अध्यक्ष की कलम से

मुझे वित्त वर्ष 2016-17 के दौरान आपके बैंक के प्रदर्शन के उल्लेखनीय तथ्यों की जानकारी आपके सामने प्रस्तुत करते हुए बेहद खुशी हो रही है।

प्रिय शेयरधारक

मुझे वित्त वर्ष 2016-17 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 2016-17 की संलग्न वार्षिक रिपोर्ट में दी गई है।

आर्थिक परिदृश्य

विश्व की अर्थव्यवस्था आईएमएफ के नवीनतम अनुमानों के अनुसार जीडीपी की वृद्धि दर वर्ष 2016 में 3.1% पर पहले सी रही। विकसित अर्थव्यवस्थाओं में आर्थिक गतिविधियों में पिछले साल के मुकाबले मामूली सा सुधार हुआ, जिसमें यूएस का प्रदर्शन सुस्त रहा। इस दौरान उभरती अर्थव्यवस्थाओं का प्रदर्शन कुछ बेहतर रहा।

अच्छी बात यह है कि वर्ष 2016 की दूसरी छमाही में आर्थिक गतिविधियों में मामूली सुधार की जो शुरुआत हुई थी उसकी गति इस साल बढ़ रही है। इस साल की पहली तिमाही के दौरान जापान के प्रदर्शन में सुधार हुआ। ऐसा निर्यातों में भारी वृद्धि होने तथा टोक्यो 2020 ओलंपिक खेलों के लिए बड़ी मात्रा में निवेश होने के कारण हुआ। इस दौरान, बेरोजगारी कम होने और कारखानों के उत्पादन में वृद्धि होने से पता चलता है कि यूरो क्षेत्र की गति में भी वृद्धि हो रही है। यूएस की अर्थव्यवस्था में भी आगे सुधार होने की उम्मीद है। यह संभावना वित्तीय सुधारों के कारण जगी है। कुल मिलाकर, वर्ष 2017 में विकसित अर्थव्यवस्थाओं की वृद्धि दर 2% रहने का अनुमान है। वर्ष 2017 में, उभरते और विकासशील देशों में विकास दर के 4.5% पर अच्छी रहने की उम्मीद है। यह उम्मीद रूस और ब्राजील में सुधार होने, भारत की वृद्धि दर बढ़ने और चीन में स्थिति के कुछ बेहतर होने के चलते दिख रही है। फिर भी, विदेश में देशी उद्योगों को बढ़ावा देने की नीतियों को आगे बढ़ाए जाने, तेल की कीमतों में उतार-चढ़ाव, भौगोलिक-राजनीतिक तनावों को देखते हुए वृद्धि दर के घटने का जोखिम भी बना हुआ है।

इस पृष्ठभूमि में, भारत की जीवीए वृद्धि दर के वित्त वर्ष 17 में 6.7% बढ़ने की उम्मीद को देखते हुए (भारतीय रिजर्व बैंक के अनुमानों के अनुसार) वित्त वर्ष 18 में इसमें 7.4% के आसपास बढ़ोतरी होने की आशा है। परंतु, पुनर्मुद्रीकरण की तेज गति और भारत के मौसम विज्ञान विभाग द्वारा सामान्य वर्षा के अनुमान के कारण आर्थिक गतिविधियों में चालू वित्त वर्ष में और सुधार होगा। इसके अलावा, विदेशी मोर्चे पर भी सितंबर 2016 के बाद निर्यातों में सकारात्मक वृद्धि होने के चलते प्रदर्शन के निरंतर बेहतर रहने की संभावना है। चालू खाता घाटे के वित्त वर्ष 2017 में घटकर 1% के नीचे रहने की आशा है। भविष्य में भी हालांकि तेल की कीमतों में सुधार होने की संभावना के चलते विदेशी संतुलन पर कुछ दबाव आने की संभावना है। चालू खाता घाटे के जीडीपी के 1-1.4% के बीच रहने की उम्मीद है।

आपके बैंक का प्रदर्शन

जमाराशियों में भारी वृद्धि

वित्त वर्ष 2017 में आपके बैंक की कुल जमाराशियों में पिछले कई वर्षों से काफी अधिक 18.14% की वृद्धि दर्ज की गई और ये पिछले वर्ष के स्तर ₹ 17,30,722 करोड़ के स्तर से बढ़कर ₹ 20,44,751 करोड़ पर पहुंच गई हैं। कुल जमाराशियों में इतनी भारी वृद्धि मुख्यतया विमुद्रीकरण के बाद बचत बैंक खाते में (27.81% की बढ़ोतरी) होने के कारण हुई। समग्र अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के मुकाबले आपके बैंक की जमाराशियों में भारी वृद्धि होने से मार्च 2017 में मार्केट शेयर 38 आधार अंक के उछाल के साथ 18.05% पर पहुंच गया। आपके बैंक ने अपने कासा अनुपात को बढ़ाकर 45.58% कर लिया है, जो पिछले वर्ष के 43.84% से 174 आधार अंक ज्यादा है। इनमें जमाराशियों का बड़ा हिस्सा मार्च 2017 के मध्य में पैसा निकालने की सीमा समाप्त करने के बावजूद बैंक में ही बना हुआ है।

उधारराशियों में वृद्धि

आपके बैंक की उधारराशियों में वृद्धि वित्त वर्ष 2017 के दौराननरमरही।आपकेबैंककेकुलअग्रिम₹16,00,000 करोड़ के स्तर को पार कर गए और पिछले वर्ष ₹ 15,09,500 करोड़ के स्तर की तुलना में 7.80% बढ़ोतरी के साथ मार्च 2017 तक ₹ 16,27,273 करोड़ के स्तर पर पहुँच गए। बैंकिंग उद्योग की वृद्धि दर के मुकाबले आपके बैंक की अग्रिमों के मामले में वृद्धि दर में बढ़ोतरी के चलते वित्त वर्ष 2017 में मार्केट शेयर 65 आधार अंक बढ़कर 17.02% पर पहुँच गया। आपको यह जानकर खुशी होगी कि आपके बैंक का मार्केट शेयर पिछले वर्षों में निरंतर बढ़ रहा है। अग्रिमों में अधिकांश वृद्धि आवास और ऑटो रिटेल लोन्स के कारण हुई। समग्रतः रिटेल लोन्स में वित्त वर्ष 2017 में 21.18% की बढ़ोतरी हुई, जो इस खंड में तेजी से वृद्धि करने की बैंक की नीति के अनुरूप ही है। रिटेल में भी, ऑटो लोन्स में वित्त वर्ष 2017 में 21.24% की अच्छी वृद्धि हुई है और ये वित्त वर्ष 2016 के स्तर ₹ 38,549 करोड़ से बढ़कर ₹ 46,736 करोड़ हो गए हैं। होम लोन्स का जहां तक संबंध है, वित्त वर्ष 2016 में ये ₹ 1,90,552 करोड़ थे जो वित्त वर्ष 2017 में 17% की वृद्धि के साथ ₹ 2,22,605 करोड़ के हो गए हैं। आपके बैंक का होम लोन पोर्टफोलिओ रिटेल लोन्स का करीब 56% है। इसके अतिरिक्त, आपका बैंक बैंकिंग सेक्टर में लगातार सबसे बड़ा होम लोन प्रदाता बना हुआ है और सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों में 31 मार्च 2017 को इसका मार्केट शेयर 25% से अधिक है।

इसके अलावा, ऐसे सेक्टर भी हैं, जिनमें आपके बैंक के ऋण घटे हैं। इनमें एक साल पहले के मुकाबले टेलीकॉम में 12.23%, सड़क एवं पोर्ट्स सेगमेंट में 15.58%, इंजीनियरिंग सेक्टर में 25%, टेक्सटाइल में 15.72% और आयरन एवं स्टील में 1.92% घटा है। बड़े कॉरपोरेटों और एसएमई को अग्रिम राशि देने में वर्ष 2017 में क्रमशः 3.59% और 3.41% की बढ़ोतरी हुई है, जबकि मिड कॉरपोरेट ऋण पहले के समान ही रहे। अंततः, कृषि ऋण के मामले में आपका बैंक सरकार द्वारा दिए गए लक्ष्य को पार कर पाया। वित्त वर्ष 2017 में ₹ 95,168 करोड़ के निर्धारित लक्ष्य की तुलना में ₹ 1,25,270 करोड़ के ऋण संवितरित किए गए।

शाखा विस्तार

386 नई शाखाएं खोलने के साथ आपके बैंक का नेटवर्क मार्च 2017 में 17,170 पर पहुँच गया। इसमें 64% ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में हैं। बेहतर ग्राहक सेवा देने, भीड़भाड़ का बेहतर नियंत्रण करने, प्रतीक्षा समय में कमी लाने, सेवा समय (प्रक्रिया समय) में समग्र कमी लाने के उद्देश्य से आपके बैंक ने ग्राहक अनुभव उत्कर्ष परियोजना शुरू की है, जो वित्त वर्ष 2017 में तेज गति से चली। वित्त वर्ष 2017 में 1519 शाखाओं में ग्राहक अनुभव उत्कर्ष परियोजना शुरू की गई थी और मार्च 2017 में ग्राहक अनुभव उत्कर्ष परियोजना वाली शाखाओं की कुल संख्या 4525 हो गई है।

इसके अलावा, आपका बैंक अपनी व्यापक वैश्विक उपस्थिति के साथ, वास्तव में एक अंतरराष्ट्रीय बैंक है। बैंक के विदेश स्थित कार्यालयों की संख्या इस समय 195 है, जो सभी महाद्वीपों में 36 देशों में फैले हैं। वित्त वर्ष 2017 के दौरान आपके बैंक ने दो नई शाखाएं खोलीं - ये हैं आईबीयू गिफ्ट सिटी, गुजरात और एसबीआई यंगून, म्यंमार (यह पहले रिप्रेज़ेंटेटिव ऑफिस था)।

नेपाल एसबीआई बैंक लिमिटेड, जो एसबीआई की एक सहायक कंपनी है, की तीन नई शाखाएं खोली गईं। आपके बैंक के अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह का बैंक के व्यवसाय और लाभ में लगातार मुख्य योगदान रहा है।

टेक्नोलोजी

भारतीय स्टेट बैंक कार्यक्षमता में सुधार करने और अपने ग्राहकों की सुविधा के लिए सूचना प्रौद्योगिकी का उपयोग करने का प्रबल पक्षधर रहा है। आपका बैंक अपने ग्राहकों को किसी भी समय ओर कहीं भी बैंकिंग लेनदेन करने की सुविधा उपलब्ध कराने के उद्देश्य से नए और अतुल्य उत्पादों की पेशकश करता रहा है। आपके बैंक की टेक्नोलोजी उपयोग की नीति सोशल कोलेबोरेशन, मोबिलिटी, क्लाउड आधारित प्लेटफॉर्म और बड़े डेटा एनालिटिक्स की वर्तमान ग्राहक अपेक्षाओं के अनुरूप तैयार की गई है।

डिजिटलीकरण और कामकाज में उत्कृष्टता ग्राहकों की सुविधा को ध्यान में रखकर तैयार की गई आपके बैंक की नीति के मूलमंत्र है। इनसे बैंक के ग्राहकों को शीघ्रता से सेवाएं और अन्य सुविधाएं मिलने लगी हैं।

स्टेट बैंक डेबिट कार्डों की संख्या 31 मार्च 2017 को 28 करोड़ से अधिक हो गई है और आपका बैंक देश में डेबिट कार्ड जारी करने में लगातार सबसे आगे बना हुआ है। आपके बैंक द्वारा डेबिट कार्डों के जरिये `कभी भी कहीं भी बैंकिंग' की सुविधा ग्राहकों को देने के लिए किए गए सम्मिलित प्रयासों से डेबिट कार्डों के द्वारा खरीदारी के मामले में मार्केट शेयर मार्च 2016 के 26.29% से बढ़कर मार्च 2017 में 29.23% पर पहुंच गया, जो किसी भी अन्य बैंक से कहीं अधिक है। विभिन्न नवोन्मेषन जैसे sbiINTOUCH,कान्टैक्टलेस डेबिट कार्ड, मुंबई मेट्रो डेबिट कार्ड आदि की शुरुआत और जोरदार मार्केटिंग अभियानों तथा डेबिट कार्ड जागरुकता कार्यक्रम चलाए जाने से डेबिट कार्ड खरीदारियों के मामले में बैंक शीर्ष स्थान पर आ गया है।

आपके बैंक की अपने सहयोगी बैंकों के साथ दुनिया के सबसे बड़े एटीएम नेटवर्कों में गिनती होने लगी है। 31 मार्च 2017 को बैंक समूह के 59,200 एटीएम हो गए हैं, जिनमें किओस्क, कैश डिपॉजिट मशीनें और रीसाइक्लर्स शामिल हैं। वित्त वर्ष 2017 के दौरान आपके बैंक द्वारा 3000 से अधिक पुरानी एटीएम मशीनों और रीसाइक्लरों के स्थान पर नवीनतम टेक्नोलोजी वाली बेहतर मशीनें लगाई गई हैं। आपके बैंक ने अब तक 6,400 रीसाइक्लर्स लगाए हैं जिनपर 24x7 कैश निकालने और पैसा जमा करने की सुविधा उपलब्ध है। 28.44% मार्केट शेयर के साथ स्टेट बैंक समूह के एटीएम नेटवर्क पर देश के कुल एटीएम लेनदेन में से 54.06% लेनदेन एनीटाइम चैनलों के जरिये किए जाते हैं। बैंक के लगभग 77% वित्तीय लेनदेन एनीटाइम चैनलों के माध्यम से किए जाते हैं। औसतन प्रतिदिन 1 करोड़ से अधिक लेनदेन हमारे नेटवर्क पर संचालित होते हैं और ₹ 3,485 करोड़ कैश प्रतिदिन हमारे समूह की एटीएम मशीनों द्वारा दिया जाता है।

भारत सरकार द्वारा डिजिटल अर्थव्यवस्था सृजित करने पर ध्यान केंद्रित किए जाने को देखते हुए आपके बैंक ने वर्ष 2017 के दौरान 2.06 लाख प्वाइंट आफ सेल (पीओएस) मशीनें लगाकर शीर्ष मर्चेंट अर्जक बैंक के रूप में अपनी स्थिति को बेहतर बनाया है। इन टर्मिनलों की संख्या 5.09 लाख के ऊपर हो गई है। इस प्रकार पिछले वर्ष की तुलना में 69% की बढ़ोतरी के साथ पीओएस टर्मिनलों में मार्केट शेयर 20.16% हो गया है।

आपके बैंक ने मोबाइल बैंकिंग के क्षेत्र में अपना अग्रणी स्थान बरकरार रखा है। देश में मोबाइल बैंकिंग प्लेटफार्मों पर कुल लेनदेन राशि का 44.37% हमारे मोबाइल बैंकिंग प्लेटफॉर्म पर होता है। वित्त वर्ष 2017 के दौरान आपके बैंक के मोबाइल बैंकिंग प्लेटफॉर्म के जरिए होने वाले लेनदेनों में भारी वृद्धि देखी गई है। लेन-देनों की मात्रा में 56% से अधिक और लेन-देनों के मूल्य में 507% की वृद्धि हुई है।

आपके बैंक ने हमेशा भविष्य को ध्यान में रखकर टेक्नोलोजी उपलब्ध कराई है। इस दिशा में एक बड़ा कदम था - अतुल्य उच्च टेक्नोलोजी से सुसज्जित बैंकिंग आउटलेट्स sbiINTOUCHकी स्थापना करना। आपके बैंक की सात sbiINTOUCHप्रीमियम आउटलेट्स और 250 sbiINTOUCHशाखाएं हैं, जो देश भर में 143 से अधिक जिलों में आधुनिकतम डिजिटल टेक्नोलोजी की सुविधा के साथ खोली गई हैं।

नवंबर 2016 में एसबीआई पे नामक इंटर-ऑपरेबल मोबाइल बेस्ड पेमेंट सॉल्यूशन शुरू किया गया। यह यूनीफाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई) सिस्टम पर संचालित होता है जो एनपीसीआई द्वारा तैयार किया गया है। यह ऐप एसबीआई के साथ-साथ अन्य बैंकों के ग्राहकों के लिए एक पेमेंट सॉल्यूशन है। इसमें यूनीक आइडेंटीफायर के तौर पर वर्चुअल पेमेंट एड्रेस (वीपीए) पर आधारित पैसा भेजने और पाने की सुविधा उपलब्ध है।

स्टेट बैंक बडी - मोबाइल वॉलेट ग्राहकों और गैर-ग्राहकों दोनों के लिए उपलब्ध कराया गया एक और पेमेंट चैनल है। अगस्त 2015 में शुरू किया गया यह वॉलेट 13 भाषाओं में उपलब्ध है। अपनी शुरुआत के बाद से बडी के उपयोगकर्ताओं की संख्या में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है। यह वृद्धि खास तौर से विमुद्रीकरण के बाद और तेज हुई। इस मोबाइल वॉलेट की शुरुआत होने के 20 महीनों के अंदर इसके उपयोगकर्ताओं की संख्या 1 करोड़ हो गई।

बैंक की पहुँच का ग्रामीण जनता तक विस्तार करने और डिजिटलीकरण के लाभ जन-जन तक पहुंचाने के लिए आपके बैंक द्वारा स्टेट बैंक मोबीकैश की इन लोगों को ध्यान में रखकर एक अन्य संस्था की सहायता से शुरुआत की गई। इस वॉलेट की शुरुआत बीएसएनएल के साथ भागीदारी में की गई है और यह बुनियादी बहु-विशेषतायुक्त उपयोगकर्ताओं के साथ-साथ स्मार्ट फोन उपयोगकर्ताओं के लिए भी उपलब्ध है।

विश्लेषण विज्ञान और बृहद डेटा का उपयोग

आपका बैंक कार्यदक्षता बढ़ाने के लिए विश्लेषण विज्ञान का अधिकाधिक उपयोग कर रहा है। भविष्यसूचक विश्लेषण और ग्राहक वर्गीकरण का उपयोग क्रॉस सेलिंग और अपसेलिंग के जरिए ग्राहकों से होने वाली आय बढ़ाने के उद्देश्य से किया जा रहा है। जोखिम विश्लेषण विज्ञान का उपयोग नए आवेदनों के मूल्यांकन और लोन पोर्टफोलिओ की प्रगति पर निरंतर नजर रखने के लिए किया जाता है। वर्ष 2016 में विश्लेषण आधारित, प्री क्वालिफाइड ऋणान्वयन कार्यक्रम शुरू करने से व्यवसाय बढ़ाने और अर्जन लागत घटाने में मदद मिली है। शाखाओं/कारोबार संभालने वाले स्टाफ की बेहतर ढंग से और समय पर कार्यदक्षता बढ़ाने में सहयोग मिलने से ग्राहकों को अपने साथ बनाए रखने और वॉलेट शेयर बढ़ाने में बहुत सहायता मिली है।

बड़े डेटा क्षेत्र में, लगातार बढ़ रहे डेटा के प्रकार और बड़ी मात्रा में डेटा का प्रबंध करने के लिए, आपका बैंक एक डेटा लेक स्थापित करने की प्रक्रिया में है। इससे बड़ी मात्रा में संरचित और असंरचित डेटा की शीघ्र प्रक्रिया पूरी करने और उन्नत विश्लेषण करने में आसानी होगी जिससे व्यवसाय निर्णय करने में और नए उत्पादों को तैयार करने के लिए गहरी जानकारी प्राप्त हो सकेगी।

लाभप्रदता

वित्त वर्ष के दौरान लाभप्रदता में सुधार हुआ - आय और लागत दोनों मानदंडों के अनुसार बेहतर परिचालन लाभ से परिचालन लाभ में 17.55% की वर्ष-दर-वर्ष दर हासिल हुई। तथापि बढ़ी हुई ऋण लागतों के कारण निवल लाभ 5.36% की वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि दर पर स्थिर रहा और इसकी राशि ₹ 10,484 करोड़ तक हो गई। यह वित्त वर्ष तीसरी तिमाही में विमुद्रीकरण के प्रभाव और दक्षिण भारत में भयंकर सूखे की स्थिति के कारण भी विशेष हो गया था। फिर भी, विगत निष्पादन के कारण लाभ की स्थिति के चलते ऑपरेटिंग प्रॉफिट - जो वर्तमान कारोबार के निरंतर बेहतर होने को इंगित करता है - वित्त वर्ष 2017 में बहुत बढ़िया रहा। वित्त वर्ष में ऑपरेटिंग प्रॉफिट ₹ 50,000 करोड़ को पार करके ₹ 50,848 करोड़ पर पहुँच गया।

जिस प्रकार ऊपर उल्लेख किया गया है, बैंक की ब्याजेतर आय, निवेशों की बिक्री पर आय, विदेशी मुद्रा आय में काफी वृद्धि हुई है और लागत की तुलना में आय अनुपात में 138 आधार अंकों का सुधार हुआ और वह 47.75% रहा। निवल ब्याज दर मार्जिन (एनआईएम) निरंतर अच्छा बना रहा। बैंक कासा अनुपात के 174 आधार अंकों के सुधार के साथ 45.58% पर पहुंच जाने के कारण अपने मार्जिन को बरकरार रख पाया।

ऋणों की गुणवत्ता

पिछले साल से शुरू की गई ऋणों की तिमाही समीक्षा के कारण बैंक के एनपीए में अच्छी वृद्धि हुई। वित्त वर्ष 2017 के दौरान यह वृद्धि काफी कम रही और एनपीए की राशि ₹ 98,173 करोड़ से बढ़कर ₹ 1,12,343 करोड़ हो गई। कुल एनपीए मार्च 2017 में 6.90% रहे जो 40 आधार अंक अधिक हैं। कुल एनपीए में वृद्धि के बावजूद निवल एनपीए के अनुपात में 10 आधार अंकों की गिरावट के साथ यह वर्ष-दर-वर्ष 3.71% के स्तर पर रहा। इस प्रकार प्रावधान कवरेज अनुपात वित्त वर्ष 2017 में 5.26% की वृद्धि के साथ 65.95% के स्तर पर रहा।

वर्ष के दौरान ऋण वसूली और अपग्रेडेशन में पिछले वर्ष की तुलना में 23.57% की वृद्धि दर्ज हुई। वित्त वर्ष 2017 के दौरान ऋणों की श्रेणी में नई गिरावट की राशि पिछले वर्ष की तुलना में 39.13% कम रही।

दबावग्रस्त ऋणों में विभिन्न क्षेत्रों के हिस्से को देखने पर पता चलता है कि एसएमई, कृषि, रिटेल और अंतरराष्ट्रीय ऋणों के हिस्से में विशुद्ध कमी दर्ज की गई है जबकि बड़े कॉरपोरेटों तथा मिड-कॉरपोरेटों के हिस्से में वृद्धि हुई है।

पूंजी संरचना

पिछले वित्त वर्ष की चुनौतियों के बावजूद आपके बैंक के पास भविष्य के झटकों को झेलने और भविष्य में वृद्धि दर को बढ़ाने में गति बनाए रखने के लिए पर्याप्त पूंजी उपलब्ध है। बासेल III के तहत बैंक का पूंजी पर्याप्तता अनुपात मार्च 2017 13.11% और टियर 1 में 10.35% था।

आपके बैंक ने वित्त वर्ष 2017 के दौरान ₹ 28,828 करोड़ की नई पूंजी जुटाने के लिए पूंजी जुटाने के सभी विकल्पों का उपयोग किया। वित्त वर्ष 2017 के दौरान ₹ 9,100 करोड़ की नई AT1 पूंजी जुटाई गई। सरकार द्वारा ₹ 5,681 करोड़ की पूंजी लगाई गई जबकि बैंक के नॉन-कोर असेट्स/दीर्घावधि निवेशों की बिक्री से ₹ 2,662 करोड़ मिले। पूंजी वृद्धि प्रक्रिया की शेष ₹ 8,379 करोड़ की राशि में प्रतिधारित आमदनियों का बड़ा हिस्सा रहा।

लाभांश

वित्त वर्ष 2017 के लिए मुझे यह बताते हुए खुशी हो रही है कि आपके बैंक के निदेशक बोर्ड ने प्रति ₹ 1 के अंकित मूल्य वाले शेयर पर प्रति ₹ 2.60 का लाभांश घोषित किया है।

नई पहल

वर्ष 2016-17 के दौरान, आपके बैंक द्वारा अनेक नई पहल की गईं जिससे प्रत्येक व्यवसाय क्षेत्र यानी होम लोन्स, ऑटो लोन्स, एसएमई, ग्रामीण व्यवसाय आदि पर और ज्यादा जोर दिया जा सके। इस संबंध में की गई कुछ बड़ी पहल निम्नानुसार हैं:

- लेस कैश अर्थव्यवस्था की ओर बढ़ने के लिए आपके बैंक ने वैकल्पिक डिजिटल मर्चेंट पेमेंट स्वीकृति सॉल्यूशन यानी **भारत क्यूआर** और आधार आधारित भुगतान यथा **भीम-आधार-एसबीआई** की शुरुआत की है। बुनियादी अर्जन सेवाओं के अतिरिक्त, बैंक मूल्यवर्धित सेवाएं जैसे डेबिट कार्ड धारकों को कैश देने के लिए **Cash@PoS**, डीसीसी - (डायनेमिक करेंसी कन्वर्जन) और Posटर्मिनलों पर ईएमआई का भुगतान करने की सुविधा भी उपलब्ध करा रहा है।
- आपके बैंक द्वारा **'एसबीआई डिजिटल विलेज'** की भी शुरुआत की गई है जिससे चुनिंदा गांवों को कैशलेस अर्थव्यवस्था वाले गांवों में बदला जा सके। इस योजना के तहत देश भर में 21 गांवों में 1 जुलाई 2016 को इसका शुभारंभ किया जा चुका है।
- आपका बैंक अपने मोबाइल बैंकिंग ऐप को भी और बेहतर बना रहा है। जनवरी 2017 में स्टेट बैंक एनीव्हेयर-पर्सनल की शुरुआत की गई।
- एसबीआई ने फ्लिपकार्ट के साथ भी भागीदारी की है। इसके तहत इसने अपने उपभोक्ताओं को खरीदारियों पर प्री-अप्रूव्ड ईएमआई की सुविधा की पेशकश की है। इस भागीदारी में आपका बैंक प्री-क्वालिफाइड अनेक ग्राहकों को ओवरड्राफ्ट की सुविधा देगा जिससे वे फ्लिपकार्ट से न्यूनतम ₹ 5,000 की खरीदारी करने के लिए लेन-देन कर सकेंगे।
- आपके बैंक द्वारा **'एसबीआई मिंगल'**- जो फेसबुक और ट्विटर उपयोगकर्ताओं के लिए सोशल मीडिया बैंकिंग प्लेटफॉर्म है, की भी शुरुआत की गई है। एसबीआई मिंगल का उपयोग करके बैंक के ग्राहक अनेक प्रकार की बैंकिंग सेवाएं जैसे फेसबुक या ट्विटर अकाउंट पर बैलेंस जान सकेंगे और मिनी स्टेटमेंट के लिए अपने अनुरोध कर सकेंगे।
- भारत के लोगों की मकान की जरूरतों के पूरा करने के लिए आवासन क्षेत्र के सबसे बड़े सहयोग के तहत एक संयुक्त प्रयास के तौर पर एसबीआई और टाटा हाउसिंग ने एक भागीदारी करार किया। इससे आवासन क्षेत्र को एक अलग मंच मिल पाएगा जहां आसान वित्त और घर खरीदने की सुविधा उपलब्ध होगी।
- एसएमई क्षेत्र में ऋण गुणवत्ता सुधारने के लिए **प्रोजेक्ट विवेक** के तहत आपका बैंक अपनी ऋण हामीदारी (अंडरराइटिंग) प्रक्रिया को बेहतर बना रहा है, जिसमें यह पारंपरिक बैलेंस शीट आधारित अंडरराइटिंग नहीं करेगा और इसके स्थान पर संशोधित वित्त मॉड्यूल- बैलेंस शीट होगी जिसे अनेक स्रोतों से पुनर्व्यवस्थित कैश उपलब्ध होगा। इसके अलावा, ऋण वितरण के एक समान मानदंड अपनाने, गुणवत्ता सुधारने और कॉरपोरेट मेमरी बनाए रखने के लिए एलओएस, एलएलएमएस व्यवस्था छोटे और उच्च मूल्य वाले ऋणों के लिए क्रमशः शुरू की गई है।
- एसबीआई द्वारा अपने बैंककर्मियों के लिए 'एसबीआई वर्कस्पेस' के जरिये घर से काम करने की सुविधा की भी शुरुआत की गई है। कर्मचारियों को मोबाइल कंप्यूटिंग टेक्नोलोजी का उपयोग करना होगा। इसके साथ-साथ केंद्रीय तौर पर उपलब्ध सभी संबंधित उपकरणों को निरंतर अपने नियंत्रण में रखना होगा तथा मोबाइल उपकरणों पर डेटा को सुरक्षित भी रखना होगा।
- आपके बैंक ने बैंक में एमएमजीएस-III तक के अधिकारियों को परिलब्धियों का मुद्रीकरण और सम्मिलन करके बाजार मांग के अनुसार अपने वेतन/परिलब्धियों के पुनर्निर्धारण द्वारा 'स्मार्ट कम्पनसेशन पैकेज' के तौर पर एक अतिरिक्त ऑप्शन दिया है।
- यद्यपि आपका बैंक अपने सैद्धांतिक लोकाचार और गहन गंभीर नैतिक व्यवहारों के लिए विख्यात है, फिर भी हमने मुख्य आचरण नीति अधिकारी के एक नए पद का सृजन कर उस पर नियुक्ति भी कर दी है। इन अधिकारी को चिरस्थापित लोकाचार को संगठन के ताने बाने में और अधिक सुनियोजित ढंग से पल्लवित, पोषित और संयोजित करने का गुरु भार सौंपा गया है।

सहयोगी एवं सहायक कंपनियां

आपके बैंक द्वारा अपने पांच सहयोगी बैंकों और भारतीय महिला बैंक का 1 अप्रैल 2017 से अपने में विलय कर लिया गया है। यह भारत के बैंकिंग उद्योग में अब तक का सबसे बड़ा पहला ऐसा एकीकरण है जिससे बैंक की बैलेंस शीट का आकार बढ़ सकेगा। इस विलय से, एसबीआई ने ₹ 33 लाख करोड़ के तुलनपत्र आकार, 42 करोड़ से अधिक ग्राहकों को सेवा प्रदान करने वाली 24,017 शाखाओं और 59,263 एटीएमों के साथ विश्व के 50 बड़े बैंकों की सूची में स्थान प्राप्त कर लिया है। इस बढ़े हुए तुलनपत्र आकार से बैंक की अंतरराष्ट्रीय और घरेलू दोनों बाजारों में बेहतर स्थिति होगी। संवर्धित शाखा नेटवर्क, ग्राहक आधार और स्टाफ संख्या से बैंक को अपनी पहुँच में विस्तार करने

और संसाधनों को युक्तिसंगत बनाने तथा विदेशों में अपनी शाखाएं खोलने में मदद मिलेगी। बैंक का प्रयास होगा कि वह विलय संयोजनों से लागत में कमी लाए और अधिकतम आय उत्पन्न करे, पर्याप्त लागत बचत की ओर बढ़े तथा कीमत की तुलना में आय अनुपात में कमी करे।

गैर-बैंकिंग सहायक कंपनियों का जहां तक संबंध है, एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड द्वारा वित्त वर्ष 2017 के दौरान ₹ 252 करोड़ का कर पश्चात लाभ दर्ज किया गया है। एसबीआई लाइफ का नव व्यवसाय प्रीमियम वर्ष दर वर्ष 43% वृद्धि के साथ ₹ 10,144 करोड़ रहा और प्रबंध अधीन ऋण वित्त वर्ष 2017 में 22% वृद्धि के साथ ₹ 97,737 करोड़ के हो गए। इस कंपनी ने वित्त वर्ष 2017 में ₹ 955 करोड़ का निवल लाभ कमाया, जबकि वित्त वर्ष 2016 में यह ₹ 861 करोड़ रहा था। एसबीआई कार्ड्स ने वित्त वर्ष 2017 में अपने ग्राहकों की संख्या में 15% की वृद्धि की और ₹ 390 करोड़ का कर पश्चात लाभ दर्ज किया जबकि वित्त वर्ष 2016 में इसे ₹ 284 करोड़ का लाभ हुआ था। जहां तक खरीदारियों का संबंध है इसका मार्केट शेयर 13.1% है। एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट प्राइवेट लिमिटेड ने वित्त वर्ष 2017 में ₹ 224 करोड़ का कर पश्चात लाभ दर्ज किया, जबकि वित्त वर्ष 2016 में ₹ 165 करोड़ का लाभ दर्ज किया था। इस प्रकार इसमें 36% की वृद्धि देखी गई। वित्त वर्ष 2017 के दौरान कंपनी की औसत प्रबंध अधीन आस्तियां ₹ 1,57,025 करोड़ रहीं, जो पिछले वर्ष से 47% अधिक हैं और इसे प्रबंध अधीन आस्तियों के मामले में पूरे उद्योग में 5वां स्थान प्राप्त है। एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड ने वित्त वर्ष 2017 के अपने सारे वर्ष के कारोबार के मामले में 6ठी बार लाभ-अलाभ की स्थिति हासिल की और इसका कर पश्चात लाभ ₹ 153 करोड़ रहा।

सम्मान एवं पुरस्कार

आपके बैंक को प्राप्त हुए कुछ पुरस्कारों के बारे में आपको जानकारी देती हुए मैं गौरवान्वित हूँ। फाइनैंशियल एक्सप्रेस द्वारा आपके बैंक को देश का सर्वश्रेष्ठ बैंक चुना गया है। हमें बिजनेस टुडे ने भी वर्ष के सर्वश्रेष्ठ बैंक (सरकारी क्षेत्र) के रूप में पुरस्कृत किया है। आपके बैंक को ग्लोबल फाइनैंस मैग्जीन द्वारा 'बेस्ट ट्रेड फाइनैंस बैंक' का सम्मान दिया गया है। अपने कर्मचारियों को प्रशिक्षण देने के क्षेत्र में उल्लेखनीय निष्पादन के प्रतीक के रूप में, आपके बैंक को वित्तीय सेवा (बैंकिंग) क्षेत्र में 'गोल्डन पीकॉक नैशनल ट्रेनिंग अवार्ड' के विजेता के रूप में घोषित किया गया है। विशिष्ट क्षमता वाले व्यक्तियों के लिए समान रोजगार अवसर बढ़ाने हेतु हेलन केलर अवार्ड 2016 और उप-श्रेणी सर्वोत्कृष्ट नियोक्ता में विशिष्ट क्षमता वाले व्यक्तियों के सशक्तिकरण हेतु नैशनल अवार्ड 2016 भी हमें प्रदान किए गए हैं। समग्र बैंकिंग अनुभव में सुधार करने के लिए प्रौद्योगिकी स्तर में वृद्धि करने के हमारे सतत प्रयासों के लिए, प्रौद्योगिकी और डिजिटल बैंकिंग के नवोन्मेषी उपयोग के लिए 'आईडीआरबीटी बैंकिंग टेक्नोलॉजी एक्सिलेंस अवार्ड, श्रेष्ठ प्रौद्योगिकी बैंक, श्रेष्ठ डिजिटल एण्ड चैनल टेक्नोलॉजी, विश्लेषणों का श्रेष्ठ उपयोग और श्रेष्ठ वित्तीय समावेशन पहल के लिए आईबीए बैंकिंग टेक्नॉलोजी अवार्ड, एनपीसीआई में सभी श्रेणियों में जीतने पर विशेष अवार्ड, नैशनल पेमेंट्स एक्सिलेंस अवार्ड, डेटा स्टोरेज और अन्य के साथ-साथ ग्रीन आईटी के नवोन्मेषी उपयोग के लिए नेटऐप्प इनोवेशन अवार्ड 2017 शामिल हैं।

सहयोगी बैंकों में, स्टेट बैंक ऑफ मैसूर को चेम्बर ऑफ इंडियन माइक्रो, स्मॉल और मीडियम एंटरप्राइजेज द्वारा ईको-टेक्नॉलॉजी सैवी बैंक अवार्ड प्रदान किया गया है। स्टेट बैंक ऑफ त्रावणकोर को एसएमई एक्सिलेंस अवार्ड 2016 में एमएसएमई और सामाजिक समावेशन तथा श्रेष्ठ एमएसएमई बैंक में खंड नेतृत्व के लिए स्कोच अवार्ड प्रदान किया गया है।

अनुषंगियों में, एसबीआई कार्ड्स को 25वें वर्ल्ड एचआरडी कांग्रेस में पांच पुरस्कार प्राप्त हुए हैं, जिनमें अन्य के साथ-साथ रीडर्स डाइजेस्ट मोस्ट ट्रस्टेड ब्रांड अवार्ड 2016, एनुअल 10/10 कम्पलायंस अवार्ड में भारतीय उद्योगों में उत्कृष्टता अनुपालन निष्पादक-2016 शामिल हैं। एसबीआई लाइफ को इंडियन इंश्योरेंस अवार्ड 2016 में इस वर्ष की लाइफ इंश्योरेंस कंपनी और बैंकएश्योरेंस लीडर लाइफ एश्योरेंस (लार्ज कंपनी) अवार्ड दिया गया है। यह सबसे विश्वासप्रद ब्रांड, 2016 में से एक है जो दि इकनॉमी टाइम्स ब्रांड नीलसन सर्वे द्वारा लगातार छठे वर्ष दिया गया है। एसबीआई जनरल को "अल्प सेवा उपलब्धता वाले बाजार में प्रवेश" और "व्यापार आधारित वृद्धि नेतृत्व" श्रेणियों में इंडिया इंश्योरेंस अवार्ड 2016 प्राप्त हुआ है।

कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व

आपके बैंक की संस्कृति में सामाजिक दायित्व की भावना बहुत गहरी है। औपचारिक सीएसआर अवधारणा एक सामान्य प्रथा या उद्योग मानदंड बनने से काफी पहले से ही आपका बैंक सामाजिक कल्याण के कार्य करता रहा है। आपका बैंक इस बात में विश्वास करता है कि समाज के वंचित और अल्प-सुविधा प्राप्त लोगों के जीवन में संवहनीय सामाजिक बदलाव लाना इसका परम कर्तव्य है। आपके बैंक ने हमेशा से ही अपने प्रमुख कार्यों में जन-साधारण, विशेष रूप से अत्यधिक गरीब लोगों के हितों को ध्यान में रखा है। एसबीआई सबको साथ लेकर चलने वाला संगठन रहा है और संवहनीय व्यवसाय प्रथाएं हमारे व्यवसाय परिचालनों का प्रमुख भाग है।

वित्त वर्ष 2017 के लिए आपके बैंक का सीएसआर योगदान ₹ 109.82 करोड़ रहा है। बैंक के स्थानीय प्रधान कार्यालयों (मंडलों) ने ₹ 89.82 करोड़ खर्च किए हैं और शेष ₹ 20 करोड़ एसबीआई फाउंडेशन को दान स्वरूप दिए हैं। यह लगातार पांचवां वर्ष है, जब आपके बैंक का सीएसआर व्यय ₹ 100 करोड़ की राशि को पार कर गया।

सस्टेनेबिलिटी रिपोर्टिंग

आपका बैंक बहुविध पद्धतियों के माध्यम से सस्टेनेबिलिटी के क्षेत्र में निरंतर चैम्पियन रहा है। इन पद्धतियों में अन्य विषयों के साथ साथ कार्यनीतिक निर्णयन में सामाजिक और पर्यावरण जोखिम प्रबंधन, ऋण वितरण शामिल हैं। इस दिशा में बैंक द्वारा नए उत्पाद एवं सेवाएं विकसित की जा रही हैं। आपका बैंक देश में सरकारी क्षेत्र का पहला ऐसा बैंक है जिसने वित्त वर्ष 2016 के लिए अपनी सस्टेनेबिलिटी रिपोर्ट प्रकाशित की थी। अपनी इस पहल को आगे बढ़ाते हुए दूसरी रिपोर्ट वित्त वर्ष 2017 के लिए ग्लोबल रिपोर्टिंग इनीशिएटिव के तहत निर्धारित अंतरराष्ट्रीय दिशानिर्देशों के अनुसार तैयार की गई है। इन दिशानिर्देशों में विश्व स्तर पर व्यापक रूप से प्रयोग की जाने वाली सस्टेनेबिलिटी रिपोर्टिंग पद्धति सम्मिलित है।

भावी परिदृश्य

अर्थव्यवस्था में दवाब और निम्न कैपेक्स मांग की स्थिति के कारण वर्ष के दौरान आस्ति गुणवत्ता दवाबों में तेजी से वृद्धि हुई। तथापि, आरबीआई को अत्यधिक अधिकार निहित करके एनपीए मुद्दे का समाधान करने वाला हाल ही में भारत सरकार द्वारा जारी अध्यादेश इस दिशा में एक स्वागत योग्य कदम है। मुझे आशा है कि ऐसा करने से अगले दो वर्षों में इन विषयों का समाधान हो जाएगा, जिसके संकेत इस समय दिखाई दे रहे हैं ।

बैंक में बेसल III मानदंड अपनाने का कार्य समय पर चल रहा है। लागत को नियंत्रित करने के बैंक के प्रयासों के बेहतर परिणाम सामने आए हैं और लागत की तुलना में आय अनुपात में 138 आधार बिन्दुओं की गिरावट आई है। गैर-ब्याज आय क्षेत्र में भी आपके बैंक का निष्पादन पिछले वर्ष की तुलना में काफी संतोषजनक रहा है और हम अपने आय संसाधनों में लगातार विविधता ला रहे हैं।

टेक्नोलॉजी के क्षेत्र में, विमुद्रीकरण ने बैंक के डिजिटल आधार में विस्तार करने का काफी बड़ा अवसर उपलब्ध कराया है। इससे बैंक के पीओएस नेटवर्क विस्तार, एसबीआई इनटच की अधिक स्वीकार्यता, एसबीआई मोबाइल बैंकिंग सेवाओं में वृद्धि होगी। मुझे उम्मीद है कि यह प्रवृत्ति जारी रहेगी और आने वाले वर्षों में बैंक के व्यवसाय का काफी बड़ा भाग डिजिटल चैनलों से होने लगेगा, इससे बैंक की शाखाओं में भीड़ कम होगी और हमारे ओवरहैड्स में कमी आएगी। साइबर सुरक्षा हमारे लिए एक बड़ी चिंता का विषय बन गई है। यद्यपि, रैन्समवेयर की हाल की घटना के कारण भारत में कोई अवरोधक घटनाएं नहीं हुई, फिर भी अब यह महत्वपूर्ण हो गया है कि बैंक की साइबर सुरक्षा नीति कम महत्व के स्थान पर अधिक महत्व वाली बन गई है। आपका बैंक अगले कुछ वर्षों में इस दिशा में सक्रिय रूप से कार्य करेगा।

अगले वित्त वर्ष से बैंक के एकल परिणामों में सहयोगी बैंकों की परिसंपत्तियों को शामिल किया जाएगा। विलय ने बैंक को विश्व के शीर्ष 50 बैंकों की सूची में स्थान दिला दिया है और देश में बैंकिंग के क्षेत्र में बाजार अंश को बढ़ा दिया है। बड़े आकार के अपने फायदें होते हैं। हम अपेक्षा करते हैं कि बैंक की लागत मुख्य रूप से किफायत बरतने और एकरूप श्रेष्ठ प्रथाओं को लागू करने के कारण अनुकूलता की ओर बढ़ेगी। विलय से बैंक की डिजिटल शाखाओं पर भी अनुकूल प्रभाव पड़ेगा और बैंक का काफी बड़ा ग्राहक आधार बैंक की डिजिटल बैंकिंग से लाभान्वित होगा।

पिछले वर्ष की तुलना में वित्त वर्ष 2018 के चुनौतीपूर्ण किंतु सम्भावनाशील रहने की उम्मीद है क्योंकि नीतिगत परिवेश अब और अधिक विश्वसनीय हो गया है। राजनीतिक स्थिरता बढ़ी है और अगले दो वर्षों में और बड़े सुधार देखने को मिलेंगे।

मैं अपने सभी शेयरधारकों की शुक्रगुजार हूँ कि उन्होंने हमारी शक्तियों और क्षमताओं पर 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)