

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	कियोस्क	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



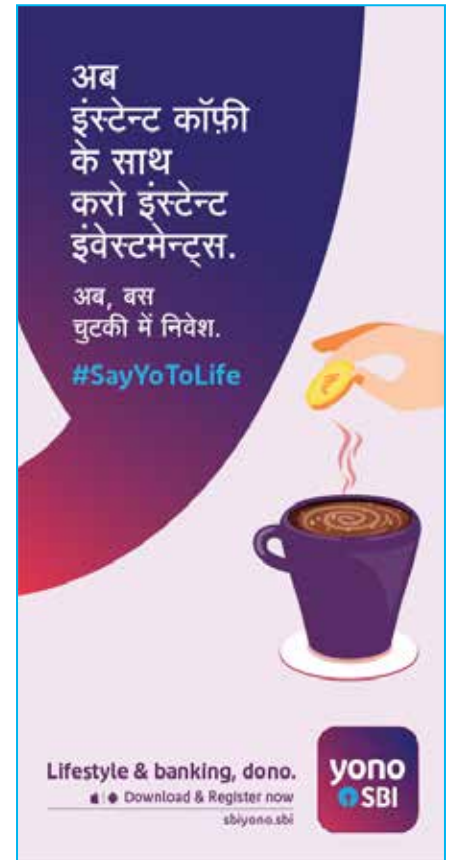
की सुविधा प्रदान करने के लिए, आपके बैंक ने 13,237 एडीडब्ल्यूएमएस स्थापित किए हैं।

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-वेयर 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।



## 2. स्वयं: बारकोड आधारित पासबुक प्रिंटिंग कियोस्क

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

सीटीएस समर्थित स्व सेवा चेक जमा कियोस्क (सीडीके) निर्बाध तरीके से ग्राहकों को उनके सीटीएस चेक जमा करने की सुविधा प्रदान करता है। यह कियोस्क 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 एप्लिकेशन 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 लाइफ इंश्योरेंस कं. लिमिटेड तथा एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कं. लिमिटेड का कॉरपोरेट एजेंट है तथा हमारा एसबीआई म्यूच्युअल फंड, एसबीआई कार्ड एवं भगतान 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 टेंप्लेटन 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 लाइफ	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%
<b>योग</b>	<b>2,030</b>	<b>2,175</b>	<b>07%</b>

## 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 बैंक की डिजिटल सोर्सिंग दर 99.6% है।

### एसबीआई म्यूच्युअल फंड:

एसबीआई निरंतर नं. 1 म्यूच्युअल 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 एसबीआईएमएसए एएमसी में अग्रणी है तथा एयूएम में रु. 5.04 लाख करोड़ की राशि पार कर चुका है। व्यवसाय का डिजिटल मोबिलाइजेशन 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-फस्ट 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 मार्च 2021 में यह संख्या 37.10 मिलियन हो गई। इंस्टॉल 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।
- **प्रतिबित्री (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 निर्भाई 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 बेहतर 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 टीम (एमटी) बनाई। 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 सुविधा 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 ट्रेकिंग 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 एप्लीकेशन में लीड सृजित करने, विभिन्न चरणों में लीड की बेहतर निगरानी तंत्र और ग्राहक कनेक्ट के माध्यम से कम टिएटी के साथ बढ़े हुए व्यवसाय की बुकिंग के उद्देश्य से डिजाइन किया गया है। लीड निगरानी के अलावा सीआरएम में कस्टमर 360 व्यू भी उपलब्ध है।

ऋण उत्पत्ति सॉफ्टवेयर (एलओएस-एसएमई) और ऋण जीवन चक्र प्रबंधन प्रणाली (एलएलएम): गणवत्ता 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।