारित दीर्घावधि उद्देश्यों की पूर्ति हेतु कुछ रणनीतिक पहल भी की गईं। कुछ महत्वपूर्ण पहल निम्नानुसार हैं:

- आत्मनिर्भर भारत अभियान को सफल बनाने के लिए आपके बैंक ने तीन नए उत्पाद यथा कृषि आधारिक संरचना निधि (एआईएफ), पशुपालन आधारिक संरचना विकास निधि (एएचआईडीएफ) तथा कृषि क्षेत्र के निवेश ऋण संविभाग को बढ़ाने हेतु प्रधानमंत्री सूक्ष्म खाद्य प्रसंस्करण उद्यम औपचारिकीकरण शुरू किया। कोविड-19 महामारी के दौरान मोहल्ले के विक्रेताओं (स्ट्रीट वेंडर) की आजीविका का समर्थन करने के लिए आपके बैंक ने "प्रधानमंत्री स्वनिधि ऋण" भी 02.07.2020 से शुरू किए है। कोविड-19 महामारी से प्रभावित इकाइयों को उदार शर्तों पर ऋण देने के लिए आपत्कालीन गारंटित ऋण (जीईसीएल) 1.0 एवं 2.0 शुरू किया।
- बैंक के संविभाग पर कोविड-19 के प्रतिकूल प्रभाव को मिटाने के लिए बैंक ने वित्त वर्ष 2021 की पहली तिमाही में वित्तीय सहायता अपेक्षित कॉरपोरेटों की पहचान की, जिससे त्वरित सुधारात्मक उपाय करने में सुविधा हुई। संभावित तनावग्रस्त संविभागों की सक्रिय पहचान करने के लिए विभिन्न विश्लेषण किए गए और समय पर आवश्यक सुधारात्मक उपाय भी किए गए। इसी तरह गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी, निर्माण, वस्त्र, बंदरगाह, नौवहन, होटल आदि जैसे विभिन्न उद्योगों पर कोविड-19 के प्रभाव पर लगातार निगरानी रखी गई और नई घटनाओं के विश्लेषण की जानकारी उद्योग समूहों के साथ साझा की गई, ताकि वे अच्छे ऋण निर्णय ले सके।
- ग्राहक सेवा एक ऐसा महत्वपूर्ण क्षेत्र है, जिस पर आपका बैंक ध्यान देता है। ग्राहक शिकायतों के समाधान की गुणवत्ता में सुधार करने के लिए हमारे द्वारा सभी मंडलों में शिकायत समाधान केंद्रों (सीसीआरसी) की स्थापना की गई है।
- पूरे वर्ष के दौरान आपका बैंक वैकल्पिक निवेश के क्षेत्रों में सक्रिय रहा है और उभरते अवसरों पर नजर रखता आ रहा है। महामारी के बीच आपके बैंक ने गैर-मुख्य आस्तियों से अपने हित का विनिवेश किया और निवेश के कई नए अवसरों का निर्धारण किया। वर्ष के दौरान आपके बैंक ने निजी ईक्विटी/ वैकल्पिक निवेश निधियों में लगभग ₹600 करोड़ के निवेश संस्वीकृत किए।
- 'ओरिजिनेट टु डिस्ट्रीब्यूट' मॉडल को अपनाकर ईक्विटी पर आय को प्राथमिकता देते हुए परियोजनाओं के वित्तपोषण हेतु कैस्टामइज्ड संरचना समाधान उपलब्ध करने के लिए पीएफ एवं एस एसबीयू में संरचना दल का गठन किया गया है। हमारे ग्राहकों को संरचना समाधान उपलब्ध करने हेतु विभिन्न क्षेत्रों एवं उद्योगों के अनुभवी अधिकारियों की नियुक्ति की गई है।
- शाखाओं को और भी अधिक लक्ष्योन्मुख एवं प्रतिस्पर्धी बनाने के लिए आरंभिक अनुशिक्षण कार्यक्रम पर आधारित 'एक्शन रिसर्च मॉडल' शुरू किया गया है। यह एक गतिशील दृष्टिकोण है, जिसके अंतर्गत समस्या की पहचान, योजना, कार्रवाई एवं प्रभाव का निर्धारण एक दूसरे से जुड़े होते हैं। "समुन्नति" के अंतर्गत क्षेत्रीय ज्ञानार्जन एवं विकास संस्थानों के संकाय सदस्यों ने अखिल भारतीय स्तर पर एक शाखा को गोद लिया तथा उनमें कार्य पूरा होने के बाद व्यवहार्य विकास मॉडल एवं केस स्टडीज़ के संदर्भ में मार्गदर्शन प्रदान किया।
- शिक्षा ऋण आवेदनों की बेहतर ट्रैकिंग एवं ऋणों की त्वरित संस्वीकृति सुनिश्चित करने के लिए आपके बैंक के लोन ओरिजिनेटिंग सिस्टम (एलओएस) को भारत सरकार के विद्या लक्ष्मी पोर्टल के साथ जोड़ा गया।
- ₹50 करोड़ एवं उससे अधिक बड़ी राशि की धोखाधड़ियों के मामले में स्टाफ के उत्तरदायित्व की जांच की प्रगति की निगरानी के लिए प्रबंध निदेशक (वाणिज्यिक ग्राहक समूह एवं सूचना प्रौद्योगिकी) की अध्यक्षता में "एबीबीएफएफ समीक्षा समिति" गठित की गई। यह समिति एबीबीएफएफ को भेजे जाने वाले सभी मामलों की प्रगति की समीक्षा द्वि मासिक अंतरालों पर करेगी।

अनुषंगियाँ

अपनी अनुषंगियों के माध्यम से भारतीय स्टेट बैंक अपने ग्राहकों को विभिन्न प्रकार की वित्तीय सेवाएँ प्रदान करता है। अनुषंगियों में वृद्धि की दर वर्ष-दर-वर्ष बेहतर होती जा रही है।

एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड ने अकेले वित्त वर्ष 2021 के लिए ₹273.25 करोड़ का कर पश्चात लाभ दर्ज किया, जबकि वित्त वर्ष 2020 में यह ₹215.43 करोड़ था। इसे अपनी सहायक कंपनियों सहित वित्त वर्ष 2021 में ₹527.10 करोड़ का लाभ हुआ, जबकि वित्त वर्ष 2020 में यह ₹334.49 करोड़ था। एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की पूर्ण स्वामित्व की सहायक कंपनी एसबीआईकैप सिक्यूरिटीज लिमिटेड को वित्त वर्ष 2021 के दौरान ₹207.12 करोड़ का निवल लाभ हुआ, जबकि वित्त वर्ष 2020 में ₹84.94 करोड़ था।

एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड ने जारी की गई पॉलिसियों की संख्या के मामले में निजी क्षेत्र की कंपनियों के बीच अपना अग्रणी स्थान बरकरार रखा है, जो जीवन बीमाकर्ताओं के बीच विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में इसकी लोकप्रियता और बाजार में इसकी जबर्दस्त स्वीकृति को दर्शाता है। वर्ष के दौरान 16.5 लाख से भी अधिक व्यक्तिगत नई पॉलिसियाँ जारी की गईं। कंपनी ने वित्त वर्ष 2021 में ₹1,456 करोड़ का कर पश्चात लाभ दर्ज किया, जबकि वित्त वर्ष 2020 में यह ₹1,422 करोड़ था।

एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेस लिमिटेड को वित्त वर्ष 2021 में ₹985 करोड़ का कर पश्चात लाभ हुआ, जबकि वित्त वर्ष 2020 में यह ₹1,245 करोड़ था। भावी ऋण जोखिमों से स्वयं की रक्षा करने के लिए कंपनी ने उच्चतर राशि का प्रावधान किया और 31 मार्च 2021 तक सकल प्रबंधन के लिए ₹297 करोड़ का अतिरिक्त प्रावधान किया। यह ₹1,358 करोड़ के मूल प्रावधान के अतिरिक्त था।

एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआईएफएमपीएल) एसबीआई म्यूचुअल फंड की एसेट मैनेजमेंट कंपनी है और यह वित्त वर्ष 2021 में 18.8% के उद्योग औसत के मुक़ाबले 35% से अधिक की वृद्धि दर के साथ सबसे तेजी से बढ़ते एएमसी में से एक है। पिछले तीन वर्षों में एसबीआईएफएमपीएल ने लगभग 11.7% के उद्योग औसत के मुक़ाबले 32.3% का सीएजीआर हासिल किया है। वित्त वर्ष 2021 के दौरान इसे ₹860.40 करोड़ का कर पश्चात लाभ हुआ, जबकि वित्त वर्ष 2020 में यह ₹603.45 करोड़ था।

एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एसबीआईजीसी) ने वित्त वर्ष 2021 में ₹8,312 करोड़ का सकल लिखित प्रीमियम दर्ज किया, जबकि वित्त वर्ष 2020 में इसने ₹6,840 करोड़ का सकल लिखित प्रीमियम दर्ज किया था। कंपनी ने वित्त वर्ष 2021 में 4.16% बाजार हिस्से के साथ 22% वृद्धि दर्ज की। निजी बीमाकर्ताओं में कंपनी 7वें स्थान तथा पूरे उद्योग में 12वें स्थान पर रही। कंपनी ने वित्त वर्ष 2021 में 32% की वर्ष-दर-वर्ष की वृद्धि के साथ ₹544 करोड़ का निवल लाभ अर्जित किया।

एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स प्राइवेट लिमिटेड राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय व्यापार के लिए अग्रणी फैक्टरिंग सेवा प्रदाता कंपनी है, जिसका वित्त वर्ष 2021 में टर्नओवर ₹4,352 करोड़ रहा, जबकि वित्त वर्ष 2020 में टर्नओवर ₹4,394 करोड़ था।

एसबीआई पेंशन फंड्स प्राइवेट लि., जो पेंशन कार्पस का प्रबंधन करने के लिए पेंशन फंड मैनेजर्स (पीएफएम) में से एक है, ने सरकारी और निजी दोनों क्षेत्रों के असेट अंडर मैनेजमेंट (एयूएम) के मामले में अपना अग्रणी स्थान बरकरार रखा है। कंपनी का कुल असेट अंडर मैनेजमेंट (एयूएम) कारोबार 31 मार्च 2021 को ₹2,22,615 करोड़ (वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि 39%) रहा, जबकि यह 31 मार्च 2020 को ₹ 1,60,491 करोड़ का था।

सम्मान एवं पुरस्कार

आपके बैंक द्वारा बैंकिंग के विभिन्न क्षेत्रों में किए गए प्रयासों को मान्यता दी गई और वर्ष के दौरान बैंक को कई पुरस्कार मिले। यथा लगातार चौथी बार वर्ष 2020 में एशियन बैंकर पत्रिका, सिंगापुर द्वारा आपके बैंक को "भारत में सर्वश्रेष्ठ लेनदेनकर्ता बैंक" के रूप में सम्मानित किया गया। लगातार दूसरी बार वर्ष 2020 में एशियन बैंकर पत्रिका, सिंगापुर द्वारा आपके बैंक को "भारत में सर्वश्रेष्ठ भुगतानकर्ता बैंक" का सम्मान दिया गया। इसके अलावा, अपनी कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व पहलों के लिए इस वर्ष एसबीआई फाउंडेशन को पुरस्कार मिले, जिनमें कृषि एवं ग्रामीण विकास के लिए ग्रांट थोरैंटन एसएबीईआरए 2020 पुरस्कार, स्वास्थ्य सुरक्षा के लिए महाराष्ट्र के माननीय राज्यपाल द्वारा कोरोना योद्धा पुरस्कार एवं ग्रामीणों के सशक्तिकरण के लिए आईसीसी सोशल इम्पैक्ट एवार्ड्स 2021 शामिल हैं। अन्य भारतीय बैंकों एवं विदेशी बैंकों के साथ मिलकर तथा द्विपक्षीय करारों के जरिए समूहन सौदों से बाह्य वाणिज्यिक उधार के माध्यम से आपके बैंक ने विदेशी मुद्रा ऋण की व्यवस्था कर भारतीय कॉरपोरेटों को उनकी विकास कार्यनीति में सहायता की है। अपने अनुकरणीय प्रयासों के लिए आपके बैंक को एशियन पसिफिक लोन मार्केट एसोशिएशन (एपीएलएमए) द्वारा "सिंडिकेटेड लोन हाउस ऑफ द ईयर" पुरस्कार के लिए चुना गया। ग्लोबल फाइनेंस पत्रिका द्वारा आपके बैंक को लगातार नौवीं बार "दि बेस्ट ट्रेड फाइनेंस प्रोवाइडर -2020" पुरस्कार प्रदान किया गया। बैंक की तिमाही हिंदी गृहपत्रिका "प्रयास" को राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा कीर्ति पुरस्कार प्रदान किया गया। साथ ही आपके बैंक को ब्रांडसन हाल एक्सिलेंस एवार्ड्स इंडिया 2020 के अंतर्गत "बेस्ट लर्निंग प्रोग्राम सपोर्टिंग ए चेंज ट्रांस्फार्मेशन बिजिनेस स्ट्राटजी", "बेस्ट यूनिक ऑर इनोवेटिव लेर्निंग एंड डेवलपमेंट प्रोग्राम", ई-आरबीसी के लिए "बेस्ट एडवांस इन टेक्नॉलजी फॉर क्राइसिस मेनेजमेंट" एवं ई-ज्ञानशाला के लिए "बेस्ट एडवांस इन सोशल लर्निंग टेक्नॉलजी" ये पाँच प्रतिष्ठित पुरस्कार भी मिले।

पर्यावरणीय, सामाजिक एवं देखभाल (ईएसजी) कार्य

भारतीय स्टेट बैंक में कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) निर्वाह संबंधी कार्यों का उद्देश्य सामाजिक विकास हेतु राष्ट्रीय प्राथमिकताओं को लागू करने के लिए आर्थिक, पर्यावरणीय एवं सामाजिक उद्देश्यों को एकीकृत करना है। वित्त वर्ष 2021 के दौरान बैंक की कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व गतिविधियों के प्रमुख क्षेत्रों में हेल्थकेयर, शिक्षा, आजीविका, खेल-कूद, भारतीय सेना के सशस्त्र बल के पूर्व सैनिकों का कल्याण, कौशल विकास, राष्ट्रीय धरोहर का संरक्षण, महिलाओं का सशक्तिकरण, युवा और वरिष्ठ नागरिक आदि शामिल रहे। वित्त वर्ष 2020 में आपके बैंक का निवल लाभ ₹14,488 करोड़ रहा और उसका 1% अर्थात ₹144.88 करोड़ वित्त वर्ष 2021 के लिए बैंक के सीएसआर फंड के रूप में निर्धारित किए गए हैं।

इसके अलावा, वर्ष के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक की मंजूरी से बैंक ने सीएसआर के तहत विभिन्न कार्यों के लिए कुल ₹73.70 करोड़ खर्च/दान किए, जिसमें एसबीआई फाउंडेशन (एसबीआईएफ) को दिया गया ₹71.18 करोड़ का दान भी शामिल है।

कोविड-19 महामारी से लड़ने के लिए अपनी सहायता के रूप में आपके बैंक ने ₹43 करोड़ खर्च किया है/देने का वादा किया है, जो निवल लाभ का लगभग 0.30% है। इसमें कोविड-19 टीकाकरण अभियान के लिए सहायता के रूप में पीएमकेयर्स निधि में किया गया ₹11 करोड़ का दान शामिल है। साथ ही बैंक ने विभिन्न कोविड-19 राहत कार्यक्रमों को लागू करने के लिए ₹30 करोड़ देने का वादा किया है।

भावी योजना

बैंक के इतिहास में वित्त वर्ष 2021 एक असाधारण वर्ष रहा। सभी कठिनाइयों के बावजूद ग्राहकों के लिए न्यूनतम अड़चनों के साथ बैंकिंग परिचालन जारी रखे गए। तैयार की गई व्यवसाय निरंतरता योजनाएँ बैंक के लिए अच्छी तरह से काम आईं और इसकी झलक मार्च 2021 के समेकित वित्तीय विवरणों के कई मापदंडों से मिली। वित्त वर्ष 2021 के कुल लेनदेनों में वैकल्पिक चैनलों का हिस्सा बढ़कर 93% हो जाने से बैंक ने उच्च स्तरीय डिजिटलीकरण हासिल किया, जो कि महामारी से मिला एक अवसर था।

चालू वित्त वर्ष कोविड-19 संक्रमण की अभूतपूर्व दूसरी दौर से शुरू हुआ। पूर्ण लॉकडाउन से बचना और माइक्रो-कंटाइनमेंट जोन के जरिए स्थिति का नियंत्रण करना यद्यपि इस बार की कार्यनीति में था, फिर भी अर्थव्यवस्था पर इसका असर रहेगा। कुल मांग अभी भी

कम है और परिवार की आय प्रभावित हुई है। प्रभावी रूप से टीकाकरण शुरू किए जाने से स्थिति सकारात्मक दिशा में जाएगी।

चालू वित्त वर्ष के दौरान बैंक अपने डिजिटल एजेंडा में तेजी लाएगा। एसबीआई योनो के क्षेत्र एवं पहुँच में और विस्तार किया जाएगा। आंतरिक आंकड़ों पर गहनतापूर्वक विचार करने के लिए आपका बैंक व्यवसाय परिचालनों में उच्च स्तरीय विश्लेषण का लाभ उठाएगा। परिचालन इकाइयों को गुणवत्तापूर्ण आंकड़े देने के लिए पहले से ही प्रयास किए जा रहे हैं, ताकि उन्हें निर्णय लेने में सहायता मिल सके।

यह दूसरे दौर से बैंकों की आस्ति गुणवत्ता में होने वाले संभावित ह्रास के बारे में चर्चा करने का समय नहीं है। तथापि समाधान के लिए पूर्व-पैकेज, न्यायालयों की कार्रवाई शुरू होने एवं राष्ट्रीय आस्ति पुनर्निर्माण कंपनी के गठन के साथ हमें उपलब्ध ऐसे सभी विकल्पों के विवेकपूर्ण उपयोग से चालू वित्त वर्ष के दौरान तनावग्रस्त आस्ति की वसूली की गति बढ़ाने का पूरा प्रयास किया जाएगा।

पूंजी संवर्धन की दृष्टि से बैंक बहुत ही अच्छी में स्थिति में है। ऋण संविभाग का विविधीकरण करने एवं जोखिम को नियंत्रित करने के लिए संभावनाशील क्षेत्रों को ऋण देने के अवसरों का पूरा लाभ उठाया जाएगा।

विपरीत आर्थिक स्थितियों के बावजूद कुल मिलाकर बैंक ने कोविड-19 महामारी से उत्पन्न चुनौतियों के प्रति अपने आपको तैयार किया है और इसके बाद आने वाले दौर से निपटने की बेहतर स्थिति में है। मुझे पूरा विश्वास है कि वित्त वर्ष 2021 का शानदार प्रदर्शन वित्त वर्ष 2022 में भी जारी रहेगा।

आपका शुभचिंतक,

दिनेश कुमार खारा