

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 कार्यालयीय 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 डिजीवरी 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

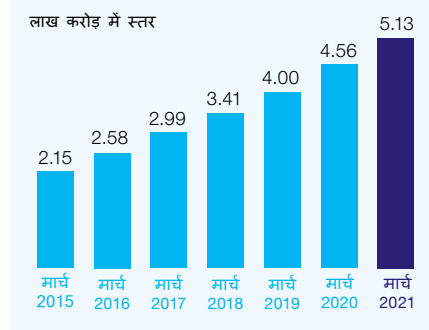
1. गृह ऋण

कोविड-19 महामारी के कारण किए गए कठोर लॉकडाउन उपायों के कारण वित्त वर्ष 2021 में रिटल इस्टेट बाजार में भारी व्यवधान आया जिससे गृह ऋण 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 रुपये (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 रुपये 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 रुपये 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 की 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 छात्रों 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 हैं:

- 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 ओरिजनेटिंग 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 हैं।

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 डिजिटलाइज्ड ऋण उत्पाद लॉन्च किए हैं:

- ई-कॉमर्स के लिए ऑनलाइन ईएमआई लोन।
- 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 अमेज़न 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 पची 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 हैं,

- पीएपीएल (पूर्व अनुमोदित वैयक्तिक ऋण)
- पैक्ससी (पूर्व अनुमोदित एक्सप्रेस क्रेडिट)
- पीएपीएनएल (पूर्व अनुमोदित पेंशन ऋण)
- एक्सप्रेस क्रेडिट के लिए इंस्टा टॉप-अप
- 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, संपर्क 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 भारतवर्षियों 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 लिए कुशल सेवा वितरण प्रदान करने में सक्षम बनाया। हमारी टीमों 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 | क्रियात्मक | 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 |

* क्रियात्मक 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-वेडर सॉफ्टवेयर (एमवीएस) और एंड पॉइंट सिन्योरिटी (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 अंततः 30 सितंबर, 2021 तक सभी एटीएम ई-निगरानी के तहत कवर किए जाने की संभावना है।

