# III. प्रमुख परिचालन

## 1. खुदरा और डिजिटल बैंकिंग समूह

खुदरा और डिजिटल बैंकिंग बैंक का सबसे बड़ा व्यवसाय वर्टिकल है, जिसमें कुल शाखाओं का 99.45% और बैंक के कुल मानव संसाधन का 98.04% शामिल है। इस समूह में आठ कार्यनीतिक व्यापार इकाइयां शामिल हैं, जो देश भर में सबसे बड़ा शाखा नेटवर्क चलाती हैं। आपका बैंक अपनी सभी शाखाओं पर ग्राहकों को प्रसन्न करने के लिए प्रतिबद्ध है। ग्राहकों की, विशेष रूप से युवा आबादी की सतत-परिवर्तनशील ग्राहक प्राथमिकताएं, ग्राहक सुविधा में वृद्धि पर बढ़ते ध्यान के साथ खुदरा बैंकिंग परिदृश्य को बदल रही हैं।

आपके बैंक का ग्राहक आधार देश भर में तेजी से बढ़ रहा है, जिससे जमा जुटाने तथा अनुकूलित ऋण के विस्तार, दोनों के संबंध में खुदरा बैंकिंग आपके बैंक का सबसे उर्वर खंड बन गया है। आपका बैंक देश में सबसे बड़ा गृह ऋण प्रदाता और शिक्षा ऋणों का सबसे बड़ा संवितरक बना हुआ है, जो बड़े पैमाने पर समाज की सेवा करने के लिए अपनी अडिग प्रतिबद्धता को दर्शाता है।

आपका बैंक प्रौद्योगिकी चालित नवाचारों की एक सतत धारा के साथ डिजिटल बैंकिंग डोमेन में सबसे आगे बना हुआ है। इसमें एक मल्टी-चैनल डिलीवरी मॉडल है, जो अपने ग्राहकों को किसी भी समय और किसी भी स्थान पर यह लेनदेन पूरा करने के लिए एक व्यापक विकल्प प्रदान करता है। आपके बैंक ने विभिन्न चैनलों- डिजिटल, मोबाइल, एटीएम, इंटरनेट, सोशल मीडिया और शाखाओं में अपनी सुविधाओं/सेवाओं में वृद्धि की है।

योनो हमारी प्रमुख मोबाइल बैंकिंग और जीवन शैली ऐप है जो न केवल वित्तीय सेवाएं, बल्कि निवेश, बीमा तथा खरीदारी समाधान भी उपलब्ध करवाने वाली एक सर्वसुविधायुक्त ऐप है। इसके अलावा, यह योनो कृषि भी प्रदान करता है, जो कृषि खंड के ग्राहकों के लिए एक व्यापक, बहुभाषी मंच है जो सरलीकृत वित्त (केसीसी समीक्षा/कृषि स्वर्ण ऋण),परामर्श/बाजार विशेषज्ञता से संबंधित सेवाओं (मित्रा) के साथ-साथ ऑनलाइन मार्केट प्लेस (मंडी) के माध्यम से बाजार लिंकेज की पेशकश करता है। योनो ने 31 मार्च, 2021 तक 79.60 मिलियन से अधिक डाउनलोड और लगभग 37.10 मिलियन से अधिक पंजीकरण के साथ कई मील के पत्थर पार किए हैं।

आपका बैंक सभी स्तरों पर बढ़ते जोखिम जागरूकता का माहौल बनाने के लिए प्रतिबद्ध है। इसका उद्देश्य विभिन्न जोखिमों का शमन सुनिश्चित करने के लिए साइबर सुरक्षा प्रक्रियाओं सहित उचित सुरक्षा उपायों का लगातार उन्नयन करना भी है।

### क. वैयक्तिक बैंकिंग

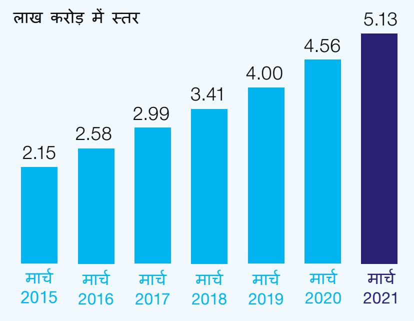
### 1. गृह ऋण

कोविड-19 महामारी के कारण किए गए कठोर लॉकडाउन उपायों के कारण वित्त वर्ष 2021 में रिटेल इस्टेट बाजार में भारी व्यवधान आया जिससे गृहऋण व्यवसाय प्रभावित हुआ। महामारी ने वर्ष की लगभग पहली छमाही की गति को धीमा कर दिया था और बाद में केंद्र और राज्य सरकारों द्वारा घोषित विभिन्न उद्धारक आर्थिक उपायों के कारण, अचल संपत्ति बाजार ने वित्त वर्ष 2021 की दूसरी छमाही में फिर से मजबूती प्राप्त करनी शुरू की।

आपके बैंक ने होम लोन व्यवसाय के 5 ट्रिलियन रुपए (5 लाख करोड़ रुपये) के ऐतिहासिक मील के पत्थर को पार कर लिया है, जो जादुई आंकड़े को छूने वाला बैंक में पहला वर्टिकल है। पूरे बैंक में घरेलू अग्रिमों के प्रतिशत के रूप में होम लोन पोर्टफोलियो का हिस्सा अब का 23.10% और आपके बैंक के पूरे खुदरा अग्रिमों 37% है।

हमने वित्त वर्ष 2021 के दौरान कोविड-19 महामारी के बीच में गृह ऋण के तहत 1 ट्रिलियन रुपए की राशि मंजूर और संवितरित की है।

**समय के साथ यात्रा (गृह ऋण)**




**बाजार भागीदारी:** भारतीय स्टेट बैंक बाजार में अग्रणी बना हुआ है। वैयक्तिक बंधक में आपके बैंक का बाजार हिस्सा सभी एएससीबी के बीच 34.53% (मार्च 2021) पर है और सभी एचएफसी सहित सभी प्रतिस्पर्धियों में 21.79% (सितंबर '20) (मार्च' 20 से 70 बीपीएस तक सुधार)। आपके बैंक में लगभग 41 लाख आवास ऋण ग्राहक खाते हैं और आने वाले समय में हम और अधिक जोड़ने के लिए दृढ़ संकल्पित हैं।

**किफायती और पीएसएल:** आपके बैंक का किफायती आवास खंड अपने कुल होम लोन पोर्टफोलियो का 59.27% है, जबकि पीएसएल 33.19% है।

**पीएमएवाई सब्सिडी के लिए सीएनए:** पीएमएवाई-सीएलएसएस योजना के लिए केंद्रीय नोडल एजेंसी (सीएनए) के रूप में, आपके बैंक ने 31 मार्च 2021 तक 2.20 लाख दावों को संसाधित किया है, जिसकी कुल सब्सिडी राशि रु. 4,816 करोड़ है, जिससे आपके बैंक को 51 करोड़ रुपए की आय हुई है। इसके अलावा, देश के एकमात्र वाणिज्यिक बैंक एमओएचयूए द्वारा आपके बैंक को सीएनए के रूप में नामित किया गया है (अन्य सीएनए हुडको एवं एनएचबी हैं)।

**परिसंपत्ति गुणवत्ता:** कोविड-19 महामारी, जो देश में अभूतपूर्व आर्थिक गिरावट का कारण बनी, के बीच स्वस्थ परिसंपत्ति गुणवत्ता बनाए रखना एक चुनौती थी। महामारी के कारण लगभग हर क्षेत्र प्रभावित हुआ। निरंतर अनुवर्तन, ग्राहकों से लगातार संपर्क और आपके बैंक द्वारा किए गए सक्रिय उपायों के परिणामस्वरूप आवास ऋण एनपीए 0.58% पर मार्च 2021 के स्तर से कम रहा।

मोराटोरियम और होम लोन सहित खुदरा ऋणों के पुनर्गठन के आरबीआई के कोविड-19 राहत उपायों के आधार पर, आपके बैंक ने अपने गृह ऋण ग्राहकों को राहत प्रदान करने के लिए विभिन्न दिशानिर्देश जारी किए हैं। पहले चरण में, 28.26 लाख गृह ऋण उधारकर्ताओं को मोराटोरियम प्रदान किया गया। दूसरे चरण में 34.04 लाख खातों को यह सुविधा प्रदान की गई। उधारकर्ताओं के पुनर्गठन के लिए आवेदन करने हेतु एक ऑनलाइन पोर्टल शुरू किया गया था।

**पहल:** आपका बैंक हमेशा टिकाऊ, रचनात्मक समाधानों को अनुकूलित और विकसित करने में अग्रणी रहा है और एसबीआई को गृह ऋण के लिए 'नई पीढ़ी की पहली पसंद' बनाने की दिशा में लगातार प्रयासरत रहा है। इस दिशा में, मौजूदा होम लोन ग्राहकों के लिए एक अनुकूलित 'विशेष टॉप अप' योजना शुरू की गई थी ताकि उन्हें कोविड-19 महामारी के दौरान वित्तीय संकट से उबरने में मदद मिल सके।

संपूर्ण गृह ऋण प्रक्रिया का पूर्ण डिजिटाइजेशन विकास के अग्रिम चरण में है और शीघ्र ही शुरू किए जाने की संभावना है, जिसका उद्देश्य निर्बाध मंजूरी-पूर्व और मंजूरी के बाद की सेवाएं सुनिश्चित करना है। यह न केवल हमारे विकास को सुनिश्चित करेगा, बल्कि आवास ऋण

उत्पाद वितरण प्रक्रिया की कार्यकुशलता को बढ़ाएगा और ग्राहकों के आनंद में वृद्धि करेगा।

आपके बैंक ने सीआरएम, योनो, ओसीएस जैसे आंतरिक स्तर पर संपर्क रहित डिजिटल प्लेटफॉर्म विकसित किए हैं जिन्हें आवास ऋण व्यवसाय को अधिकाधिक बढ़ाने और हमारी बाजार हिस्सेदारी में इंजाफा करने के लिए संसाधन उपकरण के रूप में बड़े पैमाने पर बढ़ावा दिया जा रहा है।

**बिल्डरों के साथ टाई-अप:** होम लोन बाजार में बढ़ती प्रतिस्पर्धा के बीच, बिल्डर टाई-अप (बीटीयू) के तहत अधिकतम परियोजनाओं को ऑनबोर्डिंग न केवल होम लोन व्यवसाय में तेजी लाने के लिए बल्कि टर्न अराउंड टाइम (TAT) में काफी सुधार के अलावा गुणवत्ता और कम जोखिम वाले प्रस्तावों की सोर्सिंग के लिए भी आपके बैंक को बहुत जरूरी सहायता प्रदान करता है। आपके बैंक ने अब तक बिल्डर टाई अप परियोजनाओं में अगले दो वर्षों में 20% वर्षानुवर्ष वृद्धि करने के उद्देश्य से 7,329 परियोजनाओं (आरईआरए अनुमोदित) को मंजूरी दी है।

## 2. ऑटो ऋण

वित्त वर्ष 2021 में नई कारों की कुल बिक्री में आपके बैंक की कार ऋण बाजार भागीदारी वित्त वर्ष 2020 के 14.4% से बढ़कर 16.5% हो गई। जहां कोविड-19 महामारी के कारण, उद्योग की बिक्री प्रभावित रही, वहीं आपके बैंक ने ऋण संवितरण बनाए रखने के लिए विभिन्न उपाय किए तथा चालू वर्ष में अपने पोर्टफोलियो में 5% वर्षानुवर्ष वृद्धि दर्ज की। शाखाओं, योनो डीलरों तथा सीएलपी जैसे अनेक माध्यमों से बैंक के मौजूदा तथा नए ग्राहकों को एक व्यापक उत्पाद शृंखला उपलब्ध करवाई गई, जिसमें सभी प्रकार के वाहन शामिल किए गए। आपके बैंक का योनो कार ऋण ग्राहकों को ब्याज दर में 0.25% छूट तथा संसाधन शुल्क निःशुल्क उपलब्ध कराता जो आपके बैंक में उपलब्ध एक अतिरिक्त विशेषता है। प्रतिस्पर्धी दरों पर ऑटो ऋण उपलब्ध करवाकर आपके बैंक ने अपने ग्राहकों के जीवन स्तर को बेहतर करने में सहयोग देना जारी रखा, और इस प्रकार कार का मालिक बनना एक किफायती उपाय बन गया। इन उपायों से आपके बैंक को अपने ऋण पोर्टफोलियो को 31 मार्च, 2021 तक 76,322 करोड़ रुपए के स्तर तक पहुंचने में मदद मिली है।

## 3. शिक्षा ऋण

मानव पूंजी सृजन के लिए शिक्षा प्रमुख शर्त है, क्योंकि यह कौशल और उत्पादक मानव संसाधनों के विकास में मदद करती है। 4 सितंबर 2020 से पहले, 10 लाख बकाया तक के शिक्षा ऋण को प्राथमिकता क्षेत्र अग्रिम माना जाता था। आरबीआई के संशोधित दिशानिर्देशों के अनुसार, 4 सितंबर 2020 से, 20 लाख रुपये की सीमा तक के ऋण अब प्राथमिकता क्षेत्र अग्रिम माने जाएंगे। 29.52% तक बाजार भागीदारी में सुधार के साथ आपका बैंक देश में सबसे बड़ा शिक्षा ऋण प्रदाता होने पर गर्व करता है। आपके बैंक ने 47,959 मेधावी छात्रों को वर्ष के दौरान 5,980 करोड़ रुपये की वित्तीय सहायता प्रदान करके अपने सपनों को साकार करने में मदद की है। इसमें से 39% ऋण छात्राओं को दिए गए (मार्च 20 के 35% से अधिक)। शिक्षा ऋण के आधार को व्यापक बनाने, गुणवत्तापरक व्यवसाय बुक करने और ग्राहकों की संतुष्टि बढ़ाने के लिए आपके बैंक ने निम्नलिखित कदम उठाए है:

- आसान मानदंडों और रियायती ब्याज दरों के साथ स्कॉलर लोन योजना के तहत शिक्षा ऋण देने के लिए अधिक संख्या में शीर्ष रेटिंग के प्रमुख एवं प्रतिष्ठित संस्थानों का चयन किया गया जिससे कुल संख्या 217 हुई।

- चयनित शहरों में शिक्षा ऋण परामर्शदाताओं के माध्यम से ग्राहकों के घर तक पर सेवाएं उपलब्ध करवाकर हमारे प्रमुख उत्पाद "ग्लोबल एडवांटेज शिक्षा ऋण" के माध्यम से विदेशों में अध्ययन के लिए ऋण संवितरण में सुधार हुआ है। (इस सेवा के माध्यम से हमने रु. 522 करोड़ की राशि के 1,397 मामलों की मंजूरी दी है)

- ऋण आवेदनों की बेहतर ट्रैकिंग और ऋणों की तेजी से मंजूरी सुनिश्चित करने के लिए, आपके बैंक के ऋण ओरीजनेटिंग प्रणाली (एलओएस) को भारत सरकार के विद्या लक्ष्मी पोर्टल (वीएलपी) के साथ एकीकृत किया गया है।

## 4. वैयक्तिक ऋण

वैयक्तिक ऋण, सुरक्षित तथा असुरक्षित, दोनों प्रकार के ऋण 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 स्वरोजगार/ अन्य ग्राहकों की जरूरतों को सक्रियता से पूरा कर रहा है। आपका बैंक अब एसबीआई क्विक पर्सनल लोन (सीएलपी प्लेटफॉर्म) के माध्यम से अन्य बैंकों में वेतन खातों वाले ग्राहकों को भी ऋण दे रहा है। 31 मार्च 2021 तक वैयक्तिक ऋण पोर्टफोलियो (एक्सप्रेस क्रेडिट और पेंशन लोन) 33.89% (56,532 करोड़ रुपये) की वाईटीडी वृद्धि के साथ 2,23,329 करोड़ रुपये के स्तर पर पहुंच गया। इस वृद्धि में मुख्य रूप से प्रमुख उत्पाद एक्सप्रेस क्रेडिट द्वारा 51,367 करोड़ रुपये (वाईटीडी वृद्धि 36.32%) का योगदान रहा है। इस वित्तीय वर्ष के दौरान, आपके बैंक ने 31.13 लाख से अधिक ग्राहकों को 1,26,104 करोड़ रुपए की राशि के व्यक्तिगत ऋण (एक्सप्रेस क्रेडिट और पेंशन ऋण) प्रदान किए हैं, इसमें रु. 16,569 करोड़ के डिजिटल ऋण (पीएएक्ससी - रु. 9402 करोड़, इंस्टा क्रेडिट - रु. 5663 करोड़, पीएपीएनएल - रु. 824 करोड़ तथा इंस्टा पेंशन - रु. 680 करोड़) शामिल है।

बैंक ने उन ग्राहकों के लिए मई 20 में एक नया उत्पाद "एसपीएल पीएपीएल योजना" शुरू की, जिन्हें धन की तत्काल आवश्यकता थी, जिसमें 3 महीने के वेतन के बराबर राशि अग्रिम के रूप में पेश की गई थी और अगस्त 20 तक ग्राहकों के लिए उपलब्ध थी। हमने इस उत्पाद के तहत 2,953 करोड़ रुपये की राशि के 2,47,559 ऋण संवितरित किए हैं।

## 5. ई-कॉमर्स खरीद के लिए टिकाऊ उपभोक्ता वस्तु ऋण

आपके बैंक ने उपभोक्ता टिकाऊ वस्तुओं की खरीद के लिए दो पूर्णतः डिजिटाइज्ड ऋण उत्पाद लॉन्च किए हैं:

i. ई-कॉमर्स के लिए ऑनलाइन ईएमआई लोन।

ii. ई-कॉमर्स के लिए पीओएस ईएमआई लोन। वर्तमान में करीब 1 करोड़ पात्र ग्राहक को उत्पाद ऑफर किए जा रहे हैं।

ऑनलाइन ई-कॉमर्स उत्पाद के लिए ईएमआई आपके बैंक के पूर्व चयनित ग्राहकों को फ्लिपकार्ट और अमेजन जैसे ऑनलाइन शॉपिंग पोर्टल्स से ईएमआई पर टिकाऊ उपभोक्ता वस्तुएं सामग्री खरीदने की सुविधा देता है। आपके बैंक के प्रयास अपने ग्राहकों के लाभ के लिए अन्य प्रमुख ऑनलाइन विक्रेताओं को भी शामिल किया जाए। इसके अतिरिक्त, आपके बैंक ने अनुमोदित दुकानों/मॉल/स्टोर/ शो रूम से उपभोक्ता टिकाऊ सामान खरीदने के लिए एसबीआई डेबिट कार्ड रखने वाले पूर्व चयनित ग्राहकों के लाभ के लिए पीओएस सक्षम ईएमआई सुविधा विकसित की है। ग्राहकों की सुविधा के लिए 567676 को एसएमएस "डीसीईएमआई" भेजकर ईएमआई ऋण पात्रता की जांच उपलब्ध है।

## 6. देयता और निवेश उत्पाद

आपके बैंक की कुल कासा जमा मार्च, 2020 के 14,10,981 करोड़ रुपये से बढ़कर मार्च 2021 तक 16,46,974 करोड़ रुपये हो गई है, जिसमें 2,35,993 करोड़ रुपये (16.73%) की वर्षानुवर्ष वृद्धि दर्ज की गई है। मार्च, 2020 तक का कासा अनुपात 45.16% से बढ़कर मार्च, 2021 तक 46.13% हो गया। पी- घरेलू जमा मार्च 2020 तक के 21,03,164 करोड़ रुपये से बढ़कर, 2,64,477 करोड़ रुपए (12.57%) की वृद्धि दर्ज करते हुए मार्च, 2021 तक 23,67,641 करोड़ रुपये हो गया। आपके बैंक ने एक्सटर्नल बेंचमार्क यानी रेपो रेट से जुड़ी ब्याज दर के साथ फ्लोटिंग दर थोक सावधि जमा लॉन्च किया है।

**(क) डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं**

ग्राहकों की सुविधा और बैंकिंग सेवाओं तक पहुंच में आसानी की दिशा में, आपका बैंक शीर्ष 100 बैंकिंग केंद्रों पर सभी ग्राहकों को एजेंटों के माध्यम से नकद जमा, नकद निकासी, चेक बुक मांग पर्ची लेने, संग्रह/समाशोधन के लिए चेक लेने, जीवन प्रमाण के माध्यम से जीवन प्रमाण पत्र, चेक के साथ आईटी/सरकारी/जीएसटी चालान प्राप्त करना, खाता विवरण की डिलीवरी, सावधि जमा परामर्श और टीडीएस और फॉर्म 16 प्रमाण पत्र के लिए डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं का विस्तार कर रहा है। 70 वर्ष से अधिक आयु के वरिष्ठ नागरिकों और दिव्यांग व्यक्तियों को भी देशभर में सभी केंद्रों पर डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जाती हैं।

## 7. वेतन पैकेज खाते

आपके बैंक ने कॉरपोरेट वेतन संबंध प्रबंधकों के माध्यम से कॉरपोरेट, रक्षा, पुलिस, रेलवे, केंद्र और राज्य सरकारों के कर्मचारियों को वेतन पैकेज खाते खोलने और व्यक्तिगत सेवाएं प्रदान करने पर ध्यान केंद्रित करना जारी रखा। मार्च 2021 तक कुल वेतन खाता ग्राहकों का आधार वित्त वर्ष 2021 के दौरान 3.74 लाख नए वेतन पैकेज ग्राहकों के जुड़ने के साथ 165.78 लाख के स्तर पर पहुंच गया।

## 8. डिजिटल वैयक्तिक ऋण प्रस्ताव

उच्च लाभ मार्जिन के साथ पोर्टफोलियो वृद्धि के लिए कई प्लेटफार्मों पर उत्पादों की पेशकश करते हुए, आपके बैंक ने बैंकिंग की आसानी के साथ ग्राहक की सुविधा को ध्यान में रखा है और योनो के माध्यम से निम्नलिखित प्रकार के उत्पाद उपलब्ध कराए गए है,

i) पीएपीएल (पूर्व अनुमोदित वैयक्तिक ऋण)

ii) पैक्ससी (पूर्व अनुमोदित एक्सप्रेस क्रेडिट)

iii) पीएपीएनएल (पूर्व अनुमोदित पेंशन ऋण)

iv) एक्सप्रेस क्रेडिट के लिए इंस्टा टॉप-अप

v) पेंशन ऋण के लिए इंस्टा टॉप-अप

ग्राहक बिना किसी भौतिक दस्तावेज और शाखा में आए बगैर 24X7 आधार पर इनका लाभ उठा सकते हैं।

- बैंक ने मार्च 21 तक चालू वित्त वर्ष के दौरान 19607 करोड़ रुपये के 12.20 लाख डिजिटल ऋणों को मंजूरी दी है, जिनमें से दो सबसे लोकप्रिय उत्पाद एक्सप्रेस क्रेडिट और एक्सप्रेस क्रेडिट टॉप अप ऋणों ने 15065 करोड़ रुपये का योगदान दिया।
- 567676 को एसएमएस "पीएपीएल" भेजकर पीएपीएल ऋण पात्रता की जांच शुरू की गई।
- बैंक सैद्धांतिक संस्वीकृति के साथ-साथ प्रस्तावों की सोर्सिंग के लिए योनो के साथ-साथ सीएलपी (भारत सरकार) प्लेटफार्मों का उपयोग कर रहा है।

## 9. अनिवासी भारतीय व्यवसाय

31 मार्च 2021 तक, आपके बैंक में लगभग 36 लाख एनआरआई ग्राहक हैं, जिन्हें विप्रेषण की सुविधा देने के लिए भारत में 366 समर्पित विशेष एनआरआई शाखाओं/एनआरआई गहन शाखाओं, और विदेशों में 32 देशों, संपर्की बैंकों के रूप में 233 वैश्विक बैंकों और 50 विनिमय गृहों तथा 6 बैंकों (मध्य पूर्व देशों) के माध्यम से सेवा दी जा रही है। एनआरआई ग्राहकों को एक छत के नीचे सभी सेवाएं प्रदान करने के लिए आपके बैंक की सभी गैर-वित्तीय सेवाओं के लिए एर्नाकुलम में 'ग्लोबल एनआरआई सेंटर (जीएनसी) ' स्थापित किया गया है।

भारतीय स्टेट बैंक भारत में एनआरआई बैंकिंग स्पेस में अग्रणी है, जिसमें 22.18% (मार्च 2021 तक) की बाजार हिस्सेदारी है। एनआरआई जमा आधार 31.47 बिलियन अमेरिकी डॉलर (मार्च 2021 तक) है। दुनिया भर में फैले भारतवंशियों ने हमेशा हम पर अपार भरोसा जताया है।

आपके बैंक ने अपने एनआरआई ग्राहकों के लाभ के लिए वित्त वर्ष 2021 में निम्नलिखित उत्पादों/सेवाओं को लॉन्च किया है:

- सभी नए/ नवीकृत किए गए पुराने एसटीडीआर/ टीडीआर/ एफसीएनआर(बी) जमाओं पर टी+1 आधार पर पंजीकृत ईमेल पते पर स्वचालित परामर्श का प्रेषण।
- एसबीआई क्विक ऐप के माध्यम से मिस्ड कॉल बैंकिंग सेवाएं। ग्राहक अपने रजिस्टर्ड मोबाइल नंबरों से सिर्फ मिस्ड कॉल देकर खाता शेष के साथ-साथ लघु विवरण भी हासिल कर सकते हैं।
- योनो इंटरफेस में एनआरआई ग्राहकों को वित्तीय लेनदेन (एनईएफटी/आरटीजीएस) की सुविधा उपलब्ध करवाई गई है।

## 10. कीमती धातुएं

**(i) राष्ट्रिक स्वर्ण (सॉवरेन गोल्ड) बांड:**

निवेशकों के लिए भौतिक सोने के बजाय डिजिटल स्वर्ण को बढ़ावा देने के इरादे से वित्त वर्ष 2016 के दौरान भारत सरकार द्वारा सॉवरेन गोल्ड बॉन्ड स्कीम (एसजीबी) शुरू की गई थी। वित्त वर्ष 2021 के दौरान आपके बैंक ने इस योजना के तहत 3,319 किलोग्राम स्वर्ण (1,630.17 करोड़ रुपये) जुटाया, जो इस योजना की शुरुआत के बाद से एक वित्त वर्ष में अब तक का सबसे उच्च स्तर है।

**(ii) स्वर्ण मौद्रिकरण योजना:**

घरों और संस्थानों में अप्रयुक्त पड़े सोने को जुटाने के उद्देश्य से भारत सरकार ने वर्ष 2015-16 के दौरान स्वर्ण मौद्रिकरण योजना (जीएमएस) शुरू की। वित्त वर्ष 2021 के दौरान, आपके बैंक ने 2,341 किलोग्राम सोना जुटाया है, जिससे संचयी लामबंदी 15,553 किलोग्राम हो गई है।

**(iii) अन्य स्वर्ण व्यवसाय:**

जीएमएस के तहत सोना जुटाने और एसजीबी विक्रय के अलावा आपका बैंक बुलियन बैंकिंग के क्षेत्र में भी प्रमुख प्रतिस्पर्धी है। यह घरेलू और निर्यात उद्देश्यों के लिए सोने के गहनों के निर्माण में लगे ज्वैलर्स को धातु स्वर्ण ऋण उपलब्ध कराता है।

वित्त वर्ष 2021 के दौरान आपके बैंक ने 16,332 किलोग्राम के धातु स्वर्ण ऋण दिए हैं।

आपका बैंक आभूषण विक्रेताओं/ व्यवसायियों को थोक सोना बेचने का कार्य भी करता है। वर्ष के दौरान, बैंक ने "सोने की बिक्री" योजना के तहत 2,931 किलोग्राम सोना बेचा है।

## 11. स्वर्ण ऋण

आपका बैंक सोने के गहनों की गिरवी पर सामान्य उद्देश्य व्यक्तिगत ऋण प्रदान करता है। वित्त वर्ष 2021 के दौरान, इस पोर्टफोलियो में 465% की वाईटीडी वृद्धि देखी गई, जिससे स्वर्ण ऋण के 1 मिलियन ग्राहक आधार के साथ 31 मार्च 2021 तक 20,987 करोड़ रुपये के स्तर पर पहुंच गया।

आपके बैंक ने मार्जिन आवश्यकताओं, परियोजना लागत वृद्धि और पंजीकरण शुल्क को पूरा करने के लिए "रियल्टी गोल्ड लोन" नामक उत्पाद के माध्यम से एसबीआई के होम लोन ग्राहकों के लिए व्यक्तिगत स्वर्ण ऋण भी उपलब्ध कराया है।

## 12. धन संपदा प्रबंधन व्यवसाय

एसबीआई वेल्थ समृद्ध और उच्च मूल्य दोनों प्रकार के व्यक्तियों को व्यापक निवेश और बीमा समाधान और बैंकिंग सेवाएं प्रदान करता है। म्यूचुअल फंड, पोर्टफोलियो प्रबंधन सेवाओं और बांड के लिए हमारे टाई-अप का लाभ उठाने वाला हमारा मुक्त आर्किटेक्चर उत्पाद मंच ग्राहकों को उनकी वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने में मदद करता है। बैंक की धन संपदा

प्रबंधन सेवाएं 161 वेल्थ हब, 4 ई-वेल्थ सेंटर्स और कोच्चि में अनिवासी भारतीयों के लिए एक समर्पित ग्लोबल ई-वेल्थ सेंटर के माध्यम से 69 केंद्रों पर उपलब्ध करायी जाती हैं।

एसबीआई वेल्थ ने समीक्षाधीन वर्ष के दौरान ग्राहक अधिग्रहण और प्रबंधन के तहत परिसंपत्तियों के मामले में उल्लेखनीय वृद्धि दर्ज की है। ग्राहकों की संख्या मार्च 2020 में 132,354 से 93% बढ़कर मार्च, 2021 में 2,55,196 हो गई। इसके अतिरिक्त, एयूएम मार्च, 2020 में 1,09,061 करोड़ रुपये से बढ़कर मार्च, 2021 में 2,07,167 करोड़ रुपये हो गया। वित्त वर्ष 2021 के दौरान निवेश प्रबंधनाधीन आस्तियों में 89% की वृद्धि दर्ज की गई, जो 8,592 करोड़ रुपये हो गई। हमने 40 करोड़ रुपये के मूल्य के साथ 36,000 एसआईपी को संसाधित किया है और मार्च, 2020 में 14,056 ग्राहकों की तुलना में मार्च, 2021 में निवेश सक्रिय ग्राहकों की संख्या बढ़कर 24,812 हो गई।

महामारी के बावजूद, एसबीआई वेल्थ ने ग्राहकों के आत्मविश्वास और यकीन को बनाए रखने के लिए हमारी वेल्थ सेल्स टीम द्वारा निरंतर ग्राहक संपर्कों पर ध्यान केंद्रित किया गया। हमने मार्च, 2021 तक 97% का ग्राहक संपर्क अनुपात हासिल किया है। एसबीआई वेल्थ ने एक ई-बिजनेस कार्ड, "हैप्पी टू सर्व यू", पेश किया जिसने वेल्थ सेल्स टीम को वेल्थ ग्राहकों से जुड़ने तथा उनके के लिए कुशल सेवा वितरण प्रदान करने में सक्षम बनाया। हमारी टीमें वित्त वर्ष के दौरान बैंकिंग और निवेश सेवाओं के प्रति सभी ग्राहकों को आश्वस्त करने के लिए वॉयस/ वीडियो कॉल के माध्यम से जुड़ी रहीं।

## ख. सर्वसमय चैनल

| दिनांक | एटीएम | कियॉस्क | एडीडब्ल्यूएम | कुल |
|---|---|---|---|---|
| 31 मार्च 2021 | 49,380 | # | 13,237 | 62,617 |
| 31 मार्च 2020 | 45,279 | # | 13,276 | 58,555 |
| 31 मार्च 2019 | 50,757 | # | 7,658 | 58,415 |
| 31 मार्च 2018* | 51,616 | # | 7,925 | 59,541 |
| 31 मार्च 2017 | 42,222 | 986 | 6,980 | 50,188 |

*# कियोस्क बंद किए गए हैं और उपयोग में नहीं हैं। * विलय किया गया*

### 1. एटीएम/ एडीडब्ल्यूएमएस

आपके बैंक का एटीएम नेटवर्क दुनिया के सबसे बड़े एटीएम नेटवर्क में से एक है, जिसमें 31 मार्च 2021 तक स्वचालित जमा और निकासी मशीन (एडीडब्ल्यूएमएस) सहित 62,617 एटीएम हैं। 24x7 नकद जमा और निकासी

की सुविधा प्रदान करने के लिए, आपके बैंक ने 13,237 एडीडब्ल्यूएमएस स्थापित किए हैं।

आपके बैंक के वित्तीय लेन-देन का लगभग 19% एटीएम/ एडीडब्ल्यूएमएस के माध्यम से किया जाता है । भारत में एटीएम नेटवर्क में 29.32% (आरबीआई के आंकड़ों के अनुसार) 31 मार्च 2021 की बाजार हिस्सेदारी के साथ, यह देश के कुल एटीएम लेनदेन का 34.02% लेनदेन करता है। आपके बैंक के एटीएम नेटवर्क के माध्यम से प्रतिदिन औसतन 1.12 करोड़ से अधिक लेनदेन किए जाते हैं।

धोखेबाजों द्वारा स्किमिंग, क्लोनिंग, कार्ड की चोरी आदि के खिलाफ एटीएम नकद निकासी की सुरक्षा को मजबूत करने के लिए, आपके बैंक ने 1 जनवरी 2020 से रात 8 बजे से सुबह 8 बजे के बीच रु 10,000 से ऊपर लेनदेन के लिए ओटीपी आधारित नकद निकासी सुविधा शुरू की। यह ओटीपी आधारित नकद निकासी सुविधा अब 18 सितंबर, 2020 से रु. 10,000 और उससे अधिक के नकद लेनदेन के लिए 24x7 है।

एटीएम को अधिक सुरक्षित बनाने के उद्देश्य से, आपके बैंक ने बीआईओएस पासवर्ड के कार्यान्वयन, यूएसबी पोर्ट को अक्षम करने, अद्यतित ऑपरेटिंग सिस्टम, ईएमवी कार्ड रीडर, स्किमिंग रोधी उपकरण और अन्य सॉफ्टवेयर को शामिल करते हुए मल्टी-वेंडर सॉफ्टवेयर (एमवीएस) और एंड पॉइंट सिक्योरिटी (ईपीएस) स्थापित किया है, जिससे सभी एटीएम/एडीडब्ल्यूएम को आरबीआई द्वारा अधिदेशित विभिन्न नियंत्रण उपायों के अनुरूप बनाया जा रहा है।

एटीएम के साथ-साथ ग्राहकों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए ई-सर्विलांस के तहत कवरेज बढ़ाया जा रहा है। आपके बैंक ने 31 मार्च, 2021 तक ई-निगरानी के तहत लगभग 43,200 एटीएम को कवर किया है और अंतत 30 सितंबर, 2021 तक सभी एटीएम ई-निगरानी के तहत कवर किए जाने की संभावना है।

**2. स्वयं: बारकोड आधारित पासबुक प्रिंटिंग कियोस्क**

आपके बैंक ने 18,073 स्वयम् मशीनें (बारकोड आधारित पासबुक प्रिंटिंग कियॉस्क) स्थापित की हैं, जो 15,857 शाखाओं में लगी हुई हैं। इसमें एटीएम कक्षों/ ई-लॉबी/ थ्रू दि वॉल (टीटीडब्ल्यू) में 8,181 कियॉस्क शामिल हैं जो विस्तृत कार्य समय के लिए शाखा के बाहर लगे होते हैं। प्रतिमाह करीब 3.50 करोड़ पासबुक प्रिंटिंग स्वयम् कियॉस्क पर किए जाते हैं।

**3. ग्रीन चैनल काउंटर (जीसीसी)**

आपके बैंक ने ग्रीन बैंकिंग को बढ़ावा देने के लिए डेबिट कार्ड के माध्यम से लेनदेन के लिए लगभग सभी खुदरा शाखाओं में जीसीसी टर्मिनल स्थापित किए हैं। इसके माध्यम से नकदी आहरण, नकदी जमा, एसबीआई खातों में निधि अंतरण, शेष राशि पूछताछ, हरित पिन सृजन, पिन परिवर्तन तथा लघु विवरण आदि लेनदेनों की सुविधाएं उपलब्ध हैं।

**4. ग्रीन रेमिट कार्ड (जीआरसी)**

जीआरसी एक नकदी जमा कार्ड है जिसके माध्यम से जीसीसी/ सीडीएम/ एडीडब्ल्यूएम में जीआरसी के उपयोग से निधि को एसबीआई के एक पूर्व-निर्धारित खाते में जमा किया जा सकता है। जीआरसी के माध्यम से नकदी जमा सुविधा सीडीएम/ एडीडब्ल्यूएम में 24*7 उपलब्ध है तथा यह विशेष रूप से प्रवासियों के लिए उपयोगी है।

**5. चेक जमा कियॉस्क (सीडीके)/ स्मार्ट सीडीके**

सीटीएस समर्थित स्व सेवा चेक जमा कियॉस्क (सीडीके) निर्बाध तरीके से ग्राहकों को उनके सीटीएस चेक जमा करने की सुविधा प्रदान करता है। यह कियॉस्क उन 2500 शाखाओं में लगाए गए हैं जहां चेकों का जावक समाशोधन प्रतिदिन 50 से अधिक हो। जमाकर्ता के लिए चेक की स्कैन प्रति, चेक संख्या, आदाता खाता संख्या आदि विवरण के साथ रसीद सृजित की जाती है। योनो एप्लीकेशन में स्मार्ट सीडीके सुविधा ग्राहक को उनके सुविधाजनक स्थान से एक से अधिक संख्या में चेक (एक बार में 10 चेक) जमा करने में तथा रिफरेंस संख्या के माध्यम से सीडीके में चेक जमा करने में सहायक होती है।

**6. ग्राहक मूल्य संबर्धन**

आपका बैंक एसबीआई लाईफ इंश्योरेंस कं. लिमिटेड तथा एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कं. लिमिटेड का कॉरपोरेट एजेंट है तथा हमारा एसबीआई म्यूच्युअल फंड, एसबीआई कार्ड एवं भुगतान सेवाएं लिमिटेड तथा एसबीआई कैप सेक्युरिटीज लिमिटेड के साथ उनके उत्पादों के वितरण के लिए वितरण करार है। आपका बैंक यूटीआई म्यूच्युअल फंड, टाटा म्यूच्युअल फंड, फ्रैंकलिन टैंप्लेटन म्यूच्युअल फंड, एल एंड टी म्यूच्युअल फंड, आईसीआईसीआई म्यूच्युअल फंड तथा एचडीएफसी म्यूच्युअल फंड के म्यूच्युअल फंड उत्पाद भी वितरित करता है। इसके साथ ही सभी शाखाएं राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के अंतर्गत एनपीएस खाते खोलने के लिए प्राधिकृत हैं।

| संयुक्त उद्यम | वास्तविक वायटीडी मार्च 2020 | वास्तविक वायटीडी मार्च 2021 | % परिवर्तन वर्षानुवर्ष |
|---|---|---|---|
| एसबीआई लाईफ | 1,118 | 1,240 | 11% |
| एसबीआई एमएफ | 375 | 464 | 24% |
| एसबीआई जेनरल | 315 | 327 | 04% |
| एसबीआई कार्डस | 212 | 135 | -36% |
| एसएसएल | 05 | 03 | -40% |
| एनपीएस | 05 | 06 | 20% |
| **योग** | **2,030** | **2,175** | **07%** |

**वित्त वर्ष 2021 की पहल और सफलताओं का उल्लेख नीचे किया गया है:**

**एसबीआई लाइफ:**

वित्त वर्ष 2018 से वैयक्तिक रेटेड प्रीमियम में निजी बीमा उद्योग में एसबीआई लाइफ नंबर 1 रहा। वैयक्तिक रेटेड प्रीमियम में एसबीआई के लिए सुरक्षा शेयर 6.3% से बढ़कर 31 मार्च 2021 को 8.6%हो गए। एसबीआई लाइफ बैंका की डिजिटल सोर्सिंग दर 99.6% है।

**एसबीआई म्यूच्युअल फंड:**

एसबीआई निरंतर नं. 1 म्युच्युअल फंड वितरक बना हुआ है तथा 31 मार्च 2021 तक प्रबंधनाधीन आस्तियों (एयूएम) में रु. 1.10 लाख करोड़ की सीमा पार कर गया। साथ ही एसबीआईएमसफ एएमसी में अग्रणी है तथा एयूएम में रु. 5.04 लाख करोड़ की राशि पार कर चुका है। व्यवसाय का डिजिटल मोबिलाईजेशन ग्राहकों तथा परिचालन स्टाफ को सुविधा प्रदान कर रहा है। लगभग 80% एसआईपी डिजिटल माध्यम से किए जा रहे हैं।

**एसबीआई जनरल:**

वर्तमान वर्ष में उल्लेखनीय संख्या में लेनदेन डिजिटल माध्यम से किए गए। पीएआई तथा स्वास्थ्य बीमा जैसे अधिक लोकप्रिय उत्पादों में इस वर्ष बेहतर मांग देखी गयी। वैयक्तिक दुर्घटना बीमा को पूर्णतः बैंक के योनो डिजिटल मंच पर माइग्रेट कर दिया गया है।

**एसबीआई कार्ड:**

बैंक ग्राहक संवर्गीकरण के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग कर रहा है जिसके परिणामस्वरूप वर्तमान वर्ष में 1.4 मिलियन से भी अधिक कार्ड की सोर्सिंग एसबीआई शाखाओं के माध्यम से की गई। डिजिटल माध्यम से कार्ड जारीकरण को ग्राहकों ने भी पसंद किया तथा इसमें लगातार वृद्धि हो रही है। वास्तविक समय आधार पर ग्राहकों के प्रश्नों का निवारण करने के लिए शाखाओं में सेवा पोर्टल उपलब्ध करवाया गया है जिससे क्रेडिट कार्ड के लिए ग्राहकों का अनुभव बेहतर हुआ है।

**एसबीआई एनपीएस:**

त्वरित एनपीएस खाता खोलने के लिए पूर्ण डिजिटलीकरण उपलब्ध करवाने हेतु बैंक ने अपनी प्रणाली का उन्नयन किया है। 22% बाजार भागीदारी के साथ बैंक का इस क्षेत्र में प्रमुख है।

**एसबीआई कैप सेक्युरिटीज (एसएसएल):**

बैंक ने एसएसएल में एसवीपी खाता सोर्सिंग पर ध्यान देने की पहल की है।

## 7. इंटरनेट बैंकिंग एवं ई-कॉमर्स

योनो हमारी प्रमुख मोबाइल बैंकिंग और जीवन शैली ऐप है जो न केवल वित्तीय सेवाएं, बल्कि निवेश, बीमा तथा खरीदारी समाधान भी उपलब्ध करवाने वाली एक सर्वसुविधायुक्त ऐप है। डिजिटल-फर्स्ट दृष्टिकोण के साथ, यह देश भर में हमारे सभी ग्राहकों को अभिनव डिजिटल बैंकिंग समाधान प्रदान करने के हमारे निरंतर प्रयास का हिस्सा है।

इसके अलावा, यह मंच योनो कृषि भी प्रदान करता है, जो कृषि खंड के ग्राहकों के लिए एक व्यापक, बहुभाषी मंच है जो सरलीकृत वित्त (केसीसी समीक्षा/कृषि स्वर्ण ऋण),परामर्श/ बाजार विशेषज्ञता से संबंधित सेवाओं (मित्रा) के साथ-साथ ऑनलाइन मार्केट प्लेस (मंडी) के माध्यम से बाजार लिंकेज की पेशकश करता है।

योनो ने 31 मार्च, 2021 तक 79.60 मिलियन से अधिक डाउनलोड और लगभग 37.10 मिलियन से अधिक पंजीकरण के साथ कई मील के पत्थर पार किए हैं, जिसमें उल्लेखनीय व्यापार वृद्धि के साथ प्रगतिशील रूप से उच्चतर उपयोगकर्ता संलग्नता को अपनाना शामिल है। वर्ष के दौरान उपलब्धियों की प्रमुख झलकियां निम्नानुसार हैं-

**योनो की मुख्य निष्पादन झलकियां**

- **ऐप अपनाना:** योनो के पंजीकृत उपयोगकर्ता आधार में 21.2 मिलियन (मार्च 2020) से 75% की वृद्धि हुई और मार्य 2021 में यह संख्या 37.10 मिलियन हो गई। एंड्रॉयड पर ऐप रेटिंग 3.9641 तथा आईओएस पर 2.6 है।
- **ग्राहक ऑनबोर्डिंग:** पात्र बचत खातों में से 94% खाते योनो प्लेटफॉर्म के माध्यम से खोले जाने के साथ नए ग्राहक ऑनबोर्डिंग में महत्वपूर्ण गति देखी गई। वित्त वर्ष 2021 के दौरान 51.81 लाख डिजिटल बचत खाते खोले गए।
- **डिजिटल ऋण प्रदान करना:** वित्त वर्ष 2021 में 21,268 करोड़ रुपये के 13.57 लाख पूर्व अनुमोदित वैयक्तिक ऋण(पीएपीएल) खोले गए थे।
- **योनो कृषि:** योनो कृषि, कृषि खंड ग्राहकों के लिए एक व्यापक बहुभाषी मंच, 2019 में शुरू किया गया, बैंक द्वारा हमारे किसान ग्राहकों को उनकी कृषि आवश्यकताओं से संबंधित निरंतर डिजिटल नवाचारों की पेशकश करके भविष्य के लिए तैयार करने के लिए एक पहल है। 31 मार्च 2021 तक योनो कृषि के माध्यम से 45,701 करोड़ रुपये की 29.42 लाख योनो कृषि स्वर्ण ऋण भी स्वीकृत किए गए हैं।
- **सरलीकृत केसीसी समीक्षा -** योनो प्रक्रिया के माध्यम से सरलीकृत केसीसी समीक्षा अगस्त 2020 में शुरू की गई थी, जिसमें ग्राहक शाखा का दौरा किए बिना कागज रहित बगैर उपस्थिति के, अनुपस्थित तरीके से अपने केसीसी खाते की ऑनलाइन समीक्षा करवा सकता है। वित्त वर्ष 2021 के दौरान, योनो कृषि ऑनलाइन प्रक्रिया के माध्यम से 4,972 करोड़ रुपये की कुल संस्वीकृत राशि वाले 2.89 लाख केसीसी खातों की समीक्षा की गई है।
- **ऑनलाइन मार्केटप्लेस:** मार्च 2021 तक, 100 से अधिक व्यवसायिक साझेदार बी2सी मार्केट प्लेस प्लेटफॉर्म (मित्रा और मंडी सहित) पर लाइव थे, जो वित्त वर्ष 2021 में 641 करोड़ रुपये के सकल माल मूल्य की राशि के 11.92 लाख लेनदेन के साक्षी थे।
- **प्रतिबिक्री (क्रॉस सेलिंग) :** गैर बैंकिंग वित्तीय सेवाएं उत्पाद सुईट यानी बीमा, म्यूचुअल फंड्स आदि ने वित्त वर्ष के दौरान अब तक का सर्वाधिक निष्पादन हासिल किया। योनो के माध्यम से वर्ष के दौरान 3.85 लाख एसबीआई क्रेडिट कार्ड मंगाए गए थे। सकल एसबीआईएमएफ निवेश 2,434 करोड़ रुपए रहा। वित्त वर्ष 2021 के दौरान लगभग 29.41 लाख व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा (पीएआई) पॉलिसियों की बिक्री हुई।

### ग. लघु और मध्यम उद्यम

आपका बैंक लघु और मध्यम उद्यमों (एसएमई) के वित्तपोषण में बाजार में अग्रणी है। 16 लाख से अधिक ग्राहकों के साथ, 31 मार्च 2021 तक '2,43,191 करोड़ रुपए का एसएमई पोर्टफोलियो आपके बैंक के कुल अग्रिमों का लगभग 10.40% है। भारतीय स्टेट बैंक ने विनिर्माण उत्पादन, निर्यात और रोजगार सृजन में उनके योगदान के संदर्भ में भारतीय अर्थव्यवस्था में उनके द्वारा निभाई जा रही भूमिका को ध्यान में रखते हुए एसएमई को हमेशा एक महत्वपूर्ण खंड के रूप में रखा है। सरल और अभिनव वित्तीय समाधान प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध होने के नाते, एसएमई विकास को चलाने में आपके बैंक का दृष्टिकोण निम्नलिखित तीन स्तंभों पर टिका हुआ है:

क) ग्राहकों की सुविधा

ख) जोखिम शमन

ग) प्रौद्योगिकी आधारित डिजिटल उत्पाद और प्रक्रिया में सुधार

### 1. ग्राहकों की सुविधा

भारत को बेहतरी के लिए बदलने हेतु गति का निर्माण और उसे बनाए रखने के उद्देश्य से, आपके बैंक ने शाखाओं और अन्य साधनों के मामले में सबसे अधिक स्पर्श बिंदु बनाए हैं। लघु और मध्यम उद्यमों के लिए व्यापार में आसानी बढ़ाने के उद्देश्य से, भारतीय स्टेट बैंक ने लघु और मध्यम उद्यम केंद्र (एसएमईसी) के अपने मौजूदा वितरण मॉडल को संशोधित किया और 50 लाख रुपये तक के ऋण के लिए ग्राहकों के साथ अंत तक संबंध बनाए रखने के लिए परिसंपत्ति प्रबंधन टीमें (एमटी) बनाईं। श्रमशक्ति के लिहाज से भी एसएमईसी को मजबूत किया गया है, जिसके परिणाम स्वरूप सेवा के स्तर में सुधार हुआ है। इसके अतिरिक्त, 50 लाख रुपये से ऊपर के ऋणों को रिलेशनशिप मैनेजर (आरएम), एसएमई द्वारा संभाला जा रहा है ताकि ग्राहकों के साथ बेहतर संबंध हो सके। 31 मार्च 2021 तक, 1791 आरएम (एसएमई) देशभर में काम कर रहे हैं।

ग्राहकों के साथ संबंध को बेहतर बनाने और एसएमई व्यवसाय को मजबूत करने पर ध्यान केंद्रित करने के उद्देश्य से, हमने आपके बैंक में एसएमई संरचना पर फिर से गौर किया है, जिसमें सभी आंचलिक कार्यालयों में 80 सहायक महाप्रबंधक (एसएमई) नियुक्त किए गए हैं। हमारे इन प्रयासों के अच्छे परिणाम आने लगे हैं और कई ग्राहकों ने बेहतर संपर्क पर संतोष व्यक्त किया है। आपके बैंक में देशभर में 670 समर्पित एसएमई गहन शाखाएं हैं।

### 2. डिजिटल उत्पाद

आपका बैंक व्यवसाय, उत्पादों को डिजाइन करने, प्रक्रिया को व्यवस्थित करने, निष्पादन में सुधार करने से लेकर निगरानी तक मूल्य प्रस्ताव के हर पहलू में प्रौद्योगिकी का लाभ उठा रहा है। इसके अलावा, इसने जोखिम को कम करने के तरीके से एसएमई पोर्टफोलियो के निर्माण के लिए कई पहलें की हैं और बैंकिंग की आसानी सुनिश्चित करने के लिए (i) उत्पाद सुइट, (ii) प्रक्रिया और (iii) बैंकिंग में सुविध के लिए वितरण में महत्वपूर्ण बदलाव लागू किए हैं।

**ऋण जीवन चक्र प्रबंधन**

**ऑनलाइन ऋण आवेदन और ऑनलाइन लीड स्थिति:** आपका बैंक कॉरपोरेट वेबसाइट पर एमएसएमई उधारकर्ताओं के लिए ऑनलाइन ऋण आवेदन और ट्रैकिंग सुविधा होस्ट कर रहा है। ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) एप्लीकेशन द्वारा ऑनलाइन या ऑफलाइन प्रस्तुत किए गए ग्राहक के ऋण आवेदन के प्रति सीआरएम आईडी सृजित होती है, जिसे ग्राहक के मोबाइल नंबर पर भेजा जाता है। ग्राहक सफल ओटीपी सत्यापन के बाद ऑनलाइन पोर्टल पर इस सीआरएम आईडी और मोबाइल नंबर के माध्यम से अपने ऋण आवेदन को ट्रैक कर सकता है।

**ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम):**

ग्राहकों से आजीवन जुड़े रहने, ग्राहकों की आवश्यकताओं की समझ बढ़ाने और बैंक के ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण को मजबूत करने के लिए बैंक ने सीआरएम को एक एकीकृत मंच के रूप में पेश किया है। सीआरएम पोर्टल को विभिन्न माध्यमों से सीआरएम एप्लिकेशन में लीड सृजित करने, विभिन्न चरणों में लीड की बेहतर निगरानी तंत्र और ग्राहक कनेक्ट के माध्यम से कम टीएटी के साथ बढ़े हुए व्यवसाय की बुकिंग के उद्देश्य से डिजाइन किया गया है।लीड निगरानीके अलावा सीआरएम में कस्टमर 360 व्यू भी उपलब्ध है।

ऋण उत्पत्ति सॉफ्टवेयर (एलओएस-एसएमई) और ऋण जीवन चक्र प्रबंधन प्रणाली (एलएलएम): गुणवत्ता सुनिश्चित करने और कॉरपोरेट मेमोरी के संरक्षण के लिए ऋण व्यवस्था के समान मानकों को अपनाने के उद्देश्य से, ऋण क्रमशः छोटे और उच्च मूल्य ऋणों के लिए एलओएस और एलएलएमएस के माध्यम से संसाधित किए जाते हैं।

**संपर्क रहित ऋण प्लेटफॉर्म:**

भारतीय स्टेट बैंक सिडबी के नेतृत्व वाले पीएसबी कंसोर्टियम के हितधारकों में से एक है और आपके बैंक की अग्रणी पहल, psbloanin59minutes.com, जीएसटी प्लेटफॉर्म पर पंजीकृत एसएमई को ऋण के लिए आसान पहुंच प्रदान करती है और आयकर रिटर्न दाखिल करता है। प्लेटफ़ॉर्म का उपयोग करके, आपका बैंक 1 लाख रुपए से 5 लाख रुपए तक की ऋण आवश्यकताओं के लिए लीड सोर्सिंग कर रहा है। वित्त वर्ष 2021 में (31 मार्च 2021 तक) इस प्लेटफॉर्म का उपयोग करके सैद्धांतिक रूप से अनुमोदित 29,697 लीड उत्पन्न किए गए हैं, जिनमें से 7686.19 करोड़ रुपये के 20676 लीड को मंजूरी दी गई है।

**उधारकर्ताओं के लिए सेवाओं का डिजिटलीकरण**

ग्राहक अनुभव को बढ़ाने और वित्तीय तथा अन्य विवरणों के परेशानी मुक्त प्रस्तुति के लिए, आपके बैंक ने अपने कॉरपोरेट इंटरनेट बैंकिंग प्लेटफ़ॉर्म के माध्यम से यह सेवा उपलब्ध कराई है।

**प्रोजेक्ट विवेक**

प्रोजेक्ट विवेक ने पारंपरिक बैलेंस शीट आधारित वित्तपोषण से आपके बैंक की मूल्यांकन प्रणाली में आमूल-चूल परिवर्तन की शुरुआत करते हुए नकदी प्रवाह और अन्य सूचना स्रोतों का लाभ उठाने की अधिक वस्तुनिष्ठ मूल्यांकन प्रणाली की ओर उन्मुख किया है। यह भारतीय स्टेट बैंक द्वारा एसएमई सेगमेंट के लिए एक नया क्रेडिट अंडरराइटिंग इंजन (क्यू) लागू करने के लिए शुरू की गई एक आशाजनक पहल है, जिससे बेहतर जोखिम आकलन में वस्तुनिष्ठता आ रही है। इसके अलावा, यह टर्न अराउंड टाइम (TAT) को कम करता है जिसके परिणामस्वरूप बेहतर ग्राहक अनुभव होता है। वित्त वर्ष 2021 में 31.03.21 तक परियोजना विवेक के तहत कुल 40867 प्रस्तावों पर कार्रवाई की गई थी। इसके अलावा, वर्ष के दौरान, परियोजना में तकनीकी संवर्द्धन किया गया ताकि अंडरराइटिंग प्रक्रिया में सुधार किया जा सके।

**एसएमई स्वर्ण ऋण**

आपके बैंक ने सरलीकृत मूल्यांकन और आसान मंजूरी के साथ सोने के गहने/जेवर के एमएसएमई इकाइयों को अल्पकालिक ऋण सहायता प्रदान करने के लिए एसएमई स्वर्ण ऋण जैसे सरल उत्पाद की शुरुआत की है। इससे एमएसएमई इकाइयों को वित्त का लाभ उठाने और उनके व्यापार विकास को समर्थन देने में आसानी के साथ अपने तरलता अंतर को पाटने में मदद मिली है। 31 मार्च 2021 तक, कुल 19,379 एमएसएमई इकाइयों को 640 करोड़ रुपये की राशि उपलब्ध करायी गयी।

**पूर्व-अनुमोदित व्यवसाय ऋण (पीएबीएल)**

आपके बैंक ने एक सरलीकृत पीएबीएल उत्पाद पेश किया है- मौजूदा चालू खाता ग्राहकों के लिए 10 लाख रुपये तक के ऋण को मंजूरी देने के लिए एक एनालिटिक्स उत्पाद। 31 मार्च 2021 तक कुल 2090 एमएसएमई इकाइयों को 72.50 करोड़ की लिमिट के साथ स्वीकृत किया गया।

**योनो व्यापार के माध्यम से आयात एलसी खोलना**

आपके बैंक के योनो बिजनेस ने प्रोफाइल मैनेजमेंट के लिए ऑनलाइन सुविधा, आयात पत्र जारी करने के लिए पूरी तरह से डिजिटाइज्ड प्रक्रिया, डिजिटल ग्राहकों के लिए कम दस्तावेज के साथ सरल ऑनबोर्डिंग प्रक्रिया और बहुत कुछ जैसे बेहतर उपयोगकर्ता अनुभव प्रदान करने के लिए प्रमुख ग्राहक प्रक्रियाओं की फिर से कल्पना की है। हमने अपने एसएमई ग्राहकों के लिए डिजिटल चैनल के माध्यम से आयात एलसी जारी करने के मामले में वैश्विक, सर्वश्रेष्ठ श्रेणी के खिलाड़ियों को पीछे छोड़ दिया है । 31 मार्च 2021 तक 3233 आयात एलसी के लिए 3561.47 करोड़ योनो बिजनेस चैनल के माध्यम से जारी किया गया था।

**सीएलपी के तहत सीए के लिए एसएमई वित्त**

"सीएलपी के तहत चार्टर्ड एकाउंटेंट के लिए एसएमई वित्त" चार्टर्ड एकाउंटेंट की ऋण आवश्यकताओं के वित्तपोषण के लिए बनाया गया है। यह एक सरलीकृत, स्कोरिंग आधारित उत्पाद है जो संपर्क रहित लेंडिंग प्लेटफॉर्म (सीएलपी) पर उपलब्ध है। उत्पाद के तहत ओवरड्राफ्ट (क्लीन) और मियादी ऋण की सुविधा दी जा रही है। यह सीजीटीएमईएस के तहत कवर किया गया एक जमानत मुक्त ऋण है और मूल्य निर्धारण ईबीएलआर से जुड़ा हुआ है। यह उत्पाद राज्यों की राजधानियों/टियर-1 शहरों सहित मेट्रो और शहरी केंद्रों में शुरू किया गया है ।

**सतत योजना के तहत संकुचित बायोगैस**

भारत सरकार के पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय (एमओपीएनजी) द्वारा 1 अक्टूबर 2018 को 'सतत' (किफायती परिवहन की ओर टिकाऊ विकल्प) योजना शुरू की गई थी। आपके बैंक ने 22 सितंबर 2020 को सतत योजना के तहत एक नया उत्पाद "कंप्रेस्ड बायोगैस (सीबीजी) विकसित किया है, जो उन उद्यमियों को वित्त प्रदान करता है जिन्हें सतत योजना के तहत सीबीजी संयंत्रों की स्थापना के लिए तेल विपणन कंपनियों (ओएमसी) द्वारा आशय पत्र (एलओसी) दिया गया है। दर्ज वाणिज्यिक समझौते के अनुसार ओएमसी द्वारा सीबीजी का सुनिश्चित उठाव किया गया है। अवधि ऋण 15 वर्षों की पूर्ण अवधि के साथ लंबी अवधि में चुकाया जाता है और परियोजना से नकदी प्रवाह और पुनर्भुगतान पर नियंत्रण करने के लिए एक एस्क्रो तंत्र भी प्रस्तावित है।

**कोविड-19 समर्थक**

आरबीआई के नियामक पैकेज के अनुरूप, निम्नलिखित छूटों की अनुमति दी गई:

- मियादी ऋण के संबंध में 6 महीने तक की किस्तों को स्थगित करना
- 1 मार्च से 31 अगस्त 2020 तक की अवधि के लिए डब्ल्यूसी सीमा पर ब्याज को स्थगित कर दिया गया है
- कार्यशील पूंजी चक्र और ऋण अवधि का पुनर्मूल्यांकन और मार्जिन में कमी सहित तदनुसार सीमा को रीसेट करने की व्यवस्था की गई है।
- जीईसीएल, सीसीईसीएल की मंजूरी और डब्ल्यूसी का पुनर्मूल्यांकन फास्ट-ट्रैक आधार पर किया जाता है ताकि अनुरोधों का त्वरित निपटान सुनिश्चित किया जा सके और धन जारी किया जा सके।
- सभी पात्र ग्राहकों से राहत उपायों को बढ़ाने के लिए संपर्क किया गया, प्रो-एक्टिव दृष्टिकोण अपनाया गया, एसएमएस, ई मेल भेजे गए।
- मार्च, 2020 के महीने की जो किस्त प्राप्त हुई उसे जहां रिफंड मांगा गया, वहां वापस कर दिया गया। ।
- जहां भी अनुरोध किया गया है, एसआई/एनएसी को रोका गया, उसे प्रभावी बनाया गया है।

**ब्याज की प्रतिस्पर्धी दरें**

आपके बैंक ने माइक्रो, स्मॉल एंड मीडियम एंटरप्राइजेज (एमएसएमई) के सभी फ्लोटिंग रेट लोन को 1 अक्टूबर, 2019 से एक्सटर्नल बेंचमार्क से जोड़ा है।

**ट्रेड रिसीवेबल्स डिस्काउंटिंग सिस्टम (TReDS)**

भारतीय स्टेट बैंक एमएसएमई के वित्तपोषण के लिए TReDS प्लेटफार्म पर वित्तप्रदाता के रूप में पंजीकरण कराने वाले सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में प्रथम है। इसके साथ अब देश के सभी तीन TReDS प्लेटफार्मों आरएक्सआईएल, एम1 एक्सचेंज और इनव्यासमार्ट पर हमारी उपस्थिति है। आपका बैंक मंच पर ऑनलाइन बोली में सक्रिय रूप से भाग ले रहा था और एमएसएमई के लाभ के लिए बहुत प्रतिस्पर्धी दरों की पेशकश कर रहा था। वित्त वर्ष 2021 (01.04.20 से 31.03.21) में 934.47 करोड़ रुपये के से कुल बिलों में छूट दी गई थी।

#### आपूर्ति श्रृंखला वित्त

अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी और शाखा नेटवर्क का लाभ उठाते हुए, आपका बैंक विभिन्न क्षेत्रों में कॉरपोरेट दुनिया के साथ अपने संबंधों को मजबूत करके आपूर्ति श्रृंखला वित्त में एक प्रमुख खिलाड़ी बना हुआ है। आपके बैंक ने 43,696 करोड़ रुपये से अधिक की कुल स्वीकृत सीमा के साथ 28,000 से अधिक डीलरों और 14,000 से अधिक विक्रेताओं को आपूर्ति श्रृंखला वित्त प्रदान किया है।

उपर्युक्त के अलावा वित्त वर्ष के दौरान 33 नए टाई-अप किए गए, जिनमें आर्सेलर मित्तल निप्पॉन स्टील, ओप्पो मोबाइल्स इंडिया प्राइवेट लिमिटेड (वन प्लस डिवीजन), एक्साइड इंडस्ट्रीज इंडस्ट्रियल डिवीजन, बाटा इंडिया प्राइवेट लिमिटेड, एवन साइकिल्स, टाटा कंज्यूमर प्रोडक्ट्स लिमिटेड, जिंदल एल्युमीनियम लिमिटेड, टेरुमो इंडिया प्राइवेट लिमिटेड आदि कॉरपोरेट्स शामिल हैं। 31 मार्च 2021 तक 4500 करोड़ की नई ई-डीएफएस सीमा मंजूर की गई थी। आपूर्ति श्रृंखला पोर्टफोलियो के निर्धारित मद में ही लगाने के लिए, आपके बैंक ने आपूर्ति श्रृंखला पोर्टफोलियो के लिए उपयुक्त जोखिम शमन उपायों और जोखिम आधारित मूल्य निर्धारण को लागू किया है।

देश का सबसे बड़ा ऋण प्रदाता होने के नाते, आपके बैंक ने कोविड-19 महामारी के कारण व्यापार मंदी के दौरान ई- डीएफएस सुविधा का लाभ उठाने वाले डीलरों का समर्थन करने के लिए सक्रिय उपायों के कार्यान्वयन में नेतृत्व की भूमिका भी निभाई थी। आपके बैंक ने डीलरों की खेप के लिए किसी भी दंड शुल्क के बिना विस्तारित क्रेडिट अवधि की पेशकश की है ताकि लॉकडाउन के कारण इन्वेंटरी की लम्बी होल्डिंग को वहन कर सके।

### 3. व्यापार साझेदारी और टाई-अप

आपका बैंक कोलैटरल मैनेजर्स और इंडस्ट्री की बड़ी कंपनियों के साथ बिजनेस पार्टनरशिप/टाई-अप के जरिए वेयरहाउस रसीद फाइनेंस और सप्लाई चेन फाइनेंस के अपने पोर्टफोलियो का विस्तार कर रहा है ।

#### वेयरहाउस रसीद वित्त:

आपके बैंक ने भारतीय स्टेट बैंक के साथ गठजोड़ करने वाले कोलैटरल मैनेजरों द्वारा जारी वेयरहाउस रसीदों के बदले प्रदान की गई प्रसंस्करण के लिए माल/निर्माताओं के व्यापारियों/मालिकों को वित्त प्रदान करने के लिए वेयरहाउस रसीद वित्तपोषण योजना (डब्ल्यूएचआर) शुरू की है। इसके अलावा, केंद्रीय भंडारण निगम (सीडब्ल्यूसी) और राज्य भंडारण निगम (एसडब्ल्यूसी) द्वारा जारी WHR भी WHR वित्त के लिए पात्र होगा। आपके बैंक ने डब्ल्यूएचआर वित्त पोषित के तहत एनपीए/स्ट्रेस्ड खातों की ई-नीलामी के लिए ई-एनडब्ल्यूआर और एनईएमएल (एनसीडीईएक्स की सहायक कंपनी) के बदले वित्तपोषण के लिए एनईआरएल और सीसीआरएल के साथ भी करार किया है।

गृह ऋण व्यवसाय में ₹ 5 ट्रिलियन की उप्लब्धि को प्राप्त करने का समारोह

### 4 जोखिम शमन

आपका बैंक तेजी से जोखिम कम करने वाले उत्पादों की ओर अपना ध्यान केंद्रित कर रहा है, जिसमें अन्य चीजों के अलावा परिसंपत्ति समर्थित ऋण, बिल छूट सुविधा और सीजीटीएमएसई/सीजीएफएमयू कवर ऋण शामिल हैं।

### घ. ग्रामीण बैंकिंग

#### कृषि व्यवसाय

वित्त वर्ष 2021 के दौरान, कृषि व्यवसाय के तहत आपके बैंक का ऋण 2,13,000 करोड़ रुपये का एक बड़ा मील का पत्थर पार कर गया है, जो 1.37 करोड़ किसानों को सेवा प्रदान कर रहा है, यह सभी बैंक में सर्वाधिक है।

आपका बैंक कोविड-19 महामारी के दौरान किसानों के साथ खड़ा है और 19,81,981 उधारकर्ताओं को स्वीकृत सीमा के 10% की अतिरिक्त आपातकालीन क्रेडिट लाइन की पेशकश की है ताकि उनकी तत्काल ऋण आवश्यकताओं को पूरा करने में उनकी मदद की जा सके। इनमें से 1,63,111 उधारकर्ताओं ने रुपये671 करोड़ के ऋण का लाभ उठाया। इसके अलावा, आपके बैंक ने 19,93,281 कृषि नकद ऋण खातों में ब्याज स्थगन सुविधा प्रदान की है और कोविड के कारण होने वाली महामारी के दौरान किसानों की सहायता के लिए 2,42,911 खातों में ईएमआई और मियादी ऋण किस्तों पर रोक प्रदान की है।

आपका बैंक पीएम किसान लाभार्थियों के सहयोग के लिए अभियान चलाने में अग्रणी रहा है। इसके लिए कुल 54.43 लाख आवेदन प्राप्त हुए और 31 मार्च, 2021 तक 46.29 लाख आवेदन स्वीकृत किए गए हैं।

वर्ष के दौरान एग्री गोल्ड लोन पोर्टफोलियो 58,987 करोड़ रुपये से बढ़कर 66,877 करोड़ रुपये हो गया है।

आपके बैंक ने एग्री सेगमेंट में निवेश क्रेडिट पोर्टफोलियो को मजबूत करने के लिए एग्री इंफ्रास्ट्रक्चर फंड (एआईएफ), पशुपालन इंफ्रास्ट्रक्चर डेवलपमेंट फंड (एआईआईडीएफ) और पीएम फॉर्मलाइजेशन ऑफ माइक्रो फूड प्रोसेसिंग एंटरप्राइजेज (पीएम एफएमई) जैसे आत्मनिर्भर भारत योजनाओं के तहत तीन नए उत्पाद लॉन्च किए हैं ।

पिछले वर्षों में से किसानों को जमीनी स्तर पर ऋण वितरण इस प्रकार है-

**कृषि ऋण प्रवाह** (करोड़ रु में)

| वर्ष | लक्ष्य | संवितरण | % प्राप्ति |
|---|---|---|---|
| वित्त वर्ष 2016 | 89,781 | 1,02,423 | 114 |
| वित्त वर्ष 2017 | 95,168 | 1,25,270 | 132 |
| वित्त वर्ष 2018 | 1,05,741 | 1,66,819 | 158 |
| वित्त वर्ष 2019 | 1,16,315 | 1,56,385 | 134 |
| वित्त वर्ष 2020 | 1,27,947 | 1,77,473 | 139 |
| वित्त वर्ष 2021 | 1,74,468 | 1,98,268 | 114 |

वित्त वर्ष 2021 के दौरान, आपके बैंक के द्वारा इस वर्ष एसबीआई-ओटीएस/ऋण समाधन योजना शुरू की गई जिसके तहत 6,21,182 खातों का निपटारा किया गया है।

इसके अतिरिक्त, देश भर में ग्रामीण आबादी की विविध ऋण आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आपके बैंक द्वारा वित्तीय समावेशन और सूक्ष्म बाजार (एफआई एंड एमएम) नाम से एक वैयक्तिक संप्रभाग की स्थापना की गई है ।

### 1. माइक्रो क्रेडिट (एसएचजी- बैंक लिंकेज)

आपके बैंक ने ग्रामीण विकास मंत्रालय नई दिल्ली द्वारा स्थापित वर्ष 2017-18, 2018-19 और 2019-20 के लिए उच्चतम एसएचजी बैंक लिंकेज के लिए राष्ट्रीय पुरस्कार जीता है।

आपके बैंक के पास सभी बैंकों के बीच बकाया एसएचजी ऋण में सबसे अधिक बाजार हिस्सेदारी है, जिसमें 31 मार्च, 2021 को 75 लाख से अधिक महिला सदस्यों को शामिल करते हुए 17,662 करोड़ रुपये से 7.83 लाख स्वयं सहायता समूहों के बकाया ऋण हैं। भारतीय स्टेट बैंक की राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन के तहत 31 मार्च, 2021 तक ऋणों की बाजार हिस्सेदारी 25.81 प्रतिशत है।

आपके बैंक ने 50,000 रुपये की सीमा तक सूक्ष्म उद्यमों के वित्तपोषण के लिए ई-मुद्रा योजना शुरू करने के बाद से (क) अब तक 89,626 ऋण स्वीकृत किए हैं। जिनमें से, (ख) 31 मार्च, 2021 तक 347.83 करोड़ के लिए 74,461 ऋण वितरित किए गए हैं।

आपके बैंक ने कोविड-19 महामारी के दौरान सड़क विक्रेताओं की आजीविका का समर्थन करने के लिए 2 जुलाई, 2020 से "पीएम स्वनिधि ऋण" शुरू किया है। 31 मार्च, 2021 तक हमने स्ट्रीट वेंडर्स को 5,39,535 ऋण कुल 538.18 करोड़ रुपये के वितरित किए हैं।

### 2. डिजिटल चरण सहयोग

उत्पादों और प्रक्रियाओं के डिजिटाइजेशन के तहत अब कृषि स्वर्ण ऋणों को योनो कृषि डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से संसाधित और स्वीकृत किया जाता है । इसी तरह केसीसी समीक्षा की कार्रवाई भी योनो कृषि चैनल के माध्यम से की जा रही है।

डिजिटल ऑप्टिमाइज़ेशन रणनीति के साथ एग्री बिजनेस में उच्च मात्रा और कम टिकट ऋणों को संसाधित करने के लिए, आपका बैंक चयनित एग्री-टेक्स के साथ वाणिज्यिक रूप से व्यवहार्य साझेदारी में प्रवेश करने के अवसरों की तलाश कर रहा है, जिन्होंने व्यापार मॉडलों को विभेदित किया है। इससे कृषि आपूर्ति श्रृंखला/मूल्य श्रृंखला के परिवर्तन को सुगम बनाने में मदद मिलेगी ताकि कृत्रिम बुद्धिमत्ता (एआई), ब्लॉक चेन, आईओटी (इंटरनेट ऑफ थिंग्स)/एमएल संचालित क्षमताओं जैसे डिजिटल उपकरणों के साथ किसानों को कृषि उत्पादन/आय के अवसरों में सुधार किया जा सके। किसानों के साथ निरंतर जुड़ाव और कनेक्टिविटी से आपके बैंक के साथ अंतिम व्यक्ति तक के संबंध और मजबूत होने तथा सहयोग प्रदान करने की उम्मीद है। इसके अलावा योनो कृषि चैनल के माध्यम से भी आपकी समीक्षाओं पर कार्रवाई की जा रही है। बैंक एग्री-टेक को ग्राहकों के नए सेगमेंट में लाने के लिए एक चैनल के रूप में देखता है, (जिसे बैंक पहले एक्सेस नहीं कर सका)- निर्णय लेने में सुधार करने, टॉप-लाइन बढ़ने और दक्षता में सुधार करने के लिए एक चैनल । यह साझेदारी परिचालन लागत, ऋण लागत में कटौती, लाभप्रदता और उपयोगकर्ता अनुभव में सुधार के अवसर के रूप में भी काम करेगी क्योंकि डिजिटल परिवर्तन अब वैकल्पिक नहीं होगा बल्कि डिजिटल पारिस्थितिकी तंत्र में संरचनात्मक परिवर्तन की आवश्यकता होगी।

आपके बैंक ने मानक अतिदेय खातों में पुनर्भुगतान के संग्रह के लिए 19 राष्ट्रीय व्यापार सहयोगी (बीसी) और 41 राज्य स्तरीय बीसी

के साथ समझौते किए हैं। 31 मार्च 2021 तक संग्रह के लिए 14,657 शाखाओं के साथ 57,145 ग्राहक सेवा केंद्र (सीएसपी) का मानचित्रण किया गया है।

### 3. अन्य पहल

आपके बैंक ने 5 सितंबर 2020 को विश्व मृदा दिवस और 23 दिसंबर 2020 को किसानों के साथ उनके बैंक में विश्वास जताने के लिए उन्हें सम्मानित करते हुए किसान दिवस मनाया गया है। इसके अलावा, आपके बैंक ने खेती को एक टिकाऊ व्यवसाय बनाने के लिए किसानों के सामूहिकीकरण की पहल को अपना समर्थन देने के उद्देश्य से इस दिन 44 किसान उत्पादक कंपनियों (एफपीसी) के साथ करार किया है।

### 4. वित्तीय समावेशन (एफआई)

आपके बैंक ने राष्ट्रीय प्राथमिकताओं के साथ अपने व्यापार प्रदर्शन को संरेखित किया है और वित्तीय समावेशन गतिविधियों की दिशा में ध्यान केंद्रित किया जा रहा है।बैंक भारत सरकार द्वारा निर्धारित उद्देश्यों को प्राप्त करने अर्थात मितव्ययिता की आदतों को जागृत करने, ऋण सुविधाओं की उपलब्धता सुनिश्चित करने और ग्रामीण/अर्ध-शहरी क्षेत्रों में वित्तीय पारिस्थितिकी प्रणाली के डिजिटलीकरण के लिए संवर्धन की दिशा में कार्य कर रहा है।

31 मार्च, 2021 तक, आपके बैंक के पास 71,968 ग्राहक सेवा बिंदु (सीएसपी) हैं जो शाखाओं में फुटफॉल्स को कम करते हुए बैंक रहित क्षेत्रों में विभिन्न बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं तक पहुंच प्रदान करते हैं। इसमें ~58.78 करोड़ लेनदेन दर्ज किया गया है, जो 2,52,470 करोड़ रुपये है, जो औसतन प्रतिदिन 16 लाख से अधिक लेनदेन संसाधित करता है। इसके अलावा, चैनल ने अब तक 37,430 करोड़ रुपये जमा के साथ 13.76 करोड़ बीएसबीडी खाते खोले हैं और समाज के बिना बैंक/वंचित वर्ग को औपचारिक बैंकिंग प्रणाली के दायरे में लाया है।

सामाजिक सुरक्षा उपायों की जरूरतों को पूरा करने के लिए असंगठित क्षेत्र को कम लागत वाले माइक्रो इंश्योरेंस उत्पाद (पीएमजेजेबीवाई, पीएमएसबीवाई) और पेंशन योजनाएं (एपीवाई) बड़े पैमाने पर उपलब्ध कराई जाती हैं, जिसमें करीब 8 करोड़ ग्राहकों को शामिल किया गया है।

#### वित्तीय साक्षरता प्रदान करना

मुफ्त वित्तीय साक्षरता, ऋण परामर्श प्रदान करने और इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणालियों के उपयोग का प्रचार करने के उद्देश्य से, आपके बैंक ने देश भर में 341 एफएलसी स्थापित किए हैं। कोविड-19 के बावजूद, 1 अप्रैल, 2020 और 31 मार्च, 2021 के बीच की अवधि के दौरान, एफएलसी ने 11,943 शिविर आयोजित किए हैं जहां 3.64 लाख लोगों ने भाग लिया है। भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा कार्यान्वित एक

विश्व मृदा समारोह हमारी एक शाखा द्वारा

पायलट परियोजना के रूप में, आपके बैंक ने महाराष्ट्र, छत्तीसगढ़ और तेलंगाना राज्य में पांच-पांच, ब्लॉक स्तर पर वित्तीय साक्षरता के लिए 15 केंद्र (सीएफएल) भी स्थापित किए हैं। ग्रामीण जनता के बीच वित्तीय जागरूकता पैदा करने के लिए देश भर में अन्य 230 सीएफएल स्थापित किए जा रहे हैं।

#### ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआईएस)

आपके बैंक ने 26 राज्यों और 3 केंद्र शासित प्रदेशों में 152 RSETIs स्थापित किए हैं। आरएसईटीआईएस सामाजिक परिवर्तन एजेंट के रूप में कार्य करता है, कौशल विकास और प्रशिक्षण के माध्यम से टिकाऊ आजीविका की दिशा में ग्रामीण युवाओं को सशक्त बनाता है, जिससे उन्हें अपने सूक्ष्म उद्यम स्थापित करने में मदद मिलती है, जिससे ग्रामीण रोजगार और धन सृजन होता है। कोविड-19 महामारी के बावजूद, RSETIs ने 66,260 उम्मीदवारों को प्रशिक्षित किया है और ग्रामीण विकास मंत्रालय (एमओआरडी) द्वारा निर्धारित वार्षिक प्रशिक्षण लक्ष्य का 107% हासिल किया है।

महामारी के दौरान ग्राहक सेवा केंद्रों ने पूरे देश भर में कठिन स्थितियों/ दुर्गम स्थानों पर लोगों की वित्तीय आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए सेवा प्रदान की है।

### घ. एनबीएफसी गठबंधन

आरबीआई द्वारा एनबीएफसी-एनडी-एसआईएस के साथ ऋणों के सह-उत्पत्ति संबंधी दिशानिर्देशों के बाद आपके बैंक ने अक्टूबर 2018 में एनबीएफसी गठबंधन विभाग बनाया है। जबकि सह-उत्पत्ति के तहत, 8 एनबीएफसी पर शामिल किए गए, आरबीआई के साथ ऋण के सह-ऋण पर नए दिशा-निर्देश आए हैं एनबीएफसी ने 5 नवंबर, 2020 को एचएफसी सहित सभी एनबीएफसी को कवर करते हुए संचालन के लिए अधिक सुविधा के साथ एक व्यापक आधार प्रदान किया, जो अपने पहले के सह-उत्पत्ति दिशानिर्देशों का स्थान लेते हैं। एनबीएफसी के साथ सह-ऋण पर आपके बैंक की नीति आधिकारिक वेबसाइट पर उपलब्ध है और सह-ऋण आपके बैंक के लिए अपनी प्राथमिकता क्षेत्र के ऋणों को मजबूत करने के लिए एक नया फोकस क्षेत्र होना तय है। सह-उत्पत्ति व्यवस्था के माध्यम से, आपके बैंक ने पिछले एक वर्ष में 38,000 ऋणों को 1 लाख रुपये तक के ऋणों के लिए पूर्ण डिजिटलीकरण मोड में स्वीकृत किया है। सह-ऋण के साथ-साथ, एनबीएफसी, एमएफआईएस और बीसी के साथ बिजनेस एसोसिएट पॉलिसी के माध्यम से आपका बैंक अपनी प्राथमिकता क्षेत्र ऋण खाते में वृद्धि पर ध्यान केंद्रित करने के साथ देश में अब तक जिन क्षेत्रों में पहुंच नहीं हुई है उन क्षेत्रों में भी अपनी पहुंच बढ़ा रहा है।

### ङ. सरकारी व्यवसाय

आपका बैंक सरकारी व्यवसाय के संचालन में सबसे आगे है और केंद्र सरकार के प्रमुख मंत्रालयों और विभागों के लिए मान्यता प्राप्त बैंकर है। केंद्र सरकार के कारोबार में 67% से अधिक बाजार हिस्सेदारी और सरकारी कमीशन में 80% से अधिक हिस्सेदारी के साथ भारतीय स्टेट बैंक सरकारी कारोबार के बाजार में अग्रणी है।

आपका बैंक, अपनी व्यापक उपस्थिति और डिजिटल कौशल के साथ "डिजिटल इंडिया" के लिए सरकार के लिए पसंदीदा साझेदार रहा है। आपका बैंक नियमित रूप से अनुकूलित प्रौद्योगिकी समाधान विकसित करने में लगा हुआ है, ताकि ऑनलाइन मोड में लेनदेन को

सुगम बनाने वाली सरकार की डिजिटल पहलों के साथ तालमेल बनाए रखा जा सके, अधिक दक्षता और पारदर्शिता प्रदान की जा सके, जिसके परिणामस्वरूप व्यापार करने में आसानी हो और नागरिकों के लिए जीवन यापन सहज हो ।

भारतीय स्टेट बैंक भारत सरकार की सामाजिक सुरक्षा योजनाओं, जैसे - प्रधानमंत्री किसान सम्मान निधि योजना, प्रधानमंत्री श्रम मानधन योजना, प्रधानमंत्री किसान मानधन योजना, पीएमजेडीवाई महिला लाभार्थियों के लिए पीएम गरीब कल्याण योजना के कार्यान्वयन में सक्रिय रूप से कार्यरत है।

सरकारी कारोबार एवं कमीशन

(रु. करोड़ में

| विवरण | वित्त 2019-20 | वित्त 2020-21 |
|---|---|---|
| कारोबार | 52,62,643 | 50,77,446 |
| कमीशन | 3,742 | 3,617 |

**वर्ष के दौरान निम्नलिखित पहल कार्यान्वित किए गए हैं:**

### 1. पीएमजेडीवाई महिला लाभार्थियों के लिए प्रधानमंत्री गरीब कल्याण योजना

आपके बैंक ने 20.54 करोड़ लाभार्थियों को रु.30,796.39 करोड़ रुपये प्रदान किए हैं। धन वितरण के संबंध में शाखा स्तर तक एमआईएस जेनेरेट करने के लिए वित्त मंत्रालय से प्राप्त दिशा-निर्देशों के अनुसार महिला पीएमजेडीवाई लाभार्थियों को हस्तांतरित धनराशि की निगरानी के लिए एसबीआई ने एक ऑनलाइन पोर्टल विकसित किया है।

### 2. पीएम-केयर्स

कोविड-19 के प्रकोप के दौरान, केंद्र और राज्य सरकारों द्वारा दान एकत्र करने के लिए आपके बैंक ने खाते खोले हैं, जो पीएम-केयर खाता के तहत खोले गए खातों में से सबसे बड़ा है ।

### 3. प्रधानमंत्री किसान सम्मान निधि योजना

कृषि एवं किसान कल्याण मंत्रालय के मान्यता प्राप्त बैंक के रूप में वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान आपके बैंक ने इस योजना के तहत रु.63,170 करोड़ रुपये के वितरण की सुविधा प्रदान की है।

### 4. डायरेक्ट बेनिफिट ट्रांसफर (डीबीटी)

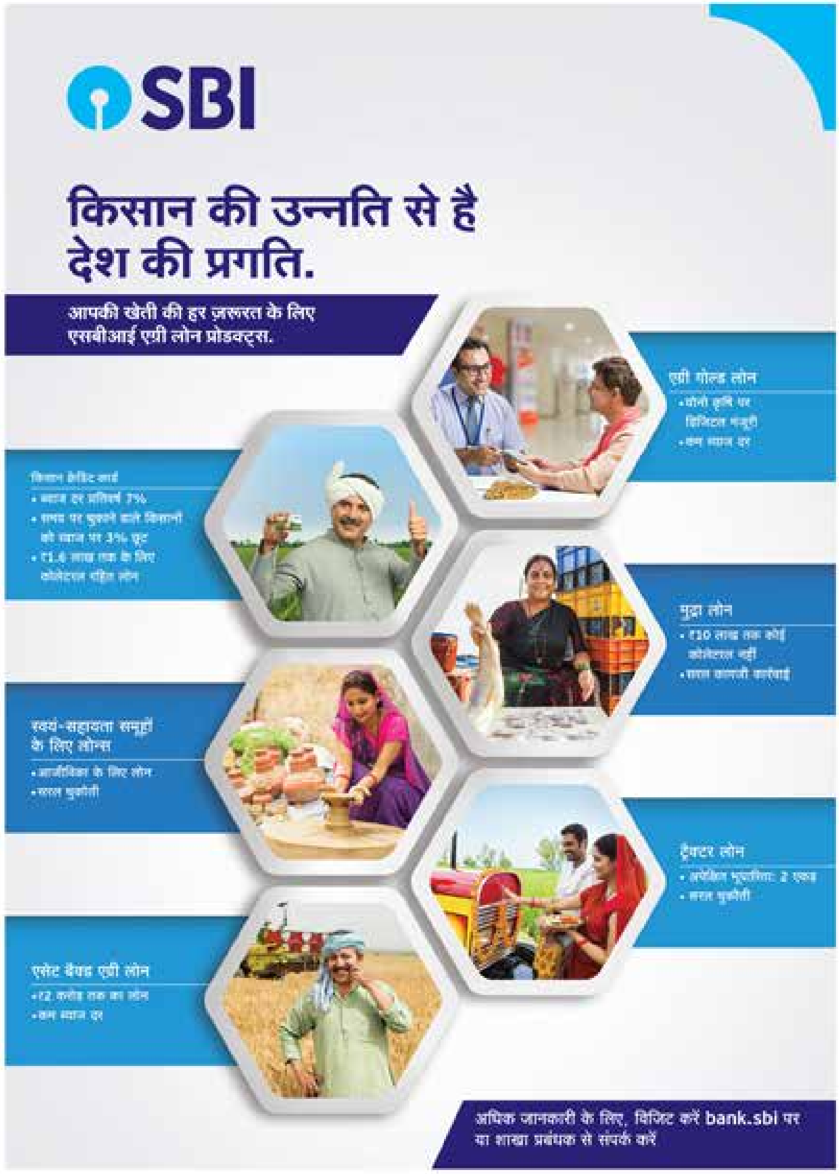
भारत सरकार और राज्य सरकारों के डायरेक्ट बेनिफिट ट्रांसफर (डीबीटी) की सभी प्रमुख योजनाओं को पैन इंडिया आधार पर आपके बैंक के माध्यम से लागू किया जा रहा है। भारतीय स्टेट बैंक डायरेक्ट बेनिफिट ट्रांसफर ऑफ एलपीजी सब्सिडी (डीबीटीएल) के प्रसंस्करण के लिए एकमात्र बैंकर है। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान संसाधित लेन-देन और कुल राशि इस प्रकार है:

(रु. करोड़ में)

| विवरण | लेनदेनों की सं. | राशि |
|---|---|---|
| डीबीटी | 80.20 | 3,97,524 |
| डीबीटीएल | 107.85 | 15,506 |

### 5. गृह मंत्रालय

विदेशी अंशदान प्राप्त करने हेतु गैर-सरकारी संगठनों के एफसीआरए खाते खोलने के लिए गृह मंत्रालय द्वारा आपके बैंक को एकमात्र बैंक के रूप में प्राधिकृत किया गया है । देश भर में 23000+ एफसीआरए प्रमाण पत्र धारक हैं जिन्हें एसबीआई में खाता खोलना आवश्यक है। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान लगभग 10,000 खाते खोले गए हैं।



### 6. जीईएम (सरकारी ई-मार्केटप्लेस)

जीईएम पोर्टल के माध्यम से आम वस्तुओं और सेवाओं की खरीद के लिए आपूर्तिकर्ताओं को भुगतान के वित्तीय एकीकरण के लिए सभी बैंकों के बीच आपका बैंक अग्रणी है। आपके बैंक के साथ पांच राज्यों और 988 स्वायत्त निकायों के जीईएम पूल खाते खोले गए हैं।

### 7. ई-टेंडरिंग

एसबीएमओपी के साथ एकीकृत करके 12 राज्य सरकारों को उत्पाद प्रदान किया गया है। हमारी कोशिश है कि चरणबद्ध तरीके से सभी राज्य सरकारों को इसमें शामिल करें। प्रधानमंत्री ग्राम सड़क योजना के लिए सीपीडब्ल्यूडी और एनआरआईडीए (नेशनल रूरल इंफ्रास्ट्रक्चर डेवलपमेंट एजेंसी) को ई-टेंडरिंग सॉल्यूशन उपलब्ध कराया जा रहा है।

### 8. पासपोर्ट सेवा परियोजना

पासपोर्ट सेवा परियोजना में एसबीएमओपी के साथ एकीकृत कर शुल्क वसूलने के लिए आपका बैंक एकमात्र बैंकर है। वैकल्पिक विकल्प प्रदान करने के लिए एसबीआई ई-पे के साथ एकीकरण भी चल रहा है।

### 9. रेल मंत्रालय

लेनदेन के लिए सफल परीक्षण बाद एसबीआई यूपीआई और रेलवे (क्रिस) एटीवीएम टिकट का एकीकरण अंतिम चरण में है। चलती ट्रेनों में उपयोग के लिए टिकट परीक्षकों (टीसी) को पीओएस मशीनें उपलब्ध कराई जा रही हैं। अबतक 10326 मशीनें चालू की गई हैं।

### 10. डाक विभाग

एसबीआई (मैन्डेट और वैन मॉडल दोनों के लिए) के माध्यम से डाक जीवन बीमा के संग्रह करने के लिए सहमति ज्ञापन निष्पादित किया गया है।

डाक विभाग के संपूर्ण भुगतानों के लिए प्रायोगिक आधार पर आपके बैंक द्वारा वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान दिल्ली पीएओ में केंद्रीकृत एकीकृत भुगतान प्रणाली (सीआईपीएस) को लागू किया गया है। सफल कार्यान्वयन के पश्चात, अब डाक मुख्यालयों द्वारा इस योजना को पैन इंडिया स्तर पर कार्यान्वित करने का निर्णय लिया गया है और इससे संबंधित एमओयू शीघ्र ही निष्पादित किया जाएगा ।

### 11. आयकर वापसी आदेश (आईटीआरओ)

सीबीडीटी के साथ निष्पादित एमओयू के अनुसार आपका बैंक आयकर वापसी के लिए एकमात्र रिफंड बैंकर है। वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान एसबीआई ने सफलतापूर्वक 2.6 लाख करोड़ के 2.6 करोड़ से अधिक रिफंड संसाधित किए गए हैं।

### 12. राष्ट्रीय स्वास्थ्य प्राधिकरण (एनएचए)

राज्यों में राज्य स्वास्थ्य प्राधिकरण (एसएचए) की मदद से देश में आयुष्मान भारत योजना (एबीवाई) के कार्यान्वयन के लिए राष्ट्रीय स्वास्थ्य प्राधिकरण (एनएचए) केंद्रीय, समन्वयकारी संगठन है। एनएचए के साथ प्रमुख बैंकर के रूप में जुड़े रहना आपके बैंक के लिए गौरव की बात है ।

### 13. पेंशन भुगतान

भारतीय स्टेट बैंक 58.81 लाख पेंशनभोगियों को पेंशन भुगतान का प्रबंध कर रहा है और वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान 1,50,860 करोड़ रुपये से अधिक की कुल पेंशन का वितरण किया गया है। वित्तीय वर्ष 2020-21 में 3.38 लाख पेंशनभोगियों के नए पेंशन खाते जोड़े गए हैं।

आपके बैंक ने पेंशन सेवा वेबसाइट www.pensionseva.sbi को नया रूप दिया है, जिससे पेंशनभोगी अपने घर पर बैठ कर लॉग इन कर आसानी से लेन-देन विवरण, पेंशन पर्ची, बकाया गणना पत्रक आदि जैसे अपने पेंशन विवरण देख सकते हैं ।

### 14. लघु बचत योजनाएं

सभी प्राधिकृत बैंकों में भारतीय स्टेट बैंक ने सबसे अधिक 82.59 लाख पीपीएफ और 20.32 लाख सुकन्या समृद्धि खातों को सेवा प्रदान की है। इसके अलावा वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान 5.35 लाख पीपीएफ खाते और 2.40 लाख सुकन्या समृद्धि खाते जोड़े गए हैं।

### च. डीएंडटीबी-विपणन

डीएंडटीबी - विपणन, पूर्ववर्ती लेनदेन बैंकिंग इकाई (टीबीयू) ग्राहकों की थोक लेनदेन आवश्यकताओं के व्यापक समाधान के लिए तकनीक का उपयोग करता है जिससे उनके कुशल निधि प्रबंधन के साथ एमआईएस एवं समर्पित एकल ग्राहक सहायता बिंदु सहित अन्य मूल्य वर्धित सेवाएं उपलब्ध कराता है। डिजिटल और लेनदेन बैंकिंग सेवाएं आपके बैंक को ग्राहकों के साथ घनिष्ठ संबंध बनाए रखने और क्रेडिट, फंड प्रबंधन और क्रॉस सेलिंग जैसी उनकी अन्य बैंकिंग आवश्यकताओं का आकलन करने की सुविधा प्रदान करती हैं। वित्त वर्ष 2021 के दौरान, डीएंडजीबी ने कोविड-प्रेरित लॉकडाउन के दौरान दरवाजे की सेवाएं प्रदान करने और लेनदेन को सुविधाजनक बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई।

आपका बैंक कॉरपोरेट, सरकारी विभागों, वित्तीय संस्थानों और एसएमई ग्राहकों को डी एंड टीबी उत्पादों/सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करता है। एसएमई के साथ कॉरपोरेट और सरकारी ग्राहक बैंक के लिए प्रमुख फोकस सेगमेंट बने हुए हैं। बाजार के रुझानों के अनुरूप, आपका बैंक ग्राहक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए प्रदान किए जाने वाले डीएंडटीबी उत्पादों/सेवाओं की श्रृंखला को प्रतियोगियों द्वारा पेश की जाने वाली बाजार में उपलब्ध उत्पादों के अनुरूप लगातार अद्यतन/विकसित कर रहा है। कोविड-19 के दौरान डिजिटल लेनदेन मोड के माध्यम से ग्राहकों के व्यवसायों को मजबूत करने के लिए, डी एंड टीबी मार्केटिंग ने वर्ष के दौरान कई अभियान आयोजित किए।

महामारी से उत्पन्न चालू वर्ष की चुनौतियों के कारण व्यवसायों के लॉकडाउन के बावजूद, वित्त वर्ष 2020 में वित्त वर्ष 2020 में डी एंड टीबी शुल्क आय 1,902.77 करोड़ से बढ़कर वित्त वर्ष 2021 में 2,009.75 करोड़ रुपये हो गई।

वित्त वर्ष 2021 के कारोबार में वर्षानुवर्ष10.92% की वृद्धि दर्ज की गई, जिसमें वित्त वर्ष 2020 के 60,98,347 करोड़ रुपये की राशि के लेनदेन से बढ़कर वित्त वर्ष 2021 में 67,64,137 करोड़ रुपये हो गई।

आपके बैंक को 2020 में लगातार चौथे वर्ष एशियाई बैंकर पत्रिका, सिंगापुर द्वारा "सर्वश्रेष्ठ लेनदेन बैंक इन इंडिया" के रूप में मान्यता दी गई थी। आपके बैंक को 2020 में लगातार दूसरे वर्ष एशियन बैंकर पत्रिका, सिंगापुर द्वारा "बेस्ट पेमेंट बैंक इन इंडिया" के रूप में भी मान्यता दी गई थी।

## 2. ग्लोबल बैंकिंग

### क कॉरपोरेट लेखा समूह

कॉरपोरेट लेखा समूह (सीएजी) आपके बैंक की एक समर्पित रणनीतिक व्यापार इकाई (एसबीयू) है जो विशेष और कुशल वितरण प्लेटफॉर्म की यूएसपी के साथ 'उच्च मूल्य क्रेडिट' के पोर्टफोलियो को संभालते हैं। सीएजी एसबीयू की चार विशेष शाखाएं हैं, जिसका नेतृत्व महाप्रबंधक के द्वारा किया जाता है जो भारत के शीर्ष तीन वाणिज्यिक केंद्रों मुंबई, दिल्ली और चेन्नई में स्थित हैं।

एसबीआई में, सीएजी एक एकीकृत इकाई है, जो विशेष रूप से अपने विदेशी सहयोगियों और सहायक कंपनियों सहित शीर्ष रेटेड कॉरपोरेट्स को वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला एक ही स्थान पर प्रदान करता है।

सीएजी का बिजनेस मॉडल रिलेशनशिप मैनेजमेंट कॉन्सेप्ट पर आधारित है और प्रत्येक क्लाइंट/बिजनेस ग्रुप को रिलेशनशिप मैनेजर के पास मैप किया जाता है जो एक क्रॉस-फंक्शनल क्लाइंट सर्विस टीम का नेतृत्व करता है जिसमें अत्यधिक कुशल क्रेडिट और ऑपरेशंस पदाधिकारी शामिल होते हैं ।

संबंध रणनीति को एक निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर संरचित उत्पादों सहित ग्राहकों को एकीकृत, निर्दिष्ट और व्यापक समाधान देने पर बल दिया जाता है। इस रणनीति का मुख्य उद्देश्य आपके बैंक को शीर्ष कॉरपोरेट्स की पहली पसंद बनाना है। वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा प्रत्येक कॉरपोरेट संबंधों की नियमित समीक्षा सीएजी में संबंध प्रबंधन के लिए बेंचमार्क निर्धारित करता है ।

विभिन्न कोर क्रेडिट उत्पादों के अलावा, सीएजी अन्य एसबीयू और एसबीआई की सहायक कंपनियों जैसे एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड और एसबीआई गिल्ट्स लिमिटेड के सहयोग से नकदी प्रबंधन उत्पाद, ट्रेजरी और विदेशी मुद्रा उत्पादों और मर्चेंट बैंकिंग उत्पादों जैसे ग्राहक विशिष्ट उत्पादों की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करता है।

सीएजी शाखाओं में ग्राहक सेवा टीम एसबीआई के सहयोगियों और नीचे सूचीबद्ध सहायक कंपनियों द्वारा प्रदान किए जाने वाले विभिन्न प्रकार के उत्पादों/सेवाओं के चयन और वितरण में ग्राहकों की सहायता भी करते हैं:

- पूंजी बाजार आवश्यकताओं के लिए - एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड (एसबीआईकैप्स)
- ट्रेजरी और निवेश के लिए - एसबीआई जीआईटीटीएस और एसबीआई सिक्योरिटीज
- निवेश के लिए - एसबीआई म्यूचुअल फंड लिमिटेड
- जनरल और लाइफ इंश्योरेंस के लिए - एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड और एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड
- प्राप्य आढ़ती के लिए - एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स लिमिटेड

बदलते बैंकिंग परिदृश्य के साथ संरेखित करने के लिए, आपके बैंक ने सीएजी बिजनेस वर्टिकल के भीतर दो विशेष व्यावसायिक इकाइयां बनाई हैं:

- कॉरपोरेट सॉल्यूशंस ग्रुप (सीएसजी)- ग्राहकों की 360 डिग्री बैंकिंग आवश्यकताओं को देखने के लिए, विशेष रूप से क्रेडिट लाइट क्षेत्रों में जैसे-फार्मा, एफएमसीजी, आईटी और ऑटो सहित अन्य क्षेत्रों के बीच ।
- वित्तीय और संस्थागत समूह (एफआइजी) - बीमा कंपनियों, ब्रोकरेज फर्मों, बैंकों (निजी और विदेशी) और म्यूचुअल फंड जैसे वित्तीय संस्थानों की क्रेडिट और लेनदेन बैंकिंग आवश्यकताओं को संबोधित करने के लिए।

31 मार्च 2021 तक सीएजी का कुल ऋण पोर्टफोलियो 5.42 लाख करोड़ रुपये (फंड आधारित - 3.61 लाख करोड़ रुपये और गैर-निधि आधारित - 1.81 लाख करोड़ रुपये) था। जबकि यह 31 मार्च 2020 तक कुल 5.37 लाख करोड़ रुपये (फंड आधारित- 3.64 लाख करोड़ रुपये और गैर-निधि आधारित- 1.73 लाख करोड़ रुपये) का कुल ऋण पोर्टफोलियो था। पर्याप्त तरलता और उदार ब्याज दर के कारण, शीर्ष रेटेड कॉरपोरेट्स ने अपनी उधारी को सीपीएस, एनसीडी जैसे बाजार से संबंधित साधनों की ओर स्थानांतरित कर दिया। इसलिए, वर्ष के दौरान निवेश खाते में पर्याप्त वृद्धि हुई ।

देश के प्रमुख शीर्ष कॉरपोरेट और नवरत्न पीएसयू सीएजी बिजनेस यूनिट के सम्मानित ग्राहक हैं।

### ख. राजकोषीय परिचालन

वैश्विक बाजार आपके बैंक के ट्रेजरी परिचालन का निष्पादन करता है। वांछित जोखिम-समायोजित रिटर्न प्राप्त करने के लिए यह अधिशेष धन निवेश के लिए जिम्मेदार है। ग्लोबल मार्केट्स के पोर्टफोलियो में एसएलआर और नॉन-एसएलआर सिक्योरिटीज, सार्वजनिक रूप से कारोबार करने वाली इक्विटीज, वेंचर कैपिटल फंड्स, प्राइवेट इक्विटी और स्ट्रैटेजिक इन्वेस्टमेंट्स में निवेश शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, यह कई उत्पादों और सेवाओं के द्वारा ग्राहकों की विदेशी मुद्रा आवश्यकताओं को पूरा करता है।

पिछले एक साल कोविड-19 के कारण सभी के लिए चुनौतीपूर्ण रहा है। हालांकि, मजबूत प्रौद्योगिकी समाधानों के उपयोग के माध्यम से, आपका बैंक इस परीक्षण अवधि के दौरान हमारे ट्रेजरी ग्राहकों के लिए सभी स्वास्थ्य से संबंधित सुरक्षा सावधानियों का पालन करते हुए निर्बाध सेवाएं प्रदान करने में सफल रहा है।

#### 1. ब्याज दरों में परिवर्तन और आपके बैंक के एसएलआर और गैर-एसएलआर पोर्टफोलियो

वैश्विक बाजार आपके बैंक के घरेलू निवेश पोर्टफोलियो का प्रबंधन करते हैं और सीआरआर (आरक्षित नकदी निधि अनुपात) और एसएलआर की नियामक आवश्यकताओं को भी बनाए रखते हैं। कोविड-19 महामारी का दुनिया भर में अर्थव्यवस्थाओं और वित्तीय बाजारों पर बड़ा प्रभाव जारी है। वित्त वर्ष 2021 की पहली तिमाही में भारतीय अर्थव्यवस्था में -23.9% वर्षानुवर्ष जीडीपी वृद्धि से 0.4% की वी-शेप मजबूत रिकवरी हुई थी क्योंकि शुरुआती लॉकडाउन के बाद अर्थव्यवस्था के बड़े हिस्से खुल गए थे। हालांकि, वित्त वर्ष 2021 के अंत में,कोविड -19 के एक नए वायरस स्ट्रेन के कारण एक और लॉकडाउन का खतरा मंडरा रहा है।

कोविड -19 के कारण कम राजस्व से निपटने के लिए, सरकार ने बजटीय 7.8 लाख करोड़ रुपये से अपने सकल उधार को बढ़ाकर 13.7 लाख करोड़ रुपये कर दिया। इसके साथ ही आधार धातुओं की वैश्विक कीमतों में इजाफा और घरेलू बाजारों में आपूर्ति श्रृंखला में व्यवधान के कारण मुद्रास्फीति में वृद्धि हुई । सीपीआई नवंबर 2020 तक 6% से ऊपर रहा, जो अक्टूबर 2020 में 7.61% की ऊंचाई को छू रहा था, इसके बाद सब्जियों की कीमतों में तेज गिरावट और अनुकूल आधार प्रभाव के कारण आसान हो गया।

वित्त वर्ष 2021 के दौरान आरबीआई ने अर्थव्यवस्था को समर्थन देने के लिए विभिन्न मौद्रिक उपाय किए। भारतीय रिजर्व बैंक ने वर्ष के दौरान अपने "उदार" रुख को जारी रखा, नीति रेपो दर को 4.40% से 4% तक और रिवर्स रेपो दर को 4.00% से 3.35% तक और अपरंपरागत उपाय किए जैसे लक्षित दीर्घकालिक रेपो ऑपरेशंस (टीएलटीआरओ), असममित ओपन मार्केट ऑपरेशंस (ओएमओ) और प्रतिभूतियों की एक साथ बिक्री और खरीद। भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकों की सीआरआर आवश्यकता में एनडीटीएल (नेट डिमांड एंड टाइम लायबिलिटीज) के 1% की कटौती की और तरलता कवरेज अनुपात के रखरखाव में छूट प्रदान की। बड़े जी-सेक/एसडीएल के अवशोषण को कम करने के लिए, आरबीआई ने एचटीएम सीमा को एनडीटीएल के 19.5% से बढ़ाकर 22% कर दिया। आरबीआई ने ओपन मार्केट ऑपरेशंस (ओएमओ) के तहत प्रतिभूतियों की खरीद के माध्यम से 3.17 लाख करोड़ रुपये की शुद्ध तरलता भी जोड़ी। इन उपायों के कारण, 10 साल के बेंचमार्क बॉन्ड यील्ड 6.50% (09 अप्रैल 2020) के उच्च स्तर से गिरकर 5.72% (22 मई 2020) के निचले स्तर पर आ गया।

वर्ष के दौरान, जमा वृद्धि मजबूत थी और अग्रिम वृद्धि सीमित थी जिससे आपके बैंक में साथ अधिशेष तरलता हुई। इसके परिणामस्वरूप सरकारी प्रतिभूतियों और कॉरपोरेट बांडों में फैले अतिरिक्त निवेशों के साथ इस वर्ष ऋण प्रतिभूतियों में हमारे निवेश तेजी से बढ़ रहे हैं। दूसरी ओर, कम ब्याज दरों ने पोर्टफोलियो एनआईएम्स पर प्रतिकूल प्रभाव डाला है। आपके बैंक ने सक्रिय रूप से टीएलटीआरओ और आंशिक क्रेडिट गारंटी योजना (पीसीजीएस) में भाग लिया, जो आरबीआई और आर्थिक सुधार के लिए वित्तपोषण में सुधार के सरकार के प्रयासों को समर्थन मिल सकें।

#### 2. इक्विटी बाजार

कुछ देशों में कोविड-19 के तेजी से फैलने के कारण फरवरी 2020 के महीने के बाद से वैश्विक इक्विटी बाजारों में अनिश्चितता का माहौल रहा। प्रमुख केंद्रीय बैंकों द्वारा बड़े तरलता उपायों के कारण भारतीय इक्विटी बाजारों में महत्वपूर्ण एफपीआई प्रवाह हुआ। नवंबर, 2020 से एफपीआई निवेशों की गति में तेजी से वृद्धि हुई क्योंकि कम से कम तीन व्यवहार्य टीकों के उद्भव से वैश्विक महामारी के अंत की संभावनाओं में सुधार हुआ और सामान्य स्थिति में वापसी हुई। एफपीआई ने वित्त वर्ष 2021 में भारतीय इक्विटी बाजारों में 2.74 लाख करोड़ रुपये का निवेश किया था।

मार्च 2020 की बिकवाली तथा वित्त वर्ष 2021 की रैली दोनों में आपके बैंक ने इक्विटी बाजारों में सक्रिय रूप से भाग लिया। अच्छी लिस्टिंग लाभ के साथ कई सफल आईपीओ वर्ष के दौरान देखे गए। प्राथमिक बाजार में आपके बैंक का निवेश उच्च रिटर्न उत्पन्न करने के लिए बहुत उपयोगी साबित हुआ। हम घरेलू और वैश्विक मैक्रो पर एक टैब रखते हुए बाजार परिवर्तनों के अनुसार खाते को फिर से संगठित करके इक्विटी पोर्टफोलियो का प्रबंधन करना जारी रखते हैं और मजबूत रिटर्न प्राप्त करने की दिशा में लगातार काम कर रहे हैं।

### 3. प्राइवेट इक्विटी/वेंचर कैपिटल फंड

आपका बैंक पूरे वर्ष वैकल्पिक निवेश विकल्पों में सक्रिय रहा है। महामारी के बीच, आपके बैंक भाग ने गैर-कोर परिसंपत्तियों में अपनी हिस्सेदारी का विनिवेश किया और निवेश के कई नए अवसरों का आकलन किया । वर्ष के दौरान, आपके बैंक ने निजी इक्विटी/वैकल्पिक निवेश कोषों में लगभग 600 करोड़ रुपये के निवेश को मंजूरी दी।

### 4. विदेशी मुद्रा बाजार

जीएमयू आपके बैंक के विदेशी मुद्रा व्यवसाय को संभालता है, बाजारों को तरलता प्रदान करने के अलावा, ऑप्शन, स्वैप और फॉरवर्ड के माध्यम से अपनी मुद्रा प्रवाह और हेजिंग जोखिमों के प्रबंधन के लिए ग्राहकों को समाधान प्रदान करता है। आपका बैंक यूएसडी-रुपये स्पॉट और यूएसडी-रुपये के वायदा बाजारों में अग्रणी खिलाड़ी है और व्यापारी विदेशी मुद्रा प्रवाह में उच्च बाजार हिस्सेदारी है। आपका बैंक सीसीआईएल एफएक्स क्लियर प्लेटफॉर्म में तरलता प्रदान करने में अग्रणी है। मुद्रा वायदा में कारोबार की मात्रा एक्सचेंज हाउस के अग्रणी ग्राहक बैंकों के ब्रैकेट में अपने बैंक डालता है । आपका बैंक सीसीआईआईएल द्वारा शुरू किए गए एफएक्स-रिटेल प्लेटफॉर्म पर ग्राहकों को सक्रिय रूप से ऑनबोर्ड कर रहा है जिसके माध्यम से ग्राहकों को पारदर्शी और प्रतिस्पर्धी मूल्य निर्धारण से लाभ होगा। आपके बैंक ने ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं को देखते हुए एफएक्स ऑल और ई-फॉरेक्स ट्रेडिंग प्लेटफॉर्म भी उपलब्ध कराए हैं। आपका बैंक हमारे योनो व्यापार मंच के माध्यम से पूरी तरह से डिजिटल व्यापार वित्त समाधान प्रदान करने पर भी काम कर रहा है।

इस साल आरबीआई ने भारतीय बैंकों को समुद्र पार यूएसडी-रुपये के बाजारों में भाग लेने की अनुमति दी है। तदनुसार, आपके बैंक ने समुद्रपारीय यूएसडी-रुपये के बाजार में भाग लेना शुरू कर दिया है।

व्यापार प्रवाह पर कोविड-19 संकट का प्रभाव इस साल भारतीय विदेशी मुद्रा बाजारों में महसूस किया गया था, हालांकि काफी अधिक निवेश प्रवाह से कुछ राहत मिली है। प्रौद्योगिकी का उपयोग करके, आपका बैंक अपने ग्राहकों को निर्बाध रूप से सभी विदेशी मुद्रा सेवाएं प्रदान करने में कामयाब रहा, जिसमें कॉरपोरेट ग्राहकों के घर से काम करने की व्यवस्था के लिए समायोजन शामिल है। हमने सुरक्षित वीपीएन के माध्यम से घर से काम करते हुए अपने सभी अभियानों को सफलतापूर्वक चलाने की हमारी क्षमता का भी परीक्षण किया है।

आपका बैंक वर्तमान में एक्सचेंज-ट्रेडेड करेंसी डेरिवेटिव और इंटरेस्ट रेट फ्यूचर्स के साथ-साथ ओवर द काउंटर (ओटीसी) इंटरेस्ट रेट और करेंसी डेरिवेटिव्स में डील करता है । आपके बैंक द्वारा कारोबार की जाने वाली ब्याज दर डेरिवेटिव रुपये की ब्याज दर स्वैप (ओआईएस), विदेशी मुद्रा ब्याज दर स्वैप (आईआरएस), विदेशी मुद्रा से रुपये की ब्याज दर स्वैप (MIFOR), फॉरवर्ड रेट एग्रीमेंट (एफआरए), कैप्स, फर्श और कॉलर हैं । आपके बैंक द्वारा निपटाए गए मुद्रा डेरिवेटिव क्रॉस करेंसी स्वैप (सीसीएस),USD/INR विकल्प और क्रॉस-करेंसी विकल्प हैं। उत्पादों को अपने बैंक के ग्राहकों को अपने जोखिम से बचाव के लिए की पेशकश कर रहे हैं। कॉन्ट्रा पोजीशन को ऑप्शन या MIFOR बुक में रखा जा सकता है या इंटरबैंक में बैक टू बैक कवर किया जा सकता है। डेरिवेटिव का उपयोग आपके बैंक द्वारा व्यापार के साथ-साथ बैलेंस शीट उद्देश्यों को हेजिंग करने के लिए किया जाता है।

व्युत्पन्न लेन-देन में बाजार जोखिम होता है, अर्थात ब्याज दरों/विनिमय दरों में प्रतिकूल आंदोलनों के परिणामस्वरूप आपके बैंक को संभावित नुकसान उठाना पड़ सकता है । यह क्रेडिट जोखिम भी वहन करता है, यानी, यदि प्रतिपक्ष अपने दायित्वों को पूरा करने में विफल रहते हैं तो आपके बैंक को संभावित नुकसान हो सकता है। बोर्ड द्वारा अनुमोदित आपके बैंक की "डेरिवेटिव के लिए नीति" डेरिवेटिव लेनदेन में प्रवेश करने के लिए बाजार जोखिम मापदंडों (ग्रीक सीमा, हानि सीमा, कट-लॉस ट्रिगर, ओपन पोजीशन सीमा, अवधि, संशोधित अवधि, पीवी01, अन्य लोगों के साथ-साथ ग्राहक पात्रता मानदंड (क्रेडिट रेटिंग, स्वीकृत सीमा, और सीएससी रेटिंग ग्राहक उपयुक्तता और उपयुक्तता नीति के अनुसार) निर्धारित करती है। इस उद्देश्य के लिए निर्धारित सीमाओं के माध्यम से इंटरबैंक प्रतिपक्षों पर जोखिम की निगरानी की जाती है । इन प्रतिपक्षों को हमारे साथ आईएसडीए को निष्पादित करने की आवश्यकता है।

आपके बैंक में विभिन्न प्रकार के जोखिमों की निगरानी के लिए विभिन्न समितियां और विभाग मौजूद हैं। आस्ति देयता प्रबंधन समिति (एएलसीओ) तरलता जोखिमों के कुशल प्रबंधन की देखरेख करती है। बाजार जोखिम प्रबंधन विभाग (एमआरएमडी) डेरिवेटिव ट्रांजैक्शन से जुड़े बाजार जोखिम की पहचान, उपाय और निगरानी करता है। एमआरएमडी इन जोखिमों को नियंत्रित करने और प्रबंधित करने में एएलसीओ की सहायता करता है और नियमित अंतराल पर बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसीबी) को नीतिगत उपाय के अनुपालन की रिपोर्ट करता है।

अध्यक्ष, एसबीआई द्वारा स्थानीय प्रधान कार्यालय, चंडीगढ़ में 251 संयुक्त देयता समूहों को रुपए 5.0 करोड़ का संवितरण

[2] एफएक्स ऑल इलेक्ट्रॉनिक विदेशी मुद्रा विनिमय ट्रेडिंग प्लेटफॉर्म एवं एग्रीगेटर
[3] ई-फॉरेक्स एसबीआई के ग्राहकों के लिए विदेशी मुद्रा विनिमय लेनदेन बुक करने के लिए

## ग. अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग परिचालन

**18**

**शाखाएं / कार्यालय**
बेल्जियम (1)
जर्मनी (1)
यूके (1)

**अनुषंगियां**
रूस (1)
यूके (13)

**प्रतिनिधि कार्यालय**
फ्रांस (1)

**17**

**शाखाएं**
यूएसए (3)

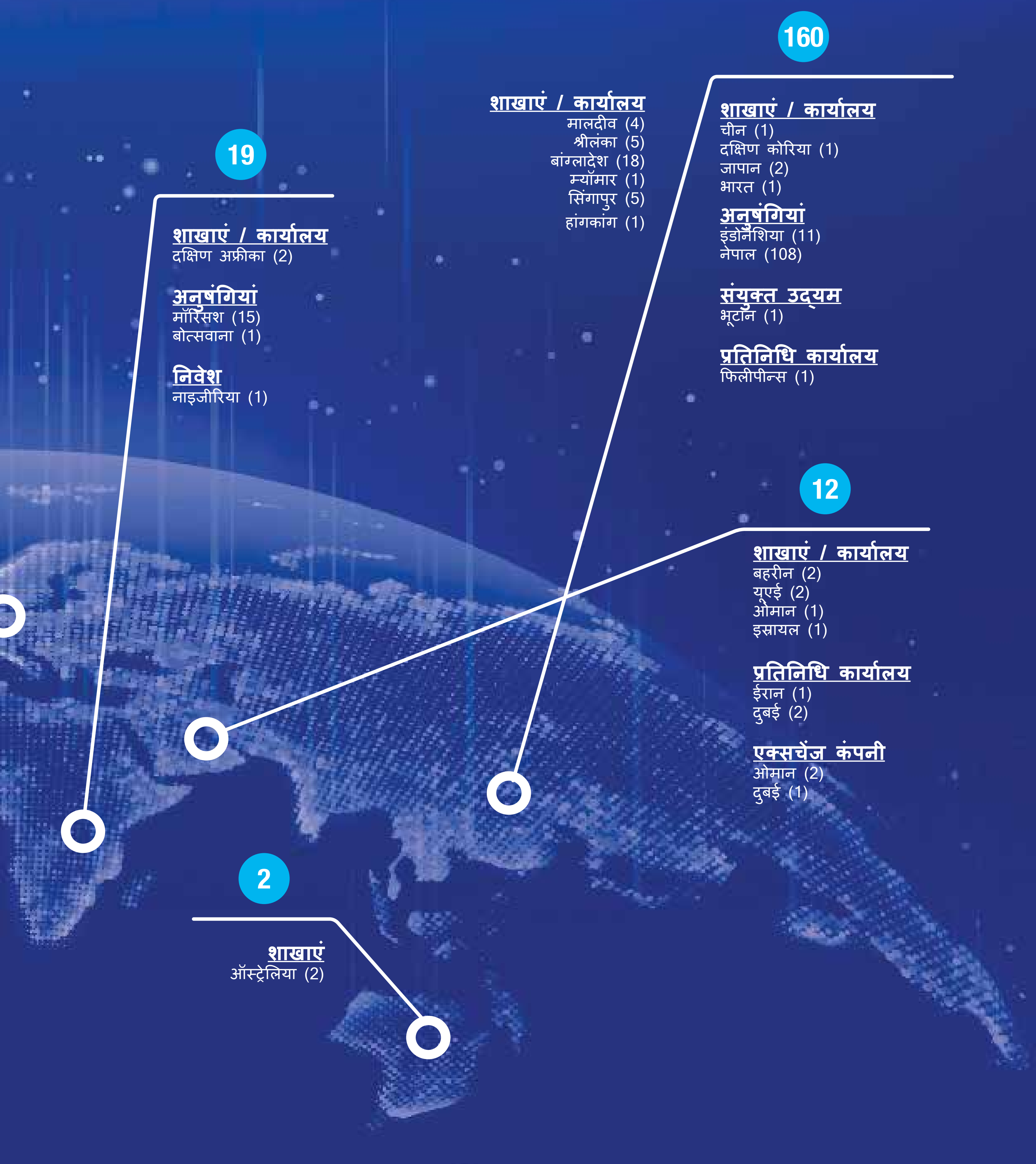
**अनुषंगियां**
कैलिफोर्निया (7)
कनाडा (6)

**प्रतिनिधि कार्यालय**
यूएसए (1)

**1**

**प्रतिनिधि कार्यालय**
ब्राजील (1)

**31 देशों में 229 उपस्थिति बिंदु**


160
शाखाएं / कार्यालय
मालदीव (4)
श्रीलंका (5)
बांग्लादेश (18)
म्यॉमार (1)
सिंगापुर (5)
हांगकांग (1)
शाखाएं / कार्यालय
चीन (1)
दक्षिण कोरिया (1)
जापान (2)
भारत (1)
अनुषंगियां
इंडोनेशिया (11)
नेपाल (108)
संयुक्त उद्यम
भूटान (1)
प्रतिनिधि कार्यालय
फिलीपीन्स (1)
19
शाखाएं / कार्यालय
दक्षिण अफ्रीका (2)
अनुषंगियां
मॉरिशस (15)
बोत्सवाना (1)
निवेश
नाइजीरिया (1)
12
शाखाएं / कार्यालय
बहरीन (2)
यूएई (2)
ओमान (1)
इस्रायल (1)
प्रतिनिधि कार्यालय
ईरान (1)
दुबई (2)
एक्सचेंज कंपनी
ओमान (2)
दुबई (1)
2
शाखाएं
ऑस्ट्रेलिया (2)

डेरिवेटिव्स के लिए लेखांकन नीति आरबीआई के दिशा-निर्देशों के अनुसार तैयार की गई है, जिसका विवरण अनुसूची 17 के तहत प्रस्तुत किया गया है: वित्त वर्ष 2021 के लिए महत्वपूर्ण लेखा नीतियां (एसएपी)।

**विदेश स्थित बैंकिंग अनुषंगियां/ संयुक्त उद्यम शेयरधारिता(%)**

| | |
|---|---|
| **अनुषंगियां** | |
| स्टेट बैंक ऑफ इंडिया (कैलिफोर्निया) | 100.00 |
| एसबीआई कनाडा बैंक | 100.00 |
| स्टेट बैंक ऑफ इंडिया (यूके) लिमिटेड | 100.00 |
| कमर्शियल इंडो बैंक एलएलसी | 60.00 |
| एसबीआई (मॉरीशस) लिमिटेड | 96.60 |
| बैंक एसबीआई इंडोनेशिया | 99.00 |
| बैंक एसबीआई बोत्सवाना लिमिटेड | 100.00 |
| नेपाल एसबीआई बैंक लिमिटेड | 55.00 |
| **विदेशी गैर-बैंकिंग अनुषंगियां** | |
| एसबीआई सर्विकोस लिमिटाडा, ब्राजील | 99.99 |
| **संयुक्त उद्यम** | |
| बैंक ऑफ भूटान लिमिटेड | 20.00 |

सही मायने में अंतर्राष्ट्रीय बैंक बनने के अपने प्रयास में, आपके बैंक का ध्यान विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में फैले भारतीय प्रवासियों और वैश्विक भारतीय कंपनियों का समर्थन करने के लिए भारत आधारित व्यवसाय के साथ विदेशी स्थानीय बाजारों में अपनी पैठ बढ़ाने के लिए फिर से संगठित किया गया है । आपके बैंक के विदेशी परिचालनों का प्रबंधन एक अलग व्यापार इकाई द्वारा किया जाता है - अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह (आईबीजी) जिसकी अध्यक्षता उप प्रबंध निदेशक (आईबीजी) द्वारा की जाती है और इसकी देखरेख एमडी (आईबी, टीएंडएस) द्वारा की जाती है।

### वैश्विक उपस्थिति

बैंक का पहला वैश्विक पदचिह्न जुलाई 1864 में कोलंबो, श्रीलंका में बैंक ऑफ मद्रास की शाखा (भारतीय बैंकों में पहला) के साथ था। 31 देशों में 229 कार्यालयों के माध्यम से सभी समय क्षेत्रों में उपस्थिति के साथ, आपका बैंक धीरे-धीरे दुनिया भर में अपने पंख फैला चुका है और भारतीय पीएसबी के बीच अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग का अग्रणी बन गया है। एसबीआई कार्यालयों के विदेशी कार्यालयों का प्रबंधन आईबीजी द्वारा किया जा रहा है।

**खोले/ बंद किए गए कार्यालयों का विवरण निम्न तालिका में प्रस्तुत किया गया है:**

| विदेशी कार्यालय | मार्च 20 को | वर्ष के दौरान खोले गए | वर्ष के दौरान बंद किए गए | मार्च 21 को |
|---|---|---|---|---|
| शाखाएं/ उप कार्यालय/ अन्य कार्यालय | 58 | 0 | 3 | 55 |
| अनुषंगियां | (9) | 0 | 0 | (9) |
| अनुषंगियों को कार्यालय | 163 | 0 | 0 | 163 |
| प्रतिनिधि कार्यालय | 7 | 0 | 1 | 6 |
| संयुक्त उद्यम/ प्रबंधित विनिमय कं/ निवेश | 5 | 0 | 0 | 5 |
| **योग** | **233** | **0** | **4** | **229** |

वित्त वर्ष 21 के दौरान, आपके बैंक ने अभीष्ट प्रदर्शन न करने वाले कार्यालयों को तर्कसंगत बनाकर अपने विदेशी संचालन को मजबूत करना जारी रखा जिससे लागत क्षमता में सुधार हो सके। बैंक ने चार विदेशी कार्यालयों-लेनासिया मार्केटिंग ऑफिस (दक्षिण अफ्रीका), सेलातर रेमिटेंस सेंटर (सिंगापुर), बाब-अल-बहरीन लिमिटेड सर्विस सेंटर (बहरीन) और इस्तांबुल (तुर्की) में इसके प्रतिनिधि कार्यालय को बंद कर दिया है । इस अवधि के दौरान, आपके बैंक ने कोविड 19 महामारी के कारण समेकन और मौजूदा वैश्विक परिदृश्य पर ध्यान केंद्रित करने के कारण नई शाखाएं/कार्यालय खोलने में कदम नहीं रखा है ।

कोविड19 और आईबीजी प्रतिक्रिया: कोविड-19, वैश्विक महामारी ने वैश्विक आर्थिक मंदी के विभिन्न अंशों में देशों को धकेला है। महामारी के नतीजों के अलावा, देश महामारी और स्वास्थ्य उपायों जैसे लॉक डाउन, आवाजाही प्रतिबंधों आदि दोनों के कारण होने वाले आर्थिक संकुचन को भी संभाल रहे हैं । आर्थिक गतिविधियों में मंदी और इसके परिणामस्वरूप वैश्विक व्यापार, निवेश आदि के स्तर पर प्रभाव देखा गया है ।

आपके बैंक ने महामारी के कारण विषम चुनौतियों के बावजूद दुनिया भर में हमारे कार्यालयों में अपनी मूल कार्यक्षमताओं की निरंतरता में उल्लेखनीय प्रतिबद्धता दिखायी है ।

आईबीजी ने अपने दायित्व आधार में विविधता लाकर विभिन्न कम लागत वाले विकल्पों के साथ अपने उच्च लागत वाले संसाधनों को प्रतिस्थापित करके बाजार में तरलता की कमी को देखते हुए संसाधनों की अपनी लागत को अनुकूलित करने के लिए अच्छी तरह से समायोजित किया है। इसने एशियाई देशों के विकास बैंकों जैसे जापान और कोरिया सहित बहु-स्तरीय एजेंसियों से अच्छी दरों पर दीर्घकालिक संसाधन जुटाए हैं। इसने खुदरा जमा में वृद्धि के लिए अपने डिजिटल मूल्य वर्धित उत्पाद एसबीआई योनो को नए भौगोलिक प्रदेशों में लांच किया है जिससे संपर्क रहित उत्पाद से इसका प्रसार बढ़ सके।

पहली छमाही के लिए धीमी व्यापार वृद्धि के बावजूद, आईबीजी न केवल वापस धीरे-धीरे अपने पूर्व कोविड व्यापार के स्तर को पुनः प्राप्त करने में सफल रहा बल्कि विभिन्न क्षेत्रों पर कोविड 19 के फैले प्रभाव के मद्देनजर परिसंपत्तियों की गुणवत्ता पर नियंत्रण सुनिश्चित करते हुए अपने विदेशी पोर्टफोलियो में वृद्धि दर्ज की है। आईबीजी द्वारा सावधानीपूर्वक ऋण निगरानी के अलावा, परिसंपत्ति की गुणवत्ता में और गिरावट के कारण नुकसान की संभावना को कम करने के लिए तनाव के लक्षण दिखाने वाली समस्या संपत्ति बही खातों को चुस्त किया गया है। परिणामस्वरूप व्यापार हानि चुनौतियों

जैसे गुणवत्तापूर्ण परिसंपत्तियों की कमी और विभिन्न नियामकों आदि द्वारा पूंजीगत व्यय पर सीमाओं के कारण कम ऋण लेने के बावजूद, आईबीजी अपनी परिसंपत्ति के स्तर बरकरार रखने में सक्षम रहा है। आपका बैंक दक्षिण अफ्रीका जैसे देशों में बैंकों के साथ ऋण सिंडिकेशन सौदों में एक लीड व्यवस्थाकार के रूप में भी उभरा है। इसके अलावा, इसने मौजूदा संबंधों को सुदृढ़ करने और नए लोगों को गढ़ने के लिए निर्यातकों, बैंकों आदि के साथ विभिन्न लोकसंपर्क पहलों के माध्यम से ग्राहकों के साथ अपने जुड़ाव को बनाए रखा है।

विभिन्न व्यावसायिक चुनौतियों से निपटने के अलावा, अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह (आईबीजी) ने स्थानीय विनियमों द्वारा निर्धारित आस्थगित और स्थगन सहित पुनर्गठन पैकेजों के माध्यम से अपने ग्राहकों को राहत प्रदान करने जैसे आवश्यक कदम उठाते हुए विदेशी नियामकों की अपेक्षाओं को सफलतापूर्वक पूरा किया है। आईबीजी ने कोविड-19 के मद्देनजर विभिन्न देशों के नियामक ढांचे में बदलाव के लिए भी अनुकूलित किया है।

आईबीजी ने एलसी/बीजी, प्रेषण व्यवसाय आदि पर प्रभाव के कारण कम ऋण वृद्धि, गैर-ब्याज आय में गिरावट के बावजूद वर्ष के दौरान अच्छी लाभप्रदता बनाए रखी है। इसने अपनी आय धाराओं के पूरक के लिए मर्चेंट बैंकिंग, फैक्टरिंग सर्विसेज आदि जैसी विभिन्न नई व्यावसायिक पहलों पर शुरू किया।

आईबीजी के विशेषज्ञ विभागों ने विभिन्न मोर्चों पर योगदान देकर गति को बनाए रखने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है:

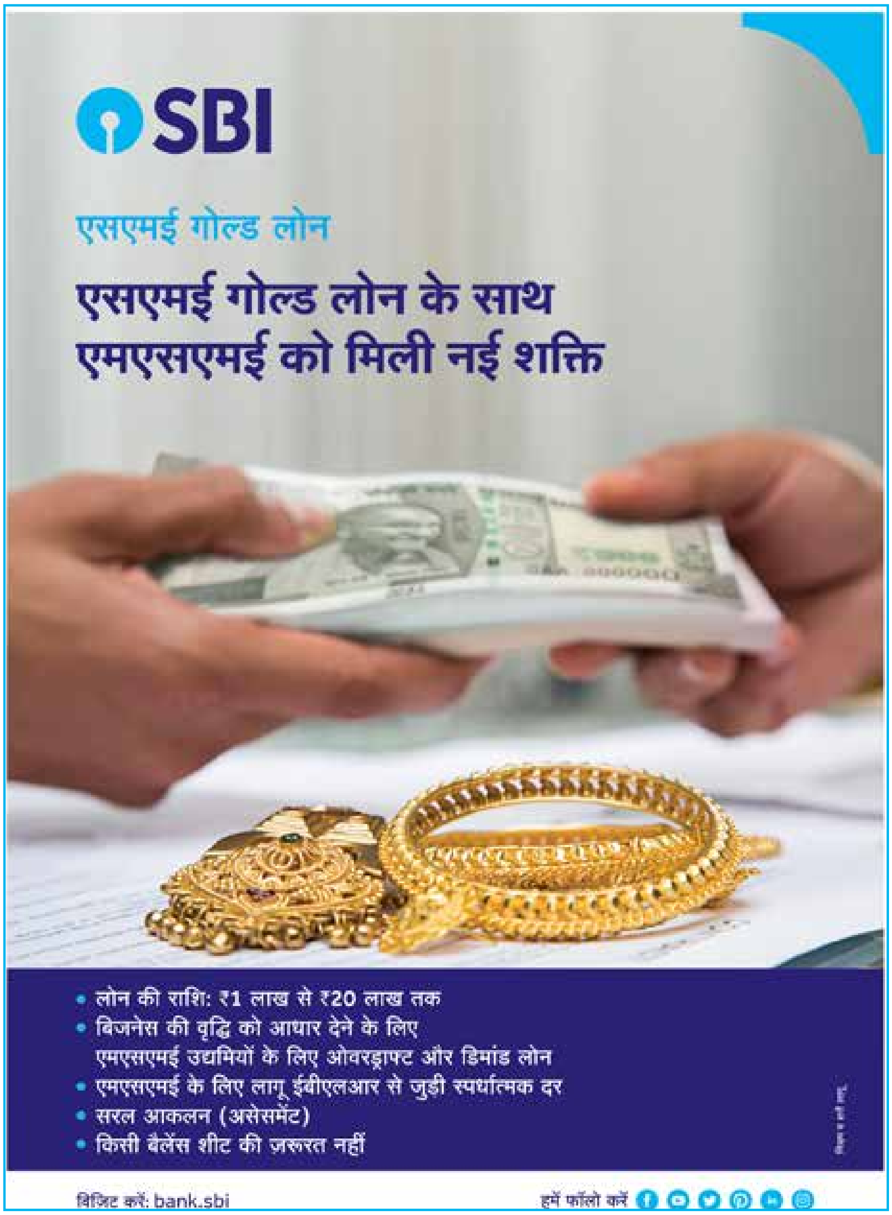
### 1. क्रेडिट योगदान: बिजनेस ड्राइवर

आपके बैंक ने अन्य भारतीय और विदेशी बैंकों के साथ मिलकर और द्विपक्षीय व्यवस्थाओं के माध्यम से सिंडिकेटेड सौदों के माध्यम से बाहरी वाणिज्यिक उधारी के माध्यम से विदेशी मुद्रा में ऋण की व्यवस्था करके भारतीय कंपनियों को अपनी विकास रणनीति में मदद की है । अपने अनुकरणीय प्रयासों को मान्यता देते हुए, आपके बैंक को "सिंडिकेटेड लोन हाउस ऑफ द ईयर" भारत के रूप में चुना गया- एपीएमएलए (एशिया पैसिफिक लोन मार्केट एसोसिएशन) द्वारा भारत।

आपके बैंक ने भारतीय संबंधित कंपनियों को 8.9 अरब डॉलर और विदेशी संस्थाओं को 8.6 अरब डॉलर के विदेशी मुद्रा ऋण स्वीकृत किए हैं। ऊर्जा के क्षेत्र में, आपके बैंक ने अस्थिर कच्चे तेल और विदेशी मुद्रा की कीमतों के बीच भारत की ऊर्जा सुरक्षा बढ़ाने के मामले में तेल कंपनियों को धन प्रदान किया है, जिनका भारत के लिए महत्वपूर्ण रणनीतिक महत्व है। वर्तमान में, घरेलू और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर संचालित एक व्यापक, अच्छी तरह से सुसज्जित शाखा नेटवर्क के माध्यम से निर्यातकों और आयातकों के लिए उत्पादों और सेवाओं की आपका बैंक एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करता है।

### 2 ट्रेड फाइनेंस

आपका बैंक एक व्यापक, अच्छी तरह से सुसज्जित शाखा नेटवर्क के माध्यम से निर्यातकों और आयातकों को कई व्यापार वित्त उत्पाद और सेवाएं प्रदान करता है जो भारत और विदेशों में सभी समय क्षेत्रों में संचालित होता है। आईबीजी का वैश्विक व्यापार विभाग (जीटीडी) व्यापार वित्त पोर्टफोलियो के सुव्यवस्थित विकास के लिए हमारे विदेश कार्यालयों (एफओ) की सुविधा और समर्थन करता है। जीटीडी नीतियां तैयार करता है और बदलते नियामक मानदंडों और बाजार मांगों के अनुसार एफओ के लिए नए उत्पादों को प्रस्तुत करता है। यह व्यापार उत्पाद प्रसाद में सेवा की गुणवत्ता में सुधार करने के लिए नई प्रौद्योगिकियों की शुरुआत में अग्रणी रहता है अर्थात, लेटर ऑफ क्रेडिट के तहत बिल डिस्काउंटिंग, बैंक में माध्यमिक बाजार भागीदारी /कॉरपोरेट रिस्क, भारत केंद्रित व्यापार क्रेडिट, ईसीए/एमएलए समर्थित व्यापार वित्त, आपूर्ति श्रृंखला वित्त कार्यक्रम, ऋण पत्र, बैंक गारंटी



आदि । वित्त वर्ष 21 के दौरान, बैंक ने अपने व्यापार वित्त उत्पाद पोर्टफोलियो में फैक्टरिंग शुरू की है और अब यह हमारे विदेशी कार्यालयों में हमारे ग्राहकों के लिए उपलब्ध है। ग्राहक इंटरफेस और एएमएल/सीएफटी अनुपालन समाधान के साथ बैक एंड ऑपरेशंस के लिए मजबूत व्यापार वित्त प्रौद्योगिकी समाधान सभी एफओ पर उपलब्ध है।

जीटीडी भारतीय कंपनियों को बोली प्रक्रिया के केंद्रीकृत हैंडलिंग द्वारा उनके आयात के लिए व्यापार ऋण की सुविधा प्रदान करता है। यह रिटर्न को अधिकतम करने के लिए घरेलू और विदेशी कार्यालयों के बीच व्यापार प्रवाह में तालमेल बिठाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है । यह बीएएफटी (बैंकर्स एसोसिएशन फॉर फाइनेंस एंड ट्रेड), जीटीआर (ग्लोबल ट्रेड रिव्यू) आदि के साथ साझेदारी करके व्यापार संबंधी कार्यशालाओं/सम्मेलनों का भी आयोजन करता है, जो वैश्विक व्यापार वित्त बाजार में नवीनतम रुझानों से परिचित होने के लिए व्यापार वित्त संचालन अधिकारियों के लिए एक अच्छा मंच प्रदान करते हैं । इसके अलावा, निर्यातकों/नियामकों/उद्योग की बड़ी कंपनियों के साथ नेटवर्किंग के लिए मंच प्रदान करने के लिए आईसीसी, फियो आदि के साथ साझेदारी करके कार्यशालाओं का भी आयोजन किया जाता है ।

आईबीजी एडवांस पोर्टफोलियो में ट्रेड फाइनेंस बिजनेस का ~ 27% का योगदान है। एसबीआई को ग्लोबल फाइनेंस मैगजीन द्वारा लगातार नौवें साल "बेस्ट ट्रेड फाइनेंस प्रोवाइडर (इंडिया) -2021' से सम्मानित किया गया है।

### 3. विदेशी ट्रेजरी प्रबंधन

अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह में ट्रेजरी मैनेजमेंट ग्रुप (टीएमजी) विदेशी कार्यालयों के लिए निम्नलिखित कार्य करता है:

- तरलता प्रबंधन
- डीलिंग रूम ऑपरेशंस
- निवेश टीएमजी-आईबीजी

आईबीजी के समग्र तरलता पोर्टफोलियो का प्रबंधन करता है और एएलएम अनुपात पर भी नजर रखता है। टीएमजी बॉन्ड जारी करने (एमटीएन/स्टैंडअलोन 144ए), सिंडिकेटेड लोन आदि के माध्यम से दीर्घकालिक और मध्यम अवधि के फंड जुटाने के लिए नोडल विभाग है । इसके अलावा, टीएमजी उधार के विभिन्न साधनों का भी उपयोग करता है, ताकि संसाधनों की लागत को काबू में रखा जा सके । वित्त वर्ष के दौरान, संसाधनों की लागत को अनुकूलित करने के लिए, टीएमजी ने उच्च लागत वाले उधार और जमाओं का प्रीपेड किया है और उन्हें कम लागत वाले धन के साथ बदल दिया है। टीएमजी प्रतिस्पर्धी मूल्य निर्धारण पर विदेशी मुद्रा वित्त/पुनर्वित की व्यवस्था करने में अधिराष्ट्रिक संस्थाओं के साथ सक्रिय रूप से जुड़ा हुआ है ।

श्री दिनेश खारा (अध्यक्ष), श्री अश्विनी भाटिया, प्रबंध निदेशक (जी बी एंड एस) एवं श्री वेंकट सी नागेश्वर, उप प्रबंध निदेशक (आईबीजी) - 28 जनवरी 2021 को बीएसई (इंडिया आई एनएक्स) के एमटीएन कार्यक्रम में यूएसडी 600 मिलियन नोट्स लांच के अवसर पर।

वित्त वर्ष 21 के दौरान, आपके बैंक ने जनवरी 2021 में 600 मियो के कुल निर्धारित कूपन के साथ बांड जारी किए हैं, जिसमें उप 2% (इस बांड का मूल्य निर्धारण) है जो भारत में पहली बार था।

टीएमजी बैंक के विदेशी परिचालनों की निवेश खाते का भी प्रबंधन करता है, जो वर्तमान में ~यूएसडी 5.8 बिलियन है। ये निवेश आईबीजी के लिए स्थिर ब्याज आय प्रदान करते हैं और तरलता अनुपात के रखरखाव में भी मदद करते हैं । विभाग प्रमुख केंद्रों पर निगरानी और डीलिंग रूम को मार्गदर्शन भी प्रदान करता है, और एफओ पर मनी मार्केट, विदेशी मुद्रा और व्युत्पन्न कार्यों की सुविधा प्रदान करता है। वर्तमान में लंदन, न्यूयॉर्क, हांगकांग और बहरीन में चार प्रमुख डीलिंग रूम हैं, जो एक हब और स्पोक मॉडल पर काम करते हैं और अपने संचालन में छोटे विदेशी कार्यालयों की मदद करते हैं। वित्त वर्ष 21 के दौरान, आपके बैंक ने हांगकांग, सिंगापुर और आईएफएससी बीयू (गांधीनगर) के माध्यम से रुपये गैर-डिलिवरेबल फॉरवर्ड (एनडीएफ) में व्यापार शुरू किया है और इस गतिविधि को अन्य केंद्रों में भी विस्तारित करने की आशा कर रहा है।

### 4. वैश्विक भुगतान और सेवाएं

अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह (आईबीजी) के तहत एक इकाई ग्लोबल पेमेंट्स एंड सर्विसेज(जीपीएंडएस) में तीन शाखाएं/ कार्यालय शामिल हैं, जैसे ग्लोबल लिंक सर्विसेज(जीएलएस), अंतरराष्ट्रीय सेवा शाखा मुंबई(आईएसबीएम), और अंतरराष्ट्रीय सेवा शाखा एर्नाकुलम(आईएसबीई)। यह विदेशी स्थानों से भारत के लिए ऑनलाइन आवकप्रेषण, विदेशी मुद्रा चेक संग्रह, वोस्ट्रो खातों के उद्घाटन और रखरखाव, एशियाई समाशोधन संघ(एसीयू) लेनदेन और विदेशी आर्थिक मामलों के लिए बैंक (BFEA), सोवियत संघ के लेनदेन की सुविधा प्रदान करता है। विभाग की मुख्य विशेषताएं हैं:

- विदेशों से भारत में आवक रुपये प्रेषण को चैनलाइज करने के लिए 45 एक्सचेंज कंपनियों और पांच बैंकों के साथ टाई-अप।
- वित्त वर्ष 21 के दौरान, घरेलू शाखाओं की ओर से जीपी एंड एस ने निर्यात बिलों (यूएसडी और यूरो में) और विदेशी मुद्रा चेक संग्रह की अच्छी खासी मात्रा को संभाला।
- इसी अवधि के दौरान, जीपीएंडएस ने विभिन्न वैश्विक केंद्रों से प्राप्त 9.04 अरब डॉलर की राशि के ऑनलाइन आवक प्रेषण लेनदेन को संभाला।
- इस समय इकाई द्वारा विभिन्न संवाददाता बैंकों/विनिमय कंपनियों/एसबीआई विदेश कार्यालयों के लिए 172 वोस्ट्रो खाते रखे जा रहे हैं।

- एसबीआई के लिए एसीयू लेनदेन को संभालने के लिए जीपीएंडएस पैन इंडिया नोडल कार्यालय है।

## 5. खुदरा कार्यनीति

आपका बैंक अपने विशेष खुदरा और प्रेषण उत्पादों के माध्यम से दुनिया के विभिन्न हिस्सों में रहने वाले एनआरआई के लिए "भारत के लिए खिड़की" रहा है। वर्ष के लिए उल्लेखनीय उपलब्धियां हैं:

- योनो एसबीआई, बैंक की सबसे महत्वाकांक्षी और सुरक्षित डिजिटल पेशकश में से एक अब हमारे विदेशी कार्यालयों में ग्राहकों के लिए उपलब्ध करा दिया गया है। इसे यूके, मॉरीशस, मालदीव, बांग्लादेश, दक्षिण अफ्रीका, श्रीलंका और कनाडा में सफलतापूर्वक लॉन्च किया गया है, जिसमें यूके और कनाडा में गैर-फेस टू फेस अकाउंट ओपनिंग फैसिलिटी चल रही है। हम वित्त वर्ष 22 के अंत तक सिंगापुर, बहरीन और संयुक्त राज्य अमेरिका में एसबीआई योनो लॉन्च करने की योजना बना रहे हैं। योनो के माध्यम से 40,000 से अधिक विदेशी ग्राहकों को शामिल किया गया है।
- योनो एसबीआई यूके के "नमस्ते यूके" उत्पाद को लॉन्च किया गया है, जो संभावित भारतीय प्रवासी को भारत से ब्रिटेन में उतरने से पहले एसबीआई यूके के साथ खाता खोलने में सक्षम बनाता है। इसी तरह का उत्पाद कनाडा में भी शुरू किया जा रहा है,जिसमें भारतीय छात्रों के लिए छात्र जीआईसी खाते शामिल हैं, जिन्होंने कनाडा के विश्वविद्यालयों में दाखिला लिया है। हम आने वाले महीनों में सिंगापुर में भी इसी तरह का उत्पाद लॉन्च करने की योजना बना रहे हैं।
- योनो ग्लोबल की "वल व्यू" सुविधा हमारे विदेशी कार्यालयों के ग्राहकों को योनो ग्लोबल ऐप के माध्यम से अपने घरेलू एसबीआई खातों को देखने की अनुमति देती है, व्यावहारिक रूप से हमारे वैश्विक संस्करण के साथ घरेलू योनो एसबीआई की सभी पूछताछ सुविधाओं का विलय करती है। एसबीआई विदेशी कार्यालय के 2,200 से ज्यादा ग्राहक पहले से ही इस सुविधा का इस्तेमाल कर रहे हैं।

## 6. वित्तीय संस्थान समूह - कॉरेसपॉंडेंट संबंध

यह समूह एक तरफ संवाददाता बैंकों, विदेशी सरकारी एजेंसियों और विकासात्मक वित्तीय संस्थानों, अंतर्राष्ट्रीय वाणिज्य चैंबर आदि जैसे अंतर्राष्ट्रीय हितधारकों के साथ बैंक के संबंधों को सुगम बनाता है और दूसरी ओर आईबीजी और अन्य व्यावसायिक वर्टिकल जैसे कॉरपोरेट लेखा समूह, वाणिज्यिक ग्राहक समूह, वैश्विक बाजार और राष्ट्रीय बैंकिंग समूह के बीच तालमेल की सुविधा प्रदान करता है।

- एफआईजी 56 देश में 227 बैंकों के बैंक संवाददाता नेटवर्क पर लाभ उठाना जारी है अपने एफआई सीआरएम (वित्तीय संस्थानों) के माध्यम से डेटा संचालित दृष्टिकोण अपनाकर अपने वैश्विक ग्राहकों के लिए आवश्यकतानुरूप वित्तीय समाधान वितरित करेंगे (वित्तीय संस्थान- ग्राहक संबंध प्रबंधन) आवेदन, जो संवाददाता बैंकों के साथ संबंधों के 360 डिग्री दृश्य प्रदान करता है।
- एफआईजी अपनी वैश्विक उपस्थिति का उपयोग करके सभी भारतीय सार्वजनिक क्षेत्र और निजी क्षेत्र के बैंकों के लिए एसबीआई को संवाददाता बैंक बनाने का प्रयास करता है और विदेशी वित्तीय संस्थानों के लिए दीर्घकालिक सिंडिकेटेड ऋण जुटाने के लिए हमारे संवाददाता नेटवर्क का उपयोग करता है ।
- एफआईजी उत्पाद के फोकस क्षेत्रों का विस्तार खाता संबंधो से बढ़कर व्यापार वित्त, ऋण, ट्रेजरी, ऋण पूंजी बाजार, विदेशी मुद्रा व्यापार, लेनदेन बैंकिंग, प्रेषण और मुद्रा समाशोधन तक विस्तृत हो गया है ।

## 7. अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग घरेलू

आपका बैंक घरेलू और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर संचालित एक व्यापक शाखा नेटवर्क के माध्यम से निर्यातकों और आयातकों को उत्पादों और सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करने के लिए अच्छी तरह से सुसज्जित है।

अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग-घरेलू (आईबीडी) व्यापार वित्त और अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग से संबंधित क्षेत्रों में घरेलू कार्यालयों और विदेश कार्यालयों के बीच संपर्क के एक बिंदु के रूप में कार्य करता है । आईबीडी का उद्देश्य घरेलू कार्यालयों और विदेश कार्यालयों/संवाददाता बैंकों और व्यापारिक समुदाय के बीच एक मजबूत कड़ी के रूप में कार्य करके तालमेल और व्यापार प्रवाह में सुधार करना है।

व्यापार समुदाय को सुविधा उपलब्ध कराने के लिए, आईबीडी द्वारा हर साल विदेशी मुद्रा सेवा शुल्क को तर्कसंगत और बाजार के साथ समायोजित किया जा रहा है। आईबीडी एक्जिम एंटरप्राइज/स्विफ्ट में सिस्टम से संबंधित संवर्द्धन और अपडेट की सुविधा भी प्रदान करता है।

आईबीडी आईसीसी, फियो, फिक्की, सीआईआई आदि के साथ साझेदारी करके आईबी अधिकारियों के कौशल निर्माण में भी सक्रिय रूप से शामिल है और व्यापार संबंधों को विकसित करने और संबंधों को मजबूत करने के लिए व्यापार निकायों और आईसीसी उपसमूहों के साथ समन्वय और संपर्क के अलावा निर्यातकों/नियामकों/उद्योग की बड़ी कंपनियों के साथ नेटवर्किंग के लिए अच्छा मंच प्रदान करता है ।

प्रसंस्करण के लिए केंद्रीकृत समन्वय सेल विदेशी बैंक गारंटी (सीसीसी-एफबीजी) आवक

लीड अरेंजर एसबीआई दक्षिण अफ्रीका मे फर्स्ट रैंड बैंक के लिए यूएडी 400 मियो के सिंडिकेशन ऋण को लांच करते हुए। (बांयीं से दांयी ओर खड़े अधिकारी : श्री श्याम प्रसाद अंकाला (सीईओ, एसबीआई दक्षिण अफ्रीका), श्री वेंकट सी. नागेश्वर (उप प्रबंध निदेश्क, एसबीआई) श्री सुरेश चायतू - सेक्टर डायरेक्टर एवं ग्लोबल हेड ऑफ बैंक्स एट रैंड मर्चेंट बैंक (फर्स्ट रैंड का डिवीजन और श्री पॉन इरविरन - हेड एशिया फर्स्ट रेंड समूह)

और जावक विदेशी बैंक गारंटी, विशेष रूप से आईबी-डोमेस्टिक के तत्वावधान में स्थापित की गई है ताकि संवाददाता बैंकों/विदेश कार्यालयों/ घरेलू बैंकों/घरेलू कार्यालयों को उनके काउंटर गारंटी के आधार पर घरेलू विदेशी बैंक गारंटी की मांग करने के लिए एक ही स्थान पर समाधान प्रदान किया जा सके ।

आईबीडी बैंक भर में फेमा अनुपालन में सुधार लाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। विभाग फेमा/आरबीआई दिशानिर्देशों में संशोधन के संबंध में निर्देश जारी करने के अलावा आरबीआई/फेमा से संबंधित रिटर्न समय पर प्रस्तुत करना सुनिश्चित करता है। विदेशी प्रत्यक्ष निवेश/प्रत्यक्ष विदेशी निवेश के लिए ग्राहकों की सुविधा के लिए आईबीडी ने आंतरिक प्रक्रियाओं और नीतियों को सुव्यवस्थित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है ताकि ग्राहक और बैंक नियामक की उम्मीदों को पूरा करने में सक्षम हों । आईबीडी व्यापार केंद्रीकरण और डिजिटलीकरण परियोजना के तहत हमारी व्यापार प्रक्रिया को दुरुस्त करने पर सावधानीपूर्वक काम कर रहा है और नवीनतम तकनीकी प्रणालियों और प्रक्रियाओं से लैस व्यापार वित्त को संभालने के लिए एक पूरी तरह से नया स्थापित किया गया है, जो वित्त वर्ष 22 के अंत तक कार्यात्मक होने की उम्मीद है ।

## 8. विदेशी कार्यालयों में प्रौद्योगिकी पहल

आपका बैंक प्रक्रियाओं को स्वचालित करने, ग्राहक अनुभव बढ़ाने और जोखिम का प्रबंधन करने के लिए प्रौद्योगिकी समाधानों का लाभ उठाना जारी रखता है। हमारे विदेशी कार्यालयों में की गई पहलों में शामिल हैं:

- आपके बैंक ने वर्ष के दौरान मॉरीशस से बांग्लादेश और खाड़ी से श्रीलंका तक दो प्रेषण गलियारे शुरू किए हैं।
- आपके बैंक ने अपनी हरित बैंकिंग और स्थिरता पहलों के हिस्से के रूप में अपने आंतरिक पत्राचार और अनुमोदन तंत्र के लिए एक इन-हाउस पेपरलेस समाधान विकसित किया है। इसे कारपोरेट केंद्र के साथ-साथ हमारे कुछ भौगोलिक क्षेत्रों में शुरू किया गया है और जून 2021 तक अन्य सभी भौगोलिक क्षेत्रों में लागू होने की उम्मीद है।
- आपके बैंक ने परिचालन क्षमता और लागत में कमी में सुधार करने और विदेशी कार्यालयों को व्यापार, अनुपालन और जोखिम के महत्वपूर्ण क्षेत्रों पर ध्यान केंद्रित करने के उद्देश्य से विदेशी कार्यालयों के लिए पूरे लेनदेन जीवन चक्र को संभालने के लिए मुंबई में एक केंद्रीकृत बैंक कार्यालय स्थापित किया है ।
- आपके बैंक ने फोकस्ड क्रेडिट मॉनिटरिंग और स्ट्रेस सिग्नल्स की पहचान के लिए इन-हाउस क्रेडिट मॉनिटरिंग टूल- 'अर्ली वार्निंग सिग्नल' सिस्टम भी विकसित किया है।
- आपके बैंक ने वर्ष के दौरान हमारे विदेश कार्यालयों के लिए विनियामक रिपोर्टों के लिए स्वचालन परियोजना भी शुरू की है और दक्षिण अफ्रीका और श्रीलंका में हमारे कार्यालयों के लिए प्रक्रिया पहले ही पूरी कर ली गई है । यह प्रक्रिया वित्त वर्ष 22 में 16 और देशों के लिए पूरी की जाएगी।

मंडल कॉल केंद्र (सीसीसी), अमरावती का श्री सी. एस. शेट्टी, प्रबंध निदेशक (आर एंड डीबी) द्वारा उद्घाटन

## 3. वाणिज्यिक ग्राहक समूह (सीसीजी)

### क. वाणिज्यिक ग्राहक

सीसीजी वर्टिकल का नेतृत्व प्रबंध निदेशक द्वारा किया जाता है तथा दो डीएमडी, पांच सीजीएम तथा महाप्रबंधकों के नेतृत्व में 10 सीसीजी क्षेत्रीय कार्यालय (सीसीजीआरओ) उन्हें सहयोग करते हैं। देशभर में आठ स्थानों पर सीसीजी की 51 शाखाएं हैं। इस वर्टिकल में विशिष्ट उद्योगों तथा पूंजी बाजारों की आवश्यकता की पूर्ति करने वाली शाखाओं जैसी विशेषीकृत शाखाएं भी शामिल हैं। इस वर्टिकल का कार्य कॉरपोरेट ग्राहकों के इस खंड की सभी आवश्यकताओं की पूर्ति करना, संबद्ध जोखिमों को प्रबंधित करना तथा विकास को निरंतर बनाए रखना है ।

पूरे समूह में आवृत्ति की गुणवत्ता को सुधारने तथा अन्य बातों के साथ-साथ एक्सपोज़र, आय पर एकीकृत दृष्टिकोण को समर्थित करने के लिए सीसीजी में मुख्य महाप्रबंधक को समूह संपर्क अधिकारी की जिम्मेदारी दी जाती है। उधार, बॉण्ड, अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग तथा स्ट्रक्चर्ड/ मेज़नीन वित्तपोषण के बड़े प्रस्तावों के लिए संरचना को सहयोग देने के लिए आपके बैंक ने संरचना विशेषज्ञों की एक अनुभवी टीम स्थापित की है।

**सीसीजी मार्च 2020 तथा मार्च 2021 का स्तर निम्नानुसार है**

(करोड़ रुपए में)

| स्तर | मार्च 2020 | मार्च 2021 |
|---|---|---|
| गैर- खाद्य अग्रिम | 415,744 | 408,110 |
| कासा जमा (%) | 26.04 | 23.64 |
| औसत व्यापार प्रति कर्मचारी | 150.26 | 168.97 |
| अन्य आय (एयूसीए वसूली से आय के अलावा) | 2,777 | 3,163 |
| टीपीएम पूर्व परिचालन लाभ | 33,311 | 32,623 |

**योनो बिजनेस**

आईटी के साथ मिलकर सीसीजी ने कॉरपोरेट ग्राहकों के लिए एक डिजिटल उत्पाद, योनो बिजनेस लॉन्च किया है, जो लेनदेन बैंकिंग के साथ ही साथ ट्रेड फाइनेंस व्यवसाय के लिए भी श्रेष्ठ उपभोक्ता हितैषी प्लेटफार्म उपलब्ध करवाने के उद्देश्य के साथ डिजाइन किया गया है। इससे पहले बैंक के पास पांच ग्राहक इंटरफ़ेस, यथा, कॉरपोरेट इंटरनेट बैंकिंग (सीआईएनबी), नकद प्रबंधन उत्पाद (सीएमबी), ई-ट्रेड, ई-फॉरेक्स तथा आपूर्ति शृंखला वित्तपोषण थे, और अब इन सभी को एक मंच के रूप में ही योनो बिजनेस के नाम से लांच किया गया है। आगे डिजिटल प्लेटफॉर्म पर ग्राहकों की ऑनबोर्डिंग के लिए पहले अनेक दस्तावेज तथा शाखाओं में बार-बार जाने की आवश्यकता थी जिन्हें अब एक दस्तावेज तथा शाखा के एक दौरे तक सीमित कर दिया गया है। शाखा दौरा समाप्त करने के लिए उपयोगकर्ता प्रोफाइल प्रबंधन में सुधार किया गया। ट्रेड फाइनेंस व्यवसाय की वॉलेट भागीदारी को बढ़ाने के लिए, आयात एलसी जारी करने हेतु पूर्णतः डिजिटल भागीदारी को लांच किया गया। एलसी संशोधन, बंद करने के लिए अनुरोध तथा लेनदेन देखने एवं उनका प्रबंधन करने, एलसी बिल स्वीकरण आदि भी इसका हिस्सा है। अब निर्यात एलसी परामर्श तथा यूनिफाइड एक्सपोर्ट बिल लॉजमेंट तथा नेगोशिएशन/डिस्काउंटिंग पर काम किया जा रहा है।

फॉरेक्स व्यवसाय से आय बढ़ाने के लिए, डिजिटल अनुभव हेतु दस्तावेज़ अपलोड सुविधा के साथ फॉरेक्स रेट बुकिंग शुरू की गई। एक पूर्वनिर्धारित प्रारंभिक सीमा के ऊपर ग्राहक के पास डीलर से सौदा करने का विकल्प होता है। कुछ चयनित प्रकार के फॉरेक्स बुकिंग के लिए मूल/ हार्ड प्रति की प्रस्तुति में छूट दी जाएगी। मोबाइल पर ई-फॉरेक्स जारी करने की योजना तैयार की जा रही है। पूर्व अनुमोदित व्यावसायिक ऋण के लिए डिजिटल जर्नी तथा सेवाओं के लिए अनुरोध भी शुरू किया गया है।

एक निर्बाध भुगतान सफर हेतु कॉरपोरेट कंपनियों के लिए एपीआई बैंकिंग सेवाएं जल्द जारी की जाएंगी। इससे मल्टी फैक्टर ऑथेंटिकेशन के उपयोग सहित पर्याप्त सुरक्षा उपायों के साथ सीधे ग्राहक के ईआरपी से भुगतान करना संभव होगा। वैश्विक स्तर पर इस श्रेणी के श्रेष्ठ अनुभव के लिए हम कॉरपोरेट कंपनियों के लिए निधि अंतरण के अनुभव को भी सरल बना रहे हैं।

ट्रेड फाईनेंस तथा फॉरेक्स बिजनेस के लिए समूह अपने ग्राहकों को मजबूत मंच निरंतर उपलब्ध करवा रहा है। बैंक के सभी ट्रेड फाईनेंस लेनदेनों के संसाधन के लिए हम दो केंद्रीयकृत संसाधन कक्ष (सीपीसी) स्थापित करने की प्रक्रिया में हैं। यह सीपीसी क) डिलिवरी -बेहतर टीएटी, सूचना प्रवाह तथा ग्राहक संतुष्टि - ख) विनियामक अनुपालन तथा सी) हाउसकीपिंग में क्षमताओं को बढ़ाएंगे।

मूल्य निर्धारण तथा ज्ञान पर डिजिटल इंटरफेस (डीआईपीएके), एक नया मूल्य निर्धारण टूल है जो हमारे कॉरपोरेट ऋणों के डाटा-आधारित मूल्य निर्धारण को सक्षम करने के लिए परिचालन कर्मचारियों तथा मंजूरी समितियों को उपलब्ध करवाया गया है। यह हमारी सभी सीसीजी शाखाओं में शुरू किया गया है।

### ख परियोजना वित्त एवं पुनर्रचना कार्यनीतिक व्यवसाय इकाई

आपके बैंक की विशेष व्यवसाय इकाई, जिसे प्रोजेक्ट फाईनैंस तथा स्ट्रक्चरिंग रणनीतिक व्यवसाय इकाई (पीएफ एवं एस एसबीयू) के नाम से जाना जाता है, का काम बुनियादी संरचना के साथ ऊर्जा, सड़क, पोर्ट, रेलवे, हवाईअड्डे आदि अन्य क्षेत्रों में बड़ी परियोजनाओं के मूल्यांकन तथा उनके निधियन की व्यवस्था करना है। न्यूनतम परियोजना लागत पर निर्धारित यह धातु, ऊर्वरक, सीमेंट, तेल एवं गैस आदि अन्य गैर- बुनियादी संरचना परियोजनाओं को भी आवृत्त करता है। पीएफ एवं एसबीयू अन्य वर्टिकल्स को भी उनके बड़े सावधि ऋण प्रस्तावों की जांच में सहायता प्रदान करता है। बुनियादी संरचना के वित्त पोषण के लिए नीति तथा विनियामक फ्रेमवर्क को मजबूत करने के उद्देश्य से नई नीतियों पर उधारदाताओं के दृष्टिकोण, मॉडल छूट करार तथा बुनियादी संरचना वित्तपोषण के विभिन्न मुद्दों के संबंध में भारत सरकार के विभिन्न मंत्रालयों तथा आरबीआई को इनपुट उपलब्ध करवाए जाते हैं।

विभिन्न क्षेत्रवार सुधारों तथा प्रोत्साहनों, जिनके परिणाम स्वरूप विशेष रूप से सिटी गैस वितरण सड़क, ऊर्जा नवीकरण आदि अन्य क्षेत्रों में नई परियोजनाओं में वृद्धि हुई है, के साथ सरकार द्वारा बुनियादी संरचना क्षेत्रों में निवेश में बढ़ोतरी की गई है। फरवरी 2021 के बजट में घोषित विभिन्न क्षेत्रों के लिए निष्पादन संबंधित प्रोत्साहन (पीएलआई) के साथ रु. 5.54 लाख करोड़ के वर्धित कैपेक्स खर्च तथा अनुपूरक के रूप में 7700 बुनियादी संरचना परियोजनाओं को सहयोग देने के लिए रु.140 लाख करोड़ के अनुमानित निवेश के साथ राष्ट्रीय बुनियादी संरचना पाइपलाइन (एनआईपी) जारी करने से बुनियादी संरचना क्षेत्र में प्रोत्साहन बढ़ने की उम्मीद है। बैंक कार्यान्वयन के अधीन सभी परियोजनाओं पर करीब से निगरानी रख रहा है तथा लघु से मध्यम अवधि के बीच कोविड-19 महामारी के प्रभाव से बाहर निकलने की अपेक्षा है।

'उद्भव से संवितरण' व्यवसाय मॉडल की ओर परिवर्तन को इंगित करते हुए स्ट्रक्चरिंग टीम की स्थापना पीएफ एवं एसएसबीयू में की गई है ताकि लेनदेन से इक्विटी पर रिटर्न को प्राथमिकता पर रखते हुए परियोजनाओं की वित्तपोषण संरचना के लिए अनुकूलित स्ट्रक्चरिंग समाधान उपलब्ध करवाए जा सकें। हमारे ग्राहकों को स्ट्रक्चरिंग समाधान उपलब्ध करवाने के लिए विभिन्न क्षेत्रों तथा उद्योगों से अनुभवी अधिकारियों को भर्ती किया गया है।

वाट्सन इन्फ्राबिल्ड प्रा. लि.

आरएसपीएल (केमिकल)

मधेपुरा इलेक्ट्रिक लोकोमोटिव प्रा. लि.

स्वान एल एनजी प्राइवेट लिमिटेड

श्री सी. एस. शेट्टी, प्रबंध निदेशक (आर एवं डी बी) द्वारा 12 एसएमई शाखाओं का उद्घाटन

## 4 तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन

1. बैंक में एनपीए की आवाजाही और पिछले चार वित्तीय वर्षों के दौरान बट्टा खातों में वसूली नीचे प्रस्तुत की गई है:

(करोड़ में)

| स्तर | वित्त वर्ष 2017* | वित्त वर्ष 2018 | वित्त वर्ष 2019 | वित्त वर्ष 2020 | वित्त वर्ष 2021 |
|---|---|---|---|---|---|
| सकल एनपीए | 1,77,866 | 2,23,427 | 1,72,750 | 1,49,092 | 1,26,389 |
| सकल एनपीए% | 9.11% | 10.91% | 7.53% | 6.15% | 4.98% |
| निवल एनपीए% | 5.19% | 5.73% | 3.01% | 2.23% | 1.50% |
| नई बढ़ोतरी + बकाया में बढ़ोतरी | 1,15,932 | 1,00,287 | 39,740 | 54,510 | 29,332 |
| निवल वसूली / अपग्रेडेशन | 32,283 | 14,530 | 31,512 | 25,781 | 17,632 |
| बट्टा खाते में | 27,757 | 40,196 | 58,905 | 52,387 | 34,403 |
| एयूसीए में वसूली | 3,963 | 5,333 | 8,345 | 9,250 | 10,297 |
| पीसीआर | 61.53% | 66.17% | 78.73% | 83.62% | 87.75% |

**विलय के बाद*

2. कोविड-19 की पृष्ठभूमि में, हालांकि वित्त वर्ष 2020-2021 के दौरान एनपीए स्तर में बड़ी तेजी आने का अनुमान है, आपका बैंक नई चुनौतियों का सामना करने और प्रदर्शन परिसंपत्तियों के रूप में निरंतरता बनाए रखने के लिए अपने उधारकर्ताओं को सहायता प्रदान करके सभी अग्र-क्रय उपाय कर रहा है। हालांकि, निम्नलिखित के कारण एनपीए के मौजूदा स्तर में काफी कमी आई है:

I. उच्च मूल्य की तनावग्रस्त परिसंपत्तियों के समाधान के लिए विवेकपूर्ण ढांचे पर आरबीआई के 7 जून 2019 के परिपत्र में इन खातों (एनसीएलटी प्रक्रिया से बाहर) के समयबद्ध समाधान के लिए एक नया अवसर प्रदान किया गया है। आपका बैंक सक्रिय रूप से इस मोड के तहत समाधान की खोज कर रहा है।

II. तनावग्रस्त परिसंपत्तियों के समाधान के लिए दिवाला एवं दिवालियापन संहिता (आईबीसी) 2016 ने बैंक को तनावग्रस्त परिसंपत्तियों से निपटने के लिए समयबद्ध, पारदर्शी और प्रभावी तंत्र प्रदान किया है। संहिता के तहत एनसीएलटी को भेजे गए कुछ उच्च मूल्य वाले एनपीए खातों में समाधान निकाला गया है। समाधान के लिए एनसीएलटी को भेजे गए मामलों की निगरानी एसएआरजी में एक विशेषीकृत एनसीएलटी सेल में की जाती है। 31 मार्च 2021 तक कुल 900 मामले (पूरे बैंक से) एनसीएलटी को भेजे गए थे, जिनमें से 707 मामले स्वीकार किए गए हैं। इसके अलावा, आरबीआई की पहली और दूसरी संदर्भ सूचियों से कुछ उच्च मूल्य खातों सहित 112 मामलों का समाधान किया गया है ।

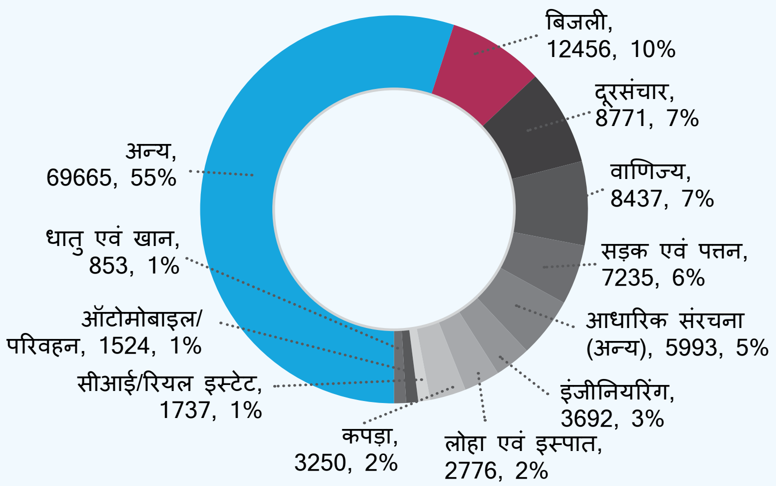
III. पात्र मामलों से समस्यामूलक ऋणों की वसूली के लिए ओटीएस/समझौता मार्ग पर भी विचार किया जाता है। बैंक के बोर्ड द्वारा अनुमोदित विभिन्न उत्पादों के लिए गैर-विवेकाधीन और भेदभाव रहित ओटीएस योजना को सभी पात्र उधारकर्ताओं को अधिकतम समाधानों के लिए भी पेश किया जाता है।

IV. गैर-एनसीएलटी मामलों में सरफेसी अधिनियम के तहत कार्रवाई, डीआरटी और अदालतों में वाद दायर करने के माध्यम से वसूली का प्रयास किया जाता है। आईबीए के तत्वावधान में समान ई-नीलामी मंच https:// ibapi.in ("ई-क्रय"- भारतीय बैंक नीलामी संपत्ति सूचना) के माध्यम से गिरवी रखी गई संपत्तियों की बिक्री का पता लगाया जाता है।

3 क्षेत्र विशिष्ट दृष्टिकोण के साथ एनपीए के समाधान पर ध्यान केंद्रित करने के लिए तनावग्रस्त आस्ति समाधान समूह(एसएआरजी) है। वर्तमान में, वर्टिकल का नेतृत्व प्रबंध निदेशक द्वारा किया जाता है, जिन्हें उप प्रबंध निदेशक और तीन मुख्य महाप्रबंधक क्षेत्रवार पोर्टफोलियो की देखरेख करते हुए सहयोग करते हैं और एक सीजीएम (परिचालन) खातों के क्रेडिट पोर्टफोलियो की निगरानी करते हैं, जो रु. 50 करोड़ तक के बकाया खातों और परिसमापन के अधीन खातों के क्रेडिट पोर्टफोलियो की निगरानी करते हैं। छह महाप्रबंधकों के मार्गदर्शन में खाता प्रबंधन टीमें कार्य करती हैं। *मार्च 2021 तक, एसएआरजी की देश भर में 17 दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन शाखाएं (एसएएमबी) और 48 दबावग्रस्त आस्ति वसूली शाखाएं (एसएआरबी) हैं, जिनमें आपके बैंक के एनपीए और एयूसीए का क्रमशः 49% और 88% हिस्सा शामिल है।*

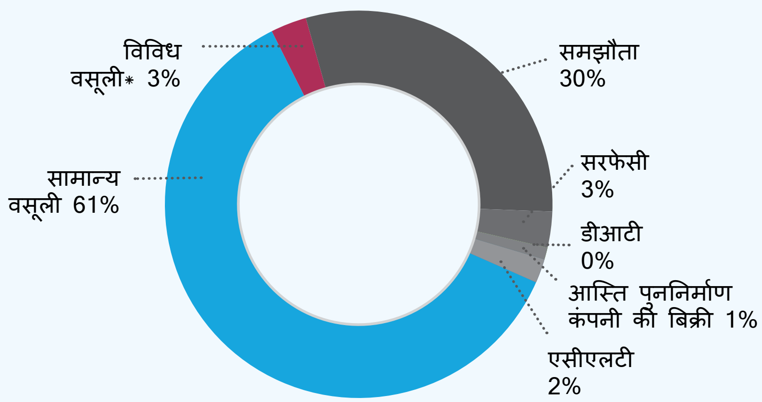
एनपीए पोर्टफोलियो का उद्योगवार वितरण (31 मार्च, 2021 तक) निम्नानुसार है-

**उद्योगवार अलाभकारी आस्तियां**




4. सामान्य वसूली के अलावा, एसएआरजी में वसूली का एक महत्वपूर्ण हिस्सा समझौता और एनसीएलटी से आता है। वर्टिकल समय-समय पर विशेष ओटीएस योजनाओं (गैर विवेकाधीन और भेदभाव रहित) को भी लागू करता रहता है। नकद और/या सेक्युरिटी रसीदों (एसआर) के आधार पर परिसंपत्ति पुनर्निर्माण कंपनियों (एआरसी) को परिसंपत्तियों की बिक्री की देखभाल करने के लिए एक टीम का गठन किया गया है ।

**वसूली विधि -**
**संपूर्ण बैंक- वित्त वर्ष 21**




5 आज, एसएआरजी आपके बैंक के सबसे महत्वपूर्ण वर्टिकल में से एक है और आपके बैंक का जीएनपीए अब कटौती के दौर में है। एसएआरजी द्वारा तनावग्रस्त परिसंपत्तियों का समाधान आपके बैंक के लिए निम्नलिखित अप्रत्यक्ष आय पैदा करने के अवसर प्रस्तुत करता है:

- एनपीए और एयूसीए में लकदी वसूली
- ऋण हानि के प्रावधानों में कमी
- आपके बैंक बॉटम लाइन में योगदान
- ऋण विस्तार के लिए पूंजी को मुक्त करना

6 एसएआरजी ने कुछ अभिनव तरीकों की शुरुआत की और अखिल भारतीय आधार पर बड़ी संख्या में संपत्तियों की मेगा ई-नीलामी की व्यवस्था करने जैसे क्षेत्रों में आपके बैंक को पहला प्रस्तावक लाभ दिया। इस उद्देश्य के लिए, बैंक पीएसबी के लिए साझा लैंडिंग प्लेटफॉर्म (https:// ibapi.in "ई-क्रय" - भारतीय बैंकों की नीलामी संपत्तियों की जानकारी) का व्यापक उपयोग भी कर रहा है।

7 वसूली में तेजी लाने के लिए तनावग्रस्त खातों के लिए ली जा रही कानूनी मदद की बेहतर निगरानी के लिए लिटमस (लिटिगेशन मैनेजमेंट सिस्टम) सहित विभिन्न नई आईटी पहलें की गई हैं। बैंक ने विपणन बढ़ाने और उपलब्ध परिसंपत्तियों के बेहतर मूल्य की प्राप्ति के इरादे से संभावित खरीदारों को परिसंपत्तियों को प्रदर्शित करने के लिए संपत्ति पोर्टल भी शुरू किया है। इससे इस प्रक्रिया में पारदर्शिता और दक्षता और मजबूत होगी । आगे, एसएआरजी वर्टिकल के पूर्ण डिजिटलीकरण पर काम कर रहा है, एंड टू एंड प्रक्रिया स्वचालन के साथ, खाते के प्रीमिग्रेशन से शुरू होकर खाते के संकल्प तक, एक मेनू संचालित डैशबोर्ड समाधान के माध्यम से, जिसमें एक स्थान पर SARG की सभी गतिविधियों को शामिल किया गया है, सही समय पर वांछित उत्पादन दे रहा है, जिसके परिणामस्वरूप उत्पादकता में वृद्धि हुई है तथा जनशक्ति का कुशल उपयोग और इष्टतम परिणाम हैं।

# IV सहायक और 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 कार्य नीतियों में उसके कर्मचारियों की अहम भूमिका है। आपके बैंक का मानव संसाधन प्रबंधन अपने आप को दैनिक कार्यों तक ही सीमित नहीं रखता है बल्कि यह अपने कारोबारी लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए एक ऐसी सकारात्मक कार्य संस्कृति बनाने के लिए दृढ़ संकल्प है जिसमें कार्मिक प्रबंधन के सभी पहलुओं का समावेश हो। हम यह मानते हैं कि हमारा मानव संसाधन ही हमारी ताकत है और यह हमें ज्ञान, टेक्नोलॉजी की नई चुनौतियों का सामना करने एवं राष्ट्रीय/वैश्विक अर्थव्यवस्था को बदलते दौर के अनुरूप अपने को ढालने में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करेगा।

आपके बैंक का मानव संसाधन विभाग ज्ञान, कौशल, रचनात्मकता, सृजनात्मक दृष्टिकोण, योग्यता और प्रतिभा के विकास और प्रबंधन के लिए विभिन्न मानव संसाधन नीतियों, प्रक्रियाओं और कार्यक्रमों के प्रभावी डिजाइन और उसके बेहतर उपयोग के लिए उचित प्रबंधन का 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 कार्य नीतियां निरंतर तैयार कर रहा है, जिससे संगठन में सहभागितापूर्ण कार्य संस्कृति को बढ़ावा मिले और कार्यकुशलता भी बढ़े।

### 2. उत्पादकता बढ़ाने हेतु पहल

- आपके बैंक में कार्मिक नियोजन तथा मानव संसाधनों का सबसे अच्छा उपयोग सुनिश्चित करने के लिए शाखा कार्यबल मॉडल अपनाया गया है। यह मॉडल शाखाओं में उत्पादकता मानदंडों जैसे परिचालन के 84 कार्य संचालकों, लेनदेन लोड कारक, अग्रिम खातों की संख्या ,प्रचालन इकाइयों के फीडबैक तथा संगठनात्मक संरचना आदि पर आधारित है।
- आपके बैंक द्वारा पदोन्नति और स्थानांतरण प्रक्रिया को सुव्यवस्थित किया गया है और इसे अब वित्त वर्ष की पहली तिमाही में ही पूरा कर लिया जाता है। इससे शाखा तथा अन्य इकाइयों में स्थिरता और वर्ष के अधिकांश समय व्यवसाय गतिविधियों पर सक्रिय रुप से ध्यान केंद्रित करने का अवसर प्राप्त होगा। इस वर्ष अधिकांश पदोन्नति साक्षात्कार वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से आयोजित किए गए हैं एवं कोविड-19 महामारी की चुनौतियों के बावजूद पदोन्नति कार्य 30.04.2020 से पहले अर्थात एक महीने के भीतर पूरा कर लिया गया था।
- प्रोजेक्ट "सक्षम" के अंतर्गत आपके बैंक की करियर विकास प्रणाली (सीडीएस) एक विश्वसनीय डेटा समर्थित चयन मूल्यांकन प्रक्रिया सुनिश्चित करने में अत्यधिक सफल रही है। यह प्रणाली पर्याप्त जवाबदेही, कार्य निष्पादन की दृश्यता और व्यक्तिगत एवं संस्थागत लक्ष्यों के बीच पर्याप्त सामंजस्य सुनिश्चित करती है। निष्पादन एवं मूल्यांकन के लिए सीडीएस द्वारा सिस्टम आधारित निष्पक्ष एवं पारदर्शी व्यवस्था स्थापित की गई है, जिसकी सहायता से कर्मचारियों का विकास एक विस्तृत वार्षिक क्षमता मैपिंग के जरिए किया जा सकता है।
- विशाल भू-भाग में फैले और विभिन्न भूमिकाओं वाले बैंक में सफलता हासिल करने के लिए विशेष कौशल अत्यंत महत्वपूर्ण है। कर्मचारियों के ज्ञान क्षेत्र को विस्तारित करने और उन में निपुणता बढ़ाने के लिए आपके बैंक ने 7 जॉब फैमिली अर्थात ऋण एवं जोखिम, विक्रय, विपणन एवं परिचालन, मानव संसाधन, वित्त व लेखा, ट्रेजरी व फॉरेक्स, सूचना प्रौद्योगिकी एवं एनालिटिक्स के आधार पर स्केल II से V तक के अधिकारियों के लिए करियर पथ निर्धारित किए हैं।
- आपके बैंक में 'एसबीआई जेम्स' की एक ऐसी व्यवस्था उपलब्ध है जो असाधारण प्रदर्शन/प्रतिभाओं को मान्यता देने उसे बनाए रखने के लिए उन्हें प्रेरित करने का कार्य करती है। यह वांछित परिणाम प्राप्त करने के लिए एवं असाधारण प्रदर्शन को प्रेरित करने में भी मदद करती है।
- कार्यपालक स्तर के पदों पर अबाध परिवर्तन (ट्रांसिशन) सुनिश्चित करने के लिए आपके बैंक द्वारा सभी वरिष्ठ व महत्वपूर्ण स्तर के पदों के लिए 'उत्तराधिकारी योजना' नीति लागू की गई है। वर्ष 2020-21 के दौरान सभी उप प्रबंध निदेशक/मुख्य महाप्रबंधक/महाप्रबंधकों के महत्वपूर्ण पदों के लिए उत्तराधिकारी योजना की शुरुआत की गई। उत्तराधिकार योजना के प्रमुख परिणाम विकास / प्रशिक्षण कार्यक्रमों को तैयार करने और अद्यतन करने के लिए सुसंगत, खुले और पारदर्शी तरीके से परिणामों का उपयोग करना और नियुक्ति के दौरान स्टाफिंग निर्णय लेना, जिसमें अधिकारी और बैंक दोनों को लाभान्वित करने वाला विकास कार्यों के सापेक्ष प्राथमिकता शामिल है।
- आपके बैंक कर्मचारियों को अपने तनाव और समय को बेहतर तरीके से प्रबंधित करने में मदद करने के लिए, अक्टूबर-नवंबर'20 के दौरान 'पुट योर माइंड एट ईज़' विषय पर दो वेबिनार आयोजित किए। ये वेबिनार पेशेवर रूप से योग्य परामर्शदाता द्वारा संचालित किए गए थे और कॉरपोरेट केंद्र के मुख्य चिकित्सा अधिकारी (सीएमओ)द्वारा भी अभिभाषण दिया गया था। दोनों वेबिनार को कर्मचारियों द्वारा सकारात्मक रूप से लिया गया था और क्रमशः 1183 और 764 कर्मचारियों द्वारा सक्रिय रूप से भाग लिया गया था ।

31.03.2021 तक बैंक के मानव संसाधन का संक्षिप्त विवरण निम्नानुसार है:

| वर्ग | 31.03.2020 | 31.03.2021 |
|---|---|---|
| अधिकारी | 1,06,361 | 1,08,772 |
| सहयोगी | 1,03,134 | 1,00,796 |
| अधीनस्थ कर्मचारी और अन्य | 39,953 | 36,084 |
| **कुल** | **2,49,448** | **2,45,652** |

### 1. स्टेप्स : बैंक के प्रमुख मूल्य

"सेवा, पारदर्शिता, सदाचार, शिष्टता, निरंतरता" की महत्ता पर ज़ोर देने के लिए वार्षिक निष्पादन मूल्यांकन प्रणाली (सीडीएस) में करते हुए आपके बैंक के मूलभूत मूल्य हमारे दैनंदिन व्यावसायिक जीवन के अभिन्न अंग बन गए हैं।

### 3. भर्ती

- तेजी से बदलते व्यवसाय की जरूरतों की पूर्ति करने एवं विनियामक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आपका बैंक संपदा प्रबंधन, सूचना प्रौद्योगिकी, सूचना सुरक्षा, जोखिम, ऋण, लेखा परीक्षा आदि क्षेत्रों में लेटरल/कॉन्ट्रैक्ट आधार पर विशेष योग्यता रखने वालों की सक्रियता से भर्ती कर रहा है।
- आपका बैंक भर्ती प्रक्रिया में डिजिटल प्लेटफॉर्म 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 Linkedin, naukri.com, iim.

jobs आदि पर विज्ञापन प्रकाशित किए जाते हैं। हमारी भर्ती प्रक्रिया में सामाजिक और डिजिटल मीडिया के प्रयोग में बैंक को तकनीक दक्ष (टेक्सेवी) और इच्छुक उम्मीदवारों के एक बड़े समूह तक पहुंचने में काफी मदद मिली है। साथ ही विशेषज्ञ पदों की भर्ती के लिए बैंक ने आईसीएआई जैसी संस्थाओं के साथ करार किया है जिससे योग्य उम्मीदवार मिल सकें।

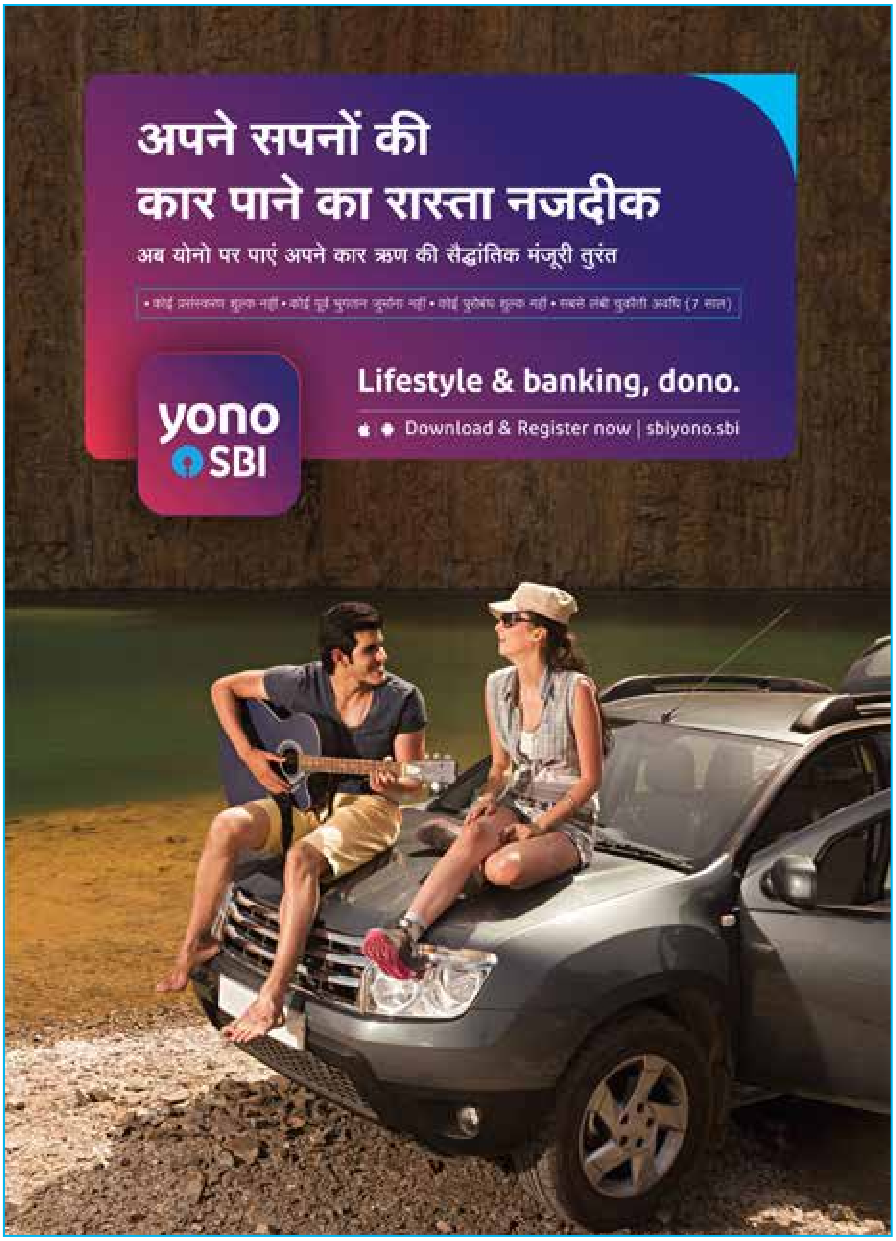
- एक समयबद्ध तरीके से भर्ती प्रक्रिया को पूरा करने के उपाय के रूप में, आपके बैंक ने आईटी प्लेटफ़ॉर्म का उपयोग किया और कोविड -19 महामारी के दौरान सोशल डिस्टेंसिंग प्रोटोकॉल के बाद वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से भर्ती साक्षात्कार आयोजित किया। इससे साक्षात्कार के लिए सार्वजनिक परिवहन के माध्यम से लंबी दूरी की यात्रा को भी कम कर दिया।

## 4. लैंगिक विविधता

लिंग संवेदनशीलता और समवेशिता हमेशा आपके बैंक की मानव संसाधन नीति की आधारशिला रही है। कुल कार्य बल में से महिलाओं का प्रतिनिधित्व 25.92 % है। साथ ही महिला कर्मचारी पदानुक्रम के स्तरों के साथ-साथ भौगोलिक विस्तार में देश भर में फैले हुए हैं।

## 5. आरक्षण और समान अवसर

आपका बैंक अजा/अजजा/अपिव/ईडब्ल्यूएस/दिव्यांगों के लिए आरक्षण नीति पर भारत सरकार के निर्देशों का दृढ़ता पूर्वक पालन करता है। आपके बैंक के सभी संवर्गों में अजा/अजजा/अपिव और दिव्यांगों का प्रतिनिधित्व है। भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार आपके बैंक ने 01 फरवरी 2019 से सीधी भर्ती में 'आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग' के लिए आरक्षण को लागू किया है।




**31.03.2021 तक प्रतिनिधित्व**

| क्र.सं. | वर्ग | कुल | अजा | अजजा | अपिव | दिव्यांग* |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | अधिकारी | 108772 | 19555 | 9098 | 22973 | 2128 |
| 2 | लिपिक | 100796 | 16237 | 8090 | 26159 | 2340 |
| 3 | अधीनस्थ स्टाफ | 36084 | 8857 | 2288 | 8915 | 214 |
| | **कुल** | **245652** | **44649** | **19476** | **58047** | **4682** |

* *दिव्यांग*

## 6. औद्योगिक संबंध और स्टाफ कल्याण

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

- आपके बैंक ने वर्ष के दौरान कर्मचारी कल्याण के क्षेत्र में कई युगांतकारी पहल की है। यह पहले यह सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण है कि आपका बैंक भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में सबसे आगे हैं और हमारे कर्मचारी कल की चुनौतियों का सामना करने के लिए तैयार हैं।

- आपका बैंक ने 1 अप्रैल, 2020 से मृतक कर्मचारी के शोक संतप्त परिवार के लिए अनुग्रह राशि के भुगतान अनुकंपा नियुक्ति के एवज में अलग अलग ग्रेड में 12-30 लाख रुपये, 12 महीने का वेतन और 3-21 वर्ष के आयु वर्ग के बच्चों के शिक्षा के लिए स्नातक स्तर की पढ़ाई के लिए वित्तीय सहायता की शुरुआत की है।

- ऑस्ति निर्माण करने या व्यक्तिगत आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कर्मचारियों को अधिक लचीलापन प्रदान करने के लिए, आपके बैंक ने बाजार की कीमतों के अनुरूप ऋण सीमा को बढ़ाया है।

## 7. कोविड -19 महामारी

कोविड-19 महामारी से पूरी दुनिया प्रभावित हुई और जीवन के सभी वर्गों में अभूतपूर्व अवरोध पैदा हुए और आपका बैंक भी इससे नहीं बच पाया है। इस कठिन समय के दौरान बैंकिंग परिचालन को चालू रखने की चुनौती के लिए सभी स्टाफ सदस्य सक्रियता से आगे आए हैं। आपके बैंक ने कर्मचारियों के लाभ के लिए कई सक्रिय शमन उपाय / पहलें की हैं, जैसे कि कोविड टेस्ट / उपचार पर किए गए खर्चों की प्रतिपूर्ति, कोविड -19 पॉज़िटिव पाए गए सभी कर्मचारियों को विशेष सहायता, स्टाफ सदस्यों के बीच कोरोना वायरस के प्रसार को कम करने के लिए क्वारंटीन पर कर्मचारियों को विशेष अवकाश की मंजूरी आदि। प्रारंभिक चरण में, आपके बैंक ने परिचालन की अग्रणी पंक्ति में खड़े कर्मचारियों को मौद्रिक क्षतिपूर्ति प्रदान की। इन उपायों ने सुनिश्चित किया कि कर्मचारी संकट से निपटने के लिए प्रेरित और तैयार रहें। दुर्भाग्य से, हमारे कुछ स्टाफ सदस्यों ने ग्राहकों को निर्बाध सेवा सुनिश्चित करते हुए अपनी जान गंवा दी। ऐसे मृतक कर्मचारियों के परिवार के सदस्यों की सहायता के लिए, नकद मुआवजे की शुरुआत की गई है ।

कोविड-19 महामारी से उत्पन्न अभूतपूर्व चुनौती ने हमें बैंकिंग उद्योग में संचालन की निरंतरता और निर्बाध कामकाज की प्रक्रिया को सुदृढ़ करने के लिए प्रेरित किया है। इस दिशा में, हमारे बैंक ने मौजूदा "वर्क फ्रॉम होम" पॉलिसी को और अधिक व्यापक और मजबूत "वर्क फार्म एनीवेयर पॉलिसी" में फिर से संगठित करने और पुन: निर्माण करने की कोशिश की है। यह नीति हमारे स्टाफ के सदस्यों को संकट या आपदा के समय घर सहित वैकल्पिक स्थानों से काम जारी रखने के लिए और अधिक लचीलापन प्रदान करेगी, जिससे उन्हें आधिकारिक कर्तव्यों का पालन करने के अलावा अपनी घरेलू आवश्यकताओं को पूरा करने की स्वतंत्रता मिल पाएगी। यह हमारे स्टाफ सदस्यों के लिए एक स्थिर कार्य-जीवन संतुलन सुनिश्चित करेगा और कार्यस्थल पर भीड़ भी कम होगी, बैंकिंग गतिविधियों में रुकावट के बिना संगठन के लिए ओवरहेड लागत पर भी बचत होगी।

## 8. सेवा निवृत्त कर्मचारियों की देखभाल और सहायता

- आपके बैंक ने सेवानिवृत्त कर्मराचारियों के लिए एसबीआई हेल्थ असिस्ट ग्रुप मेडिक्लेम पॉलिसी के तहत अधिवास सुविधा प्रदान करने के लिए "ई-फार्मेसी" नाम से एक नई योजना शुरू की है। लाइफटाइम वेलनेस आरएक्स इंटरनेशनल लिमिटेड, जो मैसर्स अपोलो लाइफ के रूप में जाना जाता है, के साथ एक करार किया गया है, जिससे "URWORLD" नामक ऐप के माध्यम से वार्षिक भुगतान योजना के सदस्यों को फार्मेसी सेवाएं प्रदान करने के लिए एक व्यवस्था की गई है।

- आपके बैंक ने माई एचआरएमएस ऐप्प में "वीडियो आधारित पहचान" के माध्यम से जीवन प्रमाण पत्र प्राप्त करने की सुविधा शुरू की है। यह कर्मचारी पेंशनरों द्वारा शाखा में आए बिना जीवन प्रमाण पत्र के संपर्क रहित प्रस्तुत करने की सुविधा है और पेंशनभोगी द्वारा उनकी सुविधानुसार किसी भी एंड्रायड या आईओएस मोबाइल से माईएचआरएमएस ऐप के माध्यम से जीवन प्रमाण प्रस्तुत किया जा सकता है। अनुमोदन/अस्वीकृति के सभी मामलों में ऑटो ईमेल/ एसएमएस जेनेरेट होता है। यह सुविधा जीवन प्रमाण के माध्यम से मौजूदा भौतिक प्रस्तुतिकरण या डिजिटल सबमिशन के अलावा अतिरिक्त सुविधा है।

- आपका बैंक पेंशनरों के लिए एक बार नामांकन सुविधा की शुरुआत कर रहा है। नामांकन सुविधा पेंशनरों के खाते में शेष राशि के लिए मौजूदा नामांकन सुविधा के अलावा अतिरिक्त सुविधा है। यह सुविधा पेंशन के ठहराव, जीवन प्रमाण पत्र जमा नहीं करने और बाद में निधन, द्विपक्षीय समझौता के तहत पूर्वव्यापी वेतन निपटान, खाता अदालत के निर्देशों पर संशोधन, महंगाई भत्ते में संशोधन आदि के कारण पेंशन बकाया के निपटान की सुविधा प्रदान करेगी।

### ख. कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई

वित्त वर्ष 2021 की असाधारण परिस्थितियां नेतृत्व और पूर्वविचार के लिए अत्यधिक परीक्षा का समय रहा है। हाल ही की अप्रत्याशित तथा दुष्प्रभावकारी घटनाओं के लिए आपके बैंक की प्रतिक्रिया एक अनुकूलित और लचीला प्रशिक्षण प्रणाली है जो दीर्घकालिक व्यापार लक्ष्यों को देखते हुए रणनीतिक रूप से तैयार की गई है।

इस अवधि के दौरान, हमने महामारी के कारण लगे प्रतिबंधों और सीमाओं का सदुपयोग करते हुए ऑनलाइन अध्ययन के माध्यम से पठन के पूल मोड को बढ़ावा देने, नए कौशल सिखाने और हमारे कार्यबल के ज्ञान क्षितिज को व्यापक बनाया गया। नतीजतन, हमारी पहलों ने वैश्विक मान्यता प्राप्त की, आपके बैंक के लिए प्रशिक्षण खर्च में काफी कमी की और साथ ही परिष्कृत और दिलचस्प अध्ययन अनुभवों के लगातार वितरण को सक्षम किया गया।

6 शीर्ष प्रशिक्षण संस्थानों (एटीसी) और एलएंडडी (एसबीआईएलडी) के 51 क्षेत्रीय संस्थानों की 400 से अधिक आंतरिक प्रशिक्षकों तथा बैंकिंग विशेषज्ञों की हमारी मजबूत टीम द्वारा किए गए अभिनव उपाय का विवरण निम्नानुसार उल्लिखित हैं:

अब तक कक्षा प्रशिक्षण ई-चैनलों के विवेकपूर्ण उपयोग के साथ प्रशिक्षण का मुख्य आधार था। हालांकि, कमजोर गतिशीलता के बावजूद निरंतर सीखने के लिए सहयोग प्रदान करने के लिए एक मजबूत आभासी शिक्षण प्रणाली, जो कई गुणा अधिक कर्मचारियों को जोड़ने और समकालीन परिस्थितियों की गहरी समझ प्रदान करने में सक्षम है, समय की मांग थी ।

1 **त्वरित डिलीवरी चैनलों को श्रेष्ठ बनाना:** एक लचीला ऑनलाइन प्रशिक्षण नेटवर्क बनाने के लिए आपके बैंक ने निम्नलिखित कदम उठाए:

i. शिक्षार्थी की रुचि को बढ़ावा देने और सीखने की अवधारणा सुनिश्चित करने के लिए, वीडियो, प्री-रीड, केस स्टडीज, क्विज़, इंटरैक्टिव और रिकॉर्ड किए गए वेबिनार जैसी "मिश्रित लर्निंग" रणनीतियां अपनाई गई।

ii. संकाय को बाहरी प्रशिक्षणों और सिमुलेशन पाठ्यक्रमों के माध्यम से प्रभावी और आकर्षक ऑनलाइन इंटरैक्शन देने में कड़ाई से प्रशिक्षित किया गया था।

iii. प्रशिक्षण देने से जुड़े सभी हितधारक एक ही आभासी मंच पर थे ।

iv. एक आंतरिक, स्वचालित केंद्रीकृत प्रशिक्षण कैलेंडर प्रबंधन प्रणाली स्थापित की गई थी।

v. इस सब के परिणामस्वरूप कर्मचारियों और संकाय के बीच एक बेहतर इंटरफेस के साथ लगभग 51,000 वेबिनार सफलतापूर्वक आयोजित किये गए और 73% कर्मचारियों ने संकाय और विषय विशेषज्ञों के साथ कम से कम 1 लाइव बातचीत की। वित्त वर्ष 2021 में औसतन प्रत्येक कर्मचारी ने लगभग 11 वेबिनार में भाग लिया।

2) **सामग्री का पूर्णतः पुनर्सृजन:**

i. नए कर्मचारियों के लिए- परिवीक्षाधीन अधिकारियों, प्रशिक्षु अधिकारियों तथा अवार्ड स्टाफ (कनिष्ठ सहयोगियों) के लिए सभी इंडक्शन कार्यक्रम ऑनलाइन किए गए।

आपके बैंक ने सार्वजनिक क्षेत्र के सभी बैंकों में नए भर्ती हुए अधिकारियों के लिए एक व्यापक समान प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करने की पहल की। इसे दिनांक 1 अक्टूबर 2020 को माननीय वित्त मंत्री द्वारा लांच किया गया।

ii. वरिष्ठ प्रबंधन स्तर तक सभी कर्मचारियों के लिए- अनिवार्य अध्ययन के अंश के रूप में कर्मचारियों को निम्नलिखित पाठ्यक्रम विकल्प दिया जा रहे हैं -

क. **ई-आरबीसी-** आरबीआई द्वारा 5 डॉमेन में अनिवार्य किए गए सर्टिफिकेशन के अलावा एसबीआई ने 2.00 लाख से अधिक कर्मचारियों के लिए 45 श्रेष्ठ रोल आधारित प्रमाणन पाठ्यक्रम तैयार किए हैं (96% अधिकारियों तथ 98% अवार्ड स्टाफ ने आरबीसी पास किए)। वर्ष के दौरान यह सभी 45 प्रमाणन पाठ्यक्रम पूरी तरह से ई-प्लेटफार्म पर माइग्रेट कर दिए गए, जिनके लिए पूर्व अध्य, वीडियो अध्ययन, चर्चा के लिए वेबीनार आदि का डिजिटल कोश तैयार किया गया, जिसके बाद का ऑनलाइन मूल्यांकन भी इसमें शामिल है।

ख. **ई- पाठ्यक्रम-** नए प्रतिमानों के अनुरूप अनुपालक तथा स्वस्थ व्यवसाय व्यवहारों को बढ़ावा देने के लिए डिजिटल कौशल निर्माण हेतु 5 तथा अनुपालन के लिए पांच पाठ्यक्रम तैयार किए गए। 95% पात्र कर्मचारियों ने इन 10 खेल रूपी पाठ्यक्रमों को पूर्ण किया।

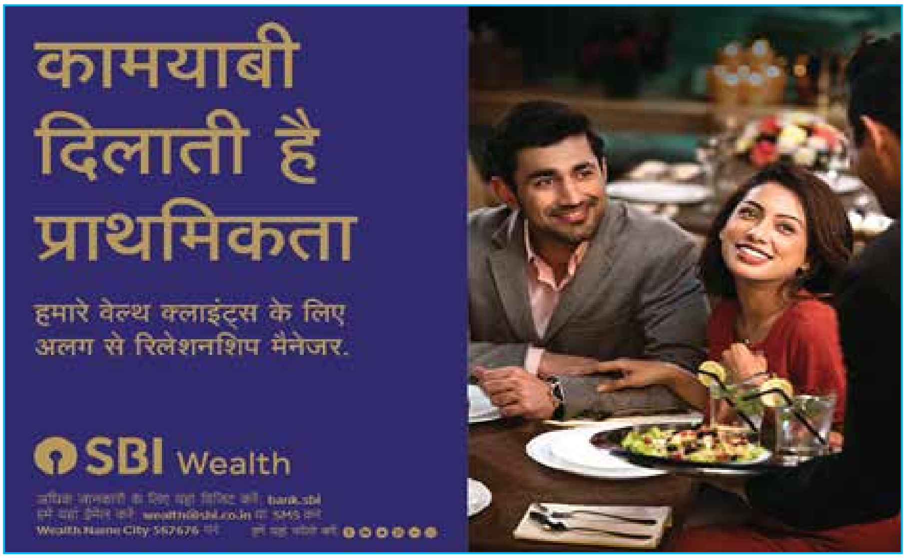
**सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक अधिकारियों के लिए प्रशिक्षण में आधारभूत परिवर्तन**

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक अधिकारियों के लिए प्रारंभिक एवं मध्य स्तर के लिए निवारक सतर्कता हेतु वित्त मंत्रालय द्वारा एक समान प्रशिक्षण कार्यक्रम का आरंभ

iii. शीर्ष कार्यपालकों के लिए:

क. **ऑनलाइन मूल्यांकन केंद्र (ओएसी)-** एक ऑनलाइन मूल्यांकन केंद्र के आधार पर हमने नेतृत्व क्षमताओं का मूल्यांकन प्रारंभ किया है। क्षमता तथा विकास के क्षेत्र में व्यवस्थित विकास योजनाएं प्रत्येक प्रतिभागी को उपलब्ध करवाई जाएंगी। योग्यता आवश्यकताओं के आधार पर एमओओसी प्लेटफार्म के कई मुल्यवर्धित प्रस्तावों को चुना गया है।

ख. **गहन ऋण कौशल -** अर्थव्यवस्था की परिस्थिति में सकारात्मक परिवर्तन के लिए असामान्य परिस्थितियों का सामना करते हुए भी ऋण पोर्टफोलियो को निपुणता से संभालने की आवश्यकता है। तदनुसार डीजीएम रैंक के सभी व्यवसाय नेतृत्वकर्ताओं को समाधान आधारित ऋण निर्णयन में गहन प्रशिक्षण दिया गया।




3) **उद्योग से संपर्क -** प्रचलित परिवर्तनों तथा बाधाओं का प्रभावी तरीके से सामना करने के लिए समकालीन मामलों की जानकारी आवश्यक है। तदनुसार निम्नलिखित ज्ञान संसाधनों का उपयोग किया गया-

i. औद्योगिक संबंध कार्यबल को जागरूक करने तथा उन्हें वर्तमान परिस्थितियों के बारे में जानकारी देने के लिए आईसीएआई, एफईडीएआई तथा सीएआरई जैसे प्रतिष्ठित संगठनों के साथ मिलकर सहयोगी कार्यक्रम आयोजित किए गए।

ii. **एमओयू:** कार्यपालक शिक्षा में रणनीतिक सहयोग के लिए एसबीआई ने एक वैश्विक स्तर पर अग्रणी कंपनी के साथ एमओयू किया है। विद्यार्थियों के सहयोगी प्रशिक्षण के लिए अपनी 'यूनिवर्सिटी कनेक्ट' योजना के अंतर्गत आपके बैंक ने कई एमओयू भी किए हैं।

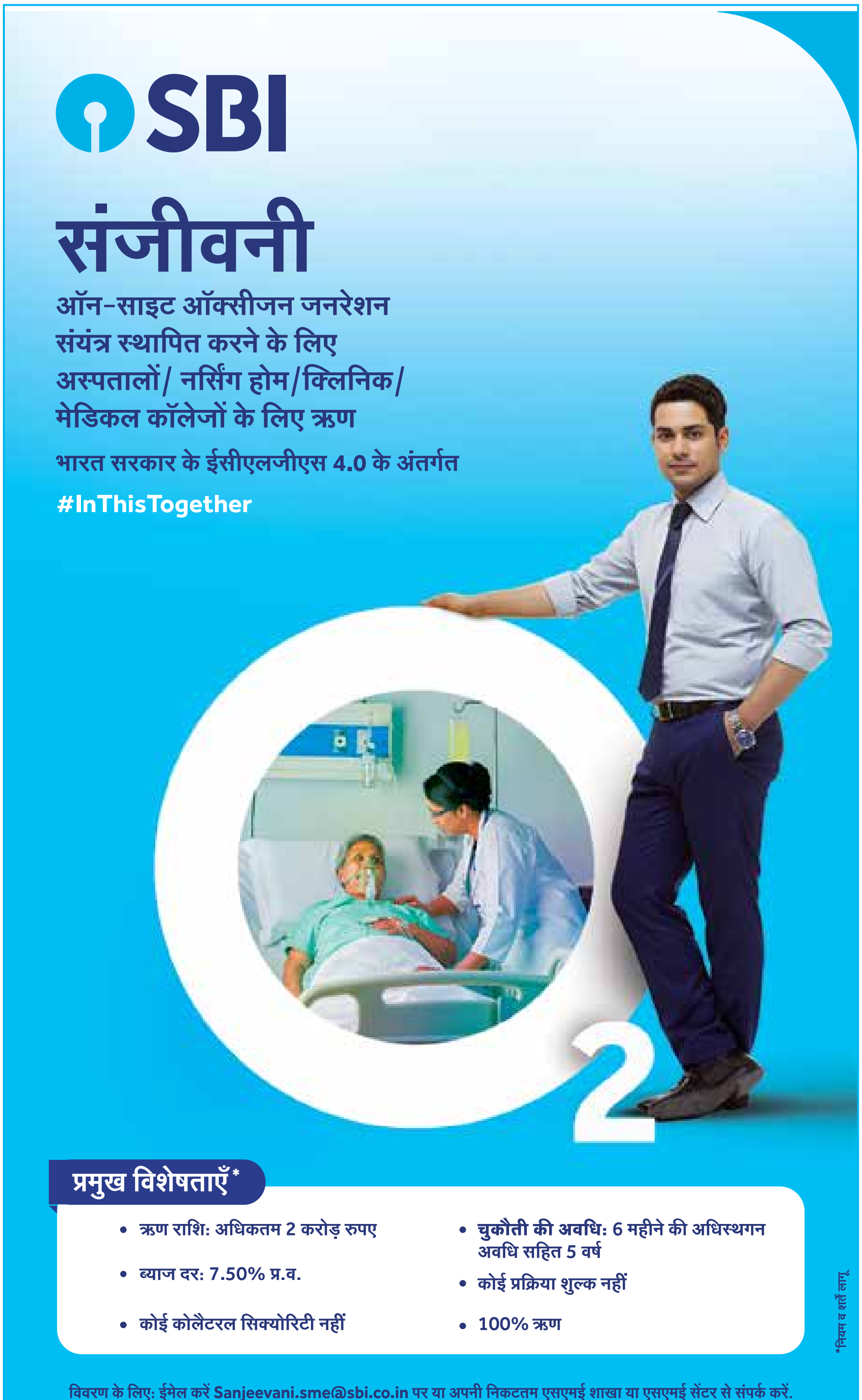
4) **प्रशिक्षण की संभावनाओं को पुनः परिभाषित करना:**

i. शाखा के लिए एक प्रतिभागी कोचिंग कार्यक्रम 'समुन्नति' - शाखाओं को अधिक लक्ष्य आधारित तथा प्रतिस्पर्धी बनने में सक्षम करने के लिए 'एक्शन रिसर्च मॉडल' आधारित एक महत्वपूर्ण कोचिंग कार्यक्रम शुरू किया गया। एक्शन रिसर्च में परिवर्तनाधीन इकाई की प्रतिभागिता शामिल होती है। यह एक गत्यात्मक दृष्टिकोण है जिसमें समस्या को पहचानना, योजना बनाना, कार्यवाही करना तथा प्रभाव का मूल्यांकन करना आपस में जुड़े हुए हैं। 'समुन्नति' के अंतर्गत क्षेत्रीय ज्ञानार्जन एवं विकास संस्थानों के प्रत्येक फैकल्टी सदस्य अपने ज्ञान का सदुपयोग इन शाखाओं को मार्गदर्शन देने में करने तथा परियोजना पूर्ण होने पर केस स्टडी के लिए देशभर में एक शाखा को गोद लेते हैं।

i. सकारात्मकता को बढ़ावा देता "एसबीआई विज़र्ड" - एक ऑनलाइन प्रश्न मंच कार्यक्रम, "एसबीआई विज़र्ड" वित्त वर्ष 2020-21 में शुरू किया गया। यह प्रश्नमंच इतने बड़े स्तर पर अपने प्रकार की प्रथम पहल है। इसकी संरचना बह पक्षीय है (आंशिक रूप से स्व गति आधारित, आंशिक रूप से ऑनलाइन तथा आंशिक रूप से भौतिक)। सकारात्मकता की थीम के अनुरूप कर्मचारी के एक परिवार के सदस्य को शामिल करने के लिए प्रतिभागी समूह को विस्तृत किया गया।

एसबीआई विज़र्डः मुख्य कार्यक्रम एवं सूचना मेलर्स

iii. **भावनात्मक स्वास्थ्य तथा लैंगिक संवेदनशीलता को बढ़ावा देना:** सकारात्मक दृष्टिकोण बढ़ाने के लिए कई कदम उठाए गए - पॉडकास्ट "एसबीआईसीबी ऑन एयर", "स्वास्थ्य बनाए रखने", "मानसिक क्षमता निर्माण" पर वेबीनार, "साम्य- मंथन का समय" जैसे समसामयिक लैंगिक संवेदनशीलता अभ्यास, दिग्गजों द्वारा वर्चुअल पावर टॉक तथा "समय- लीव नो वन" जैसे समेकित कार्यस्थल पर कार्यक्रम।




**साम्य:** अंतरराष्ट्रीय महिला दिवस के अवसर पर उद्घाटन

iv. **समावेशी विकास निर्माण:** 596 पीडब्ल्यूडी कर्मचारियों के लिए विशेष रूप से डिजाइन किए गए 11 वेबीनारों ने यह सुनिश्चित किया कि महामारी के दौरान कार्यालय आने में छूट के दौरान भी कर्मचारी बैंक के साथ जुड़े रहें।

v. **सहकर्मियों के साथ ऑनलाइन ज्ञानार्जन के टूल -** वास्तविक जीवन के केस स्टडीज पर वैयक्तिक मतों तथा अनुभवों को साझा करने के लिए बनाए गए ऑनलाइन "केस स्टडी चर्चा बोर्ड" में 60,000 से अधिक कर्मचारियों की प्रतिभागिता से सामूहिक ज्ञानार्जन को प्रोत्साहन मिला है। दैनिक ऑनलाइन प्रश्नमंच पोर्टल "माई क्वेस्ट टुडे" को भी 90,000 से अधिक कर्मचारियों ने अपने ज्ञान के स्तर की जांच करने के लिए देखा। रियल-टाइम परिचालनगत ज्ञान की त्वरित आवश्यकता की पूर्ति सर्च इंजिन आस्क एसबीआई की विशेषताओं तथा ज्ञान कोष में वृद्धि कर की गई। 92% शाखाओं ने इसका उपयोग किया।

vi. **कार्यनीतिक इन्फ्लूएंसर के रूप में बढ़ते कदम:**

क. अन्वेषण - विविध, बहु-पीढ़ीगत कार्यबल देश के कोने-कोने से पता चलने वाली नवीन कार्य प्रणालियों को लागू करने में समर्थ होता है। इस वर्ष हमने पूरे बैंक में व्यवसाय परिणामों को बेहतर करने के लिए इन श्रेष्ठ पद्धतियों का प्रसार करने हेतु ई-प्रकाशन "अन्वेषण" लांच किया।

ख. शोध साझेदारी - वित्तीय फलकपर में हो रहे परिवर्तनों को तेजी से प्रतिस्पर्धात्मक लाभ में बदलने के लिए शीर्ष प्रशिक्षण संस्थानों की शोध इकाइयों ने 51 सामयिक तथा व्यवहारिक अध्ययनों के लिए व्यवसाय इकाइयों के साथ साझेदारी की।

ग. पोस्ट-डॉक्टोरल रिसर्च फेलो (पीडीआरएफ) - नेतृत्व प्रशिक्षण में हमारी पहचान बनाने के लिए अनुप्रयुक्त नेतृत्व प्रशिक्षण में हमारी अद्‌वितीय साख स्थापित करने के लिए हमारे पीडीआरएफएस का अकादमिक दूतों के रूप में लाभ उठाया गया। वैश्विक ग्राहकों तथा अंतर्राष्ट्रीय वैचारिक नेतृत्वकर्ताओं से जोड़ने के लिए उनका नेटवर्क बनाया गया।

**5) अपने पदचिन्हों का विस्तार:**

वर्चुअल प्रशिक्षण आयोजित करने में हमारी क्षमता का लाभ उठाते हुए हम अपनी आंतरिक प्रशिक्षण क्षमता जांचने तथा अपने प्रशिक्षण संसाधनों का बाहरी क्षेत्र में बेहतर उपयोग करने के लिए उत्साहित थे। तदनुसार, निम्नलिखित कदम उठाए गए -

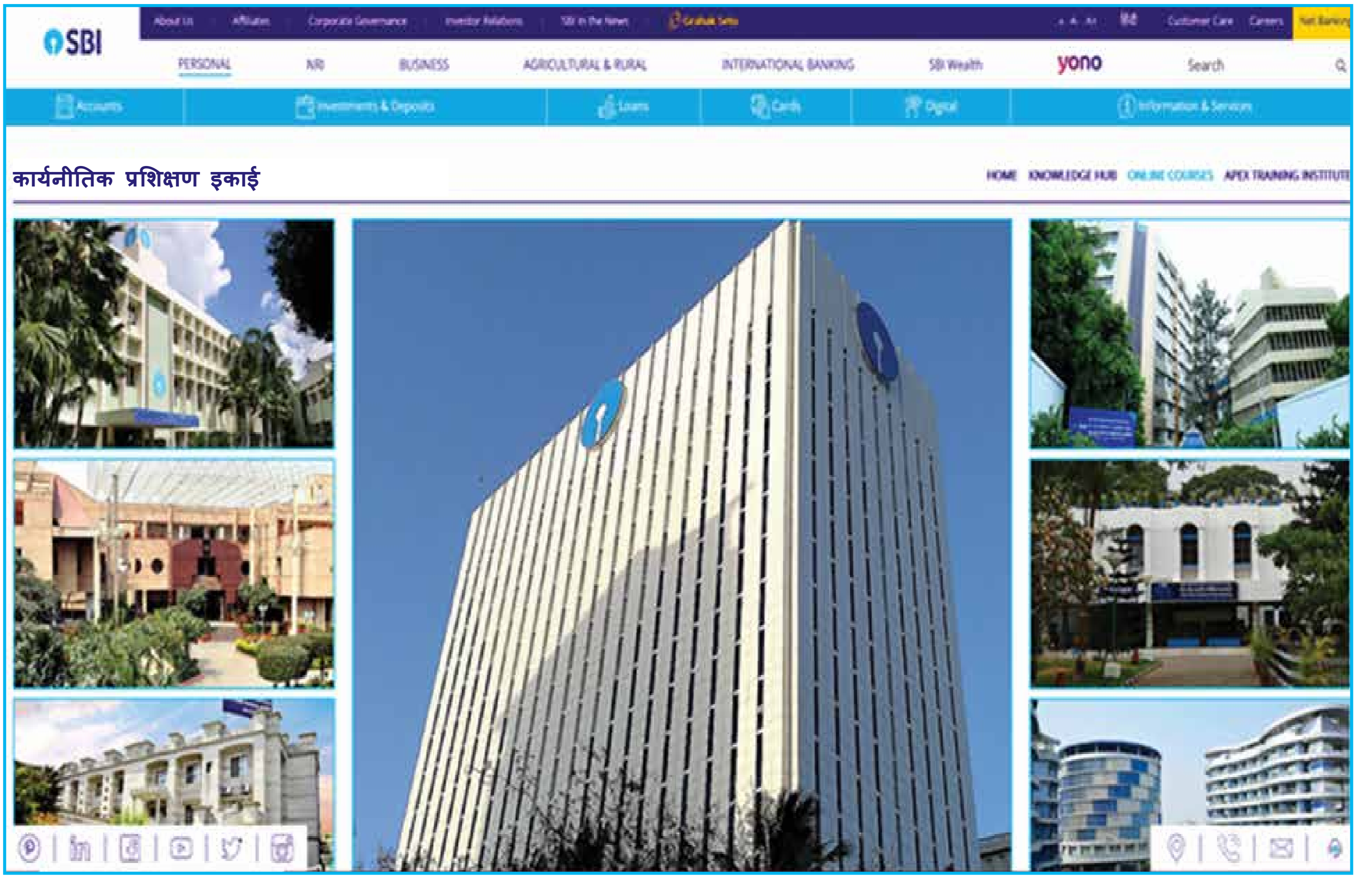
i. **वेबपेज लांच करना:** हमारे ऑनलाइन पाठ्यक्रम खोजने/ नामांकन करने में सुविधा प्रदान करने के लिए बैंक की वेबसाइट पर एसटीयू का वेबपेज लांच किया गया, इसमें हमारे द्‌वारा ज्ञानार्जन क्षेत्र में प्रस्तावित सभी डिजिटल एवं अन्य कार्यक्रमों का विस्तृत विवरण तथा डिलिवरी के उपयुक्त माध्यमों की जानकारी उपलब्ध है।

ii. **एडक्स पर एमओओसी:** आपका बैंक एडक्स पर आंतरिक एमओओसी होस्ट करने वाला भारत का पहला कॉरपोरेट संस्थान तथा विश्व का दूसरा वित्तीय संस्थान (विश्व बैंक के बाद) है। बाजार की उत्साहजनक प्रतिक्रिया पर अब तक 13 एमओओसी लांच किए गए हैं।

iii. **ई-पैनल चर्चा:** वर्तमान आर्थिक परिदृश्य के लिए प्रासंगिक श्रेष्ठ पद्‌धतियों को साझा करने के लिए वर्ष के दौरान विख्यात शिक्षाविदों के साथ 30 ऑनलाइन चर्चा सत्र आयोजित किए गए।

**6) संवहनीयता को महत्व:** यह समझते हुए कि हमारे ग्रह को सबसे बड़ा खतरा इस मान्यता से है कि कोई और इसकी रक्षा करेगा, हमारे सभी एटीआई तथा एसबीआईएलडी सक्रियता तथा गहनता से पर्यावरण हितैषी उपायों, जैसे कि - रीसाईक्लर्स के साथ कैप्टिव सीवेज शोधन संयंत्र (एसटीपी), जैव- निम्नीकरणीय कचरे के पुनर्चक्रण लिए वर्मी-कम्पोस्टिंग, ऊर्जा के पारंपरिक स्रोतों का उपयोग कम करने के लिए सौर पैनल/ सौर ऊर्जा संयंत्रों का उपयोग, वर्षा जल संरक्षण तथा एकल उपयोग के प्लास्टिक को प्रतिबंधित कर अपने सभी परिसरों (एटीआई तथा एसबीआईएलडी) को प्लास्टिक मुक्त क्षेत्र सुनिश्चित करना, को लागू किया गया। हमारे अधिकतर एटीआई भारतीय हरित भवन परिषद द्‌वारा प्लैटिनम अथवा गोल्ड रेटिंग दी गई है तथा वे आईएसओ 9001:2015 प्रमाणित भी हैं।

**7) पुरस्कार:** ई-आरबीसी के लिए "मिश्रित ज्ञानार्जन का श्रेष्ठ उपयोग", "व्यवसाय रणनीति में परिवर्तन में सहयोग के लिए श्रेष्ठ ज्ञानार्जन कार्यक्रम", "श्रेष्ठ अद्‌वितीय अथवा नवीन ज्ञानार्जन एवं विकास कार्यक्रम", "आपदा प्रबंधन के लिए प्रौद्योगिकी में श्रेष्ठ उन्नति" तथा ई-ज्ञानशाला के लिए "सामाजिक ज्ञानार्जन प्रौद्योगिकी में श्रेष्ठ उन्नति" के आपके बैंक को पांच प्रतिष्ठित ब्रैंडन हॉल एक्सीलेंस पुरस्कार 2020 प्राप्त हुए हैं।



## 2. सूचना प्रौद्योगिकी

### क. नेटवर्क ढांचा सुधार

कोविड-19 महामारी संकट से निपटने के लिए प्रक्रिया की सुगमता सुनिश्चित करने हेतु आपके बैंक ने कई उपाय किए हैं-

महामारी के उच्चतम प्रसार के दौरान नकदी निकासी की सुगमता सुनिश्चित करने के लिए आपके बैंक ने मोबाइल वैन एटीएम के लिए 4जी कनेक्टिविटी के 600 नंबरों की व्यवस्था की है।

आपके बैंक ने दो प्रमुख चक्रवातों अर्थात कोलकाता में एम्फान (मई 2020) तथा मुंबई और महाराष्ट्र में निसर्ग (जून 2020 में) के दौरान उचित नेटवर्क कनेक्टिविटी सुनिश्चित की तथा यह भी सुनिश्चित किया कि कोई भी डिजिटल चैनल बाधित न हो तथा प्रभावित क्षेत्रों के हमारे ग्राहक पहले कि तरह ही सुगमता से डिजिटल लेनदेन कर सकें।

आपका बैंक नेटवर्क सुगमता और शाखा तक नेटवर्क की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए लगातार काम कर रहा है। कई गैर- भरोसेमंद और अधिक विलंब लेने वाले नेटवर्क लिंक्स को कम समय लेने वाले वायर्ड तथा स्थानीय वायरलैस लिंक्स से प्रतिस्थापित किया गया।

अपने नेटवर्क परिचालन के बेहतर प्रबंधन के लिए आपका बैंक दो उन्नत एआई/एमएल तथा एनालिटिक्स आधारित नेटवर्क परिचालन केंद्र (एनओसी 1 तथा एनओसी 2) स्थापित करने की प्रक्रिया में है।

### ख. कहीं से भी कामकाज (डब्ल्यूएफए)

निर्बाध व्यवसाय सुनिश्चित करने तथा अपने परिचालन स्टाफ को देशभर में कहीं से भी कार्य करने (डब्ल्यूएफए) की सुविधा प्रदान के लिए आपके बैंक ने वर्चुअल प्राईवेट नेटवर्क (वीपीएन) स्थापित किया है। लॉकडाउन के बावजूद वार्षिक लेखाबंदी का कार्य बिना किसी बाधा के पूरा कर लिया गया। आपके बैंक में अब डब्ल्यूएफए को नए मानक के रूप में स्वीकार कर लिया गया है। देश में तथा विदेशों के शाखाओं/ कार्यालयों में कई प्रशासनिक तथा परिचालन गतिविधियां डब्ल्यूएफए सुविधाओं के जरिए दूर बैठे हो रही हैं।

### ग. योनो

नवंबर 2017 में लांच की गई आपके बैंक की सबसे महत्वाकांक्षी, अपने प्रकार की पहली और सुरक्षित डिजिटल पेशकश योनो के उपयोगकर्ताओं की संख्या में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है, जो उपयोगकर्ताओं के बीच इसकी स्वीकृति को दर्शाता है। योनो 70.5 मिलियन डाउनलोड पार कर चुका है और 37.90 मिलियन उपयोगकर्ता तथा औसत दैनिक लॉगिन 10 मिलियन हैं। योनो एक सुविधाजनक, सहज और उपयोगकर्ता के अनुकूल इंटरफेस के माध्यम से ग्राहकों की विभिन्न बैंकिंग, वित्तीय और जीवनशैली जरूरतों के लिए एकल टचप्वाइंट और वन स्टॉप समाधान है जो ग्राहकों को एक ही स्थान पर उन्नत डिजिटल अनुभव प्रदान करता है।

ग्राहक सुविधाजनक तरीके से पूर्व अनुमोदित ऋण ऑनलाइन प्राप्त कर सकते हैं तथा शाखा में गए बिना और बिना किसी कागजी कार्रवाई के ऋण राशि प्राप्त कर सकते हैं। योनो क्विक पे मुख्य एप्लीकेशन में लॉगिन किए बिना सुविधाजनक भुगतान/ निधि अंतरण की सुविधा प्रदान करता है। केसीसी समीक्षा, पी खंड स्वर्ण ऋण, आधार ओटीपी आधारित ई-केवाईसी सत्यापन के जरिए इंस्टा खाता खोलना तथा पूर्व अनुमोदित कृषि ऋण (सफल) जैसे कई नए उत्पाद/ विशेषताएं लांच की गई हैं।

योनो कृषि को कृषि स्वर्ण ऋण, योनो मंडी और योनो मित्र जैसी सुविधाओं के साथ जुलाई 2019 में शुरू किया गया था। यह ऐसा डिजिटल मंच है जो किसानों की बैंकिंग और कृषि जरूरतों को पूरा करता है।

योनो एक ही प्लेटफॉर्म पर अमेजन, मिंत्रा, फ्लिपकार्ट, उबर, ओला, जूमकार, ट्रैवल, क्लियरट्रिप, आईआरसीटीसी, रेडबस, मेडलाइफ, वीएलसीसी, एग्रीकार्ट, बिगहाट, किसान स्टोर आदि जैसे 100 से अधिक अग्रणी व्यवसायियों से विशिष्ट शॉपिंग डील्स प्रदान करता है ।

### घ. चैनल एवं परिचालन

#### 1. भुगतान एग्रीगेटर एवं भुगतान गेटवे (ई-पे एवं पीजी)

आपका बैंक भुगतान एग्रीगेटर और भुगतान गेटवे दोनों के रूप में काम करता है, जो विभिन्न प्रकार के भुगतान माध्यमों के लिए व्यापार, व्यापारियों, ग्राहकों और वित्तीय संस्थानों के बीच निर्बाध ई-कॉमर्स लेनदेनों को सुविधाजनक बनाने के लिए अद्वितीय पीसीआईडीएसएस प्रमाणित सुरक्षित प्लेटफॉर्म है। यह प्लैटफार्म हमारे भुगतान एग्रीगेटर (एसबीआई ई-पे) तथा पेमेंट गैटवे (एसबीआईपीजी) के माध्यम से उपलब्ध करवाया गया है जिसमें एक तरफ हजारों व्यवसायियों को तथा दूसरी तरफ बैंक, वॉलेट तथा कार्ड जैसे भारी संख्या में भुगतान माध्यमों को एकीकृत किया गया है। एसबीआईपीजी भुगतान एग्रीगेटर्स, एसबी कलेक्ट, एसबीआई-एमओपीएस तथा योनो के सभी डेबिट/क्रेडिट कार्ड लेनदेनों को संसाधित करता है।

#### 2. भुगतान प्रणाली (पीएस) और नकद प्रबंधन उत्पाद

27.88 करोड़ लेनदेनों तथा 9.01% से अधिक बाजार भागीदारी के साथ एनईएफटी जावक विप्रेषणों में आपके बैंक की प्रमुख हिस्सेदारी है। वित्त वर्ष 2021 के दौरान आरटीजीएस में 1.86 करोड़ जावक लेनदेन हुए, जो बाजार भागीदारी में 11.72% से अधिक है। आपका बैंक अपने सभी ग्राहकों को 24X7 आधार पर आरटीजीएस/ एनईएफटी सुविधा उपलब्ध करवाता है तथा सीमापारीय वित्तीय तथा गैर वित्तीय संदेशों के संप्रेषण के लिए सुरक्षित स्विफ्ट मैसेजिंग मंच का उपयोग करता है।

नकद प्रबंधन उत्पाद कॉरपोरेट्स और सरकारों के थोक लेनदेनों की निर्बाध प्रोसेसिंग के लिए एक प्रौद्योगिकी चालित प्लेटफॉर्म है।

सीएमपी सिस्टम द्वारा संचालित विभिन्न प्रकार के व्यवसायों को नीचे उल्लिखित किया गया है:

क) भारत सरकार, राज्य सरकारों, रक्षा मंत्रालय, रेलवे, विभिन्न कॉरपोरेट्स के लिए भुगतान।

ख) नकद एवं चेक पिक-अप और जमा राशियां

ग) वैन आधारित नकद संग्रह, चेक संग्रह और ई-संग्रह (एनईएफटी, आरटीजीएस, आईएनबी)

घ) डिगी-डीलर मोबाइल ऐप और वेब आधारित नकद और चेक संग्रह।

ङ) तरलता और मेनडेट प्रबंधन

वर्ष के दौरान, आपके बैंक ने वोडाफोन आइडिया लिमिटेड, नायरा एनर्जी, हल्दिया पेट्रोकेम लिमिटेड, बीएसएनएल, बीएसईएस एनर्जी आदि जैसे प्रतिष्ठित ग्राहकों के लिए वैन आधारित कलेक्शन सुविधा उपलब्ध कराई है। ग्राहक सेवा में सुधार के लिए डीलर डेटा के वेलीडेशन और एमआईएस बढ़ाने के लिए एपीआई आधारित एकीकरण को बड़े पैमाने पर बढ़ावा दिया जा रहा है।

## 3. विदेशी कार्यालय

आपके बैंक ने यूरोपियन बैंकिंग प्राधिकरण (ईबीए) के निर्देशों के बाद यूके में ओपन बैंकिंग (ओबी) शुरू की है। तकनीकी समाधान मेघदूत इंफ्रास्ट्रक्चर पर उपलब्ध कराया जाता है और महत्वपूर्ण नियामक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए हमारी यूरोपीय शाखाओं और बहरीन के लिए लाइव किया गया है। आपके बैंक के पास अब अन्य भौगोलिक क्षेत्रों में स्थित अन्य विदेशी कार्यालयों की आवश्यकतानुसार ओबी लागू करने की क्षमता है। नई लॉन्च की गई कार्यक्षमताओं में से कुछ नीचे उल्लिखित हैं

क. एसबीआई योनो ग्लोबल मोबाइल एप्लीकेशन ब्रिटेन के अलावा मॉरीशस और मालदीव में लॉन्च किया गया है।

ख. मॉरीशस के ग्राहकों के लिए यूएसडी विप्रेषण उपलब्ध है।

ग. मेल पर ओटीपी सुविधा बहरीन, मॉरीशस, मालदीव, हांगकांग, दक्षिण अफ्रीका और श्रीलंका के ग्राहकों के लिए उपलब्ध है।

घ. नेपाल, मॉरीशस, सिंगापुर, बांग्लादेश, मालदीव, ओमान, बहरीन, ब्रिटेन, हांगकांग और दक्षिण अफ्रीका के ग्राहक एफईबीए से एटीएम प्रबंधन सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं जिसमें एटीएम कार्ड सीमा परिवर्तन, उपयोग परिवर्तन और चैनल परिवर्तन शामिल हैं।

उच्च बचत ब्याज खाता (एचआईएसए) - कनाडा में खाता खोलने के पहले वर्ष के दौरान ग्राहकों को परिवर्ती उच्च ब्याज दर लाभ देने के लिए 24 सितंबर 2020 को नया उत्पाद जारी।

## 4. एटीएम

आपके बैंक का एटीएम विभाग पीसीआई-डीएसएस अनुपालक है, जो भुगतान कार्ड उद्योग के लिए एक बेंचमार्क सुरक्षा मानक है तथा 31 मार्च 2021 तक 26.51 करोड़ सक्रिय कार्ड के साथ यह सशक्त है।

वर्ष के दौरान निम्नलिखित नई सुविधाएं आरंभ की गई हैं

- योनो लाइट एप्लीकेशन के उपयोग से एसबीआई एमवीएस एटीएम/एडीडब्ल्यूएम पर रु. 4000/- तक का योनो क्यूआर आधारित नकदी आहरण।
- एसबीआई ऑटोमेटेड डिपॉजिट तथा निकासी मशीन एडीडब्ल्यूएमएस पर ग्रीन पिन का जनरेशन।
- ग्रीन पिन का सृजन, डेबिट कार्ड को ब्लॉक करना और आईवीआर के माध्यम से रिपलेस्मेंट कार्ड जारी करना।
- आईएनबी के माध्यम से ग्राहकों के लिए कार्ड जारी करने संबंधी ट्रैकिंग।
- एटीएम मशीन और नेटवर्क के बीच सुरक्षा को मजबूत करने के लिए सभी एमवीएस एटीएम (एमवीएस पर कैपेक्स तथा टीओएम एटीएम) पर टीएलएस 1.2 कार्यान्वयन पूरा किया गया है।

## 5. इंटरनेट बैंकिंग

इंटरनेट बैंकिंग 802.92 लाख खुदरा उपयोगकर्ताओं और 28.50 लाख कॉरपोरेट उपयोगकर्ताओं को सुरक्षित और विविध बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए निर्बाध ऑनलाइन सेवाएं प्रदान कर रही है।

खुदरा ग्राहकों के लिए कई नई सेवाएं शुरू की गई हैं जैसे निवासी भारतीयों को ईमेल से ओटीपी, हिंदी में एसएमएस, ई-कॉमर्स लेनदेन के लिए वास्तविक समय बहु मांग ऋण सुविधा। साइबर खतरों में वृद्धि को ध्यान में रखते हुए लॉगिन पर कैप्चा (छवि और आवाज), आईएनबी एक्सेस को लॉक/अनलॉक करने का प्रावधान, यूपीआई को भुगतान के तरीके के रूप में सक्षम/अक्षम करने की सुविधा शुरू करके ग्राहक खातों की सुरक्षा को और बढ़ाया गया है।

हमारे कॉरपोरेट ग्राहकों के लिए एकीकृत कॉरपोरेट बैंकिंग सेटअप - योनो बिजनेस की शुरुआत की गई, जो ग्राहकों के लिए सीआईएनबी, सीएमपी, एससीएफयू और ई-ट्रेड तथा ई-फॉरेक्स जैसे पांच एप्लीकेशनों में लॉगिन के लिए एकल साइन-ऑन प्रदान करता है। इसके अतिरिक्त, डिजिटल अनुभव में नए ग्राहकों के लिए सीआईएनबी, ई-ट्रेड और ई-फॉरेक्स के ऑनलाइन ऑनबोर्डिंग सुविधा प्रदान की गई है। अन्य एंड-टू-एंड डिजिटल प्रस्तावों में (क) सरल ग्राहकों के लिए डेबिट कार्ड सत्यापित ऑनबोर्डिंग और (ख) पूर्व-अनुमोदित व्यवसायी ऋण - सरल ग्राहकों के लिए एक डिजिटल ऋण उत्पाद शामिल हैं। एकल स्वामित्व, साझेदारी और एचयूएफ जैसे गैर-व्यक्तिगत खातों के लिए ऑनलाइन खाता खोलने की सुविधा भी शुरू की गई है।

ई-संग्रह, ई-भुगतान और ई-कॉमर्स पारिस्थितिकी को बढ़ावा देने के लिए वर्ष के दौरान 19592 से अधिक व्यापारी एकीकरण किए गए हैं। सरकारी ई-मार्केट स्थल के लिए सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों को वीएएन आधारित वित्तपोषण प्रदान किया गया है। ईएमआई और अन्य आवर्ती राशियों के भुगतान के लिए ऑनलाइन ई-मेनडेट तैयार किया गया है।

## 6. योनो बिजनेस

एमएसएमई, कॉरपोरेट और सरकारी ग्राहकों के लिए आपके बैंक की योनो बिजनेस पेशकश डिजिटल परिवर्तन के तीन स्तंभों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए डिज़ाइन की गई है -

i. एकल साइनऑन के अंतर्गत एक बैंक एक मंच, सीएमपी, कॉरपोरेट आईएनबी, ई-ट्रेड, ई-फॉरेक्स तथा आपूर्ति शृंखला वित्त को एकीकृत करते हुए ओमनी-चैनल डिजिटल मंच बनाना।

ii) ग्राहकों को निर्बाध संपूर्ण डिजिटल सुविधा की पेशकश करता हुआ डिजिटल बैंक

iii) भविष्य के लिए प्रौद्योगिकी प्राथमिकताओं युक्त नवोन्मेषी बैंकिंग जैसे एपीआई बैंकिंग

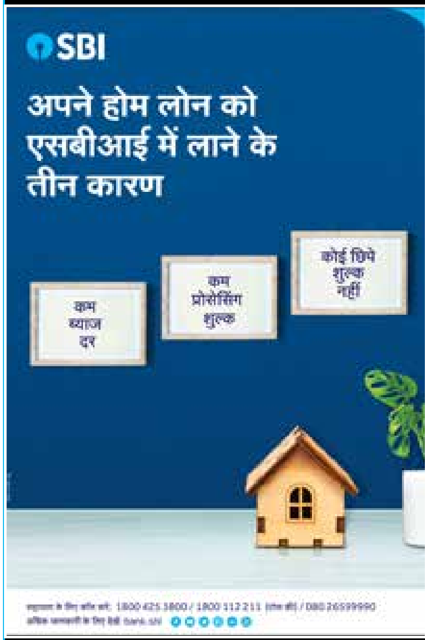
परिवर्तन की निरंतरता बनाए रखने के लिए तीनों स्तंभ काम करने के सभी तरीकों (क्रास फंक्शनल गैराज कंस्ट्रक्ट) में मजबूत मूलभूत क्षमताओं, आधुनिक प्रौद्योगिकी शिल्प तथा कौशल (दक्ष उत्पाद प्रबंधन) पर निर्मित हैं। यह छोटी स्वामित्व/ एमएसएमई से लेकर बड़ी कॉरपोरेट कंपनियों से लेकर केंद्र और राज्य सरकारों तक, सभी प्रकार की गैर वैयक्तिक इकाइयों की विविध बैंकिंग इंटरफेस आवश्यकताओं के लिए डिजिटल सेवा प्रदान करता है।

गैर वैयक्तिक ग्राहकों के लिए अन्य विशेषताएं और सेवाएं इस प्रकार हैं -

- नए डिजिटल ग्राहकों के लिए सरलीकृत और सहज ऑनबोर्डिंग
- मौजूदा पारंपरिक दस्तावेज प्रक्रिया को समाप्त कर नए बहुप्रयोजन दस्तावेज लागू किए गए हैं जिससे शाखाओं में बार बार जाने की आवश्यकता नहीं रहेगी। योनो बिजनेस ब्रांच इंटरफेस के माध्यम से वॉक इन ग्राहकों के लिए डिजिटल ऑनबोर्डिंग।
- मौजूदा ग्राहकों के लिए अतिरिक्त उत्पादों की पेशकश।
- उपयोगकर्ता प्रबंधन के लिए सुरक्षा और सुविधा सुनिश्चित करते हुए कॉरपोरेट प्रशासक के लिए एंड टू एंड डिजिटल अनुभव के रूप में कॉरपोरेट उपयोगकर्ता प्रबंधन।
- ए एंड एल के समेकित रियल टाइम खाते की स्थिति, फंड फ्लो की स्थिति, एलसी की नियत तिथि जैसे अलर्ट तथा नोटिफिकेशन आदि जैसी सुविधाओं के साथ कॉरपोरेट्स को डैशबोर्ड उपलब्ध कराना।
- शाखा विजिट के बिना 15-20 मिनट से कम समय में इंपोर्ट एलसी और विदेशी मुद्रा दर बुकिंग का नया अनुभव दिया गया।

'यू ओनली नीड वन' योनो बिजनेस ऐसा उत्पाद है जिसके तहत बैंक के कॉरपोरेट डिजिटल परिवर्तन आकार ले रहे हैं। यह न केवल इस बात में अलग है कि इसमें एपीआई बैंकिंग जैसी प्रौद्योगिकी के स्केल, स्कोप और उपयोग में क्या देने का वादा किया गया है- बल्कि यह भी इसकी डिलिवरी कैसे होगी - क्रॉसफंक्शनल डेवलपमेंट स्क्वाड में एक कुशल दृष्टिकोण अपनाकर नवोन्मेष को गति देने के प्रयास के माध्यम से।

किसी भी बैंक द्वारा अपने कॉरपोरेट ग्राहकों के लिए शुरू की गई सबसे बड़ी डिजिटल परिवर्तन पहलों में से एक योनो बिजनेस सभी कॉरपोरेट स्ट्रीम्स/ विभागों - खाता खोलने, भुगतान से लेकर व्यापार तथा अग्रिमों तक उपलब्ध है। एंड टू एंड डिजिटलीकरण पर काम करते हुए योनो बिजनेस का उद्देश्य कॉरपोरेट बैंकिंग के प्रति बैंक तथा उसके ग्राहकों के दृष्टिकोण को फिर से परिभाषित करना है।



### ङ. मोबाइल बैंकिंग

आपके बैंक का मोबाइल बैंकिंग विभाग एटीएम के बाद वॉल्यूम के मामले में दूसरा सबसे बड़ा वैकल्पिक चैनल है। यह ग्राहकों के कई महत्वपूर्ण मोबाइल एप्लीकेशनों/ सेवाओं का रखरखाव करता है।

### 1. यूपीआई

एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) आपके बैंक के प्रमुख एप्लीकेशनों में से एक है जो कई बैंक खातों को एक ही मोबाइल एप्लीकेशन (किसी भी प्रतिभागी बैंक) में एकीकृत करता है तथा कई बैंकिंग सुविधाओं, निर्बाध फंड रूटिंग और मर्चेंट भुगतान को एक हुड में मिलाता है।

### 2. योनो लाइट:

वर्ष के दौरान ग्राहकों के लिए योनो लाइट में निम्नलिखित सुविधाएं शुरू की गई हैं

क) पॉजिटिव भुगतान प्रणाली के माध्यम से चेक प्रस्तुति

ख) क्यूआर कोड आधारित एटीएम नकद निकासी

ग) 24X7 आरटीजीएस

घ) एसआईए चैटबोट

ङ) आईपीओ के लिए आवेदन

च) डेबिट कार्ड इश्यू ट्रेकिंग

उपरोक्त के अलावा 11 क्षेत्रीय भाषाओं (कश्मीरी, असमिया, तेलुगु, तमिल, कन्नड़, मलयालम, गुजराती, मराठी, पंजाबी, ओडिया और बांग्ला) में ऐप की उपलब्धता ग्राहक की सुविधा के लिए सुनिश्चित की गई।

### 3. एसबीआई क्विक:

वित्तीय वर्ष 2021 के दौरान ग्राहकों के लिए निम्नलिखित सुविधाएं शुरू की गई हैं

क) पॉजिटिव भुगतान प्रणाली के माध्यम से चेक प्रस्तुति

ख) वैयक्तिक ऋण, स्वर्ण ऋण, आवास ऋण और कार ऋण के लिए एसएमएस और मिस्ड कॉल आधारित लोन लीड जनरेशन

ग) मोबाइल टॉपअप तथा रिचार्ज सुविधा

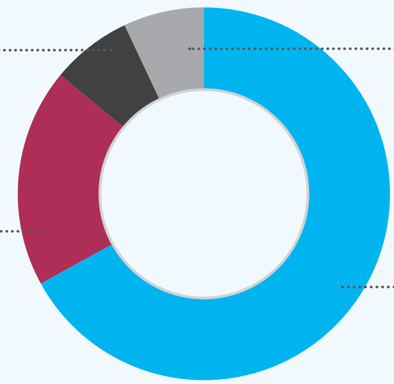
घ) एसबीआई क्विक ऐप में एसबीआई समाधान समेकन

ङ) 12 क्षेत्रीय भाषाओं (कश्मीरी, कोंकणी, खासी, तेलुगु, तमिल, कन्नड़, मलयालम, गुजराती, मराठी, पंजाबी, ओडिया और बांग्ला) में ऐप की उपलब्धता

### 4. एसबीआई सिक्योर ओटीपी:

अधिक सुरक्षा और ग्राहकों के हितों की रक्षा के लिए एसबीआई सिक्योर ओटीपी के लिए संशोधित पंजीकरण प्रक्रिया (सिम आधारित पंजीकरण) लागू की गई है।

**वैकल्पिक चैनलों का शेयर वित्त वर्ष 20-21%**




**च. कार्यपालक सहायता प्रणाली**

### 1. ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम)

सीआरएम विक्रय, सेवा और विपणन गतिविधियों के एकीकृत प्रबंधन के लिए अत्याधुनिक समाधान प्रदान करता है। इसमें एक अंतर्निहित अभियान प्रबंधन मॉड्यूल हैं और सेवाओं की समय पर सुपुर्दगी सुनिश्चित करता है। सीआरएम में शिकायत प्रबंधन मॉड्यूल अब अधिक परिष्कृत और अग्रिम प्रणाली यानी सीआरएम- सीएमएस में स्थानांतरित हो गया है जिसमें ग्राहक की पिछली शिकायतें और अन्य विवरण उपलब्ध रहते हैं और ग्राहक एवं उपयोगकर्ता आसानी से शिकायत दर्ज करा सकते हैं, उसकी ट्रैकिंग कर सकते हैं और समाधान प्राप्त कर सकते हैं। वर्ष के दौरान शुरू की गई कुछ ग्राहक केंद्रित परियोजनाएं थीं

- परेशानी मुक्त दावा निपटान के लिए सीआरएम के माध्यम से मृतक दावा निपटान
- अस्वीकृत शिकायतों के लिए आंतरिक लोकपाल कार्य प्रवाह
- पंजीकृत मोबाइल नंबर (आरएमएन) और आईवीआर के माध्यम से चयनित सेवाओं का ऑटोमेशन।
- सर्किल कॉल सेंटर का शुभारंभ, जहां बैंक के कर्मचारी संपर्क केंद्र द्वारा संदर्भित कॉल्स पर कार्रवाई करते हैं।
- शिकायतों के त्वरित समाधान के लिए उनके वर्गीकरण हेतु एआई आधारित ईमेल हैंडलिंग समाधान।
- कोविड-19 अनुग्रह भुगतान संबंधी शिकायतों के लिए शिकायत श्रेणी
- डोरस्टेप बैंकिंग सुविधा उपलब्ध करवाना।
- सरकार के ईज 3.0 का अनुपालन

### 2. डेटा वेयरहाउस

बैंक के सभी डेटा प्रयोजनों के लिए सत्यता का एकल स्रोत बनने के उद्देश्य से आपका बैंक डेटा की बढ़ती मात्रा को समायोजित करने के लिए अपनी श्रेणी में श्रेष्ठ डेटा वेयरहाउसिंग समाधान 'नेक्स्ट जेन डेटा वेयरहाउस' कार्यान्वित कर रहा है। बैंक की विश्लेषणात्मक क्षमताओं को बढ़ाने के लिए डेटा लेक, वर्चुअलाइजेशन लेयर आदि जैसे घटकों के साथ एक उन्नत विश्लेषणात्मक प्लेटफॉर्म लागू किया जा रहा है।

### 3. डेटा अभिशासन

डेटा को नया ईंधन माना जा रहा है जिसे ठीक से संसाधित, पोषित और उसके जीवन चक्र के दौरान संरक्षित करने की जरूरत है। आपके बैंक ने पहले ही कॉरपोरेट केंद्र, बिजनेस वर्टिकल, मंडल और प्रशासनिक कार्यालय स्तरों पर डाटा प्रशासन परिषद (डीजीसी) के रूप में उद्यम वार डाटा प्रशासन संरचना स्थापित की है जिसे डाटा प्रशासन अधिकारियों (डीजीओ) द्वारा सहयोग किया जाता है। यह मजबूत डाटा प्रशासन संवहनीय विकास तथा डाटा की गोपनीयता संबंधी विनियामक कानूनों का अनुपालन सुनिश्चित करता है।

### 4. बिजनेस इंटेलिजेंस विभाग

सत्य के एकल स्रोत (एसएसओटी) सिद्धांत का पालन करते हुए आपके बैंक ने बिजनेस इंटेलिजेंस विभाग (बिड) को सभी प्रकार के रिपोर्ट/ डैशबोर्ड (विनियामक तथा एमआईएस) के लिए एसएसओटी बनाने का निर्णय लिया है। बिड ने सभी महत्वपूर्ण व्यावसायिक क्षेत्रों को शामिल करते हुए विभिन्न डैशबोर्ड विकसित किए हैं, जिन्हें इष्टतम उपयोग के लिए सही अर्थों में अपनाने की आवश्यकता है। इन केंद्रीकृत डैशबोर्ड्स को अपनाने से कई डेटा स्रोतों पर निर्भरता भी कम होगी जिससे ऑपरेटिंग स्टाफ के लिए आंकड़ों का दबाव कम होगा।

### 5. एनालिटिक्स

आपका बैंक दक्षता में सुधार, जोखिम को कम करने और बढ़ते व्यवसाय के लिए एआई-एएमएल का उपयोग करके अपनी विश्लेषण क्षमताओं का अच्छे से उपयोग कर रहा है और उसे बढ़ा रहा है। एनालिटिक्स का उपयोग करके वर्ष के दौरान निष्पादित कुछ परियोजनाएं इस प्रकार हैं -

क. डिजिटल ऋण - पूर्व अनुमोदित वैयक्तिक ऋण (पीएपीएल), पूर्व अनुमोदित व्यवसायिक ऋण, दुपहिया वाहन ऋण तथा पीओएस ऑनलाइन ईएमआई आदि जैसे उत्पादों के जरिए ई2ई डिजिटल ऋणों के माध्यम से व्यवसाय में वृद्धि। एसएमई बैंक के लिए नए ग्राहकों के लिए

एक एआई आधारित मॉडल (एनटीबी) विकसित किया गया है।

ख. एआई चालित मॉडलों का उपयोग करके जोखिम को कम करने के लिए एनालिटिक्सः उच्च जोखिम शाखाओं की पहचान करने के लिए धोखाधड़ी के प्रति संवेदनशील शाखा मॉडल की स्थापना। आगे, उधारकर्ताओं में दबाव के शुरुआती संकेतों के लिए ईडब्ल्यूएस मॉडल के साथ संदिग्ध चार्जबैक शिकायतों की पहचान के लिए एटीएम संदिग्ध चार्जबैक मॉडल भी कार्यान्वित किया गया। बाहरी वाउचरों के पुनर्सत्यापन तथा धोखाधड़ी रोकने के लिए इंटेलिजेंट सैंपलिंग ऑफ वाउचर (आईएसएमओवीवीआर) मॉडल शुरू किया गया।

ग. परिचालन दक्षता - क्रमशः फुटफॉल मॉडल तथा एटीएम विन बैक मॉडल के माध्यम से स्टाफ के ईष्टतम उपयोग तथा एटीएम नेटवर्क के ईष्टतम उपयोग को सुनिश्चित किया जा रहा है। साथ ही, उचित वर्गीकरण के लिए शाखाओं को निर्धारित करने के लिए एमएल आधारित शुल्क मॉडल। आय रिसाव को नियंत्रित करने के लिए एनएलपी आधारित एमएल मॉडल।

## 6. साइबर सुरक्षा

आपके बैंक में मजबूत साइबर सुरक्षा ढांचा मौजूद है। आपके बैंक में एक साइबर सुरक्षा विंग है जो इंटरनेट फेसिंग एप्लीकेशनों पर एथिकल हैकिंग आयोजित करता है। यह एप्लीकेशनों में किसी प्रकार की त्रुटियों का पता लगाने और किसी बाहरी व्यक्ति द्वारा दुरुपयोग रोकने के लिए स्वत: उठाया गया कदम है। बैंक स्टाफ द्वारा आंतरिक एथिकल हैकिंग के लिए मानक परिचालन प्रक्रिया (एसओपी) को मंजूरी दे दी गई है। बैंक, अपने स्टाफ सदस्यों को बैंक की मूलभूत संरचना पर एथिकल हैकिंग करने के लिए प्रोत्साहित करता है।

आपके बैंक ने बैंक की साइबर सुरक्षा स्थिति को मजबूत करने के लिए अत्याधुनिक प्रौद्योगिकियों तथा एआई/एमएल क्षमताओं का उपयोग करते हुए अपनी श्रेणी में सर्वश्रेष्ठ उत्पादों के साथ नैक्स्ट जेन ग्लोबल साइबर सेक्युरिटी ऑपरेशन्स सेंटर (एनजीजीसीएसओसी) स्थापित करने के प्रयास शुरू किए हैं। वर्तमान में, एनजीजीसीएसओसी पर कार्य प्रगति पर है।

आपके बैंक ने फ़िशिंग, क्रेडिट कार्ड धोखाधड़ी, इंटरनेट बैंकिंग धोखाधड़ी, मोबाइल बैंकिंग धोखाधड़ी आदि जैसे हमलों से निपटने के लिए सक्रिय जोखिम प्रबंधन(पीआरएम) लागू किया है। मजबूत डेटा एनालिटिक्स, एआई और एमएल से युक्त पीआरएम धोखाधड़ी और संदिग्ध खाते और लेनदेन गतिविधि का पता लगाने और सचेत करने के साथ प्रभावी प्रतिरोधी उपाय करने में सक्षम है।

आपका बैंक स्विफ्ट द्वारा निर्धारित सभी 21 अनिवार्य नियंत्रणों और 10 परामर्श नियंत्रणों का पूर्ण अनुपालन करता है ।

## छ. कोर तथा विशेष परियोजनाएं

### 1. विशेष परियोजनाएं

आपके बैंक ने ग्राहकों की सुविधा सुनिश्चित करने के लिए कई विशेष परियोजनाएं शुरू की हैं। उनमें से कुछ नीचे वर्णित हैं

क) **पीएम केयर अकाउंट में विदेशी आवक विप्रेषण -** कोरोना वायरस महामारी से लड़ने के लिए विशेष रूप से डिजाइन किए गए पीएम केयर खाते में विदेशी आवक दान की अनुमति देने के लिए रुपये फ्लैश एपीआई प्लेटफॉर्म और रुपये एक्सप्रेस एप्लीकेशन तैयार करने का कार्य शुरू किया गया है।

ख) **फास्टैग के माध्यम से पार्किंग भुगतान:** एनईटीसी एसबीआई फास्टैग के साथ हैदराबाद में जीएमआर अंतर्राष्ट्रीय हवाई अड्डा पार्किंग सुविधा का एकीकरण। यह एनपीसीआई द्वारा शुरू की गई एक पायलट परियोजना है, ताकि ग्राहक फास्टैग के माध्यम से पार्किंग शुल्क का भुगतान कर सकें।

ग) **आई-मीटिंग एप्लीकेशन -** तिमाही स्थानीय इकाई बैठक (एलबीएम) आयोजित करने के लिए आई-मीटिंग एप्लीकेशन की सुविधा 17 स्थानीय प्रधान कार्यालयों को दी गई है।

घ) **सीकेवाईसी साइनजी स्कैनिंग समाधान:** सीकेवाईसी प्रारूपों में दस्तावेजों की त्वरित और त्रुटि-मुक्त स्कैनिंग के लिए एआई आधारित स्कैनिंग एप्लिकेशन।

ङ) **पेंशन सेवा:** मोबाइल ओटीपी के माध्यम से पेंशन सेवा में पंजीकरण का सुधार। इससे पेंशनभोगी शाखा में आए बिना कई तरह की सुविधाओं का लाभ उठा सकेंगे।

च) **तुरंत पीआरएएन कार्ड जारीकरण** - एनपीएस पंजीकरण के लिए शाखाओं में फोटो और हस्ताक्षर अपलोड की सुविधा ताकि आवेदन की भौतिक प्रति का इंतजार किए बिना उपभोक्ताओं को सीआरए द्वारा तत्काल पीआरएएन कार्ड जारी किया जा सके।

छ) **वित्तीय समावेशन खातों के लिए सीकेवाईसी** - विनियामक अनुपालन के अनुसार वित्तीय समावेशन खातों के लिए सीकेवाईसी प्रक्रिया कार्यान्वित कर 01.09.2020 से लागू कर दी गई।

ज) **आधार मास्किंग** - अनुपालन के अनुसार 3 अक्टूबर 2020 को सीकेवाईसी तथा अन्य माध्यमों में आधार मास्किंग कार्यान्वित की गई।

झ) एनपीएस पंजीकरण के लिए शाखाओं में फोटो और हस्ताक्षर अपलोड की सुविधा ताकि आवेदन की भौतिक प्रति का इंतजार किए बिना उपभोक्ताओं को सीआरए द्वारा तत्काल पीआरएएन कार्ड जारी किया जा सके।

## 2. आईटी - कॉरपोरेट एवं एसएमई ऋण

आपका बैंक आंतरिक रूप से विकसित ऋण जीवन चक्र प्रबंधन प्रणाली (एलएलएमएस) के माध्यम से कॉरपोरेट और एसएमई ऋणों की पूरी प्रक्रिया को कैप्चर करता है, जिससे ऋण प्रक्रिया का पूरा जीवनचक्र स्वचालित होता है तथा ऋण प्रक्रिया का मानकीकरण, जोखिम प्रबंधन में वृद्धि, बेहतर उपयोगकर्ता अनुभव तथा टीएटी संभव होता है।

वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान एलएलएम की प्रमुख पेशकश निम्नलिखित हैं।

### पूर्व अनुमोदित व्यवसाय ऋण (पीएबीएल)

यह बैंक के मौजूदा चालू खाता ग्राहकों के लिए खाते में नकदी प्रवाह पर आधारित एक डिजिटल पूर्व अनुमोदित ऋण उत्पाद है। यह ऋण ग्राहक की व्यावसायिक गतिविधियों संबंधी अनेक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए प्रदान किया जाता है। इसमें ड्रॉपलाइन ओवरड्राफ्ट खाता खोला जाता है और इसके लिए किसी प्राथमिक और संपार्श्विक प्रतिभूति की आवश्यकता नहीं होती है।

### गारंटीकृत आपातकालीन क्रेडिट लाइन (जीईसीएल) 1.0 और 2.0

भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों और भारत सरकार की विभिन्न पहलों के आधार पर बैंक ने कोविड-19 महामारी से प्रभावित इकाइयों को उदार शर्तों पर वित्त प्रदान करने के लिए जीईसीएल 1.0 और 2.0 शुरू किया है। इन उत्पादों के माध्यम से बैंक ने मौजूदा संकट की स्थिति से उबरने के लिए तदर्थ सुविधाओं यानी गारंटीकृत आपातकालीन क्रेडिट लाइन (जीईसीएल) से पात्र मौजूदा उधारकर्ताओं को अतिरिक्त ऋण सुविधाएं उपलब्ध कराई हैं।

### दवावग्रस्त आस्तियां वसूली समूह (एसएआरजी) का डिजिटलीकरण

एलएलएमएस प्लेटफॉर्म पर एंड टू एंड प्रक्रिया के साथ एसएआरजी के विभिन्न प्रारूपों और प्रक्रिया प्रवाहों को डिजिटल किया गया है। एलएलएम में उनकी स्वीकृति समितियां भी बनाई गई हैं। सार्ग के डिजिटलीकरण के परिणामस्वरूप प्रस्तावों के प्रारूपों, प्रक्रिया प्रवाह और कॉरपोरेट मैमोरी के सृजन का मानकीकरण हुआ है ।

## 3. आईटी- खुदरा ऋण

यह प्रणाली लोन ओरिजिनेटिंग सिस्टम (एलओएस), वैयक्तिक बैंकिंग(पीबी), एलओएस (कृषि) तथा खुदरा ऋण प्रबंधन प्रणाली (आरएलएमएस) के माध्यम से खुदरा ऋणों की सोर्सिंग, संसाधन, अंडर राईटिंग तथा संवितरण से संबंधित तकनीकी विकास की आवश्यकताओं की पूर्ति यह सिस्टम करता है। लीड सोर्सिंग तथा ऋण संग्रहण को क्रमशः ऑनलाइन ग्राहक अधिग्रहण प्रणाली तथा ऋण संग्रहण प्रणाली एप्लीकेशन के माध्यम से संभाला जाता है।

क. एलओएस पीबी - 21000 से अधिक शाखाएं/ आरएसीपीसी/ आरएएसएमईसीसी/ आरबीओ तथा एक लाख से अधिक उपयोगकर्ता एप्लीकेशन से जुड़े हुए हैं। वि व 2021 के दौरान रु. 2,25,933.17 करोड़ के 19,25,295 ऋण खातों को मंजूर किया गया।

ख. एलओएस एग्री - 24000 से अधिक शाखाएं/ आरएसीसी/ आरबीओ तथा डेढ लाख से अधिक उपयोगकर्ता एप्लीकेशन से जुड़े हुए हैं। वि. व. 2021 के दौरान रु. 98,465 करोड़ के 61,82,327 ऋण खातों को मंजूर किया गया।

ग. आरएलएमएस - 21021 से अधिक शाखाएं/ आरएसीपीसी/ आरएएसएमईसीसी/ आरबीओ तथा एक लाख से अधिक उपयोगकर्ता एप्लीकेशन से जुड़े हुए हैं। वि व 2021 के दौरान एक लाख करोड़ रुपए के 25 लाख से अधिक ऋण खातों को मंजूर किया गया।

### प्रमुख कार्यान्वयन - खुदरा ऋण - वि व 2021 के दौरान आरएलएमएस में

क. आरएलएमएस एक एंड टू एंड डिजिटलीकृत मंच है और इससे ऋण प्रक्रियाओं के संसाधन में लगने वाले समय में उल्लेखनीय कमी आई है और अब इसमें केवल 10 मिनट लगते हैं जिससे व्यवसाय में वृद्धि हुई है।

ख. आरएलएमएस में पेंशन लोन, पर्सनल गोल्ड लोन, एक्सप्रेस क्रेडिट और स्मार्ट होम टॉप अप लोन उत्पादों को वर्ष के दौरान अखिल भारतीय स्तर पर शुरू किया गया है।

ग. वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान आरएलएमएस में होम लोन प्रक्रिया का विकास और सीयूजी रोल आउट भी किया गया है।

घ. इन चैनलों के माध्यम से की गई आवेदनों की प्रोसेसिंग के लिए आरएलएमएस को योनो और सीआरएम के साथ भी एकीकृत किया जा रहा है। इसके अलावा एक्सप्रेस क्रेडिट ऋण के लिए डीडीई कार्यक्षमता के विकास और सीयूजी रोल आउट भी किया जा रहा है। आगे, आपका बैंक डीडीई कार्यक्षमता तथा सीयूजी के लांच सहित आरटीएक्ससी ऋण यात्रा के विकास पर भी ध्यान दे रहा है।

ङ. वि.व. 2021-22 के दौरान आरएलएमएस के शेष उत्पादों के प्रस्तावित रोलआउट के साथ, हम दक्षता और उपयोगकर्ता अनुभव, TAT में सुधार की उम्मीद करते हैं जिससे बैंक के कारोबार में वृद्धि होगी।

## 4. ग्राहक सेवा

आपके बैंक ने एक मजबूत ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) लागू की है, जहां ग्राहक अपनी शिकायत हमारी वेबसाइट के माध्यम से ऑनलाइन प्रतिक्रिया/सुझाव www.sbi.co.in दर्ज करा सकते हैं । इसके अलावा, आपके बैंक के संपर्क केंद्र विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में 24 *7 *365 संचालित करते हैं, जो अपने ग्राहकों को हिंदी, अंग्रेजी और 10 प्रमुख क्षेत्रीय भाषाओं में सेवाएं प्रदान करते हैं। ग्राहकों की शिकायतों के समाधान की गुणवत्ता में सुधार के लिए, इसने सभी मंडल में मंडलो शिकायत समाधान केंद्र (सीसीआरसी) स्थापित किए हैं। सीसीआरसी शाखाओं को शिकायत से निपटने से मुक्त करेगा और बेहतर ग्राहक सेवा और व्यापार विकास के लिए समय का बेहतर उपयोग सुनिश्चित करेगा । आपके बैंक ने हमारे नियमित संपर्क केंद्रों के दायरे से बाहर किसी भी मुद्दे को संभालने के लिए अपने कर्मचारियों के साथ सर्कल कॉल सेंटर भी स्थापित किए हैं, ताकि एक बेहतर ग्राहक अनुभव सुनिश्चित किया जा सके।

सीसीआरसी ने मौजूदा वित्तीय के दौरान 7.91 लाख मामले संभाला है । इसी प्रकार, सीसीसी ने वित्त वर्ष 2021 के दौरान कुल 1.72 लाख मामलों को संभाला है। आपके बैंक ने तीन श्रेणियों के खातों के हस्तांतरण, मृतक खाता बस्तियों और कर्मचारियों के दुर्व्यवहार की शिकायतों में शिकायतों में कमी के लिए अगस्त 20-अक्टूबर 20 र की अवधि के दौरान 'ग्राहक संतृप्ति' अभियान चलाया है, जिसके परिणामस्वरूप क्रमशः 73%, 64% और 44% की कमी आई है। ग्राहकों की शिकायतों का उचित और समय पर समाधान हमारा उच्च फोकस क्षेत्र है। हम शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों का मूल कारण विश्लेषण कर रहे हैं और उत्पाद और प्रक्रिया में सुधार के लिए निष्कर्षों का उपयोग कर रहे हैं । आपके बैंक के उत्पादों और प्रक्रियाओं के बारे में ग्राहकों से प्रतिक्रिया एकत्र करने के लिए 464 केंद्रों में देश व्यापी ई-टाउन हॉल बैठकें आयोजित की गईं। बैठकों में कुल 12,201 ग्राहकों ने भाग लिया ।

डिजिटल बैंकिंग में संरचनात्मक परिवर्तन के साथ, आपका बैंक एनालिटिक्स और आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का उपयोग करने के लिए सीआरएम टूल का लाभ उठाने की प्रक्रिया में है। आपके बैंक का मानना है कि ये डिजिटल टूल्स और टेक्नोलॉजी आने वाले दिनों में कस्टमर एक्सपीरियंस को पूरी तरह से बदल सकती हैं। इसके अलावा, यह शुरू की है संपर्क केंद्र से 5 पंजीकृत मोबाइल नंबर आधारित सेवाएं, जिन्होंने इन परीक्षण समय में ग्राहकों की मदद की है । इसके अतिरिक्त, आपका बैंक अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी के साथ संपर्क केंद्र संचालन को दुरुस्त करने और अप्रयुक्त क्षमता का दोहन करने की प्रक्रिया में है ।

यहां तक कि कोविड-19 महामारी के इन कठिन समय के दौरान, आपके बैंक ने ग्राहक अनुभव में सुधार के लिए ग्राहक प्रतिक्रिया लेने के लिए आभासी ग्राहक बैठकों का आयोजन किया है। इसने अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए शाखाओं को संवेदनशील बनाने के लिए कार्यक्रम भी आयोजित किए हैं । डोरस्टेप बैंकिंग शुरू होने से ग्राहक दस डोरस्टेप सेवाओं जैसे अकाउंट स्टेटमेंट, कैश निकासी सुविधा, लाइफ सर्टिफिकेट सबमिशन आदि का लाभ उठा सकते हैं । पेंशनभोगी शाखाओं में जाकर बिना जीवन प्रमाण पत्र जमा करने के लिए इस सुविधा का लाभ उठा सकते हैं। वरिष्ठ नागरिकों को लाभ और दरवाजे तक बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठाने के तरीकों के बारे में सूचित करने के लिए वर्चुअल पेंशनर्स मीट भी आयोजित की गई । आपके बैंक ने ग्राहक अनुभव बढ़ाने के लिए है 2,400 से अधिक शाखाओं में फ्लोर प्रबंधक की अवधारणा शुरू की ।

### ज. वित्तीय समावेशन और सरकारी योजनाएं (एफआई एवं जीएस)

ग्राहकों की सुविधा और संतुष्टि को बढ़ाने के लिए वित्त वर्ष 2020-2021 के दौरान नई सुविधाएं शुरू की गई हैं:

क) बहु डिवाइस लॉगिन: KO परिवार के साथ KO (कियोस्क ऑपरेटर) फैमिली अवधारणा का कार्यान्वयन जिसमें एक KO और अधिकतम 5 सब-KO शामिल हैं। इस सेवा के माध्यम से, ग्राहक सेवा प्वाइंट (सीएसपी) एक साथ कई नोड्स से सेवाओं की पेशकश करने में सक्षम हैं। इससे सीएसपी शाखा सेटअप की तरह एक ही सीएसपी कोड का उपयोग कर एक से अधिक डिवाइस (अधिकतम छह) के माध्यम से सेवा प्रदान कर सकेंगे।

ख) एमएटीएम पर ईएमवी सक्षमता: बीसी चैनल में माइक्रो एटीएम (मैटम) को ईएमवी चिप कार्ड स्वीकार करने के लिए तैयार किया गया है जिससे मैग्नेटिक स्ट्रिप कार्ड से जुड़े जोखिम को कम करने में मदद मिलेगी।

ग) एफआई और नॉन-एफआई ग्राहकों के लिए पासबुक प्रिंटिंग: सीएसपी आउटलेट पर सभी ग्राहकों की पासबुक बार कोड सत्यापन के माध्यम से अपडेट की जा सकती है। सीएसपी पर पासबुक प्रिंटिंग से शाखाओं में भीड़ कम करने में मदद मिली है।

घ) वॉयस प्रॉम्प्ट: सीएसपी आउटलेट्स पर ट्रांजैक्शन करते समय हिंदी, इंग्लिश, तमिल और तेलुगु में वॉयस प्रॉम्प्ट शुरू किया गया है। यह अनपढ़/कम-साक्षर ग्राहकों के लिए जोखिम कम करने का कार्य करता है क्योंकि वे अपने खाते में किए जा रहे लेनदेन का विवरण सुन सकते हैं।

### I. व्यापार वित्तपोषण (टीएफ)

आपका बैंक हमारे ग्राहकों की अंतर्देशीय और सीमा पार ई2ई व्यापार वित्त आवश्यकताओं को पूरा करता है -

**एक्जिम बिल एंटरप्राइज (ईई):** ईई व्यापार वित्त लेनदेन की सुविधा देने वाला केंद्रीकृत प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म है। वेब आधारित एप्लीकेशन नवीनतम तकनीक का उपयोग करता है और बाजार आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बैंक को सक्षम बनाने के लिए इसमें विभिन्न प्रणालियों के साथ एसटीपी क्षमताएं हैं। निर्बाध लेनदेन प्रवाह के लिए इसमें कई एप्लीकेशनों के साथ रियल टाइम एकीकरण की क्षमता है। केंद्रीकृत संरचना परिचालन प्रक्रियाओं को मानकीकृत करके जोखिम प्रबंधन और एमआईएस से निर्णय लेने और वैधानिक और नियामक रिपोर्टिंग करने में मदद मिलती है।

ग्राहक उद्यम (सीई/ई-ट्रेड): एसबीआइ ई-ट्रेड, जिसे ग्राहक उद्यम (सीई) के रूप में भी जाना जाता है, एक अनूठा ऑनलाइन डिजिटल प्लेटफॉर्म है, जो ईई के साथ-साथ कोर बैंकिंग प्रणाली से निर्बाध रूप से एकीकृत होकर अपने कॉरपोरेट ग्राहकों की घरेलू व्यापार वित्त और अंतरराष्ट्रीय टीएफ संबंधी जरूरतों को पूरा करता है ।

सीई का अद्वितीय और अत्यधिक कंफिगरेबल उपयोगकर्ता प्रबंधन कॉरपोरेट्स को आसानी, आराम और लचीलेपन से काम करने की सुविधा देता है। सभी उप-कंपनियों के बारे में कॉरपोरेट समूह स्तर पर जानकारी, ट्रेड पोर्टफोलियो वन-व्यू डैशबोर्ड, नोटिफिकेशन एंड अलर्ट, डिजिटल दस्तावेज़ सबमिशन आदि जैसी कुछ अनूठी विशेषताएं ग्राहकों का अनुभव और संतुष्टि बढ़ाते हैं।

कोविड-19 और लॉक-डाउन अवधि के दौरान, सीई ने कॉरपोरेट्स को बिना किसी रुकावट के डिजिटल रूप से अपने व्यापार वित्त व्यवसाय को जारी रखने में बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है और इस तरह भारत सरकार के 'आत्मनिर्भर भारत' विजन को मजबूती प्रदान की है।

केंद्रीकृत स्विफ्ट इंटरफेस गेटवे (सीएसआईजी): सीएसआईजी स्विफ्ट नेटवर्क पर सीमा पार लेनदेन के लिए एक केंद्रीकृत संदेश प्रणाली है। यह एक एकीकृत वेब-सक्षम मैसेजिंग सॉफ्टवेयर है जो केंद्रीय रूप से चलता है और इंटरफेस चैनलों और शाखाओं द्वारा एक्सेस किया जाता है, जिससे वित्तीय और गैर-वित्तीय संदेशों के इलेक्ट्रॉनिक आदान-प्रदान की सुविधा मिलती है।

| पुरस्कार | वर्ग | टिप्पणी |
|---|---|---|
| आईबीए वार्षिक बैंकिंग प्रौद्योगिकी अवार्ड 2021 | सर्वश्रेष्ठ भुगतान पहल | विजेता |
| | सर्वश्रेष्ठ डिजिटल वित्तीय समावेशन | विजेता |
| | सर्वाधिक नवोन्मेषी परियोजना | विजेता |
| | डाटा एनालेटिक्स का सर्वश्रेष्ठ प्रयोग | उप विजेता |
| बैंकिंग फ्रंटियर फिनोविटी अवार्ड | फिनोविटी अवार्ड 2021 | एआई/ एमएल मॉडल जैसे प्रोजेक्ट शिखर एवं अनुमाढ़न कतार् हंसिन |
| मेसर्स अपटाइम इंस्टीटूयट, यूएसए एम एंड ओ प्रमाणपत्र | डाटा सेंटर का रखरखाव एवं परिचालन प्रमाणप्रत्र | गाचीबावली डाटा केंद्र एम एंड ओ अपटाइम संस्थान प्रमाणपत्र से सम्मानित किया गया है (स्टार्टअप ऑफ एप्रूवल)<br><br>एकमात्र डाटा केंद्र जिसने बीएफएसआई सेक्टर भारत में अपटाइम संस्थान के एन एंड ओ प्रमाणत को प्राप्त किया है |

## 3. जोखिम प्रबंधन

### क. जोखिम प्रबंधन - संक्षिप्त विवरण

आपके बैंक में जोखिम प्रबंधन में जोखिम पहचान, जोखिम मूल्यांकन तथा जोखिम शमन शामिल है, तथा इसका प्रमुख उद्देश्य लाभप्रदता तथा पूंजी पर नकारात्मक प्रभाव को न्यूनतम करना है।

आपका बैंक विभिन्न प्रकार के जोखिमों का सामना करता है, जो कि किसी भी बैंकिंग व्यवसाय का निहित हिस्सा है। प्रमुख जोखिम ऋण जोखिम, तरलता जोखिम तथा परिचालन जोखिम हैं, जिसमें आईटी जोखिम भी शामिल है।

सभी स्तरों पर संवर्द्धित जोखिम जागरूकता के माहौल को बढ़ावा देने के लिए आपका बैंक प्रतिबद्ध है। साथ ही, विभिन्न जोखिमों से बचने अथवा उनका न्यूनीकरण सुनिश्चित करने के लिए इसका उद्देश्य साईबर सुरक्षा उपायों सहित नियंत्रणों तथा सुरक्षा उपायों का का नियमित उन्नयन करना है। अपने सभी विभागों/ श्रेणियों में जोखिमों को मापने, मूल्यांकन करने, निगरानी करने तथा प्रबंधन करने के लिए आपके बैंक में नीतियां तथा प्रक्रियाएं लागू हैं।

दायित्वों के पृथक्करण तथा जोखिम मापन, निगरानी तथा नियंत्रण कार्यों की आत्मनिर्भरता सुनिश्चित करने के संदर्भ में, अंतर्राष्ट्रीय स्तर के श्रेष्ठ सिद्धांतों के अनुरूप एक स्वतंत्र जोखिम प्रशासन संरचना लागू की गई। इस संरचना में परिचालन स्तर पर व्यवसाय इकाइयों का सशक्तीकरण अपेक्षित है, जिसमें प्रौद्योगिकी की प्रमुख भूमिका हो तथा मूल स्तर पर ही जोखिम की पहचान तथा उसके प्रबंधन में समर्थ हुआ जा सके। आपके बैंक तथा समग्र एसबीआई समूह में विभिन्न जोखिमों की निगरानी एवं समीक्षा कार्यपालक स्तरीय समितियों तथा बोर्ड की जोखिम प्रबंधम समिति (आरएमसीबी) के माध्यम से की जाती है तथा इन समितियों की बैठक नियमित रूप से होती है। परिचालन इकाई तथा व्यवसाय इकाई स्तर पर जोखिम प्रबंधन समितियां भी सक्रिय हैं।

### 1. ऋण जोखिम कम करने के उपाय

ऋण जोखिमों की पहचान, मापन, निगरानी तथा नियंत्रण के लिए आपके बैंक ने मजबूत ऋण मूल्यांकन तथा जोखिम प्रबंधन संरचना लागू की है। एक समर्पित टीम द्वारा उसके दृष्टिकोण तथा पहचाने गए 39 उद्योगों/ क्षेत्रों, जो आपके बैंक के कुल अग्रिमों में 70% का योगदान देते हैं (खुदरा तथा कृषि के अलावा), में विकास की संभावना का निर्धारण करने लिए उद्योग क्षेत्र में माहौल का विश्लेषण तथा अनुसंधान किया जाता है। इन क्षेत्रों में जोखिम पर निरंतर निगरानी रखी जाती है तथा जहां भी आवश्यक हो, संबंधित उद्योगों की तुरंत समीक्षा की जाती है। बैंक के पोर्टफोलियो पर कोविड के प्रभाव पर भी निगरानी की जा रही है। वित्तीय वर्ष 2020-21 में जिन कॉरपोरेट कंपनियों को अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता पड़ सकती थी, बैंक ने उनकी पहचान कर ली जिससे त्वरित सुधारात्मक उपाय संभव हो सके। संभावित दबावग्रस्त पोर्टफोलियों की सक्रियता से पहचान करने के लिए विभिन्न विश्लेषण किए गए तथा समय पर आवश्यक निवारण उपाय किए गए। इसी प्रकार एनबीएफसी, निर्माण, टेक्सटाइल, बंदरगाह, जहाजरानी, होटल आदि विभिन्न उद्योगों पर कोविड-19 के प्रभाव का विश्लेषण किया गया। रियल एस्टेट/ टेलिकॉम जैसे संवेदनशील/ दबावग्रस्त क्षेत्रों की समीक्षा अर्ध-वार्षिक अंतरालों पर की गई। एनबीएफसी, ऊर्जा, टेलिकॉम, टेक्सटाइल आदि क्षेत्र, जो चुनौतीपूर्ण दौर से गुज़र रहे हैं, पर निरंतर निगरानी रखी गई तथा नई घटनाओं/ परिवर्तनों का विश्लेषण व्यवसायिक समूहों के साथ साझा किया गया ताकि वे जागरूक ऋण निर्णय ले सकें। विभिन्न स्तरों पर परिचालन स्टाफ के लिए जागरूकता सत्र आयोजित किए जाते हैं। शीर्ष 15 उद्योगों/ क्षेत्रों को कवर करते हुए मासिक डैशबोर्डउपलब्ध करवाया जाता है, जिसमें इन उद्योगों/ क्षेत्रों की विस्तृत नवीनतम जानकारी व्यवसाय इकाइयों को उपलब्ध करवाई जाती है ताकि उन्हें इन महत्वपूर्ण उद्योंगों/ क्षेत्रों की नवीनतम जानकारी हो।

वित्तीय वर्ष 2020 तक, ऋण रेटिंग की प्रारंभिक सीमा उद्योग/ क्षेत्र के दृष्टिकोण पर आधारित थी। चूंकि विभिन्न उद्योगों/ क्षेत्रों के लिए एक ही दृष्टिकोण से उद्योगों/ क्षेत्रों की चूक संभावना पीडी) एक समान नहीं हो सकती, इसलिए आपके बैंक ने दिनांक 01.04.2020 से ऋण रेटिंग की प्रारंभिक सीमा का निर्धारण पीडी तथा संबंधित उद्योग/ क्षेत्र के दृष्टिकोण, दोनों के आधार पर करने का निर्णय लिया है।

उधारकर्ता-वार ऋण जोखिम का मूल्यांकन करने के लिए आपका बैंक विभिन्न आंतरिक ऋण जोखिम मूल्यांकन मॉडल तथा स्कोरकार्ड का प्रयोग करता है। उधारकर्ताओं की आंतरिक ऋण रेटिंग के लिए मॉडल बैंक में ही विकसित किए गए हैं। व्यापक मान्यता, तथा बाहरी मान्यता/ समीक्षा सहित बैक टैस्टिंग संरचना के चक्रों के माध्यम से उनकी समीक्षा की जाती है। बैंक में 'आंतरिक रेटिंग की गतिशील समीक्षा' संरचना भी लागू है, जो दबाव की पूर्व पहचान तथा उचित शमन तंत्र को सक्रिय करने में समर्थ करती है।

लोन ओरिजिनेशन सॉफ्टवेयर/ लोन लाइफसाईकिल मैनेजमेंट सॉफ्टवेयर (एलओएस/ एलएलएमएस) के माध्यम से ऋण मूल्यांकन प्रक्रियाओं के लिए आपके बैंक ने एक आईटी मंच अपनाया है। आपके बैंक द्वारा विकसित मॉडल इन मंचों पर होस्ट किए जाते हैं, जिनमें सीआईबीआईएल तथा आरबीआई की चूककर्ता सूची का हस्तक्षेप भी होता है।

आपके बैंक में पूंजी पर जोखिम समायोजित रिटर्न (आरएआरओसी) लागू है तथा ग्राहक स्तर पर आरएआरओसी की गणना का डिजिटलीकरण कर दिया गया है। आगे, खुदरा उधारकर्ता निष्पादन की निगरानी तथा स्कोरिंग के लिए व्यवहारगत मॉडल विकसित कर क्रेडिट रिस्क डाटा मार्ट पर होस्ट किए गए हैं।

आपका बैंक प्रत्येक अद्धवर्ष में अपने क्रेडिट पोर्टफोलियो की दबावग्रस्तता का परीक्षण करता है। आरबीआई दिशानिर्देशों, उद्योग के सर्वश्रेष्ठ सिद्धांतों तथा मैक्रो- इकोनॉमिक वेरिएबल के अनुरूप दबावग्रस्तता परिदृश्यों का नियमित अद्यतन किया जाता है।

आस्ति पोर्टफोलियो की गुणवत्ता पर निगरानी रखने के लिए आपका बैंक एनपीए संचलन, ऋण मंजूरी की तिमाही समीक्षा आदि में प्रवृत्तियों की पहचान करने के लिए नियमित रूप से विशिष्ट विश्लेषणात्मक अध्ययन करता है।

आरबीआई ने आपके बैंक को ऋण जोखिम के लिए प्रोन्नत दृष्टिकोण के अंतर्गत फाउंडेशन इंटरनल रेटिंग्स बेस्ड (एफआईआरबी) के लिए पैरेलल रन प्रक्रिया में प्रतिभागिता के लिए अनुमति दी है। एफआईआरबी के लिए पैरेलल रन के अंतर्गत आंकड़े आरबीआई को प्रस्तुत किए गए हैं। चूक की संभावना (पीडी) के आकलन के लिए मॉडल, चूक पर हानि (एलजीडी) तथा चूक पर जोखिम (ईएडी) को आईआरबी पूंजी की गणना के लिए क्रेडिट रिस्क डाटा मार्ट में होस्ट किया गया है।

### 2. बाजार जोखिम कम करने के उपाय

आपके बैंक के बाजार जोखिम का प्रबंधन बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक सुपरिभाषित निवेश नीति, व्यापार नीति, बाजार जोखिम प्रबंधन नीति तथा बाजार जोखिम सीमा नीति के माध्यम से किया जाता है जो निवेश फंड के प्रभावी तथा उचित प्रबंधन के लिए ट्रेडिंग जोखिम सीमाओं/ ट्रिगर्स के माध्यम से अलग-अलग ट्रेडिंग डेस्क अथवा विभिन्न सेक्युरिटीज में जोखिम को सीमित

करती हैं। इन जोखिम उपायों में स्थिति सीमाओं, अंतर सीमाओं, आशय प्रतिबंधों, संवेदनशीलता सीमाओं यथा पीवी 01, संशोधित अवधि, जोखिम पर मूल्य (वीएआर) सीमा, स्टॉप लॉस ट्रिगर स्तर, एनओओपी, फॉरेक्स डेलाइट सीमा, एलएमएटी, यूएमएटी तथा ऑप्शन्स ग्रीक्स की दिन की समाप्ति आधार पर निगरानी की जाती है।

मूल्य पर जोखिम (वीएआर) बैंक के ट्रेडिंग पोर्टफोलियो में जोखिम की निगरानी के लिए उपयोग में आने वाला टूल है। आपके बैंक के एंटरप्राइज स्तरीय वीएआर की गणना तथा बैक टेस्टिंग दैनिक आधार पर होती है। बाजार जोखिम के लिए दबावग्रस्त वीएआर की गणना भी दैनिक आधार पर होती है। एक बोर्ड अनुमोदित दबावग्रस्तता परीक्षण नीति तथा ऐसी संरचना, जो दबावग्रस्तता हानियों को मापने के लिए विभिन्न बाजार जोखिम परिदृश्यों का अनुकरण करती है तथा सुधारात्मक उपाय शुरू करती है, इसके टूल हैं।

आपके बैंक के बाजार जोखिम पूंजी प्रभार की गणना मानकीकृत मापन पद्धति (एसएमएम) के प्रयोग से विनियामक कारकों को लागू करते हुए की जाती है।

बैंक अपने घरेलू तथा समुद्रपारीय पोर्टफोलियों का जोखिम समायोजित निष्पादन मूल्यांकन करता है। निर्णय लेने के लिए एक तंत्र के रूप में बैंक गैर-एसएलआर बॉण्ड के ऋण रेटिंग माइग्रेशन का विश्लेषण भी करता है।

### 3. परिचालन जोखिम कम करने के उपाय

परिचालन जोखिम, विफल आंतरिक प्रक्रियाओं, व्यक्तियों तथा प्रणालियों अथवा बाहरी घटनाओं के कारण होने वाली हानि का जोखिम है। आपके बैंक के परिचालन जोखिम प्रबंधन के प्रमुख तत्वों में, अन्य के साथ, समयबद्ध घटना की रिपोर्टिंग, प्रणाली एवं नियंत्रणों की निरंतर समीक्षा, जोखिम एवं नियंत्रण स्व-मूल्यांकन (आरसीएसए) के माध्यम से जोखिम जागरूकता को बढ़ाना, विषय आधारित आरसीएसए, प्रमुख जोखिम सूचकों (केआरआई) की निगरानी तथा जोखिम प्रबंधन गतिविधियों को व्यापार रणनीति से जोड़ना शामिल है।

किसी प्रकार की बाधा के दौरान शाखाओं तथा कार्यालयों में परिचालन की निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए बैंक में एक विस्तृत व्यवसाय निरंतरता योजना (बीसीपी) लागू है। वर्ष के दौरान हुई प्राकृतिक आपदाओं, जैसे कि पूर्वी तट पर तूफान तथा कोविड-19 महामारी के कारण आई बाधाओं में बीसीपी ने हमें कारोबार में न्यूनतम बाधा सुनिश्चित करने में समर्थ किया।

वित्त वर्ष 2021 के लिए, बैंक ने आरबीआई की आवश्यकताओं के अनुसार बेसिक इंडिकेटर एप्रोच

(बीआईए) के अंतर्गत परिचालन जोखिम के लिए पूंजी आबंटित की है।

बैंक में जोखिम संस्कृति में सुधार लाने के लिए बैंक प्रतिवर्ष 1 सितंबर को जोखिम जागरूकता दिवस मनाता है। सुग्राहीकरण के अंतर्गत जोखिम जागरूकता प्रतिज्ञा दिलाई गई तथा बैंक कर्मचारियों के लिए एक ऑनलाइन प्रश्नमंच प्रतियोगिता आयोजित की गई। आगे, सभी स्तरों पर प्रशिक्षण प्रणाली के माध्यम से भी जोखिम जागरूकता को बढ़ावा दिया जाता है। सभी शाखाओं/ सीपीसी/ व्यवसाय इकाइयों में परिचालन जोखिम के शमन के लिए मंडल के सीएफओ तथा व्यवसाय इकाइयों के उप महाप्रबंधक (जोखिम) के लिए नियमित रूप से प्रशिक्षण सत्र आयोजित किए जाते हैं।

### 4. उद्यम जोखिम कम करने के उपाय

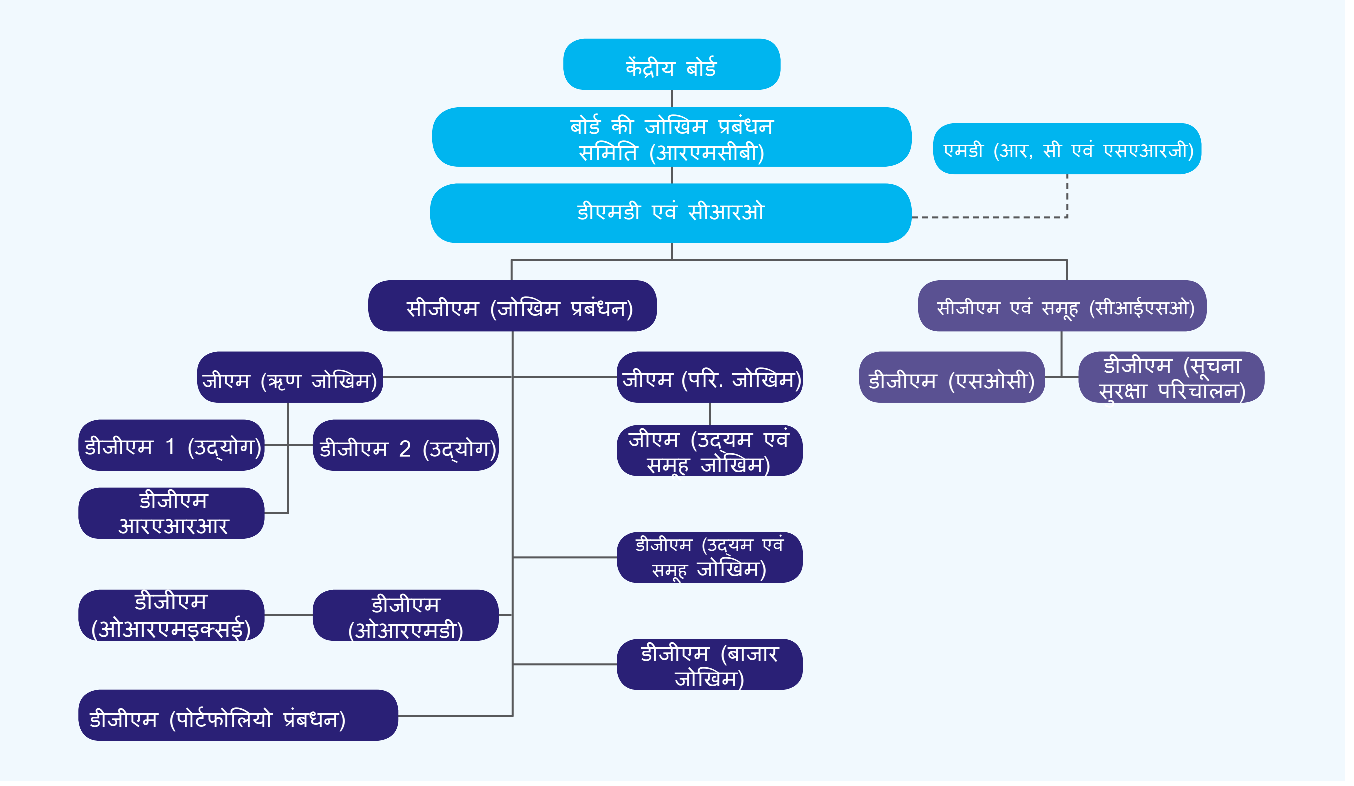
उद्यम जोखिम प्रबंधन का लक्ष्य संपूर्ण बैंक स्तर पर जोखिम का रणनीतिपूर्वक प्रबंधन है। यह वैश्विक सर्वश्रेष्ठ सिद्धांतों, जैसे कि जोखिम एपेटाइट फ्रेमवर्क, जोखिम संस्कृति मूल्यांकन फ्रेमवर्क, भौतिक जोखिम मूल्यांकन आदि का पालन करता है।

जोखिम की भूमिका को एक रणनीतिक कार्य में परिवर्तित करने के आपके बैंक के विजन के रूप में एक बोर्ड अनुमोदित उद्यम जोखिम प्रबंधन (ईआरएम) नीति लागू की गई है।

जोखिम एपेटाइट फ्रेमवर्क में निगरानी मापदंडों के साथ प्रमुख जोखिमों के लिए सीमाएं तय की जाती हैं। आपके बैंक में मजबूत जोखिम संस्कृति को बढ़ावा देने के उद्देश्य से जोखिम संस्कृति मूल्यांकन फ्रेमवर्क को चरणबद्ध तरीके से परिचालित किया गया है। भौतिक जोखिम मूल्यांकन फ्रेमवर्क के अंतर्गत अन्यों के साथ-साथ ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, परिचालन जोखिम तथा तरलता जोखिम के लिए जोखिम आधारित मापदंडों का तिमाही विश्लेषण उद्यम तथा समूह जोखिम प्रबंधन समिति (ईजीआरएमसी)/बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसीबी) को प्रस्तुत किया जाता है।

एकल तथा सामूहिक स्तर पर सामान्य तथा दबावग्रस्त परिस्थितियों में पूंजी की पर्याप्तता के संबंध में आपका बैंक वार्षिक आधार पर आंतरिक पूंजी पर्याप्तता मूल्यांकन प्रक्रिया (आईसीएएपी) अभ्यास करता है। इस दस्तावेज़ में बैंक स्तर पर तथा सामूहिक स्तर पर पहचाने गए जोखिमों का मूल्यांकन, आंतरिक नियंत्रण तथा शमन उपाय तथा पूंजी मूल्यांकन शामिल है।

आईसीएएपी में स्तंभ 1 जोखिमों यथा ऋण जोखिम, बाजार जोखिम तथा परिचालन जोखिम के साथ ही स्तंभ 2 जोखिम यथा तरलता जोखिम, बैंकिंग बही में ब्याज़ दर जोखिम (आईआरआरबीबी), कॉन्सन्ट्रेशन जोखिम तथा अन्यों का मूल्यांकन किया जाता है और यथा आवश्यक पूंजी उपलब्ध करवाई जाती है। आईसीएएपी में नए तथा उभरते हुए जोखिमों की पहचान कर उनपर चर्चा की जाती है।




## 5. समूह जोखिम कम करने के उपाय

समूह जोखिम प्रबंधन का लक्ष्य समूह इकाइयों में मानकीकृत जोखिम प्रबंधन प्रक्रियाएं लागू करना है। समूह जोखिम प्रबंधन, समूह तरलता तथा आकस्मिक निधियन योजना (सीएफपी), जोखिम से दूरी बनाए रखने, अंतरा समूह लेनदेन तथा जोखिमों के लिए आवश्यकताओं पर नीतियां लागू हैं। समेकित विवेकाधीन जोखिमों तथा समूह जोखिम तत्वों की नियमित रूप से निगरानी की जाती है।

गैर- बैंकिंग इकाइयों सहित सभी सामूहिक इकाइयां, जहां एसबीआई के पास 20% से अधिक स्टेक तथा प्रबंधन नियंत्रण है, आईसीएएपी अभ्यास सुनिश्चित करती हैं तथा समानता सुनिश्चित करने के लिए समूह आईसीएएपी नीति लागू है।

## 6. बासेल कार्यान्वयन

बासेल III पूंजी विनियमनों पर आरबीआई दिशानिर्देशों को कार्यान्वित किया गया है तथा आपका बैंक वर्तमान आवश्यकताओं के अनुसार पर्याप्त रूप से पूंजीकृत है, जिसमें पूंजी संरक्षण बफर (सीसीबी) के आवश्यक स्तर को बनाए रखना भी शामिल है। विनियामक द्वारा आपके बैंक को डी-एसआईबी के रूप में पहचाना गया है तथा तदनुसार बैंक को 1 अप्रैल 2019 से आरडब्ल्यूए के 0.60% का अतिरिक्त कॉमन ईक्विटी टियर 1 (सीईटी 1) रखने की आवश्यकता है।

## 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 लेखा परीक्षा 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 देखरेख करता है ।

आपके बैंक में तेजी से हो रहे डिजिटलीकरण को देखते हुए लेखापरीक्षा विभाग ने सिस्टम संचालित एवं विश्लेषण आधारित लेखापरीक्षा के माध्यम से बेहतर दक्षता और प्रभावशीलता प्रदान करने के लिए तकनीकी दखल की शुरुआत की है ।

कुछ मुख्य पहल निम्नवत हैं :

- नियंत्रण सहित अनुपालन का शुरुआती स्तर पर आकलन करने के लिए वेब आधारित, ऑनलाइन जोखिम आधारित आंतरिक लेखापरीक्षा (आर. एफ . आई . ए .) करना।
- बड़े डाटा के रिमोट आकलन के माध्यम से विश्लेषण आधारित, अनुपालन योग्य नियंत्रणों का आकलन करना।
- लेन-देन पर सिस्टम जनित विश्लेषण आधारित ऑफ साइट निगरानी रखना।
- व्यवसाय यूनिटों की संगामी लेखापरीक्षा करना, जिससे अनुपालनों की अद्यतन या वास्तविकता के नजदीक संवीक्षा सुनिश्चित की जा सके।
- संस्वीकृतियों के तुरंत बाद समीक्षा 1 करोड़ तथा उससे अधिक के ऋणों की गुणवत्ता का समय रहते आकलन किया जा सके।
- शाखा द्वारा ऑनलाइन स्व-लेखा परीक्षा करना, जिसमें शाखाओं द्वारा स्व-मूल्यांकन 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 जिससे ऋण लेखापरीक्षा सूचना प्रणाली लेखापरीक्षा, साइबर सुरक्षा लेखापरीक्षा, होम ऑफिस लेखापरीक्षा (विदेश स्थित कार्यालयों की लेखापरीक्षा, संगामी लेखापरीक्षा), फेमा लेखापरीक्षा ,बैंक के आउटसोर्स्ड कार्यकलाप की लेखापरीक्षा, व्यय लेखापरीक्षा तथा अनुपालन लेखापरीक्षा।

आपके बैंक ने सकल जोखिम आकलन प्रक्रिया को सुदृढ़ करने के लिए आई एडी में एक नए विंग को स्थापित किया है।

इसके अतिरिक्त, नियंत्रको को लेखापरीक्षा समिति के निर्देशानुसार यह बिजनेस वर्टिकल के सार्वजनिक एवं थीमटिक प्रभावकरिता की जाचे क लिए प्रबंधन लेखा परीक्षा भी करता है ।

**शाखा की लेखापरीक्षा**

लेखापरीक्षा विभाग आर. एफ. आई. ए. के माध्यम से लेखा-परीक्षित यूनिटों के संपूर्ण परिचालनों का निरीक्षण करता है। आरबीआई के दिशानिर्देशानुसार जोखिम आधारित पर्यवेक्षण के लिए यह आवश्यक है। घरेलू शाखाओं को उनके व्यवसाय प्रोफाइल तथा अग्रिमों एक्स्पोज़र के आधार पर चार समूहों समूह । विशेष,I,II और III में बांटा गया है। आपके बैंक ने लेखापरीक्षा के लिए शाखाओं का चयन करने के लिए सिस्टम आधारित प्रक्रिया आरंभ की है जिसके तहत विश्लेषणात्मक एल्गोरिदम 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 ।

वित्त वर्ष 2020- 21 के दौरान आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग ने घरेलू शाखाओं की 12359 इकाइयों एवं केन्द्रीय प्रसंस्करण केंद्रों (सीपीसी) की लेखापरीक्षा की है। साथ ही ट्रिगर आधारित लेखापरीक्षा (टीबीए) के अंतर्गत निर्धारित 3338 शाखाओं का साक्ष्य आधारित अनुपालन परीक्षण (ईबीसीटी) को पूरा कर लिया है।

**ऋण लेखापरीक्षा**

ऋण लेखापरीक्षा जोखिम आधारित आंतरिक लेखा परीक्षा का अभिन्न अंग है जिसका उद्देश्य निहित व्यवसाय जोखिम (ऋण जोखिम) की पहचान करना,निहित जोखिमों (नियंत्रण जोखिम) की निगरानी के लिए नियंत्रण प्रणाली की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करना है । यह उच्च मूल्य पोर्टफोलियों में ऋण जोखिम को नियंत्रित करने के लिए उपाय भी सुझा सकती है।

बैंक ने जोखिम आधारित ऋण लेखा परीक्षा (आरएफसीए) बनाया है जो ऋण संविभाग(पोर्टफोलियो) की गुणवत्ता के आर्थिक मूल्यांकन का एक प्रभावी उपकरण है तथा ऋण प्रबंधन में गुणात्मक सुधार, ऋण रेटिंग प्रक्रिया की अखंडता को बनाए रखने,पोर्ट्फोलियो गुणवत्ता,सलाना रु 20 करोड़ से अधिक एक्सपोजर वाले व्यक्तिगत बड़े वाणिज्यिक ऋणों की गहन समीक्षा कर प्रस्तुत करता 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 से जोखिमों से व्यवसाय इकाइयों को अवगत कराता है । ईआरएस सोर्सिंग की गुणवत्ता,संस्वीकृति- पूर्व और संस्वीकृति प्रक्रिया को बेहतर बनाने में सहायता करता है। हाल में ईआरएस गतिविधियां केंद्रीकृत की गई हैं तथा ऋण प्रस्तावों की समीक्षा के लिए सेवानिवृत्त अधिकारियों की जगह बैंक के अधिकारियों/ सनदी लेखाकारों की सेवाएं ली जा रही हैं । ईआरएस की संपूर्ण प्रक्रिया सिस्टम संचालित है और लोन लाइफ साइकिल प्रबंधन समाधान (एलएलएम एस) 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 लेखा परीक्षा की जाती है । सीएजी/ सीसीजी/ टीएफसीपीसी में सभी शाखाएं एवं “ए”तथा “बी” श्रेणी की शाखाएं जो टीएफसीपीसी से जुड़ी नहीं हैं, उनकी लेखा परीक्षा वार्षिक आधार पर की जाती है। टीएफसीपीसी से जुड़ी 20% शाखाओं की भी लेखा परीक्षा जोखिम आकलन/ जुड़ी शाखाओं के विदेशी परिचालनों की मात्रा के आधार पर टीएफसीपीसी से जुड़ी शाखाओं के साथ की जाती है। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान 479 ऐसी शाखाओं/ इकाइयों की फेमा लेखा परीक्षा की गई ।

**सूचना प्रणाली और साइबर सुरक्षा लेखापरीक्षा**

आर.एफ.आई.ए. के भाग के रूप में भारतीय स्टेट बैंक की सभी शाखाओं में आईटी इन संबंध जोखिमों का आकलन करने के लिए सूचना प्रणाली लेखा परीक्षा आईएस ऑडिट की जाती है। केंद्रीकृत आईटी संस्थानों की आईएस लेखा परीक्षा योग्यता प्राप्त अधिकारियों की टीम द्वारा की जाती है जिसमें सीधी भर्ती से नियुक्त आईएस लेखापरीक्षक सम्मिलित होते हैं। 1 अप्रैल 2020 से 31 मार्च 2021 की अवधि के दौरान 84 केंद्रीकृत आईटी संस्थाओं की सूचना प्रणाली लेखा परीक्षा की गई । इसके अतिरिक्त आपके बैंक की साइबर सुरक्षा नीति के अनुसार प्रतिवर्ष आपके बैंक की साइबर सुरक्षा लेखापरीक्षा भी की जाती है।आईएस लेखापरीक्षा आईटी- आउटसोर्स्ड गतिविधियों की भी लेखा परीक्षा करता है ।

**विदेशी कार्यालयों की लेखापरीक्षा**

विदेशी कार्यालयों की लेखापरीक्षा घरेलू कार्यालय लेखापरीक्षा के अंतर्गत की जाती है। इसके अतिरिक्त आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग के अंतर्गत संबंधित केंद्रों पर स्थानीय स्तर पर आंतरिक लेखापरीक्षा की जाती है। कोविड-19 महामारी के कारण लगाए गए प्रतिबंधों के चलते वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान 17 विदेशी कार्यालयों की घरेलू कार्यालय लेखापरीक्षा, एक प्रतिनिधि कार्यालय तथा एक सहयोगी कार्यालय की प्रबंधन लेखापरीक्षा बाकी है जिसे वित्त वर्ष 2021-22 के लिए स्थगित कर दिया गया है तथापि कार्यालयों की अनुमोदित आवधिकता के अनुसार आंतरिक लेखापरीक्षा की गई है ।

**संगामी लेखा परीक्षा प्रणाली (सीएएस )**

आपका बैंक संगामी लेखापरीक्षा प्रणाली, विनियामक प्राधिकारी द्वारा निर्धारित ऋण और अन्य जोखिम को कवर करता है। सीएएस को और मजबूत बनाने के लिए 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 ।

**ऑफसाइट 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 54 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। इस 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 लेखा परीक्षा 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 लेखापरीक्षा की आंतरिक 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 । मार्च 2021 की समाप्ति तक 13535 खाताओं की विधिक लेखापरीक्षा की गई है ।

**आउटसाइड कार्यकलाप की लेखापरीक्षा (आईटी के अलावे)**

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 आउटसोर्सड 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 आउटसोर्स्ड कार्यकलापों की लेखापरीक्षा के तहत एटीएम सेवा प्रदान करने वाले वेंडरों (आईटी के अलावे),कॉरपोरेट व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी),ग्राहक सेवा केंद्र (सीएससी) वसूली और समाधान एजेंटों, नकदी प्रबंधन सेवा, चेक बुक प्रिंटिंग,समपार्श्विक प्रबंधन,ऋण प्रस्तावों के विपणन, रजिस्ट्रार और ट्रांसफर एजेंट,दस्तावेज़ पुरालेख केंद्र, नकद दक्षता परियोजना शामिल हैं ।

वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान आपके बैंक ने वित्तीय समावेशन योजना के तहत शामिल 60776 ग्राहक सेवा केंद्रों में से 30334 ग्राहक सेवा केंद्रों की लेखापरीक्षा की है। अन्य बाहरी एजेंसियों को सौंपे गए कार्यकलाप के संबंध में योजनानुसार 732 वेंडरों की लेखापरीक्षा की है।

**कॉरपोरेट केंद्र के विभागों का आरएफआईए**

यह विभाग सकल जोखिम के मूल्यांकन एवं वृहद स्तर पर जोखिमों की निगरानी के लिए बनाया गया है। जोखिम मूल्यांकन, बुनियादी जोखिम, नियंत्रण जोखिम, शेष जोखिमों तथा संचालन एवं निगरानी के छूटे अंशों को कवर करता है। यह विनियामक एवं सांविधिक आवश्यकताओं के अनुपालन की स्थिति का भी आकलन करता है। इस प्रकार यह बैंक में जोखिम की दिशा और गति पर वरिष्ठ प्रबंधन एवं बोर्ड को उचित एवं उपयुक्त आश्वासन प्रदान 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 लेखा परीक्षा में कार्यनीति, प्रक्रिया और जोखिम प्रबंधन कार्यप्रणालियों की समीक्षा की जाती है ।

## ग. अनुपालन जोखिम प्रबंधन

आपका बैंक नियामक और सांविधिक अनुपालनों को पूरा करने के लिए अत्यंत प्राथमिकता देता है। इस दिशा में, हमने ट्रैकिंग क्षेत्रों के लिए एक तेज ध्यान सुनिश्चित करने के लिए अपने अनुपालन वास्तुकला को पूरी तरह से नया रूप दिया है अनुपालन जोखिमों को जन्म देना और त्वरित उपचारात्मक कदम उठाने के लिए।

बैंक के लिए अपने अनुपालन जोखिम को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने के लिए एक गहरी जड़ें अनुपालन संस्कृति महत्वपूर्ण है और इसे पूरे संगठन में संचार और बातचीत के विभिन्न रूपों के माध्यम से मजबूत किया जा रहा है ।

किसी भी अनुपालन जोखिम को दूर करने के लिए, सभी उत्पादों, प्रक्रिया, नीतियों को चालू करने से पहले नियामक के नजरिए से संचालित किया जाता है। एक अनुपालन जोखिम प्रबंधन समिति, जिसमें व्यापार वर्टिकल और समर्थन कार्यों के वरिष्ठ अधिकारी शामिल हैं, अनुपालन से संबंधित सभी मुद्दों पर निगरानी रखता है। समिति नियमित रूप से बैठक करती है और नियामक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए सभी आंतरिक हितधारकों को आवश्यक मार्गदर्शन देती है।

भारतीय रिजर्व बैंक के विनियमों का अनुपालन परीक्षण और अंतरालों का उपचार, यदि कोई हो, नियमित रूप से किया जाता है। परीक्षण ब्रह्मांड का विस्तार किया जा रहा है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सभी विनियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए नियंत्रण तंत्र मौजूद हैं ।

## घ. केवाईसी/एएमएल-सीएफटी उपाय:

बैंक के पास मौजूदा आरबीआई मास्टर निर्देश के अनुरूप केवाईसी नीति को मंज़ूरी दी गई है। इस नीति में केवाईसी, एएमएल और सीएफटी मुद्दों के प्रति बैंक के दृष्टिकोण को शामिल किया गया है । बैंक ने समय-समय पर संशोधित धन-शोधन निवारण अधिनियम, 2002 और धन-शोधन निवारण (अभिलेखों का रखरखाव) नियम, 2005 के प्रावधानों को लागू करने के लिए कदम उठाए हैं।

इस नीति में ग्राहक स्वीकृति, जोखिम प्रबंधन, ग्राहक पहचान और लेनदेन की निगरानी के लिए बैंकों का ढांचा शामिल है। बैंक ने केवाईसी अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए मैनुअल और प्रणाली सक्षम पद्धति के संयोजन वाली एक मजबूत प्रणाली लगाना शुरू किया है। कोई खाता नहीं खोला जाता है, गुमनाम या फर्जी/ बेनामी नाम में या जहां शाखा/व्यावसायिक इकाई उचित सीडीडी उपायों को लागू करने में असमर्थ है । बैंक आभासी मुद्राओं के लेनदेन में लेनदेन या निपटाने के लिए खाते नहीं खोलता है। हालांकि, नीति को लागू करते समय, बैंक इस बात का ध्यान रखता है कि इसके परिणामस्वरूप उन लोगों को बैंकिंग सेवाओं से वंचित न किया जाए जो आर्थिक या सामाजिक रूप से वंचित हैं ।

संपर्क रहित ग्राहक ऑनबोर्डिंग की सुविधा के लिए, वीडियो ग्राहक पहचान प्रक्रिया (V-CIP) को रोल किया गया है राष्ट्रीय स्तर पर बाहर । इस प्रक्रिया का उपयोग करके, नए ग्राहक किसी भी शाखा का दौरा किए बिना पूरी तरह से कार्यात्मक खाते खोल सकते हैं।

बैंक के एएमएल सीएफटी विभाग लेनदेन निगरानी के माध्यम से चल रहे उचित परिश्रम का ख्याल रखता है। बैंक जोखिम आधारित दृष्टिकोण का पालन करता है जिसमें ग्राहकों को मूल्यांकन और जोखिम धारणा के आधार पर कम, मध्यम और उच्च जोखिम के रूप में वर्गीकृत किया जाता है । बैंक वित्तीय खुफिया इकाई-इंडिया (एफआईयू-आईएनडी) को अनिवार्य रिपोर्ट दाखिल करने का ध्यान रखता है। खातों के मामलों में प्राथमिकता के आधार पर उपयुक्त रिपोर्ट भी दर्ज की जाती है, जिसमें आतंकवादी संबंध होने का संदेह होता है ।

कर्मचारियों में अधिक जागरूकता लाने के लिए कई पहल की जा रही हैं । बैंक द्वारा चल रहे कर्मचारी प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं ताकि कर्मचारियों के सदस्यों को एएमएल/सीएफटी नीति में पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जा सके । एएमएल-सीएफटी दिवस प्रत्येक वर्ष 2 नवंबर को मनाया जाता है जिसमें उस दिन सभी शाखाओं/प्रसंस्करण केंद्रों और प्रशासनिक कार्यालयों में प्रतिज्ञा ली जाती है । इसी तरह 1 अगस्त को केवाईसी कंप्लायंस एंड फ्रॉड प्रिवेंशन डे के रूप में मनाया जाता है।

## ङ. बीमा

आपका बैंक बीमा पॉलिसियों की खरीद कर रहा है, जिसमें आपके बैंक की संपत्ति और अन्य जोखिम शामिल हैं। बीमा कवरेज में नकदी और क़ीमती सामान, बैंक की संपत्तियां, डेबिट कार्ड/ इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के तहत धोखाधड़ी लेनदेन और साइबर जोखिम शामिल हैं ।

## च. परिसर

**आईजीबीसी ग्रीन बिल्डिंग पुरस्कार:**

1. नरीमन प्वाइंट स्थित हमारे प्रतिष्ठित स्टेट बैंक भवन भवन को आईजीबीसी परफॉर्मेंस चैलेंज 2020 में एक्सीलेंस अवार्ड मिला है।

2. इसके अलावा स्टेट बैंक भवन की आईजीबीसी रेटिंग को 2017 में प्राप्त मौजूदा सिल्वर रेटिंग से गोल्ड में अपग्रेड किया गया है। जल दक्षता, ऊर्जा कुशल रोशनी, ऊर्जा कुशल सीवेज ट्रीटमेंट प्लांट, कूलिंग टॉवर ऑफ एयर कंडीशनिंग प्लांट और ऑर्गेनिक फार्मिंग आदि जैसे क्षेत्रों में उल्लेखनीय सुधार ने हमें इस रेटिंग को हासिल करने में मदद की है । हमने अपने "डुनेडिन बंगले" के लिए आईजीबीसी से "प्लेटिनम" प्रमाणन भी प्राप्त किया है। वर्तमान में एसबीआई के पास कुल आठ आईजीबीसी रेटेड ग्रीन बिल्डिंग हैं।

## 4. राजभाषा

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।

राजभाषा के प्रसार के लिए भारतीय स्टेट बैंक द्वारा निम्नलिखित नवोन्भंषों कदम उठाए गए हैं:

1. इंटरनेट बैंकिंग साइट 'ऑनलाइन एसबीआई' हिंदी, तमिल, मराठी, गुजराती, कन्नड़, उड़िया, बांग्ला, पंजाबी, तेलुगू, मलयालम, कोंकणी और अंग्रेजी कुल 12 भाषाओं में उपलब्ध है।
2. एसबीआई क्विक एप्लीकेशन (SBI Quick Application) हिंदी, मराठी और अंग्रेजी में ग्राहकों को उपलब्ध करायी गई है जिसमें बैंक के अवकाश कैलेंडर, एटीएम कार्ड संबंधी सेवाएं, मोबाइल टॉपअप/रीचार्ज के साथ-साथ, प्रधानमंत्री सामाजिक सुरक्षा योजना, एटीएम शाखा लोकेटर आदि सुविधाएं दी गई हैं।
3. इंटरनेट बैंकिंग साइट ऑनलाइन एसबीआई 14 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध है।
4. भीम एसबीआई-पे हिंदी, तमिल और अंग्रेज़ी में उपलब्ध है। भारतीय स्टेट बैंक का योनो लाइट ऐप 12 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध है। साथ ही, योनो कृषि ऐप हिंदी, तमिल, तेलुगु, मलयालम सहित 10 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध है।
5. एसबीआई क्विक ऐप 14 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध कराया गया है।
6. हमारे कॉल सेंटर वर्तमान में 13 भाषाओं में समाधान उपलब्ध करवा रहे हैं, जिसमें 80 प्रतिशत से अधिक भारतीय भाषाओं का प्रयोग करते हैं।
7. बैंक की वेबसाइट 'BANK.SBI' हिंदी और अंग्रेज़ी में उपलब्ध कराई गई है।
8. 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।

**अखिल भारतीय स्तर पर आयोजित वेबीनार -**

1. दिनांक 18 जून 2020 को सभी 17 मंडलों की राजभाषा समीक्षा बैठक का आयोजन कॉरपोरेट केंद्र मुंबई, में किया गया।
2. ग्राहक संतुष्टि विषय पर बंगलुरू में दिनांक 29 जून 2020 को वेबीनार का आयोजन किया गया।
3. परिवीक्षाधीन अधिकारियों के लिए कोलकाता में दिनांक 19 जून 2020 को प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया गया।
4. संवहनीय जीवन के लिए सतत विकास लक्ष्यों का क्रियान्वयन विषय पर अखिल भारतीय समूह चर्चा का आयोजन संवहनीयता विभाग के सहयोग से दिनांक 19 सितंबर 2020 को किया गया।
5. संवहनीयता विभाग एवं फिक्की के सहयोग से दिनांक 25 सितंबर 2020 को उप प्रबंध निदेशक (मा.सं.) एवं कॉरपोरेट विकास अधिकारी की अध्यक्षता में सतत विकास लक्ष्यों की प्राप्ति पर कोविड 19 का प्रभाव विषय पर वेबीनार का आयोजन जिसमें फिक्की के पदाधिकारियों सहित भारतीय स्टेट बैंक के स्टाफ सदस्यों ने भारी संख्या मे भाग लिया।

**राजभाषा के प्रचार-प्रसार के लिए विभिन्न कार्यक्रम :**

1. राजभाषा अधिकारियों के लिए "राजभाषा कार्यान्वयनः भविष्य की चुनौतियां एवं संभावनाएं" विषय पर वेबीनार का आयोजन, 29 जून 2020, कॉरपोरेट केंद्र मुंबई, में किया गया।
2. डॉ. सुमीत जैरथ, सचिव, राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली के साथ दिनांक 17 सितंबर 2020 को एक संवाद कार्यक्रम आयोजित किया गया। इस वेबिनार में देशभर के राजभाषा अधिरकारियों एवं मंडल विकास अधिकारियों ने भाग लिया। कार्यक्रम की अध्यक्षता उप प्रबंध निदेशक (मानव संसाधन) एवं कॉरपारेट विकास अधिकारी द्वारा की गई।
3. प्रेमचंद जयंती का आयोजन दिनांक 31 जुलाई 2020 को किया गया जिसमें "प्रेमचंद का रचना संसार और भारतीय समाज" विषय पर एक संगोष्ठी आयोजित की गई। इस संगोष्ठी में डॉ करुणाशंकर उपाध्याय, अध्यक्ष, हिंदी विभाग, मुंबई विश्वविद्यालय को व्याख्यान देने के लिए आमंत्रित किया गया। कार्यक्रम की अध्यक्षता उप प्रबंध निदेशक (मा.सं.) एवं कॉरपोरेट विकास अधिकारी द्वारा की गई।
4. राजभाषा विभाग के अधिकारियों, अनुवादकों तथा अनुवाद कार्य से जुड़े समस्त स्टाफ सदस्यों को अनुवाद से संबंधित नवीनतम अवधारणाओं से परिचित कराने के उद्देश्य से महाप्रबंधक (राजभाषा एवं कॉरपोरेट सेवाएं) की अध्यक्षता में दिनांक 22 जुलाई 2020 को अनुवाद पर आधारित वेबीनार का आयोजन। इस कार्यक्रम में डॉ श्रीनारायण सिंह, पूर्व निदेशक, केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो, भारत सरकार को अनुवाद की नवीनतम अवधारणाओं से परिचित कराने के लिए आमंत्रित किया गया।
5. इस वर्ष पूरी तरह से ऑनलाइन मोड में हिंदी पखवाड़े का सफलतापूर्वक आयोजन किया गया। विभिन्न नियमित प्रतियोगिताओं के अलावा हमने अखिल भारतीय ऑनलाइन हिंदी प्रश्नोत्तरी का भी सफलतापूर्वक आयोजन किया, जिसमें लगभग 10,000 स्टाफ सदस्यों ने भाग लिया ।

**अन्य विशिष्ट कार्य :**

1. बैंक की गृह पत्रिका 'प्रयास' का अप्रैल-जून अंक 'सदाचार' विशेषांक, जुलाई-सितंबर 'कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व' विशेषांक, अक्तूबर-दिसंबर अंक 'सकारात्मकता तथा जनवरी-मार्च 2021 अंक महिला विशेषांक के रूप में निकाले गए ।
2. हमारे बेंगलुरू मंडल द्वारा त्रिभाषी बैंकिंग शब्दावली (अंग्रेजी, कन्नड़ एवं हिंदी) प्रकाशित किया गया जिसका विमोचन संसदीय राजभाषा समिति द्वारा 07 अक्तूबर 2020 को किया गया ।
3. भारतीय स्टेट बैंक के समस्त कार्यालयों/शाखाओं में राजभाषा पखवाड़ा का हर्षोल्लास के साथ आयोजन किया गया ।
4. प्रयास को अधिक से अधिक लोगों तक पहुँचाने के उद्देश्य से वेब प्रयास की शुरूआत की गई जो इन-हाउस शेयरपाईंट पर तैयार किया गया। श्रोता अपनी पसंद और रूचि के अनुसार विषय-वार लेख, कविता, कहानी आदि सुन/पढ़ सकते हैं। आलेखों को लाइक कर सकते हैं और अपनी टिप्पणी भी दे सकते हैं।
5. वेब-प्रयास का मोबाइल संस्करण भी 18 मार्च 2021 को उप प्रबंध निदेशक (मा. सं.) एवं कॉरपोरेट विकास अधिकारी द्वारा लांच किया गया। इसे क्यू आर कोड के

जरिए आसानी से कभी भी, कहीं भी सुना जा सकता है।

**सम्मान एवं पुरस्कार :**

1. हमारी गृह पत्रिका प्रयास को लगातार चौथी बार राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा कीर्ति पुरस्कार से सम्मानित किया गया। पुरस्कार भारत के माननीय राष्ट्रपति के कर-कमलों द्वारा प्रदान किया जाएगा।

2. वर्ष 2019-20 के लिए भारत सरकार, राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय द्वारा भारतीय स्टेट बैंक, स्थानीय प्रधान कार्यालय पटना एवं प्रशासनिक कार्यालय कोट्टायम को राजभाषा कार्यान्ययन के लिए क्षेत्रीय पुरस्कार से सम्मानित किया गया।

3. हमारे भुवनेश्वर, जबलपुर, सूरत तथा इंदौर नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों को क्षेत्रीय राजभाषा पुरस्कार प्राप्त हुए हैं।

4. राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा कंठस्थ नाम से बैंकिंग क्षेत्र में अनुवाद का ग्लोबल डेटा बेस तैयार करने हेतु अनुवाद प्रतियोगिता आयोजित की गई। इस प्रतियोगिता में केंद्र सरकार के सभी मंत्रालयों एवं कार्यालयों (भारतीय रेल एवं सुरक्षा बल सहित) 360 से अधिक सार्वजनिक क्षेत्र के सभी प्रतिष्ठानों, सार्वजनिक क्षेत्र के सभी बैंकों एवं बीमा कंपनियों में भारतीय स्टेट बैंक का सर्वोत्कृष्ट प्रदर्शन रहा। बैंक के 9 अधिकारियों को सचिव, राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय द्वारा प्रमाण पत्र देकर सम्मानित किया और उप प्रबंध निदेशक (मा.सं) एवं कॉरपोरेट विकास अधिकारी द्वारा सभी विजेताओं को प्रशंसा पत्र प्रदान किए गए।

## 5. विपणन एवं संप्रेषण

विपणन एवं संप्रेषण (एमएंडसी) विभाग ब्रांडिंग, उत्पाद विपणन और कॉरपोरेट संचार की दिशा में आपके बैंक की पहलों के लिए जिम्मेदार है। समकालीन विपणन दृष्टिकोण अपनाकर उत्पादों और सेवाओं को बढ़ावा देने में अपने प्रयासों को अनुकूलित करने और डिजिटल को प्रोत्साहन देने के उद्देश्य से पहल और युवाओं के साथ जुड़ते हैं, एमएंडसी विभाग भारतीय और विदेशी परिचालनों सहित आपके बैंक के विभिन्न डिवीजनों की व्यावसायिक चुनौतियों से निपटने के लिए एकीकृत विपणन रणनीतियों को विकसित और लागू करने का प्रयास करता है । इस विभाग में डोमेन कुशल पेशेवर और विभिन्न प्रासंगिक क्षेत्रों से तैयार किए गए विशेषज्ञ शामिल हैं - मीडिया, विपणन संचार, डिजिटल विपणन, विज्ञापन और जनसंपर्क।

महामारी के वर्ष के दौरान, भले ही शाखाएं और एटीएम निर्बाध रूप से काम कर रहे थे, लेकिन आपके बैंक की एमएंडसी टीम का ध्यान एसबीआई की डिजिटल पहलों और कोविड-19 के समय के दौरान कर्मचारियों के प्रयासों को बढ़ावा देना था । इसके लिए आपके बैंक ने एसबीआई के डिजिटल बैंकिंग चैनल जैसे योनो, एसबीआई भीम पे, आईएनबी आदि को डाउनलोड करने और ग्राहकों को उनका ज्यादा से ज्यादा इस्तेमाल करने के लिए पहल की । हमने अपने डिजिटल उत्पादों और सेवाओं के बारे में ग्राहकों की जागरूकता के लिए कई अन्य अभियानों के साथ-साथ #GharseBanking, #Khushiyonkaswagat आदि जैसी डिजिटल पहल भी की, जिनका लाभ लॉक डाउन के समय घर बैठे उठाया जा सकता था ।

विभाग ने सभी व्यावसायिक इकाइयों में विपणन प्रयासों को एकीकृत करने के लिए अपनी प्रक्रिया को और मजबूत किया है और किसी भी विपणन अभियान को शुरू करने के लिए एक उपयुक्त प्रक्रिया स्थापित की है । एमएंडसी टीम का शुभारंभ होम लोन, पर्सनल लोन, करंट अकाउंट, एनआरआई सर्विसेज और डिजिटल उत्पादों जैसे उत्पादों के लिए प्रमुख विपणन अभियान। विभाग ने खुदरा ऋण उत्पादों की सीमा के लिए विचार करने के लिए एक एकीकृत दृष्टिकोण भी शुरू किया । इन सभी अभियानों के लिए अलग-अलग मीडिया चैनलों जैसे प्रिंट, सोशल मीडिया, एटीएम आदि का इस्तेमाल किया गया। विभाग ने मीडिया के विभिन्न रूपों के माध्यम से अपनी कई स्थिरता पहलों और सीएसआर को भी बढ़ावा दिया।

आगे बढ़ते हुए, अन्य विपणन पहलों के साथ, आपका बैंक अपने प्रमुख उत्पाद योनो के साथ अपनी विभिन्न डिजिटल पहलों को और बढ़ावा देने की योजना बना रहा है। विभाग का जोर प्रासंगिक बने रहने के लिए अपनी सभी विपणन पहलों को लगातार फिर से परिभाषित और दोहराने और भारतीय स्टेट बैंक के लिए एक परिवर्तन उत्प्रेरक के रूप में कार्य करने के लिए खुद को सबसे जीवंत और विश्वसनीय ब्रांडों में से एक के रूप में स्थान देने के लिए है ।

## 6. सतर्कता तंत्र

1 सतर्कता समारोह के तीन पहलू हैं-निवारक, दंडात्मक और सहभागी । पिछले अनुभवों/घटनाओं के आधार पर प्रौद्योगिकी का लाभ उठाकर प्रणाली/प्रक्रिया में सुधार किए जा रहे हैं और निवारक सतर्कता उपाय के रूप में बैंक के दिशा-निर्देशों को सुव्यवस्थित किया जा रहा है ।

अध्यक्ष द्वारा धनसंपदा प्रबंधन हब मैसूरु का उद्घाटन

2. इस वर्ष के दौरान सतर्कता जागरूकता सप्ताह 27 अक्टूबर 2020 से 2 नवंबर 2020 तक मनाया गया, जिसमें "सतर्क भारत, समृद्धि भारत (सतर्क भारत, समृद्ध भारत) विषय था। सतर्कता जागरूकता सप्ताह के पालन के एक भाग के रूप में, सभी स्टाफ सदस्यों को "सत्यनिष्टा प्रतिज्ञा" दिलाई गई है। बैंक के सभी चैनल जैसे एसबीआई टाइम्स, एटीएम, सीडीएम, इंटरनेट बैंकिंग, फेसबुक, ट्विटर, इंस्टाग्राम, लिंक्डइन का इस्तेमाल सतर्कता जागरूकता सप्ताह (वीएडब्ल्यू) की थीम पर कर्मचारियों और जनता के बीच जागरूकता पैदा करने के लिए किया जाता है । वीएडब्ल्यू के दौरान, हमने बैंक के शीर्ष प्रबंधन के साथ सीवीसी का एक सम्मेलन आयोजित किया। आयोग को बैंक द्वारा किए गए व्यापक निवारक सतर्कता उपायों के साथ प्रस्तुत किया गया था । आयोग ने बैंक द्वारा किए गए विभिन्न उपायों की सराहना की। इस अवधि के दौरान मौजूदा कॉविड-19 दिशा-निर्देशों का कड़ाई से पालन करते हुए आंतरिक हाउस कीपिंग से संबंधित कार्यों को अभियान मोड में लिया गया । कर्मचारियों के बीच जागरूकता प्रदान करने के लिए केस स्टडीज और अन्य महत्वपूर्ण दिशा-निर्देशों को शामिल करते हुए एक "सतर्कता बुलेटिन" प्रकाशित किया गया था ।

3. समीक्षाधीन वित्तीय वर्ष के दौरान सतर्कता प्रशासन की प्रभावशीलता में सुधार लाने और अनुशासनात्मक मामलों के समय पर निपटारे के उद्देश्य से निम्नलिखित उपाय शुरू किए गए थे ।

i. डीएफएस ने सतर्कता प्रशासन को मजबूत करने और सीवीओ को समर्थन देने के लिए बैंक में प्रतिनियुक्ति के आधार पर 6 अतिरिक्त मुख्य सतर्कता अधिकारियों (एसीवीओ) की नियुक्ति की है। 6 एसीवीओ में से 4 जोन (उत्तर, दक्षिण, पूर्व और पश्चिम) और कॉरपोरेट सेंटर में 2 तैनात हैं ताकि कॉरपोरेट बैंकिंग (सीएजी, सीसीजी, आईबीजी और एसएआरजी) और सहायक कंपनियों और आरआरबी के मामलों को निपटाया जा सके। इन एसीवीओ की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को अंतिम रूप दिया जाता है और उनके लिए आवश्यक अवसंरचना का सृजन किया जाता है। सहायक कंपनियों और आरआरबी के लिए एसीवीओ की नियुक्ति के साथ, आरआरबी और सहायक कंपनियों के सतर्कता प्रशासन को सीवीओ की सीधी निगरानी में लाया जाता है।

ii. 50 करोड़ रुपये और उससे अधिक की बड़ी मूल्य की धोखाधड़ी के संबंध में कर्मचारियों की जवाबदेही परीक्षा की प्रगति की निगरानी के लिए एक तंत्र स्थापित करने के लिए, "एबीबीएफ समीक्षा समिति" नाम से एक समिति प्रबंध निदेशक (सीबी एंड जीएम) की अध्यक्षता में का गठन किया गया है। यह समिति द्विमासिक अंतराल पर एबीबीएफ को भेजे जा रहे सभी मामलों की प्रगति की समीक्षा करेगी। समीक्षा की गई स्थिति रिपोर्ट को सभी हितधारकों के साथ साझा किया जा रहा है ताकि उनके अंत में वांछित त्वरित कार्रवाई शुरू की जा सके, ताकि एबीबीएफएफ द्वारा निर्धारित समयसीमा को पूरा किया जा सके ।

iii. अनुशासनात्मक मामलों में समग्र दृष्टिकोण अपनाने और एक समान निर्णय और त्वरित निपटान सुनिश्चित करने के लिए केंद्रीकृत डीए बनाए गए हैं और 5 डीएएस (4 हब, सीसीजी में 1) को तैनात/नामित किया गया है ।

4. सतर्कता विभाग ने 193 निवारक सतर्कता कार्यक्रम आयोजित किए हैं और 3735 अधिकारियों को प्रशिक्षित किया है। निवारक उपायों को प्रभावी बनाने के लिए 768 शाखाओं में स्वतः जांच की गई है।

5 वित्तीय वर्ष 2020-2021 के दौरान कुल 1,716 मामले (जिनमें 908 नए मामले शामिल हैं) की जांच की गई, जिनमें से 1045 मामले अब तक बंद हो चुके हैं।

## 7. आस्ति एवं देयता प्रबंधन

बैंकों के सतत और गुणात्मक विकास के लिए परिसंपत्तियों और देनदारियों (एएलएम) का कुशल प्रबंधन महत्वपूर्ण है। एएलएम का उद्देश्य बाजार की गतिशीलता की सक्रिय रूप से समीक्षा करके बैलेंस शीट को मजबूत करना, उससे निकलने वाले संकेतों पर नियंत्रण करना और मूल्य निर्माण सुनिश्चित करने के लिए नियामक आवश्यकताओं का आकलन करना है ।

मजबूत जोखिम प्रबंधन प्रथाओं के हिस्से के रूप में, आपका बैंक लगातार 'जमा', 'एसेट एंड लायबिलिटी मैनेजमेंट', 'तरलता और ब्याज दर जोखिमों पर तनाव परीक्षण', 'आकस्मिक वित्तपोषण योजना' और बाजार की स्थितियों में परिवर्तन को अनुकूल बनाने पर अपनी आंतरिक नीतियों की लगातार समीक्षा कर रहा है। बैंक अंतिम जोखिम का ख्याल रखने के लिए रिवर्स स्ट्रेस टेस्ट कर रहा है जो सबसे खराब स्थिति के रूप में उभर सकता है ।

तरलता की स्थिति का आकलन करते समय परिसंपत्तियों और देनदारियों की गैर-संविदात्मक वस्तुओं को उचित उपचार देने के लिए ग्राहकों के व्यवहार पैटर्न (ग्राहकों के लिए उपलब्ध एम्बेडेड विकल्प) का आकलन करने के लिए नियमित अंतराल पर अध्ययन किए जाते हैं। व्यवहार विश्लेषण सटीक सुनिश्चित करने के लिए छमाही अंतराल पर किया जा रहा है आउटफ्लो/इनफ्लो की स्थिति, तरलता और ब्याज दर संवेदनशीलता विवरणों में, जो ऑफ-बैलेंस शीट एक्सपोजर, संभावित ऋण हानि के प्रभाव आदि के कारण उत्पन्न होती है। परिसंपत्तियों और देनदारियों की गैर-संविदात्मक वस्तुओं से संबंधित प्रचलित मान्यताओं की नवीनतम अध्ययनों के परिणामों के आधार पर समय-समय पर समीक्षा और अद्यतन किया जाता है ।

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

आपके बैंक ने तरलता के मामले में बैंक के दीर्घकालिक लचीलेपन को मापने वाले आरबीआई के एनएसएफआर दिशानिर्देशों को सक्रिय रूप से लागू किया है, जो 1 अक्टूबर 2021 से लागू हो रहा है।

आपका बैंक अपनी ऑन-बैलेंस शीट और अल्पकालिक और दीर्घकालिक परिप्रेक्ष्य दोनों से बैलेंस शीट एक्सपोजर पर बदलती ब्याज दरों से जुड़े अंतर्निहित जोखिमों की पहचान करता है। इस उद्देश्य के लिए, जोखिम पर आय पर प्रभाव (ईएआर) और इक्विटी के बाजार मूल्य (एमवीई) का आकलन पूर्व-परिभाषित सहिष्णुता सीमाओं के साथ किया जाता है जो प्रबंधन को एनआईआई/नेट वर्थ में क्षरण के संभावित परिदृश्य में उचित निवारक कदम शुरू करने में सक्षम बनाता है ।

शाखाओं को स्थिर धन जुटाने और धन की लागत के आधार पर उनकी लाभप्रदता का आकलन करने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए, आपके बैंक द्वारा एक मिलान परिपक्वता-आधारित फंड हस्तांतरण मूल्य निर्धारण लागू किया गया था।

आपके बैंक की परिसंपत्ति देयता प्रबंधन समिति (एएलसीओ) बैलेंस शीट में परिसंपत्ति-देयता मिश्रण को लगातार मॉडुलेट करके तरलता और ब्याज दर जोखिमों का प्रबंधन करती है। ALCO, अन्य आलिया, ब्याज दर परिदृश्यों, देयता उत्पादों के विकास के पैटर्न, ऋण वृद्धि, प्रतिस्पर्धी लाभ, तरलता प्रबंधन, नियामक नुस्खे का पालन और समय-समय पर देनदारियों और परिसंपत्तियों के मूल्य निर्धारण की समीक्षा करता है।

आपका बैंक मौद्रिक नीति संचरण में सबसे आगे रहा है, जिसने अपनी ऋण दरों के माध्यम से संचरण का पर्याप्त स्तर हासिल किया है और पात्र फ्लोटिंग रेट एडवांस के लिए अपनी एमसीएलआर रीसेट फ्रीक्वेंसी को 1 वर्ष से घटाकर 6 महीने तक पारेषण प्रक्रिया में तेजी लाने के लिए अतिरिक्त कदम उठाए हैं । बैंक ने

अपने ईबीएलआर के माध्यम से वर्ष के दौरान रेपो दर में कटौती को भी पूरी तरह से प्रसारित किया था।

एएलएम से संबंधित विनियामक रिपोर्ट/रिटर्न के स्वचालन के साथ, आपका बैंक तरलता और ब्याज दर जोखिम प्रबंधन के संबंध में निगरानी और अनुपालन में बेहतर स्थिति में है।

## 8. सदाचार एवं व्यवसाय आचरण

आपके बैंक ने वर्ष 2017 में सदाचार और व्यवसाय आचरण वर्टिकल की स्थापना की थी। इसका मूल उद्देश्य था बैंक के परिचालन तंत्र में नैतिकता को और अधिक पारदर्शी और व्यवस्थित ढंग से एकीकृत करना। पूरे भारतीय बैंकिंग और सार्वजनिक क्षेत्र के परिदृश्य में यह एक प्रमुख पहल था। यह पहल अखंडता और आचरण के उच्चतम मानकों को बनाए रखने के लिए आपके बैंक की मजबूत प्रतिबद्धता का एक और उदाहरण था। एक छोटी सी पहल से शुरू हुआ यह प्रयास, समयांतर में एक मजबूत, व्यापक और एक प्रभावी संगठनात्मक नैतिकता ढांचे में परिवर्तित हो गया है। स्थापना के बाद से ही, आपके बैंक का सदाचार और व्यवसाय आचरण वर्टिकल कई पहलों और कार्यक्रमों की मेजबानी कर रहा है। अब तक की प्रमुख सदाचार पहलों की प्रमुख बातें इस प्रकार हैं- कर्मचारी अपेक्षाओं और बदलते समय के अनुरूप आपके बैंक के लक्ष्य, ध्येय और मूल्यों का निर्माण, व्यक्तिगत और संस्थागत दोनों स्तर पर बुनियादी मार्गदर्शक सिद्धांतों को परिभाषित करना। बैंक के मूल मूल्य वह बुनियाद थे जिनको आधार बनाकर बैंक की आचार संहिता का विचार और डिजाइन किया गया था। आज, अपने मूल्यों एवं संहिता पर आधारित बैंक की संपूर्ण व्यवसाय आचरण नीति से सभी स्तरों पर उन्नत आचरण मानदंडों का प्रचार-प्रसार हो रहा है।

यद्यपि सदाचार कार्यक्रम ज्यादातर तकनीकी रूप से संचालित है, फिर भी डिजिटल का लाभ उठाने के लिए, हाल ही के दिनों में सदाचार वेबसाइट का विकास और संचालन, व्यवसाय आचरण और अनुशासन प्रबंधन ऑनलाइन प्रसंस्करण पोर्टल तथा डैशबोर्ड और गरिमा- यौन उत्पीड़न से संबंधित शिकायतें दर्ज कराने के लिए एक ऑनलाइन पोर्टल जैसी प्रमुख पहलों को शुरू और संपूर्ण किया गया है। विभिन्न नीतियाँ जो कर्मचारी के नैतिक व्यवहार जैसे कि उपहार एवं मनोरंजन, सोशल मीडिया आदि पर प्रभाव डाल सकती हैं, बैंक में नियमित रूप से इनकी समीक्षा की गई है, अद्यतन और परिचालित किया गया है।

अध्यक्ष द्वारा नीति दिशानिर्देशों का विमोचन

अपने महिला कर्मचारियों के लिए एक समावेशी, सुरक्षित और एक उच्च विश्वसनीय कार्यस्थल विकसित करने के प्रति आपके बैंक की प्रतिबद्धता गरिमा (पीओएसएच) कार्यप्रणाली से अभिप्रेरित है। इस दिशा में, कई गतिविधियां शुरू की गई हैं जो लैंगिक संवेदनशीलता और यौन उत्पीड़न से संबंधित मामलों पर संपूर्ण प्रक्रिया चक्र-शिक्षा, वृद्धि और सशक्तिकरण शामिल हैं। परिणाम प्रबंधन के क्षेत्र में, कार्य प्रगति की समीक्षा की गई है, सुव्यवस्थित किया गया है तथा निष्पक्ष, तेज और अधिक कुशल अनुशासन प्रबंधन संरचना को सुनिश्चित करने के लिए आवश्यकतानुसार पुनर्रचना भी की गई है। परिणामस्वरूप, नैतिक अपराधों को पर्याप्त तत्परता के साथ और पारदर्शी तरीके से निपटाया जाना सुनिश्चित किया गया है, जो किसी भी संगठन में नैतिक संस्कृति को बढ़ावा देने की प्रमुख आवश्यकताओं में से एक है।

वित्तीय वर्ष 2020-21 का अधिकांश समय वैश्विक महामारी के कारण उत्पन्न रुकावटों से भरा रहा। तथापि, पिछले वर्षों में सभी कार्य क्षेत्रों में डिजिटल प्लेटफार्मों के निरंतर एकीकरण से बने परिचालन लचीलेपन ने यह सुनिश्चित किया है कि सदाचार एवं व्यवसाय आचरण विभाग की संपूर्ण गतिविधियां पूर्व-कोविड समय की तरह ही अप्रभावित और निर्बाध रूप से जारी रहे। इसके विपरीत, इसकी व्यापकता और पहुँच में विस्तार हुआ है । मौजूदा एक ईमेल ब्रॉडकास्ट सीरीज के साथ-साथ, और तीन नए दैनिक ईमेल ब्रोडकास्ट श्रृंखला शुरू किए गए। ये सभी सीरीज कार्यस्थल से परे नेतृत्व के लक्षणों को विकसित करने, कर्मचारी की भलाई और नैतिकता को अपनाने पर आधारित थे। इसी तरह, मौजूदा एक साप्ताहिक ब्लॉग के साथ-साथ, और एक नए साप्ताहिक ब्लॉग सीरीज की शुरूआत की गई। नैतिक दृष्टिकोण से प्रमुख कॉरपोरेट विफलताओं को देखने, नैतिक दृष्टिकोण से क्या गलत हुआ, यह जानने के लिए यह एक संक्षिप्त समीक्षा थी। बैंक में आ रहे नए सदस्यों का परिचय बैंक की आचार संहिता से परिचित करने के लिए बैंक के कोड का संक्षिप्त संस्करण, द कोड ऑफ एथिक्स इन ब्रीफ तैयार किया गया। डिजिटल रूप से सफलतापूर्वक प्रमाणित बैंक की आचार संहिता कोड पर एक व्यापक ऑनलाइन प्रमाणन मॉड्यूल इंट्रानेट पर भी डिजाइन और होस्ट किया गया है।

अनुशासन प्रबंधन के क्षेत्र में, आपके बैंक ने एसएमजीएस-V तक के अधिकारियों के लिए केंद्रीकृत अनुशासनात्मक प्राधिकारी (डीए) संरचना का संचालन पूरा कर लिया गया है। यह ढांचा पूरे स्पेक्ट्रम में अनुशासनात्मक मामलों को निपटाने में दृष्टिकोण की एकरूपता लाने के अपने इच्छित उद्देश्य को अच्छी तरह से पूरा कर रहा है। रुकावटों के बीच भी, आपका बैंक नैतिकता, गरिमा-पीओएसएच और अनुशासन प्रबंधन पर वेबिनार सीरीज के माध्यम से नव चयनित परिवीक्षाधीन अधिकारियों, नव पदोन्नत जेएमजीएस- I और परिणाम प्रबंधन सेटअप में काम कर रहे अधिकारियों को शामिल कर लगभग 3000 अधिकारियों तक पहुंचा है। इसके अलावा विभिन्न आंतरिक वर्टिकलों के लिए सदाचार पर आधारित कार्यशालाएं भी आयोजित की गई हैं।

पूर्णता तक की यात्रा धैर्ययुक्त लंबी यात्रा है। आपका बैंक, पहले ही इस दिशा में एक लंबा सफर तय कर चुका है, नैतिक उत्कर्षता प्राप्त करने के लिए अपने लक्ष्य पर उसी जोश और उत्साह के साथ निरंतर आगे बढ़ना चाहता है, जो कि ब्रांड इक्विटी में वृद्धि और निरंतर सफलता के लिए अनुकूल है।

## 9. कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व

बैंक की संस्कृति में सामाजिक दायित्व गहराई से रचा बसा है। परिणामस्वरूप बैंक स्थायी सामाजिक पदचिह्न सृजित करने के लिए विभिन्न सामाजिक कल्याण पहल कर रहा है। बैंक की सीएसआर नीति का उद्देश्य निम्नानुसार हैः

- ऐसी गतिविधियों में भागीदारी करना, जिनसे सामुदायिक विकास, सामाजिक दायित्व तथा पर्यावरणीय संवहनीयता को लाभ हो ताकि समाज के सामाजिक तथा आर्थिक रूप से पिछड़े वर्गों तक पहुंचा जा सके।
- स्वच्छ भारत अभियान, जल शक्ति अभियान, बेटी बचाओ बेटी पढ़ाओ, नदी पुनरुद्धार आदि राष्ट्रीय प्राथमिकताओं को सहयोग देने को प्रधानता देना।

वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिए बैंक की प्रमुख सीएसआर गतिविधियों में स्वास्थ्य सेवाएं, शिक्षा, आजीविका, खेल, भूतपूर्व सैनिक कर्मियों का कल्याण, कौशल विकास, पर्यावरण संवहनीयता, राष्ट्रीय विरासत का संरक्षण, महिला युवा तथा वरिष्ठ नागरिकों का सशक्तिकरण शामिल है।

**वर्ष 2020-21 के दौरान सीएसआर खर्च**

भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार बैंक पिछले वर्ष के लाभ की 1% तक की राशि को सीएसआर के अंतर्गत खर्च कर सकता है। वित्तीय वर्ष 2020 के लिए बैंक का निवल लाभ ₹14488 करोड़ था। तदनुसार वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिए सीएसआर का बजट ₹ 144.88 करोड़ रुपए रहा। परियोजना माध्यम में सीएसआर गतिविधियां करने के लिए एसबीआई फाउंडेशन को ₹71.18 करोड़ की राशि आबंटित की गई।

(₹ करोड़ में )

| | वित्त वर्ष 2021 सीएसआर खर्च |
|---|---|
| राष्ट्रीय दान | 26.00 |
| दान तथा आरएसईटीआई सहित अन्य प्रत्यक्ष गतिविधियां (कैपेक्स खर्च के लिए) | 47.70 |
| **कुल** | **73.70** |
| एसबीआई फाउंडेशन | 71.18 |
| **कुल सीएसआर खर्च** | **144.88** |

**कोविड-19 के विरुद्ध बैंक की जंग:**

कोविड-19 महामारी के विरुद्ध जंग में सहयोग के लिए आपके बैंक ने कुल ₹43 करोड़ खर्च किए हैं जो निवल लाभ का करीब 0.30% होता है। कुछ पहलें निम्नानुसार हैं -

- निम्नलिखित प्रमुख क्षेत्रों के माध्यम से विभिन्न कोविड-19 राहत कार्यक्रमों के कार्यान्वयन के लिए आपके बैंक ने ₹30 करोड़ की प्रतिबद्धता की है - देशभर में जमीनी स्तर पर कार्य करने वाले साझेदारों के सहयोग से खाद्य राहत उपलब्ध करवाना, देशभर में पीपीई किट वितरण करना, देशभर में सरकारी अस्पतालों के लिए वेंटिलेटर तथा अन्य स्वास्थ्य उपकरण खरीद कर स्वास्थ्य सेवा में बुनियादी सुविधाओं को मजबूत करना, ईसीएचओ इंडिया के साथ स्वास्थ्य कर्मियों का क्षमता निर्माण, कोविड-19 महामारी के दौरान विद्यार्थियों के मानसिक स्वास्थ्य के लिए की जा रही पहलों के लिए सहयोग, भारतीय विज्ञान संस्थान (आईआईएससी) के साथ गठजोड़ से कोविड-19 महामारी से लड़ने के लिए दो अनुसंधान एवं विकास परियोजनाओं को सहयोग।
- कोविड-19 टीकाकरण अभियान के लिए अपने सहयोग के रूप में आपके बैंक ने पीएम केयर्स फंड में ₹11 करोड़ का दान किया।
- अपोलो हॉस्पिटल्स एजुकेशनल एंड रिसर्च फाउंडेशन के तत्वावधान में ओयो तथा अपोलो अस्पताल के सहयोग से छह केंद्रों पर चिकित्सा कक्ष स्थापित करने के लिए अपोलो हॉस्पिटल्स एजुकेशनल एंड रिसर्च फाउंडेशन को रुपए एक करोड़ का दान दिया गया।
- अपने दायित्व का निर्वहन करते हुए जिन कोविड वारियर्स की मृत्यु हो गई, उनके परिवारों के कल्याण के लिए आपके बैंक ने मुंबई पुलिस फाउंडेशन को एक करोड़ रुपए का दान किया।

**बालिकाओं की शिक्षा एवं उनके कल्याण के लिए सहयोग:**

- सरकार के बेटी बचाओ बेटी पढ़ाओ अभियान के अंतर्गत आपके बैंक ने पूर्व योद्धाओं, पूर्व सैन्य कर्मियों, युद्ध विधवाओं आदि की 8333 कन्याओं को 1 वर्ष के लिए रुपए 1000/-प्रति माह के शैक्षणिक अनुदान के लिए ₹10 करोड़ उपलब्ध करवाए हैं।
- शांति सहयोग, नई दिल्ली के माध्यम से 1 वर्ष तक 10 कन्याओं की शिक्षा एवं कल्याण के लिए आपके बैंक ने सहयोग दिया है। यूनिवर्सल स्माइल ट्रस्ट, कोलकाता के जरिए 16 कन्याओं के पालन-पोषण की जिम्मेदारी ली गई है।

**खेल एवं खिलाड़ियों की सहायता:**

- सामाजिक रूप से जिम्मेदार संगठन के रूप में आपके बैंक ने युवा मामला एवं खेल मंत्रालय की टारगेट ओलंपिक पोडियम योजना के लिए निधि दी है। ओलंपिक खेलों में प्रतिभागिता करने वाले खिलाड़ियों के लिए राष्ट्रीय खेल विकास कोष को रुपए 5 करोड़ रुपए का दान दिया गया है।

**स्वास्थ्य सेवाओं में सहयोग:**

समाज की स्वास्थ्य संबंधी चुनौतियों का निवारण करने के लिए आपके बैंक ने समाज के प्रति अपनी प्रतिबद्धता जाहिर की है। आपका बैंक अस्पतालों, गैर सरकारी संगठनों, स्वास्थ्य

क्षेत्र में कार्यरत ट्रस्ट को आम आदमी की स्थिति की सुधार के लिए बुनियादी संरचना उपलब्ध करवाता है। समाज के वंचित और आर्थिक रूप से कमजोर तबके के लोगों को गुणवत्तापरक स्वास्थ्य सुविधाएं उपलब्ध करवाने के लिए आपके बैंक ने स्वास्थ्य क्षेत्र में निम्नानुसार पहलें की हैं-

- गुजरात कैंसर सोसायटी में कैंसर के मरीजों की चिकित्सा के लिए सहयोग।
- रामकृष्ण मठ, अंतपुर में मोतियाबिंद के मरीजों को चिकित्सा एवं इलेक्ट्रिकल उपकरण का दान।
- कैंसर के मरीजों में मॉलिक्यूलर तथा जेनेटिक स्थिति की जांच करने के काम में आने वाले उच्च स्तरीय चिकित्सा उपकरण एफआईएसएच (फ्लोरोसेंट माइक्रोस्कोप विद फिश सॉफ्टवेयर, हाइब्रीड़ाइजिंग चेंबर तथा फिश प्रोब्स तथा इंप्लीमेंटेशन किट) का दान।
- फलोदी तहसील, जोधपुर जिले के खीचन ग्राम में कलापूर्णम जनरल अस्पताल के लिए डायलिसिस मशीन तथा डायलाइजर रिप्रोसेस मशीन खरीद कर लगाना।
- श्री लाभमुनि जन सेवा ट्रस्ट, मंदसौर के 50 गरीब एवं जरूरतमंद विद्यार्थियों की आंख के ऑपरेशन के लिए सहयोग।
- कैंसर पेशेंट्स एड एसोसिएशन (सीपीएए) के माध्यम से आपके बैंक ने एक्यूट मायलॉइड ल्यूकेमिया (एएमएल) से पीड़ित 25 बच्चों को गोद लिया है।
- आपके बैंक ने नंदमूरी बसवातारका रामराव मेमोरियल कैंसर अस्पताल, हैदराबाद को मोबाइल कैंसर स्क्रीनिंग यूनिट दान किया है।
- एंबुलेंस के दान, ऑपरेशन थिएटर की स्थापना, चिकित्सा उपकरणों के दान आदि के द्वारा आपके बैंक में विभिन्न ट्रस्ट अस्पतालों को भी सहयोग दिया है।

**<u>शिक्षा के लिए सहयोग:</u>**

आपका बैंक हमेशा दूरस्थ, वंचित तथा अविकसित क्षेत्रों में कमजोर सामाजिक समूहों की शिक्षा के लिए सहयोग देने का प्रयास करता है। इसमें निम्नलिखित क्षेत्र शामिल है -

- अक्तूबर 2020 से मार्च 2022 तक 18 माह की अवधि के लिए बीजापुर जिला, कर्नाटक में सामुदायिक विद्यालयों के 100 दिव्यांग बच्चों के लिए शैक्षणिक कार्यक्रम के लिए वित्तीय सहायता।
- बाधित सीनियर सैकण्डरी स्कूल, अजमेर में सौर ऊर्जा संयंत्र खरीद कर उसकी स्थापना। विद्यालय में 260 बधिर विद्यार्थियों को पेशेवर प्रशिक्षण दिया जाता है।
- जीबी रोड, दिल्ली में महिला सशक्तिकरण तथा बच्चों की शिक्षा के लिए कत-कथा एनजीओ को दान।
- आपके बैंक ने जरूरतमंद तथा कमजोर वर्गों के विद्यार्थियों के लिए कंप्यूटर लैब तथा रोबोलॉजी लैब स्थापित करने में सहायता की है।
- स्कूल बसों, अध्ययन उपकरण का दान, शिक्षण सुविधाएं उपलब्ध करवाकर बच्चों के लिए शिक्षा के क्षेत्र में कार्य करने वाले विभिन्न एनजीओ तथा ट्रस्ट को सहयोग प्रदान किया।

**<u>कौशल विकास:</u>**

ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई) - भारत दुनिया के सबसे युवा देशों में से एक है जिसकी 50% से अधिक आबादी की आयु 25 वर्ष से कम है। बढ़ती हुई युवा आबादी की रोजगारपरकता देश के आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण कारकों में से एक है। कौशल विकास पहलें प्रशिक्षित मानवबल की आपूर्ति में सहयोग देती हैं।

देश के युवाओं में बेरोजगारी तथा अल्प-रोजगारी की समस्या को कम करने तथा उनकी सहायता करने के लिए आपके बैंक ने देशभर में संस्था के रूप में ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थान, स्थापित किए हैं। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान, बैंक ने 17 आरएसईटीआई भवनों के कैपेक्स खर्च के लिए रु. 22.50 करोड़ का आबंटन किया।

**<u>स्वच्छ भारत, पर्यावरण संरक्षण तथा सफाई:</u>**

आपका बैंक सरकार के 'स्वच्छ भारत' मिशन के प्रति समर्पित है तथा देशभर में कई कई पहलें की हैं जिनमें सैनिटेरी नैपकिन वैंडिंग मशीनें, डंपर बिन, प्लास्टिक पुनर्चक्रण के लिए मशीनें आदि उपलब्ध करवाना शामिल हैं। आपका बैंक पर्यावरण संरक्षण के लिए भी प्रतिबद्ध है तथा कार्बन फुटप्रिंट कम करने के लिए सकारात्मक रूप से योगदान कर रहा है। आपके बैंक में प्रमुख पहलें निम्नानुसार हैं -

- लेप्रोसी मिशन ट्रस्ट में लैब उपकरणों का दान तथा पांच दिव्यांग हितैषी शौचालयों का निर्माण/ नवीकरण।
- अहमदाबाद, मियावाकी सिस्टम में ग्रीन लीफ ट्रस्ट द्वारा आयोजित वृक्षारोपण में एसबीआई का सहयोग।
- कालिंदी कुंज तथा अबुल फज़ल तालाब, नई दिल्ली में यमुना नदी के किनारे वृक्षारोपण के लिए प्रभव फाउंडेशन ग्रीन पार्क को दान।

**महिला सशक्तिकरण**

आपका बैंक महिला सशक्तिकरण तथा वरिष्ठ नागरिकों की देखभाल के लिए प्रतिबद्ध है। इस क्षेत्र में किए गए प्रमुख पहलें निम्नानुसार हैं-

- सेवा भारती शिक्षा समिति, इंदौर में महिलाओं के लिए सिलाई प्रशिक्षण केंद्र की स्थापना
- दि हिंदु महिला कल्याण समाज (श्रद्धानंद महिलाश्रम) में 10 वर्क स्टेशन तथा आवश्यक सॉफ्टवेयर के साथ कंप्यूटर पुस्तकालय की स्थापना।
- गरीब एवं वंचित महिलाओं के लिए डॉर्मेट्री के निर्माण के लिए आपके बैंक ने खिरपाई रामकृष्ण शारदा सेवाश्रम को सहयोग दिया है।

**जनजातीय लोगों तथा दिव्यांगों का कल्याण**

दिव्यांग व्यक्तियों के उपयोग के लिए प्रोस्थेटिक पांव, व्हीलचेयर, ब्रैली किट तथा अन्य उपकरणों का दान करके आपके बैंक नें दिव्यांग व्यक्तियों के कल्याण के लिए सहयोग दिया है।

स्व-रोजगार के अवसर तथा स्वास्थ्य सुविधाएं उपलब्ध करवाकर आदिवासी लोगों की बेहतरी के लिए विशेष गतिविधियां की गईं।

**पशु कल्याण**

- विभिन्न प्राणि उद्यानों तथा पशु गृहों के माध्यम से आपके बैंक ने एक वर्ष की अवधि के लिए बाघों तथा अन्य संकटग्रस्त पशुओं को उनके कल्याण के लिए गोद लिया हैं।
- पक्षियों की दुर्लभ प्रजाति के कल्याण के लिए कोल्लेरु वन्यजीव अभ्यारण्य में पक्षियों के बैठने का स्टैंड लगाने के लिए सहयोग दिया गया।

**राष्ट्रीय आपदा के दौरान सहयोग**

- दक्षिण 24 परगना जिला, पश्चिम बंगाल के "अंफान" प्रभावित तटीय क्षेत्र में 15500 पौधे लगाने के लिए आपके बैंक द्वारा पर्यावरण अनुकूल उपायों का योगदान।
- हैदराबाद के बाढ़ प्रभावित क्षेत्र में बाढ़ से पीड़ित लोगों को आवश्यक सामग्री प्रदान कर सहयोग दिया गया।

**वित्त वर्ष 2020-21 में क्षेत्रवार खर्च**