अध्यक्ष की कलम से

मुझे वित्त वर्ष 2015-16 में आपके बैंक के प्रदर्शन के उल्लेखनीय तथ्यों की जानकारी आपके सामने प्रस्तुत करते हुए बेहद खुशी हो रही है। आपके बैंक की उपलब्धियों और नए प्रयासों की विस्तृत जानकारी वर्ष 2015-16 की संलग्न वार्षिक रिपोर्ट में दी गई है।

प्रिय शेयरधारक,

मुझे वित्त वर्ष 2015-16 में आपके बैंक के प्रदर्शन के उल्लेखनीय तथ्यों की जानकारी आपके सामने प्रस्तुत करते हुए बेहद खुशी हो रही है। आपके बैंक की उपलब्धियों और नए प्रयासों की विस्तृत जानकारी वर्ष 2015-16 की संलग्न वार्षिक रिपोर्ट में दी गई है।

आर्थिक परिदृश्य

वर्ष 2015 विश्व की अर्थव्यवस्था के लिए एक और चुनौतीपूर्ण वर्ष रहा, जब आईएमएफ के अनुमानों के अनुसार आर्थिक वृद्धि की दर सिर्फ 3.1% रह गई। विकसित देशों की आर्थिक वृद्धि दर जरूर मामूली सी बढ़ी। आगे बढ़ रहे और विकासशील देशों की आर्थिक वृद्धि दर में ब्राजील, रूस जैसे देशों के नरम प्रदर्शन और चीन की लगातार धीमी होती अर्थव्यवस्था के कारण गिरावट आई। तेल और जरूरी चीजों की नीची कीमतों और नरम वित्तीय स्थिति ने जोखिम बढ़ा दिए।

इस कैलेंडर वर्ष की पहली तिमाही में विश्व स्तर पर आर्थिक वृद्धि दर लगातार नीची बनी रही। अमेरिका में कारोबार के लिए माहौल सुस्त रहने के कारण वृद्धि दर बढ़ाने वाली संस्थाओं की प्रगति भी लगभग पहले जैसी ही बनी रही। यूरोज़ोन की वृद्धि भी पिछली तिमाही के समान ही रही। जापान में भी वृद्धि दर लगातार कमजोर बनी रही। पर हाल ही में तेल की कीमतें बढ़ने और जरूरी चीजों की कीमतों के मामूली सा बढ़ने के कारण विश्व स्तर पर आर्थिक गतिविधियां कुछ तेज हुई। आईएमएफ के अनुमानों के अनुसार वर्ष 2016 में विश्व अर्थव्यवस्था के 3.2% की दर से बढ़ने और इसके वर्ष 2017 में और बढ़कर 3.5% होने की संभावना है। आगे बढ़ रहे एवं विकासशील देशों की वृद्धि दर 4.1 % तक पहुंच जाने और विकसित देशों के 1.9 % की दर से बढ़ने की उम्मीद है।

दुनिया भर की कमजोर अर्थव्यवस्था के चलते भारत की अर्थव्यवस्था वित्त वर्ष 16 में 7.6% की अच्छी दर से बढ़ी। यह पिछले वित्त वर्ष में 7.2% बढ़ी थी। यद्यपि, सकल मूल्य वर्धित (जीवीए) आधार पर, अर्थव्यवस्था में वृद्धि दर वित्त वर्ष 15 की 7.1% के मुकाबले वित्त वर्ष 16 में 7.2% रही। इस साल मानसून के सामान्य से अधिक और लंबे समय तक चलने के कारण 106% रहने के अनुमान को देखते हुए वृद्धि दर और अधिक बढ़ सकती है। जीडीपी की वृद्धि (एसबीआई के अनुमान के अनुसार) वित्त वर्ष 17 में 7.8% रहने की उम्मीद है। जहां तक विदेश का संबंध है, चालू खाते के घाटे का कम होना लगातार जारी है। वित्त वर्ष 16 की तीसरी तिमाही में यह और घटकर जीडीपी का सिर्फ 1.3% रह गया, जो वित्त वर्ष 15 की तीसरी तिमाही में जीडीपी का 1.5% रहा था। ऐसा व्यापार घाटे में कमी आने के कारण हुआ। चालू खाते के घाटे के वित्त वर्ष 17 में निरंतर 1%-1.5% के ठीकठाक स्तर पर रहने की उम्मीद है।

आपके बैंक का प्रदर्शन

जमाराशियां

वर्ष 2015-16 में कुल जमाराशियां पिछले वर्ष के स्तर ₹15,76,793 करोड़ से 9.76% बढ़कर ₹17,30,722 करोड़ पर पहुंच गई। आपके बैंक की जमाराशियां सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की कुल वृद्धि के मुकाबले अधिक रही, जिससे मार्च 2016 में मार्केट शेयर 57 आधार बिंदु बढ़कर 17.57% हो गया। इस बढ़ोतरी का मुख्य कारण वैयक्तिक जमाराशियों में पहले से अधिक वृद्धि होना रहा। यह वृद्धि खास तौर से कम लागत वाली कासा जमाराशियों में हुई। बैंक का कासा अनुपात बढ़कर 43.84% हो गया, जो पिछले वर्ष के स्तर 42.88% से 96 आधार अंक अधिक है। इस बीच बचत बैंक जमाराशियों में 13.17% की वृद्धि हुई और ये वित्त वर्ष 16 में ₹5,81,564 करोड़ के स्तर पर पहुंच गईं। चालू खाता जमाराशियों में 9.62% की वृद्धि हुई और ये वित्त वर्ष 16 में ₹1,35,768 करोड़ पर जा पहुंची।

अग्रिम राशियां

आपके बैंक की अग्रिम राशियां ₹15,00,000 करोड़ के स्तर को पार कर गई। ये पिछले वर्ष ₹13,35,424 करोड़ रहीं थी, जो 13.04% वृद्धि के साथ मार्च 2016 में ₹15,09,500 करोड़ के स्तर पर जा पहुंची। हमारे अग्रिमों में इंडस्ट्री की तुलना में अधिक वृद्धि होने के कारण वर्ष 2015-16 में मार्केट शेयर 34 आधार अंक बढ़कर 16.30% हो गया। देश में खुदरा ऋणों में इस दौरान 20.06 % की अच्छी खासी बढ़ोतरी दर्ज की गई। इस बढ़ोतरी का बैंक के कुल जारी खुदरा ऋणों में हुई बढ़ोतरी में सबसे बड़ा हिस्सा रहा। इस क्षेत्र में चुकौती में चूक के मामले नगण्य रहे। इससे बैंक की इन दोनों क्षेत्रों में तेजी से आगे बढ़ने की नीति को बल मिला। खुदरा ऋण कारोबार में भी वाहन ऋणों में 19.91% की अच्छी खासी वृद्धि दर्ज की गई और ये वित्त वर्ष 15 के ₹32,149 करोड़ के स्तर से बढ़कर वित्त वर्ष 2016 में ₹38,549 करोड़ के हो गए। इसके अतिरिक्त, ₹1,59,237 करोड़ के गृह ऋण वित्त वर्ष 16 में 19.67% वृद्धि के साथ ₹1,90,552 करोड़ पर पहुंच गए। आपके बैंक के खुदरा ऋणों में आवास ऋण का हिस्सा 60% है। इसके अतिरिक्त आपके बैंक ने सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों में 25.52% मार्केट शेयर के साथ देश में सबसे ज्यादा गृह ऋण देने वाले बैंक के अपने स्थान को बरकरार रखा।

इसके अलावा, बड़े कॉरपोरेटों को ऋण देने में वित्त वर्ष 16 में 16.69% की वृद्धि हुई और ऋणों की राशि बढ़कर ₹3,29,026 करोड़ पर पहुंच गई, जो पिछले वर्ष ₹2,81,977 करोड़ के स्तर पर थी। यह बढ़ोतरी ज्यादातर पुनर्वित्त उपलब्ध करवाने के अवसरों का ठीक से लाभ उठाए जाने और निवेशयोग्य परियोजनाओं में समुचित ऋण दिए जाने के कारण हुई। वित्त वर्ष 16 की एक अच्छी बात यह रही कि उस वर्ष आपके बैंक ने मझौले कॉरपोरेटों और छोटे एवं मझौले दर्जे के

अध्यक्ष की कलम से

उद्यमों को संभलकर उधार दिए। वित्त वर्ष 16 में एसएमई क्षेत्र को दिए गए ऋणों में देने में 4.44% की वृद्धि हुई और इनकी राशि बढ़कर 1,89,536 करोड़ पर और मझौले कॉरपोरेटों को दिए गए ऋणों में 6.93% की वृद्धि हुई और इनकी राशि ₹2,32,626 करोड़ पर पहुंच गई। इन दोनों का हिस्सा वित्त वर्ष 15 के अंत के 30% के स्तर के मुकाबले लगातार घटकर 27% रहा। परंतु, एसएमई क्षेत्र में कम जोखिम वाले उत्पादों के कारण इस क्षेत्र में अच्छी खासी वृद्धि हुई और एसएमई ऋणों में इसका हिस्सा वित्त वर्ष 15 के 36% से बढ़कर वित्त वर्ष 16 में 41% पर पहुंच गया। कृषि क्षेत्र को आपके बैंक ने सरकार द्वारा दिए गए लक्ष्य से अधिक ऋण देना जारी रखा और वित्त वर्ष 16 के लिए निर्धारित लक्ष्य ₹89,781 करोड़ के मुकाबले ₹1,25,387 करोड़ के ऋण जारी किए।

शाखा विस्तार

451 नई शाखाएं खुलने से आपके बैंक की शाखाओं की संख्या मार्च 2016 में 16,784 पर जा पहुंची है। इनमें 65% ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में हैं। उच्च निवल मालियत वाले व्यक्तियों को शाखा के अलावा एक अतिरिक्त, सुविधाप्रद सेवा माध्यम उपलब्ध करवाने के लिए आपके बैंक ने 16 नवंबर 2015 को बेंगलूरू में एक प्रॉयर्टी बैंकिंग सेंटर शुरू किया है। इसमें प्रतिष्ठित ग्राहकों को रजिस्टर्ड मोबाइल नंबर के जरिये व्यक्तिगत स्तर पर सेवाएं दी जाती हैं। इनके द्वारा वे कारोबार के बढ़ाए गए समय सुबह 8 बजे से रात 8 बजे तक कैश को छोड़कर सभी प्रकार के लेनदेन कर सकते हैं।

इसके अलावा, आपके बैंक का लक्ष्य इनके माध्यम से स्थानीय लोगों से भी जुड़ना है। इससे हम वास्तव में एक अंतरराष्ट्रीय बैंक बनने के अपने ध्येय को पा सकेंगे। इस समय बैंक के विदेश में 198 कार्यालय हैं, जो सभी महाद्वीपों के 37 देशों में फैले हैं। इन कार्यालयों में 55 शाखाएं, 20 अन्य कार्यालय, 7 प्रतिनिधि कार्यालय और विदेश स्थित 8 सहायक अनुषंगियो के और 113 कार्यालय हैं। वित्त वर्ष 16 के दौरान आपके बैंक ने युनाइटेड किंग्डम में 2 नई शाखाएं, बांग्ला देश में 4 भारतीय वीजा ऐप्लीकेशन सेंटर खोले हैं और सिओल प्रतिनिधि कार्यालय को एक पूरी शाखा में तबदील किया गया है।

शाखा पुनर्रचना

शाखा में भीड़भाड़ कम करने और लोगों को ज्यादा इंतज़ार न करना पड़े, उनको कम समय में सेवा मिल जाए (कम समय में उनका लेनदेन का काम पूरा हो जाए) इसके लिए आपके बैंक ने ग्राहकों को शाखा में उत्कृष्ट सेवा देने के एक प्रोजेक्ट सीईईपी की शुरुआत की है। इस प्रोजेक्ट में वित्त वर्ष 16 के दौरान बहुत तेजी से काम हुआ। वित्त वर्ष 16 में प्रोजेक्ट सीईईपी के तहत 2674 शाखाएं चुनी गईं और यह संख्या मार्च 2016 के अंत में 3006 पर पहुंच गई। प्रोजेक्ट सीईईपी में ग्राहक को बेहतर सेवा देने के लिए अपनाई गई नई टेक्नोलॉजी की जानकारी संक्षेप में नीचे दी गई है:

- सर्व-समय उपलब्ध मशीनें, जैसे- एटीएम, सीडीएम/री-साइक्लर, ऑटोमेटिक चेक ड्रॉप बॉक्स मशीन (एसीडीएम), स्वयम् बार कोडेड पासबुक प्रिंटर और इंटरनेट से जुड़ा पीसी प्रिंटर, ऐसी चुनी हुई शाखाओं में ऑनलाइन खाता खोलने की सुविधा जिनमें बहुत ज्यादा भीड़भाड़ रहती है।
- इन शाखाओं में आपस में जुड़ा क्यू मैनेजमेंट सिस्टम और ग्राहक सेवा के बारे में राय देने के लिए टैब उपलब्ध करवाया गया है। इससे भीड़भाड़ वाली शाखाओं में लेनदेन के समय दी जा रही सेवाओं पर नजर रखकर बेहतर ढंग से कामकाज निपटाने और भीड़भाड़ के समय शाखा में आने वाले ग्राहकों की आवश्यकताओं को जानने की व्यवस्था लागू की गई है।
- ग्राहक मित्रों की नियुक्ति की गई है, जिससे टोकन जारी करने और ग्राहकों को सर्व-समय माध्यमों का उपयोग करने की सलाह देने का काम आसानी से हो सके।
- शाखाओं में सिंगल विंडो ऑपरेटरों के लिए एकसमान काम निर्धारित किए गए हैं। ऐसे सर्विस डेस्कों की स्थापना की गई है, जिन पर कैश-रहित लेनदेन संपन्न हो सकें।
- खाता खोलने की प्रक्रिया को आसान बनाने के उद्देश्य से खाता खोलने के लिए अलग से कक्ष स्थापित किए गए हैं।
- उत्पादों की बिक्री और क्रॉस सेलिंग का कार्य ठीक से हो सके, इसके लिए सभी शाखाओं में एकसमान प्रक्रिया लागू की गई है।

टेक्नोलॉजी

आपके बैंक ने स्मार्ट बैंकिंग की आवश्यकता को बहुत पहले से ही समझ लिया था, ताकि वह हर भारतीय का बैंक बन सके। आपका बैंक अपनी टेक्नोलॉजी को बेहतर से बेहतर बनाने के लिए बड़े पैमाने पर निरंतर प्रयास करता रहा है, ताकि अपने सेवा माध्यमों से ग्राहकों को समय पर सेवा दी जा सके। इसके लिए बड़ी संख्या में ग्राहकों को स्टेट बैंक डेबिट कार्ड जारी किए गए, जिससे वे अपने घर-द्वार के निकट कैश प्राप्त कर सकें।

31 मार्च 2016 को 23 करोड़ से अधिक डेबिट कार्डों के साथ आपका बैंक देश में कार्ड जारी करने में लगातार सबसे आगे बना हुआ है। आपको यह जानकर खुशी होगी कि हमारे देश के 20 % लोगों के खाते एसबीआई में हैं और कुल डेबिट कार्डों में लगभग 38 % आपके बैंक ने ही जारी किए हैं।

भारत सरकार द्वारा डिजिटल अर्थव्यवस्था स्थापित करने पर अधिक ध्यान देने को देखते हुए आपके बैंक के डेबिट कार्ड ज्यादा से ज्यादा जगह पर स्वीकार किए जाएं इसके लिए बड़ी संख्या में पॉइंट ऑफ सेल टर्मिनल स्थापित किए गए हैं। पिछले वर्ष तक इनकी संख्या में 50 % वृद्धि हुई है और अब यह संख्या 3.02 लाख के ऊपर हो गई है। देश भर में स्थित ऐसे टर्मिनलों में 21.70 % आपके

बैंक के हैं। वित्त वर्ष 16 के दौरान आपके बैंक ने इन पर किए गए लेनदेनों की संख्या में 56 % और राशि में 60 % वृद्धि दर्ज की है।

ग्राहकों को सर्वोत्तम सुरक्षा, शांति और विश्वास प्रदान करने के लिए आपके बैंक ने सभी मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्डों के स्थान पर ईएमवी सह मैग्नेटिक स्ट्राइप कार्ड जारी किए हैं। साथ ही स्किमिंग रोकने के लिए आधुनिकतम उपकरण लगाने के अलावा टर्मिनलों की सुरक्षा बढ़ा दी है, एसएमएस अलर्ट भेजे जा रहे हैं। और सभी भौगोलिक क्षेत्रों में पिन आधारित डेबिट कार्ड अधिकृत सुरक्षा प्रणाली कार्यान्वित की गई।

जैसा कि आप सभी जानते हैं वित्त वर्ष 15 में आपके बैंक ने 'एसबीआई इनटच' शाखाओं को आधुनिकतम प्रौद्योगिकी वाले उपकरण/किओस्क लैस किया है जिससे युवा पीढ़ी और स्मार्ट समृद्ध ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करने के लिए अलग से व्यवस्था हो। शाखा में और दूर बैठे विशेषज्ञों की हाई डेफिनेशन वीडियो कॉन्फ्रेन्स के जरिये सलाह देने की व्यवस्था उपलब्ध करवाई गई है। इन शाखाओं में निरंतर बहुउद्देशीय चैनल उपलब्ध रहते हैं। लेनदेन की प्रक्रिया पूरी करने के लिए अलग से स्थान और सलाह करने के लिए अलग से कक्ष उपलब्ध करवाए गए हैं। देश भर में 115 एसबीआई इनटच शाखाएं खोली गई हैं, जिनसे 70 जिलों में आपके बैंक की डिजिटल उपस्थिति बढ़ी है।

आपका बैंक भारत में मोबाइल बैंकिंग सेवाओं में मार्केट लीडर है (लेनदनों की संख्या में मार्केट शेयर 35.5% है)। बैंक की मोबाइल बैंकिंग सेवा 'स्टेट बैंक फ्रीडम' के तहत कम लागत, रात-दिन, तत्काल बैंकिंग सेवा प्रदान की जा रही है, जिसमें ग्राहक की सुविधा और सुरक्षा पर विशेष ध्यान दिया गया है। वर्ष के दौरान बैंक ने युग परिवर्ती मोबाइल बैंकिंग ऐप्लिकेशन 'स्टेटबैंक एनीव्हेयर सरल' और 'स्टेट बैंक एनीव्हेयर कारपोरेट' क्रमशः एसएमई और कॉरपोरेट ग्राहकों को ध्यान में रखकर शुरू किए हैं। एसबीआई क्विक (मिस्ड कॉल बैंकिंग) भी प्रारंभ की है, जिसमें बैंक को रोजाना औसतन 4 लाख से अधिक कॉल प्राप्त हो रहे हैं।

'डिजिटल भारत का बैंक' होने के अपने प्रयास के अनुरूप ऑनलाइन आवेदन की सुविधा और ऋण आवेदन की स्थिति जानने की सुविधा ग्राहकों को दी गई है। इससे ऋण प्रस्ताव की नवीनतम जानकारी प्राप्त करना बहुत आसान हो गया है और ऋण आवेदनों का तेजी से निपटान होने लगा है।

आपके बैंक और इसके सहयोगी बैंकों का मार्च 2016 में विश्व में सबसे बड़ा 59,000 एटीएमों का नेटवर्क किओस्क कैश डिपॉजिट मशीनों और रीसाइक्लर्स के साथ ग्राहकों की सुविधा के लिए मौजूद है। अपने नवीनतम प्रयास में आपके बैंक ने 4,953 रीसाइक्लर्स (सहयोगी बैंकों को मिलाकर 5,768) लगाए हैं, जिससे ग्राहकों को 24x7 कैश निकालने और कैश जमा करने की सुविधा मिल सके।

आपके बैंक ने अपनी शाखाओं में और शाखाओं से दूर लॉबियों में 6000 से अधिक स्वयम् (बारकोड आधारित पासबुक प्रिंटिंग किओस्क) मशीने लगाई हैं। इन किओस्कों पर ग्राहक बारकोड टेक्नोलॉजी का प्रयोग करके स्वयं अपनी पास बुक प्रिंट कर सकते है। इन किओस्क में 2 करोड़ से अधिक लेनदेन दर्ज हुए।

आपके बैंक के ऑनलाइन बैंकिंग प्लेटफॉर्म में अपने रिटेल और कॉरपोरेट दोनों ग्राहकों को अचूक और उपयोग करने में सरल नेट बैंकिंग सेवाएं दी जा रही है। इस कम खर्चीले चैनल से वित्त वर्ष 16 के दौरान 124 करोड़ से अधिक लेनदेन हुए, जो पिछले वर्ष के मुकाबले 38% अधिक है।

आपका बैंक पहला ऐसा बैंक है, जिसकी अपनी पेमेंट एग्रीगेटर सेवाएं हैं। एक बैंक और एक पेमेंट एग्रीगेटर के रूप में 'एसबीआईईपे' के लिए 41 बैंकों के साथ पहले से गठजोड़ किया जा चुका है, जिससे ग्राहकों को तत्काल भुगतान करने के लिए इंटरनेट बैंकिंग विकल्प उपलब्ध हुआ है। एसबीआईईपे में एक नया चैनल पे पल भी जोड़ा गया है।

लाभप्रदता

वित्त वर्ष के दौरान लाभप्रदता के दो कारणों से दबाव में रहने की उम्मीद थी। एक तो बेस रेट में 70 आधार अंकों (बीबीएस) के संशोधन से बैंक की ब्याज आय पर बुरा असर पड़ा। वित्त वर्ष 16 के दौरान ब्याज आय 2.96% की मामूली दर से बढ़ी। दूसरा, तीसरी और चौथी तिमाही के दौरान भारतीय रिज़र्व बैंक के असेट क्वालिटी रिव्यू के कारण शुरू में ही प्रावधान करने पड़े, जिससे बैंक के शुद्ध लाभ पर बुरा असर पड़ा।

ऑपरेटिंग लाभ वित्त वर्ष 16 की चौथी तिमाही में 11.22% बढ़कर ₹14,192 करोड़ हो गया, जो वित्त वर्ष 15 की चौथी तिमाही में ₹12,760 करोड़ था। पूरे वित्त वर्ष का ऑपरेटिंग लाभ 9.41% बढ़कर ₹43,258 करोड़ रहा। दूसरी ओर शुद्ध लाभ वित्त वर्ष 15 के ₹13,102 करोड़ के मुकाबले 24.05% घटकर वित्त वर्ष 16 में ₹9,951 करोड़ रह गया। सारे समूह का कुल लाभ भी 28.1% घटकर वित्त वर्ष 16 में ₹12,224 करोड़ रह गया। परंतु, लाभप्रदता में कमी को गैर ब्याज आय में अच्छा प्रदर्शन करके कुछ हद तक रोका गया। गैर ब्याज आय वित्त वर्ष 15 के ₹22,576 करोड़ से 24.73% बढ़कर वित्त वर्ष 16 में ₹28,158 करोड़ हो गई।

लाभप्रदता में कमी के कारण बैंक के शुद्ध ब्याज दर मार्जिन यानी निवल ब्याज दर मार्जिन पर बुरा असर नहीं हुआ। बैंक 3.27% की अच्छी निवल ब्याज दर मार्जिन बरकरार रख सका। बैंक कासा अनुपात में 96 आधार अंकों (बीपीएस) की वृद्धि के चलते इसके 43.84% हो जाने के कारण इस मार्जिन को बनाए रख सका।

अध्यक्ष की कलम से

एसेट क्वालिटी

भारतीय रिज़र्व बैंक के असेट क्वालिटी रिव्यू के तहत बैंक को सूचित किया गया था कि वह कुछेक अग्रिमों के संबंध में पुनर्वर्गीकरण करें और या प्रोविजनिंग बढ़ाए। बैंक ने भारतीय रिज़र्व बैंक के निदेशों से आगे बढ़कर अपनी ओर से खाता-दर-खाता ऋण बही की समीक्षा की है। इस कारण अलाभकारी आस्ति (एनपीए) प्रावधान (प्रोविजनिंग) वित्त वर्ष 16 में ₹9,076 करोड़ से बढ़कर ₹26,984 करोड़ करने पड़े। एनपीए के प्रावधान में लोन लॉस प्रोविजन के अलावा बैंक को ₹3,383 करोड़ के अतिरिक्त प्रावधान (प्रोविजनिंग) करने पड़े। इसके अलावा बैंक ने इस वर्ष के दौरान एनपीए के खास प्रावधान करने के लिए ₹1149 करोड़ के काउंटर साइक्लिकल प्रोविजनिंग बफर का भी उपयोग किया।

सकल एनपीए वित्त वर्ष 16 में 225 आधार अंक (बीपीएस) बढ़कर 6.50% पर पहुँच गए, जो वित्त वर्ष 15 में 4.25% थे। दूसरी तरफ निवल एनपीए वित्त वर्ष 16 में 169 आधार अंक बढ़कर 3.81% पर पहुंच गए, जो वित्त वर्ष 15 में 2.12% थे। प्रोविजन में सामान्य वृद्धि के बावजूद लोन बुक की कुछ पॉकेट्स में उल्लेखनीय सुधार हुआ। असेट क्वालिटी नॉन-कॉरपोरेट बुक में बेहतर हुई, क्योंकि वित्त वर्ष 15 के 0.93% के मुकाबले सकल एनपीए अनुपात वैयक्तिक ऋणों में वित्त वर्ष 16 में घटकर 0.75% पर आ गया। कृषि ऋणों का सकल एनपीए अनुपात वित्त वर्ष 15 के 8.90% से घटकर वित्त वर्ष 16 में 6.93% पर आ गया। एसएमई ऋणों में सकल एनपीए अनुपात लगभग 7.8% पर पहले सा बना रहा।

कुल मिलाकर नेट असेट इम्पेयर्ड असेट रेशो (नेट एनपीए + नेट स्टैंडर्ड रीस्ट्रक्चर्ड) में मामूली वृद्धि हुई और यह 6.18%से 6.40% हो गई। प्रोविजन कवरेज रेशो अब 60.7% पर है।

पूंजी संरचना

पिछले वित्त वर्ष की चुनौतियों के बावजूद आपके बैंक की पूंजी की स्थिति अच्छी रही और यह भविष्य के झटकों को सह सकती है तथा भविष्य में वृद्धि की अपनी गति को बरकरार रख सकती है। बेसल III में बैंक का पूंजी पर्याप्तता अनुपात मार्च 16 में सुधरकर 13.12% रहा, जो मार्च 15 में 12.00% था।

वित्त वर्ष 16 के दौरान सरकार ने ₹5393 करोड़ की पूंजी दी और बैंक ने भी टियर 2 बांड जारी करके ₹10,500 करोड़ की पूंजी जुटाई। रियल एस्टेट असेट्स के पुनर्मूल्यांकन को पूंजी पर्याप्तता अनुपात की गणनाओं में अभी शामिल किया जाना है। रियल एस्टेट रीवैल्यूएशन अनुमान में सीईटी 1 में वृद्धि ₹10,000 करोड़ से अधिक है। बैंक नॉन कोर इनवेस्टमेंट्स/सब्सिडियरीज में विनिवेश पर भी विचार कर रहा है। इससे ₹3,000 करोड़ की अतिरिक्त पूंजी जुटाकर अपनी उपलब्ध पूंजी को इष्टतम (आप्टीमाइज) किया जा सकेगा।

लाभांश

मुझे यह बताते हुए खुशी हो रही है कि आपके बैंक के निदेशक बोर्ड ने ₹1 के अंकित मूल्य वाले प्रत्येक शेयर पर ₹2.60 प्रति शेयर का लाभांश घोषित किया है।

नए प्रयास

वित्त वर्ष 16 में आपके बैंक ने अपने प्रत्येक व्यवसाय क्षेत्र अर्थात गृह ऋण, वाहन ऋण, एसएमई, ग्रामीण व्यवसाय आदि में कई नई पहल की हैं।

- हमारा लक्ष्य रहा है “ग्राहक सर्वप्रथम”। इस लक्ष्य को ध्यान में रखकर आपके बैंक ने ग्राहकों को इनाम देने की एक बड़ी योजना स्टेट बैंक रिवाड्ज़ शुरू की है। इस योजना में ऐसे ग्राहकों को रिवार्ड प्वाइंट दिए जाते हैं, जो निरंतर बैंक से विभिन्न प्रकार की सेवाएं ले रहे हैं।
- पर्सनल बैंकिंग व्यवसाय में आपके बैंक ने वित्त वर्ष 16 में अनेक नई शुरुआत की हैं। इनमें कुछ प्रमुख हैं: (i) थॉमस कुक की साझेदारी में हॉलिडे सेविंग्स अकाउंट (सारा कार्य ऑनलाइन हो जाता है) (ii) व्यक्तियों के लिए फ्लेक्सीपे होम लोन (होम लोन सुविधानुसार चुकौती करने की सुविधा के साथ और कॉरपोरेट होम लोन (कॉरपोरेट/इंस्टीट्यूशंस के लिए होम लोन, जिससे वे अपने कर्मचारियों/निदेशकों के लिए बड़ी संख्या में आवास बना सकें), और (iii) प्रोजेक्ट तत्काल, यह होम लोन मार्केटिंग को बेहतर करने और बेहतर प्रोसेसिंग इन्फ्रास्ट्रक्चर तैयार करने के उद्देश्य से शुरू किया गया है।
- इसके अलावा, गृह तारा अभियान प्रत्येक स्टाफ सदस्यों को कम से कम एक होम लोन प्रस्ताव लाने के लिए प्रोत्साहित करने के उद्देश्य से शुरू किया गया है। आपको यह जानकर खुशी होगी कि 75,000 से अधिक स्टाफ सदस्य वर्ष के दौरान ₹32,500 करोड़ से अधिक राशि के 1.5 लाख से अधिक होम लोन प्रस्ताव लाए हैं।
- इसके अतिरिक्त उच्चतर शिक्षा के वास्ते विदेश जाने वाले छात्रों के लिए एसबीआई ग्लोबल एड-वॉंटेज स्कीम शुरू की हई है, जिसके तहत ₹1.5 करोड़ तक के ऋण दिए जाते हैं।
- आपके बैंक ने ‘एसबीआईई-फॉरेक्स’ प्लेटफॉर्म की भी शुरुआत की है। इसके तहत ग्राहक विदेशी मुद्रा में अपने निवेश की सुरक्षा के लिए फॉरेक्स रेट पर सौदे बुक कर सकते हैं।
- एसएमई बिजनेस का जहां तक संबंध है, प्रोजेक्ट शिखर ई-कॉमर्स के क्षेत्र में पहले शुरुआत करने का लाभ लेने के लिए प्रारंभ किया गया है। इस प्रोजेक्ट में बैंक आर्थिक क्षेत्र में नए प्रयास शुरू करने पर कार्य कर रहा है, जिससे यह नए बिजनेस मॉडलों के साथ भागीदारियों में ऋण देने में पहले शुरुआत करने का लाभ ले सके। नई पहल करते हुए एक नया उत्पाद ‘ई-स्मार्ट एसएमई’ ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म के जरिये अपने उत्पाद बेचने वाले मर्चेंटों को वित्त उपलब्ध करवाने के लिए शुरू किया गया है।

- आपके बैंक ने एक अलग तरह का उत्पाद 'एसबीआईएक्सक्लुसिफ' डिजाइन, डेवलप और शुरू किया है। इसके तहत उच्च मालियत वाले ग्राहकों को वेल्थ मैनेजमेंट सेवाएं उपलब्ध करवाई जाएंगी। वर्तमान में केवल निवासी व्यक्ति इस उत्पाद के लिए पात्र हैं। परंतु आपका बैंक अनिवासी भारतीय और कॉरपोरेटों/ट्रस्टों के लिए भी शीघ्र ही इसकी सेवा उपलब्ध करवा देगा।
- स्टेट बैंक बडी मोबाइल वॉलेट टेक्नोलॉजी पसंद देश की नई युवा पीढ़ी के लिए तैयार किया गया है। इस बडी ऐप के जरिए यूज़र अनेक प्रकार के ऑनलाइन लेनदेन जैसे मोबाइल रीचार्ज, उपभोक्ता बिल भुगतान, ऑनलाइन टिकट खरीदने के अलावा अन्य खरीददारी भी कर सकता है।
- आपके बैंक ने 'स्टेट बैंक समाधान' नाम से एक मोबाइल ऐप शुरू किया है, जो गूगल प्ले स्टोर से डाउनलोड किया जा सकता है। यह एक सेल्फ-हेल्प ऐप है, जिससे एसबीआई के ग्राहक अनेक प्रकार की सेवाएं, सामान्य जानकारी शाखा में जाए बिना ले सकते हैं। यह ऐप जमाराशियों, अग्रिमों, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, ईएमआई कैलकुलेशन, एसबीआई शाखा, एटीएम लोकेशंस, एसबीआई हॉलिडेज की जानकारी देने के साथ साथ विभिन्न मोबाइल ऐपों जैसे एसबीआई फ्रीडम, एसबीआई ऐनीव्हेयर, एसबीआई बडी, एसबीआई क्विक आदि के सीधे उपयोग की सुविधा भी प्रदान करता है। इस ऐप की एक विशेषता यह भी है कि एसबीआई का ग्राहक मांग पर स्टेटमेंट ऑफ अकाउंट और आवास ऋण तथा शिक्षा ऋण का ब्याज प्रमाण पत्र अपने ईमेल पते पर सुरक्षित ढंग से 24X7 प्राप्त कर सकता है। ग्राहक इस ऐप के द्वारा अपनी शिकायतें प्रस्तुत कर उनके बारे में जानकारी प्राप्त कर सकता है।
- 'स्टेट बैंक नो क्यू' मोबाइल ऐप की शुरुआत की गई है, जिसके द्वारा ग्राहक चुनिंदा शाखाओं में कुछ चुनी हुई बैंकिंग सेवाओं का उपभोग करने के लिए स्वयं ई-टोकन प्राप्त कर सकता है। इससे शाखाओं में कम समय में लेनदेन हो जाता है और भीड़भाड़ भी कम रहती है, क्योंकि टोकन ग्राहक को शाखा पहुंचने के पहले ही मिल जाता है।
- एचआर के क्षेत्र में आपके बैंक ने फ्लेक्सी टाइमिंग/फ्लेक्सी ऑवर स्कीम कुछ सीमित जगहों पर शुरू की है। इस स्कीम में कर्मचारी मैनेजमेंट द्वारा निर्धारित सीमा के भीतर अपने काम के घंटे परिवार और स्वास्थ्य पर ध्यान देने के आधार पर चुन सकता है। इसके अलावा बैंक ने कर्मचारियों के लिए परफारमेंस अप्रेजल (करियर डेवल्पमेंट सिस्टम-सीडीएस) की एक नई व्यवस्था लागू की है, जो उद्देश्यपरक और पारदर्शी है। यह सारी व्यवस्था आईटी से संचालित होती है और बैंक के सभी कर्मचारियों को केआरए दिए गए हैं और करीब 90% पदों को बजटरी या मेजरेबल बना दिया गया है।
- पूंजी संरक्षण और पूंजी पर अधिकतम प्रतिलाभ सुनिश्चित करने पर विशेष रूप से ध्यान देने के लिए आपके बैंक ने जोखिम आधारित बजटिंग की शुरुआत की है। आपके बैंक ने जोखिम समायोजित पूंजी प्रतिलाभ संरचना ग्राहक और पोर्टफोलियो दोनों स्तरों पर शुरू की है।
- एनपीए के समाधान/वसूलियों के लिए आपके बैंक ने कुछ नए तरीके अपनाए हैं। अखिल भारतीय आधार पर संपत्तियों की बड़े पैमाने पर ई-नीलामी की व्यवस्था करने, फौजदारी की कार्रवाई शुरू करने, उधारकर्ताओं/गारंटीदाताओं की भारमुक्त संपत्तियों का पता लगाने और कोर्ट में संपत्तियों को कुर्क करवाने की व्यवस्था करने जैसे क्षेत्रों में बैंक को सबसे पहले कार्रवाई करने का लाभ दिलाया जा सकेगा।

सहयोगी और सहायक कंपनियाँ

एसबीआई के पांच सहयोगी बैंकों का 31 मार्च 2016 को पूरे बैंकिंग उद्योग की जमाराशियों में 5.30% और अग्रिमों में लगभग 5.33% हिस्सा रहा। उनका शुद्ध लाभ ₹1,640 करोड़ है। बैंक के केंद्रीय बोर्ड ने हाल ही में एक प्रस्ताव पारित किया है, जिसके तहत आपके बैंक में इसके पांच सहयोगी बैंकों और भारतीय महिला बैंक के विलय पर वार्ता शुरू करने के लिए भी सरकार से अनुमति मांगी जाएगी। इस विलय से आपका बैंक और अधिक दक्षतापूर्वक सभी तालमेल व्यवस्थाओं का अधिक बेहतर ढंग से लाभ उठा सकेगा और बैंकिंग क्षेत्र में अपने प्रमुख स्थान को और बेहतर कर सकेगा।

गैर-बैंकिंग सहायक कंपनियों में एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड (एसबीआई कैप) भारत का सबसे प्रमुख इन्वेस्टमेंट बैंक है। इसने अपनी 5 सहायक कंपनियों के साथ वित्त वर्ष 16 के दौरान ₹279 करोड़ का कर पश्चात लाभ (PAT) दर्ज किया है। एसबीआई लाइफ ने वित्त वर्ष 16 में ₹861 करोड़ का कर पश्चात लाभ (PAT) दर्ज किया, जबकि वित्त वर्ष 15 में ₹820 करोड़ का कर पश्चात लाभ (PAT) हुआ था। एसबीआई लाइफ ने 'असेट्स अंडर मैनेजमेंट' में साल-दर-साल 13% वृद्धि दर्ज की। वित्त वर्ष 16 में इनकी राशि ₹83,429 करोड़ पर पहुंच गई। एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेज (प्रा.) लि. प्रयुक्त कार्डों के मामले में सारी इंडस्ट्री में तीसरी सबसे बड़ी कंपनी है। पूरी इंडस्ट्री में इसका हिस्सा 15% है। वित्त वर्ष 16 में इसने ₹284 करोड़ का शुद्ध लाभ दर्ज किया है, जबकि वित्त वर्ष 15 में इसका लाभ ₹267 करोड़ रहा था। एसबीआई कार्ड के जरिये खरीददारी के मामले में कंपनी का स्थान चौथा और कार्डों के जरिये कुल खरीददारियों में 12% बाजार हिस्सा है। एसबीआई डीएफएचआई लि. ने वित्त वर्ष 16 में ₹72 करोड़ का शुद्ध लाभ दर्ज किया। बाजार में यह कारोबार कर रही सभी कंपनियों में एसबीआईडीएफएचआई का हिस्सा 3.46% और 31 मार्च 2015 को यह कारोबार अकेले कर रही प्राइमरी डीलर कंपनियों में इसका 20.37% हिस्सा रहा है। एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट प्रा. लि. ने वित्त वर्ष 16 में ₹165 करोड़ का कर पश्चात लाभ (PAT) दर्ज किया, जो वित्त वर्ष 15 में ₹163 करोड़ था। कंपनी के औसत एसेट्स

अध्यक्ष की कलम से

अंडर मैनेजमेंट वित्त वर्ष 16 में ₹1,06,781 करोड़ थे और इसका मार्केट शेयर 7.89% था। एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स लिमिटेड (SBIGFL) ने वित्त वर्ष 16 में ₹0.86 करोड़ का कर पश्चात लाभ दर्ज किया। एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लि. ने GWP में साल-दर-साल 29.4% वृद्धि दर्ज की जबकि पूरे उद्योग की वृद्धि दर 13.8% रही। एसबीआई पेंशन फंड्स प्रा. लि. के 31 मार्च 16 को असेट्स अंडर मैनेजमेंट (AUM) ₹46,019 करोड़ (साल-दर-साल 48% वृद्धि) जबकि मार्च 2015 में ये ₹31,407 करोड़ के थे। कंपनी ने सरकारी और प्राइवेट दोनों क्षेत्रों में AUM के मामले में पेंशन फंड मैनेजर्स में अपना अग्रणी स्थान बरकरार रखा है।

सम्मान और पुरस्कार

मुझे आपको यह बताते हुए गर्व हो रहा है कि आपके बैंक को इस साल बहुत-से पुरस्कार मिले हैं। टेक्नोलॉजी पर जोर देने के बेहतर नतीजे सामने आए हैं। बैंक द्वारा टेक्नोलॉजी के क्षेत्र में बहुत से अवार्ड जीतना इसका प्रमाण है। इन अवार्डों में कुछ प्रमुख हैं - फिनोविटी द्वारा सर्वश्रेष्ठ एनेलिटिक्स अवार्ड, आईडीआरबीटी बैंकिंग टेक्नोलॉजी एक्सीलेंस अवाड्र्स के तहत वर्ष 2016 में इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट सिस्टम और आईटी इन्फ्रास्ट्रक्चर मैनेज करने के लिए बड़े सरकारी और गैर-सरकारी बैंकों में सर्वश्रेष्ठ बैंक, सिबिल डेटा क्वालिटी अवार्ड 2016 के लिए सरकारी क्षेत्र के बैंकों में सर्वश्रेष्ठ डेटा क्वालिटी के लिए मिला। 200 देशों में ऑनलाइन बैंकिंग और वित्त साइटों में एकसमान वेब के संबंध में डिजिटल मार्केट इंटैलिजेंस फर्म द्वारा कराए गए सर्वे में 'onlinesbi.com' को आठवीं सर्वाधिक लोकप्रिय ऑनलाइन बैंकिंग साइट घोषित किया गया। इस पर जनवरी 15-जनवरी 16 की अवधि में 846.6 मिलियन औसत मासिक विजिट्स दर्ज हुए। देश में भी 'onlinesbi.com' आईआरसीटीसी और फ्लिपकार्ट के बाद तीसरी सबसे ज्यादा उपयोग में लाई जाने वाली साइट है।

टेक्नोलॉजी अवार्डों के अलावा एसबीआई को न्यूयॉर्क की ग्लोबल फिनैंस मैग्जीन द्वारा लगातार चौथी बार सर्वश्रेष्ठ ट्रेड फिनैंस बैंक-इंडिया का अवार्ड दिया गया। बिजनेस वर्ल्ड द्वारा सर्वश्रेष्ठ बड़ा बैंक और वर्ष का सर्वश्रेष्ठ बैंक का भी अवार्ड दिया गया। गिनीज बुक ऑफ वर्ल्ड रेकॉर्ड्स द्वारा एसबीआई को पहल (डीबीटीएल) स्कीम में योगदान करने के लिए अवार्ड दिया गया, जिसका एसबीआई एकमात्र प्रायोजक है। आपके बैंक को सुप्रतिष्ठित हेलन केलर अवार्ड 2015 भी दिया गया। यह पुरस्कार 7वें प्राइड अवाड्र्स के तहत सर्वश्रेष्ठ वित्तीय सेवाएं देने वाली रोल मॉडल कंपनी और सर्वश्रेष्ठ केंद्रीय सरकारी क्षेत्र उपक्रम होने पर दिया गया।

बैंक के सहयोगियों और सहायक कंपनियों ने भी वर्ष भर कई प्रतिष्ठित अवार्ड जीते। एसबीबीजे का वर्ष 2015 की 500 शीर्ष कंपनियों में शुमार रहा। 'बिजनेस टुडे' पत्रिका द्वारा 'बेस्ट मिड साइज इंडियन बैंक' श्रेणी में 5वां स्थान रहा। स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद को केरला बैंकर्स क्लब द्वारा दूसरा सर्वश्रेष्ठ सरकारी क्षेत्र बैंक का अवार्ड दिया गया। स्टेट बैंक ऑफ त्रावणकोर को सीएसआर और बिजनेस रिस्पांसिबिलिटी अवार्ड इन क्षेत्रों में सबसे तेजी से आगे बढ़ रहा बैंक होने पर 'एमएसएमई बैंकिंग एक्सीलेंस अवाड्र्स 2015' दिया गया।

बैंक की सहायक कंपनियों में एसबीआई काड्र्स को बहुत से अवार्ड मिले। इनमें प्रमुख हैं - रीडर्स डाइजेस्ट कस्टमर सर्वे के तहत क्रेडिट कार्ड श्रेणी में मोस्ट ट्रस्टेड ब्रैंड का अवार्ड मिला। एसबीआई लाइफ ने वर्ल्ड एचआरडी कांग्रेस द्वारा लोकमत बीएफएसआई अवाड्र्स 2015 के तहत बेस्ट लाइफ इंश्योरेंस कंपनी (प्राइवेट सेक्टर) का अवार्ड भी जीता। इसके अलावा दि इकनॉमिक टाइम्स से भी 'मोस्ट ट्रस्टेड प्राइवेट लाइफ इंश्योरेंस ब्रैंड', लगातार पांचवें वर्ष ब्रैंड इक्विटी एंड नीलसन सर्वे 2015 भी दिया गया।

कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व

आपका बैंक भारतीय बैंकिंग व्यवस्था में कॉरपोरेट सामाजिक दयित्व (सीएसआर) के क्षेत्र में सबसे आगे रहा है। हमारा मानना है कि समाज के वंचित और अल्प सुविधा प्राप्त लोगों के प्रति हमारा एक बड़ा दायित्व है कि हम उनके जीवन में सामाजिक बदलाव लाएं। स्टेट बैंक समूह की सीएसआर गतिविधियों को एकसाथ बड़े पैमाने पर संचालित करने के लिए उन्हें मजबूत बनाने के उद्देश्य से आपके बैंक ने एसबीआई फाउंडेशन की स्थापना की है, जो एक नॉन प्रॉफिट सहायक संस्था है और इसका पंजीकरण कंपनी अधिनियम 2013 की धारा 8 के तहत किया गया है। एसबीआई फाउंडेशन स्टेट बैंक समूह की सीएसआर गतिविधियों के लिए अलग से संसाधन इकट्ठे करके एक साथ सीधे बड़े पैमाने पर समूह के विजन के अनुरूप खर्च करेगी।

इसके अलावा आपके बैंक का वित्त वर्ष 16 का सीएसआर पर खर्च ₹143.92 करोड़ रहा। लगातार चौथे वर्ष हमारा सीएसआर खर्च ₹100 करोड़ से अधिक रहा।

भावी परिदृश्य

अक्तूबर 2013 में जब मैंने अध्यक्ष का पदभार संभाला था, तब मैंने एसबीआई के लिए छह प्रमुख लक्ष्य रखे थे। ये लक्ष्य थे - एनपीए में कमी लाना, जोखिम कम करना, खर्च नियंत्रित रखना, सेवा का स्तर बेहतर बनाना, गैर-ब्याज आय बढ़ाना और बैंक में बेहतर टेक्नोलॉजी लाना। आज जब मैं पीछे मुड़कर देखती हूँ तो पिछले वर्षों में सभी क्षेत्रों में निरंतर अच्छी प्रगति देखती हूँ।

एनपीए के कारण जोखिम पिछले वर्ष तमाम चुनौतियों के बावजूद कम रह, किंतु देश में लगातार दो सूखों के कारण वित्त वर्ष 2016 के दौरान हमें एसेट क्वालिटी की समस्या का फिर से सामना करना पड़ा। मौसम की मार ने मुश्किलों को और बढ़ा दिया और इन्हें हल करने में भी अनेक चुनौतियों से रूबरू होना पड़ा। परंतु हाई कोर्ट एक्ट 2015 के तहत कमर्शियल कोर्टों, कमर्शियल डिवीजन और कमर्शियल ऐपिलेट डिवीजन बनने से कुछ राहत मिली। इनकी जरूरत

बहुत दिनों से महसूस की जा रही थी, जो इनके बनने से कुछ हद तक पूरी हो पाई। उम्मीद है कि इससे वसूली की प्रक्रिया तेज होगी।

बैंक में बेसल III मानदंड अपनाने में आगे बढ़ने के कारण जोखिम कम करने के बेहतर तरीकों को लागू करने का काम समय पर चल रहा है। आपके बैंक का प्रयास रहा है कि भावी विकास की योजनाएं भी चलती रहें और खर्च भी नियंत्रित रहे। गैर-ब्याज आय बढ़ाने में वित्त वर्ष में बैंक का प्रदर्शन संतोषजनक रहा। अलग अलग स्रोतों से आय बढ़ाने के हमारे प्रयास चलते रहेंगे।

टेक्नोलॉजी के क्षेत्र में सभी कार्य समय पर कर लिए जाने और ग्राहकों द्वारा भी इन्हें पसंद किए जाने पर मैं काफी संतुष्ट हूँ। आने वाले वर्षों में हमारा लक्ष्य अपने इन उत्साहवर्धक डिजिटल क्षेत्र के प्रयासों को और जोरदार तरीके से चलाना है। आपके बैंक द्वारा टेक्नोलॉजी के क्षेत्र में किए जा रहे नए नए प्रयासों का एक सबसे बड़ा लाभ यह होगा कि हम ग्राहकों को अपने साथ बनाए रख पाएंगे। इससे प्रौद्योगिकी में रुचि रखने वाले, उच्चतर आय वाले और अधिक लाभप्रद ग्राहकों को अपने साथ जोड़ने में मदद मिलेगी। युवा और समृद्ध ग्राहक डिजिटल बैंकिंग की सुविधा चाहते हैं। वे ऐसे बैंकों के साथ जुड़ना चाहेंगे जो उन्हें ये सुविधाएं दे सकें।

वित्त वर्ष 17 में उम्मीद है कि यह वर्ष पिछले वर्ष के मुकाबले और बेहतर होगा, क्योंकि स्पष्ट व स्थायी नीति अब दिखाई दे रही है। सरकार भविष्य को ध्यान में रखकर कई नए क्षेत्रों को आगे बढ़ाने पर भी काफी जोर दे रही है। इन नए क्षेत्रों में तटवर्ती जहाज परिवहन, पवन ऊर्जा, रक्षा उपकरणों के निर्माण रेलवे एवं सस्ते आवासों से काफी उम्मीदें हैं।

बैंकिंग क्षेत्र का स्वरूप युवा भारत की आकांक्षाओं के अनुरूप बदल रहा है और इसका रुझान और अधिक टेक्नोलॉजी की ओर हो रहा है। आपके बैंक के डिजिटल क्षेत्र में निवेश के बड़े लाभ हमें मिलने लगेंगे जैसे ही एसेट क्वालिटी की समस्याओं का समाधान हो जाएगा।

मैं अपने सभी शेयरधारकों की शुक्रगुजार हूँ कि उन्होंने हमारी शक्तियों और क्षमताओं पर अपना भरोसा बरकरार रखा है। ग्राहकों से भी हमें बहुमूल्य समर्थन प्राप्त हुआ है और उनका निरंतर हममें विश्वास बना हुआ है। मैं बैंककर्मियों के प्रति भी अपना आभार प्रकट करती हूँ, जिनके अथक प्रयासों से ही हम आपके बैंक के लक्ष्यों को पूरा कर पा रहे हैं।

आपकी शुभचिंतक,

(अरुंधति भट्टाचार्य)