

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 अर्थात् 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 प्राइवेट 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, ट्रेवल, क्लियरट्रिप, आईआरसीटीसी, रेडबस, मेडलाइफ, वीएलसीसी, एग्रीकार्ट, बिगहाट, किसान स्टोर आदि जैसे 100 से अधिक अग्रणी व्यवसायियों से विशिष्ट शॉपिंग डीलस 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 प्लेटफॉर्म हमारे भुगतान एग्रीगेटर (एसबीआई ई-पे) तथा पेमेंट गेटवे (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 सीमापारतीय 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) डिजी-डीलर मोबाइल ऐप और वेब आधारित नकद और चेक संग्रह।
- ड) 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 युरोपियन 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 युरोपीय 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 रिपलेसमेंट कार्ड जारी करना।
- आईएनबी के माध्यम से ग्राहकों के लिए कार्ड जारी करने संबंधी ट्रेकिंग।
- 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 वीएन 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 औमनी-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 स्कवाड 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।



ड. 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 मर्चेन्ट 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
- ड) 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:

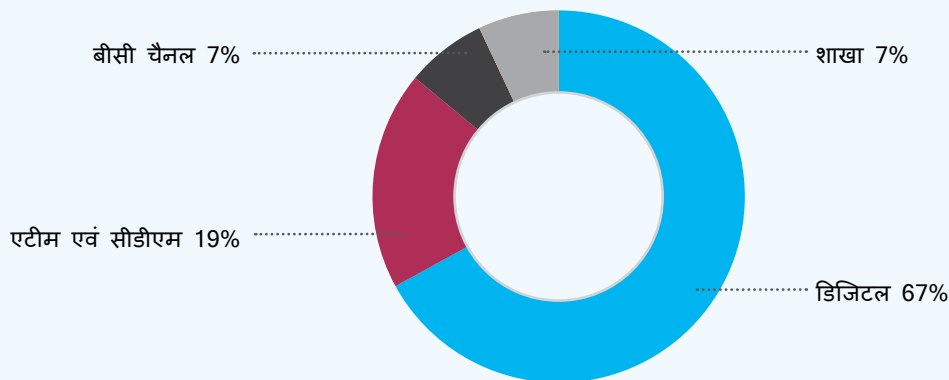
वित्तीय वर्ष 2021 के दौरान ग्राहकों के लिए निम्नलिखित सुविधाएं शुरू की गई हैं

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

4. एसबीआई सिन्क्योर ओटीपी:

अधिक सुरक्षा और ग्राहकों के हितों की रक्षा के लिए एसबीआई सिन्क्योर 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 कार्यवाही 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 वटिकल, मंडल और प्रशासनिक कार्यालय स्तरों पर डाटा प्रशासन परिषद (डीजीसी) के रूप में उदयम 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



रियल्टी गोल्ड लोन

आपके सपनों के घर को मिले गोल्ड का फायदा.

अपने घर के लिए पैसा जुटाने में कमी को पूरा करने के लिए अपने गोल्ड का इस्तेमाल कीजिए.

- मार्जिन मनी, रजिस्ट्रेशन शुल्क, प्रोजेक्ट की लागत में वृद्धि के लिए
- शीघ्र और झंझट-रहित लोन, आयकर टैक्स लाभ के साथ

यहां विजिट करें: bank.sbi



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

- ख. एआई चालित मॉडलों का उपयोग करके जोखिम को कम करने के लिए एनालिटिक्स: 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 सेंपलिंग ऑफ वाउचर (आईएसएमओवीवीआर) मॉडल शुरू किया गया।
- ग. परिचालन दक्षता - क्रमशः फुटफॉल मॉडल तथा एटीएम विन बैंक मॉडल के माध्यम से स्टाफ के इष्टतम उपयोग तथा एटीएम नेटवर्क के इष्टतम 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 फसिंग 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 स्वतः 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 फिशिंग, 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) **फास्टेग के माध्यम से पार्किंग भुगतान:** एनईटीसी एसबीआई फास्टेग के साथ हैदराबाद में जीएमआर अंतर्राष्ट्रीय हवाई अड्डा पार्किंग सुविधा का एकीकरण। यह एनपीसीआई द्वारा शुरू की गई एक पायलट परियोजना है, ताकि ग्राहक फास्टेग 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 एप्लीकेशन।

ड) **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 पीआरएन 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 पीआरएन 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 पीआरएन 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 कैचर 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 ड्रापलाइन ओवरड्राफ्ट खाता खोला जाता है और इसके लिए किसी प्राथमिक और संपातिवक 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 समितियों 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/ आरएएसएमईसीसीसी/ 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/ आरएसीपीसी/ आरबीओ तथा डेढ़ 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/ आरएएसएमईसीसीसी/ 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।

ड. 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, मुक्त खाता बस्तियों और कर्मचारियों के दूर्यवहार की शिकायतों में शिकायतों में कमी के लिए अगस्त 20-अक्टूबर 20 र की अवधि के दौरान 'ग्राहक संतुष्टि' 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, केश निकासी सुविधा, लाइफ सर्टिफिकेट सबमिशन आदि का लाभ उठा सकते हैं। पेशनभोगी 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 पेशनर्स मीट भी आयोजित की गईं। 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 आउटलेट पर ट्रांज़ैक्शन 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।

1. व्यापार वित्तपोषण (टीएफ)

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

एकजिम बिल एंटरप्राइज (ईई): ईई व्यापार वित्त लेनदेन की सुविधा देने वाला केंद्रीकृत प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म है। वेब आधारित एप्लिकेशन 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): एसबीआई 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 कॉन्फिगरेबल 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 | सर्वश्रेष्ठ भुगतान पहल | विजेता |
| वार्षिक बैंकिंग प्रौद्योगिकी अवार्ड 2021 | 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 अनुमादन कतार हंसिन |
| मेसर्स अपटाइम इंस्टीट्यूट, यूएसए एम एंड ओ प्रमाणपत्र | डाटा सेंटर का रखरखाव एवं परिचालन प्रमाणपत्र | गाचीबावली डाटा केंद्र एम एंड ओ अपटाइम संस्थान प्रमाणपत्र से सम्मानित किया गया है (स्टार्टअप ऑफ एप्रूवल) |
| | | एकमात्र डाटा केंद्र जिसने बीएफएसआई सेक्टर भारत में अपटाइम संस्थान के एन एंड ओ प्रमाणपत्र को प्राप्त किया है |