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

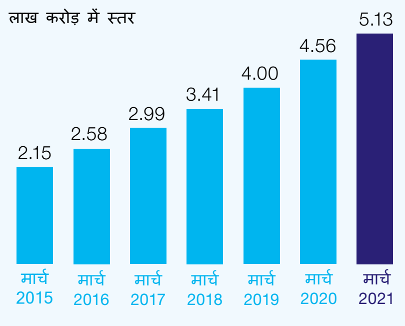
1. गृह ऋण

कोविड-19 महामारी के कारण किए गए कठोर लॉकडाउन उपायों के कारण वित्त वर्ष 2021 में रिटल 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