निदेशकों की रिपोर्ट

जिसमें प्रबंधन द्वारा किए गए विचार-विमर्श और विश्लेषण भी शामिल हैं

I. आर्थिक पृष्ठभूमि और बैंकिंग परिवेश

वैश्विक आर्थिक परिदृश्य

परिवेश सर्वत्र उत्साहवर्धक है। यूरो क्षेत्र की पहली तिमाही की जीडीपी संवृद्धि दर के 0.4% बढ़ने के साथ वैश्विक संवृद्धि दर के बढ़ने की बेहतर संभावनाएं दिखाई दे रही हैं, जो विश्व की कमजोर अर्थव्यवस्था के बीच आशा की एक किरण है। अंतरराष्ट्रीय मुद्रा कोष (आईएमएफ) ने अपने अनुमान को बरकरार रखते हुए वर्ष 2015 में वैश्विक उत्पादन की संवृद्धि दर के 3.5% बढ़ने की उम्मीद जताई है, जो वर्ष 2014 के 3.4% से कुछ अधिक है। विकसित देशों की अर्थव्यवस्थाओं ने कुछ सुधार दिखाया है पर विकसित और उभरते हुए देशों की अर्थव्यवस्थाओं की संवृद्धि दर के बीच पर्याप्त अंतर बना हुआ है। उभरते हुए बाजार और विकासशील देशों की अर्थव्यवस्थाओं का वर्ष 2014 में वैश्विक संवृद्धि दर में तीन चौथाई अंश रहा और लगता नहीं कि यह रुझान निकट भविष्य में विकसित देशों की अर्थव्यवस्थाओं के पक्ष में होगा।

जहाँ तक यूरो क्षेत्र का संबंध था, केवल जर्मनी का कमजोर निष्पादन बहुत आश्चर्यजनक रहा। हालाँकि यह कमजोरी निर्यात में ही ज्यादा रही। घरेलू मांग मजबूत बनी रही। इसके विपरीत, घरेलू उपभोग की मजबूती से स्पेन, फ्रांस और इटली की संवृद्धि दर में बढ़ोतरी हुई। (यह सही है कि ऊर्जा की खपत बढ़ने से ऐसा हुआ)। इससे लगातार कमजोर चल रहे विनिर्माण पीएमआई से प्राप्त हो रहे निराशाजनक संदेश गलत सिद्ध हुए।

यद्यपि पहली तिमाही के संवृद्धि दर के आँकड़ों से यूरो क्षेत्र की संवृद्धि दर के बढ़ने की उम्मीद नहीं की जा सकती, तथापि हमें विश्वास है कि आर्थिक गतिविधियों के बुनियादी तौर पर आगे बढ़ने की पर्याप्त संभावनाएं विद्यमान हैं। परंतु यदि संवृद्धि दर निरंतर मजबूती से बढ़ती रही, तो ग्रीक की पिछले दिनों की घटनाएं भविष्य में शेष यूरोप की संवृद्धि दर को कोई बहुत अधिक प्रभावित नहीं कर पाएंगी।

अन्य देशों में 2015 ऐसा वर्ष होगा जब इन देशों के लोगों की आयु वृद्धि जैसी जटिलताओं और भविष्य में संवृद्धि दर में गिरावट, तेल की गिरी हुई कीमतों से विश्व अर्थव्यवस्था को मिलने वाले झटकों और देश-विशेष या क्षेत्र-विशेष से संबंधित अनेक कारणों जैसे विरासत में मिलने वाले संकटों और मौद्रिक नीतियों में वास्तव में होने वाले या अनपेक्षित परिवर्तनों के कारण वैश्विक अर्थव्यवस्था में संरचनागत परिवर्तन दिखाई देंगे। चीन की सामान्यीकरण की नई नीति को कई लोग ऐसा ही एक बड़ा संरचनागत परिवर्तन मानते हैं, जिसका असर पूरे विश्व पर होगा। अगले पाँच-दस वर्षों में सामान्यीकरण की नई नीति से घरेलू उपभोग द्वारा चीन की घरेलू अर्थव्यवस्था में पुनः सुधार हो जाएगा। सकल घरेलू उत्पाद में निवेश के अंश में कमी आएगी और इन दोनों कारणों से इसके भुगतान संतुलन की स्थिति में सुधार होगा, जिससे पूंजी और वस्तुओं की मांग में परिवर्तन आएगा।

पूरे विश्व की स्थिति में सुधार तो नहीं हुआ है यानी संवृद्धि दर घटने के पहले का वृद्धि का स्तर प्राप्त नहीं हुआ है, परंतु वित्तीय और मौद्रिक नीतियों को सामान्य बनाना पूरे विश्व की सरकारों की कार्यसूची में निरंतर शामिल रहा है। इतनी ही महत्वपूर्ण बात यह है कि पूरे विश्व के लोगों में यह समझ बढ़ी है कि आर्थिक संतुलन अब अर्थव्यवस्थाओं को पहले की तरह प्रभावित नहीं करता और संस्थाओं की मदद करने का भी कोई बहुत अधिक लाभ नहीं हुआ है। यह समझ उस समय स्पष्ट रूप से दिखाई दी, जब ब्रिक्स (BRICS) देशों ने नया विकास बैंक बनाने की घोषणा की और मौजूदा संस्थाओं की असमर्थता से उत्पन्न शून्य को भरने के लिए चीन के नेतृत्व में बने एशिया इंफ्रास्ट्रक्चर इन्वस्टमेंट बैंक में अनेक देश शामिल हुए।

भारत का आर्थिक परिदृश्य

भारत की अर्थव्यवस्था अब उत्तरोत्तर सुधार की ओर अग्रसर है। नए मापदंडों पर आधारित जीडीपी के वित्त वर्ष 2015 में 7.3% बढ़ने की आशा है, जबकि वित्त वर्ष 2014 में यह 6.9% और वित्त वर्ष 2013 में 5.1% बढ़ा था। केंद्रीय सांख्यिकी संगठन यानी सीएसओ ने संवृद्धि दर की घोषणा का सकल मूल्यवर्धन (जीवीए) का एक नया मापदंड लागू किया है, जो अंतरराष्ट्रीय परिप्रेक्ष्य के अनुरूप है। जीवीए के आधार पर वित्त वर्ष 2015 में अर्थव्यवस्था की संवृद्धि दर 7.5% तक रहने का अनुमान है। यह अनुमान सेवा क्षेत्र की अच्छी खासी संवृद्धि दर (10.5%) और उद्योग की संवृद्धि दर (5.6%) पर आधारित है।

इस वर्ष सामान्य से कम मानसून होने का पूर्वानुमान चिंता का विषय है। यह भी ध्यान रखने योग्य है कि मार्च 2015 के शुरुआती दिनों में देश के कई हिस्सों में बेमौसम बारिश और ओले तथा पाले ने रबी की फसल पर बुरा असर डाला है। इस कारण फसल वर्ष (जुलाई-जून) 2015 में देश का अनाज उत्पादन 3.2% गिरकर 257 मिलियन टन रह जाने का अनुमान है, जबकि 2014 में यह अब तक का सर्वाधिक 265 मिलियन टन रहा था। तथापि अच्छी बात यह रही कि मानसून के पहले चरण मे बारिश सामान्य से 12% ज्यादा थी.

हाल ही में औद्योगिक संवृद्धि दर में अवश्य तेजी आई है। वित्त वर्ष 2015 में इसमें 2.8% की वृद्धि हुई (1 अप्रैल 2015 में 4.1%), जबकि पिछले वित्त वर्ष में 0.1% की कमी आई थी। खनन और विनिर्माण उप-क्षेत्रों में 1-2% के बीच वृद्धि हुई, पर विद्युत उप क्षेत्र ने औद्योगिक परिवेश में इस बार भी आशा जगाए रखी। हालाँकि यह वृद्धि अन्य क्षेत्रों की कमजोरी को दूर करने में अपर्याप्त रही।

मुद्रास्फीति दर (थोक मूल्य सूचकांक और उपभोक्ता मूल्य सूचकांक दोनों) वित्त वर्ष 2015 के उत्तरार्ध में मामूली रही। वित्त वर्ष 2015 के दौरान थोक मूल्य सूचकांक 2.1% (औसत) रहा, जबकि पिछले वित्त वर्ष में यह 6% रहा था। ईंधन की कीमतों में तेजी से आई नरमी से थोक मूल्य सूचकांक में गिरावट आई। नए मापदंड पर आधारित उपभोक्ता मूल्य सूचकांक मुद्रास्फीति भी पिछले वित्त वर्ष के 9.6% से कम होकर 6% रही।

विदेशी मोर्चे पर चालू खाता घाटा वित्त वर्ष 2015 में कम होकर 1.3% रहा, जो वित्त वर्ष 2014 में 1.7% था। वित्त वर्ष 2015 के दौरान संपूर्ण वर्ष का निर्यात 1.23% कम होकर 310.5 बिलियन अमरीकी डॉलर रहा। ऐसा प्रमुख व्यापार भागीदारों में आर्थिक बहाली मंद गति से होने के कारण हुआ। इसी प्रकार वित्त वर्ष 2015 में पूरे वर्ष का आयात 447.5 बिलियन अमरीकी डॉलर रहा, जबकि वित्त वर्ष 2015 में यह 450.2 बिलियन डॉलर था। यानी पिछले वर्ष की समान अवधि में इसमें 0.59% की कमी आई। पण्य व्यापार घाटा 31 मार्च 2015 को समाप्त वर्ष में 1.3 बिलियन अमरीकी डॉलर से बढ़कर 137 बिलियन अमरीकी डॉलर रहा। कच्चे तेल के आयात में कम खर्च के बावजूद यह स्थिति रही।

चालू खाता घाटे का वित्तीयन अर्थव्यवस्था के लिए अब कोई मुद्दा नहीं रह गया है, क्योंकि वित्त वर्ष 2015 में निवेशों में पूंजी की निवल आवक (एफआईआई) में पिछले वर्ष की तुलना में 415% की जबर्दस्त वृद्धि हुई और यह 45.7 बिलियन डॉलर पर पहुँच गया और विदेशी प्रत्यक्ष निवेश (एफडीआई) वित्त वर्ष 2015 में 34.9 बिलियन अमरीकी डॉलर से अधिक रहा, जो पिछले वर्ष इसी अवधि के निवल प्रत्यक्ष विदेशी निवेश के रूप में पूंजी आवक से 61.2% अधिक है। निवल विदेशी संस्थागत निवेश और प्रत्यक्ष विदेशी निवेश के रूप में पूंजी की आवक मिलाकर कुल पूंजी आवक वित्त वर्ष 2015 में 80.6 बिलियन अमरीकी डॉलर से अधिक रही, जो वित्त वर्ष 1991 से अब तक की सबसे बड़ी आवक है। उल्लेखनीय है कि स्थिर पूंजी आवक (कुल आरक्षितियों के अनुपात में संविभाग ईक्विटी और प्रत्यक्ष निवेश) अब 15.6% है, जो 5 वर्ष में सबसे अधिक है। यह आवक 9 माह से अधिक अवधि के आयात हेतु आवश्यक विदेशी मुद्रा के बराबर है तथा 4 वर्षों में उच्चतम है।

बैंकिंग परिवेश

अर्थव्यवस्था में मंदी का प्रभाव बैंकिंग व्यवसाय पर हुआ है। वर्ष 2015 में (20 मार्च 2015 को समाप्त पखवाड़े में) समस्त अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के ऋणों में 9% की वृद्धि हुई, जबकि 2014 में (21 मार्च 2014) 13.9% की वृद्धि हुई थी। ऋणों में इतनी अधिक कमी इन कारणों से आई - विगत उच्च आधार प्रभाव, कारपोरेटों द्वारा बैंक ऋणों की मांग में कमी, क्यूआईपी और बाहरी वाणिज्यिक उधारों (ईसीबी) जैसे बैंकेतर स्रोतों से वित्त की प्राप्ति। इसी दौरान जमाराशियों में 10.7% की वृद्धि हुई, जबकि पिछले वर्ष 14.1% की वृद्धि हुई थी। जमाराशियों में कम वृद्धि विगत उच्च आधार प्रभाव के कारण हुई, क्योंकि बैंकों को विदेशी मुद्रा अनिवासी (बैंक) के माध्यम से जमाराशि संगृहीत करने की अनुमति भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा सितंबर 2013 में दी गई।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने मुख्य ब्याज दरें 15 जनवरी 2015 तक अपरिवर्तित रखीं, किंतु इसके बाद तीन बार में 75 आधार बिंदु (हर बार 25 आधार बिंदु) की कमी की, ताकि बैंकिंग प्रणाली से ऋण लेने की मात्रा बढ़े। इसके अतिरिक्त, चलनिधि पर दबाव कम करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने सांविधिक चलनिधि अनुपात (एसएलआर) दो बार में 100 आधार बिंदु, हर बार 50 आधार बिंदु, कम कर 21.5% कर दिया। तथापि, मौद्रिक परिवर्तन के कारण प्रमुख बैंकों की एक वर्ष से अधिक की परिपक्वता के लिए जमाराशि की ब्याज दर में नरमी आई। यह दर वित्त वर्ष 2014 में 8.00% से 9.25% तक थी, जो वित्त वर्ष 2015 में 8.00% से 8.75% रही। प्रमुख बैंकों की आधार दर पूरे वर्ष 10.00% से 10.25% पर स्थिर बनी रही। खुदरा ऋणों की मात्रा बढ़ाने के लिए कई बैंकों ने अपनी आधार दर में कमी किए बगैर आवास, वाहन आदि जैसे कुछ व्यवसाय क्षेत्रों में ऋणान्वयन की दरें कम कीं। संवृद्धि दर में कमी से कारपोरेट लाभप्रदता पर प्रभाव और अनर्जक आस्तियों का प्रणालीगत निर्धारण प्रारंभ करने से बैंकों की आस्ति गुणवत्ता पर दबाव बना रहा। अनेक आंतरिक और बाह्य कारणों से ऐसा हुआ।

स्थूल मुद्रा (एम 3) में तीसरी और चौथी तिमाही में वृद्धि निम्न रही। ऋण और जमाराशि में वृद्धि की गति लगभग एक जैसी रहने के कारण बैंकिंग प्रणाली में पर्याप्त चलनिधि की स्थिति निरंतर बनी रही। कभी-कभी विगत स्थिति के कारण कुछ समय के लिए चलनिधि में असंतुलन की स्थिति बनी।

देश के प्रत्येक परिवार को 26 जनवरी 2015 तक बैंकिंग सुविधा प्रदान करने के लिए प्रधानमंत्री जी ने 28 अगस्त 2014 को 'प्रधानमंत्री जन-धन योजना' के नाम से एक नया राष्ट्रव्यापी कार्यक्रम प्रारंभ किया। इस महत्वाकांक्षी कार्यक्रम के जरिए यह लक्ष्य तय किया गया कि जिन गरीबों की वित्तीय सेवाओं तक पहुँच नहीं है, उन्हें ये सेवाएँ पहुँचाई जाएँ, क्योंकि बैंकिंग प्रणाली तक पहुँच से देश की आर्थिक प्रगति में महत्वपूर्ण योगदान मिल सकता है। प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी) से सार्वजनिक वितरण प्रणाली, सब्सिडी और केंद्र/राज्य/नगर पालिका आदि की जनकल्याण योजनाओं की गड़बड़ियों को रोकने में मदद मिलेगी। कुल 7.5 करोड़ खाते खोलने के लक्ष्य को बैंकों ने पहले चरण में ही भारी अंतर के साथ पूरा कर 12.5 करोड़ खाते खोले।

एक नई बात यह हुई है कि भारतीय रिज़र्व बैंक वित्त वर्ष 2016 के दौरान 'लघु वित्त बैंकों (एसएफबी)' और 'भुगतान बैंकों' को नए बैंक लाइसेंस दे सकता है। इससे वित्तीय समावेशन को प्रोत्साहन मिलेगा, किंतु मध्यावधि में बैंकिंग क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा भी बढ़ेगी। इसके अतिरिक्त, सरकार ने बैंकों को यह अनुमति दे दी है कि वे बासेल-3 के अंतर्गत अपनी पूंजी संबंधी आवश्यकताएँ पूरी करने के लिए सरकारी अंश को कम कर 51% तक ला सकते हैं।

भावी परिदृश्य

आने वाले वर्षों में भारत की संवृद्धि दर बढ़ने की संभावना काफी उत्साहवर्धक है। अंतरराष्ट्रीय मुद्रा कोष और विश्व बैंक जैसी कई संस्थाएं भारत की संवृद्धि दर के बढ़ने के प्रति काफी विश्वस्त हैं। अंतरराष्ट्रीय मुद्रा कोष के अनुसार तो 2016 में भारत की संवृद्धि दर चीन से अधिक हो जाएगी। 'मेक इन इंडिया' और 'प्रधानमंत्री जन धन योजना' जैसे उपायों और आर्थिक सुधार के अन्य अनेक कार्यों से भारतीय अर्थव्यवस्था के प्रति नई आशा और विश्वास का उदय हुआ है।

हाल ही में भारतीय मौसम विभाग (आईएमडी) ने सामान्य से कम वर्षा का पूर्वानुमान किया है। इससे खाद्यान्नों के उत्पादन, सकल घरेलू उत्पाद में कृषि की संवृद्धि दर बढ़ने, अर्थव्यवस्था में इसके योगदान के बारे में व्यापक चर्चा छिड़ गई है और वर्तमान वित्त वर्ष में खाद्यान्नों की कीमत बढ़ने की चिंता पैदा हो गई है। मानसून 2015 की आगे की स्थिति जो भी रहे, इस समय सूखे का भय निराधार है।

निवेश का माहौल सुधरने और परियोजनाओं की मंजूरी में कम समय लगने से कारपोरेटों और उद्योगपतियों में नई आशाओं का संचार हुआ है। रोकी/छोड़ी गई परियोजनाओं की संख्या में उल्लेखनीय कमी रही है, वहीं दूसरी ओर नई परियोजनाओं की घोषणा/शुरुआत बढ़ती जा रही है।

वित्त वर्ष 2015 निर्यात की अधूरी लक्ष्य प्राप्ति के साथ समाप्त हुआ। प्रमुख व्यापारिक भागीदारों की स्थिति में धीरे-धीरे सुधार से आशा है कि वर्तमान वित्त वर्ष में इससे जुड़ी चिंता दूर होगी। वित्त वर्ष 2016 में चालू व्यापार घाटा और कम होकर सकल घरेलू उत्पाद का 1.5% रह जाने की आशा है। घरेलू जीडीपी आधार में परिवर्तन और बाहरी मांग में सुधार से निर्यात और बढ़ने की आशा है। अंतरराष्ट्रीय बाजार में कच्चे तेल, धातु और पण्यों की कीमत में कमी से व्यापार घाटा और कम हो सकता है।

सरकार द्वारा 1 अप्रैल, 2015 को घोषित बहुप्रतीक्षित विदेश व्यापार नीति 2015-20 सामान और सेवाओं के निर्यात में वृद्धि, रोजगार सृजन तथा देश में इनकी गुणवत्ता में वृद्धि के लिए आवश्यक ढांचा तैयार कर दिया है, जो प्रधानमंत्री की 'मेक इन इंडिया' परिदृष्टि के अनुरूप है। नई विदेश व्यापार नीति में फोकस इस बात पर है कि विनिर्माण और सेवा दोनों क्षेत्रों को आलंब प्राप्त हो। इसमें इस बात पर विशेष जोर दिया गया है कि व्यापारिक सामान और सेवा दोनों के विदेश व्यापार के लिए स्थिर और सदा बनी रह सकने वाली नीति उपलब्ध कराई जाए, जिससे व्यवसाय अधिक आसानी से हो सके। नई विदेश व्यापार नीति में वर्ष 2020 तक सामान और सेवाओं के निर्यात के लिए रखा गया 900 बिलियन अमरीकी डॉलर का लक्ष्य वर्तमान स्तर का लगभग दुगुना है। इस लक्ष्य की प्राप्ति के लिए निर्यात सामान्यतया डॉलर के अनुरूप प्रति वर्ष लगभग 15% की दर से यानी अर्थव्यवस्था में वृद्धि की दर से कुछ अधिक बढ़ना चाहिए। इस लक्ष्य की वास्तविक निष्पादन से तुलना करने पर लगता है कि यह लक्ष्य प्राप्त हो सकता है।

II. वित्तीय निष्पादन

लाभ

वर्ष की अंतिम तिमाही के दौरान देश में आर्थिक गतिविधियां मजबूत होने लगी। औद्योगिक क्षेत्र और विशेषकर विनिर्माण क्षेत्र में तेजी दिखने लगी। इस पृष्ठभूमि में 31 मार्च 2015 को समाप्त वित्त वर्ष के दौरान बैंक का वित्तीय निष्पादन संतोषजनक रहा। बैंक द्वारा पिछले वित्त वर्ष की तुलना में वर्तमान वित्त वर्ष के दौरान परिचालन लाभ में अच्छी संवृद्धि दर्ज की गई। बैंक का परिचालन लाभ वित्त वर्ष 2015 में 38,913.50 करोड़ रुपए रहा, जो वित्त वर्ष 2014 के 32,109.24 करोड़ रुपए से 21.19 प्रतिशत अधिक है। बैंक द्वारा उच्चतर राशि के प्रावधान के बावजूद वर्ष 2015 के लिए 13,101.57 करोड़ रुपए का निवल लाभ दर्ज किया गया, जो वित्त वर्ष 2014 के 10,891.17 करोड़ रुपए की तुलना में 20.30 प्रतिशत अधिक है।

निवल ब्याज आय

अग्रिमों और निवेशों में उच्चतर संवृद्धि के कारण वर्ष के दौरान वैश्विक परिचालनों से सकल ब्याज आय ₹1,36,350.80 करोड़ से बढ़कर ₹1,52,397.07 करोड़ हो गई और इस प्रकार इसमें 11.77% की संवृद्धि दर्ज हुई।

इसी प्रकार बैंक की निवल ब्याज आय में भी 11.63% की संवृद्धि दर्ज हुई और वित्त वर्ष 2015 में यह बढ़कर ₹55,015.25 करोड़ हो गई, जबकि वित्त वर्ष 2014 में यह ₹49,282.17 करोड़ रही थी ।

भारत में अग्रिमों से ब्याज आय वित्त वर्ष 2014 के 97,674.91 करोड़ रुपए से 9.58 प्रतिशत बढ़कर वित्त वर्ष 2015 में 1,07,034.30 करोड़ रुपए पर पहुंच गई। यह वृद्धि अग्रिमों की उच्चतर मात्रा के कारण हुई। तथापि, भारत में अग्रिमों से औसत आय वित्त वर्ष 2014 के 10.47 प्रतिशत के स्तर से बढ़कर वित्त वर्ष 2015 में 10.58 प्रतिशत हो गई।

भारत में कोष परिचालनों में निविष्ट संसाधनों से आय में 14.97 प्रतिशत की वृद्धि मुख्यतया औसतन उच्चतर संसाधन निविष्ट किए जाने के कारण हुई। औसत आय वित्त वर्ष 2015 के दौरान बढ़कर 7.98 प्रतिशत हो गई, जो वित्त वर्ष 2014 में 7.65 प्रतिशत थी।

वैश्विक परिचालनों पर दिए गए कुल ब्याज की राशि वित्त वर्ष 2014 के 87,068.63 करोड़ रुपए से बढ़कर वित्त वर्ष 2015 में 97,381.82 करोड़ रुपए पर पहुंच गई। वित्त वर्ष 2015 में भारत में जमाराशियों पर दिए गए ब्याज में पिछले वर्ष की तुलना में 14.11 प्रतिशत की वृद्धि हुई। जमाराशियों की औसत लागत (दैनिक औसत पर आधारित) वित्त वर्ष 2014 के 6.27 प्रतिशत के स्तर से बढ़कर वित्त वर्ष 2015 में 6.34 प्रतिशत हो गई, जबकि भारत में जमाराशियों का औसत स्तर 12.67 प्रतिशत बढ़ा।

ब्याज इतर आय

ब्याज इतर आय वित्त वर्ष 2015 में 21.68 प्रतिशत बढ़कर 22,575.89 करोड़ रुपए हो गई, जो वित्त वर्ष 2014 में 18,552.92 करोड़ रुपए थी। वर्ष के दौरान बैंक को 677.03 करोड़ रुपए (पिछले वर्ष की 496.86 करोड़ रुपए की तुलना में) की आय भारत और विदेश में सहयोगी बैंकों/अनुषंगियों और संयुक्त उद्यमों से लाभांश के रूप में तथा 3,618.05 करोड़ रुपए (पिछले वर्ष की 2,279.41 करोड़ रुपए की तुलना में) निवेश की बिक्री पर लाभ के रूप में प्राप्त हुई।

परिचालन खर्च

स्टाफ खर्च वित्त वर्ष 2014 के 22,504.28 करोड़ रुपए के स्तर से बढ़कर वित्त वर्ष 2015 में 23,537.07 करोड़ रुपए हो गया। अन्य परिचालन खर्च में 14.51 प्रतिशत की वृद्धि हुई। यह वृद्धि मूलतया किराये, कर, बिजली, मरम्मत व अनुरक्षण तथा विविध खर्च के कारण हुई।

प्रावधान एवं आकस्मिक खर्च

वित्त वर्ष 2015 में मुख्यतया निम्नलिखित प्रावधान किए गए :
अनर्जक आस्तियों के लिए 17,284.28 करोड़ रुपए (प्रतिलेखन घटाकर) (वित्त वर्ष 2014 में 14,223.57 करोड़ रुपए)। मानक आस्तियों पर 2,435.37 करोड़ रुपए (वित्त वर्ष 2014 में 1,260.69 करोड़ रुपए)। वित्त वर्ष 2015 में कर के लिए प्रावधान 6,212.39 करोड़ रुपए (वित्त वर्ष 2014 में 5,282.71 करोड़ रुपए)। निवेशों पर मूल्यह्रास के लिए 590.07 करोड़ रुपए का प्रतिलेखन किया गया (वित्त वर्ष 2014 में निवेश पर मूल्यह्रास के लिए 563.25 करोड़ रुपए का प्रतिलेखन)।

आरक्षित निधियां और अधिशेष

4,029.08 करोड़ रुपए की राशि सांविधिक आरक्षितियों में अंतरित की गई (वित्त वर्ष 2014 में 3,339.62 करोड़ रुपए)। 105.50 करोड़ रुपए की राशि पूंजीगत आरक्षितियों में अंतरित की गई (वित्त वर्ष 2014 में 216.75 करोड़ रुपए)। 5,889.06 करोड़ रुपए की राशि अन्य आरक्षितियों में अंतरित की गई (वित्त वर्ष 2014 में 4,796.63 करोड़ रुपए)।

आस्तियां

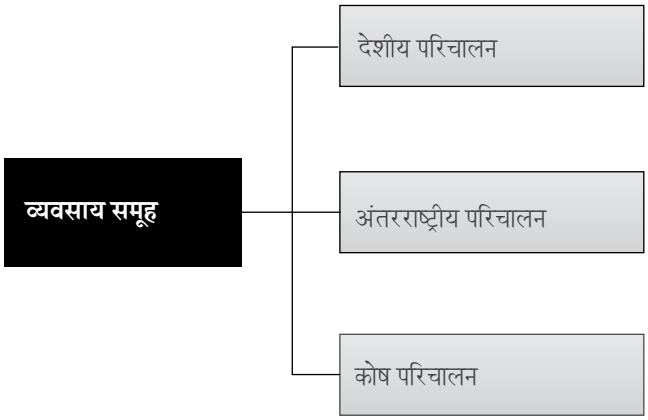
बैंक की कुल आस्तियों में 14.24 प्रतिशत की वृद्धि हुई। ये मार्च 2014 के अंत के 17,92,748.29 करोड़ रुपए से बढ़कर मार्च 2015 में 20,48,079.80 करोड़ रुपए हो गई। इस अवधि के दौरान ऋणों में 7.46 प्रतिशत की वृद्धि हुई और ये 12,09,828.72 करोड़ रुपए से बढ़कर 13,00,026.39 करोड़ रुपए हो गई। निवेशों में 24.13 प्रतिशत की वृद्धि हुई और ये 3,98,799.57 करोड़ रुपए से बढ़कर मार्च 2015 के अंत तक 4,95,027.40 करोड़ रुपए पर पहुंच गए। निवेश का एक बड़ा भाग देशीय बाजार में सरकारी प्रतिभूतियों में निविष्ट किया गया।

देयताएं

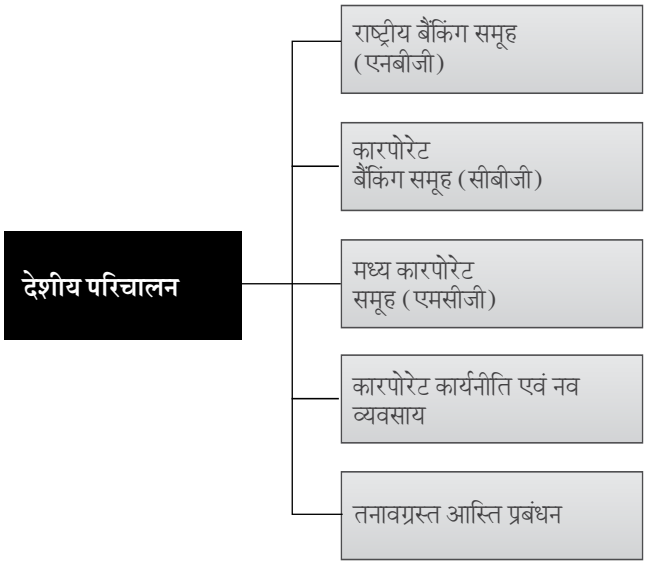
बैंक की कुल देयताएं (पूंजी एवं आरक्षितियों को छोड़कर) 14.64 प्रतिशत की वृद्धि के साथ 31 मार्च 2014 के 16,74,466.04 करोड़ रुपए के स्तर से बढ़कर 31 मार्च 2015 को 19,19,641.57 करोड़ रुपए हो गई। देयताओं में यह वृद्धि मुख्यतया जमाराशि और उधार राशियों में वृद्धि होने के कारण हुई। 31 मार्च 2015 को वैश्विक जमाराशियां 15,76,793.25 करोड़ रुपए रही, जबकि 31 मार्च 2014 को ये 13,94,408.50 करोड़ रुपए थीं। इस प्रकार इसमें 13.08 प्रतिशत की वृद्धि हुई। उधार राशियों में 12.02 प्रतिशत वृद्धि हुई, जिससे ये मार्च 2014 की समाप्ति के 1,83,130.88 करोड़ रुपए से बढ़कर मार्च 2015 की समाप्ति पर 2,05,150.29 करोड़ रुपए हो गईं।

III. प्रमुख परिचालन

व्यवसाय समूह

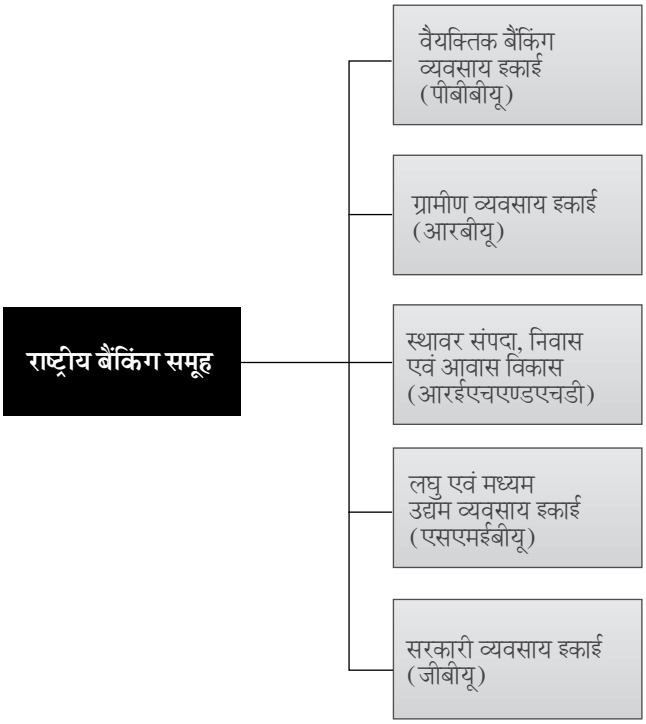


1. देशीय परिचालन



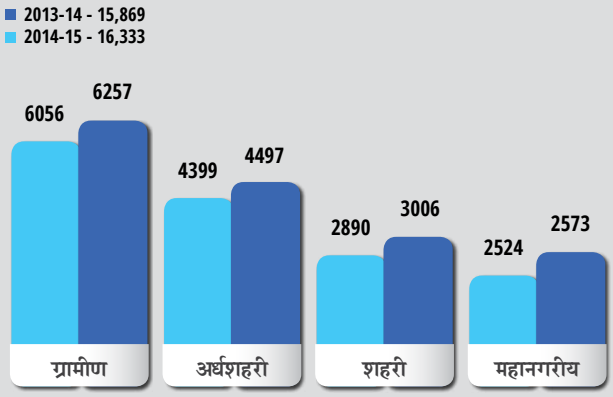
(क) राष्ट्रीय बैंकिंग समूह

राष्ट्रीय बैंकिंग समूह (एनबीजी) बैंक का सबसे बड़ा व्यवसाय समूह है, जिसका 31 मार्च 2015 को देश में कुल जमाराशियों में 95.38% और देश में कुल अग्रिमों में 53.88% भाग है। शाखा नेटवर्क और मानव संसाधन के अनुसार भी एनबीजी सबसे बड़ा व्यवसाय समूह है।

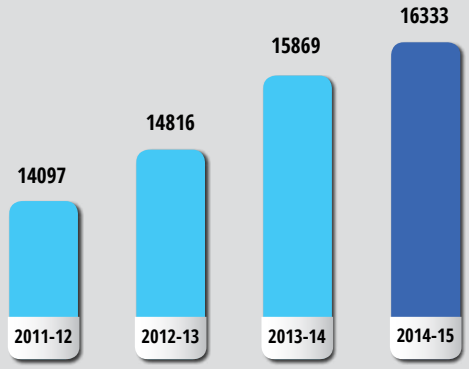


इस समूह में वैयक्तिक बैंकिंग व्यवसाय इकाई (पीबीबीयू), ग्रामीण व्यवसाय इकाई (आरबीयू), स्थावर संपदा, निवास एवं आवास विकास (आरईएचएण्डएचडी), लघु एवं मध्यम उद्यम व्यवसाय इकाई (एसएमईबीयू) और सरकारी व्यवसाय इकाई (जीबीयू) सहित पांच कार्यनीतिक व्यवसाय इकाइयां हैं।

प्रदर्श 01: शाखा विस्तार (भारत)



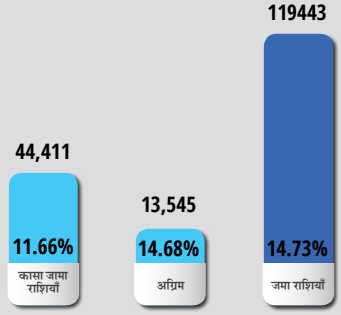
प्रदर्श 02: शाखाओं की विस्तार प्रवृत्ति



1. वैयक्तिक बैंकिंग व्यवसाय इकाई (पीबीबीयू)

देशीय व्यवसाय

प्रदर्श 03: वित्त वर्ष 2015 के दौरान जमाराशियों एवं अग्रिमों में संवृद्धि (₹ करोड़ में)

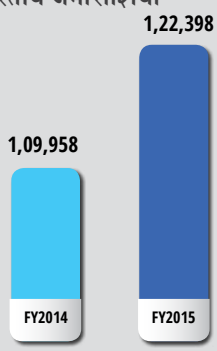


ग्राहक से जुड़ने के लिए हमारे द्वारा किए गए प्रयास

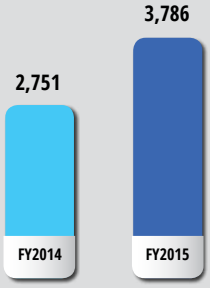
- हमने अपने ग्राहकों को आसान एवं सुविधाजनक रूप से कहीं से भी ऑनलाइन खाता खोलने की सुविधा प्रदान की है। वर्ष के दौरान खोले गए कुल 2.03 करोड़ बचत बैंक नियमित खातों में से 29 प्रतिशत खाते बैंक द्वारा इस चैनल के अंतर्गत खोले गए।
- 10 लाख रुपए एवं 20 लाख रुपए के दो नए बीमा कवर स्लैब जोड़कर वैयक्तिक दुर्घटना बीमा बढ़ाई गई।
- अवयस्कों के लिए दो नए बचत बैंक उत्पाद यथा "पहला कदम" एवं "पहली उड़ान" सितंबर 2014 में शुरू किए गए।
- नियमित बचत बैंक खाते को और अधिक आकर्षक बनाने के लिए इंटरनेट बैंकिंग के जरिए नियमित बचत बैंक खाते में ऑटो स्वीप की सुविधा जोड़ दी गई।
- टैब बैंकिंग सुविधा अप्रैल 2014 में शुरू की गई। इसके तहत बैंक का अधिकारी टैब के साथ ग्राहक के स्थान पर जाकर आवेदन संबंधी सभी औपचारिकताएं पूरी करता है।
- बचत बैंक खाता धारकों के लिए चिकित्सा बीमा योजना शुरू की गई।

अनिवासी भारतीय व्यवसाय

प्रदर्श 04: अनिवासी भारतीय जमाराशियाँ (₹ करोड़ में)



प्रदर्श 05: अनिवासी भारतीय अग्रिम



एनआरआई आवास ऋणो में 877 करोड़ रुपए की बढ़त हुई। हम 16 लाख विशिष्ट अनिवासी भारतीयों को अपनी सेवाएँ प्रदान कर रहे हैं और इन सभी ग्राहकों ने मार्च 2015 तक हमारी 81 विशिष्ट एवं समर्पित अनिवासी शाखाओं और 100 एनआरआई सघन व्यवसाय वाली शाखाओं से सेवा प्राप्त करके खुशी का अनुभव किया।

हमारे अनिवासी भारतीयों को अपने वित्तीय लेनदेन आसान, सुविधाजनक रूप से और त्वरित गति से करने के लिए उन्हें अधिक से अधिक डिजिटल साधन उपलब्ध कराने की हमारी कार्यनीति रही है। वर्ष के दौरान इंटरनेट बैंकिंग के

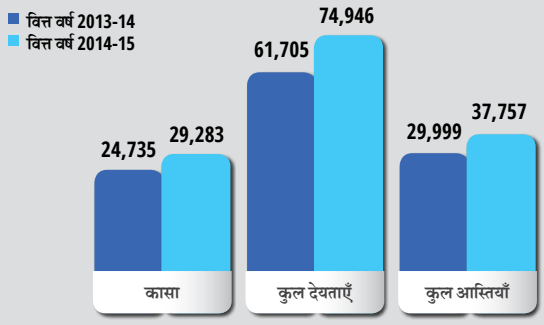
जरिए निम्नलिखित तरीकों से सुपुर्दगी प्रक्रिया को मजबूत करने पर हमारा ध्यान रहा, जिससे आसान, सुविधाजनक रूप से और त्वरित गति से सेवा दी जा सके।

- तत्काल एनआरई/एनआरओ खाता सुविधा 9 देशों के विदेश स्थित कार्यालयों में शुरू की गई, जिससे अनिवासी भारतीयों को खाता संख्या एवं इंटरनेट बैंकिंग पासवर्ड किट की तुरंत सुपुर्दगी होती है।
- अब ग्राहक ऑनलाइन चैनल के जरिए इंटरनेट बैंकिंग सुविधा के लिए स्वयं पंजीकरण करा सकते हैं।
- इंटरनेट बैंकिंग के जरिए जावक धन-प्रेषण के अनुरोध प्राप्त करना तथा आवक धन-प्रेषणों का अपेक्षित निपटान शुरू किया गया।
- साउदी अरब के ओमान, कतार के लिए अंतरराष्ट्रीय टोल फ्री नंबर सुविधा शुरू की गई।
- हमारे द्वारा अनिवासी भारतीय फैमिली कार्ड जो कि भारत में उपयोग हेतु प्री-पेड कार्ड है, शुरू किया गया है। यह अनिवासी भारतीय के खाते के साथ जुड़ा होता है और ग्राहक द्वारा इंटरनेट बैंकिंग खाते के जरिए किसी भी समय किसी भी जगह से टॉपअप किया जा सकता है। इससे भारत के सगे-संबंधियों की भुगतान संबंधी जरूरतों की पूर्ति में मदद मिलती है।
- हमने अनिवासी भारतीय ग्राहकों के लिए ऑनलाइन खाता खोलने की प्रक्रिया को और भी कारगार बनाया है।

कारपोरेट एवं संस्थागत गठ-जोड़

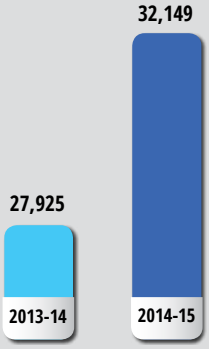
प्रमुख बहु-राष्ट्रीय कंपनियों के कर्मचारी भारतीय स्टेट बैंक से बैंकिंग लेनदेन कर सकते हैं। इसके अलावा, बैंक ने अब रक्षा, अर्धसैनिक बलों, रेल्वे, केंद्र सरकार, राज्य सरकारों तथा पुलिस कर्मचारियों की आवश्यकतानुसार उनके लिए विशेष सैलरी पैकेज तैयार किए हैं। विभिन्न सैलरी पैकेजों को एक साथ मिलाने से वित्त वर्ष 2015 में कुल सैलरी खाताधारकों की कुल संख्या 79.05 लाख हो गई।

प्रदर्श 06: सीएंडआईटीयू व्यवसाय (₹ करोड़ में)



ऑटो ऋण

प्रदर्श 07: ऑटो ऋण पोर्टफोलियो (₹ करोड़ में)



हम अपनी वर्तमान कार ऋण योजना के जरिए अपने ग्राहकों को निम्नलिखित बेहतर सेवा प्रदान करते हैं

- "ऑन रोड़ प्राइस" पर कार ऋण
- 7 वर्षों की सबसे लंबी भुगतान अवधि
- समय-पूर्व चुकौती करने पर कोई दंड नहीं
- कोई प्रतिबंध शुल्क नहीं
- कोई अग्रिम समान मासिक किस्त नहीं
- किफायती ब्याज दरें

ग्राहकों के लिए इस सेवा को और आकर्षक बनाने हेतु पूरे भारत में ऑनलाइन कार ऋण आवेदन प्रणाली को कारगर बनाया गया है। उच्च मूल्य के सूपर बाइक ऋणों के वित्तपोषण के लिए सूपर बाइक योजना और युवाओं को टाटा नैनो कारों के वित्तपोषण के लिए एसबीआई नैनो यूथ कार ऋण योजना के जरिए हम "युवाओं की साधिकारिता" पर जोर दे रहे हैं। हमने अपने वर्तमान आवास ऋण के ऋणियों के लिए लॉयल्टी कार ऋण योजना भी शुरू की है।

शिक्षा ऋण

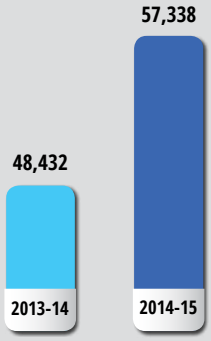
वर्ष के दौरान शिक्षा ऋण में 724 करोड़ रुपए की वृद्धि हुई। मार्च 2015 में एसबीआई का कुल एक्सपोजर 15,464 करोड़ रुपए है।

31 मार्च 2015 को सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों में से शिक्षा ऋणों में बैंक का बाजार हिस्सा 24.4% रहा।

वैयक्तिक ऋण

वैयक्तिक ऋण जिसमें एक्सप्रेस क्रेडिट, वैयक्तिक ऋण (गैर-प्रतिभूत), संपत्ति पर ऋण और वैयक्तिक स्वर्ण ऋण शामिल है, में इस वर्ष भारी वृद्धि हुई और ये एक नई सीमा तक पहुँचे।

प्रदर्श 08 :वैयक्तिक ऋण पोर्टफोलियो (₹ करोड़ में)



हमने शेयरों पर ऋण की आवेदन प्रक्रिया में भी सुधार किया है, जिससे हमारा बैंक ग्राहक को भारत में कहीं से भी ऑनलाइन से पूरी सुविधा देने वाला एक मात्र बैंक हो गया है। यूज़र इंटरफेस की पूरी रीडिजाइन की गई, जिससे ग्राहक शाखा में जाए बगैर ऋण प्राप्त कर सकता है।

संवर्धित मूल्यनिर्धारण, उच्चतम ऋण सीमा एवं घटाई गई मार्जिन राशि के कारण वैयक्तिक स्वर्ण ऋण अब ग्राहकों के लिए और भी बेहतर बन गया है।

2. ग्रामीण व्यवसाय इकाई (आरबीयू)

भारतीय स्टेट बैंक ने कृषि खंड में 1.11 करोड़ से भी अधिक ग्राहकों को ऋण देकर ग्रामीण बैंकिंग क्षेत्र में अपनी स्थिति को मजबूत बनाया है। स्थानीय शाखा प्रबंधक ग्रामीण ग्राहकों के लिए न केवल बैंकर है, बल्कि वह उनका दोस्त, दार्शनिक और मार्गदर्शक भी है। वह बैंकिंग और अपने कर्तव्य से आगे बढ़कर विभिन्न कारपोरेट सामाजिक दायित्व गतिविधियों से जनता की सेवा भी करता है। समाधान के लिए कृषि समस्याओं को भारत सरकार/भारतीय रिज़र्व बैंक के समक्ष रखने में भारतीय स्टेट बैंक सबसे आगे रहा।

क. कृषि व्यवसाय

किसानों की ऋण संबंधी सभी जरूरतें पूरी करना:

चाहे अल्पावधि उत्पादन ऋण जरूरत हो अथवा निवेश ऋण जरूरत, दोनों के लिए बैंक के पास कई उत्पाद हैं और वह नवोन्मेषी योजनाएँ शुरू करता रहा है, जैसे कि:

स्त्री शक्ति ट्रैक्टर ऋण योजना :

जून 2014 में यह योजना शुरू की गई है, जिसके अंतर्गत आकर्षक ब्याज दरों पर महिलाओं को सह ऋणी के रूप में बंधक रहित ट्रैक्टर ऋण दिए जाते हैं।

प्रीमियम किसान गोल्ड कार्ड :

हाईटेक कृषि एवं सहायक गतिविधियों से जुड़े कृषि व्यवसाय उद्यमकर्ताओं को ऋण देना इसका उद्देश्य है। अहमदाबाद एवं चंडीगढ़ मंडलों में प्रायोगिक आधार पर शुरू की गई इस योजना को पूरे बैंक में वित्त वर्ष 2016 में शुरू किया जाएगा।

किसान उत्पादक कंपनियों को ऋण:

किसान उत्पादक कंपनियों को ज्यादा ऋण देने की दृष्टि से, ब्याज दरों में रियायत और वित्तीय मानदंडों में छूट के साथ फरवरी 2015 में नई योजना शुरू की गई।

कारपोरेट गठजोड़:

कृषि वित्तपोषण को और अधिक वहनयोग्य बनाने तथा पोर्टफोलियो की जोखिम कम करने की दृष्टि से बैंक गठजाड़ के जरिए सप्लाई चेन पर ध्यान दे रहा है। संपूर्ण कृषि-सप्लाई चेन को शामिल करने के लिए कृषि आधारित कंपनियों के साथ 44 कारपोरेट गठजोड़ किए गए।

प्रौद्योगिकी उत्पाद:

सुगमता और परिचालन सुविधा के लिए वित्त वर्ष 2015 तक 9.63 लाख से भी अधिक किसान क्रेडिट कार्ड उधारकर्ताओं को किसान क्रेडिट कार्ड रुपे कार्ड जारी किए गए। किसान क्रेडिट कार्ड रुपे कार्ड एटीएमों और प्वाइंट ऑफ सेल्स मशीनों पर उपयोग करने के अनुरूप होते हैं।

उपलब्धियाँ:

देश की प्राथमिकताओं की पूर्ति करने के मामले में हमेशा आगे रहते हुए बैंक ने विगत की तरह ही वित्त वर्ष 2015 के दौरान कृषि क्षेत्र को ऋण देने के लिए भारत सरकार द्वारा निर्धारित लक्ष्य को पार किया।

प्रदर्श 09: कृषि क्षेत्र को ऋण का प्रवाह (₹ करोड़ में)

वर्ष	लक्ष्य	संवितरण	उपलब्धि %
2011-12	51,000	53,214	104%
2012-13	60,000	63,936	106%
2013-14	73,500	74,970	102%
2014-15	84,500	86,193	102%

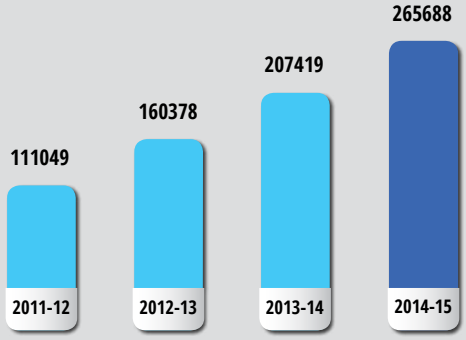
बिजनेस करेस्पांडेंट नेटवर्क के साथ हब एंड स्पोक मॉडल:

दूर-दराज के बैंकिंग सुविधा से वंचित इलाकों में रहने वाले ग्राहकों से ऋण खातों में जमा स्वीकार करने के लिए बैंक ने 75,116 गाँवों को 41,145 ग्रामीण ग्राहक सेवा केंद्रों के साथ जोड़ दिया है। इन ग्राहक सेवा केन्द्रों को निकट की किसी शाखा से जोड़ा गया है, जो इन एजेंटों के लिए सहायता एवं निगरानी बिन्दु के रूप में कार्य करती है।

ग्रामीण युवा को साधिकार बनाना:

बैंक द्वारा 117 ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थानों का गठन किया गया है, जिनके द्वारा नि:शुल्क भोजन एवं आवास की सुविधा के साथ नि:शुल्क, विशेष एवं व्यापक गहन अल्पावधि आवासीय स्वरोजगार प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं, जिन्हें पूरे देश भर में क्षमता निर्माण/स्वरोजगार, ग्रामीण नौजवानों को अधिकार देने के लिए तैयार किया गया है। इन ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थानों द्वारा 10,013 प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन किया गया, जिनके अंतर्गत 2,65,688 अभ्यर्थियों को प्रशिक्षित किया गया और 1,34,317 प्रशिक्षणार्थियों द्वारा लाभप्रद रोजगार शुरू किया गया।

प्रदर्श 10: ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थान- प्रशिक्षित अभ्यर्थियों की संख्या



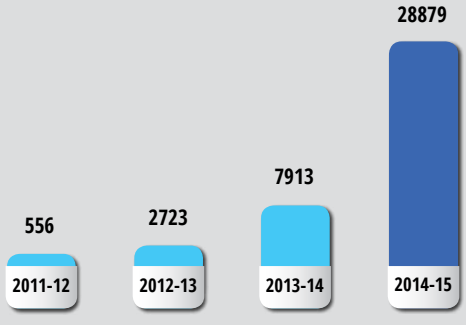
ऋण वसूली एजेंटों का प्रशिक्षण:

वर्तमान 92 बिजनेस करेस्पांडेंटों के लिए ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थानों द्वारा तीन प्रायोगिक प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए, जिससे कि वे ऋण वसूली एजेंट प्रमाणीकरण के लिए पात्र हो सकें तथा अगले वित्तीय वर्ष में और अधिक ग्राहक सेवा केंद्रों को प्रशिक्षण दिया जाएगा।

वित्तीय साक्षरता प्रदान करना

वित्तीय साक्षरता प्रदान करने और आम आदमी के लिए वित्तीय सेवाओं का प्रभावी उपयोग सुगम बनाने के मूल उद्देश्य से, भारतीय स्टेट बैंक ने 212 वित्तीय साक्षरता केंद्रों का गठन किया है। वर्ष 2014-15 के दौरान इन वित्तीय साक्षरता केंद्रों द्वारा देश भर के गांवो में कुल 20,966 वित्तीय साक्षरता शिविरों का आयोजन किया गया।

प्रदर्श 11: वित्तीय साक्षरता केंद्र - बाहर आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रमों की संख्या



क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक

बैंक ने 14 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को प्रायोजित किया है, जो 15 राज्यों के 155 जिलों में फैले हैं और जिनके पास 3869 शाखाओं का नेटवर्क है। 14 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों में बैंक की शेयरधारिता 470 करोड़ रुपए है। वित्त वर्ष 2015 के दौरान पचासी नई शाखाएं खोली गई। 334 करोड़ रुपए का निवल लाभ अर्जित किया गया।

किसानों के साथ जुड़ाव

एसबीआई का अपना गाँव योजना:

संपूर्ण वित्तीय समावेशन, किसानों की ऋण जरूरतों की पूर्ति करने तथा लोगों के जीवन स्तर में सुधार कर गाँव को आदर्श गाँव बनाने के प्रयोजन से यह योजना वित्त वर्ष 2008 से कार्यान्वित की जा रही है। एक क्षेत्र के एक गाँव के लक्ष्य के साथ इस योजना को शुरू किया गया। अब तक कुल 1,426 गाँवों को उनके समग्र विकास के लिए दत्तक लिया गया है।

दत्तक लिए गए गाँवों में सामुदायिक सेवा गतिविधि के रूप में की जाने वाली गतिविधियों की सूची में ये भी शामिल हैं:

1. स्वच्छ गाँव अवधारणा के तहत सामुदायिक वेर्मि-कंपोस्ट इकाई का गठन, जिसकी देखभाल या तो स्वयं सहायता समूहों अथवा किसान क्लबों द्वारा की जाएगी।
2. उपयुक्त शैचालय बनाना
3. गाँवों में सौर ऊर्जा से रौशनी
4. मेला/प्रदर्शनियों आदि के जरिए जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन।

किसान क्लब:

कृषि समुदाय के साथ निरंतर संबंध बढ़ाने के लिए नए किसान क्लबों का गठन किया गया, जिससे इनकी कुल संख्या 10,719 हो गई।

ख. वित्तीय समावेशन (एफआई)

भारतीय स्टेट बैंक देश में वित्तीय समावेशन प्रयासों में सबसे आगे रहा है। बैंक व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी) मॉडल में भी अग्रगामी है। विशेष रूप से शहरी गरीबों और ग्रामीण ग्राहकों को बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए यह एक वैकल्पिक चैनल और यह एक ऐसा खण्ड है, जिसे अभी भी लघु राशि वाले लेनदेनों के रूप में जाना जाता है। 57,575 से अधिक ग्राहक सेवा केन्द्रों के साथ देश में फैला हुआ यह मॉडल बचत, सावधि जमा, सूक्ष्म ऋण, धन-प्रेषण, ऋण अदायगी, सूक्ष्म पेंशन आदि जैसे विभिन्न उत्पाद एवं सेवाएं उपलब्ध कराता है। इंटरनेट आधारित कियोस्क बैंकिंग, कार्ड आधारित एवं सेल फोन मेसैजिंग चैनलों की शुरुआत करके बैंक वित्तीय समावेशन के लिए प्रौद्योगिकी का पूरा लाभ उठाने में सफल रहा है।

प्रधान मंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई) की सफलता ने हमारे प्रयासों में एक और आयाम जोड़ दिया है, क्योंकि हमने 31 मार्च 2015 तक 3.3 करोड़ खाते खोले हैं और पात्र ग्राहकों को 2.97 करोड़ रुपे डेबिट कार्ड जारी किए हैं, जो देश के दुर्गम क्षेत्रों की एक बड़ी संख्या है। यह इस क्षेत्र के विकास में और विकास के बाद इस क्षेत्र से प्राप्त होने वाले भावी व्यवसाय के लिए हमारा निवेश भी है। यह हमारी आईटी क्षमताओं और देश के सभी भौगोलिक क्षेत्रों में रहने वाले लोगों की सेवा करने के प्रति हमारी वचनबद्धता का प्रमाण है। बीएसबीडी/लघु खातों की संख्या भी मार्च 15 में बढ़कर 7.29 करोड़ हो गई, जबकि मार्च 14 में यह

3.53 करोड़ थी। व्यवसाय प्रतिनिधियों के माध्यम से निपटाए गए लेनदेनों की राशि में 73% की वृद्धि हुई और मार्च 2015 में इनकि राशि ₹38,973 करोड़ रही, जबकि मार्च 14 में यह राशि ₹22,525 करोड़ रही थी।

वर्ष 1992 की शुरुआत से ही बैंक ने एसएचजी-बैंक क्रेडिट संयोजन कार्यक्रम में सक्रियता से भाग लिया है। 31 मार्च, 2015 को बैंक 0.39 मिलियन एसएचजियों को ₹4,586 करोड़ की राशि के ऋण संवितरण करके एसएचजी वित्तपोषण में बाजार प्रमुख रहा है, जिनमें 91% महिला एसएचजी हैं।

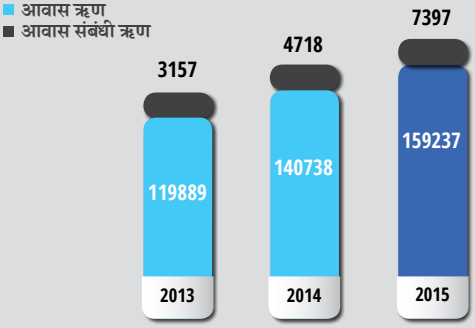
ग्रामीण लोगों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए नवोन्मेषी, प्रौद्योगिकी वाले चैनलों को तैयार करने के निरंतर प्रयासों से हमने अनेक नई पहलों की सफलतापूर्वक शुरुआत की है, जैसे आधार से जुड़ी भुगतान प्रणाली (एईपीएस), स्वचालित ई-केवाईसी, आईएमपीएस, माइक्रो एटीएम रोलआउट, प्रधानमंत्री जन धन योजना के अंतर्गत एसबी-ओडी सुविधा और डीबीटी/डीबीटीएल भुगतान। बैंक एलपीजी सब्सिडी के डायरेक्ट बेनिफिट ट्रांसफर (डीबीटीएल) के लिए एक प्रमुख प्रायोजक बैंक भी है और इसने 15 नवंबर, 2014 से 31 मार्च 2015 की अल्पावधि में 29 करोड़ से अधिक डीबीटीएल लेनदेनों का निपटान किया है।

यद्यपि इस प्रकार से प्राप्त किए गए वित्तीय समावेशन वाले ग्राहक खातों में लघु राशि रखते हैं, फिर भी सही प्रौद्योगिकी और बीसी आधारिक संरचना से, हमें आशा है कि भविष्य में यह व्यवसाय कम लागत वाली निधियों, सामाजिक सुरक्षा योजनाओं की परस्पर बिक्री और डीबीटी प्रबंधन कमीशन के रूप में हमारे लाभ में योगदान करेगा। आने वाले वर्षों में इन सभी से एक नकदी रहित समाज/अत्यधिक सामाजिक लाभ वाली ईको प्रणाली की शुरुआत होगी

3. स्थावर संपदा, निवास एवं आवास विकास (आरईएचएंडएचडी)

वित्त वर्ष 2015 में बैंक ने आवास एवं आवास से संबंधित ऋण खंड में 21,178 करोड़ रुपए की संवृद्धि दर्ज की। इनमें से आवास ऋण का योगदान 18,499 करोड़ रुपए रहा। आवास ऋण में मार्च, 2015 को सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के बीच 25.24 प्रतिशत बाजार हिस्से के साथ हमने देश के सबसे बड़े आवास ऋणप्रदाता की स्थिति बनाए रखी।

प्रदर्श 12: आवास एवं आवास संबंधी ऋण संविभाग पर एक नजर (₹ करोड़ में)



वित्त वर्ष 2014 के दौरान हासिल की गई संवृद्धि की तुलना में वित्त वर्ष 2015 के दौरान आवास ऋण संविभाग में संवृद्धि कम रही। वित्त वर्ष 2015 की प्रथम तिमाही में आवास ऋणों की मांग कम होने के कारण संवृद्धि दर कम रही। तथापि, वित्तीय वर्ष 2015 के दौरान लिए गए कई उपायों के कारण इस संविभाग में उच्चतर संवृद्धि दर बनाए रखने में सहायता मिली। वित्त वर्ष 2015 में हासिल की गई कुल वाईटीडी संवृद्धि का लगभग 34% भाग चौथी तिमाही में प्राप्त किया गया।

अपने आवास ऋण फोर्टफोलियो की संमृद्धि को बढ़ावा देने के लिए बैंक द्वारा की गई महत्वपूर्ण पहलें निम्नलिखित हैं:

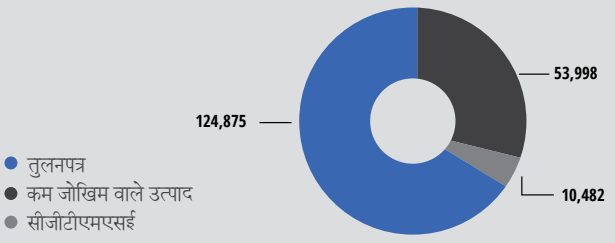
- उच्च निवल मालियत के आवास ऋण ग्राहकों के लिए चाहे ऋण सीमा कितनी भी क्यों न हो, समान ब्याज दर संरचना शुरू की गई।
- सुपुर्दगी प्रक्रिया की बाधाओं को दूर करने तथा समग्र सेवा गुणवत्ता और ग्राहक अनुभव को बढ़ाने की दृष्टि से आवास ऋण के सोर्सिंग एवं सुपुर्दगी प्रक्रिया की व्यापक समीक्षा की गई।
- स्टेट बैंक समूह की सहक्रिया का लाभ उठाते हुए वैश्विक संवितरण नेटवर्क के अंतर्गत एसबीआई कैप्स सिक्युरिटीज लिमिटेड के साथ विपणन व्यवस्था।

4. लघु एवं मध्यम उद्यम (एसएमई) व्यवसाय इकाई

लघु एवं मध्यम उद्यम व्यवसाय समूह के पास 31 मार्च 2015 को लगभग 1,81,474 करोड़ रुपए का पोर्टफोलिया था, जो बैंक के कुल अग्रिमों के 13.59 प्रतिशत के बराबर है। लगभग 9 लाख लघु एवं मध्यम उद्यम उधारकर्ताओं के साथ बैंक लघु एवं मध्यम उद्यमों के वित्तपोषण के मामले में अग्रणी और बाजार प्रमुख रहा।

लघु एवं मध्यम उद्यम व्यवसाय समूह के भीतर कम जोखिम वाला उत्पाद पोर्टफोलियो जिसमें सप्लाई चेन वित्तपोषण, बिल बट्टाकरण सुविधा, आस्ति समर्थित ऋण, प्रतिभूति पर ओवरड्रॉफ्ट ऋण आदि शामिल हैं, में 28.14 प्रतिशत की दर से संवृदधि हुई। शुरू किया गया नया ऋण-आस्ति समर्थित ऋण काफी लोकप्रिय रहा और संविभाग के तहत यह एक वर्ष के भीतर ही लगभग शून्य आधार से बढ़कर 6,813 करोड़ रुपए तक पहुँचा। पिछले वित्त वर्ष में इन सभी उत्पादों का निष्पादन काफी अच्छा रहा और हम अपेक्षा करते हैं कि वर्तमान वित्त वर्ष में भी इनका निष्पादन अच्छा होगा। नीचे दिए गए चित्र से तुलनपत्र वित्तपोषण और सूक्ष्म एवं लघु उद्यम के लिए ऋण गारंटी निधि न्यास गारंटी योजना की तुलना में हमारे कम जोखिम वाले संविभाग के निष्पादन का पता चलता है:

प्रदर्श 13: (₹ करोड़ में)



हाल ही में हमारे बैंक द्वारा परिवहन प्रचालकों के लिए फ्लीट फाइनैंस योजना, नए निर्माण उपकरणों के निधीयन हेतु निर्माण उपकरण ऋण (खनन, मेटीरियल हैंडलिंग, एर्थ मूविंग आदि) जैसे कुछ और कम जोखिम वाले उत्पाद शुरू किए गए। साथ ही बैंक ने खंड विशिष्ट पैकेज बनाना शुरू किया, जिससे शीर्षस्थ ग्राहकों को किफायती दर पर उत्पाद उपलब्ध कराया जा सकें। वित्त वर्ष 2015 के दौरान निम्नलिखित खंड विशिष्ट पैकेज शुरू किए गए:

योजना का नाम	प्रयोजन
ऑटो एंग्जिलरी यूनिटों के लिए खंड विशिष्ट पैकेज	इस योजना के जरिए ऑटो कंपोनेंट एसएमई को बढ़ावा देना।
सेरामिक क्लस्टरों के लिए खंड विशिष्ट पैकेज	"स्वच्छ भारत अभियान" के अनुरूप सेरामिक यूनिटों को वित्त देना।

वित्त वर्ष 2016 के दौरान भी अधिक से अधिक खंड विशिष्ट पैकेज शुरू करने की हमारी योजना है।

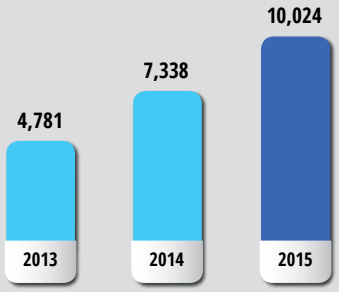
सप्लाई चेन वित्तपोषण

अपनी अत्याधुनिक प्रौदयोगिकी का उपयोग करते हुए आपका बैंक कारपोरेट्स के सप्लाई चेन भागीदारों का वित्तपोषण कर कारपोरेट जगत के साथ अपने संबंध अधिक सुदृढ़ करने पर बल दे रहा है।

बैंक ने ई-डीएफएस के अंतर्गत ऑटो, तेल, इस्पात, बिजली, उर्वरक, एमएमसीजी और वस्त्र जैसे विभिन्न 96 बड़े उद्योगों के साथ गठजोड़ किया है। वित्त वर्ष 2015 के दौरान सप्लाई चेन वित्तपोषण के अंतर्गत 26 नए गठजोड़ एवं 4,803 डीलरों को शामिल किया गया।

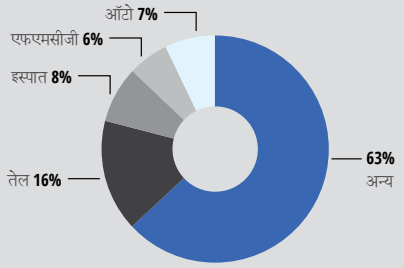
इलेक्ट्रॉनिक डीलर फाइनैंस स्कीम के तहत सप्लाई चेन वित्त के निष्पादन को नीचे दर्शाया गया है :

प्रदर्श 14: ई-डीएफएस निष्पादन (₹ करोड़ में)



बैंक अपने ई-डीएफएस संविभाग में इस्पात, तेल, पेट्रोलियम, वस्त्र, एफएमसीजी, उपभोक्ता इलेक्ट्रॉनिक आदि जैसे विभिन्न क्षेत्रों के और अधिक कारपोरेटों को जोड़ने पर ध्यान दे रहा हैं।

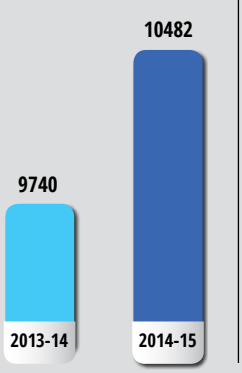
प्रदर्श 15: ई-डीएफएस उद्योग-वार एक्सपोज़र



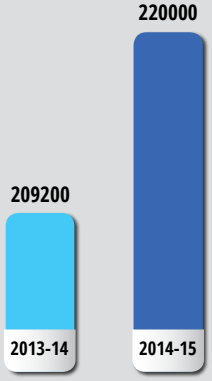
सीजीटीएमएसई के अंतर्गत सूक्ष्म और लघु उद्यमों को ऋण प्रवाह :

सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों को सहायता देने के मामले में आपका बैंक अग्रणी रहा है और वह सीजीटीएमएसई गारंटी के अंतर्गत एसएमई क्षेत्र को 1 करोड़ रुपए की राशि तक के संपार्श्विक-मुक्त ऋण दे रहा है। इस योजना के अंतर्गत निष्पादन निम्नानुसार रहा :

प्रदर्श 16: बकाया (₹ करोड़ में)



प्रदर्श 17: ग्राहकों की संख्या



लघु एवं मध्यम उद्यम व्यवसाय इकाई ने निम्नलिखित एनेब्लर्स के साथ सुपुर्दगी मॉडल को दुरुस्त करने पर ध्यान दिया है:

संबंध प्रबंधक

- इनकी संख्या 1000 को पार हो गई।
- 50 लाख रुपए से 1 करोड़ रुपए तक के ऋणों की प्रोसेसिंग को संबंध प्रबंधक के अंतर्गत रखा गया है।

विशेषीकृत लघु एवं मध्यम उद्यम शाखाएँ

- लगभग 600 विशेषीकृत लघु एवं मध्यम उद्यम शाखाएँ उन क्षेत्रों में खोली गई हैं, जहाँ लघु एवं मध्यम उद्यम गतिविधि की संभावना अत्यधिक है।
- ये एसएमई ऋण सुपुर्दगी के उत्कृष्टता केंद्र है।
- ये शाखाएँ विशेष रूप से प्रशिक्षित कर्मचारियों द्वारा चलाई जाती है। एसएमई ग्राहकों का ध्यान रखने की पूरी जिम्मेदारी उन्हीं की है।

एलओएस एवं एलएलएमएस

- ऋण पोर्टफोलियो की संस्वीकृति-पूर्व प्रक्रिया पूरी करना
- ऋण संवितरण की गुणवत्ता और एकसमान मानक सुनिश्चित करना
- अभिलेख एवं सूचना पुनः प्राप्त करने की सुदृढ़ प्रणाली

विजयपथ

- व्यवसाय संकेतों एवं संबंध प्रबंधकों के निष्पादन की ऑनलाइन निगरानी के लिए एसएमई ऋण प्रक्रिया और प्रणाली को दुरुस्त किया गया।
- संवितरण के मामले में आठ मंडलों में 53 प्रतिशत वृद्धि दर्ज हुई है।
- फरवरी 2015 को एसएमई में विजयपथ टूल के लिए हमारे बैंक को वर्ष 2014-15 का आईबीए बैंकिंग टेक्नॉलाजी पुरस्कार दिया गया।

हाल ही की घटनाएँ

आस्ति समर्थित प्रतिभूतिकरण: समनुदेशित/प्रतिभूतिकृत आस्तियों के लिए पिछले वित्तीय वर्ष के दौरान आस्ति समर्थित प्रतिभूतिकरण नामक नया उत्पाद शुरू किया गया।

ओला कैब्स के साथ नया गठजोड़ :

ओला कैब्स के साथ नए गठजोड़ को अंतिम रूप दिया गया और इसके तहत वित्तपोषण प्रायोगिक आधार पर 5 केंद्रों में वित्तपोषण शुरू किया गया। इस गठजोड़ के तहत ओला कैब परिचालकों को किराए पर देने हेतु नई यात्री कार खरीदने के लिए ऋण दिया जाएगा। इस गठजोड़ के तहत इन ऋणों की चुकौती ओला कैब्स द्वारा की जाएगी।

नैशनल फाइनैंशियल स्विच (एनएफएस) उप-सदस्यता (एएसपी मॉडल) के तहत सहकारी बैंकों का प्रायोजन :

इससे पूरे भारत में फैले सहकारी बैंकों के चालू खाते खोलने का उत्कृष्ट अवसर मिलता है, जिसके परिणामस्वरूप, चालू खाता जमाराशियाँ बढ़ गई हैं। इसके अलावा सभी गैर-अनुसूचित सहकारी बैंकों को हमारे बैंक की चालू खाता जमाराशियों के जरिए अपने नकद आरक्षित अनुपात बनाए रखने की अनुमति दी जाती है।

सूक्ष्म एवं लघु उद्यमकर्ताओं के लिए स्थान विशिष्ट योजनाएँ :

- बुटिक फाइनैंस योजना (कोलकाता के लिए)
- महिलाओं (गृहिणियों) में उद्यमकारिता विकसित करना और संस्थात्मक ऋण तक आसान, समय पर एवं सुविधाजनक पहुँच सुनिश्चित करना।
- एसएमई के लिए "नवकलेवर विशेष योजना" (भुवनेश्वर, पूरी एवं कटक के लिए)
- होटल/लॉज/यात्री निवास/अतिथि-गृह के मरम्मत/नवीनीकरण/बढ़ोतरी/बदलाव के लिए ऋण देना

भारत सरकार की सकारात्मक विकास योजनाओं के चलते अर्थव्यवस्था में संवृद्धि होने की संभावना है। राष्ट्रीय अर्थव्यवस्था में उसकी महत्वपूर्ण भूमिका की दृष्टि से सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम का चयन मुख्य क्षेत्र के रूप में किया गया है। इस कारण से हम अपेक्षा करते हैं कि लघु एवं मध्यम उद्यम व्यवसाय के लिए सकारात्मक दृष्टिकोण उपलब्ध रहेगा।

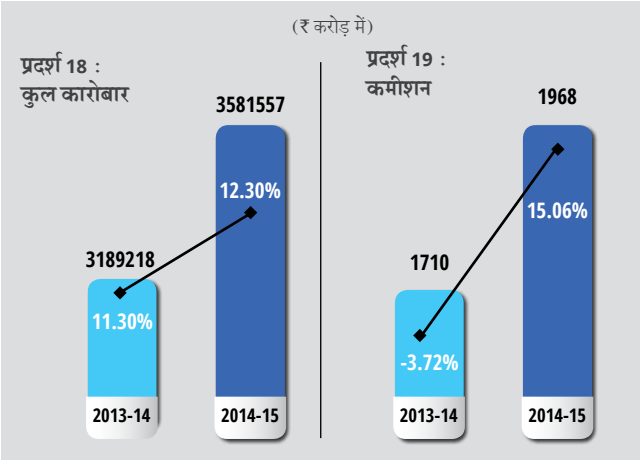
लघु एवं मध्यम उद्यम-व्यवसाय इकाई की संवृद्धि को संचालित करने वाले उत्प्रेरकों को नीचे दिया गया है :

- एसएमई इकाइयों की नियमित कार्यशील पूँजी और परियोजना संबंधी जरूरतों के लिए सप्लाई चेन वित्त, पण्य मालगोदाम रसीद पर ऋण, फुड प्रोसेसिंग, बिलों पर ऋण, नकदी ऋण एवं मीयादी ऋण
- आस्ति समर्थित ऋण, फ्लीट फाइनैंसिंग स्कीम, निर्माण उपकरण ऋण, चिकित्सा उपकरण ऋण एवं खंड विशिष्ट पैकेज जैसे संकेंद्रित उत्पाद
- ई-टेलरों और अर्थव्यवस्था के अन्य नए व्यवसायों के साथ नए गठजोड़

5. सरकारी व्यवसाय

केंद्र सरकार के प्रमुख मंत्रालयों/विभागों तथा अधिकांश राज्य सरकारों के विश्वसनीय बैंकर होने के नाते बैंक ने सरकारी व्यवसाय में बाजार अग्रणी की अपनी स्थिति बनाए रखी। अपनी सेवा परम्परा को जारी रखते हुए, आपका बैंक भारत सरकार और राज्य सरकारों के लिए ग्राहक सुविधानुसार ई-सोल्यूशन तैयार करने में अग्रणी रहा, जिससे कि केन्द्र/राज्य सरकारें अपने लेनदेनों को ऑन-लाइन मोड में हस्तांतरित कर सके और प्रणाली में अत्यधिक कार्य-क्षमता तथा पारदर्शिता लाई जा सके। 57 प्रतिशत से अधिक बैंक के सरकारी व्यवसाय को ई-मोड में हस्तांतरित कर दिया गया है, जिससे औसत निपटान समय में काफी कमी आई है तथा नकदी लेनदेनों में भी कमी हुई है।

निष्पादन की प्रमुख विशेषताएँ



निरंतर प्रयासों के अंतर्गत, अनेक परियोजनाएं शुरू की गई हैं। वर्ष के दौरान शुरू की गई कुछ नई परियोजनाएं नीचे दी गई हैं:

- एसबीआई ई-पे के साथ जोड़कर राष्ट्रपति भवन संग्रहालय के प्रवेश शुल्क वसूल करने की सुविधा शुरू की गई, जो भारत के किसी भी बैंक द्वारा शुरू की गई एकमात्र शुल्क उगाही सुविधा सेवा है।
- निधियों/दान की वसूली करने के लिए "क्लीन गंगा फंड" और "स्वच्छ भारत" जो कि भारत सरकार की महत्वपूर्ण योजनाएं हैं, के खाते खोले गए। क्लीन गंगा फंड को हमारे एसबीआई ई-पे पेमेंट गेटवे के साथ जोड़ दिया गया, जिससे पूरे विश्व से दान प्राप्त करने में सुविधा हुई।
- गृह मंत्रालय द्वारा 44 देशों के लिए शुरू की गई ई-टूरिस्ट वीजा सुविधा को एसबीआई ई-पे के साथ जोड़ दिया गया, जिससे यात्री ऑनलाइन से वीजा शुल्क का भुगतान कर पाएंगे। इस सुविधा को भारी सफलता मिली।
- हमारे पेमेंट गेटवे के जरिए नामी शैक्षिक संस्थानों/भर्ती बोर्डों के शुल्क का भुगतान करने की सुविधाएं प्रदान की गईं।
- विभिन्न राज्य सरकारों के लेनदेनों को ई-मोड में बदलने के लिए साइबर ट्रेजरी के अंतर्गत 27 ई-पहल परियोजनाएँ शुरू की गई।
- बैंक अपने 14 सीपीपीसी के जरिए 39 लाख पेंशनरों को पेंशन का भुगतान कर रहा है। वित्त वर्ष 2014 में खोले गए 1.90 लाख खातों की तुलना में इस वर्ष 2.5 लाख से भी अधिक नए पेंशन खाते खोले गए।
- वित्त वर्ष 2014 में खोले गए 3 लाख खातों की तुलना में इस वर्ष व्यापक विपणन के जरिए 5 लाख से भी अधिक नए पीपीएफ खाते खोले गए। इस समय आपके बैंक के पास 51.42 लाख पीपीएफ खाते हैं।

6. विपणन एवं परस्पर विक्रय

भारतीय स्टेट बैंक एसबीआई लाइफ, एसबीआई जनरल, एसबीआई कार्डस, एसबीआई कैप सिक्युरिटीज लि. और एसबीआईएमएफ का कारपोरेट वितरक है। बैंक यूटीआई म्यूचुअल फंड, टाटा म्यूचुअल फंड, फ्रैंकलिन टेंपलिटन म्यूचुअल फंड एवं एलएंडटी म्यूचुअल फंड के उत्पादों का वितरण भी करता है।

क) बैंक की परस्पर विक्रय आय में 65.35 प्रतिशत की वर्ष दर वर्ष की वृद्धि दर्ज हुई, जिससे यह मार्च 2014 के 234.83 करोड़ रुपए से बढ़कर मार्च 2015 में 388.28 करोड़ रुपए हुई।

ख) एसबीआई लाइफ की आय पिछले वर्ष की समरूप अवधि की 159.51 करोड़ रुपए से बढ़कर 244.62 करोड़ रुपए हो गई।

ग) एसबीआई म्यूचुअल फंड से प्राप्त आय 28.12 करोड़ रुपए से बढ़कर 69.99 करोड़ रुपए हुई।

घ) हमने एसबीआई जनरल की 1.60 करोड़ वैयक्तिक दुर्घटना बीमा पॉलिसियां और 2.69 लाख स्वास्थ्य बीमा पॉलिसियां अपने ग्राहकों को बेची।

ङ) विपणन प्रयासों के कारण स्टेट बैंक कार्ड एवं पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड द्वारा 31 मार्च 2015 तक कुल 2.69 लाख क्रेडिट कार्ड जारी किए गए (82.93 प्रतिशत वर्ष दर वर्ष वृद्धि)।

च) मार्च 2014 तक खोले गए 1.20 लाख डीमैट खातों की तुलना में 31 मार्च 2015 तक 2.68 लाख डीमैट खाते खोले गए।

7. ग्राहक सेवा

भारतीय स्टेट बैंक ने दिनांक 10 जनवरी 2015 को 'एसबीआई क्विक' सेवा शुरू की, जिससे मोबाइल फोन पर बचत बैंक/चालू खाता/ओवरड्राफ्ट/कैश क्रेडिट खातों की शेष राशि की जानकारी अथवा मिनी स्टेटमेंट सरलता और शीघ्रता से प्राप्त की जा सकती है। इसके लिए एसएमएस के जरिए एक बार रजिस्ट्रेशन कराना होता है। उसके बाद खाते की शेष राशि जानने अथवा पिछले पांच लेनदेनों का मिनी स्टेटमेंट प्राप्त करने के लिए ग्राहक को मोबाइल फोन पर एसएमएस भेजना होता है अथवा मिस कॉल देना होता है। बैंक द्वारा एसएमएस के जरिए सूचना दी जाती है।

विभिन्न सेवाओं के लिए इस्तेमाल किए जाने वाले मोबाइल नंबर एवं कीवर्ड जानने हेतु ग्राहक को 09223588888 नंबर पर एसएमएस के जरिए HELP भेजना होगा।

भारतीय स्टेट बैंक ने इस सेवा के लिए गूगल प्ले स्टोर पर 'एसबीआई क्विक' ऐप्प दिया है।

संपर्क केंद्र

एसबीआई का संपर्क केंद्र दो टोल फ्री हेल्पलाइन नंबर यथा 1800 11 2211 एवं 1800 425 3800 के जरिए सातों दिन चौबीसों घंटें ग्राहकों की जरूरतें पूरी करता है। इस समय इसके द्वारा प्रतिदिन लगभग 4.5 लाख ग्राहकों के कॉल प्राप्त होते हैं, उनमें से 1 लाख से भी अधिक कॉलों का जवाब ग्राहक सेवा प्रतिनिधि द्वारा तथा शेष का जवाब इंटरएक्टिव रेस्पांस सिस्टम (आईवीआरएस) द्वारा दिया जाता है। आईवीआरएस द्वारा ग्राहकों को निम्नलिखित सेवाएं दी जा रही हैं:

- खाते की जानकारी (शेष राशि की जानकारी, पिछले पांच लेनदेन और अन्य)।
- डेबिट कार्ड का हॉटलिस्टिंग एवं डेबिट कार्ड का स्टेटस जानना, एटीएम पिन री-जनरेट करने का अनुरोध करना।
- उत्पादों एवं सेवाओं से संबंधित जानकारी एवं लीड रजिस्ट्रेशन
- शिकायतों का रजिस्ट्रेशन।
- पेंशन ब्योरा (बेसिक पेंशन, महंगाई भत्ता, जीवन प्रमाणपत्र की स्थिति आदि)।
- मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग एवं मोबि-कैश के लिए ऑनलाइन ट्रबल शूटिंग।
- एनईएफटी/आरटीजीएस एवं एसबीआई एक्सप्रेस धन-प्रेषणों की स्थिति ।

उपर्युक्त के अलावा, फोन बैंकिंग के लिए पंजीकृत ग्राहक भी निम्नलिखित सेवाएं प्राप्त कर सकते हैं। वित्त वर्ष 2015 के दौरान निम्नलिखित अतिरिक्त सेवाएं शुरू की गईं:

- एसबीआई के खातों में पैसा ट्रांस्फर करना
- चेकों का भुगतान रोकना
- खाता विवरण
- सावधि जमाराशियां जारी करना

प्रधानमंत्री जन धन योजना संबंधी प्रश्नों के लिए संपर्क केंद्र में अलग से टोल फ्री नंबर है। उसके पास 19 अंतरराष्ट्रीय टोल फ्री नंबर भी हैं, जिनके जरिए 20 देशों को सेवा प्रदान की जा रही है।

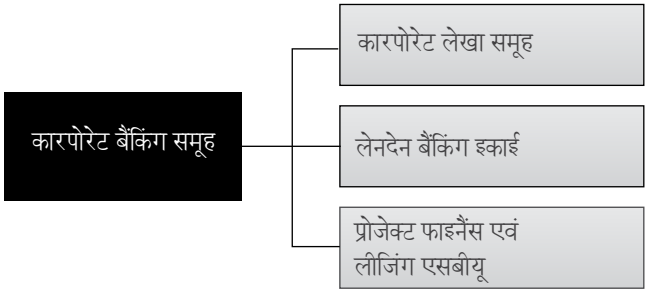
एसबीआई के कारपोरेट मेल आईडी यथा contactcentre@sbi.co.in एवं customercare.homeloans@sbi.co.in पर प्राप्त ई-मेल का जवाब भी संपर्क केंद्र द्वारा दिया जा रहा है।

आंध्र प्रदेश में 'हुदहुद' चक्रवात के दौरान प्रभावित लोगों की सेवा

आंध्र प्रदेश के काफी क्षेत्रों में चक्रवात आने के कुछ ही समय बाद, भारतीय स्टेट बैंक ने काफी परेशानी उठाकर 225 शाखाओं में से 209 शाखाओं और विशाखापटनम, विजयनगरम और श्रीकाकुलम जिलों में प्रभावित हुए अनेक एटीएमों में सामान्य परिचालन बहाल किए।

प्राकृतिक आपदा जैसे समय में लोगों के लिए लेनदेन करने या पैसा निकालने की सुविधा उपलब्ध कराना एसबीआई समूह की सर्वोच्च प्राथमिकता रही थी। नकदी संचालित अर्थव्यवस्था में हाथ में पैसा नहीं रहने से जीवन में निराशा बढ़ सकती है। सामान्य स्थिति को तुरंत बहाल करना और यह सुनिश्चित करना आवश्यक हो गया जिससे कि प्रभावित नागरिक जीवित रहने के लिए मूलभूत वस्तुएं खरीदना शुरू कर सके। शाखाओं में कारोबार शीघ्रता से बहाल करने के अलावा, बैंक कर्मचारी अनेक क्षेत्रों में मलबा साफ करने, पीड़ित व्यक्तियों को भोजन पैकेट और कम्बल वितरित करने के कार्य से भी जुड़े रहे।

(ख) कारपोरेट बैंकिंग समूह



1. कारपोरेट लेखा समूह (सीएजी)

कारपोरेट लेखा समूह (सीएजी) बैंक की बड़ी राशि के ऋण पोर्टफोलियो के संचालन के लिए स्वतंत्र एसबीयू है। इस एसबीयू के 6 क्षेत्रीय केंद्रों, अर्थात मुंबई, दिल्ली, चेन्नई, कोलकाता, हैदराबाद और अहमदाबाद में 8 कार्यालय हैं। सीएजी का व्यवसाय मॉडल संपर्क प्रबंधन अवधारणामूलक है और प्रत्येक ग्राहक एक संपर्क प्रबंधक को सौंप दिया जाता है, जो विभिन्न कार्यों से संबंधित ग्राहक सेवा समूह का प्रमुख होता है। स्ट्रक्चर्ड उत्पादों के जरिए निर्धारित समय-सीमा के भीतर समन्वित एवं व्यापक समाधान प्रस्तुत करने हेतु संपर्क कार्यनीति तैयार की जाती है। एसबीआई शीर्ष कारपोरेट्स का पसंदीदा बैंक हो, यह इस कार्यनीति का मुख्य उददेश्य है।

प्रदर्श 20 : कारपोरेट लेखा समूह का व्यवसाय निष्पादन

(₹ राशि करोड़ में)

सुविधा	मार्च 2014	मार्च 2015	वर्षानुवर्ष संवृद्धि
निधि आधारित+गैर-निधि आधारित	4,35,675	4,56,138	5%

सीएजी की निधि आधारित बकाया राशि बैंक के कुल ऋण पोर्टफोलियो का 24 प्रतिशत है, इसके अलावा सीएजी द्वारा बैंक के देशीय विदेशी मुद्रा व्यवसाय का लगभग 58 प्रतिशत व्यवसाय भी संचालित किया जाता है। वर्ष के दौरान, सीएजी ने एनटीपीसी, बीएसएनएल, सेल, जीएसपीसी जैसे बड़े ग्राहकों के बड़ी राशि के सौदों के लेनदेन संचालित किए हैं।

वर्ष के दौरान, यद्यपि तेल खंड से व्यवसाय में गिरावट रही, फिर भी गैर-तेल खंड से काफी व्यवसाय उत्पन्न किया गया। सीएजी के लगभग 87 प्रतिशत ऋण निवेश श्रेणी और उससे ऊपर की श्रेणी की कंपनियों को दिए गए हैं तथा सभी क्षेत्रों को संतुलित रूप से इनका संवितरण किया गया। सीएजी के लगभग 47 प्रतिशत ऋण इंफ्रा क्षेत्र से संबंधित हैं।

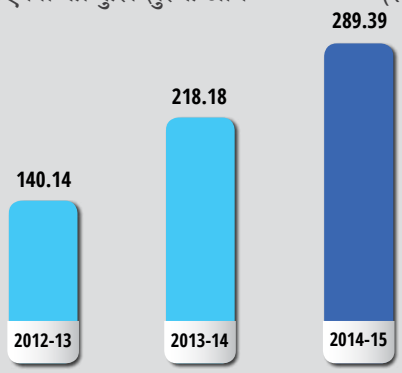
2. लेनदेन बैंकिंग इकाई (टीबीयू)

लेनदेन बैंकिंग इकाई द्वारा कारपोरेटों, सरकारी विभागों एवं वित्तीय संस्थानों को कई प्रकार के उत्पाद दिए जाते हैं, जिनमें अन्य के साथ साथ नकदी प्रबंधन उत्पाद, व्यापार वित्त एवं सप्लाई चेन (डीलर/वेंडर)वित्त शामिल हैं। पिछले तीन वर्षों में इकाई के व्यवसाय में भारी वृद्धि हुई है।

नकदी प्रबंधन उत्पाद (सीएमपी)

संग्रहण, भुगतान एवं नकदी प्रबंधन सहित नकदी प्रबंधन सेवाओं की पूरी श्रृंखला चेक एवं नकदी संग्रहण (द्वार पर बैंकिंग सहित) के जरिए, सार्वजनिक निर्गम का संग्रह (आईपीओ/बांड), ई-संग्रह, ई-भुगतान, उत्तर दिनांकित चेकों एवं अधिदेशों का प्रबंधन, नैच आधारित डेबिट तथा लाभांश वारंट, रीफंड और ब्याज वारंट, मल्टी सिटी चेक एवं अंतर कार्यालय लिखत जैसे कागजी लिखत के जरिए उपलब्ध की जाती है। प्रौद्योगिकी से संचालित पलैटफार्म से पूरे देश में लगभग 1,600 प्राधिकृत शाखाओं के माध्यम से कारपोरेट ग्राहकों को एसबीआई फास्ट (फंडस एवेलैबल इन शॉर्टेस्ट टाइम) वसूली सुविधाएं प्रदान की जा रही है। 16,300 से भी अधिक शाखाओं के नेटवर्क के जरिए ईजी कलेक्ट, पॉवर ज्याति-प्री अपलोड आदि जैसे कतिपय प्रीमियम उत्पादों से बड़ी कंपनियों, मध्य कारपोरेटों, लघु एवं मध्यम उद्यमों, गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों की वसूली संबंधी जरूरतों की पूर्ति की जाती है। विशेषीकृत पोर्टलों एवं होस्ट टू होस्ट सुविधा की सुरक्षित प्रक्रिया के जरिए बैंक कई ई-भुगतान उत्पाद उपलब्ध कराता है। यह व्यवसाय पिछले तीन वर्षों में काफी बढ़ा है।

प्रदर्श 21: सीएमपी की कुल शुल्क आय (₹ करोड़ में)



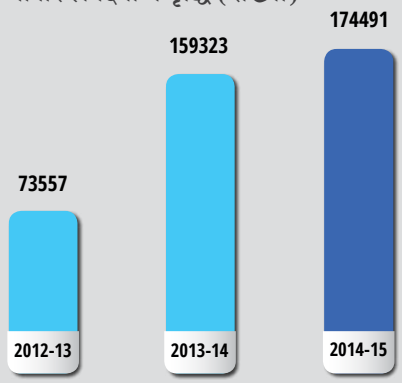
केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (सीबीडीटी) के लिए के लिए सीएमपी अकेला रिफंड बैंकर है। बैंक के कोर बैंकिंग इनफ्रास्टक्चर के साथ सीएमपी केंद्र ने रक्षा लेखा महानियंत्रक, यूएमईए के अधीन सिविल मंत्रालयों और कुछ राज्य सरकारों की भुगतान प्रणाली का एकीकरण किया है। इसके माध्यम से केंद्रीकृत ई-भुगतान समाधान उपलब्ध करवाया जा रहा है, जिससे सरकारी विभाग राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस परियोजना (एनईजीपी) के अंतर्गत अपने लक्ष्य प्राप्त कर सकें।

व्यापार वित्त

ई-ट्रेड एसबीआई

एसबीआई ने अपने ट्रेड फाइनैंस व्यवसाय ई-ट्रेड एसबीआई हेतु उत्कृष्ट प्रौद्योगिकी एवं परिचालन संबंधी आधारभूत सुविधाएँ स्थापित कर ली है। मार्च 2011 में हमारे बैंक द्वारा वेब आधारित पोर्टल के रूप में शुरू किए गए ई-ट्रेड एसबीआई में निरंतर सुधार किया जा रहा है, जिससे ग्राहकों को अधिक सुविधा हो और उन्हें ट्रेड फाइनैंस सेवाएँ त्वरित गति और प्रभावी ढंग से प्राप्त हो सकें तथा वे विश्व में कहीं से भी साख-पत्र, बैंक गारंटी और बिल संग्रहण/परक्रामण संबंधी अपनी आवश्यकताओं को ऑनलाइन से प्रस्तुत कर सकें। 31 मार्च 2015 तक ई-ट्रेड एसबीआई के अंतर्गत लगभग 1900 कारपोरेटों द्वारा पंजीकरण किया गया।

प्रदर्श 22: ई-व्यापार लेनदेनों में वृद्धि (संख्या)



ई-वीएफएस (इलेक्ट्रॉनिक वेंडर फाइनैंसिंग स्कीम) एवं ई-डीएफएस (इलेक्ट्रॉनिक डीलर फाइनैंसिंग स्कीम)

उपर्युक्त दो उत्पादों के माध्यम से सप्लाई चेन भागीदारों के वित्तपोषण के कारण कारपोरेट जगत के साथ हमारे संबंध अधिक सुदृढ़ हुए हैं। ये दोनों उत्पाद ऑटोमेटेड, सुरक्षित और सुदृढ़ हैं तथा इन्हें इस प्रकार से तैयार किया गया है कि जिससे व्यवसाय भागीदारों के कार्यशील पूंजी चक्र का प्रभावी ढंग से प्रबंधन, निर्बाध संवृद्धि और लाभप्रदता सुनिश्चित हो सके। 31 मार्च 2015 तक 2,000 वेंडरों और 7,900 डीलरों के साथ 130 से भी अधिक बड़े उद्योगों (आईएम) को ई-वीएफएस/ई-डीएफएस प्लैटफार्म के अंतर्गत इलेक्ट्रॉनिक सुविधा के साथ जोड़ा गया है, जो कि क्रमशः 98 एवं 157 प्रतिशत है

वित्तीय संस्थात्मक व्यवसाय इकाई (एफआईबीयू)

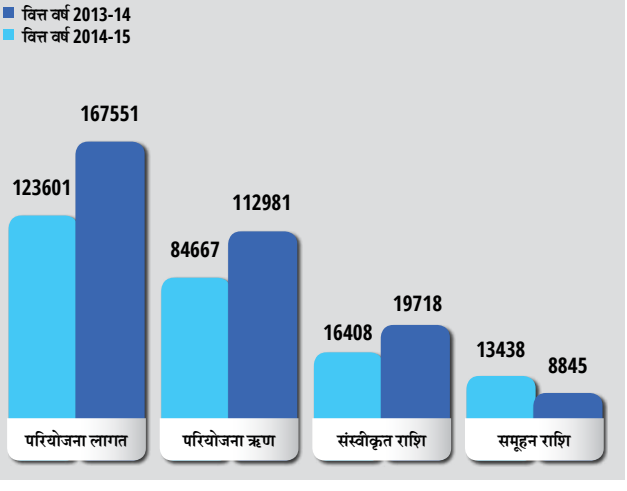
बैंकों, म्यूचुअल फंड, बीमा कंपनियों, दलाली संस्थाओं एवं गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों से संभावित व्यवसाय अवसरों का दोहन करने हेतु वित्तीय संस्थात्मक व्यवसाय इकाई नामक एक अलग इकाई की स्थापना की गई।

वित्त वर्ष 2015 के दौरान म्यूचुअल फंडों के लिए विभिन्न वसूली एवं भुगतान उत्पाद उपलब्ध कराकर नकदी प्रबंधन को सुगम बना देने के अलावा, उनके लिए "इंट्रा-डे सीमा" की सुविधा भी शुरू की गई।

पूंजी बाजार व्यवसाय ग्राहकों एवं दलालों को सेवा देने के लिए मुंबई में पूंजी बाजार शाखा कार्य कर रही है, जो कि एक विशेषीकृत शाखा है। वित्त वर्ष 2015 के दौरान पूंजी बाजार शाखा, मुंबई को लगातार चौथे वर्ष मुंबई स्टॉक एक्सचेंज द्वारा वित्त वर्ष 2014 के प्राथमिक बाजार खंड-ऋण सार्वजनिक-बैंक में 3 सर्वोत्तम निष्पादनकर्ता में से एक का पुरस्कार दिया गया।

3. प्रोजेक्ट फाइनैंस एवं लीजिंग एसबीयू (पीएफएसबीयू)

प्रदर्श 23: पीएफएसबीयू का व्यवसाय निष्पादन (₹ करोड़ में)



पीएफएसबीयू बिजली, दूरसंचार, सड़क, बंदरगाह जैसी आधारभूत ढांचे की बड़ी योजनाओं तथा मेटल, सीमेंट, तेल और गैस आदि जैसी गैर-आधारभूत ढांचे की परियोजनाओं, जिनकी न्यूनतम प्रारंभिक परियोजना लागत निर्धारित होती है, की निधियों के अनुमोदन और उनकी व्यवस्था का कार्य करती है। आधारभूत ढांचे के वित्तपोषण हेतु नीतिगत/विनियामक ढांचे को सशक्त बनाने के लिए भारत सरकार के विभिन्न मंत्रालयों, योजना आयोग, आरबीआई आदि को इनपुट्स भी दिए जाते हैं।

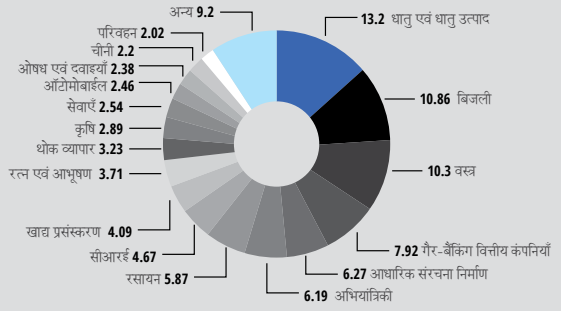
31 मार्च 2015 को पीएफएसबीयू के कार्यान्वयन और नियंत्रणाधीन आधारभूत ढांचा परियोजना पोर्टफोलियो का विवरण इस प्रकार है: कुल 50,566 मेगावॉट क्षमता वाली पॉवर परियोजनाएँ, 190 मिलियन ग्राहकों को सेवा देने वाली टेलिकॉम परियोजनाएँ, 5,000 किमी कवर करने वाली सड़क परियोजनाएँ, 45 एमटीपीए बहु-उद्देश्यीय कार्गो और कंटेनर क्षमता की 1.2 मिलियन टीईयू, हैदराबाद में मेट्रो परियोजना तथा इनके अलावा अनेक स्टील, सीमेंट, शहरी इन्फ्रा आदि परियोजनाएँ। वित्त वर्ष 2015 के दौरान इन परियोजनाओं को (निधि आधारित और गैर-निधि आधारित) कुल 12,090 करोड़ रुपए (वित्त वर्ष 2014 के दौरान 9,691 करोड़ रुपए) के ऋण दिए गए।

पर्यावरण की सुरक्षा की दृष्टि से बिजली उत्पादन हेतु नवीकरणीय क्षेत्र पर जोर देते हुए बैंक ने पवन/सौर क्षेत्र की 4 परियोजनाओं को कुल 770 करोड़ रुपए का ऋण संस्वीकृत किया है।

(ग) मध्य कारपोरेट समूह (एमसीजी)

31 मार्च 2015 की स्थिति के अनुसार, मध्य कारपोरेट समूह (एमसीजी) के अहमदाबाद, बेंगलुरु, चंडीगढ़, चेन्नई (2), हैदराबाद, इंदौर, कोलकाता (2), मुंबई (2), नई दिल्ली (2) और पुणे में कुल 14 क्षेत्रीय कार्यालय तथा 57 शाखाएं हैं।

प्रदर्श 24: मध्य कारपोरेट समूह : मार्च 2015 को उद्योग-वार एक्सपोज़र



अर्थव्यवस्था में मंदी आने के कारण भारत में मध्य कारपोरेट सबसे ज्यादा प्रभावित हुआ है। इस स्थिति से निपटने के लिए, समूह ने मूल्यांकन, संस्वीकृति, अनुवर्तन और पर्यवेक्षण प्रक्रिया को सुदृढ़ किया है। इसके अतिरिक्त, वर्ष के दौरान ₹8,747 करोड़ के तनावग्रस्त खातों की बिक्री की गई।

मासिक समीक्षा बैठकों के अलावा, समूह के पोर्टफोलियो तथा उससे संबंधित समस्याओं एवं प्रवृत्तियों की बेहतर समझ के लिए मध्य कारपोरेट समूह द्वारा आवधिक स्ट्रक्चर्ड बैठकें आयोजित करने का दृष्टिकोण अपनाया गया, जो कि अनिवार्य ब्रेन-स्ट्रार्मिंग सत्र के समान रहे। इन बातचीतों में शीर्ष कार्यपालकों एवं निचले स्तर पर कार्य करने वाले परिचालन अधिकारियों के बीच किया गया विचारों का आदान-प्रदान व्यवसाय संवृद्धि और आस्ति गुणवत्ता प्रबंधन हेतु समूह की आयोजना के संदर्भ में काफी उपयोगी रहा।

समूह भारत में अपने ग्राहकों की गतिविधियों का विस्तार कर उनकी प्रगति के मामले में सहभागी रहा और वह विदेश स्थित अनुषंगियों/संयुक्त उद्यमों (लेटर ऑफ कंफर्ट अथवा स्टैंड बाई साख-पत्रों दवारा समर्थित) को आस्तियों/विदेश स्थित कंपनियों के अधिग्रहण हेतु सहायता प्रदान करता है।

वित्त वर्ष 2015 के दौरान अग्रिमों पर आय में 25 आधार बिन्दुओं की वृद्धि हुई (9.71% से 9.96%) और उपरि व्ययों में भी 13% (वर्ष-दर-वर्ष) की कमी आई ।

(घ) कारपोरेट कार्यनीति एवं नव व्यवसाय (सीएसएण्डएनबी)

बैंकिंग प्रणाली अपने परम्परागत व्यवसाय कार्यक्षेत्र में नई डिजिटल बैंकिंग प्रणाली के रूप में नई चुनौतियों का सामना कर रही है। काफी दिनों से, स्मार्ट फोनों का प्रयोग करने वालों की संख्या बढ़ने और ई-कामर्स के आने तथा काफी संख्या में नवोन्मेषी उत्पाद/मोबाइल ऐप्प की शुरुआत होने के कारण बैंकिंग व्यवसाय में पैमेंट सिस्टम की मांग ने काफी जोर पकड़ा है। पैमेंट बैंक और लघु वित्त बैंक विचाराधीन हैं। प्रतिस्पर्धी परिदृश्य में काफी सघनता रहेगी और तेजी से बदलाव आएंगे।

उभरते हुए परिदृश्य का सामना करने और इस दौड़ में सबसे आगे रखने के लिए, आपके बैंक ने पिछले वित्त वर्ष के दौरान ग्राहक सेवा में सुधार करने के लिए कारपोरेट कार्यनीति एवं नव व्यवसाय के अंतर्गत कुछ उपाय शुरू किए हैं।

प्रमुख कार्यक्षेत्र :

क) डिजिटल बैंकिंग की शुरुआत करना, जिससे उप-ब्रांड एसबीआई इनटच के अंतर्गत बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराई जा सके।

ख) हमारी मोबाइल बैंकिंग सेवाओं में वृद्धि करना।

ग) मर्चेण्ट अधिग्रहण व्यवसाय को बढ़ाना और नवोन्मेषी उपायों के माध्यम से लेनदेनों को आसान बनाना।

घ) एग्रीग्रेशन व्यवसाय को सुदृढ़ बनाने के लिए और अधिक बैंकों तथा मर्चेण्टों को आगे लाना।

ङ) कार्ड के क्षेत्र में ग्राहक अनुभव बढ़ाना।

च) आंतरिक शाखा ग्राहक अनुभव को बढ़ाना।

भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर डॉ. रघुराम जी. राजन ने मुंबई में "एसबीआई इनटच" शाखा का दौरा किया।

डिजिटल बैंकिंग परियोजना : "sbiINTOUCH"

नए युवा और स्मार्ट प्रभावशाली लोगों को बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए, आपके बैंक ने पिछले वर्ष के दौरान अत्यधिक विश्वास के साथ सेवा सुपुर्दगी की डिजिटल सेवाएं शुरू की है। 10 से 15 मिनट के अंदर खाता खोलना (इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग तथा व्यक्ति द्वारा स्वयं डेबिट कार्डों को तुरंत जारी करने जैसे वैकल्पिक चैनलों के माध्यम से लेनदेन की सुविधा उपलब्ध कराने सहित); सुदूर विशेषज्ञ सलाह, बैंकिंग उत्पाद एवं सेवाओं, जिनमें एसबीआई की अनुषंगियों के उत्पाद एवं सेवाएं, अर्थात जीवन बीमा, साधारण बीमा, म्यूचुअल फंड और क्रेडिट कार्ड्स, एसबीआई कैप सिक्युरिटीज के माध्यम से ई-ट्रेड शामिल हैं, को डिजिटल बैंकिंग सेवाओं के रूप में शुरू किया गया है। डिजिटल बैंकिंग से ग्राहक अनुभव बढ़ाने, उत्पादों एवं सेवाओं को सरल बनाकर परेशानी रहित एवं पूर्ण बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने में मदद मिली और इस प्रकार बैंक को आने वाले दिनों में डिजिटल सेवा प्रदान करने वाले उच्च कार्यक्षेत्र में प्रवेश करने में मदद मिली है।

इस उप-ब्रांड "sbiINTOUCH" के अंतर्गत सर्वप्रथम दिनांक 1 जुलाई 2014 को 7 डिजिटल बैंकिंग आउटलेटों की शुरुआत की गई। प्रारंभ में नई दिल्ली, मुंबई, कोलकाता, चेन्नई, अहमदाबाद और बेंगलुरु में डिजिटल बैंकिंग आउटलेटों की शुरुआत की गई है।

"sbiINTOUCH" आउटलेट अति आधुनिक डिवाइसों/कियोस्कों से सुसज्जित हैं और शॉपिंग मॉलों में खोले गए हैं, जहां नए युवा और स्मार्ट प्रभावशाली लक्ष्य समूह के ग्राहक स्वयं सहायता मोड में लेनदेन करते हैं। यद्यपि ऑनसाइट और सुदूर दोनों तरफ हाई डिफिनेशन वीडियो कान्फ्रेंश के माध्यम से विशेषज्ञ उपलब्ध रहते हैं। ये आउटलेट बहुविध चैनलों पर सतत अनुभव और लेनदेन प्रक्रिया स्टेशन (सेल्फ सर्विस जोन), सूचना और इंटरएक्शन स्टेशन, सलाहकारी कक्ष उपलब्ध कराते हैं, जिससे शॉप में लक्ष्य समूह ग्राहकों को आकर्षित किया जा सके।

इस डिजिटल बैंकिंग प्रोजेक्ट से काफी व्यवसाय उत्पन्न करने में मदद मिली है और व्यवसाय उत्पन्न होने में निरंतर वृद्धि हो रही है।

"sbiINTOUCH" शाखाओं में उपलब्ध उत्पाद और सेवाएं:

- खाता खोलने पर तुरंत व्यक्तिगत डेबिट कार्ड जारी करने की सुविधा
- कैश जमा करने/पैसा निकालने, पैसा ट्रांस्फर करने, खाते आदि की मशीनों पर बातचीत द्वारा जानकारी लेने की सुविधा
- शैक्षणिक संस्थाओं, आगामी आवास परियोजनाओं, ऑटोमोबाइल/कार डीलरों/मॉडलों/कीमत के साथ साथ बैंक ऋण पात्रता के बारे में इकट्ठी की गई जानकारी स्क्रीनों पर बातचीत करके प्राप्त की जा सकती है
- सेवा अनुरोध के आधार पर विशेषज्ञों से बातचीत करने के लिए हाई-डेफिनेशन वीडियो कॉन्फ्रेन्सिन्ग
- सोशल मीडिया पर बातचीत
- अनुरोधों/व्यवसाय संभावनाओं की ऑनलाइन पूर्ति
- परस्पर विक्रय (क्रॉस सेलिंग): एसबीआई अनुषंगियों के उत्पाद/सेवाएं
  - एसबीआई लाइफ/जनरल इंश्योरेंस, म्यूचुअल फंड्स, क्रेडिट कार्ड, आदि
  - एसबीआई कैप्स सिक्युरिटीज के जरिए ई-ट्रेड
  - विश्लेषण और आनुमानिक विश्लेषण

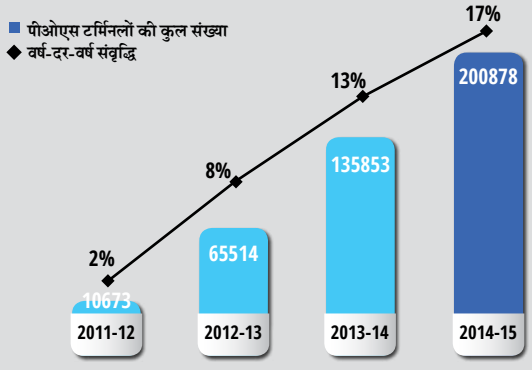
मोबाइल बैंकिंग सेवा

हमारा बैंक मोबाइल बैंकिंग लेनदेन की संख्या के मामले में बाजार में 46% हिस्सेदारी के साथ निरंतर सबसे आगे बना हुआ है। रीटेल इंटरनेट बैंकिंग आधारित स्टेट बैंक एनीवेर मोबाइल बैंकिंग ऐप्लिकेशन शुरू किया गया। मोबाइल बैंकिंग में इसकी स्थिति अच्छी हो गई है और इसमें भारी वृद्धि हो रही है। वित्त वर्ष 2015 के दौरान मोबाइल बैंकिंग प्लैटफार्म के माध्यम से ₹11,662 करोड़ राशि के 7.71 करोड़ लेनदेन किए गए। लेनदेन लागत काफी कम हो गई है और यह उद्योग के मामले के अनुरूप ही है। इन लेनदेन की राशि में वर्षानुवर्ष 170% की वृद्धि दर्ज की गई।

मर्चेंट एक्वायरिंग बिजनेस (एमएबी)

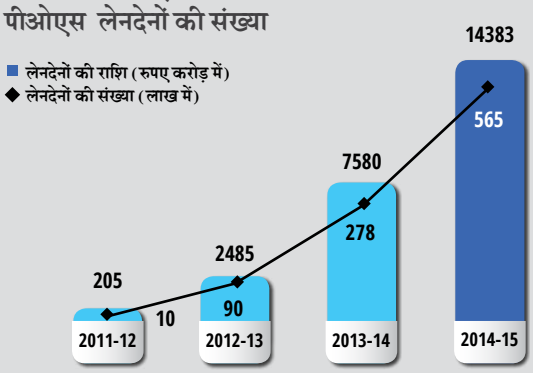
मर्चेंट एक्वायरिंग बिजनेस वर्टिकल की स्थापना कार्डों के बढ़ते प्रयोग को देखते हुए कार्डों के माध्यम से भुगतान स्वीकार करने के लिए देश में एक व्यापक इलेक्ट्रॉनिक इन्फ्रास्ट्रक्चर का सृजन करने, मर्चेंट संबंध के द्वारा बैंक की प्रत्यक्ष उपस्थिति बढ़ाने तथा उसे अन्य फायदे देने के उद्देश्य से की गई है। हम बाजार में 2 लाख से अधिक टर्मिनलों के साथ सरकारी क्षेत्र के बैंकों में सबसे बड़ी संस्था हैं। वित्त वर्ष 2015 के दौरान लेनदेनों की संख्या की दृष्टि से 104% की वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि दर्ज हुई। हमारी गिनती भारत में 4 शीर्ष एक्वायरर्स में होती है। हम कई प्रमुख संस्थाओं के साथ कॉरपोरेट गठजोड़ कर चुके हैं। इनमें शीर्ष शैक्षणिक संस्थान और अस्पताल शामिल हैं। इससे हमें बाजार में बड़ी मात्रा में उपलब्ध संभावनाओं का निरंतर लाभ मिलता रहेगा। वर्ष के दौरान बैंक ने अखिल भारतीय आधार पर मोबाइल प्वाइंट ऑफ सेल शुरू किए हैं।

प्रदर्श 25: पीओएस टर्मिनलों की कुल संख्या



मर्चेंटों द्वारा कार्ड धारकों ₹1,000 तक कैश देने के लिए बैंक ने 1.05 लाख से अधिक पीओएस टर्मिनल भी शुरू किए हैं। चालू वित्त वर्ष में हमारे पीओएस टर्मिनलों पर 1,12,194 ऑफ-अस कैश@पीओएस लेनदेन किए गए हैं।

प्रदर्श 26: पीओएस लेनदेनों की राशि
पीओएस लेनदेनों की संख्या



स्टेट बैंक एग्रीगेटर सेवा (SBIePay)

दि पैमेंट एग्रीगेटर सर्विस "SBIePay" के पास अपने भागीदारों के रूप में 40 से अधिक बैंक हैं और ई-कॉमर्स/एम-कॉमर्स लेनदेनों को आसान बनाने के लिए अब वह सेवाओं को पूरी तरह से प्रस्तावित करता है। "SBIePay" ने सिक्युरिटी सर्टिफिकेशन पीए-डीएसएस और ISO 27001:2013 भी प्राप्त किया है।

प्रमुख केन्द्रीय/राज्य सरकार वाले मर्चेण्टों को "SBIePay" से जोड़ा गया है, जिससे निम्नलिखित पैमेंट सेवाएं उपलब्ध करायी जा सके ;

- भारत सरकार का ई-वीजा प्रोजेक्ट
- गंगा की सफाई के राष्ट्रीय मिशन में योगदान करना
- राज्य सरकारों की C2G पहल
- शैक्षणिक संस्थाएं

दिनांक 27/11/2014 को 43 देशों में विदेश मंत्रालय द्वारा शुरू की गई ऑन-लाइन वीजा सुविधा के अंतर्गत "SBIePay" ने 1,05,953 ई-ट्यूरिस्ट वीजा (राशि यूएस डॉलर 65,46,766) पर कार्रवाई की। पिछले वर्ष की तदनुरूपी अवधि के दौरान (दिसंबर 2013 - मार्च 2014), लगभग 10,000 ट्यूरिस्ट वीजा जारी किए गए। ई-ट्यूरिस्ट वीजा जारी करने से ट्यूरिस्टों की संख्या बढ़कर 95,953 हुई और इस प्रकार मार्च 2015 की समाप्ति तक चार महीनों के दौरान 1055% वृद्धि हुई है। उत्साहवर्धक प्रतिक्रिया को देखते हुए यह सुविधा और अधिक देशों के लिए शुरू की जा रही है।

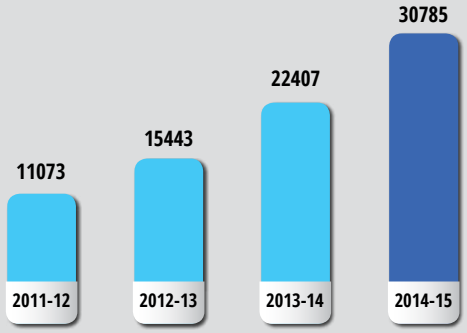
देश में एग्रीगेटर सर्विस वाला एकमात्र बैंक होने के कारण बढ़ते हुए ई-कॉमर्स बाजार और ई-कॉमर्स के संबंध में भारत सरकार की पहल का "SBIePay" द्वारा लाभ उठाया जा रहा है।

डेबिट कार्ड:

स्टेट बैंक समूह देश भर में डेबिट कार्ड जारी करने में लगातार सबसे आगे बना हुआ है। 31 मार्च 2015 को इसके द्वारा जारी डेबिट कार्डों की संख्या 23.90 करोड़ से भी अधिक रही। नकदी रहित अर्थव्यवस्था की ओर जाने के अपने प्रयासों के अंतर्गत आपका बैंक डेबिट कार्ड का प्रयोग बढ़ाने के लिए कई

प्रोत्साहात्मक एवं कैश बैक अभियान चलाकर प्वाइंट ऑफ सेल/ई-कॉमर्स पर डेबिट कार्ड के उपयोग को बढ़ाने में सक्रिय रहा। इसके कारण डेबिट कार्ड के द्वारा स्टेट बैंक समूह के 'बिक्री केंद्रों' और 'ई-कॉमर्स' पर खरीदारी वित्त वर्ष 2015 में 38.80% वृद्धि के साथ ₹30,000 करोड़ के आंकड़े को पार कर गई। यह राशि समस्त उद्योग में कुल डेबिट कार्ड खरीदारी का लगभग 25% है, जैसा यहाँ नीचे ग्राफ में बताया गया है।

प्रदर्श 27: डेबिट कार्ड व्यय (₹ करोड़ में)



प्रीपेड कार्ड

नकदी - रहित समस्त लेनदेनों के लिए आपके बैंक के पास कई प्री-पेड कार्ड हैं। इनमें गिफ्ट कार्ड जैसे लोकप्रिय रुपया प्री-पेड कार्ड, ई जेड पे कार्ड जैसे सामान्य उपयोग वाले कार्ड तथा विदेशी यात्रा कार्ड शामिल हैं, जो ग्राहकों की भुगतान संबंधी कई जरूरतो की पूर्ति करते हैं।

विदेश यात्रा कार्ड

वित्त वर्ष 2015 के दौरान चार विदेशी मुद्राओं (यथा-यूएल डॉलर, ग्रेट ब्रिटेन पाउंड, यूरो एवं एसजीडी) में बहु-मुद्रा विदेशी यात्रा कार्ड शुरू किए गए। विदेश यात्रा कार्ड (एफटीसी), चिप आधारित ईएमवी कार्ड आठ विदेशी मुद्राओं में, यूएस डॉलर (यूएसडी), ग्रेट ब्रिटेन पाउंड (जीबीपी), यूरो, कैनेडियन डॉलर (सीएडी), आस्ट्रेलियन डॉलर (एयूडी), जापानी येन (जेपीवाई), साउदी रियाल (एसएआर) और सिंगापुर डॉलर (एसजीडी) में उपलब्ध हैं, इनमें वीजा प्लैटफॉर्म पर विदेश यात्रा करने वालों की संरक्षा, सुरक्षा और सुविधा का विशेष ध्यान रखा गया है। विदेश यात्रा कार्ड विभिन्न कारपोरेट विशेषताओं के साथ विदेश यात्रा करने वाले कारपोरेट कर्मचारियों की आवश्यकताओं को पूरा करने को ध्यान में रखकर शुरू किया गया है। वित्त वर्ष 2015 की बिक्री में वर्षानुवर्ष 41.89% दर्ज हुई।

ईजी-पे कार्ड

ईजी-पे कार्ड राज्य और केंद्र सरकार की अधिकांश सामाजिक योजनाओं के लाखों लाभार्थियों की सुविधा और उपयोग के लिए भी उपलब्ध कराया गया है। कारपोरेट इकाइयों के वेतन भुगतान भी इसके जरिए प्राप्त किए जा रहे हैं।

गिफ्ट कार्ड

गिफ्ट कार्ड अपने प्रियजनों को उनकी "पसंद का उपहार देने" में उपयोगकर्ताओं के बीच निरंतर पसंदीदा विकल्प रहा। ग्राहक गिफ्ट कार्ड ऑनलाइन से खरीद सकते हैं। स्टेट बैंक अचीवर कार्ड प्रोत्साहनों/पुरस्कारों की राशि वितरित करने के लिए 10 वर्षीय वैधता अवधि वाला बार-बार राशि भरकर उपयोग करने योग्य कारपोरेट प्रोत्साहन कार्ड है। इसकी शुरुआत जनवरी 2014 के दौरान हुई।

स्मार्ट पेआउट कार्ड

स्मार्ट पेआउट कार्ड जो रुपया प्रीपेड कार्ड है और जिसमें बार बार राशि भरी जा सकती है, वित्त वर्ष 2014 के दौरान शुरू किया गया। यह कार्ड निम्न आय वर्ग के लोगों जैसे कामकाजी कार्मिकों/ठेका श्रमिकों आदि को लक्षित कर शुरू किया गया था। यह कार्ड वर्तमान बचत बैंक ग्राहकों को एक अतिरिक्त कार्ड ("Add-on Card") के तौर पर भी जारी किया जा सकता है।

एसबीआई स्मार्ट चेंज

यह कार्ड आरएफआईडी आधारित कॉन्टेक्टलेस स्मार्ट कार्ड है। यह कार्ड छोटे नोटों/सिक्कों की समस्याओं से बचने का एक पूर्ण विकल्प है। एक क्लोज्ड लूप कार्ड होने के कारण इसे जारी कराने के लिए किसी केवाईसी दस्तावेज की आवश्यकता नहीं होती। यह कार्ड कॉन्टेक्टलेस मेट्रो कार्डों के समान ही है, जो तुरंत जारी हो जाता है और तत्काल उपयोग में लाया जा सकता है। यह कार्ड दिल्ली मदर डेरी और अमूल के सहयोग से को-ब्रांडिड कार्ड के रूप में उनके मिल्क/सफल बूथों पर उपयोग में लाने के लिए शुरू किया गया है। आवश्यकता होने पर इस कार्ड में मदर डेरी/अमूल केंद्रों से राशि भराई जा सकती है। ऐसा ही उत्पाद राष्ट्रपति भवन कॉम्प्लेक्स के भीतर भी शुरू किया गया हैं।

स्वयं : बारकोड आधारित पासबुक प्रिंटिंग किओस्क

बैंक द्वारा नवंबर 2014 में बारकोड आधारित पासबुक प्रिंटर स्वयं की शुरुआत की गई। बैंक का 2,500 पासबुक किओस्क स्थापित करने का लक्ष्य रखा गया है। इन किओस्क का उपयोग करके ग्राहक अपने आप अपनी पासबुक प्रिंट कर सकता है। 31 मार्च 2015 की स्थिति के अनुसार 1,500 से अधिक ऐसे किओस्क स्थापित किए गए, जिनमें प्रतिदिन 2,50,000 से अधिक लेनदेन दर्ज किए जा रहे हैं। 4 मास की अल्पावधि के दौरान 1 करोड़ से अधिक पासबुक प्रिंटिंग लेनदेन स्वयं के माध्यम से संपन्न किए गए।

ग्रीन रेमिट कार्ड (जीआरसी)

अपनी शाखाओं में मुख्यतः बड़ी संख्या में नकदी जमा करने संबंधी नॉन-होम लेनदेन के कार्य के लिए बैंक ने 2 जनवरी, 2012 को जीआरसी, धन-प्रेषण कार्ड प्रारंभ किया। कार्डधारक इस कार्ड को जीसीसी या नकदी जमा मशीन (सीडीएम) पर स्वाइप कर संबंधित पाने वाले को धन प्रेषित कर सकते हैं, जिनका खाता क्रमांक कार्ड में उल्लिखित हो। लेनदेन पूरा होते ही धन भेजने वाले और पाने वाले, दोनों को एसएमएस से पुष्टि की जाती है।

ग्रीन चैनल काउंटर (जीसीसी)

ग्रीन चैनल काउंटर (जीसीसी) कार्ड आधारित लेनदेन प्रक्रिया डिवाइस (टीपीडी) है, जो शाखा काउंटरों पर उपलब्ध है। इस डिवाइस के माध्यम से ग्राहक अपना लेनदेन ब्योरा प्रविष्ट करता है और अपने डेबिट कार्ड पिन का उपयोग करके स्वयं उसे प्राधिकृत करता है। ग्राहक द्वारा वाउचर भरने की आवश्यकता नहीं है और ग्राहक प्रति लेनदेन समय की बचत करता है तथा कागजरहित बैंकिंग का अनुभव करता है।

ग्रीन चैनल काउंटर सुविधा सभी रिटेल शाखाओं में उपलब्ध कराई गई है। जीसीसी के माध्यम से औसतन प्रति दिन 5.22 लाख से अधिक लेनदेन हो रहे हैं। वित्त वर्ष 2015 के दौरान, 12.84 करोड़ लेनदेन और 20% स्वीकार्य लेनदेन ग्रीन चैनल के माध्यम से हुए हैं। बेहतर ग्राहक अनुभव के लिए 3,000 से अधिक शाखाओं में अलग से जीसीसी उपलब्ध कराए गए हैं, जो ग्राहकों के लिए अधिक सुविधाजनक पाए गए और काउंटरों पर ग्राहकों का कार्य पहले से कम समय में संपन्न होने लगा।

सेल्फ सर्विस किओस्क (एसएसके)

सेल्फ सर्विस किओस्क (एसएसके) डेबिट कार्ड आधारित गैर-नकदी लेनदेन किओस्क है। किओस्क में पासबुक प्रिंटिंग, युटिलिटी बिल भुगतान, चेक बुक अनुरोध आदि सहित 20 विभिन्न प्रकार के वित्तीय और गैर-वित्तीय लेनदेन उपलब्ध रहते हैं।

31 मार्च 2015 को, सेल्फ सर्विस किओस्क (एसएसके) उपलब्ध होने से 1,364 शाखाओं के ग्राहक विभिन्न वित्तीय और गैर-वित्तीय लेनदेन कर पा रहे हैं। औसतन, एसएसके पर प्रतिदिन 55,000 से अधिक लेनदेन दर्ज किए जा रहे हैं।

ङ तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन

1. विहंगावलोकन

हालिया दिनों में समष्टिगत-आर्थिक परिवेश के दबाव में रहने के कारण सभी क्षेत्रों में ऋणों के मानक श्रेणी से नीचे की श्रेणी में आने का सिलसिला तेजी पर है, और आज एनपीए समाधान सभी बैंकों के समक्ष एकमात्र सबसे बड़ी चुनौती है।

भारतीय बैंकिंग क्षेत्र की आस्तियों पर निम्नलिखित कारणों से निरंतर दबाव बना हुआ है ;

- लगातार मंदी की प्रवृत्ति
- इन्फ्रास्ट्रक्चर परियोजनाओं के रुकने/उनके शुरू होने में देरी
- खनन संबंधी समस्याएँ - कोयले का उपलब्ध होना
- बिजली, लौह और इस्पात, निर्यात आदि क्षेत्रों पर दबाव
- कपड़ा क्षेत्र अनेक कारणों, जैसे - कपास की कीमतों में वृद्धि, गिरावट/निर्यातों के रद्द होने, कम कीमत मिलने आदि से दबाव में है
- विमानन क्षेत्र पर दबाव
- प्राप्य राशियों की उगाही में देरी
- कानूनी कार्यवाही के द्वारा एनपीए समाधान में देरी।

तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन समूह (एसएएमजी) अलग से गठित एक विशेष समूह है, जिसका नेतृत्व एक उप प्रबंध निदेशक संभालते हैं और इसका सृजन विशेष रूप से बड़ी राशि वाले एनपीए का कारगर समाधान करने के लिए किया गया है। अपने पांच क्षेत्रीय कार्यालयों जिनमें एक का नेतृत्व महाप्रबंधक, दो का मुख्य महाप्रबंधक द्वारा किया जा रहा है और ये इस दिशा में किए जा रहे सभी प्रयासों पर नजर रखते हैं। एसएएमजी बैंक में एनपीए समाधान के लिए उत्कृष्टता के साथ प्रयास कर रहा है। 1 अप्रैल 2014 से एसएएमजी राष्ट्रीय बैंकिंग समूह से लेकर 42 तनावग्रस्त आस्ति समाधान शाखाओं की जिम्मेदारी उठा रहा है और रिटेल एनपीए के समाधान पर अधिकाधिक ध्यान केंद्रित कर रहा है। इस समय एसएएमजी की देश भर में 17 एसएएम शाखाएं और 42 एसएआर शाखाएं हैं। एसएएमजी वर्तमान में बैंक के एनपीए और वसूली अधीन खातों में से क्रमशः 23.4% और 62.60% की जिम्मेदारी उठा रहे है। एसएएमजी के वसूली प्रयासों में सभी समूहों के अग्रिम पंक्ति के परिचालन स्टाफ और देश भर में स्थित बैंक की शाखाओं द्वारा भी सहायता की जा रही है। विस्तारित कवरेज के लिए बैंक के वसूली एजेंट के रूप में कार्य करने के लिए ग्राहक सेवा केंद्रों को भी प्रशिक्षण दिया जा रहा है।

प्रदर्श 28: अनर्जक आस्ति प्रबंधन निष्पादन

(₹ करोड़ में)

	वित्त वर्ष 11-12	वित्त वर्ष 12-13	वित्त वर्ष 13-14	वित्त वर्ष 14-15
सकल अनर्जक आस्तियाँ	39,676	51,189	61605	56,725
सकल अनर्जक आस्तियाँ %	4.44	4.75	4.95	4.25
निवल अनर्जक आस्तियाँ %	1.82	2.10	2.57	2.12
नई स्लिपेज	24,712	31,993	41,516	29,444
नकद वसूलियाँ / कोटि उन्नयत	9,618	14,885	17,924	13,011
बट्टे खाते	744	5,594	13,176	21,313
बट्टे खातों से वसूलियाँ	962	1,066	1,543	2,318

फिर भी, एनपीए कम करने के भरसक प्रयास करते समय बैंक को कानूनी कार्यवाही में प्रायः कुछ बाधाओं का सामना करना पड़ता है, जिससे वसूली में विलंब हो जाता है। बैंक ने उन बाधाओं को दूर करने के लिए उचित स्तर पर संबंधित प्राधिकरणों से संपर्क किया है। इन बाधाओं के बावजूद समाधान के लिए शुरू की गई समस्त कार्रवाइयों पर निरंतर अनुवर्तन किया जाता है और एनपीए के शीघ्र समाधान के लिए कार्यनीतियों की समय-समय पर समीक्षा की जाती है। बैंक वित्त वर्ष 2016 में जब अवधि समाप्ति का दबाव कम हो जाएगा, आस्ति गुणवत्ता की चुनौतियों का सामना करने के लिए पूरी तरह तैयार है।

आस्ति-पुनर्संरचना

आस्तियों की कॉरपोरेट ऋण पुनर्संरचना केवल ऐसे मामलों में की जा रही है जो तकनीकी और आर्थिक दृष्टि से व्यवहार्य हैं और जिनमें परियोजना में प्रवर्तक की प्रतिबद्धता सुनिश्चित की गई है। ऐसे मामलों में पुनर्संरचना तकनीकी-आर्थिक अध्ययन के बाद ही की जाती है। इसके अतिरिक्त, पुनर्संरचना भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा लागू दिशानिर्देशों के अनुसार भी की जाती है। वैश्विक मंदी, देश के बाजारों की धीमी वृद्धि दर और उद्योग स्तर पर गिरावट के कारण हालिया वर्षों में पुनर्संरचना पर अधिक बल दिया जा रहा है। इसके अलावा, अर्थक्षम इकाइयों की पुनर्संरचना के चलते बैंक ऋणियों के पास फंसी राशि की वसूली कर पा रहे हैं, उद्योग को निरंतर कार्यक्षम रखने में सहायता कर पा रहे हैं और श्रमिकों को रोजगार देने में मदद कर पा रहे हैं।

एनपीए नियंत्रण

बैंक एनपीए में वृद्धि रोकने के लिए प्रयास कर रहा है और समाधान की कार्यनीतियों की निरंतर समीक्षा एवं पुनरीक्षण किया जा रहा है। अनियमित खातों की समस्याओं का समय पर पता लगाकर और उनका निदान करके, विशेष उल्लेख वाले खातों पर निगरानी रखकर उनकी समीक्षा करके, खातावार निगरानी आदि द्वारा एनपीए रोकने के उचित उपाय किए गए हैं। बैंक ने नए एनपीए होना रोकने और वर्तमान एनपीए के समाधान के लिए द्वि-स्तरीय कार्यनीति अपनाई है। .

एनपीए में नई वृद्धि पर नियंत्रण

- समस्याओं का समय रहते निदान और अनियमितता के कारणों का विश्लेषण करना, एनपीए श्रेणी में आने से रोकने के लिए समयबद्ध कार्रवाई हेतु उचित कार्यनीतियां बनाना।
- जोखिम को न्यूनतम करने के लिए उद्योगवार ऋण जोखिम सीमाओं का निर्धारण करना।
- ऋणों पर निरंतर निगरानी रखी जाती है।
- ऋण खातों का एनपीए श्रेणी में आना रोकने के लिए खाता निगरानी केंद्र स्थापित किए गए हैं।
- टेली-कॉलिंग/व्यक्तिगत संपर्क/एसएमएस अलर्ट/नोटिस भेजने आदि की व्यवस्था से खातों में अतिदेय किस्तों में चूक/अनियमितता के मामलों में अनुवर्ती कार्रवाई की जाती है।

एनपीए के समाधान में सुधार

- जिन मामलों में वसूली के समझौताकारी उपाय सफल नहीं हो पाते उनमें कानूनी कार्रवाई शुरू की जाती है।
- ऋण वसूली अधिकरणों और अन्य न्यायालयों में देय राशियों की वसूली के लिए मुकदमे दायर करना।
- नोडल अधिकारी डीआरटी मामलों की प्रगति पर निगरानी रखते हैं और डीआरटी अधिकारियों के निरंतर संपर्क में रहते हैं। वकीलों के साथ बैठकें की जाती है और उनके कामकाज पर लगातार निगरानी रखकर डीआरटी की प्रक्रिया को तेज कराया जाता है।
- सरफेसी अधिनियम के तहत प्रतिभूत आस्तियों की बिक्री करके देय राशियों की शीघ्रता से वसूली की कार्रवाई की जाती है।
- कंपनियों और प्रवर्तकों की इरादतन चूककर्ताओं के रूप में पहचान की जाती है और इनके नाम सिबिल जैसे ऋण सूचना कंपनियों की वेबसाइटों पर प्रदर्शित करने की व्यवस्था की जाती है। इन नामों की सूचना भारतीय रिज़र्व बैंक को भी दी जाती है।
- ऋण सह वसूली शिविरों का आयोजन किया जा रहा है।
- बिजनेस कोरस्पोंडेंटों, बिजनेस फैसिलिटेटर्स और स्वयं सहायता समूह को कृषि एनपीए की वसूली में शामिल किया जाता है। लोक अदालत/बैंक अदालत की व्यवस्था की जाती है।
- विभिन्न स्तरों पर एनपीए की नियमित अंतरालों पर समीक्षा की जाती है।
- बीआईएफआर मामलों में निरंतर अनुवर्ती कार्रवाई की जाती है।
- ई-ऑक्शन की शुरुआत जिससे बेहतर मूल्य की वसूली हो सके।
- चुनिंदा मामलों में एआरसी की बिक्री की संभावनाओं का भी पता लगाया जाता है।
- दबावग्रस्त आस्तियों के अधिग्रहण के लिए महत्वपूर्ण निवेशकों का पता लगाया जाता है और उन्हें निवेश प्रकिया में शामिल किया जाता है।
- ऋणियों के साथ एकबारगी समझौते किए जाते हैं।
- बैंक को बंधक की गई संपत्तियों का कब्जा लेने के लिए समाधानकर्ता एजेंटों की सेवाओं का उपयोग किया जाता है और उनकी नीलामी की व्यवस्था की जाती है।
- कुछ मामलों में कर्ज आस्ति अदला बदली पर विचार किया जाता है।
- प्रवर्तकों और गारंटीकर्ताओं की प्रभाररहित आस्तियों का पता लगाने के लिए अन्वेषण एजेंसियों की सेवाएं ली जाती हैं और इन संपत्तियों पर निर्णय आने के पूर्व कुर्की प्राप्त कर ली जाती है।
- जहां आवश्यक होता है चूककर्ताओं के फोटो समाचारपत्रों में प्रकाशित कराए जाते हैं।
- दबावग्रस्त ऋणों वाले बड़े कारपोरेट ऋणियों से आग्रह करके गैर-महत्वपूर्ण आस्तियों की बिक्री करने, अपनी शेयरधारिता कम करने और महत्वपूर्ण निवेशकों को लाकर अपने कर्ज को कम करने और अर्थक्षमता बढ़ाने के लिए कहा जाता है।
- वित्त वर्ष 2015 की चौथी तिमाही में। बैंक ने 'महानीलामी' का आयोजन किया, जिसमें सरफेसी अधिनियम के तहत उसी दिन 250 से अधिक संपत्तियों की नीलामी कर दी गई। नीलामी हेतु रखी गई संपत्तियाँ देश भर की थीं।
- तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन समूह द्वारा बैंक को प्रभारित सभी अचल आस्तियों/संपत्तियों की केंद्रिकृत रिपॉजिटरी तैयार की जा रही है, जहाँ सभी प्रतिभूतियों के विवरण सहित चित्र और वीडियो उपलब्ध हैं। इससे आगे बढ़कर हम इस पोर्टल को सार्वजनिक डोमाईन पर उपलब्ध करना चाहते हैं, ताकि इन्हे आस्ति पुनर्सरंचना कंपनियों और अन्य इच्छुक क्रेता देख सकें।

- नीलामियों के लिए उपलब्ध संपत्तियों को 'प्रॉपर्टी मॉल' में भी प्रदर्शित किया जाता है। इसके लिए प्रमुख स्थानों पर स्थित मॉलों में स्थान ले लिया गया है, जिनमें नीलामी के लिए प्रस्तुत संपत्तियों के चित्र/वीडियो प्रदर्शित किए जाएंगे।

एनपीए कम करने के लिए की गई पहल

प्रारंभिक चेतावनी संकेत (ईडब्ल्यूएस): एनपीए को बढ़ने से रोकने और नियंत्रित करने के लिए दबावग्रस्त आस्तियों के यथासमय प्रबंधन के लिए हम एक ऐसी व्यवस्था शुरू करने जा रहे हैं, जिसमें कार्रवाई-योग्य अलर्टों के रूप में प्रारंभिक चेतावनी संकेत जारी किए जाएंगे। इससे बैंक को आस्तियों के दबावग्रस्त होने का शुरुआत में ही पता लगाने और उनके शुरू में ही समाधान करने में सुविधा होगी। समस्याग्रस्त ऋणों के स्पेशल मेंशन खाते की श्रेणी में आने के पूर्व ही समाधान करना इसका उद्देश्य है।

ऐसेट्स ट्रैकिंग और मॉनीटरिंग (AT@M): वेब आधारित ऐसेट्स ट्रैकिंग और मॉनीटरिंग (AT@M) सॉफ्टवेयर के द्वारा सभी हितधारक एक स्थान से समस्त जानकारी प्राप्त कर सकेंगे और खाते का विश्लेषण कर पाएंगे। इसके द्वारा स्पेशल मेंशन खातों के साथ-साथ सब-स्टैंडर्ड खातों पर भी नजर रखी जा सकेगी।

बैंक ने रिटेल खंड और रियल इस्टेट क्षेत्र में दबावग्रस्त खातों (एसएमए) के संपर्क में रहने के लिए जीई कैपिटल के साथ गठजोड़ किया है, जिससे मानक ऋणों के एनपीए होना रोकने में मदद मिलेगी।

एसबीआई के मंडल स्तर पर ऐसेट्स ट्रैकिंग केंद्र हैं, जो एसएमई और कृषि खंडों में संभावित एनपीए खातों को ट्रैक और मॉनीटर करने के लिए ग्राहकों से संपर्क कर पाते हैं और वसूली के लिए अनुवर्ती कार्रवाई कर पाते हैं।

हमारी दबावग्रस्त आस्ति समाधान शाखाओं में वसूली प्रयासों में उनकी सहायता करने के लिए ऋणियों/गारंटीकर्ताओं से टेलीफोन पर संपर्क करने की शुरुआत की गई है। कॉल सेंटरों के कामकाज को सरल बनाने और उसमें टेक्नोलॉजी को जोड़ने के लिए एक वेब आधारित पोर्टल उपलब्ध कराया गया है, जिससे कॉल सेंटर की कार्य प्रणाली पर कारगर निगरानी रखी जा सके।

बैंक द्वारा दबावग्रस्त आस्तियों की आवधिक समीक्षा करने और समाधान एवं सुधार कार्यनीतियां सुझाने के लिए विभिन्न समितियां बनाई गई हैं।

2. पी-खंड के लिए आस्ति गुणवत्ता में सुधार के उपाय

वित्त वर्ष 2015 में पीबीबीयू आस्तियों की गुणवत्ता में सुधार हुआ। एनपीए कम करने के लिए निम्नलिखित कार्यनीति अपनाई गई:

- ऋणियों को ईएमआई की देय तारीख से पहले और बाद में एसएमएस भेजना।
- पी-खंड के सभी उत्पादों के लिए बीपीआर केंद्रों पर एसबीआई कार्ड/जीई टेली-कॉलिंग द्वारा और गैर-बीपीआर केंद्र पर बैंक के संपर्क केंद्र द्वारा आसान वसूली।
- ऑटो ऋण वसूली के लिए 'आर या पार पैसा या कार' अभियान शुरू किया गया।
- ऋण सूचना कंपनियों के डाटाबेस में चूककर्ताओं के ब्योरों को अद्यतन करने हेतु अनुवर्ती कार्रवाई की जा रही है।
- बैंक के पास आडमानित/गिरवी रखे चूकंकर्ताओं के स्वर्णाभूषणों की नीलामी।
- ऑटो ऋण, शिक्षा ऋण और एक्सप्रेस पोर्टफोलियो हेल्थ चेक और स्किप ट्रेसिंग।

3. कृषि ऋणों की आस्ति गुणवत्ता में सुधार के उपाय

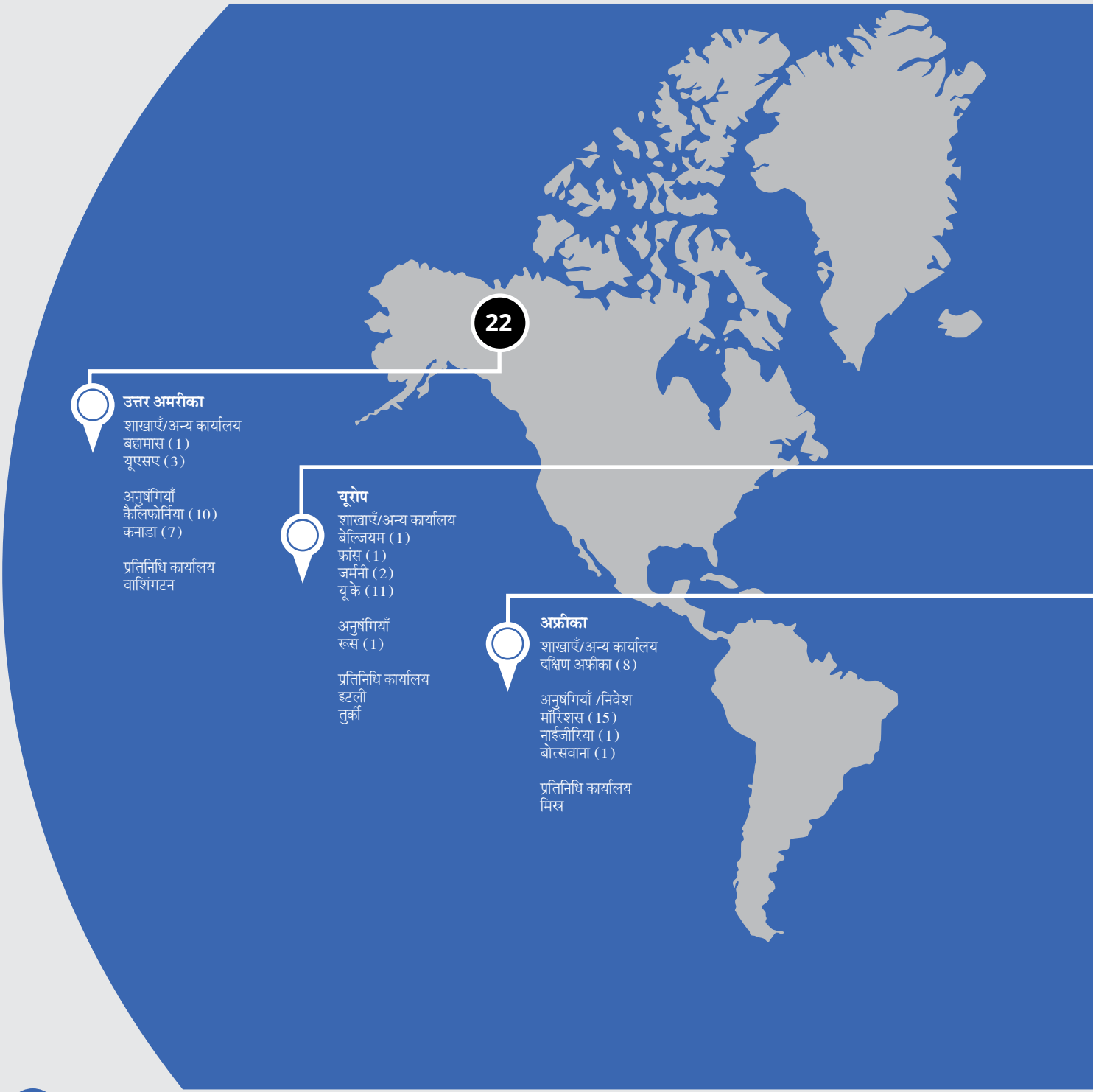
- स्लिपेज को रोकने तथा उनके त्वरित समाधान के लिए कई उपाय और नवोन्मेषी अभियान शुरू किए गए, जिससे कृषि अनर्जक आस्ति के स्तर को 31 मार्च 2014 के स्तर से कम किया जा सका। किए गए पहल इस प्रकार हैं:
- 'आर1यू2 अभियान' (रिकवर वन एंड अपग्रेड टू) ऐसे एनपीए खातों को लक्षित कर शुरू किया गया है, जिनके कारण मानक खाते एक सीआईएफ मल्टीपल खाता मानदंड के तहत एनपीए हो गए। इस अभियान के द्वारा 214 करोड़ रुपए की राशि के एनपीए घटाए गए।
- 'प्रोजेक्ट जीरो अभियान' शुरू किया गया। इसका उद्देश्य एनपीए केसीसी/एसीसी खातों के लक्षित कर केवल एनपीए केसीसी/एसीसी का नवीकरण करना था। यह अभियान नवीकरण/खाताबंदी की एसएमएस आधारित दैनिक मॉनीटरिंग करने के लिए चलाया गया। दिनांक 31 मार्च 2015 तक 2.81 लाख केसीसी/एसीसी खाते नवीकृत/बंद किए गए।
- एसबीआई ने कृषि एनपीए घटाने के लिए कब्जे में लिए गए ट्रैक्टरों की नीलामी करने में शाखाओं की सहायता करने के लिए श्रीराम ऑटोमॉल इंडिया लिमिटेड के साथ राष्ट्रीय स्तर का गठजोड़ किया गया।
- कृषि स्वर्ण ऋण में शून्य अनर्जक आस्ति की स्थिति ले आने के लिए हरेक महीने में निश्चित तारीख पर स्वर्ण ऋण की नीलामियाँ की जाती हैं।

4. कारपोरेट खातों की आस्ति गुणवत्ता में सुधार के उपाय

सीएजी की आस्ति गुणवत्ता नियंत्रणाधीन रही। कुल अग्रिमों में सकल एनपीए 0.44% रहे।

कमजोर एवं तनावग्रस्त खातों के प्रवर्तकों से नियमित संपर्क कर आस्ति गुणवत्ता में सुधार करने का हर संभव प्रयास किया जाता है। उच्च राशि के सभी दवाबवाले खातों और डी श्रेणी के ऋणियों को महाप्रबंधक की विशेष निगरानी में रखा गया है, जिससे जोखिम में कमी हो सके। सभी पात्र दवाबवाले खातों के संबंध में आस्ति पुनर्निर्माण कंपनियों (एआरसी) को आस्ति बिक्री करने के मामले की संवीक्षा की गई है। इन प्रयासों से मध्य कारपोरेट में एनपीए बनी हुई राशि घटकर मार्च 2015 में ₹14,775 करोड़ हो गई, जबकि मार्च 2014 में यह राशि ₹17,250 करोड़ थी।

अंतरराष्ट्रीय परिचालन-अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह



36 देशों में स्थित 191 कार्यालयों के अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग नेटवर्क

2. अंतरराष्ट्रीय परिचालन

अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह (आईबीजी)

बैंक के अंतरराष्ट्रीय परिचालन विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में फैले हुए ग्लोबल इंडियन कारपोरेट्स और भारतीय मूल के लोगों की सहायता करने वाले व्यापक सिद्धांत द्वारा निर्देशित होते हैं। इसके अतिरिक्त, बैंक वास्तविक रूप से एक अंतरराष्ट्रीय बैंक बनने के अपने विजन के अनुरूप स्थानीय लोगों को भी सेवाएं उपलब्ध कराता है। इसके लिए, बैंक के पास एक अलग व्यवसाय इकाई - अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह (आईबीजी) है, जिसके प्रमुख प्रबंध निदेशक एवं समूह कार्यपालक (सीबी) होते हैं और उनकी सहायता के लिए उप प्रबंध निदेशक एवं समूह कार्यपालक (आईबी) होते हैं।

वैश्विक उपस्थिति

बैंक के विदेश स्थित कार्यालय 36 देशों में फैले हुए है और उनकी संख्या 191 है। परिचालन संरचनाओं में विविधता विभिन्न बाजारों में बैंक विस्तार कार्यकलाप का एक प्रमुख आधार है। वित्त वर्ष 2015 के दौरान, बैंक ने म्यांमार में एक नया प्रतिनिधि कार्यालय और धनमंडी, बंगलादेश में इंडियन वीजा आवेदन प्राप्तकर्ता केन्द्र की शुरुआत की है।

प्रदर्श 29: विदेश स्थित कार्यालयों का ब्योरा (संख्या)

	वि.व. 2014	वर्ष के दौरान खोले गए नए कार्यालय	वि.व. 2015
शाखाएँ/उप-कार्यालय/ अन्य कार्यालय	68	1	69
अनुषंगियां/संयुक्त उद्यम	(7)	0	(7)
अनुषंगियों के कार्यालय/संयुक्त उद्यम	110	0	110
प्रतिनिधि कार्यालय	8	1(1)*	8
सहयोगी/प्रबंधन अधीन विनिमय कंपनिया/निवेश	4	0	4
कुल	190	2(1)	191

*अंगोला के लुआंडा कार्यालय को बंद किया गया तथा म्यांमार के यनगाँव प्रतिनिधि कार्यालय खोला गया।

बैंक के व्यापक अंतरराष्ट्रीय परिचालनों की सहायता के लिए समूह के पास ऋण एवं अनर्जक आस्ति प्रबंधन, अनुपालन, जोखिम, मानव संसाधन परिचालन, सामान्य बैंकिंग एवं कार्यनीति के लिए अलग-अलग विभाग हैं। अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह अपने व्यवसाय कार्यों से प्रमुख हितधारकों की सहायता करता है, जिसका विवरण नीचे दिया गया है:

कारपोरेट्स
मर्चेंट बैंकिंग

अन्य भारतीय और विदेशी बैंकों के साथ जुड़कर समूहन सौदों के माध्यम से, और द्विपक्षीय करारों के माध्यम से भी भारतीय कारपोरेटों को बैंक बाह्य वाणिज्यिक उधार राशियों के रूप में विदेशी मुद्रा में ऋण जुटाने में सहायता पहुँचाता है।

विशेषताएं:

- वित्त वर्ष 2015 के दौरान प्रीमियर मैंडेटेड लीड एरेंजर एवं बुक रनर
- 7.057 बिलियन अमरीकी डॉलर के 10 समूहन
- द्विपक्षीय आधार पर भारतीय कंपनियों को 2.563 बिलियन अमरीकी डॉलर के 15 द्विपक्षीय ऋण

राजकोष प्रबंधन

बैंक की वैश्विक चलनिधि, चलनिधि प्रबंधन रूपरेखा और निवेश संविभाग में सहायता करने के अतिरिक्त, राजकोषीय प्रबंधन समूह भी कारपोरेटों के लिए विदेशी विनिमय और प्रतिरक्षा लेनदेन करता है। अप्रैल 2014 में हमने 1.25 बिलियन यूएस डालर मल्टी-ट्रांच बांड निर्गम को सफलतापूर्वक लाया, जो 144 ए/विनियामक एस पेशकश है। बांड निर्गम के अलावा विदेश स्थित कार्यालयों के चलनिधि के कुछ अन्य स्रोत इस प्रकार रहें:

क कोरिया एक्जिम बैंक ईआईबी, केएफडब्ल्यू इपेक्स बैंक जैसी बहु-पक्षीय एजेंसियों से विदेश स्थित कार्यालयों में आस्ति संवृद्धि हेतु दीर्घावधि द्विपक्षीय ऋण

ख. करेस्पांडेंट बैंकों से मध्यावधि मीयादी द्विपक्षीय ऋण

ग. मध्यावधि समूहन ऋण

घ. रेसिप्रोकल लाइंस

ङ पुनर्खरीद (रेपो) की व्यवस्था

च. बैंकरों की स्वीकृति पर

विशेषताएं:

- निवेश संविभाग 4487 मिलियन अमरीकी डॉलर
- निवेश से ब्याज आय 160 मिलियन अमरीकी डॉलर
- डाइवेस्टमेंट आय 36 मिलियन अमरीकी डॉलर
- प्रतिलेखित निवेश प्रावधान 94 मिलियन अमरीकी डॉलर

बैक ऑफिस केंद्रीकरण परियोजना

वित्त वर्ष 2015 के दौरान, बैक आफिस केंद्रीकरण परियोजना विदेश स्थित कार्यालयों के बैक ऑफिस कार्यों को ग्लोबल मार्केट यूनिट, कोलकाता को सौंपने के उद्देश्य से शुरू की गई। 31 मार्च 2015 तक विदेश स्थित 10 कार्यालयों में अपने बैक ऑफिस कार्य उन्हें सौंप दिए हैं।

व्यक्तिगत ग्राहक

विशिष्ट धन-प्रेषण उत्पादों के माध्यम से, बैंक विश्व के विभिन्न कोनों में रहने वाले अनिवासी भारतीयों के लिए 'विंडों टू इंडिया' बन सका है। कुछ ऐसे देशों में जहाँ भारतीय मूल के लोग पर्याप्त संख्या में है, बैंक भारतीय और स्थानीय ग्राहकों के लिए रीटेल ऋण गतिविधियां भी करता है।

वैश्विक संपर्क सेवाएं (जीएलएस)

वैश्विक संपर्क सेवाएं (जीएलएस), एक विशेषीकृत इकाई है, जो निर्यात बिल उगाही, चेक उगाही और ऑनलाइन आवक धनप्रेषण संबंधी लेनदेन के लिए सेवाएं प्रदान करती है। बैंक के जरिए धन प्रेषण हो, इसके लिए मध्य-पूर्व देशों के 30 विनिमय कंपनियों एवं सात बैंकों के साथ किए गठजोड से आवक धन प्रेषण व्यवसाय में बैंक का योगदान काफी रहा। वित्त वर्ष 2015 के दौरान, बैंक द्वारा एक नया ऑनलाइन तुरत धनप्रेषण उत्पाद 'रशिया टू इंडिया फ्लैश' रूस से भारत में धनप्रेषित करने के लिए शुरू किया गया।

प्रमुख विशेषताएं

- प्रबंध किए गए निर्यात विल (देशीय शाखाओं की ओरसे)-70,012
- विदेशी मुद्रा में सग्रहीत चेक - 47,116
- आनलाइन आवक धन प्रेषण- 89,02,307

वित्तीय संस्थान

यह समूह प्रतिनिधि बैंक, विदेशी विनियामक, इंटरनेशनल चेम्बर्स ऑफ कॉमर्स आदि जैसे अंतरराष्ट्रीय हितधारकों, के साथ सम्पूर्ण बैंक संयोजन को आसान बनाता है। इस प्रकार, आईबीजी और अन्य व्यवसाय शीर्षों जैसे मध्य कारपोरेट समूह, कारपोरेट बैंकिंग समूह और ग्लोबल मार्केट्स आदि के बीच काफी साहचर्य है।

विशेषताएँ:

- बैंक की 88 देशों में 346 प्रतिष्ठित अंतरराष्ट्रीय बैंकों के साथ संपर्की बैंकिंग व्यवस्थाएं
- सोसाइटी फॉर वर्ल्डवाइड इंटरबैंक फिनैंशल टेलीकम्यूनिकेशन (SWIFT) के साथ 1,617 रिलेशनशिप मैनेजमेंट एप्लीकेशन (RMA) व्यवस्थाएं
- 4 बिलियन अमरीकी डॉलर की कुल निधि एवं गैर-निधि के एक्सपोजर के साथ 32 बैंकों के साथ मास्टर रिस्क पार्टिसिपेशन एग्रीमेन्ट

विनियामक

बैंक अपने सभी विदेशी परिचालनों में विनियामक दिशा-निर्देशों के साथ गैर-अनुपालन की स्थिति को बिलकुल बर्दास्त नहीं करने की नीति के प्रति वचनबद्ध है। विनियामकों/लेखापरीक्षकों द्वारा बताई गई विनियामक चिंताओं का समाधान प्राथमिक आधार पर किया जाता है। सुधार संबंधी कार्रवाई की स्थिति बैंक की लेखा-परीक्षा समिति के समक्ष रखी जाती है।

बैंक ने देशीय एवं अंतरराष्ट्रीय परिचालनों को शामिल करते हुए स्वतंत्र जोखिम अभिशासन संरचना को अपनाया है। आरबीआई दिशा-निर्देशों के अनुसार देश जोखिम प्रबंधन नीति कार्यरत है। देश-वार और बैंक-वार जोखिम सीमाओं की निगरानी और नियमित आधार पर समीक्षा की जाती है। विदेशी परिचालनों के संबंध में ऋण जोखिम, परिचालन जोखिम और बाजार जोखिम की प्रवृत्तियों की निगरानी की जाती है, उनका विश्लेषण किया जाता है तथा आवधिक रूप से बैंक के शीर्ष प्रबंधन और केन्द्रीय जोखिम प्रबंधन विभाग को सूचित किया जाता है।

कर्मचारी

बैंक उत्पादकता बढ़ाने और कर्मचारियों को रोककर रखने के लिए वरिष्ठ प्रबंधन के साथ निरंतर बैठक करके कर्मचारी संतुष्टि को सुनिश्चित करता है। इसके अतिरिक्त, बैंक विदेश में अपने बहु-संस्कृति और बहु-देशीय कार्य-स्थलों में संप्रेषण एवं जागरूकता को प्रोत्साहित करता है।

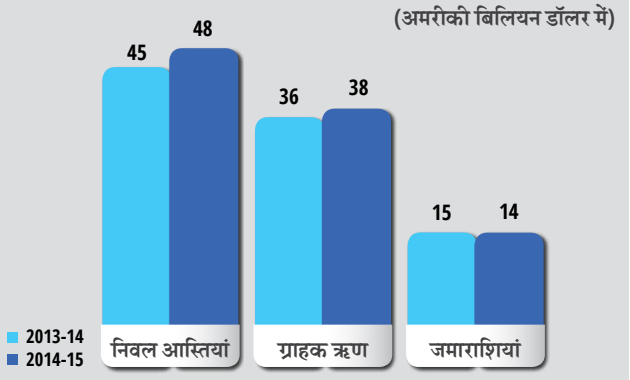
सामाजिक क्षेत्र

बैंक अनेक देशों में अपनी उपस्थिति के रूप में विभिन्न कारपोरेट सामाजिक दायित्व परियोजनाओं में लगा हुआ है। बैंक अपनी दृष्टिगोचरता को बढ़ाने और भारत के सॉफ्ट पावर में और साथ ही साथ अपने भारतीय ब्रांड में वृद्धि करने के लिए स्थानीय और भारतीय त्योहारों को तथा सांस्कृतिक कार्यक्रमों को भी प्रायोजित करता है।

नेपाल स्टेट बैंक लि., भारतीय स्टेट बैंक का नेपाली अनुषंगी बैंक भूकम्प के बाद केवल 5 दिनों में अपनी शाखाओं में कुल बैंकिंग सेवाएं बहाल करने वाला नेपाल में एकमात्र बैंक था। इसके अतिरिक्त, आपदा क्षेत्र से यात्रियों को निकालने में मदद करने के लिए काठमांडू एयरपोर्ट पर सचल करेंसी एक्सचेंज काउंटर खोले गए। वित्तीय प्रणाली को सामान्य बनाने हेतु सेवाएं जुटाने में स्विफ्ट प्रतिसाद के अतिरिक्त, बैंक मानवतावादी प्रयासों में भी व्यापक रूप से लगा हुआ है।

प्रदर्श 30: विदेश स्थित कार्यालयों का व्यवसाय निष्पादन

(अमरीकी बिलियन डॉलर में)



प्रदर्श 31: 10 वर्षीय सरकारी प्रतिभूतियों से आय (%)

एसबीआई एण्ड जेबीआईसी द्वारा निर्यात ऋण सुविधा करार

निर्यात ऋण सुविधा स्थापित करने के लिए, सितंबर 2014 में, एसबीआई और जापान बैंक फॉर इंटरनेशनल कॉरपोरेशन ने एक ऋण करार पर हस्ताक्षर किए हैं। यह ऋण बैंक ऑफ टोकियो-मितसुबिशी यूएफजे लि. (बीटीएमयू) के साथ सह-वित्तपोषित है, जो अपने साथ लगभग 13.5 बिलियन जापानी येन और 21 मिलियन यूएसडी साथ लेकर आएगा। इस ऋण सुविधा का उपयोग जापानी कंपनी से स्टीम टर्बाइन जेनरेटर उपकरण खरीदने के लिए मेजा ऊर्जा निगम प्राइवेट लिमिटेड (एमयूएनपीएल) द्वारा और मेजा, उत्तरप्रदेश में एक सुपर क्रिटिकल प्रेसर कोल-फार्यड पॉवर प्लांट (660 एमडब्ल्यू x2 यूनिट) स्थापित करने के लिए भारत में उसकी अनुषंगी द्वारा किया जाएगा। एमयूएनपीएल एक संयुक्त उद्यम है और इसमें एनटीपीसी लि. और यूपी राज्य विद्युत उत्पादन निगम लिमिटेड का बराबर का निवेश है।

3. राजकोषीय परिचालन

वैश्विक बाजार समूह, जो बैंक का कोष प्रबंध करता है, ने निवल ब्याज आय में 21% की वृद्धि, निवेशों की बिक्री पर लाभ में 85% की बढ़ोतरी तथा ₹4.9 लाख करोड़ पर बंद हुए संविभाग की आय में 33 आधार अंकों की वृद्धि के साथ इस वर्ष एक तुलनात्मक निष्पादन दिया है। समूह ने ग्राहकों को विदेशी मुद्रा/ प्रतिरक्षा उत्पाद, रिटायरमेंट फंड के लिए संविभाग प्रबंधन सेवाएं उपलब्ध कराने में और सीआरआर के रखरखाव में पूर्व-प्रमुख स्थिति को बनाए रखा है।

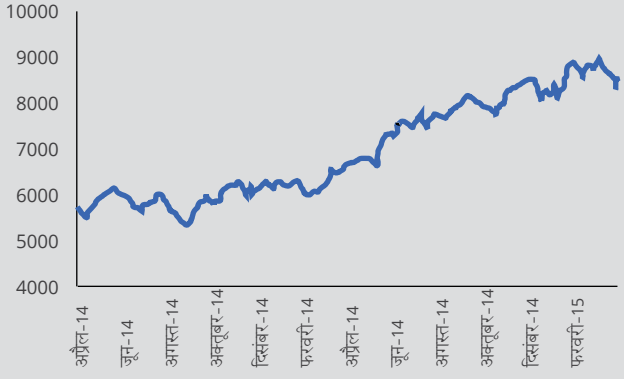
वित्त वर्ष 2015 भारतीय ऋण एवं शेयर बाजारों के लिए अनुकूल रहा, क्योंकि उपभोक्ता मूल्य सूचकांक मुद्रास्फीति की दर (नई सीरिज के साथ समायोजन किए जाने पर) मार्च 2014 के स्तर 8.24% से घटकर मार्च 2015 में 5.17% रह गई। स्थायी सरकार के गठन से भी सुधार हुआ और विदेशी संस्थागत निवेशकों द्वारा निवेश में भी वृद्धि हुई। भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंचमार्क रेपो दर 50 अंक घटाकर 7.5% की और एसएलआर 23% से घटाकर 21.5% कर दी।

बांड प्रतिफल वर्ष के दौरान 100 आधार अंक से अधिक गिरा, जबकि ईक्विटी बाजारों में भारी तेजी के चलते निफ्टी में 25% का उछाल आया। आपके बैंक ने इस अवसर का लाभ उठाते हुए निवेशों की बिक्री से ₹3,428 करोड़ का अब तक का सर्वाधिक लाभ अर्जित किया, जो वित्त वर्ष 2014 के लाभ से 85% अधिक है। बेहतर कोष प्रबंधन द्वारा प्राप्त ब्याज में 15% की वृद्धि हुई। जबकि

देय ब्याज में 36% की गिरावट आई। इस कारण वैश्विक बाजारों की निवल ब्याज आय में लगभग 21% की वृद्धि हुई। सीआरआर प्रबंधन में हमने एक बार फिर अपने प्रतिस्पर्धियों को 195 आधार अंको से पछाड़ दिया, जिस कारण हमें लगभग ₹85 करोड़ कम ब्याज देना पड़ा।

ईक्विटी बाजारों में, वर्षानुवर्ष 132% अधिक लाभ अर्जित किया गया। ऐसा प्रतिभूतियों में विस्तार किए जाने और बाजार की अनुकूल स्थिति का लाभ उठाते हुए ट्रेडिंग पोर्टफोलियो के आकार में वृद्धि के कारण हुआ।

प्रदर्श 32: एनएसई निफ्टी



वैश्विक बाजार इकाई ग्राहकों को विदेशी विनिमय समाधान उपलब्ध कराते हैं। ये समाधान मुद्रा के लेनदेन का प्रबंध करने, ऑप्शन, स्वैप, फॉरवर्ड और बुलियन सेवा के माध्यम से जोखिम से बचाव के लिए प्रदान किए जाते हैं। हमारी कोष विपणन इकाइयां भी ग्राहकों को समय समय पर बाजार की गतिविधियों के बारे में जानकारी देकर और उनकी आवश्यकतानुसार उत्पाद सुझाकर इसमें योगदान करती हैं। वैश्विक बाजार इकाई बैंक की एफसीएनआर (बी) मूल निधि (Corpus) का प्रबंध भी संभालती है और एफसीएनआर (बी) ऋणों और निर्यात वित्तीयन के लिए भारत में ग्राहकों को पीसीएफसी/ईबीआर जैसी सुविधाओं के लिए विदेशी मुद्रा में फंड उपलब्ध कराती है।

इस वर्ष फॉरेक्स और डेरीवेटिव्स से होने वाले लाभ लगभग 9% बढ़कर ₹1,600 करोड़ (अलेखापरीक्षित) पर पहुँच गए। ऐसा तेल की कीमतों में गिरावट के कारण मात्रा में कमी आने के बावजूद हुआ ।

36 देशों में विदेश स्थित 191 कार्यालयों और देश में 675 देशीय शाखाओं वाले अपने वैश्विक फॉरेक्स कारोबार के सरलीकरण के लिए कोलकाता में एक समन्वित वैश्विक पश्च कार्यालय (बैक-ऑफिस) स्थापित किया गया है। इसके अलावा, हमने ट्रैंजेक्शन लाइफ साइकिल मैनेजमेंट (टीएलएम) समाधान सॉफ्टवेयर का कार्यान्वयन करके विदेश स्थित शाखाओं/कॉरेस्पांडेंटों के साथ अपने नोस्ट्रो खातों में लेनदेन का पहले से काफी बेहतर समाधान होने लगा है।

हमने बैंक में ही अभिकल्पित और विकसित वेब आधारित जावक धनप्रेषण उत्पाद "फॉरेक्स-आउट" शुरू किया है, जिसका उपयोग ऐसी सभी शाखाओं मे किया जाएगा जिनमें ₹10 लाख तक की धनराशि देश के बाहर ट्रांस्फर की जा सकती है।

हम प्राइवेट ईक्विटी और वेंचर कैपिटल फंड निवेश के क्षेत्र में निरंतर अवसर खोज रहे हैं। वित्त वर्ष 2015 के दौरान ₹ 495 करोड़ की राशि के पांच नए वीसीएफ निवेश के सौदे किए गए।

वर्ष 2008 में 1.2 बिलियन अमरीकी डॉलर के भारत आधारित प्राइवेट ईक्विटी फंड का प्रबंध संभालने के लिए मैक्वेरी और आईएफसी के साथ स्थापित संयुक्त उद्यम के तहत कुल पूंजी सौदों का लगभग 96% निवेश किया गया। वर्ष 2010 में स्थापित ओमान इंडिया जॉइंट इनवेस्टमेंट फंड (OIJIF) के तहत फंड 1 में निवेश के लिए किए गए 100 मिलियन अमरीकी डॉलर के सौदे पूरे किए गए। भागीदारों ने 300 मिलियन अमरीकी डॉलर की मूल निधि (corpus) शुरू करने का निर्णय लिया। इसको अलावा, सोशल इन्फ्रास्ट्रक्चर केंद्रित ₹660 करोड़ का लक्षित फंड वीसीएफ नीव फंड डीएफआईडी (यूके) और एसबीआईकैप वेंचर्स लिमिटेड संयुक्त रूप शुरू किया गया।

पोर्टफोलियो मैनेजमेंट सर्विसेज ने अपने वसूली अधीन अग्रिमों में वर्षानुवर्ष 13.65% वृद्धि की और ये वित्त वर्ष 2014-15 में ₹3,15,000 करोड़ पर पहुंच गए। इसके साथ ही इसने कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (EPFO) फंड से प्रतिलाभ आर्जित करने में निजी क्षेत्र के समवर्ती प्रतिस्पर्धियों को पीछे छोड़ दिया और CRISIL द्वारा लगातार तीसरे वर्ष इसे ईपीएफओ के सर्वश्रेष्ठ फंड मैनेजर का दर्जा दिया गया।

विशेषज्ञता के क्षेत्र में अपनी पूर्व-प्रमुख स्थिति को बनाए रखने के लिए ग्लोबल मार्केट्स यूनिट अपने डीलरों की उद्योग विशेषज्ञों द्वारा संचालित प्रशिक्षण सत्रों और आईआईए तथा एनआईबीएम जैसी प्रतिष्ठित संस्थाओं में अल्पकालिक पाठ्यक्रमों में प्रशिक्षित करके निपुणता बढ़ाने पर निरंतर निवेश करता है।

IV. सहायक एवं नियंत्रण परिचालन

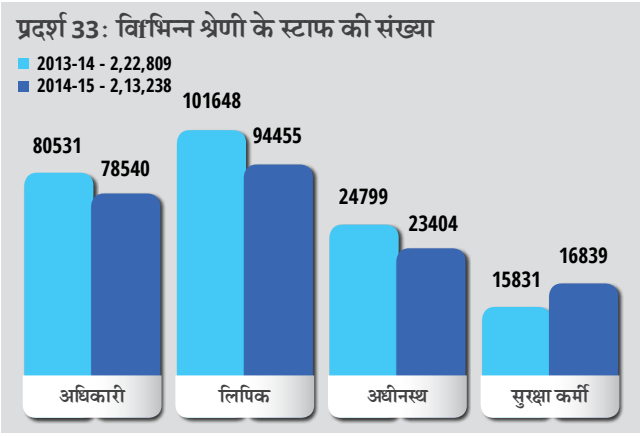
1. मानव संसाधन

बैंक मानव संसाधन प्रबंधन को संगठन की प्रभावकारिता का महत्वपूर्ण पहलू मानता है। शुभचिंतक एवं जिम्मेदार नियोक्ता की श्रेष्ठ परंपराओं के अनुरूप तथा बैंकिंग उद्योग में "अपने बराबर के बैंकों के बीच प्रथम" होने के दर्जे को सार्थक बनाते हुए हमारा बैंक कार्यनीतिक व्यवसाय भागीदार के तौर पर मानव संसाधन विभाग की कार्यप्रणाली को बेहतर बनाने का निरंतर प्रयास कर रहा है। इसके लिए बैंक अपने विश्वसनीय एवं समर्पित कर्मचारियों का पालन-पोषण कर रहा है, जिन्होंने वर्ष-दर-वर्ष बैंक के लक्ष्यों की प्राप्ति में महत्वपूर्ण और स्थायी योगदान दिया।

इस प्रयोजन हेतु बैंक ने व्यावसायिक चुनौतियों का सामना करने के लिए महत्वपूर्ण उपाय किए हैं। बड़ी संख्या में युवा एवं योग्य अभ्यर्थियों की भर्ती, विभिन्न समूह/हित के कर्मचारियों की कार्यपरक स्थितियों/सेवा शर्तों में सुधार, प्रशिक्षण, कार्यशाला, संगोष्ठी, वीडियो कांफ्रेंसिंग के जरिए उनकी कुशलता बढ़ाना, अपने निष्पादन को मापने हेतु वैज्ञानिक एवं वस्तुपरक दृष्टिकोण उपलब्ध कराकर कॅरिअर के विकास में कर्मचारियों की सहायता करना, उत्कृष्ट निष्पादन देने वालों कर्मचारियों को प्रोत्साहित करना, महत्वपूर्ण पदों की कुशलता/क्षमता निर्माण के लिए व्यवस्थित संरचना उपलब्ध कराना, कुशलता के प्रतिधारण के लिए विभिन्न उपाय करना आदि इन उपायों में शामिल हैं। अत्यंत संतोषप्रद कार्य माहौल बनाने में इन सभी उपायों का योगदान रहा है, जहां कर्मचारी अपने कार्य के संबंध में प्रसन्नता, संबदधता और उत्साह का अनुभव कर सकें तथा बैंक के व्यावसायिक हितों और ख्याति को बढ़ाने में सकारात्मक कार्य कर सकें।

हमारी ताकत:

प्रदर्श 33: विभिन्न श्रेणी के स्टाफ की संख्या



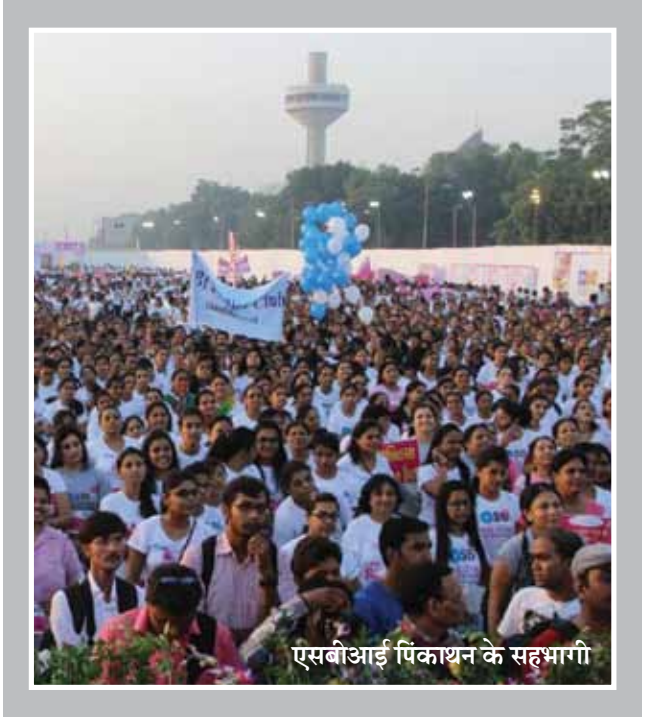
कर्मचारी की सहभागिता जो लाभ के साथ संवृदधि बनाए रखना बैंक के लिए जरूरी है, सुनिश्चित करने में सक्रिय रहने की प्रबंधन परंपरा को ध्यान में रखते हुए वर्तमान नेतृत्व द्वारा वर्ष 2015 के दौरान निम्नलिखित महत्वपूर्ण पहल की गई है और इस परंपरा को और ऊंचाई पर ले जाया गया है:

पहल:

'सक्षम' परियोजना-कॅरिअर डेवलपमेंट सिस्टम (सीडीएस) एवं श्रमशक्ति आयोजन- तेजी से बदलते व्यवसाय परिवेश, सार्वजनिक/निजी क्षेत्र के बैंकों से प्रतिस्पर्धा और युवा एवं ज्यादा मांग करने वाले ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं के कारण उच्चतर उत्पादकता एवं ग्राहक सेवा पर बैंक को अधिक जोर देना पड़ा और उन पर ज्यादा जिम्मेदारी भी आ गई। इन चुनौतियों को पूरा करने के लिए बैंक बड़ी संख्या में युवा एवं योग्य अभ्यर्थियों की भर्ती, उत्पादों एवं प्रक्रियाओं में बदलाव कर रहा है। सभी स्तरों के कर्मचारियों को साधिकारिता और अभिप्रेरणा देने के लिए सभी स्तरों पर निष्पादन मापने और संसाधन आयोजन हेतु वैज्ञानिक एवं वस्तुनिष्ठ दृष्टिकोण के उददेश्य से बैंक में सक्षम नामक कॅरिअर डेवलपमेंट सिस्टम (सीडीएस) शुरू की गई है। नई कॅरिअर डेवलपमेंट सिस्टम (सीडीएस) के अंतर्गत उच्च स्तरीय पारदर्शिता उपलब्ध है और इसकी अभिकल्पना व्यक्ति को सुव्यस्थित, गतिशील एवं प्रगामी कॅरिअर आयोजना उपलब्ध कराने के लिए की गई है। संशोधित सीडीएस से यह अपेक्षा है कि ये पदोन्नति, प्रोत्साहन एवं पुरस्कार का प्रभावी साधन बने।

वैज्ञानिक संसाधन/श्रमशक्ति आयोजन से कार्य की मात्रा और व्यवसाय की संभाव्यता के अनुरूप हमारी इकाइयों के पास पर्याप्त स्टाफ सुनिश्चित हो जाता है। साथ ही इससे स्टाफ की उत्पादकता बढ़ेगी और शाखा विस्तारण अपेक्षाओं की पूर्ति के लिए स्टाफ की भूमिकाओं को युक्तिसंगत बनाना और उनका विलयन संभव हो सकेगा तथा स्टाफ का पुनः संवितरण हो सकेगा।

कुशलता प्रबंधन एवं कॅरिअर विकल्प-कुशलता प्रबंधन के अंतर्गत और कुशलता प्रतिधारण प्रक्रिया का समर्थन करने हेतु युवा अधिकारियों के कॅरिअर के शुरुआती चरण में ही उन्हें मूल बैंकिंग से जोड़ने, उन्हें संवारने, प्रशिक्षण/संगोष्ठी/कार्यशाला के जरिए क्षमता निर्माण/कुशलता बढ़ाने, शुरुआती चरणों में ही अनिवार्य एसाइनमेंट पूरा करने, विशेषीकृत कार्य के लिए अधिकारियों का चयन करने, ऋण/विदेशी मुद्रा परिचालन/कुछ समय के लिए विपणन जैसे महत्वपूर्ण पदों/विशेषीकृत क्षेत्रों में तैनात करने, विशेषीकृत क्षेत्र के वेर्टिकलों के बीच स्थानांतरण करने जैसे आवश्यक उपाय किए गए।



एसबीआई पिंकाथन के सहभागी

कैंपस भर्ती- भावी मानव संसाधन को मजबूत बनाने तथा विशेषीकृत क्षेत्रों में बैंक में अपेक्षित कुशलता के अभाव को दूर करने के लिए शीर्ष बिजनेस स्कूलों के वर्ष 2015 बैच के 190 युवा स्नातकों की नियुक्ति प्रबंधन प्रशिक्षु के रूप में की गई।

कर्मचारी जुड़ाव :

निष्पादन आधारित प्रोत्साहन योजना- उच्च स्तरीय उत्पादकता एवं लाभप्रदता के प्रति कर्मचारियों को प्रेरित करने एवं उस पर उनका सकेंद्रित ध्यान सुनिश्चित करने के लिए बैंक द्वारा पूर्व की प्रोत्साहन योजना में संशोधन किया गया और सूचना प्रौद्योगिकी समर्थित 'वन अंब्रेला' कार्यक्रम शुरू किया गया है, जो निष्पादन आधारित प्रोत्साहन योजना है और जिसमें प्रमुख एवं गैर-प्रमुख दोनों व्यवसाय शामिल है। देय प्रोत्साहन राशि पदों की श्रेणी और निष्पादन स्तर से जुड़ी होती है।

एसबीआई एस्पिरेशंस-सोशल मीडिया फोरम एसबीआई एस्पिरेशंस को दुतरफा बातचीत के लिए शुरू किया गया, जिसके जरिए बैंक के कर्मचारी अपने विचारों का आदान-प्रदान कर सकते हैं, अपना ज्ञान बढ़ा सकते हैं, महत्वपूर्ण समस्याओं का समाधान ढूंढ़ सकते हैं और अपने विचार खुलकर व्यक्त कर सकते हैं। जनता में बैंक के ब्रांड मूल्य एवं छवि को बढ़ाने में कर्मचारियों के प्रयासों को सुगम बनाने के उद्देश्य से उनके सेवा नियमों/सेवा शर्तों की ढांचे के भीतर आचार संहिता तैयार की गई है, जिसका अनुपालन सोशल मीडिया से जिम्मेदारीपूर्ण एवं नैतिक रूप से बातचीत करने के लिए किया जाना चाहिए।

देखभाल अवकाश-कर्मचारियों की जरूरतों पर पूरा ध्यान देते हुए बैंक के महिला एवं एकल पुरुष (बच्चों तथा/अथवा बुजुर्ग माता-पिता के साथ) कर्मचारियों के लिए संवर्धित सुविधाओं के साथ देखभाल अवकाश का प्रावधान किया गया है।

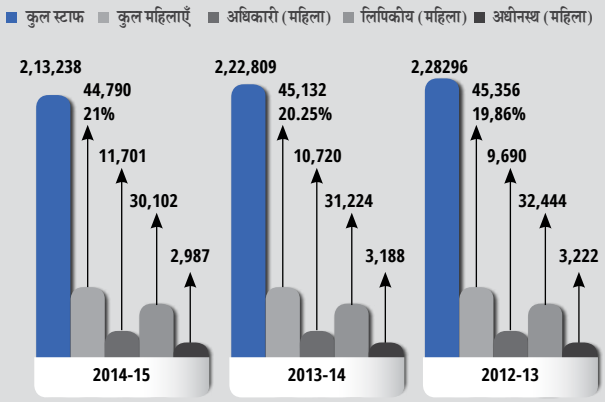
एसबीआई पिंकाथन- यह भारत के छह नगरों में बैंक द्वारा सभी महिलाओं हेतु दौड़ने के लिए आयोजित कार्यक्रमों में से सबसे बड़ा कार्यक्रम रहा। अधिक से अधिक महिलाओं द्वारा स्वयं और अपने परिवार के लिए स्वस्थ/दुरुस्त जीवनशैली अपनाने तथा महिलाओं के जीवन के लिए घातक ब्रेस्ट कैंसर तथा अन्य रोगों के बारे में जागरूकता सृजित करना इसका विशेष उददेश्य रहा। इस कार्यक्रम में कर्मचारियों द्वारा जो रुचि दिखाई गई, वह सामाजिक मामलों के प्रति उनकी जागरूकता एवं योगदान का प्रमाण है।

बैंककर्मियों की उत्पादकता में सुधार: विगत 4/5 वर्षों में अधिकारी व सहायक श्रेणी में अगली-पीढ़ी के कर्मचारियों की बड़े पैमाने पर भरती किए जाने के कारण शाखाओं में ग्राहक संपर्क और सेवाओं के प्रति स्टाफ में दूरगामी दृष्टिकोण परिवर्तन हुआ है। इससे कर्मचारियों की उत्पादकता और कार्यकुशलता को बढ़ाने/बेहतर बनाने में भी काफी मदद मिली है। इससे बैंक के व्यवसाय और लाभप्रदता में वृद्धि हुई है। प्रति कर्मचारी व्यवसाय वित्त वर्ष 2011 के 704 लाख रुपए से बढ़कर वित्त वर्ष 2014 में 1,234 लाख रुपए रहा। प्रति कर्मचारी लाभ वित्त वर्ष 2011 के 3.85 लाख रुपए से बढ़कर वित्त वर्ष 2015 में 6.02 लाख रुपए रहा, जो कि बैंक के बेहतर निष्पादन की प्रवृत्ति का सूचक है।

कुल कर्मचारियों में महिला कर्मचारी:

इस समय, बैंक के कुल कर्मचारियों में महिला कर्मचारियों की संख्या 44,790 है, जो कुल कर्मचारी संख्या का 21 प्रतिशत है। विभिन्न संवर्गों में महिला कर्मचारियों की संख्या निम्नानुसार है:

प्रदर्श 34 : कुल कर्मचारियों में महिला कर्मचारी



प्रदर्श 35: रोजगार में अनुसूचित जाति/जनजाति/अशक्त व्यक्तियों का प्रतिनिधित्व:

श्रेणी	कुल	एससी	एसटी	पीडब्ल्यूडी
अधिकारी	78,540	14,833 (18.88%)	5,566 (7.08%)	664 (0.84%)
सहायक	94,455	15,800 (16.72%)	8,370 (8.86%)	1,794 (1.89%)
अधीनस्थ	40,243	10,810 (26.86%)	2,804 (6.96%)	234 (0.58%)
कुल	**2,13,238**	**41,443 (19.43%)**	**16,740 (7.85%)**	**2,692 (1.26%)**

बैंक भारत सरकार के निर्देशों के अनुसार अनुसूचित जातियों, अनुसूचित जनजातियों एवं अशक्त व्यक्तियों (पीडब्ल्यूडी) को आरक्षण देता है। आरक्षण नीति के मुद्दों पर कार्रवाई तथा अनुसूचित जाति/जनजाति के कर्मचारियों की शिकायतों के प्रभावी निवारण के लिए बैंक के सभी स्थानीय प्रधान कार्यालयों और कारपोरेट केंद्र, मुंबई में संपर्क अधिकारी नामित किए गए हैं।

कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न संबंधी स्थिति:

बैंक कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न को बिलकुल बरदाश्त नहीं करता और महिलाएँ अपना कार्य आत्म-सम्मान और निडर भाव से कर सकें इसके लिए कार्यस्थलों पर यौन उत्पीड़न की शिकायतों को रोकने और उनका निवारण करने के लिए समुचित व्यवस्था लागू की गई है। वित्त वर्ष 2015 के दौरान महिलाओं के यौन उत्पीड़न की शिकायतों और उनके निपटाए जाने की स्थिति:

दायर किए गए मामलों की कुल संख्या	निपटाए गए मामलों की कुल संख्या
14	10

पुरस्कार एवं सम्मान

- नियोक्ता ब्रांड बनाने में सवश्रेष्ठ परंपराओं को प्रोत्साहित करने के लिए बैंक को रैंडस्टैड पुरस्कार से सम्मानित किया गया।
- फ्रांस के पैरिस में 25 मार्च 2015 को आयोजित वर्ल्ड ब्रांडिंग अवार्डस में बैंक को भारत में बैंकिंग के वर्ष का ब्रांड पुरस्कार से सम्मानित किया गया।

2. कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई (एसटीयू)

संगठन को कार्य का उत्कृष्ट स्थान बनाने के अपने लक्ष्य को पूरा करने के लिए बैंक अपनी प्रशिक्षण प्रणाली में क्रांतिकारी परिवर्तन कर रहा है। बैंक वैयक्तिक विकास एवं संगठनात्मक प्रभावकारिता के लिए सुनियोजित एवं सक्रिय प्रक्रिया को जारी रख रहा है। साथ ही विश्व के सभी भागों के देशों से तकनीक, प्रशिक्षक एवं प्रशिक्षण पद्धतियों का आयात किया जा रहा है, जिससे ज्ञान देने/ज्ञान प्राप्त करने का कार्य जारी रहें, ताकि गुणवत्ता बढ़ें और कर्मचारी ज्ञानवान बनकर वे इसके लाभ ग्राहक संतोष सृजित करने में व्यतीत कर सकें। कल की चुनौतियों की पूर्ति के लिए ई-लर्निंग सहित नवीनतम प्रौद्योगिकी और विश्व के सर्वोत्कृष्ट ज्ञानार्जन प्रथाओं के आधारचिह्न से युक्त सशक्त और मजबूत ज्ञानार्जन केंद्रों का विकास किया जा रहा है।

हमारी प्रशिक्षण प्रणाली एसटीयू के समग्र पर्यवेक्षण और मार्गदर्शन में कार्य करती है तथा हमारे प्रशिक्षण तंत्र में 5 शीर्षस्थ प्रशिक्षण संस्थान और 47 ज्ञानार्जन केंद्र हैं। स्टेट बैंक प्रबंधन संस्थान के नाम से छठा शीर्षस्थ प्रशिक्षण संस्थान राजारहाट, न्यूटाउन, कोलकाता में स्थापित किया जा रहा है।

दृष्टि एवं श्रवण से अशक्त कर्मचारियों को जोड़ना

समावेशन राष्ट्रीय लक्ष्य है। अशक्त नागरिकों को जोड़ना उसका ही हिस्सा है। हमारे बैंक में दृष्टि से अशक्त 611 तथा श्रवण से अशक्त 253 कर्मचारी हैं। हम उन्हें प्रशिक्षण देकर और कुशल बनाने के नए-नए तरीके निरंतर ढूंढ़ रहे हैं, जिससे वे बेहतर योगदान दे सकें। हम इस प्रक्रिया के तहत गैर-सरकारी संगठनों से जुड़ गए हैं और उनके विचार एवं सुझाव मांगे हैं। चलिए हम अपने कर्मचारी श्री चेल्लम का उदाहरण लेते हैं।

श्री चेल्लम हमारी शिवकाशी शाखा में ग्राहक मित्र के रूप में कार्य कर रहे हैं। स्टेट बैंक ज्ञानार्जन केंद्र से गहन प्रशिक्षण प्राप्त करने के बाद उनकी दक्षता बढ़ी है और अब एक दिन में 300 से भी ज्यादा पासबुक की प्रिंटिंग करते हैं तथा ग्राहकों के प्रश्नों का जवाब भी देते हैं। वे ग्राहकों के बैंक खातों के साथ उनकी यूआईडी संख्या को जोड़कर ग्राहक प्रोफाइल में उनके फोन नंबर को भी अद्यतन करते हैं। ऐसे कई अन्य सहयोगी हैं, जिन्हें हमारे ग्राहकों की बेहतर सेवा करने के लिए साधिकार दिया गया है।

वित्तीय साक्षरता केंद्र

हमारे देश के पहले नागरिक के जन्मदिन 11 दिसंबर 2014 को राष्ट्रपति भवन, नई दिल्ली में वित्तीय साक्षरता केंद्र का उद्घाटन किया गया। घरों में काम करने वाले नौकर, मजदूर और 10 से 18 वर्ष की आयु के स्कूली बच्चें वित्तीय साक्षरता के लिए लक्ष्य समूह है। उन्हें आय प्रबंधन, बचत एवं निवेश जैसी जरूरी चीजों, प्रधानमंत्री जन धन योजना, जीवन ज्योति बीमा योजना एवं सुरक्षा बीमा योजना की मुख्य विशेषताओं, अचल जमाराशियों जैसे मूल बैंकिंग के बारे में जानकारी दी जाती है। सामान्य नागरिक को डमी बैंकिंग शाखाओं में सौहार्दपूर्ण वातावरण में अनुभव और ज्ञानार्जन के जरिए अधिकार देने का प्रयास किया जाता है, जो जब भी बैंक जैसे सरकारी कार्यालय में जाते हैं, तो डर का अनुभव करता है। इस पहल को पूरे देश में शुरू किया जाएगा।

ज्ञानार्जन गतिविधियों को संचालित करने वाले सिद्धांत:

- वित्त वर्ष 2015 में प्रशिक्षण सभी कर्मचारियों के लिए अनिवार्य किया गया।
- संगठन में स्व-ज्ञानार्जन की संस्कृति को प्रोत्साहित किया जाए, जो किफायती हो और दीर्घावधि में सुविधाजनक हो।
- प्रभावकारी ई-लर्निंग के लिए सुविधाजनक ई-लर्निंग प्लैटफार्म।
- प्रशिक्षण कार्यक्रम व्यवसाय इकाइयों की वर्तमान कारपोरेट प्राथमिकताओं के अनुरूप आयोजित किए गए।
- कारपोरेट चिंताओं के आदान-प्रदान के लिए सामूहिक संप्रेषण कार्यक्रम पूरे बैंक भर में आयोजित किया गया।
- हमारी प्रशिक्षण सामग्री में लगातार कोटि उन्नयन कर उसे और ज्ञानार्जन को विश्व की उत्तम प्रथाओं के अनुरूप बनाया गया।

शुरू की गई नई पहल:

- **अनिवार्य ज्ञानार्जन एवं एएआरएफ में उसे महत्व:** बैंक ने सभी सहायकों और अधिकारियों के लिए ज्ञानार्जन की प्रणाली अनिवार्य बना दिया है, जिसमें अन्य के अलावा भूमिका आधारित ई-लेसन, अंतरराष्ट्रीय व्यवसाय विद्यालयों के स्टडी कोर्स, ऑनलाइन कोर्स शामिल हैं।
- **स्व-ज्ञानार्जन के लिए प्रमाणीकरण पाठ्यक्रमों का अनुमोदन:** संगठन में ज्ञान के स्तरों में सुधार करने की दृष्टि से स्टाफ पुरस्कार एवं मान्यता योजना के अंतर्गत नए बाहरी अध्ययन पाठयक्रमों का प्रचार किया जा रहा है और इन पाठयक्रमों को पूरा करने के लिए स्टाफ को प्रोत्साहित किया जा रहा है।
- **एसबीआई एस्पिरेशंस :** बैंक में ज्ञानार्जन एवं उसके आदान-प्रदान को बढ़ाने के उददेश्य से बैंक ने चयनित भूमिकाओं के लिए लर्निंग समुदाय शुरू किए हैं। भूमिका धारकों को जब कभी भी वे प्रशिक्षण कार्यक्रमों में सहभाग करते हैं, तब सहभाग करने और इन समुदायों के बीच अपने अनुभवों का आदान-प्रदान करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। एसटीयू समुदाय में बैंक ने आइडेशन ब्लॉग शुरू किए हैं।
- **एसएमएस अलर्ट:** अपने स्टाफ को सभी संबंधित मामलों में रियल टाइम आधार पर अदयतन बनाने के लिए श्रेणी 5 तक के कर्मचारियों को वर्तमान बैंकिंग मामलों पर प्रति दिन उपयुक्त एसएमएस संदेश भेजे जा रहे हैं।
- **प्रशिक्षण आवश्यकताओं का निर्धारण :** ज्ञान/कुशलता मैपिंग की और पहले कदम के रूप में पूरे बैंक भर में प्रशिक्षण कमियों को पूरा करने और कुशलता का सम्मान करने के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए, जिनमें 2,12,704 कर्मचारियों ने भाग लिया।
- **आरोहण:** आरोहण-लक्ष्य-आकाक्षा-उपलब्धि-अपने सभी प्रयासों में गुणवत्ता एवं व्यावसायिकता बढ़ाने के लिए आरोहण प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन किया गया, जिसमें 2,08,019 कर्मचारियों ने सहभाग किया।
- **बैंक में क्विजिंग कल्चर:** अपने कर्मचारियों में जिज्ञासा बढ़ाने तथा ज्ञान प्रदर्शन का अवसर देने के लिए कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई द्वारा पूरे बैंक में ऑनलाइन क्विज और मेगा क्विज प्रतियोगिता आयोजित की गई।
- **नवनियुक्त अधिकारियों की मेंटरिंग:** नवनियुक्त अधिकारियों की मेंटरिंग की विधि बैंक में पहले से विद्यमान है। परिवीक्षा अधिकारियों एवं प्रशिक्षु अधिकारियों के एकीकरण को सुगम बनाने के लिए बैंक ने वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा मेंटरिंग की औपचारिक प्रणाली शुरू हैं।
- **शोध परामर्शन समिति:** हमारे संकाय एवं शोध अधिकारियों द्वारा किए गए शोध कार्य की गुणवत्ता में सुधार करने तथा उसे बैंक के लिए अत्यंत उपयोगी बनाने के लिए शोध परामर्शन समिति का गठन किया गया।
- **साइबर सुरक्षा कार्यशाला:** यह कार्यशाला सभी बैंकों के लिए तैयार की गई है और टूथ लैब्स एण्ड माइक्रोसाफ्ट के सहयोग से आयोजित की गई। बाधितों को भविष्य में धोखाधड़ी से बचाने के लिए इन कार्यशालाओं में वाई-फाई राउटर्स सहित हमारी प्रणालियों से किस प्रकार साइबर अपराधी छेड़छाड़ कर सकते हैं-इसके बारे में बताया गया और अपनी प्रौदयोगिकी प्रतिबद्धता के बचाव के लिए एथिकल हैकरों के महत्व को भी रेखांकित किया गया।

महत्वपूर्ण उपलब्धियाँ :

- मेंटरिंग प्रोग्राम के साथ नए भर्ती हुए स्टाफ के ऑनबोर्डिंग और इंडक्शन ट्रेनिंग को दुरुस्त किया गया।
- बाहरी प्रशिक्षण भागीदारों, आंतरिक ई-पाठ एवं 44 हार्वर्ड मैनेज मेंटर ई-मॉडयूल के साथ जोखिम विपणन सहित विशेषीकृत कुशलताओं के प्रशिक्षण के लिए सहायक आर्किटेक्चर
- स्टाफ सदस्यों के बीच ज्ञान के अद्यतन के लिए सोशल मीडिया का उपयोग

हमारी शिवकाशी शाखा में कार्यरत ग्राहक मित्र

- सामूहिक संप्रेषण कार्यक्रम 'आरोहण' का आयोजन, जिसमें 2,08,019 कर्मचारियों ने सहभाग किया। इसके साथ उनके लिए 536 आंतरिक ई-पाठ, 345 मोबाइल नगेट और 350 ई-कैप्सूल उपलब्ध कराए गए।
- परिवीक्षा अधिकारियों/प्रशिक्षु अधिकारियों/कारपोरेट लेखा समूह/मध्य कारपोरेट समूह/तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन समूह का कार्य करने वाले अधिकारियों/नवनियुक्त सहायकों के लिए अनिवार्य ई-पाठ।
- ई-लर्निंग पोर्टल 'ज्ञानोदया' अब सभी सहयोगी बैंकों के लिए भी उपलब्ध है।
- पोर्टल में ई-लाइब्रेरी के अंतर्गत पाँच शीर्षस्थ प्रशिक्षण संस्थानों के केस स्टडीज, शोध परियोजनाएं और ई-प्रकाशन उपलब्ध हैं।
- व्यवहार ज्ञान संबंधी ज्ञानार्जन के लिए उत्साहजनक व्यवसाय उत्प्रेरक खेल।

3. जोखिम प्रबंधन एवं आंतरिक नियंत्रण

(क) जोखिम प्रबंधन

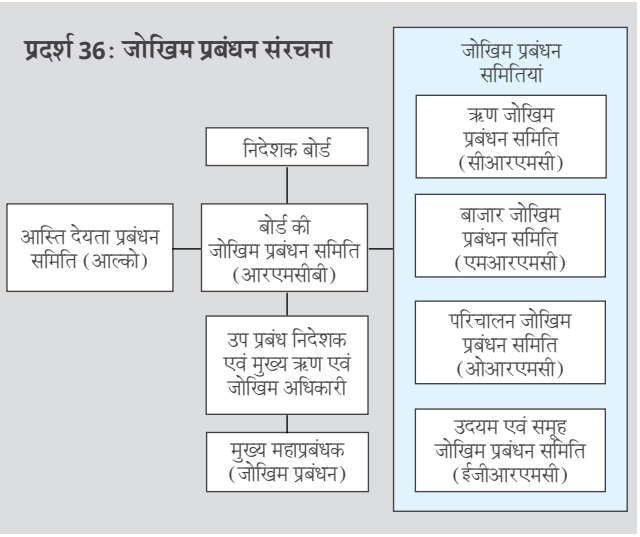
बैंक को ऐसे विभिन्न जोखिमों का सामना करना पड़ सकता है, जो किसी भी बैंकिंग व्यवसाय का अभिन्न अंग होती हैं। ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, चलनिधि जोखिम एवं परिचालन जोखिम प्रमुख जोखिम हैं, जिनमें सूचना प्रौदयोगिकी जोखिम भी शामिल है। बैंक के पास अपने सभी संविभागों में इन जोखिमों के मापन, उनकी निगरानी एवं इनके सुव्यवस्थित प्रबंधन के लिए नीतियां और कार्यविधियां मौजूद हैं। ऋण, बाजार एवं परिचालन जोखिम के अंतर्गत एडवांस्ड एप्रोच को लागू करने के मामले में बैंक अग्रणी रहा। विश्व की सर्वोत्कृष्ट प्रथाओं को अपनाने के उद्देश्य से बैंक ने उद्यम एवं समूह जोखिम प्रबंधन परियोजनाएं भी शुरू की हैं। बाहरी परामर्शकों की सहायता से ये परियोजनाएँ लागू की जा रही है।

बासेल 3 पूंजी विनियमों पर भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों को लागू किया गया है और बासेल 3 के तहत वर्तमान अपेक्षाओं के अनुरूप बैंक द्वारा पर्याप्त पूंजी रखी गई है। कर्तव्यों के विभाजन और जोखिम आकलन, निगरानी तथा नियंत्रण कार्यों को अलग-अलग रूप से संचालित करने के संदर्भ में बैंक में अंतरराष्ट्रीय सर्वश्रेष्ठ पद्धतियों के अनुरूप जोखिम अभिप्रबंधन संरचना उपलब्ध है। यह संरचना परिचालन स्तर पर व्यवसाय इकाइयों को अधिकार देने की संकल्पना पर आधारित है, जिसमें प्रमुख संचालक के तौर पर प्रौद्योगिकी का उपयोग किया जाता है। इसके कारण जोखिम के उत्पन्न होते ही उसकी पहचान हो जाती है और उसके नियंत्रण की व्यवस्था की जाती है।

कार्यकारी स्तरीय समितियों तथा बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति द्वारा उनकी नियमित बैठकों में बैंक एवं भारतीय स्टेट बैंक समूह में विद्यमान विभिन्न जोखिमों की निगरानी एवं समीक्षा की जाती है। परिचालन इकाई एवं व्यवसाय इकाई स्तर पर भी जोखिम प्रबंधन समितियां उपलब्ध हैं।

जोखिम प्रबंधन की संरचना

प्रदर्श 36: जोखिम प्रबंधन संरचना



जोखिम प्रबंधन में नई पहल :

- ऋण गुणवत्ता के ह्रास के बारे में तुरंत पता लगाने और सुधारात्मक कार्रवाई करने तथा जोखिम का सही मूल्य निर्धारण करने के लिए आपके बैंक द्वारा ऋण खातों की डायनमिक क्रेडिट रेटिंग समीक्षा शुरू की गई है।
- ऋण एक्पोजरों की प्रणाली द्वारा संचालित, मानदंडों में बदध, मापित, ट्रिगर आधारित निगरानी प्रणाली शुरू करने के लिए आरंभिक चेतावनी नियंत्रण प्रणाली शुरू की गई है।
- रीटेल उधारकर्ता के निष्पादन की निगरानी एवं स्कोरिंग के लिए आपके बैंक द्वारा बिहेवियर मॉडल विकसित किया गया है। इस मॉडल को धीरे-धीरे विस्तारित किया जा रहा है, जिससे कि इसमें कई रीटेल उत्पादों को शामिल किया जा सकें।
- लोन ओरिजिनेटिंग सिस्टम/लोन लाइफ साइकल मैनेजमेंट सिस्टम के विस्तार को धीरे-धीरे बढ़ाया जा रहा है, जिससे कि संपूर्ण ऋण संविभाग को शामिल किया जा सकें।
- पूंजी संरक्षण और पूंजी पर अधिकतम आय प्राप्त करने पर अधिक ध्यान देने के लिए, आपके बैंक ने जोखिम आधारित बजट (आरबीबी) निर्धारित करना शुरू किया है। जोखिम की मात्रा में कमी करने के एक उपाय के रूप में, आवधिक रूप से आस्ति सुधार का पता लगाने के लिए हम नियंत्रण प्रणाली (लीवर्स) की शुरुआत करेंगे, जो ऋण जोखिम भारित आस्तियों (सीआरडब्ल्यूए) पर आधारित होगी। बजट आधारित अग्रिम स्तरों की उपलब्धि विशिष्ट नियंत्रण प्रणालियों के अधीन प्राप्त की गई उपलब्धियों के अध्यधीन रहेगी।
- बाजार जोखिम के लिए जोखिम वाली राशि (VaR) और तनावग्रस्त जोखिम (Stressed VaR) की गणना दैनिक आधार पर की जाती है। उद्यम जोखिम वाली राशि (VaR) भी दैनिक आधार पर परीक्षण समर्थित होती है।

- परिचालन जोखिम प्रबंधन परियोजना के साथ आंतरिक हानि डाटा, बाहरी हानि डाटा को जोड़ने की प्रक्रिया अग्रिम स्तर है, आरसीएसए फेस IV और परिदृश्य विश्लेषण फेस II प्रक्रियाधीन है।
- आकस्मिक जोखिम, संकेंद्रीकरण जोखिम, कार्यनीतिक जोखिम एवं ख्याति जोखिम संकेंतों से समूह जोखिम का मापन किया जाता है।
- जोखिम संस्कृति को ई-लर्निंग पाठ्यक्रमों के माध्यम से सभी स्तर के स्टाफ के प्रशिक्षण से जोड़ा जा रहा है।
- वित्त वर्ष 2015-16 में बैंक "पूंजी पर जोखिम समायोजित प्रतिलाभ" (आरएआरओसी) ढाँचे को कार्यान्वित करने वाला है।
- उद्यम और समूह के लिए जोखिम निर्वहन क्षमता संबंधी विवरणों पर पुनः विचार कर उन्हें औपचारिक रूप दिया जा रहा है।

ऋण जोखिम

किसी प्रत्यक्ष चूक या संविभाग मूल्य में कमी के कारण ऋणियों या अन्य पक्षों की ऋण गुणवत्ता में गिरावट से जुड़ी हानि की आशंका को ऋण जोखिम कहा जाता है। बैंक द्वारा किसी व्यक्ति, गैर-कारपोरेट, कारपोरेट, बैंक, वित्तीय संस्थान या संप्रभुसत्ता के साथ किए जाने वाले लेनदेन से जोखिम पैदा होती है।

न्यूनीकरण उपाय

- बैंक में ऋण मूल्यांकन और जोखिम निर्धारण की सुदृढ़ परंपराएँ विद्यमान हैं। इनसे ऋण से जुड़े जोखिमों और उनकी मात्रा की जानकारी मिलती है और उन पर निगरानी और नियंत्रण भी किया जाता है। विभिन्न खंडों की जोखिम के निर्धारण के लिए बैंक स्वनिर्मित मॉडल और स्कोर कार्डों का उपयोग करता है। बैंक की आंतरिक श्रेणियाँ व्यापक श्रेणीकरण वैधीकरण ढांचे के अध्यधीन होती हैं।
- ऋण जोखिम प्रबंधन विभाग 37 उद्योगों का अध्ययन करता है। दूरसंचार, ऊर्जा, कोयला, उड्डयन, गैर-बैंक वित्तीय कंपनियाँ, लोहा और इस्पात आदि क्षेत्र इस अध्ययन में शामिल हैं। बैंक के कुल ऋण जोखिम का लगभग 85 प्रतिशत इसमें आ जाता है। विस्तृत अध्ययन में बाजार घटकों, संभावनाओं और संविभागीय गुणवत्ता सूचकांक (पीक्यूआई) को शामिल किया जाता है। इनके आधार पर बैंक-जोखिम की उद्योगवार सीमाएँ निर्धारित की जाती हैं।
- ऋण जोखिम के उन्नत दृष्टिकोण के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंक को फाउंडेशन इंटर्नल रैटिंग्स बैस्ड (एफआईआरबी) के लिए समानांतर संचालन प्रक्रिया में भाग लेने की अनुमति दी है। इससे प्राप्त डेटा भारतीय रिज़र्व बैंक को प्रस्तुत किया जाता है।
- चूक की संभावना (पीडी), लॉस गिवन डिफॉल्ट (एलजीडी) और एक्सपोज़र एट डिफॉल्ट (ईएडी) का अनुमान लगाने के मॉडल आंतरिक रूप से तैयार किए गए हैं। आईआरबी पूंजी की गणना के लिए बैंक ने ऋण जोखिम प्रबंधन प्रणाली बाहर से खरीदी है।
- एकल ऋणियों और ऋणियों के समूह के लिए विवेकपूर्ण जोखिम मानदंड, पर्याप्त जोखिम मानदंड और अप्रतिभूत जोखिमों की निरंतर निगरानी की जा रही है।
- अपने ऋण संविभाग के लिए बैंक निरंतर स्ट्रेस टेस्ट करता है। भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों, बैंकिंग उद्योग की सर्वोत्तम परंपराओं और समष्टि स्तर पर आर्थिक परिवर्तन लाने वाले कारकों में परिवर्तनों के अनुरूप स्ट्रेस परिदृश्य को नियमित रूप से अद्यतन किया जाता है।

बाजार जोखिम

विनिमय दर, ब्याज दर और ईक्विटी की कीमत आदि बाजार-परिवर्तनकारी-कारकों में परिवर्तन से बैंक के व्यापार संविभाग के मूल्य में हुए परिवर्तन के कारण बैंक को जो हानि हो सकती हो, उसे बाजार जोखिम कहते हैं।

न्यूनीकरण उपाय

- बैंक के बाजार जोखिम प्रबंधन में जोखिम और उसकी मात्रा की पहचान, प्रतिरोधक उपायों, निगरानी और रिपोर्टिंग प्रणाली शामिल है।
- बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियाँ अन्य के साथ-साथ बाजार जोखिम प्रबंधन, विदेशी मुद्रा व्यापार, व्युत्पन्न, ब्याज दर प्रतिभूति, ईक्विटी, म्यूचुअल फंड और सीमा प्रबंधन ढाँचे के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियाँ विद्यमान हैं।
- बाजारगत जोखिम को नियंत्रित करने का कार्य विभिन्न सीमाएँ बांधकर किया जाता है। नेट ओवरनाइट ओपन पोज़िशन, मोडिफाइड ड्यूरेशन, स्टॉप लॉस, मेनेजमेंट एक्शन ट्रिगर, कट लॉस ट्रिगर, कंसेंट्रेशन एंड एक्सपोज़र लिमिट्स इन सीमाओं के उदाहरण हैं।
- व्यापार संविभाग के लिए बैंक ने आस्तियों की श्रेणीवार जोखिम सीमाएँ तय की हैं, जिन पर निरंतर निगाह भी रखी जाती है।
- वर्तमान में बाजारगत जोखिम पूंजी की गणना मानकीकृत मापन विधि (एसएसएम) से की जाती है। बैंक ने भारतीय रिज़र्व बैंक को इस आशय का पत्र भेजा है कि बाजारगत जोखिम के लिए उन्नत दृष्टिकोणों के अंतर्गत बैंक आंतरिक मॉडल दृष्टिकोण (आईएमए) पर माइग्रेट करेगा।
- वैल्यू एट रिस्क (वीएआर) बैंक के व्यापार संविभाग की जोखिम पर निगरानी रखने का साधन है। इस कार्यप्रणाली के अनुपूरक के रूप में व्यापार संविभाग का हर तिमाही स्ट्रेस टेस्ट किया जाता है।

परिचालन जोखिम

आंतरिक प्रक्रियाओं, कर्मचारियों और प्रणालियों की अपर्याप्तता या असफलता से होने वाली हानि की जोखिम को परिचालन जोखिम कहते हैं।

न्यूनीकरण उपाय

- बैंक के परिचालन जोखिम प्रबंधन के प्रमुख उद्देश्य हैं - प्रणालियों और नियंत्रण व्यवस्थाओं की निरंतर समीक्षा, समस्त बैंक में परिचालन जोखिम के प्रति जागरूकता लाना, जोखिम का उत्तरदायित्व तय करना, जोखिम प्रबंधन गतिविधियों का व्यावसायिक नीतियों के साथ ताल-मेल बैठाना और नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन सुनिश्चित करना। बैंक की परिचालन जोखिम प्रबंधन नीति के ये प्रमुख तत्व हैं।
- परिचालन जोखिम के उन्नत मापन दृष्टिकोण (एएमए) पर माइग्रेट करने के लिए बैंक ने भारतीय रिज़र्व बैंक को आवेदन किया है।
- एएमए पर माइग्रेशन के लिए परिचालन जोखिम प्रबंधन तंत्र (ओआरएमएफ) से संबंधित महत्वपूर्ण नीतियाँ, मैनुअल और ढाँचागत प्रलेख भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुरूप हैं।
- वित्त वर्ष 2015 के लिए बैंक ने परिचालन जोखिम हेतु मूलभूत संकेतक दृष्टिकोण (बीआईए) के अनुसार पूंजी नियत की है। एएमए पर माइग्रेट करने की बैंक की परियोजना के एक भाग के रूप में वित्त वर्ष 2015 के लिए एएमए हेतु भी पूंजी नियत की गई है।

उद्यम जोखिम

उद्यम जोखिम प्रबंधन का लक्ष्य है - विभिन्न जोखिमों के प्रबंधन के लिए व्यापक ढांचा तैयार करना। जोखिम निर्वहन (रिस्क अपेटाइट), जोखिम समूहन (रिस्क एग्रिगेशन) और जोखिम आधारित निष्पादन प्रबंधन प्रणाली जैसी विश्व की सर्वोत्तम प्रथाओं का इसमें समावेश है।

न्यूनीकरण उपाय

- जोखिम प्रबंधन परियोजना के अंतर्गत बैंक ने उद्यम जोखिम प्रबंधन (ईआरएम) मॉड्यूल की शुरुआत की है, ताकि जोखिम की भूमिका को बदला जा सके और उसे व्यावसायिक ध्येय से जुड़ा रणनीतिक कार्य बनाया जा सके। बोर्ड द्वारा अनुमोदित ईआरएम नीति में जोखिम प्रबंधन के लिए विभिन्न समितियों/अधिकारियों की भूमिका और उत्तरदायित्व निर्धारित किए गए हैं।
- व्यापक आंतरिक पूंजी पर्याप्तता निर्धारण प्रक्रिया (आईसीएएपी) नीति बैंक में विद्यमान है। चलनिधि जोखिम, बैंकिंग बहियों में ब्याज दर जोखिम (आईआरआरबीबी), संकेद्रण जोखिम आदि पिलर 2 जोखिमों और समग्र जोखिम प्रबंधन प्रथाओं के साथ ही सामान्य और दबावपूर्ण दोनों दशाओं में पूंजी की पर्याप्तता का निर्धारण इस नीति के अनुसार किया जाता है।

समूह जोखिम

समूह जोखिम प्रबंधन का लक्ष्य है समूह की इकाइयों से जोखिम प्रबंधन की मानक प्रक्रियाओं को पूरा कराना।

न्यूनीकरण उपाय

- समूह जोखिम प्रबंधन, निकटवर्ती समूह और अंतर्समूह लेनदेनों तथा ऋण जोखिमों की नीतियाँ विद्यमान हैं।
- बड़े ऋण जोखिमों और पूंजी बाजार जोखिमों के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक के बताए अनुसार जोखिम सीमाएँ पूरे समूह द्वारा अपनाई गई हैं। इनके अलावा, अप्रतिभूत जोखिमों, स्थावर संपदा और अंतर्समूह जोखिमों के लिए बैंक ने अपनी सीमाएँ निर्धारित की हैं।
- समेकित विवेकपूर्ण जोखिमों और समूह जोखिम घटकों की निगरानी भी नियमित रूप से की जाती है।
- ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, परिचालन जोखिम और चलनिधि जोखिम आदि के लिए जोखिम आधारित मापदंडों की तिमाही समीक्षा समूह जोखिम प्रबंधन समिति/ बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति को प्रस्तुत की जाती है।
- समूह की आंतरिक पूंजी पर्याप्तता निर्धारिण प्रक्रिया (ग्रुप आईसीएएपी) प्रलेख में समूह की इकाइयों द्वारा चिह्नित जोखिमों का निर्धारण, आंतरिक नियंत्रण और जोखिम न्यूनीकरण उपाय तथा सामान्य एवं दबावपूर्ण दशाओं में पूंजी निर्धारण सम्मिलित है। समूह की सभी इकाइयाँ, जिनमें गैर-बैंकिंग इकाइयाँ भी शामिल हैं, समूह आंतरिक पूंजी पर्याप्तता निर्धारण प्रक्रिया पूरी करती हैं और एकरूपता सुनिश्चित करने के लिए समूह आईसीएएपी नीति विद्यमान है।

सूचना सुरक्षा जोखिम

सूचना सुरक्षा जोखिम के तहत यह अपेक्षा की जाती है कि डेटा को नष्ट होने और खतरों से बचाने के लिए मजबूत सूचना-सुरक्षा-संरचना तैयार की जाए। आपके बैंक ने सूचना प्रौद्योगिकी जोखिम को कम करने तथा सुरक्षा परिचालन केंद्र की स्थापना पर काफी पैसा खर्च किया है।

न्यूनीकरण उपाय

- व्यावसायिक कार्यनीति और नित्य उभरते साइबर खतरों को ध्यान में रखते हुए बैंक ने सुदृढ़ और दक्ष सूचना सुरक्षा तंत्र तैयार किया है।
  - सूचना सुरक्षा नीति और मानकों को वैश्विक मानकों के आधार पर ही नियत किया गया है। इनकी वार्षिक समीक्षा भी की जाती है।
  - सभी ऐप्लीकेशन सेट-अप की लांच से पहले और फिर समय-समय पर सुरक्षा की दृष्टि से समीक्षा की जाती है।
- बैंक का सुरक्षा परिचालन केंद्र (एसओसी) पूरे विश्व के बैंकिंग क्षेत्रों के सबसे बड़े केंद्रों में से एक है, क्योंकि बैंक के (देश-विदेश दोनों के) और सहयोगी बैंकों के कुल मिलाकर 20,000 से ज्यादा कार्यालयों के विशाल नेटवर्क को यह सुरक्षा प्रदान करता है। एसओसी में
  - प्रति सेकंड 60,000 कार्य संभालने की क्षमता है, जिसे प्रति सेकंड 5 लाख तक बढ़ाया जा सकता है।
  - संपूर्ण उद्यम के सुरक्षा कार्यों की तत्क्षण (रियल टाइम) निगरानी के लिए पूरे वर्ष सप्ताह के सातों दिन चौबीसों घंटे कार्यरत रहकर यह ग्राहकों को सुरक्षित बैंकिंग प्लेटफॉर्म उपलब्ध कराता है।

- बैंक के अंदर उत्पन्न या बाहर से आने वाली जोखिमों पर निगाह रखता है और घटना की रिपोर्टिंग तथा प्रबंधन में सुधार करता है।

- सुरक्षा सुनिश्चित करने और इस बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए सुरक्षा कवायद तथा कर्मचारी जागरूकता कार्यक्रम नियमित रूप से आयोजित किए जाते हैं। व्यवसाय निरंतरता प्रबंधन प्रणाली (बीसीएमएस) के कार्यान्वयन के तहत आपदा मोचन कवायद का आयोजन नियमित रूप से किया जाता है। विभिन्न महत्वपूर्ण आईटी सेटअप के लिए बैंक को निम्नलिखित अंतरराष्ट्रीय प्रमाणन प्राप्त हुए हैं
  - सूचना सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली (आईएसएमएस) के लिए आईएसओ 27001
  - व्यवसाय निरंतरता प्रबंधन प्रणाली (बीसीएमएस) के लिए आईएसओ 22301

(ख) आंतरिक नियंत्रण

बैंक में एक अंतर्निहित नियंत्रण प्रणाली है, जिसमें हर स्तर पर उत्तरदायित्व स्पष्ट किए गए हैं। इस प्रणाली के अंतर्गत निरीक्षण एवं प्रबंधन लेखा-परीक्षा विभाग के माध्यम से आंतरिक लेखा-परीक्षा की जाती है। बोर्ड की लेखा-परीक्षा समिति (एसीबी) निरीक्षण एवं प्रबंधन लेखा-परीक्षा विभाग के कार्यों का पर्यवेक्षण एवं नियंत्रण करती है। निरीक्षण प्रणाली आंतरिक लेखा-परीक्षा कार्यों के माध्यम से जोखिमों की पहचान, नियंत्रण और प्रबंधन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। इसे जोखिम प्रबंधन प्रक्रिया का सबसे महत्वपूर्ण घटक माना जाता है। बैंक में मुख्य रूप से दो प्रकार की लेखा-परीक्षा होती है - जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा (आरएफआइए) और प्रबंधन लेखा परीक्षा। इनमें आंतरिक लेखा-परीक्षा के विभिन्न पहलुओं का समावेश हो जाता है। बैंक की लेखा इकाइयों की जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा की जाती है। बैंक की प्रबंधन लेखा-परीक्षा के अंतर्गत प्रशासनिक कार्यालय शामिल हैं और इसके तहत नीतियों एवं कार्याविधियों के साथ साथ उनके कार्यान्वयन की जाँच भी की जाती है।

इसके अतिरिक्त, यह विभाग ऋण लेखा-परीक्षा, सूचना-प्रणाली लेखा-परीक्षा (केंद्रीकृत सूचना प्रौद्योगिकी संस्थापनाएँ एवं शाखाएँ), होम ऑफिस लेखा-परीक्षा (विदेश स्थित कार्यालयों की लेखा-परीक्षा) और व्यय लेखा-परीक्षा (प्रशासनिक कार्यालयों में) करता है और समवर्ती लेखा-परीक्षा (भारत स्थित और विदेश स्थित कार्यालयों में) तथा मंडल लेखा-परीक्षा संबंधी नीति और उसके कार्यान्वयन का पर्यवेक्षण करता है। अनियमितताओं के सुधार की स्थिति का सत्यापन करने के लिए कुछ शाखाओं में अनुपालन लेखा-परीक्षा भी की जाती है। वित्त वर्ष 2015 के दौरान 9,889 देशीय शाखाओं/बीपीआर इकाइयों की लेखा-परीक्षा जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा के अंतर्गत की गई।

जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा

निरीक्षण एवं प्रबंधन लेखा परीक्षा विभाग लेखा-परीक्षित इकाइयों के समस्त परिचालनों की विवेचनात्मक समीक्षा आरएफआईए के माध्यम से करता है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बताए गए जोखिम आधारित पर्यवेक्षण का योजक है। व्यवसाय के प्रकार और जोखिम के आधार पर देशीय शाखाओं को मोटे तौर पर तीन समूहों (समूह-1, 2 और 3) में रखा गया है। समूह-1 की शाखाओं की लेखा-परीक्षा केंद्रीय लेखा-परीक्षा इकाई (सीएयू) द्वारा की जाती है, जिसके अध्यक्ष महाप्रबंधक होते हैं। समूह-2 और 3 श्रेणी की शाखाओं और व्यवसाय-प्रक्रिया पुनर्विन्यास (बीपीआर) इकाइयों की लेखा-परीक्षा 13 आंचलिक निरीक्षण कार्यालयों द्वारा की जाती है। इन कार्यालयों के अध्यक्ष महाप्रबंधक होते हैं।

प्रबंधन लेखा-परीक्षा

कारपोरेट केंद्र की संस्थापनाएँ/मंडलों के स्थानीय प्रधान कार्यालय/शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान, सहयोगी बैंक और बैंक द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी) प्रबंधन लेखा-परीक्षा के दायरे में आते हैं। प्रबंधन लेखा-परीक्षा को प्रभावपूर्ण बनाने के लिए इसकी आवधिकता को वर्तमान तीन वर्ष से कम कर दो वर्ष कर दिया गया है। वित्त वर्ष 2015 में 46 संस्थापनाओं/प्रशासनिक कार्यालयों की प्रबंधन लेखा-परीक्षा की गई।

ऋण लेखा-परीक्षा

बैंक के वाणिज्यिक ऋण संविभाग की गुणवत्ता में निरंतर निखार लाना ऋण लेखा-परीक्षा का उद्देश्य है। दस करोड़ रुपए और इससे अधिक के हर एक वाणिज्यिक ऋण के विवेचनात्मक परीक्षण द्वारा इस उद्देश्य को पूरा किया जाता है। ऋण लेखा परीक्षा प्रणाली इकाई के ऋण संविभाग की गुणवत्ता के बारे में व्यवसाय इकाइयों को चेतावनी संकेतों के रूप में प्रतिसूचना देते हुए ऋण लेखा परीक्षा प्रणाली सुधार के उपाय भी सुझाती है। ऋण लेखा-परीक्षा के तहत (ऋण समीक्षा तंत्र के रूप में) 5 करोड़ रुपए से अधिक के हर ऋण प्रस्ताव की मंजूरी से पहले और मंजूरी/ऋण-सीमा बढ़ाने/नवीकरण के 6 माह में ऑफ साइट समीक्षा भी की जाती है। वित्त वर्ष 2015 में 9,129 खातों की ऑनसाइट ऋण लेखा-परीक्षा की गई।

सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा

शाखा की जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा परीक्षा (आरएफआइए) के तहत सभी शाखाओं की सूचना प्रणाली (आईएस) की लेखा-परीक्षा कर सूचना प्रौद्योगिकी से संबंधित जोखिमों का आकलन किया जाता है। केंद्रीकृत सूचना प्रौद्योगिकी संस्थापनाओं की आईएस लेखा-परीक्षा अर्हताप्राप्त अधिकारियों/बाहरी विशेषज्ञों द्वारा की जाती है। वित्त वर्ष 2015 में 38 केंद्रीकृत आईटी संस्थापनाओं की सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा की गई।

विदेश स्थित कार्यालयों की लेखा-परीक्षा

वित्त वर्ष 2015 के दौरान 48 शाखाओं की होम ऑफिस लेखा-परीक्षा, 1 प्रतिनिधि कार्यालय/कंट्रि हेड कार्यालय और 2 अनुषंगियों/संयुक्त उपक्रमों की प्रबंधन लेखा-परीक्षा की गई।

संगामी लेखा-परीक्षा प्रणाली

संगामी लेखा-परीक्षा मौलिक रूप से नियंत्रण की एक प्रक्रिया है, जो आंतरिक लेखा कार्यों को सुव्यवस्थित तथा नियंत्रण को प्रभावी बनाती है और परिचालनों का निरंतर पर्यवेक्षण करती है। भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार संगामी लेखा-परीक्षा प्रणाली की निरंतर समीक्षा की जाती है, जिसमें नियामक प्राधिकारी द्वारा निर्धारित किए अनुसार बैंक के अग्रिमों और अन्य जोखिमों का

समावेश हो जाता है। निरीक्षण एवं प्रबंधन लेखा-परीक्षा विभाग शाखाओं और बी पी आर इकाइयों में समवर्ती लेखा-परीक्षा करने हेतु प्रक्रियाएँ, दिशानिर्देश और फार्मेट निर्धारित करता है। वर्ष के दौरान समवर्ती लेखा-परीक्षा प्रणाली पुनर्निर्धारित की गई। इसके साथ ही वेब आधारित समाधान प्रारंभ किया गया तथा कुछ स्थानों पर बाह्य लेखा-परीक्षकों को समवर्ती लेखा-परीक्षकों के रूप में नियुक्त किया गया।

मंडल लेखा-परीक्षा

लेखा-परीक्षा कार्य का प्रत्यायोजन है मंडल लेखा-परीक्षा। कम जोखिम वाले क्षेत्र इसमें शामिल होते हैं और जोखिम केंद्रित दो आंतरिक लेखा-परीक्षाओं के बीच यह लेखा-परीक्षा की जाती है। जिस इकाई में यह लेखा-परीक्षा होती है, उसे जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा के लिए बेहतर ढंग से तैयार होने में यह मदद करती है। वित्त वर्ष 2015 के दौरान मंडल लेखा-परीक्षा विभाग द्वारा 10,671 इकाइयो की लेखा परीक्षा की गई।

मंजूरी के शीघ्र बाद समीक्षा (ईएसआर)

लेखा परीक्षा के अंतर्गत सितंबर 2014 से 1 रुपए से 5 करोड़ रुपए तक की मंजूरियों की समीक्षा करने के लिए मंजूरी के शीघ्र बाद की समीक्षा शुरू की गई:

- मंजूर प्रस्तावों में यदि कोई खास जोखिम हो, तो उसे आरंभिक चरण में ही पकड़ना और उसे जल्दी से जल्दी कम करने के लिए नियंत्रकों को सूचित करना।
- इस श्रेणी में आने वाली ऋण जोखिमों की मंजूरी पूर्व प्रक्रियाओं/ मंजूरियों की गुणवत्ता बढ़ाना
- ऋण प्रस्तावों के सोर्सिंग में गुणवत्ता लाना
- वित्त वर्ष 2015 के दौरान ईएसआर के अंतर्गत 4,339 खातों की समीक्षा की गई।

अन्यत्र लेनदेन निगरानी प्रणाली (ओटीएमएस)

निरीक्षण एवं प्रबंधन लेखा-परीक्षा विभाग, हैदराबाद के अन्यत्र निगरानी केंद्र (ऑफ साइट मॉनिटरिंग सेंटर - ओएमसी) द्वारा प्रस्तुत आवश्यकता के आधार पर डेटा वेअरहाउस द्वारा अपवादात्मक डेटा निकाला जाता है। ऑफ साइट ट्रांजेक्शन मॉनिटरिंग सिस्टम (ओटीएमएस) नाम का वेब आधारित समाधान प्रारंभ किया गया है, जो विपथनों को पकड़कर सुधार की कार्रवाई करता है। इस समय 11 प्रकार के विपथनों पर नजर रखी जा रही है। आवश्यकतानुसार इनकी समीक्षा की जाएगी।

विधिक लेखा-परीक्षा

सभी व्यवसाय समूहो में विधिक लेखा परीक्षा की शुरुआत जून, 2014 में की गई थी। इसके अंतर्गत 5 करोड़ रुपए और इससे अधिक के समग्र जोखिम (निधि आधारित + गैर-निधि आधारित) वाले खातों के ऋण और बंधक से संबंधित सभी प्रलेखों की लेखा-परीक्षा की जाती है। 31 मार्च 2015 तक 8,976 पात्र खातों में यह लेखा-परीक्षा प्रारंभ की गई थी और 3,310 खातों में पूरी हो चुकी थी।

4. सूचना प्रौद्योगिकी

क. कोर बैंकिंग परियोजना

सीबीएस परिवेश में एक अरब तक खाते रखे जा सकते हैं, प्रतिदिन 250 मिलियन से ज्यादा लेनदेन किए जा सकते हैं और प्रति सेकंड 17,000 से ज्यादा लेनदेन प्रविष्ट किए जा सकते हैं। शाखाओं में सभी सीबीएस प्रयोक्ताओं के लिए द्वितीय प्रमाणीकरण के रूप में बायोमैट्रिक प्रमाणीकरण कार्यान्वित किया गया है। सूचना प्रौद्योगिकी से संबंधित विभिन्न जोखिमों की पहचान, निर्धारण, मापन, निगरानी और न्यूनीकरण के लिए सुव्यवस्थित एवं अग्रलक्षी प्रक्रिया प्रारंभ की गई है।

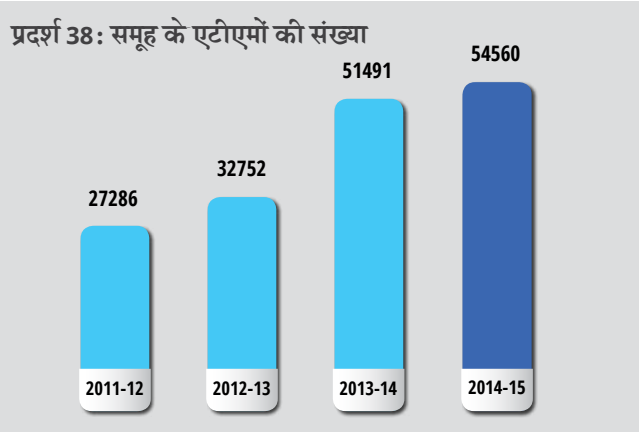
प्रदर्श 37: वैकल्पिक चैनल संवृद्धि

दिनांक को	एटीएम	कियोस्क (एमएफके+ एसएसके)	नकदी जमा मशीनें (सीडीएम)	कुल संख्या
31.03.2013	25,247	2,196	698	28,141
31.03.2014	40,768	2,583	1,516	44,867
31.03.2015	42,454	2,595	1,849	46,898

एटीएम

भारतीय स्टेट बैंक और सहयोगी बैंकों का एटीएम नेटवर्क पूरे विश्व में एटीएम का सबसे बड़ा नेटवर्क है। दिनांक 31 मार्च 2015 को किओस्क और नकदी जमा मशीनों सहित एटीएम की संख्या 54,000 से अधिक थीं। इलेक्ट्रा स्विच के अतिरिक्त एटीएम बैस 24 स्विच को हाल ही में 50,000 एटीएम संभालने लायक उन्नत किया गया है।

प्रदर्श 38: समूह के एटीएमों की संख्या



इस विशाल देश के कोने-कोने तक एटीएम पहुँचा कर ग्राहकों के लिए सुविधाएँ बढ़ाने का ध्येय है। वित्त वर्ष 2015 के दौरान बैंक द्वारा 1,686 एटीएम लगाए गए। अब 31 मार्च 2015 को एटीएम (स्टैंड अलोन) की कुल संख्या 46,898 (एटीएम+किओस्क+नकदी जमा मशीन) है। जनसंख्या समूह के आधार पर महानगरीय/शहरी इलाकों और-अर्ध शहरी/ग्रामीण इलाकों में एटीएम अनुपात 50:50 है।

भारत के कुल एटीएम में भारतीय स्टेट बैंक के एटीएम नेटवर्क का बाजार अंश 29.84% है और देश के कुल एटीएम लेनदेनों में 49.65% लेनदेन भारतीय स्टेट बैंक के एटीएम पर होते हैं। प्रतिदिन औसतन 99.96 लाख से ज्यादा लेनदेन हमारे एटीएम नेटवर्क के माध्यम से होते हैं। हमारा एटीएम नेटवर्क देश के व्यस्ततम नेटवर्कों में से एक है। प्रतिदिन हर एटीएम पर औसतन 185 से ज्यादा हिट होते हैं। स्टेट बैंक समूह का डेबिट कार्ड आधार (स्टेंड अलोन 16.07 करोड़) 20.59 करोड़ है।

हमारे एटीएम औसतन 2,731 करोड़ रुपए का भुगतान प्रतिदिन करते हैं। लेनदेनों की दैनिक संख्या 8.33 मिलियन है, हर दिन हमारा हर एटीएम 5.88 लाख रुपए का भुगतान करता है और 185 लेनदेन करता है।

दृष्टिबाधित ग्राहकों के लिए वित्त वर्ष 2015 के दौरान 4,000 से अधिक एटीएम को सवाक (बोलते) एटीएम बनाया गया, जिन्हें मिलाकर सवाक एटीएम की संख्या 31 मार्च 2015 को 8,600 से ज्यादा हो गई। अब हर नई मशीन पर यह सुविधा शुरू से दी जा रही है।

शारीरिक चुनौतीग्रस्त व्यक्तियों का ध्यान रखना भी हमारी प्राथमिकता है। हमारे 2,414 एटीएम में रैम्प लगाए गए हैं, ताकि शारीरिक असमर्थ भी एटीएम तक आसानी से पहुँच सकें। जहाँ भी संभव हो, एटीएम में रैम्प या साइड रैलिंग बनाए जाते हैं।

हमारे 950 से ज्यादा एटीएम सौर ऊर्जा का उपयोग करते हैं और यह संख्या बढ़ती जा रही है। एटीएम प्रयोक्ताओं की सुरक्षा का भी हम ध्यान रखते हैं। पहरेदार सुरक्षा के अतिरिक्त वर्ष 2015 के दौरान 2488 एटीएम में इलेक्ट्रॉनिक निगरानी व्यवस्था कायम की गई। बैंक के ई-कॉर्नर की कुल संख्या 500 से अधिक हो गई है। इनमें 200 से ज्यादा ई-कॉर्नर वित्त वर्ष 2015 में स्थापित किए गए।

नकदी जमा मशीनें (सीडीएम)

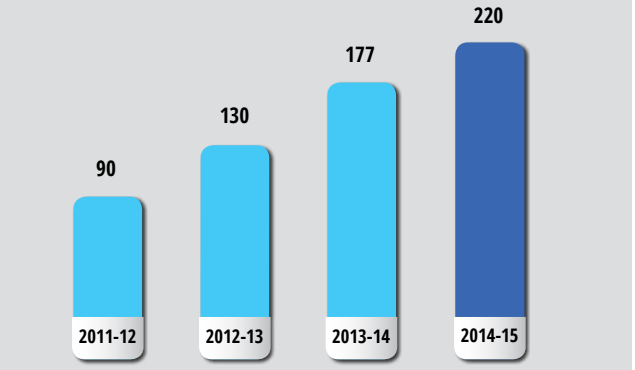
ग्राहकगण मशीन के माध्यम से नकदी जमा करा सकें, इस हेतु नकदी जमा मशीनें लगाने के कार्य में स्टेट बैंक तेजी से आगे बढ़ा है। नकदी जमा मशीनों की संख्या 31 मार्च 2015 को 1,849 थीं। इन मशीनों से ग्राहकों को चौबीसों घंटे नकदी जमा कराने की सुविधा उपलब्ध हो जाती है।

ख. इंटरनेट बैंकिंग और ई-वाणिज्य

इंटरनेट बैंकिंग

बैंक का ऑनलाइन बैंकिंग प्लेटफॉर्म onlinesbi.com बैंक के खुदरा और कारपोरेट ग्राहकों को सुदृढ़ और अनुकूल नेट बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करता है। कारपोरेट ग्राहकों में सरकारी उपक्रम और सरकारी एजेंसियाँ भी शामिल हैं। इस किफायती चैनल के माध्यम से वित्त वर्ष 2015 में 86 करोड़ लेनदेन हुए, जो पिछले वर्ष से 39% अधिक हैं। हमारे सुदृढ़ खुदरा इंटरनेट बैंकिंग प्लेटफॉर्म को दृष्टिबाधित ग्राहकों के उपयोग के लायक भी बनाया गया है।

प्रदर्श 39: इंटरनेट बैंकिंग प्रयोक्ता (संख्या लाख में)



कारपोरेट इंटरनेट बैंकिंग (सीआईएनबी) लघु, मध्यम और बड़े कारपोरेटों के लिए बहुत अनुकूल है। सरकारी कोषालय और लेखा विभाग से तालमेल बैठाने में भी यह बहुत सफल रहा है। संस्थानों, कारपोरेटों और सरकारी विभागों के लिए ऑनलाइन शुल्क/निधियाँ संग्रहित करने का कार्य बहुविकल्पी भुगतान प्रणाली (एमओपीएस), स्टेट बैंक कलेक्ट और मर्चेन्ट अक्विजिशन के माध्यम से स्वतंत्र समूहकों द्वारा किया जाता है। इंटरनेट आधारित समाधान सरकारी विभागों/उपक्रमों और बड़े तथा मध्यम कारपोरेटों की ई-संविदा, ई-नीलामी तथा बड़ी संख्या वाले भुगतान संबंधी आवश्यकता भी पूरी करते हैं।

वित्त वर्ष 2015 के दौरान देश में ई-वाणिज्य के लिए अवसर सृजित करने में बैंक ने महत्वपूर्ण भूमिका अदा की है। वर्ष के दौरान 20,000 से ज्यादा व्यापारिक गठबंधनों के माध्यम से, चाहे ये गठबंधन प्रत्यक्ष हों या स्टेट बैंक कलेक्ट या ई-वाणिज्य समूहकों के माध्यम से हों, बैंक ने 72 करोड़ से ज्यादा ई-वाणिज्य लेनदेन किए। वित्त वर्ष 2015 के दौरान नेट बैंकिंग में शुरू की गई कुछ नई विशेषताएँ ये हैं -

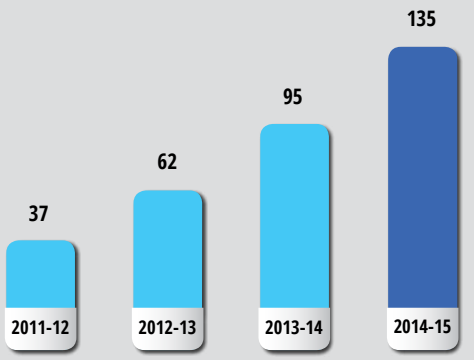
- इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से नामांकन दर्ज करने/निरस्त करने/इस बारे में पूछताछ करने की सुविधा।
- आधार नंबर और एलपीजी ग्राहक आईडी को संबद्ध करना।
- आईआरसीटीसी - क्विक पे, आई आरसीटीसी पर टिकिटों की शीघ्र बुकिंग के लिए।
- एटीएम कार्ड के प्रत्ययों का उपयोग करते हुए लॉग-इन पासवर्ड को रिसेट करना।
- फॉर्म 15 जी/एच जनरेट करना।
- एटीएम कार्ड धारक प्रतिदिन लेनदेन की सीमा, चैनल का प्रकार (एटीएम या पीओएस या सीएनपी) और उपयोग का प्रकार (अंतदेशीय या अंतरराष्ट्रीय) इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से तय कर सकते हैं।
- स्मार्ट फोन के लिए 'स्टेट बैंक एनीव्हेर' नामक मोबाइल सॉफ्टवेयर से छोटी-छोटी राशि का शीघ्र अंतरण प्राप्तकर्ता का पंजीकरण कराए बगैर केवल क्यूआर कोड या खाते का विवरण देकर हो सकता है।

- नकली चेक या चेक में हेराफेरी द्वारा होने वाली धोखाधड़ी को रोकने के लिए कारपोरेट इंटरनेट बैंकिंग में कारपोरेटों को यह सुविधा दी गई है कि वे अपने जारी चेकों का विवरण अपलोड कर सकते हैं। चेक का भुगतान करते समय डेटा को मान्य करने के लिए इस विवरण का उपयोग किया जाता है।
- आकस्मिक व्ययों की पूर्ति हेतु ऋण देने के लिए ग्राहकों के निवेशों का उपयोग करने हेतु शेयरों/सुविधा पर ऋण देना शुरू किया गया है। ग्राहक अपने शेयरों पर 9 लाख रुपए तक के ऋण लेने के लिए ऑनलाइन से आवेदन कर सकते हैं।
- इंटरनेट बैंकिंग के जरिए एसबीआई म्यूचुअल फंड की इकाइयो के विवरण देखने की सुविधा दी गई है।
- अनिवासी भारतीय ग्राहक शाखाओं. को पत्र/ई-मेल भेजने के बजाय इंटरनेट बैंकिंग के जरिए अपने खाते में आवक/जावक निधियों के निपटान का अनुरोध भेज सकते हैं।

मोबाइल बैंकिंग

भारत में मोबाइल बैंकिंग सेवाओं में बैंक बाजार-अग्रणी है। बैंक की मोबाइल बैंकिंग सेवा - स्टेट बैंक फ्रीडम - कम लागत पर चौबीसों घंटे तत्क्षण बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करती हैं, जिसमें सुविधा और सुरक्षा का विशेष ध्यान रखा गया है।

प्रदर्श 40: मोबाइल बैंकिंग प्रयोक्ता (संख्या लाख में)



मोबाइल बैंकिंग सुविधाओं द्वारा खाते में शेष राशि की जानकारी प्राप्त की जा सकती है, मिनी स्टेटमेंट प्राप्त किया जा सकता है, चेक बुक के लिए अनुरोध किया जा सकता है, ट्रेडिंग अकाउंट के बारे में पूछताछ की जा सकती है, भारत में इसी बैंक में या अन्य बैंक में धन अंतरित किया जा सकता है, मोबाइल टॉपअप कराया जा सकता है, रेल और हवाई जहाज के टिकिट आरक्षित कराए जा सकते हैं, बिलों का भुगतान किया जा सकता है, जीवन बीमा की प्रीमियम चुकाई जा सकती है और अंतर बैंक मोबाइल बैंकिंग भुगतान सेवाओं का उपयोग भी किया जा सकता है। यह सब सेवा प्राप्त करने के प्रकार पर निर्भर करता है। बैंक ने मोबिकैश नाम से प्रीपेड स्टोर्ड वैल्यू खाता भी प्रारंभ किया है।

टैब बैंकिंग

बैंक ने बचत बैंक खाता खोलने, आवास ऋण और वाहन ऋण की सैद्धांतिक मंजूरी देने तथा एसएमई ऋणों के मंजूरी पूर्व सर्वेक्षण (पीएसएस) को रिकॉर्ड करने के लिए टैब बैंकिंग सेवाएँ प्रारंभ की हैं। खाता खोलने से संबंधित सभी औपचारिकताएँ स्टाफ द्वारा टैब का उपयोग कर पूरी की जाएंगी। फोटोग्राफ लेना और केवाईसी दस्तावेजों को अपलोड करना भी इनमें शामिल है। खाता खोलने के ब्योरे सीबीएस प्लेटफॉर्म में लोड हो जाएंगे और खाता क्रमांक की सूचना ग्राहक को मिल जाएगी। इसी प्रकार आवास ऋण/वाहन ऋण विक्रय टीम के सदस्य जब ग्राहक से मुलाकात के लिए जाते हैं, तब उनके केवाईसी ब्योरे, आय और कटौतियों के विवरण तथा प्रस्तावित संपत्ति के ब्योरे टैब में कैप्चर कर लेते हैं। प्रस्तुत डेटा और परियोजना की लागत के आधार पर ग्राहक को ऋण और मासिक किस्त की अनुमानित राशि सूचित की जाती है।

सूचना प्रौद्योगिकी - विदेशी कार्यालय

आईटी-एफओ द्वारा 26 देशों में बैंक के 153 विदेशी कार्यालयों को पूरे वर्ष हर समय आईटी सपोर्ट प्रदान किया जाता है। ये विदेशी कार्यालय उच्च कोटि की ग्राहक सेवा देने के अतिरिक्त समस्त नियामक आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए फिनैकल कोर बैंकिंग ऐप्लिकेशन के साथ ही फिनेकल ट्रेज़री, एस पेलिकन, स्विफ्ट कनेक्ट, एएमएलओके, एफएनआर आदि अन्य कई एड ऑन/सराउंड ऐप्लिकेशन उपयोग करते हैं।

बेहतर और सुदृढ़ सूचना प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म उपलब्ध कराने के लिए अब सभी विदेशी कार्यालयों को फिनैकल कोर बैंकिंग ऐप्लिकेशन के उन्नत वर्जन में ले जाया जा रहा है। दिनांक 31 मार्च 2015 तक 17 देशों के विदेशी कार्यालय माइग्रेट हो चुके हैं और शेष 9 देशों के विदेशी कार्यालय अगस्त 2015 तक माइग्रेट हो जाएंगे।

ई-ट्रेड, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, सप्लाय चैन फाइनैंस, ऋण उद्गम/प्रबंधन प्रणाली, विदेशी कार्यालय कर खाता अनुपालन अधिनियम का पालन आदि कई बड़ी परियोजनाओं के कार्यान्वयन का कार्य हाथ में लिया गया है। हमारे विदेशी परिचालनों को और बढ़ाने तथा सुदृढ़ बनाने में इससे बहुत मदद मिलेगी।

एंटरप्राइज़ डेटा वेयरहाउस

(1) देशीय और विदेशी जोखिमों का एकीकरण

सभी जोखिमों (निधि/गैर-निधि आधारित ऋण, गैर-एसएलआर निवेश और व्युत्पन्न जोखिम) को एक साथ देखने हेतु प्रबंधन सूचना प्रणाली की आवश्यकता के अनुरूप एंटरप्राइज़ डेटा वेयरहाउस ने व्यक्तिगत ऋणियों और समूहों के देशीय तथा विदेशी दोनों प्रकार के परिचालनों के देशीय एवं विदेशी ऋण जोखिमों का एकीकरण किया है (ऋण जोखिम प्रबंधन की दृष्टि से परिचालनों में तुलनपत्र के परिचालन भी शामिल हैं और तुलनपत्र से बाहर के भी)। इन्हें मासिक अंतराल पर अद्यतन किया जाता है। इस परियोजना के अंतर्गत समस्त 18,200 से ज्यादा देशीय शाखाओं और 180 से ज्यादा विदेशी शाखाओं के ग्राहकों के लिए इस प्रकार का एकीकरण किया गया है। जोखिम को ऋणी संघटन, खुदरा/कारपोरेट, आस्ति श्रेणी, सुविधाएँ आदि कई आयामों से देखा जा सकता है। किसी भी ग्राहक या ग्राहक समूह के अपलेखन, ऋण पुनर्संरचना देखने की सुविधा का भी इस परियोजना में ध्यान रखा गया है।

(2) कस्टमर वन व्यू (सीओवी)

ग्राहकों की बड़ी संख्या और उत्पादों की भरपूर विविधता के कारण ग्राहक संबंध प्रबंधन और ग्राहक सेवा में बैंक के समक्ष आई चुनौतियों का सामना करने के लिए कस्टर वन व्यू (सीओवी) के नाम से एक हल खोजा गया है। सीओवी का लक्ष्य है खुदरा और कारपोरेट ग्राहकों के बारे में संपूर्ण जानकारी उपलब्ध कराना। इससे बैंक को ग्राहक का प्रोफाइल समझने और तदनुसार सेवा उपलब्ध कराने में मदद मिलती है। इस लक्ष्य को पूरा करने के लिए डेटा वेयरहाउस प्रोजेक्ट बैंक तथा अनुषंगियों के विभिन्न स्रोतों से डेटा एकत्रित करता है और उसे संसाधित कर ग्राहक संविभाग/लाभप्रदता/जोखिम श्रेणी/अगला सर्वोत्तम उत्पाद आदि के बारे सूचना नगेट उपलब्ध कराता है।

(3) कस्टमर वन व्यू का सीबीएस के साथ एकीकरण

सीओवी को सीबीएस के साथ एकीकृत किया गया है, ताकि अग्रिम पंक्ति स्टाफ अगले सर्वोत्तम उत्पाद की पेशकश कर ग्राहक की अपेक्षाओं की पूर्ति कर सके और डेटा वेयरहाउस, डेटा डिपॉज़िटरी एवं उन्नत विश्लेषण की सुविधा का उपयोग कर प्रतिविक्रय के व्यावसायिक अवसरों का लाभ उठा सके। इसके महत्वपूर्ण पहलू हैं -

- सीबीएस और डेटा वेयरहाउस परियोजना स्थलों पर वेब सेवाएँ प्रदान की गई हैं
- सीबीएस B@ncslink में "सीओवी" नाम का नया मेनू बटन प्रारंभ किया गया है।
- एक क्लिक पर टेलर को ग्राहक का प्रोफाइल और अगला सर्वोत्तम उत्पाद उपलब्ध रहता है।
- पेशकश के लिए स्वीकृति/अस्वीकृति रिकॉर्ड हो जाती है।

भुगतान प्रणाली समूह (प्रीपेड कार्ड)

प्रीपेड कार्ड भारतीय रुपए में और विदेशी मुद्रा में जारी किए जाते हैं। भारतीय रुपए में ईजेड पे कार्ड, गिफ्ट कार्ड, स्मार्ट पे-आउट कार्ड, क्विक पे कार्ड, इंम्प्रेस्ट कार्ड, अचीवर कार्ड आदि कई प्रकार के प्रीपेड कार्ड व्यक्तिगत और कारपोरेट ग्राहकों को जारी किए जाते हैं। स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड आठ विदेशी मुद्राओं में जारी किया जाता है। इन मुद्राओं के नाम हैं-जापानी येन, कनाड़ाई डॉलर, ऑस्ट्रेलियाई डॉलर, सऊदी रियाल, सिंगापुर डॉलर, यू.एस. डॉलर, यूरो और ब्रिटिश पौंड। यह कार्ड विदेश यात्रा करने वालों को निरापदता, सुरक्षा और सुविधा प्रदान करते हैं। वित्त वर्ष 2015 के दौरान हमने 24,555 विदेश यात्रा कार्ड और लगभग 231,000 भारतीय रुपया प्रीपेड कार्ड जारी किए।

नेटवर्किंग

'स्टेट बैंक कनेक्ट' बैंक का सुरक्षित और सुदृढ़ प्रमुख कनेक्टिंग प्लेटफॉर्म है और संपूर्ण प्रौद्योगिकी संरचना की रीढ़ है। स्टेट बैंक कनेक्ट की प्राथमिक पॉइंट टु पॉइंट लिंक को हाल ही में एमपीएलएस आर्किटेक्चर पर लाया गया है, ताकि बैंडविड्थ का अपटाइम और डायनैमिक उन्नयन सुनिश्चित हो सके। बैंक के कोर बैंकिंग ऐप्लिकेशन, व्यापार वित्त ऐप्लिकेशन, एटीएम, भुगतान प्रणालियाँ, नकदी प्रबंधन सॉफ्टवेयर, कारपोरेट ई-मेल और इंटरनेट पोर्टल आदि व्यवसाय की दृष्टि से अति महत्वपूर्ण एप्लिकेशनों के सपोर्ट के लिए बैंक और इसके सहयोगी बैंक 'स्टेट बैंक कनेक्ट' पर ही निर्भर हैं।

कारपोरेट वेब और मेल सेवाएँ

"एसबीआई ऐस्पिरेशन" नामक आंतरिक सोशल मीडिया का शुभारंभ 1 जुलाई 2013 में किया गया था। यह एक सामूहिक प्लेटफॉर्म है, जो कर्मचारियों को अधिक नवोन्मेषी, उत्पादक और ज्ञानवान बनाने तथा नए-नए विचार सृजित करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। इसके माध्यम से कर्मचारी अन्य सहकर्मियों के नेटवर्क के संपर्क में रह सकते हैं, अपना ज्ञान साझा कर सकते हैं, प्रश्न पूछ सकते हैं और अपने समूह में नए विचारों पर विचार-विमर्श कर सकते हैं।

एसबीआई ऐस्पिरेशन प्लेटफॉर्म को लोकप्रिय बनाने के लिए सर्वोत्तम ब्लॉग प्रतियोगिता, प्रश्नोत्तरियाँ, नए समूहों का सृजन, फोटो वोट प्रतियोगिता आदि कई उपाय किए गए हैं। इसके अतिरिक्त इस प्लेटफॉर्म को नॉलेज हेल्पलाइन एवं एचआर पोर्टल से एकीकृत किया गया है। सर्वोत्तम ब्लॉग प्रतियोगिता से कर्मचारियों में जबर्दस्त उत्साह पैदा हुआ और अन्य लोग इस प्लेटफॉर्म पर सहभागिता शुरू करने के लिए तैयार हुए। फोटो वोट प्रतियोगिता समूह में एक वर्ष में कुल 444 कर्मचारी शामिल हुए और 450 कर्मचारियों ने अपने प्रोफाइल के साथ अपना फोटो जोड़ा। फोटो-वोट प्रतियोगिता इस मायने में भी सफल रही कि 349 फोटो अपलोड हुए, जिन्हें 3446 दाद (लाइक्स) मिली।

यह प्लेटफॉर्म सभी विदेशी कार्यालयों के कर्मचारियों और विदेशी कार्यालयों के स्थानीय आधार वाले अधिकारियों के लिए भी उपलब्ध कराया गया।

बाहरी सोशल मीडिया

युवा ग्राहकों के विचार जानने और उन्हें अपने से जोड़े रखने के लिए बैंक ने फेसबुक, ट्विटर और यूट्यूब जैसे बाहरी सोशल मीडिया पर अपनी उपस्थिति दर्ज कराई। सोशल मीडिया के इन पोर्टलों पर हमें जबर्दस्त प्रतिसाद मिला।

(1) यू ट्यूब

दिनांक 23 जनवरी 2014 को प्रारंभ किया गया हमारा यूट्यूब चैनल सब्स्क्राइबर आधार की दृष्टि से सभी भारतीय बैंकों में अग्रणी यूट्यूब चैनल है। हमने अपने यूट्यूब चैनल पर 120 से अधिक वीडीयो अपलोड किए हैं। इस समय इसके 6,500 सब्स्क्राइबर हैं। इस प्रकार यह अन्य बैंकों के चैनलों से आगे है, जो 4-5 वर्षों से यूट्यूब पर उपस्थित हैं। इसके अलावा हमारे चैनल को लगभग 3.50 लाख बार देखा गया, जिससे यह माना जा सकता है कि डिजिटल प्रेक्षकों को हमारी सामग्री पसंद आ रही है।

(2) फेसबुक

हमारा फेसबुक पेज 7 नवंबर 2013 को प्रारंभ किया गया था। इसने प्रारंभ होने के 15 माह में ही 1 मिलियन फैन का आँकड़ा छू लिया और अगले 2.5 महीनों में ही हम 2 मिलियन फैन के आँकड़े तक पहुँच गए। हम कोटक महिन्द्रा बैंक, सिटीबैंक, आईडीबीआई बैंक और यस बैंक से आगे हैं, जबकि ये सब कम से कम 4-5 वर्ष से इस सोशल नेटवर्किंग साइट पर हैं।

इस वर्ष के दौरन इस सोशल प्लेटफॉर्म पर अपने प्रेक्षकों से जुड़ने के लिए हमने अनेक कार्य किए। फीफा वर्ल्ड कप पर प्रश्नोत्तरी, बचत मंत्र पर चर्चा, फोटो-वोट प्रतियोगिता आदि कार्यक्रम रखे गए।

(3) ट्विटर

हमारा ट्विटर हेंडल 4 अप्रैल 2014 को प्रारंभ किया गया। इस समय हमारे हेंडल के 1.30 लाख फॉलोअर हैं। हमारे हेंडल ने 1 लाख फॉलोअर का आँकड़ा मार्च 2015 में यानी शुरू होने के 11 माह में ही पार कर लिया। समस्त भारतीय बैंकों में यह दूसरा सबसे बड़ा आँकड़ा है, जबकि आईसीआईसीआई बैंक, एचडीएफसी बैंक, एक्सिस बैंक, आईडीबीआई बैंक और कोटक महिन्द्रा बैंक 3 या 4 वर्षों से ट्विटर पर हैं। हमारे हेंडल को ट्विटर ने 10 माह में ही वेरिफाइड हेंडल का प्रमाणपत्र दे दिया था, जबकि 4 वर्ष से अधिक की उपस्थिति वाले कुछ अन्य बैंकों को वेरिफाइड स्टेटस अब तक प्राप्त नहीं हआ है। हमारे उत्पादों और सेवाओं को आगे बढ़ाने के लिए हमने ट्विटर पर कई प्रश्नोत्तरियाँ और प्रतियोगिताएँ संचालित की। ज्यादा दिखाई देने के लिए हमने हैशटैग (#) का उपयोग भी बढ़ाया।

गूगलप्लस और लिंकेडिन जैसी अन्य नेटवर्किंग साइटों पर हमारा ऑफिशल पेज प्रारंभ करने के लिए बातचीत चल रही है। हम इस बात का भी मूल्यांकन कर रहे हैं कि अपने उत्पादों और सेवाओं के विज्ञापन द्वारा व्यावसायिक उत्पादकता के लिए सोशल मिडिया का किस प्रकार से उपयोग किया जा सकता है।

डिजिटल बैंकिंग

"अगली पीढ़ी का बैंक - दूसरों से अलग" बनने में सबसे आगे रहने के ध्येय से और हमारे खुदरा ग्राहकों को मूल्यवान सेवाएँ देने के लिए "एसबीआई इनटच" नामक सब-ब्रांड के अंतर्गत 7 डिजिटल बैंकिंग आउटलेट खोले गए हैं।

विकास चैनल

(1) इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से एटीएम कार्ड लिमिट/चैनल/यूसेज़ में संशोधन

स्टेट बैंक समूह के ग्राहकों को इंरनेट बैंकिंग में एक सुविधा दी गई है, जिसके माध्यम से वे एटीएम कार्ड की दैनिक सीमाएँ (एटीएम, पीओएस/पीजी) संशोधित कर सकते हैं, चैनल (एटीएम, पीओएस/पीजी) और यूसेज़ (देशीय/अंतरराष्ट्रीय) को डिसेबल/इनेबल कर सकते हैं।

(2) कार्ड के बिना राशि जमा करना

बैंक में आकर राशि जमा करने वाले जमाकर्ताओं के लिए यह सुविधा उपलब्ध है। वे हमारे बैंक में मौजूद किसी भी खाते में धन जमा कर सकते हैं। इसके लिए नकदी जमा मशीन पर डिपॉज़िट मेनू खोला जाएगा। ग्राहक को केवल अपना मोबाइल नंबर, धन प्राप्तकर्ता का मोबाइल नंबर और खाता क्रमांक दर्ज करना होगा। इतना विवरण स्वीकृत होने पर नकदी की जाँच, गिनती और सत्यापन होगा। प्राप्तकर्ता को उसके रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर पर नकदी जमा होने की सूचना मिल जाएगी।

ये लेनदेन ₹49,900/- की राशि या कुल 200 नोट तक के लिए ही किए जा सकते हैं। इस समय 1,763 नकदी जमा मशीनों पर यह सुविधा उपलब्ध है।

(3) स्टेट बैंक एनीव्हेर

ग्राहकों के लिए यह नवीनतम सुविधा स्मार्ट फोन ऐप्लिकेशन के रूप में आई है और स्टेट बैंक एनीव्हेर ऐप्लिकेशन एंड्राइड, आईओएस, विंडोज़ तथा ब्लेकबेरी प्लेटफॉर्मों पर भी उपलब्ध है। भारतीय स्टेट बैंक की इंटरनेट बैंकिंग की विशालतम पेशकश में कई प्रकार की बैंकिंग सेवाएँ शामिल हैं, जिनका उपयोग ग्राहक आसानी से चलते-फिरते कर सकते हैं।

इसकी कई प्रमुख विशेषताएँ हैं, जैसे एमपासबुक, ऑनलाइन से ई-टीडीआर, ई-एसटीडीआर जारी करना, ई-आरडी खोलना, बिना लाभार्थी पंजीकरण के आईएमपीस के माध्यम से क्यूआर कोड का प्रयोग करके क्विक ट्रांसफर करना, आरटीजीएस निधि अंतरण, क्रेडिट कार्ड (वीजा) ट्रांसफर, बैंक खातों को आधार से जोड़ने की सुविधा उपलब्ध कराना।

शेष संबंधी पूछताछ, लघु खाता विवरण, चेक बुक संबंधी अनुरोध स्वयं के और अन्य व्यक्तियों के खातों में निधि अंतरण करने, आईएमपीएस ट्रांसफर, एनईएफटी, एसबीआई समूह के अंदर ट्रांसफर जैसी नियमित सेवा प्रदान करने के अलावा, मोबाइल टॉप-अप और डीटीएच रिचार्ज, प्रोफाइल सेटिंग, दोस्तों को बताने, प्रतिसूचना (फीडबैक) संबंधी सेवाएं उपलब्ध कराई गई है।

बैंक के इंटरनेट बैंकिंग का सीआईएनबी मॉडयूल स्टेट बैंक "एनीव्हेर-सरल" नाम से एक अलग ऐप्लिकेशन उपलब्ध कराया जा रहा है।

अधिक बड़े समूह तक पहुँचने के लिए "स्टेट बैंक कहीं भी" नाम से इसे हिंदी में भी शुरू किया गया है। हिंदी में भी शुरू करने से काफी बड़ी संख्या में ग्राहक बहुत आसानी और सुविधा से मोबाइल बैंकिंग का लाभ उठा सकेंगे।

एसबीआई फाइंडर:

प्रयोक्ताओं के लिए एक क्षेत्र की निर्दिष्ट परिधि के अंदर एसबीआई एटीएमों, सीडीएमों, शाखाओं और ई-कॉर्नरों का पता लगाना आसान बनाने के लिए ग्राहक सुविधा वाला स्मार्ट फोन ऐप्लिकेशन "एसबीआई फाइंडर" तैयार किया गया है और इसे एंड्राइड एवं आईओएस प्लेटफार्मों पर उपलब्ध कराया गया है। जीपीएस का उपयोग करके ग्राहक को वर्तमान एरिया की निर्दिष्ट परिधि के अंदर स्थित एसबीआई एटीएमों, शाखाओं और ई-कॉर्नरों तक पहुंचने के लिए यह दिशा उपलब्ध कराता है।

एसबीआई होलीडे कैलेंडर:

बैंक के विभिन्न मंडलों/राज्यों में उसके अवकाश दिवसों को प्रदर्शित करने की दृष्टि से स्मार्ट फोन के लिए ग्राहक सुविधा वाला एसबीआई होलीडे ऐप्लिकेशन एंड्राइड एवं आईओएस प्लेटफार्मों पर उपलब्ध कराया गया है।

प्रमुख कार्य

वित्त वर्ष 2015 के दौरान निम्नलिखित प्रमुख कार्य हुए :

सीबीएस में खाता खोलने की प्रक्रिया का ई-केवाईसी के साथ एकीकरण

आधार में दिए गए विवरण का भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण के डेटाबेस से सत्यापन कर विवरण को प्रमाणित किया जाता है। इस उपाय से ग्राहकों को अपनी पहचान के कागज प्रस्तुत करने की जरूरत नहीं रहेगी और बैंक में खाता खोलने में और आसानी होगी।

सीबीएस में एलपीजी आईडी पंजीकरण हेतु विवरण दर्ज करने के लिए शाखाओं को नई स्क्रीन उपलब्ध कराई गई:

जिन ग्राहकों के पास आधार नंबर नहीं है, उनके लिए यह सुविधा उपलब्ध कराई गई। वे अपने खाते के साथ अपने एलपीजी आईडी को जोड़कर सब्सिडी प्राप्त कर सकते हैं।

वित्तीय समावेशन के अंतर्गत खोले गए खातों के साथ आधार नंबर का स्वत: संबद्ध होना :

आधार कार्ड/ग्राहकों द्वारा प्रस्तुत ब्योरे के आधार पर खोले गए सभी खातों के साथ आधार नंबर स्वतः दर्ज हो जाएगा।

भारतीय रिज़र्व बैंक के केवाईसी का अनुपालन:

भारतीय रिजर्व बैंक के अनुदेशों के अनुसार मार्च 2015 में ऐसे सभी ग्राहकों को नोटिस भेजे गए, जिन्होंने "केवाईसी" आवश्यकता का पालन नहीं किया है।

मोबाइल नंबर परिवर्तन को दर्ज करना:

सीबीएस ऐप्लिकेशन में एक और सुविधा जोड़ी गई है। जब भी कोई ऐसा ग्राहक लेनदेन करने आए, जिसका मोबाइल नंबर दर्ज न हो या गलत नंबर दर्ज हो, तो टेलर को तत्काल इसकी सूचना प्राप्त हो जाती है, जिससे वह ग्राहक का मोबाइल नंबर ले सकता है या गलत नंबर के स्थान पर सही नंबर दर्ज कर सकता है। इससे शाखाओं को सीबीएस डेटा में ग्राहक का नवीनतम मोबाइल नंबर जोड़ने में आसानी होगी, क्योंकि कई प्रकार के एसएमएस भेजने के लिए ग्राहक के मोबाइल नंबर की आवश्यकता होती है।

प्रौद्योगिकी पुरस्कार

प्रदर्श 41: वित्त वर्ष 2015 के दौरान प्राप्त पुरस्कारों की सूची

पुरस्कार	श्रेणी	कब प्राप्त
एसएपी एस अवार्ड	बेस्ट रन पे रोल	अगस्त 2014
आईडीआरबीटी अवार्ड 2014	वित्तीय समावेशन के लिए प्रौद्योगिकी का प्रयोग करने के लिए बेस्ट बैंक अवार्ड	अक्तूबर, 2014
	इलेक्ट्रानिक पेमेंट सिस्टम्स के लिए बेस्ट बैंक अवार्ड-अक्तूबर - 2014	
फिन्नोविटि 2015 अवार्ड	भारतीय स्टेट बैंक में विश्लेषण संबंधी	जनवरी, 2015
	भारतीय स्टेट बैंक में निष्पादन नियोजन एवं बजट निर्धारण	जनवरी, 2015
ग्लोबल फाइनैंस	सर्वोत्तम व्यापार वित्त बैंक 2015-भारत	जनवरी, 2015
सीएसआई एक्सिलेंस इन आईटी अवार्ड्स 2014 (स्पेशल मेंशन अवार्ड)	बैंकिंग वित्तीय सेवाएँ एवं बीमा	फरवरी, 2015
आईबीए बैंकिंग टेक्नॉलॉजी अवार्ड्स 2015	प्रौद्योगिकी में वर्ष का सर्वोत्तम बैंक	फरवरी, 2015
	डेटा का सर्वोत्तम उपयोग	
	ग्राहक अनुभव बढ़ाने के लिए प्रौद्योगिकी का सर्वोत्तम उपयोग (यूनियन बैंक के साथ)	
	डिजिटल और चैनल प्रौद्योगिकी का सर्वोत्तम उपयोग	
	प्रशिक्षण और मानव संसाधन, ई-लर्निंग में प्रौद्योगिकी का सर्वोत्तम उपयोग	
	भुगतान के सर्वोत्तम तरीके - रनर अप	
सिबिल अवार्ड 2014-15	डेटा गुणवत्ता	मार्च, 2015

5. व्यवसाय प्रक्रिया पुनर्विन्यास

अपने कामकाज में उच्चतम उत्कृष्टता लाने के प्रयासों के अंतर्गत वित्त वर्ष 2015 के दौरान भारतीय स्टेट बैंक ने अपनी व्यवसाय प्रक्रियाओं में अनेक सुधार किए। प्रमुख सुधार निम्नलिखित हैं:

- विभिन्न संसाधन केंद्रों के लिए उत्पादकता के निर्देश चिह्न
- नेटवर्क और अंचलों का आकार-अनुकूलन, ताकि वे अधिक समर्थता और दक्षता से कार्य कर सकें।
- लागत नियंत्रण। रजिस्टरों/फॉर्मों को तर्कसंगत बनाकर और उनकी संख्या घटाकर तथा लेखन-सामग्री प्रबंधन के आउटसोर्सिंग मॉडल को प्रारंभ कर 'प्रोजेक्ट स्टेशनरी मेंनेजमेंट' को कार्यान्वित किया जा रहा है।
- पेंशन भुगतान आदेशों का डिजिटीकरण किया गया, ताकि परिचालन स्टाफ इन आदेशों को आसानी से देख सकें और स्टाफ की दक्षता तथा उत्पादकता बढ़े।
- चेक बुक मुद्रण की लागत घटाने के लिए एक ही स्थान पर मुद्रण की व्यवस्था की जा रही है।

6. सतर्कता

बैंक के सतर्कता-प्रशासन संबंधी कार्य प्रणालियों और कार्यविधियों की जाँच तथा गंभीर उल्लंघनों में उपयुक्त अनुशासनिक कार्रवाई शुरू करने तक ही सीमित नहीं रहते, अपितु प्रणालियों और कार्यविधियों की समीक्षा कर विभिन्न निवारक उपाय सोचे और कार्यान्वित किए जाते हैं, ताकि प्रणालियों और कार्यविधियों की प्रभाविता अधिकतम हो और भेद्यता न्यूनतम।

सतर्कता को अन्वेषण प्रक्रिया और दंड दिलाने का कार्य मानने की अवधारणा समय के साथ बदल चुकी है। अब इसे 'कारपोरेट अभिवृद्धि के लिए सतर्कता' माना जाता है। अब बल दंड दिलाने पर न होकर 'निवारक और अग्रलक्षी सतर्कता' पर है, जिसमें सभी संबंधित पक्षों की सक्रिय सहभागिता होती है। बैंक के कुछ महत्वपूर्ण निवारक सतर्कता उपाय इस प्रकार हैं -

- शाखाओं और बीपीआर इकाइयों में निवारक सतर्कता समिति (पीवीसी) की बैठकें तिमाही अंतराल पर आयोजित की जा रही हैं।
- व्हिसल ब्लोअर योजना के अंतर्गत हमारे स्टाफ सदस्यों से अपेक्षा की जाती है कि उनके सहकर्मी या यहाँ तक कि किसी वरिष्ठ द्वारा भी कोई अनियमित या अनैतिक व्यवहार किया जाए तो वे उपयुक्त प्राधिकारी को सूचित करें।
- जिन शाखाओं में अक्सर धोखाधड़ियाँ होती रहती हैं या शिकायतें प्राप्त होती हैं, उनमें स्वप्रेरित अन्वेषण किए जाते हैं। इन अन्वेषणों का प्राथमिक उद्देश्य यह पता लगाना होता है कि शाखा द्वारा किन प्रणालियों और कार्यविधियों का पालन नहीं किया जा रहा है, जिनका लाभ उठाकर कोई धोखाधड़ी कर सकता है। रिपोर्ट से किसी अनियमित प्रथा की जानकारी मिलने पर सुधार के उपयुक्त उपाय किए जाते हैं।

वित्त वर्ष 2015 के दौरान सतर्कता श्रेणी के अंतर्गत 1,109 अधिकारियों के मामले हाथ में लिए गए, जबकि पिछले वित्त वर्ष में 1,024 मामले हाथ में लिए गए थे। और इसी वित्त वर्ष में 1,126 मामले बंद किए गए जबकि पिछले वित्त वर्ष में 1,063 मामले बंद किए गए थे।

7. राजभाषा

बैंक ने राजभाषा नीति के कार्यान्वयन में अभूतपूर्व प्रयास किए और वित्त वर्ष के दौरान अपने ग्राहकों के लिए "स्टेट बैंक कहीं भी" नाम से हिंदी में मोबाइल बैंकिंग ऐप्लिकेशन प्रारंभ किया। इसमें सभी प्रकार के बैंकिंग लेनदेन मोबाइल फोन से हिंदी में करने की सुविधा है। इसके शुभारंभ के 6 माह की अवधि में ही 15 लाख से ज्यादा ग्राहकों ने इस ऐप्प को डाउनलोड किया और इसे 5 में से 4.4. रैटिंग प्राप्त हुई।

बैंक के सभी एटीएमों पर प्रमुख क्षेत्रीय भाषाओं, राजभाषा हिन्दी और अंग्रेजी के प्रयोग का विकल्प विद्यमान है। ग्राहक अपनी पसंद की भाषा में लेनदेन कर सकते हैं।

वित्त वर्ष 2015 के दौरान बैंक ने नई कारपोरेट वेबसाइट हिंदी में प्रारंभ की। बैंक की अन्य सभी हिन्दी वेबसाइटों को, जिनमें कारपोरेट और इंटरनेट बैंकिंग वेबसाइट भी शामिल हैं, नियमित अंतराल पर अद्यतन किया जाता है। अपने ग्राहकों के साथ संबंध विकसित और सुदृढ़ करने के लिए बैंक का यह भी एक प्रयास है।

बैंक के सुरक्षा मैनुअल और आरटीआई मैनुअल हिन्दी में भी प्रकाशित किए गए। दैनंदिन कार्य हिंदी में करने में स्टाफ सदस्यों की सहायता के लिए "हिंदी प्रशिक्षणावली" नाम से प्रशिक्षण सामग्री का संग्रह तैयार किया गया।

बैंक के एचआरएमएस पोर्टल को चरणबद्ध रूप से हिन्दी प्लेटफॉर्म पर लाने में उल्लेखनीय प्रगति हुई। एचआरएमएस विभाग से 2,00,000 से ज्यादा कर्मचारियों को प्रति माह जारी किए जाने वाले मानक ई-मेल हिंदी-अंग्रेजी दोनों भाषाओं में भेजना प्रारंभ किया गया है।

पुरस्कार:

- इंदिरा गांधी राजभाषा शील्ड 2014 (यह शील्ड भारत के माननीय राष्ट्रपति श्री प्रणव मुखर्जी ने 14 सितंबर 2014 को विज्ञान भवन में प्रदान की)।
- भारतीय रिज़र्व बैंक की हिंदी पत्रिका शील्ड (भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर डॉ. रघुराम जी राजन के कर-कमलों से प्राप्त), और
- सर्वोत्तम बैंक नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति पुरस्कार, जो लखनऊ, सिलिगुड़ी और तिरुवनंतपुरम नगर समितियों को संबंधित राज्यों के माननीय राज्यपालों द्वारा प्रदान किए गए।

8. कारपोरेट सामाजिक दायित्व

समाज के जरूरतमंद लोगों की जरूरतें पूरी करना बैंक के स्वभाव में शामिल है। कारपोरेट सामाजिक दायित्व को बैंक कोई अलग कार्य नहीं मानता। उसकी समस्त व्यावसायिक अवधारणाओं में यह झलकता है। हमारी सीएसआर गतिविधियाँ देश के कोने-कोने में लाखों गरीबों और जरूरतमंदों के जीवन को छूती हैं। हमारे अनेक व्यावसायिक कार्यों का यह अभिन्न अंग है। सामुदायिक सेवा बैंकिंग के रूप में हमारा बैंक 1973 से विभिन्न सामाजिक, पर्यावरण संबंधी और जनकल्याण के कार्यों में योगदान कर रहा है। बैंक में एक बृहत कारपोरेट सामाजिक दायित्व नीति विद्यमान है, जिसे केंद्रीय बोर्ड की कार्यकारिणी समिति ने अगस्त 2011 में अनुमोदित किया था। इसके अंतर्गत पिछले वर्ष के निवल लाभ का 1% अंश वर्ष के दौरान कारपोरेट सामाजिक दायित्व संबंधी व्ययों के लिए निर्धारित किया जाता है। वित्त वर्ष 2015 के दौरान सीएसआर बजट 109 करोड़ रुपए था। इसकी तुलना में वित्त वर्ष 2015 में सीएसआर के अंतर्गत वास्तविक व्यय 115.80 करोड़ रुपए हुआ।

सीएसआर के अंतर्गत हम निम्नलिखित पर विशेष ध्यान देते हैं;

- शिक्षण में सहयोग
- स्वास्थ्य सुविधाओं में सहयोग
- स्वच्छता में सहयोग
- जीविका सृजन
- बाढ़/सूखा आदि प्राकृतिक आपदाओं के समय सहयोग

श्रेणीवार वर्गीकरण:

प्रदर्श 42: श्रेणीवार (वर्गीकरण)

श्रेणी	राशि (करोड़ रुपए में)
स्वास्थ्य सुविधाओं में सहयोग	28.56
शिक्षण में सहयोग	41.20
स्वच्छता	13.64
रोजगारपरक प्रशिक्षण/जीविका सृजन	24.24
अन्य	4.16
प्राकृतिक आपदाएँ	4.00
योग	**115.80**

शिक्षण में सहयोग

प्रौद्योगिकी आधुनिक शिक्षण का महत्वपूर्ण अंग है। विद्यालयीन शिक्षा में, विशेषकर ऐसे विद्यालयों में जहाँ अल्प-सुविधा प्राप्त बच्चे पढ़ते हैं, सहयोग प्रदान करे के लिए बैंक ने देश भर के विद्यालयों में वित्त वर्ष 2015 के दौरान 7.21 करोड़ रुपए के व्यय पर बड़ी संख्या में कंप्यूटर प्रदान किए।

हमारे सभी मंडलों ने फर्नीचर, विज्ञान-शिक्षा उपकरण और शिक्षण में सहयक अन्य प्रकार की सामग्री देकर विद्यालयों को आधारभूत सुविधाएँ प्रदान कीं। शारीरिक रूप से /दृष्टि बाधित चुनौतीग्रस्त बच्चों और गरीब बच्चों की सुविधा के लिए स्कूल बसें/वैन प्रदान की गईं।

स्वास्थ्य सुविधाओं में सहयोग

समाज के वंचित और गरीब लोगों को स्वास्थ्य सुविधाएँ दिलाने और गंभीर रोगियों को तुरंत अस्पताल पहुँचाने की जरूरत पूरी करने के लिए बैंक ने 79 एम्बुलेंस और मेडिकल वैन विभिन्न राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में दान में दी। इसके अतिरिक्त नेत्र चिकित्सालयों, ब्लड बैंकों और कैंसर अस्पतालों को विभिन्न चिकित्सकीय उपकरण दान किए गए। स्वास्थ्य सुविधाओं में सहयोग के अंतर्गत अधिकतर व्यय कैंसर का पता लगाने और रोकने के लिए किया गया।

स्वच्छता में सहयोग

सुप्रसिद्ध राष्ट्रीय अभियान 'स्वच्छ भारत मिशन' में सहभागिता करते हुए बैंक ने 'स्वच्छ विद्यालय अभियान' के अंतर्गत जरूरतमंद विद्यालयों में, विशेषकर बालिका विद्यालयों में, शौचालय निर्माण के लिए प्रतिष्ठित गैर-सरकारी संगठनों को सहयोग दिया। वर्ष 2014-15 के दौरान बैंक ने नौ जिलों के 398 विद्यालयों में 435 शौचालयों के निर्माण के लिए 13.64 करोड़ रुपए की राशि दान में दी।

जीविका सृजन

गाँवों के युवाओं में कुशलता बढ़ाने के लिए बैंक ने 24 ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थानों (आरसेटीस) को आधारभूत सुविधाएँ जुटाने के लिए 21 करोड़ रुपए प्रदान किए। इस समय बैंक 116 आरसेटीस संचालित कर रहा है, जो देश में किसी भी बैंक द्वारा संचालित आरसेटीस में सबसे ज्यादा है। सीएस आर के अंतर्गत संचालित आरसेटीस ग्रामीण युवकों में कुशलता बढ़ाने में बड़ा सहयोग दे रहे हैं।

भारत के लिए एसबीआई युवा

भारत के लिए एसबीआई युवा एक अनूठा ग्रामीण फेलोशिप कार्यक्रम है, जिसे बैंक ने प्रारंभ किया है। इसके लिए धन भी बैंक ही देता है और बैंक ही इसका प्रबंध भी करता है। इसमें प्रतिष्ठित गैर-सरकारी संगठनों का सहयोग लिया जाता है। इसके माध्यम से भारत के प्रतिभा संपन्न युवा ग्रामीण समुदाय से जुड़कर उनके संघर्षों को अनुभव कर सकते हैं और उनकी आकांक्षाओं को साकार करने के लिए कार्य कर सकते हैं। इस हेतु चयनित युवा ज्यादातर शहरी क्षेत्रों से और कुछ शीर्ष संस्थानों/कारपोरेटों से होते हैं तथा आधारभूत विकास के चुनौतीपूर्ण कार्यों में प्रतिष्ठित गैर-सरकारी संगठनों के साथ मिलकर कार्य करते हैं।

प्राकृतिक आपदाओं के समय सहयोग

प्राकृतिक आपदाओं से ग्रस्त राज्यों को सहयोग करने में आपका बैंक सदा अग्रणी रहा है। वित्त वर्ष 2015 के दौरान बैंक ने सहयोग का हाथ बढ़ाते हुए जम्मू एंव कश्मीर और आंध्र प्रदेश राज्यों के मुख्यमंत्री राहत कोष में दान दिया, ताकि बाढ़/तूफान से प्रभावित लोगों को राहत पहुँचाई जा सके।

सम्मान और पुरस्कार : सीएसआर के लिए व्यापक सराहना

वित्त वर्ष 2015 के दौरान बैंक की सीएसआर गतिविधियों ने लोगों का ध्यान आकृष्ट किया। इन गतिविधियों के लिए बैंक को व्यापक सराहना प्राप्त हुई। इस वर्ष बैंक को सबसे ज्यादा (25) अवार्ड प्राप्त हुए, जिसमें सीएसआर उपलब्धियों के अवार्ड भी सम्मिलित हैं।

प्रतिष्ठित पुरस्कार इस प्रकार हैं -

- सस्टेनेबिलिटि के लिए लंदन का गोल्डन पीकॉक अवार्ड
- कारपोरेट सामाजिक दायित्व के लिए मुंबई का गोल्डन पीकॉक अवार्ड
- इंडो-अमेरिकन चेंबर ऑफ कॉमर्स, मुंबई का बेस्ट बैंक अवार्ड
- ग्लोबल फाइनैंस मैगज़ीन, न्यूयार्क का 'बेस्ट इमर्जिंग मार्केट्स बैंक इन एशिया पेसिफिक 2015' अवार्ड
- वर्ल्ड ब्रांडिंग फोरम, लंदन का 'ब्रांड ऑफ द ईयर अवार्ड'
- बीएफएसआई इनवॉइरन्मन्ट अवार्ड, सिंगापुर
- सर्वोत्तम सीएसआर प्रथाओं के लिए सीएमओ एशिया अवार्ड, मुंबई
- बिज़नेस वर्ल्ड मैगज़ीन, मुंबई का 'सोशली रिस्पॉन्सिबल बैंक' अवार्ड
- सर्वोत्तम सीएसआर प्रथाओं और सीएसआर में नवाचारों के लिए कुआलालंपुर का गोल्डन ग्लोब टाइगर्स अवार्ड

ग्रीन पहल

भारतीय स्टेट बैंक ने पर्यावरण के संरक्षण को बढ़ावा देने और कागज की खपत को कम करने के अपने सतत प्रयास के रूप में, अपने शेयरधारकों को बैंक की वार्षिक रिपोर्ट इलेक्ट्रानिक स्वरूप में प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित किया है। इलेक्ट्रानिक स्वरूप में रिपोर्ट प्राप्त करने के लिए शेयरधारकों को प्रोत्साहित करने हेतु, बैंक द्वारा यह निर्णय लिया गया है कि शेयरधारकों को भेजी गई प्रत्येक वार्षिक रिपोर्ट के लिए चेरिटेबल उद्देश्य से कुछ राशि का योगदान करें।

वित्त वर्ष 2014 में शेयरधारकों द्वारा इलेक्ट्रानिक स्वरूप में वार्षिक रिपोर्ट (ईएआर) प्राप्त करने की स्वीकृति और इस सहयोग के लिए मान्यता प्रदान करने से, आपके बैंक ने प्रति ईएआर ₹100/- की दर से एसबीआई बाल कल्याण निधि में ₹3.09 करोड़ का अंशदान किया है। यह निधि अल्पसुविधा प्राप्त और गरीब बच्चों के जीवन को सुधारने के लिए समर्पित है।

बैंक ने पर्यावरण पर अपने परिचालनों के सीधे को प्रभाव कम करने के लिए कार्यक्षम उपाय भी शुरू किए हैं। बैंक ने अपने कार्यालयों एवं शाखाओं में पुनर्चक्रीय कार्यक्रमों से ऊर्जा बचाने के लिए, बैंक पर्यावरण पर अपने परिचालन प्रभाव को कम करने के लिए कार्य कर रहा है। शुरू किए गए कुछ उपाय निम्नानुसार हैं :

- विंड आधारित पॉवर प्रोजेक्ट शुरू किए गए और इन परियोजनाओं से तैयार किए गए पॉवर का महाराष्ट्र, गुजरात और तमिलनाडु राज्यों में बैंक की शाखाओं/कार्यालयों में उपयोग किया गया।
- सोलर एटीएम लगाए गए, ग्रीन बैंकिंग चैनल (कागज रहित बैंकिंग) शुरू किया गया।
- कार्बन प्रभाव स्तरों का निर्धारण करने के लिए एक प्रायोगिक परियोजना शुरू की गई, जिससे बैंक के संसाधन खपत पैटर्न का पता लगाने में मदद मिली और इससे बैंक प्रभावी लागत ढंग से ऊर्जा का सही उपयोग करने हेतु विभिन्न उपायों को कार्यान्वित करने के लिए प्रभावी कदम उठा सका।
- बैंक ने स्मार्ट, अर्थात स्पेस्फिक, मेजरेबल, एचीवबल, रियलिस्टिक और समयबद्ध ग्रीन बैंकिंग लक्ष्यों को कार्यान्वित किया है, जिनमें से कुछ को स्थानीय प्रधान कार्यालयों के परिसरों के संबंध में ऊर्जा कार्य-क्षमता बोर्ड से स्टार रैटिंग प्राप्त हुई है। ग्रीन बिल्डिंगों का निर्माण करना, दूषित जल सफाई संयंत्र, ऊर्जा बचत के संबंध में स्टाफ को जागरूक करना कुछ अन्य उपाय हैं।
- स्टेट बैंक भवन के बेसमेंट में एक पुनर्चक्रीय संयंत्र लगाया है, जो पैदा हुए दूषित पानी को कम्पोस्ट करता है और फिर इसका उपयोग स्टेट बैंक भवन और एसबीआई के आवासीय क्वार्टर्स में किया जाता है।
- 54,000 से अधिक एसबीआई समूह के एटीएमों और नकदी जमा मशीनों से शाखाओं में कागज की कम खपत सुनिश्चित की गई है।
- वर्ष 2019 तक अक्षय ऊर्जा से 10,000 मेगावाट बिजली तैयार करने के भारत सरकार के लक्ष्य को ध्यान में रखते हुए, अगले पांच वर्षों के दौरान ₹75,000 करोड़ तक की राशि की अक्षय ऊर्जा परियोजनाओं का वित्तपोषण करने के लिए प्रतिबद्ध। इन परियोजनाओं का वित्तपोषण परियोजना की व्यवहार्यता/संभाव्यता और ऐसी परियोजनाओं का वित्तपोषण करने के लिए निर्धारित किए गए मानदंडों के अध्यधीन किया जाएगा।
- सभी मंडलों में पूरे मानसून के दौरान पौधारोपण अभियान चलाया गया और पिछले तीन वर्षों के दौरान 4,50,000 से अधिक पौधे लगाए गए।
- देश भर में बैंक की अनेक बिल्डिंगों में वर्षा के पानी का फसल के लिए उपयोग करने वाली परियोजनाएं शुरू की गई।

"सुलभ सैनिटेशन मिशन फाउंडेशन", नई दिल्ली को 146 शौचालय बनाने के लिए 237.95 लाख रुपए का दान दिया गया।

"एबल डिसेबल ऑल पुट टुगेदर" (एडीएपीटी) को भवन के बाहरी वाटरप्रूफ एवं अंदर की पेंटिंग के लिए दान दिया गया।

V. सहयोगी एवं अनुषंगियां

सम्पूर्ण भारत में सभी प्रकार की वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराने के मिशन के रूप में, 22,887 शाखा नेटवर्क (पाँच सहयोगी बैंकों की 6,554 शाखाओं सहित) वाला स्टेट बैंक समूह बैंकिंग सेवाओं के अतिरिक्त, अपनी विभिन्न अनुषंगियों के माध्यम से जीवन बीमा, मर्चेण्ट बैंकिंग, ट्रस्टी बिजनेस, म्यूचुअल फंड, क्रेडिट कार्ड, फैक्टरिंग, सिक्युरिटी ट्रेडिंग, पेंशन फंड प्रबंधन, अभिरक्षा सेवाएं, साधारण बीमा (गैर-जीवन बीमा) और मुद्रा बाजार में प्राथमिक डीलरशिप सहित विभिन्न प्रकार की वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराता है।

सहयोगी बैंक

भारतीय स्टेट बैंक के पाँच सहयोगी बैंकों का 31 मार्च 2015 को जमाराशियों में बाजार अंश 5.22% और अग्रिमों में बाजार अंश लगभग 5.66% रहा। सहयोगी बैंकों के एटीएमों की संख्या 8561 है जिसका उपयोग संपूर्ण स्टेट बैंक समूह द्वारा किया जाता है।

प्रदर्श 43: 31 मार्च 2015 को सहयोगी बैंकों के निष्पादन की उल्लेखनीय उपलब्धियाँ (₹ करोड़ में)

क्र. सं.	बैंक का नाम	एसबीआई का स्वामित्व		कुल आस्तियाँ	औसत जमाराशियां	कुल अग्रिम	परिचालन लाभ	निवल लाभ	सीडी अनुपात	सीएआर %	सकल एनपीए %	निवल एनपीए %	ईक्विटी पर आय %
		निवेश	%										
1	एसबीबीजे	676.12	75.07	102302	83237	71153	2104	777	85.48	11.57	4.14	2.54	12.92
2	एसबीएच	367.55	100.00	154503	131194	108753	2914	1317	82.89	11.26	4.58	2.24	13.73
3	एसबीएम	628.63	90.00	79469	65058	53296	1331	409	81.92	11.42	4.00	2.16	9.40
4	एसबीपी	1659.10	100.00	116709	91987	80648	1599	362	87.67	12.06	5.41	3.88	5.41
5	एसबीटी	505.85	78.91	105595	90328	69907	1372	336	77.39	10.89	3.37	2.04	6.65

पुरस्कार एवं सम्मान :

- स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एण्ड जयपुर को एसोचैम द्वारा "सामाजिक बैंकिंग उत्कृष्टता अवार्ड 2014 : सरकारी क्षेत्र के बैंक श्रेणी" पुरस्कार प्रदान किया गया।
- स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद ने एबीपी न्यूज द्वारा शुरू किया गया "बेस्ट बैंक (सरकारी क्षेत्र) अवार्ड" प्राप्त किया।
- स्टेट बैंक ऑफ मैसूर को चेम्बर ऑफ इंडियन माइक्रो, स्मॉल एण्ड मीडियम एन्टरप्राइसेज, नई दिल्ली द्वारा टेक सैवी के लिए बेस्ट बैंक अवार्ड प्रदान किया गया।
- स्टेट बैंक ऑफ पटियाला ने चेम्बर ऑफ इंडियन माइक्रो, स्मॉल एण्ड मीडियम एन्टरप्राइसेज, (सीआईएमएसएमई), नई दिल्ली से "न्यू इनिशिएटिव - रनर अप के लिए बेस्ट बैंक अवार्ड" प्राप्त किया।

अनुषंगियां

प्रदर्श 44: गैर-बैंकिंग अनुषंगियां (₹ करोड़ में)

क्र. सं.	अनुषंगी कंपनी का नाम	स्वामित्व (स्टेट बैंक का हित) / करोड़ रुपए	स्वामित्व का %	वित्त वर्ष 2015 के लिए निवल लाभ (हानि)
1	एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड (समेकित)	58.03	100	334.10
2	एसबीआई डीएफएचआई लिमिटेड	139.15	63.78 *	92.55
3	एसबीआई म्यूचुअल फंड ट्रस्टी कंपनी प्राइवेट लिमिटेड	0.10	100	0.94
4	एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स लिमिटेड	137.79	86.18	(46.23)
5	पेंशन फंड्स प्राइवेट लिमिटेड	18.00	60*	1.99

*एसबीआई पेंशन की समूह धारिता 100% है (एसबीआई एमएफ और एसबीआई कैपिटल प्रत्येक का 20%) और एसबीआई डीएफएचआई 72.17% (सहयोगी बैंक 5.27% और एसबीआई कैपिटल 3.12%)

प्रदर्श 45: गैर-बैंकिंग अनुषंगियां : संयुक्त उद्यम (₹ करोड़ में)

क्र. सं.	अनुषंगी कंपनी का नाम	स्वामित्व (स्टेट बैंक का हित) / करोड़ रुपए	स्वामित्व का %	वित्त वर्ष 2015 के लिए निवल लाभ (हानि)
1	एसबीआई फंड्ज मैनेजमेंट लि.	31.50	63	163.43
2	एसबीआई कार्ड्स एवं पेमेंट सर्विसेज प्रा लि.	471.00	60	266.70
3	एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लि.	740.00	74	820.04
4	एसबीआई एसजी ग्लोबल सिक्युरिटीज सर्विसेज प्रा. लि.	52.00	65	5.69
5	एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लि.	150.22	74	(105.33)
6	जीई कैपिटल बिजनेस प्रोसेस मैनेजमेंट सर्विसेज प्रा. लि.	10.80	40	31.03

क. एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड (एसबीआईकैप)

एसबीआई कैप भारत का प्रमुख निवेश बैंक है, जो कि विभिन्न ग्राहक वर्गों को तीन उत्पादों के समूहों - संरचनात्मक आधार, गैर-संरचनात्मक और पूँजी बाजारों (ईक्विटी एवं ऋण) में वित्तीय परामर्शी सेवाएं प्रदान कर रहा है। इन सेवाओं में परियोजना परामर्शी, ऋण समूहन, विलयन एवं अधिग्रहण, निजी ईक्विटी और पुनर्संरचनात्मक परामर्शी सेवा शामिल हैं।

एसबीआई कैप ने वित्त वर्ष 2015 के दौरान ₹507.90 करोड़ का कर-पूर्व लाभ अर्जित किया है, जबकि वित्त वर्ष 2014 के दौरान यह ₹388.89 करोड़ था। इसी प्रकार से वित्त वर्ष 2015 में इसने ₹338.00 करोड़ का कर-पश्चात लाभ कमाया है, जबकि वित्त वर्ष 2014 में यह ₹265.47 करोड़ था।

एसबीआई कैप और उसकी पांच अनुषंगियों ने एक साथ मिलकर वित्त वर्ष 2015 के दौरान ₹509.59 करोड़ का कर-पूर्व लाभ कमाया है, जबकि वित्त वर्ष 2014 में यह ₹ 389.65 करोड़ का था तथा इसी प्रकार से वित्त वर्ष 2015 में इसने ₹334.10 करोड़ का कर-पश्चात लाभ कमाया, जबकि वित्त वर्ष 2014 में यह ₹262.37 करोड़ था।

एसबीआई कैप ने वित्त वर्ष 2015 में 430% लाभांश घोषित किया है, जबकि वित्त वर्ष 2014 में इसने 260% लाभांश घोषित किया था ।

एसबीआई कैप को अपने क्षेत्र में अग्रणी भूमिका के सम्मान स्वरूप कुछ प्रतिष्ठित पुरस्कार प्राप्त हुए हैं, जिनमें से कुछ निम्नानुसार है :

पुरस्कार:

- आईएफआर एशिया रीजनल अवार्ड्स-टाटा स्टील 1.5 बिलियन यूस डालर ड्यूएल टैंच सीनियर नोट में उत्कृष्ट हाई यील्ड बांड का पुरस्कार
- एशियामनी-रीजनल कैपिटल मार्केट्स अवार्ड-टाटा स्टील 1.5 बिलियन ड्यूएल ट्रैंच सीनियर बांड में उत्कृष्ट हाई यील्ड बांड का पुरस्कार

श्रेणियां :

- नम्बर 1 मैनडेटेट लीड एरेन्जर - ब्लूमबर्ग के अनुसार 8.4% बाजार अंश के साथ एशिया पैक एक्स-जापान लोन्स लिग टेबल्स 2014 में ।
- नम्बर 1 बुक रनर - ब्लूमबर्ग के अनुसार 12.5% बाजार अंश के साथ एशिया पैक एक्स-जापान लोन्स में।
- नम्बर 1 इंडिया लोन्स मैनडेटेट एरेन्जर (आईएनआर) - ब्लूमबर्ग के अनुसार 75.5% बाजार अंश के साथ।
- इंडिया लोन्स एमएलए टेबल्स में ब्लूमबर्ग के अनुसार 57.3% बाजार अंश के साथ एसबीआई शीर्ष स्थान पर।
- नम्बर 1 बुक रनर - पीएफआई थोम्सन रूटर्स लीग टेबल के अनुसार 14.6% बाजार अंश के साथ एशिया पैस्फिक एण्ड जापान लोन्स में ।
- रैंक नं. 1 एमएलए - 7.2% बाजार अंश के साथ - डिलोजिक के अनुसार ग्लोबल प्रोजेक्ट फाइनैंस लीग लोज रैंकिंग 2014 में।
- नम्बर 1 एमएलए-डिलोजिक के अनुसार एशिया पैसिफिक प्रोजेक्ट फाइनैंस लोन्स (19.6.)
- नम्बर 1 एमएलए - डिलोजिक के अनुसार 28.9% बाजार अंश के साथ एशियन प्रोजेक्ट फाइनैंस लोन्स में।

1. एसबीआई कैप सिक्युरिटीज लिमिटेड (एसएसएल)

एसएसएल एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड एक पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी है। यह खुदरा एवं संस्थागत ग्राहकों को नकद एवं वायदा विकल्प सौदों में ईक्विटी ब्रोकिंग सेवाएं प्रदान करने के अलावा म्यूचुअल फंड जैसे अन्य वित्तीय उत्पादों के विक्रय और वितरण कार्य में लगा हुआ है।

एसएसएल की 100 से अधिक शाखाएं है और यह खुदरा एवं संस्थागत दोनों प्रकार के ग्राहकों को डीमेट, ई-ब्रोकिंग, ई-आईपीओ और ई-एमएफ सेवाएं उपलब्ध कराती है। इस समय एसएसएल के पास मार्च 2015 में 7.80 लाख से अधिक ग्राहक आधार रहा। वित्त वर्ष 2015 के दौरान इस कंपनी को ₹114.01 करोड़ की सकल आय हुई, जबकि वित्त वर्ष 2014 के दौरान यह ₹79.02 करोड़ रही।

एसएसएल को "गोल्ड ईटीएफ मोबिलाईजेशन" और "न्यू क्लायन्ट एनरोल्मेन्ट" में उच्च निष्पादन करने वाले सदस्य होने के नाते " नेशनल स्टॉक एक्सचेन्ज ऑफ इन्डिया" की ओर से प्रशंसा प्रमाणपत्र भी मिले हैं।

2. एसबीआईकैप्स वेन्चर्स लिमिटेड (एसवीएल)

एसवीएल एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की एक पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी है। डीएफआईडी (डिपार्टमेन्ट फॉर इंटरनेशनल डेवलपमेन्ट) ने भारतीय स्टेट बैंक समूह के साथ मिलकर "नीव फंड" को प्रायोजित किया है, जिसका प्रबंधन एसबीआई कैप वेन्चर्स लिमिटेड (एसवीएल) करेगा और आस्ति प्रबंधन कंपनी के रूप में काम करेगा।

इस फंड को अक्षय ऊर्जा, जल एवं स्वच्छता, जैसे संरचनात्मक क्षेत्र, भारत के 8 चयनित राज्यों (बिहार, छत्तीसगढ़, झारखंड, मध्य प्रदेश, उड़ीसा, राजस्थान, उत्तर प्रदेश और पश्चिम बंगाल) कृषि सप्लाई चेन में निवेश किया जाएगा।

3. एसबीआईकैप (यूके) लि. (एसयूएल)

एसयूएल एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की एक पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी है। एसयूएल यूके और यूरोप में एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड के लिए एक रिलेशनशिप इकाई के रूप में अपनी स्थिति बना रही है। व्यवसाय उत्पादों का विपणन करने के लिए विदेशी संस्थागत निवेशकों, वित्तीय संस्थाओं, विधि फर्मों, लेखा फर्मों आदि के साथ संबंध बनाए जा रहे हैं।

4. एसबीआईकैप (सिंगापुर) लि. (एसएसजीएल)

एसबीआई कैप सिंगापुर लि. जो एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लि. की एक पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी है, ने दिसंबर 2012 से अपना व्यवसाय प्रारंभ किया है। वित्त वर्ष 2015 के दौरान इसे ₹7.51 करोड़ का निवल लाभ हुआ है, जबकि वित्त वर्ष 2014 में इसे ₹2.81 करोड़ की निवल हानि हुई थी।

5. एसबीआईकैप ट्रस्टी कंपनी लिमिटेड (एसटीसीएल)

एसबीआई कैप ट्रस्टी कंपनी लिमिटेड एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की एक पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी है और इसने 1 अगस्त 2008 में प्रतिभूति न्यासी व्यवसाय शुरू किया है। वित्त वर्ष 2015 के दौरान इसे ₹11.16 करोड़ का निवल लाभ हुआ है, जबकि वित्त वर्ष 2014 में इसे ₹8.81 करोड़ का निवल लाभ हुआ था। इसने ऑन-लाइन वसीयतनामा बनाने की सुविधा उपलब्ध कराई है।

ख. एसबीआई डीएफएचआई लि. (एसबीआई डीएफएचआई)

एसबीआई डीएफएचआई लि. एकमात्र सबसे बड़ी स्टैन्ड-अलोन प्राथमिक डीलर (पीडी) कंपनी है, जिसकी देश भर में उपस्थिति है। प्राथमिक डीलर के रूप में, इसके लिए प्राथमिक नीलामियों में बुक बिल्डिंग प्रक्रिया में सहयोग करना और सरकारी प्रतिभूतियों के संबंध में द्वितीयक बाजारों के लिए व्यापक सुविधाएं और चलनिधि उपलब्ध करना आवश्यक किया गया है। सरकारी प्रतिभूतियों के अलावा यह मनी मार्केट लिखत, गैर-सरकारी डेब्ट लिखत आदि में भी व्यवसाय करती है। प्राथमिक डीलर के रूप में इसकी व्यावसायिक गतिविधियां भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित/विनियमित होती है।

एसबीआई समूह की इस कंपनी में 72.17% की हिस्सेदारी है। वित्त वर्ष 2015 में कंपनी को ₹92.55 करोड़ का निवल लाभ हुआ, जबकि वित्त वर्ष 2014 में इसे ₹60.70 करोड़ का निवल लाभ हुआ था।

मार्च 2015 को एसबीआई डीएफएचआई का बाजार अंश सभी बाजार सहभागियों में 3.03% और स्टैण्ड-अलोन प्राथमिक डीलरों में 16.18% रहा।

ग. एसबीआई कार्ड्स एवं पेमेन्ट सर्विसेज प्रा. लि. (एसबीआईसीपीएसएल)

एसबीआईसीपीएसएल भारत की स्टैण्ड-अलोन क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता कंपनी है, जो कि भारतीय स्टेट बैंक और जीई कैपिटल कारपोरेशन के बीच एक संयुक्त उपक्रम है तथा एसबीआई की इसमें 60% भागीदारी है।

मार्च 2015 की स्थिति के अनुसार एसबीआईसीपीएसएल 31.58 लाख कार्ड आधार और 15% बाजार अंश के साथ सक्रिय कार्डों के हिसाब से पूरे उद्योग जगत में तीसरे स्थान पर है, जबकि मार्च 2014 की स्थिति के अनुसार 28.58 लाख कार्ड आधार के साथ इसका बाजार अंश 15% रहा था। वित्त वर्ष 2015 में खुदरा व्यय राशियों के अनुसार कंपनी का बाजार अंश 11.2% रहा जबकि वित्त वर्ष 2014 के यह बाजार अंश 11% रहा था।

वित्त वर्ष 2015 के दौरान कंपनी का निवल लाभ ₹266.70 करोड़ रहा। कंपनी ने अपनी संचित हानि की भरपाई की और वित्त वर्ष 2015 में लाभांश की घोषणा की। कंपनी ने बिग बाजार (फ्यूचर ग्रुप एन्टरप्राइज) के साथ 'स्टाइलअप कार्ड' नामक एक नया सह-ब्रांड कार्ड दिसंबर 2014 में शुरू किया है और मार्च-15 में मुंबई मेट्रो कार्ड शुरू किया है। एसबीआई कार्ड्स को रीडर्स डाइजेस्ट ट्रस्टेड ब्रान्ड सर्वे 2015 में "क्रेडिट कार्ड्स" की श्रेणी में गोल्ड से सम्मानित किया गया है।

घ. एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एसबीआई लाइफ)

एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड भारतीय स्टेट बैंक और बीएनपी परिबास कार्डिफ के बीच संयुक्त उपक्रम है, जिसमें एसबीआई की भागीदारी 74% है। बीमा उत्पादों की बिक्री के लिए एसबीआई लाइफ के पास एक विशेष बहु-वितरण मॉडल है, जिसमें बीमा उत्पादों के संवितरण के लिए बैंक इंश्योरेंस, रिटेल एजेंसी, वैकल्पिक, समूह कारपोरेट और ऑनलाइन चैनल शामिल हैं।

मार्च 2015 को एसबीआई लाइफ का न्यू व्यवसाय प्रीमियम में निजी क्षेत्र की सभी कंपनियों के बीच बाजार अंश 15.9% रहा। वित्त वर्ष 2015 में एसबीआई लाइफ ने कर पश्चात लाभ में 10.81% की वर्ष-दर-वर्ष संवृद्धि हासिल की और इसकी राशि ₹820 करोड़ रही, जबकि वित्त वर्ष 2014 में यह राशि ₹740 करोड़ रही थी। एसबीआई लाइफ की प्रबंधन अधीन आस्तियों में वर्ष-दर-वर्ष के आधार पर 21.99% की संवृद्धि हुई और 31 मार्च 2015 को इनकी राशि ₹71,339 करोड़ तक पहुंच गई। वित्त वर्ष 2015 के दौरान उद्योग में सभी निजी बीमा कंपनियों के बीच नए व्यवसाय प्रीमियम में यह कंपनी नं. 1 पर रही ।

अपने 750 शाखा नेटवर्क के माध्यम से हासिल की गई व्यापक पहुँच को सुदृढ़ करते हुए, एसबीआई लाइफ ने व्यवस्थित ढंग से व्यापक ग्रामीण क्षेत्रों को बीमा सुविधाएं उपलब्ध कराई। वित्त वर्ष 2015 में कंपनी ने कुल पालिसियों में से 22% पालिसियां इस खण्ड में बेची। कंपनी ने अल्प सुविधा प्राप्त सामाजिक क्षेत्र में 65,745 लोगों का बीमा किया। यह कंपनी न्यूनतम सामाजिक और ग्रामीण नियामक मानदंडों के लक्ष्यों से कहीं अधिक लक्ष्य प्राप्त करती रही है।

वित्त वर्ष 20115 में, एसबीआई लाइफ ने अपने अनुमोदित सीएसआर लक्ष्यों के अनुसार, देश के विभिन्न भागों में बाल कल्याण कार्यक्रम के रूप में अपने आउटरीच प्रयासों को फिर से सुदृढ़ किया है। कंपनी ने न केवल बच्चों की शैक्षणिक आकांक्षाओं को पूरा करने अपितु उनकी शारीरिक सुदृढ़ता के लिए भी अपनी सहायता प्रदान की है। देश के सुदूर क्षेत्रों में बेहतर आधारिक संरचना और स्वास्थ्य सुरक्षा सुविधाएं उपलब्ध कराने में सहायता करने हेतु महत्वपूर्ण उपाय शुरू किए गए हैं, जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि एक स्वस्थ परिवेश में समाज के सभी वर्गों को अपना अस्तित्व बनाए रखने एक समान अवसर प्राप्त हो ।

पुरस्कार और सम्मान

- बेस्ट ट्रेनिंग प्रोवाइडर ऑफ दि ईयर
- बिजनेस बॉटम लाइन में सुधार करने हेतु बेस्ट प्रैक्टिस इन लर्निंग ट्रांसफर
- वित्तीय रिपोर्टिंग, 2013-2014 में उत्कृष्टता के लिए भारतीय सनदी लेखाकार (आईसीएआई) संस्थान से प्रशंसापूर्ण वार्षिक रिपोर्ट के लिए पुरस्कार।
- वर्ल्ड एचआरडी कांग्रेस 2015 में तीन अवार्ड्स
- टेक्नालॉजी के माध्यम से एचआर में उत्कृष्टता के लिए अवार्ड
- व्यवसाय के अनुरूप बेस्ट एचआर कार्यनीति के लिए अवार्ड
- कार्य-स्थल पर स्वास्थ्य प्रबंध के लिए अवार्ड
- फिन्नोविटी - कनेक्ट लाइफ के लिए डिजिटल इन्नोवेषन अवार्ड
- बीएफएसआई में इंस्पायरिंग वर्क प्लेस अवार्ड 2014
- स्कोच फाइनैंसियल इन्कल्यूजन और डीपनिंग अवार्ड्स 2014 द्वारा लाइफ इंश्योरेंस में उत्कृष्टता के लिए प्लेटिनम अवार्ड
- नॉन - अर्बन कवरेज - लाइफ इंश्योरेंस के लिए इंडियन इंश्योरेंस अवार्ड 2014
- एशिया बैंकिंग, फाइनैंशियल सर्विसेज और इंश्योरेंस एक्सिलेंस 2014 द्वारा बेस्ट लाइफ इंश्योरेंस कंपनी अवार्ड
- बीएफएसआई 2014 अवार्ड - द मोस्ट एडमायर्ड लाइफ इंश्योरेंस कंपनी और द बेस्ट लाइफ इन्श्योरेंश कंपनी के रूप में
- द इकॉनोमिक टाइम्स, ब्रान्ड ईक्विटी और नील्सेन सर्वे द्वारा लगातार चार वर्षों से 'सबसे विश्वसनीय प्राइवेट लाइफ इंश्योरेंस ब्रांड'
- गोल्डन पीकॉक नेशनल ट्रेनिंग अवार्ड, 2014
- ऑनलाइन रिक्रूटमेंट सोल्यूशनों के लिए और विद्यमान उत्पादों का प्रयोग करके नए बाजार सृजित करने के लिए बीएनपी पारिबस कार्डिफ द्वारा इन्नोवेषन अवार्ड : क्यूआरओपीएस

यह सम्मान ग्राहक आधारित व्यावसायिक उत्कृष्टता के प्रति एसबीआई लाइफ की प्रतिबद्धता और गुणवत्ता के परिचायक हैं।

यद्यपि वित्त वर्ष 2014 के दौरान संपूर्ण उत्पाद संविभाग को नया स्वरूप देने पर ध्यान दिया गया, जिससे कि संशोधित आईआरडीएआई विनियमों का पालन किया जा सके: वित्त वर्ष 2015 में इसने फिर से अपना ध्यान विशिष्ट प्रकार के उत्पाद तैयार करने में लगाया, जिससे कि बदलती हुई बाजार आवश्यकताओं को पूरा किया जा सके। इस कमी को पूरा करने तथा ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुसार उत्पाद उपलब्ध कराने के लिए, एसबीआई लाइफ ने विभिन्न उत्पाद शुरू किए हैं - एसबीआई लाइफ - गारंटीड सेविंग्स प्लान, एक गारंटीड इंकम प्लान, एसबीआई लाइफ - स्मार्ट इन्कम प्रोटेक्ट, नियमित नकदी प्रवाह वाला लाइफ इंश्योरेंस बीमा सेविंग्स प्लान, एसबीआई लाइफ - स्मार्ट चैम्प इंश्योरेंस, एक चाइल्ड इंश्योरेंस प्लान और एसबीआई सुरक्षा प्लस, एक ग्रुप टर्म इंश्योरेंस प्लान।

ङ एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट (प्रा.) लि (एसबीआईएफएमपीएल)

एसबीआईएफएमपीएल एसबीआई म्यूचुअल फंड की आस्ति प्रबंधन कंपनी है। यह औसत 'प्रबंधन अधीन आस्तियों' के मामले में 6ठी सबसे बड़ी कंपनी है। इसके 4 मिलियन से अधिक निवेशक है और यह बाजार में सबसे आगे है।

एसबीआईएफएमपीएल ने वित्त वर्ष 2015 में ₹163.43 करोड़ का कर पश्चात लाभ दर्ज किया है, जबकि वित्त वर्ष 2014 में इसने ₹155.57 करोड़ का लाभ अर्जित किया था।

मार्च 2015 को समाप्त अवधि के दौरान कंपनी की औसत 'प्रबंधन अधीन आस्तियां' ₹72,942 करोड़ रही और बाजार में इसका अंश 6.30% रहा।

कंपनी की पूर्णस्वामित्व वाली विदेशी अनुषंगी है, अर्थात एसबीआई फंड्स मैनेजमेन्ट (इंटरनेशनल) प्राइवेट लिमिटेड, जो कि मॉरिशस में स्थित है और विदेशी फंड का प्रबंध करती है। एसबीआई फंड्स मैनेजमेन्ट (इंटरनेशनल) प्राइवेट लिमिटेड, एसबीआईएफएमआईपी लिमिटेड की 100% अनुषंगी है।

च. एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स लि. (एसबीआई जीएफएल)

एसबीआई जीएफएल देश-विदेश में व्यापार के लिए फैक्टरिंग सेवाएँ उपलब्ध कराने में सबसे आगे है। कंपनी में एसबीआई समूह की 86.18% की हिस्सेदारी है। कंपनी की सेवाएँ एमएसएमई ग्राहकों के लिए विशेष रूप से उपयुक्त हैं और इनसे बही ऋणों में फंसी राशियाँ अन्यत्र उपयोग के लिए उपलब्ध हो जाती है। फैक्टर्स चेन इंटरनेशनल (एफसीआई) की अपनी सदस्यता के कारण यह कंपनी 2 फैक्टर मॉडल में निर्यात से प्राप्त होने वाली राशियों के ऋण जोखिम के साथ तालमेल बिठा पाती है।

आर्थिक गिरावट के चलते लाभ बढ़ाने और आस्ति गुणवत्ता में सुधार लाने की चुनौतियों के बावजूद, इसने वित्त वर्ष 2015 के दौरान ₹49.78 करोड़ का परिचालन लाभ अर्जित किया।

कंपनी के पास पर्याप्त पूंजी है और इसके उधार कार्यक्रमों को रेटिंग एजेंसियों से AAA/ A1+ रेटिंग प्राप्त है।

छ. एसबीआई पेन्शन फंड्स प्रा.लि. (एसबीआईपीएफ)

एसबीआईपीएफ पेन्शन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण द्वारा नियुक्त तीन पेन्शन निधि प्रबंधकों में से एक है, जिसे केंद्र सरकार (सशस्त्र बलों को छोड़कर) और राज्य सरकार के कर्मचारियों के लिए राष्ट्रीय पेन्शन व्यवस्था (एनपीएस) के तहत पेन्शन निधियों का प्रबंध सौंपा गया है।

एसबीआईपीएफ स्टेट बैंक समूह की एक पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी है, जिसने अपना कारोबार अप्रैल 2008 में शुरू किया था। 31 मार्च 2015 की समाप्ति पर कंपनी की प्रबंधन अधीन आस्तियों की कुल राशि ₹31,407 करोड़ रही (वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि 69%), जबकि वित्त वर्ष 2014 में यह राशि ₹18,624 करोड़ रही थी।

यह कंपनी सरकारी और निजी क्षेत्रों दोनों में एयूएम के मामले में पेन्शन निधि प्रबंधकों में अपना स्थान सबसे आगे बनाए हुए है।

निजी क्षेत्र में समग्र एयूएम बाजार अंश 73% था, जबकि सरकारी क्षेत्र में यह 35% रहा था। कंपनी ने निजी क्षेत्र और सरकारी क्षेत्र दोनों में अपनी नंबर 1 स्थिति को बनाए रखा है।

ज. एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लि. (एसबीआईजीआईसी)

एसबीआईजीआईसी भारतीय स्टेट बैंक और आईएजी आस्ट्रेलिया के बीच एक संयुक्त उद्यम है, जिसमें एसबीआई की हितधारिता 74% है। कंपनी वाजिब कीमत निर्धारण, निष्पक्ष और पारदर्शी दावा प्रबंधन व्यवहारों पर ज्यादा ध्यान देती है।

कंपनी की संवृद्धि की आकांक्षा बैंका चैनल पर निर्भर है और यह ऐसे चुनिंदा वैकल्पिक चैनल और उत्पाद विकसित कर रही है, जो हमारे व्यवसाय के उद्देश्यों को पूरा कर सकें।

वित्त वर्ष 2015 के लिए सकल प्रत्यक्ष लिखित प्रीमियम ₹1,580 करोड़ रहा। कंपनी ने सकल प्रत्यक्ष प्रीमियम में वर्ष-दर-वर्ष 33% की संवृद्धि दर्ज की है, जबकि उद्योग क्षेत्र की संवृद्धि 9% रही।

सभी बीमा कंपनियों के बीच समग्र बाजार अंश 1.5% से बढ़कर 1.9% हुआ और निजी क्षेत्र की अन्य कंपनियों के क्षेत्र में 3.5% से बढ़कर 4.1% हुआ।

कंपनी वित्त वर्ष 2015 में समग्र बाजार रैंकिंग में 18वें स्थान से आगे बढ़कर 13वें स्थान पर और निजी क्षेत्र में 12वें स्थान से आगे बढ़कर 8वें स्थान पर पहुँच गई है।

एसबीआईजीआईसी फायर प्रीमियम के मामले में पूरे उद्योग में दूसरे स्थान पर और निजी बीमाकर्ता के मामले में दूसरे स्थान पर है।

पुरस्कार और सम्मान

- आईसीएमजी (अंतर कंपनी विपणन समूह) वर्ष 2014 में एक्सिलेंस अवार्ड फॉर इंटरप्राइज आर्किटेक्चर
- रनर अप - आईएआईडीक्यू डाटा क्वालिटी एशिया पैसिफिक अवार्ड 2014
- दावा भुगतान क्षमता के लिए आईसीआरए से iAAA रेटिंग

झ. एसबीआई एसजी ग्लोबल सिक्युरिटीज सर्विसेज प्रा. लि. (एसबीआईएसजी)

एसबीआईएसजी भारतीय स्टेट बैंक और सोसाइटी जनरल के बीच एक संयुक्त उद्यम है, जिसकी स्थापना किसी वित्तीय घराना द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न प्रकार की सेवाओं को पूरा करने में उच्च स्तरीय अभिरक्षा और निधि प्रबंधन के लिए की गई थी।

एसबीआईएसजी द्वारा अभिरक्षा सेवाओं का कारोबार मई 2010 में और फंड अकाउंटिंग सेवाओं का सितंबर 2010 में शुरू किया गया था।

वित्त वर्ष 2015 में कंपनी का निवल लाभ ₹5.69 करोड़ रहा, जबकि वित्त वर्ष 2014 में यह ₹0.21 करोड़ रहा था।

31 मार्च 2015 को अभिरक्षाधीन आस्तियाँ बढ़कर ₹169,587 करोड़ हो गई, जबकि 31 मार्च, 2014 को यह ₹1,15,701 करोड़ रही थीं और वित्त वर्ष 2015 के दौरान प्रबंधन अधीन आस्तियाँ ₹79,090 करोड़ रही, जबकि वित्त वर्ष 2014 को यह ₹62,901 करोड़ रही थीं।

उत्तरदायित्व वक्तव्य

निदेशक बोर्ड एतदद्वारा सूचित करता है कि :

i. वार्षिक लेखे तैयार करते समय लागू लेखा मानकों का समुचित अनुपालन किया गया है और महत्वपूर्ण विचलनों की स्थिति में समुचित स्पष्टीकरण दिया गया है;

ii. उन्होंने ऐसी लेखा-नीतियों का चयन एवं उनका निरंतर प्रयोग किया है और ऐसे निर्णय किए हैं तथा प्राक्कलन किए हैं, जो 31 मार्च 2015 को बैंक के कार्यकलाप और उक्त दिनांक को समाप्त वर्ष हेतु बैंक के लाभ एवं हानि की सही एवं निष्पक्ष स्थिति दर्शाने के लिए पर्याप्त एवं विवेकसम्मत है;

iii. उन्होंने बैंक की आस्तियों की सुरक्षा करने और धोखाधड़ी तथा अन्य अनियमितताओं को रोकने और उनका पता लगाने के लिए बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 और भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम, 1955 के प्रावधानों के अनुसार पर्याप्त लेखा रिकार्ड रखने हेतु समुचित एवं पर्याप्त सावधानी बरती है;

iv. उन्होंने वार्षिक लेखों को वर्तमान और भावी सतत अपेक्षाओं के अनुसार तैयार किया है;

v बैंक द्वारा अनुपालन किए जाने के लिए आंतरिक वित्तीय नियंत्रण निर्धारित किए गए हैं तथा ऐसे आंतरिक वित्तीय नियंत्रण पर्याप्त हैं और प्रभावी रूप से कार्य कर रहे हैं; और

vi. सभी प्रयोज्य कानूनों के प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चि करने के लिए उपयुक्त प्रणाली तैयारी की गई है तथा ऐसी प्रणाली पर्याप्त है और प्रभावी रूप से कार्य कर रही हैं।

आभार

वर्ष के दौरान सर्वश्री हेमंत जी. कांट्रेक्टर, प्रबंध निदेशक और श्री एस. विश्वनाथन, प्रबंध निदेशक अधिवर्षिता आयु पूर्ण होने पर 30 अप्रैल 2014 को सेवानिवृत्त हो गए। भारत सरकार द्वारा धारा 19 (घ) के अंतर्गत नामित श्री दीपक आई. अमिन ने दिनांक 8 मई 2014 से बोर्ड से त्यागपत्र दे दिया। सर्वश्री एस. वेंकटाचलम, डी. सुंदरम, पार्थसारथी अय्यंगार और थॉमस मैथ्यू दिनांक 24 जून 2014 को अपनी कार्य-अवधि समाप्त होने पर बोर्ड से सेवानिवृत्त हो गए। श्री जी.एस. संधु दिनांक 10 नवंबर 2014 को और श्री जे. बी. महापात्रा दिनांक 21 नवंबर 2014 को अपनी कार्य-अवधि समाप्त होने पर बोर्ड से सेवानिवृत्त हो गए। श्री ए. कृष्ण कुमार, प्रबंध निदेशक अधिवर्षिता आयु पूर्ण होने पर 30 नवंबर 2014 को सेवानिवृत्त हो गए।

श्री संजीव मल्होत्रा, श्री एम.डी. माल्या, श्री सुनिल मेहता और श्री दीपक आई. अमिन धारा 19 (ग) के अंतर्गत दिनांक 26 जून 2014 से शेयरधारक निदेशक के रूप में निर्वाचित हुए। श्री बी. श्रीराम और श्री वी. जी. कन्नन को धारा 19(ख) के अंतर्गत 17 जुलाई 2014 से प्रबंध निदेशक के रूप में बोर्ड में नियुक्त किया गया। डॉ. हसमुख अढ़िया को धारा 19(ङ) के अंतर्गत 11 नवंबर 2014 से निदेशक के रूप में बोर्ड में नियुक्त किया गया।

निदेशक बोर्ड ने पदमुक्त हुए निदेशकों श्री हेमंत जी. कांट्रेक्टर, श्री एस. विश्वनाथन, श्री एस. वेंकटाचलम, श्री डी. सुंदरम, श्री पार्थसारथी अय्यंगार, श्री थॉमस मैथ्यू, श्री जे. बी. महापात्रा, श्री जी. एस. संधु और श्री ए. कृष्ण कुमार द्वारा बोर्ड की चर्चाओं में दिए गए योगदान की सराहना की है। साथ ही बोर्ड में निदेशकों के रूप में शामिल हुए श्री संजीव मल्होत्रा, श्री एम.डी. माल्या, श्री सुनिल मेहता, श्री दीपक आई. अमिन, श्री बी. श्रीराम, श्री वी. जी. कन्नन और डॉ. हसमुख अढ़िया का स्वागत किया है।

निदेशकों ने भारत सरकार, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेबी, आईआरडीए और अन्य सरकारी एवं विनियामक एजेंसियों से प्राप्त मार्गदर्शन और सहयोग के लिए भी अपनी कृतज्ञता प्रकट की है।

निदेशकों ने सभी महत्वपूर्ण ग्राहकों, शेयरधारकों, बैंकों एवं वित्तीय संस्थाओं, शेयर बाजारों, रेटिंग एजेंसियों और अन्य हितधारकों को भी उनके संरक्षण एवं सहयोग के लिए धन्यवाद दिया है और बैंक के कर्मचारियों की समर्पित एवं प्रतिबद्ध टीम की उन्होंने सराहना की है।

केन्द्रीय निदेशक बोर्ड के लिए
और उनकी ओर से

दिनांक: 22 मई 2015

अध्यक्ष