# निदेशकों की रिपोर्ट

## 1. आर्थिक पृष्ठभूमि एवं बैंकिंग परिवेश

### वैश्विक आर्थिक परिदृश्य

वैश्विक वृद्धि दर 3.1% पर यथावत रही। विकसित अर्थव्यवस्थाओं के प्रदर्शन में वर्ष 2016 में वर्ष 2015 की तुलना में मामूली सुधार हुआ जबकि उभरते बाजार और विकासशील अर्थव्यवस्थाओं का प्रदर्शन कुछ बेहतर रहा। संयुक्त राज्य अमेरिका का सकल घरेलू उत्पाद वर्ष 2011 के बाद से नीचा रहा है, जिस कारण विकसित अर्थव्यवस्थाओं की समग्र वृद्धि दर में कमी आई। युनाइटेड किंग्डम की वृद्धि दर कमजोर निवल निर्यातों के चलते धीमी हुई। परंतु यूरो क्षेत्र द्वारा वर्ष 2015 की तुलना में वर्ष 2016 में कुल मिलाकर थोड़ी बेहतर वृद्धि दर दर्ज की गई। इस बीच पहले के मुकाबले अधिक पूंजी खर्च के कारण रूस वर्ष 2016 की चौथी तिमाही में मंदी के दौर से बाहर आ पाया। इसके चलते उभरते और विकासशील देशों की समग्र वृद्धि दर बेहतर हुई (वर्ष 2016 में 4.1% थी)।

विपरीत परिस्थितियों के बावजूद वैश्विक अर्थव्यवस्था में वर्ष 2017 में सुधार हो रहा है। ऐसा बेहतर प्रदर्शन विशेषकर विकसित देशों में पहले की तुलना में अच्छे परिणाम दिखाए जाने के कारण हुआ। इसके अलावा, यूरो क्षेत्र के आर्थिक प्रदर्शन में भी विभिन्न कारणों से थोड़ी बढ़ोतरी दिखाई दे रही है। इनमें प्रमुख हैं; बेरोजगारी की दर में कमी और कारखानों के उत्पादन में वृद्धि होना जिसके चलते प्रदर्शन में सुधार परिलक्षित हो रहा है। जापान के कार्यकलाप में भी आश्चर्यजनक वृद्धि हुई है। ऐसा जापान के औद्योगिक उत्पादन और निर्यातों में बढ़ोतरी होने के कारण हुआ। यद्यपि वर्ष 2017 की प्रथम तिमाही में यूएस जीडीपी वृद्धि दर मंद रही है, फिर भी अच्छी बात यह है कि संभव वित्तीय प्रोत्साहनों से आर्थिक विकास को गति मिलने की संभावना है।

उभरते हुए एवं विकासशील देशों में, चीन में प्राधिकरणों के सतत सहयोग से विकास में लगातार थोड़ा सुधार हो रहा है। तथापि, मूडी ने निवेशक की सेवा के लिए चीन की रेटिंग को A1 से घटाकर Aa3 कर दिया और अपने संभावनाओं को निगेटिव से स्थिर कर दिया। रेटिंग एजेंसी ने यह निर्णय इस अपेक्षा से लिया है कि चीन की अर्थव्यवस्था के विस्तार से आने वाले दिनों में यह और बढ़ेगी, नियोजित सुधार कार्यक्रम संभवतः धीमा रहेगा, परंतु यह वृद्धि को नहीं रोक पाएगा, और स्थायी नीतिगत प्रोत्साहन अर्थव्यवस्था में ऋण जुटाने का कारण बनेंगे।

भारत में विमुद्रीकरण के कारण धीमेपन के बाद आर्थिक कार्यकलाप में तेजी से सुधार होने की संभावना है।

वर्ष 2016 में धीमे निवेश और स्टॉक समायोजन के कारण वैश्विक व्यापार की वृद्धि दर 2.2% पर थोड़ी नीची रही। तथापि, इससे वैश्विक मांग में अपेक्षित बढ़ोतरी होने से वृद्धि दर के बढ़ने की संभावना है हालांकि देशी उद्योगों को बढ़ावा देने की नीतियां एक चिंता का विषय है। वर्ष 2017 में समग्र वर्ल्ड जीडीपी में 3.5% की वृद्धि होने की संभावना है। तथापि, मिडिल ईस्ट और नार्थ अफ्रीका क्षेत्र में बढ़ रहा भौगोलिक-राजनीतिक तनाव, अपेक्षित फेड रेट वृद्धि से अधिक वृद्धि और विकसित अर्थव्यवस्थाओं द्वारा देशी उद्योगों को बढ़ावा देने की नीतियों को बढ़ावा देना ऐसे प्रमुख जोखिम हैं जो विश्व की आर्थिक गतिविधियों पर अधोगामी दबाव ला सकते हैं।

वैश्विक अर्थव्यवस्था का दूसरा पहलू यह है कि हाल ही के सप्ताहों में कच्चे तेल की कीमतें औंधे मुँह गिरकर प्रति बैरल 50 डॉलर से भी कम हो गईं। कीमतों में तेजी से कमी आने से बाजार में इस बात की गहरी चिंता है कि ओपेक द्वारा उत्पादन घटाने से सरंचनात्मक असंतुलन और ज्यादा बिगड़ सकता है। नवंबर में उत्पादन कम करने के पहले, ओपेक तथा अन्य प्रमुख तेल उत्पादक देश ऊँची कीमतों का लाभ उठा रहे थे। बाद में वे एक ऐसी कार्यनीति तैयार करने के लिए सहमत हुए थे जिससे अतिरिक्त आपूर्ति वाले वैश्विक बाजारों से छुटकारा पाया जा सके। कच्चे तेल की कीमतों में कमी सऊदी अरब और ओपेक के अन्य सदस्यों ने अब यह महसूस किया है कि कच्चे तेल के स्टॉक में कमी लाने के लिए तेल के उत्पादन में कमी को कम से कम 12-18 महीनों तक चालू रखने की आवश्यकता है।

### भारत का आर्थिक परिदृश्य

वित्त वर्ष 2017 में विमुद्रीकरण के बाद भारतीय अर्थव्यवस्था में वित्त वर्ष 18 में जीएसटी के रूप में एक और आमूल-चूल परिवर्तन देखने को मिलेगा। जीवीए की वृद्धि दर के भी वित्त वर्ष 17 में 6.7% की बढ़ोतरी होने तथा वित्त वर्ष 2018 में 7.4% के आसपास बढ़ने की उम्मीद है (भारतीय रिजर्व बैंक के अनुमान के अनुसार)। यह उम्मीद पुनर्मुद्रीकरण की गति तेज होने, पूंजीगत खर्च बढ़ने, ग्रामीण अर्थव्यवस्था को प्रोत्साहन मिलने, मानसून के सामान्य रहने तथा जुलाई 2017 तक जीएसटी के लागू होने को देखते हुए की जा रही है।

भारतीय मौसम विज्ञान विभाग के पूर्वानुमान के अनुसार इस वर्ष मानसून के "सामान्य" या दीर्घावधि औसत (एलपीए) का करीब 96% रहने की उम्मीद है। इस अनुमान में 5% ± का अंतर हो सकता है। देश के प्रमुख भागों में पर्याप्त वर्षा का भी अनुमान है। यदि यह पूर्वानुमान सही साबित हुआ तो इससे ग्रामीण मांग बढ़ने और गांवों के संकट की स्थिति से बाहर निकलने की आशा है।

मानसून 2016 के दौरान काफी अच्छी वर्षा होने और सरकार द्वारा विभिन्न नीतिगत उपाय शुरू किए जाने के कारण वित्त वर्ष 2017 में रिकार्ड खाद्यान उत्पादन दिखाई दिया। वर्ष 2016-17 के तीसरे अग्रिम अनुमानों के अनुसार, देश में कुल खाद्यान उत्पादन 273.38 मिलियन टन रहने का अनुमान है, जो वित्त वर्ष 2014 के दौरान हुए 265.04 मिलियन टन खाद्यान उत्पादन से 8.34 मिलियन टन अधिक है तथा पिछले वर्ष के खाद्यान उत्पादन से 21.81 मिलियन टन काफी अधिक है।

मुद्रास्फीति थोक मूल्य सूचकांक (डब्ल्यूपीआई) और उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (सीपीआई) दोनों पूरे वित्त वर्ष 2017 के दौरान यद्यपि नियंत्रित रहे। उपभोक्ता मूल्य सूचकांक मुद्रास्फीति वित्त वर्ष 2013 में 9.9% के उच्च स्तर से वित्त वर्ष 2017 में काफी नीचे 4.5% पर आ गई। मुद्रास्फीति के अगले 2 वर्षों में 4-5% के बीच रहने की उम्मीद है और इसमें और गिरावट की संभावना है, सरकारी प्रयासों को धन्यवाद। यह आशा मुद्रास्फीति को नियंत्रित रखने के उपाय अपनाए जाने और एमपीसी के गठन को देखते हुए जगी है।

नए आधार वर्ष (2011-12) के आधार पर, वित्त वर्ष 2017 में औद्योगिक उत्पादन सूचकांक में वित्त वर्ष 2016 में हुई 3.4% वृद्धि की तुलना में 5.0% की वृद्धि हुई, जिससे विमुद्रीकरण का निगेटिव प्रभाव कम हुआ है। विनिर्माण क्षेत्र, जो अत्यधिक अस्थिर रहा है, में वित्त वर्ष 2017 में 4.9% की वृद्धि हुई जबकि वित्त वर्ष 2016 में इसमें 3.0% की वृद्धि हुई थी। वित्त वर्ष 2017 में खनन एवं बिजली उत्पादन में क्रमशः 5.3% और 5.8% की वृद्धि हुई।

वर्ष वार अनेक निवेश प्रस्तावों (ग्रीनफिल्ड और ब्राउनफिल्ड) में एक कैलेण्डर वर्ष आधार पर 18% की वृद्धि हुई, जैसा आईईएम (औद्योगिक उद्यम ज्ञापन जिसमें प्रत्यक्ष औद्योगिक लाइसेंस शामिल नहीं) में दर्शाया गया है। वर्ष 2015 में ऐसे प्रस्तावों की संख्या 1909 थी, जो वर्ष 2016 में बढ़कर 2256 हो गई। जनवरी - मार्च 2017 से निवेश प्रस्तावों की संख्या 557 रही जबकि जनवरी-मार्च 2016 तक इनकी संख्या 543 रही थी। राशि के अनुसार, कैलेण्डर वर्ष 2016 के लिए निवेश प्रस्तावों (प्रत्यक्ष औद्योगिक लाइसेंसों को छोड़कर) की राशि ₹4,10,422 करोड़ (वर्ष 2015 में ₹3,07,357 करोड़) जो 33% से अधिक वृद्धि को दर्शाती है। जिन प्रमुख क्षेत्रों ने निवेश आकर्षित किए हैं, उनमें इलेक्ट्रॉनिक उपकरण, परिवहन, धातुकर्म उद्योग, केमिकल्स (फर्टिलाइजर को छोड़कर), सीमेंट और टेक्सटाइल्स शामिल हैं।

विदेश के मोर्चे पर चालू खाता घाटा वित्त वर्ष 2017 में उत्तरोत्तर गिरकर सकल घरेलू उत्पाद के 1.1% पर आ गया जो वित्त वर्ष 2014 में 1.7% था और इसके और सुधरने की उम्मीद है। चालू खाता घाटे में गिरावट मुख्यतया कमतर ब्यापार घाटे के कारण आई, जो निर्यातों की तुलना में बिक्री योग्य आयातों में पहले के मुकाबले बड़ी गिरावट के चलते संभव हुआ। भारत के निर्यातों की वृद्धि दर वित्त वर्ष 2017 की पहली छमाही में ऋणात्मक थी जिसमें दूसरी छमाही में काफी सुधार हुआ और वित्त वर्ष 2017 के आखिरी महीने में 27.6% की वृद्धि दर्ज की गई। आयातों में भी ऐसा ही रुझान दिखाई दिया।

## बैंकिंग परिवेश

वैश्विक वित्तीय संकट के बाद, प्रमुख एशिया पैसिफिक क्षेत्र के बैंकों ने वैश्विक बैंकिंग क्षेत्र से अधिक अच्छा निष्पादन किया है। इस क्षेत्र में तेजी से विकसित हो रहे फिनटैक सेक्टर से नए प्रकार के प्रतिस्पर्धियों और बड़े बैंकों (हाल ही में एसबीआई विलय) को संख्या पहले से ही बढ़ती दिखाई दे रही है जिससे बैंकों को सीमा पार परिचालन करने में आसानी होगी।

इसी बीच, वित्त वर्ष 17 के शुरू में विलम्बित आस्ति गुणवत्ता के विषय को लेकर और उसके बाद विमुद्रीकरण के कारण भारतीय बैंक सुर्खियों में बने रहे। वित्त वर्ष 2017 की प्रथम छमाही में, सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की जमा एवं अग्रिम राशियों, दोनों की वृद्धि दर धीमी रही और यह 8-11% के बीच घटती-बढ़ती रही।

दिनांक 8 नवंबर 2016 को माननीय प्रधानमंत्री द्वारा उच्च मूल्य वाले ₹500 और ₹1,000 के नोटों का विमुद्रीकरण घोषित कर दिया गया जिसकी राशि ₹15.44 करोड़ रही (अर्थात प्रचलित करेंसी की कुल राशि का 86%)। बैंकों के संयुक्त प्रयासों से सरकार को 50 दिन की समयावधि में उच्च मूल्य वाले नोटों को जमा/की बदली करने की मीयाद में इस कार्य को सुचारू रूप से सम्पन्न कराने में मदद मिली। विमुद्रीकरण के कारण बैंकों की जमाराशियों में वृद्धि हुई। समस्त अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के पाक्षिक आंकड़ों से पता चलता है कि पिछले तीन वर्षों में गिरावट के बाद वित्त वर्ष 2017 में सकल जमाराशियों में 11.8% की वृद्धि हुई। वित्त वर्ष 2017 में ऋण उठाव पिछले 63 वर्षों के सबसे निचले स्तर वर्ष-दर-वर्ष गिरकर 5.1% पर आ गया जबकि पिछले वर्ष यह 10.9% रहा था। ऋण वृद्धि में गिरावट संभवतः कॉरपोरेट क्षेत्र से कम ऋण मांग के कारण रहीं। ऋण वृद्धि में गिरावट संभवतः कम ऋण मांग के कारण रहीं। उच्चतर रेटिंग प्राप्त कॉरपोरेटों को भिन्न भिन्न दरों की पेशकश के कारण उन्होंने ऋणों को छोड़कर बॉण्ड बाजार का रुख किया। वित्त वर्ष के दौरान ऋण वृद्धि दर में बढ़ोतरी अधिकांशतया व्यक्तिगत ऋण खंड विशेषकर आवास और मुद्रा ऋणों में हुई। यह आश्चर्यजनक है कि बैंकों द्वारा मुद्रा ऋणों का ₹1.80 लाख करोड़ का लक्ष्य 3.97 करोड़ खातों में ₹1.81 लाख करोड़ ऋण संस्वीकृति करके वित्त वर्ष 2017 में ही पूरा कर लिया। पिछले 2 वर्षों में बैंक द्वारा 7.46 करोड़ यूनिटों को मुद्रा ऋण दिए गए। इस प्रकार सरकार द्वारा इस पर ध्यान केंद्रित किए जाने और बैंकों के प्रयासों से मुद्रा ऋण समस्त अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के ऋणों का लगभग 2% हो गए हैं।

विमुद्रीकरण की बाद की अवधि में (11नवंबर 2016 से 31 मार्च 2017 तक) सकल जमाराशियों में ₹7.4 लाख करोड़ की वृद्धि हुई। इसी अवधि में ऋण उठाव में ₹5.5 लाख करोड़ की वृद्धि हुई। इतनी बड़ी जमाराशियों से सकल जमाराशियों में कासा जमाराशियों में विमुद्रीकरण पूर्व की स्थिति की तुलना में लगभग 4% बिंदुओं की वृद्धि हुई। जैसे ही पैसा निकालने की सीमा अब समाप्त कर दी गई है, लोगों ने खाते में जमा अपनी राशि निकालनी शुरू कर दी है।

नकदी की अधिकता और ऋणों की कम वृद्धि को देखते हुए एसबीआई आगे बढ़कर और बाद में अन्य बैंकों ने भी 1 जनवरी 2017 को एमसीएलआर दर में 90 आधार अंकों की कटौती कर इसे 8.0% पर ले आया है। एसबीआई के बाद बहुत से सरकारी और गैर-सरकारी बैंकों ने एमसीएलआर में 10-85 आधार अंकों के बीच कटौती की है।

विमुद्रीकरण की प्रक्रिया ने डिजिटल चैनलों के लिए संभावनाओं के बड़े द्वार खोल दिए हैं। विमुद्रीकरण के बाद की अवधि में भुगतान के सभी डिजिटल चैनलों, जैसे पीओएस, एम वॉलेट्स, मोबाइल बैंकिंग, आईएमपीएस और यूपीआई द्वारा लेनदेन में भारी उछाल देखने को मिला है। पीओएस पर डेबिट और क्रेडिट कार्ड लेनदेनों की राशि बढ़कर ₹686 बिलियन हो गई (दिसंबर 2016 में ₹892 बिलियन के शीर्ष स्तर पर पहुँच गई थी) जबकि अक्तूबर 2016 में इनकी राशि केवल ₹519 बिलियन थी। इसी तरह पीओएस टर्मिनलों की संख्या बढ़कर मार्च 2017 में 25.3 लाख हो गई जबकि अप्रैल 2016 में इनकी संख्या 14.0 लाख थी। सिर्फ पांच महीनों (नवंबर-मार्च) की अवधि में, भारतीय बैंकों ने 10.2 लाख पीओएस टर्मिनल लगाए, अर्थात प्रतिदिन लगभग 6700 पीओएस टर्मिनल। डिजिटल बैंकिंग (पीओएस टर्मिनलों, एम-वॉलेट, पीपीआई कार्ड, आदि और मोबाइल बैंकिंग जैसे प्रीपेड पेमेंट लिखतों के माध्यम से किए गए क्रेडिट कार्ड और डेबिट कार्ड लेनदेन) का आकार अप्रैल 2016 के ₹950 बिलियन से बढ़कर एसबीआई द्वारा प्राप्त किए गए भारी भरकम अंश के साथ ₹2,500 बिलियन हो गया।

भारतीय स्टेट बैंक ने अपने पांच सहयोगी बैंकों और भारतीय महिला बैंक का 1 अप्रैल 2017 से अपने में विलय कर लिया है। यह भारतीय बैंकिंग उद्योग में अब तक का ऐसा सबसे बड़ा पहला एकीकरण है। इस विलय से एसबीआई की गिनती 50 शीर्ष वैश्विक बैंकों में होने लगी है (वर्ष 2016 में 55 वां स्थान था स्रोत : दि बैंकर, जुलाई 2016, जिसमें इसके तुलन पत्र का आकार ₹33 लाख करोड़, 24,017 शाखाएं और 59,263 एटीएम 42 करोड़ से अधिक ग्राहकों को अपनी सेवाएं दे रहे हैं। बढ़े हुए तुलन पत्र आकार से आपके बैंक को विदेश से जुटाई गई राशियों और देशगत जमाराशियों दोनों से बेहतर कीमत मिलेगी, जिससे ऋण ब्याज दरों को कम करने और लाभप्रदता बढ़ाने में मदद मिलेगी। बढ़े हुए शाखा नेटवर्क और ग्राहकों की बढ़ी संख्या से आपका बैंक अपनी पहुंच का विस्तार और संसाधनों का युक्तिसंगत उपयोग कर पाएगा, जिसमें बैंक का प्रयास रहेगा कि मर्जर से इष्टतम लागतों और अधिकतम आय की प्राप्ति की जाए लागत की तुलना में आय अनुपात में भारी कमी आने की संभावना है।

इसी बीच, प्रधानमंत्री जन धन योजना के तहत, बैंकों ने 17 मई 2017 तक 28.6 करोड़ खाते खोले हैं जिनकी जमाराशियां ₹64,365 करोड़ रही हैं। अकेले वित्त वर्ष 2017 में, बैंकों ने 6.7 करोड़ जन धन खाते खोले, जिनमें से 2.6 करोड़ खाते विमुद्रीकरण अवधि के बाद खोले गए। एक अच्छी बात यह है कि प्रधानमंत्री जन धन योजना के अंतर्गत शून्य शेष खातों का प्रतिशत निरंतर घटता जा रहा है। सितंबर 2015 में यह 45% था, जो मार्च 2017 में 24% पर आ गया है।

हाल ही में, आरबीआई ने नई श्रेणी के बैंकों की, थोक एवं दीर्घकालीन वित्त बैंकों जो बड़ी परियोजनाओं के लिए वित्त उपलब्ध कराएंगे पर परिचर्चा दस्तावेज जारी किए हैं। ये बैंक मुख्य रूप से इन्फ्रास्ट्रक्चर क्षेत्र और लघु, मध्यम एवं कॉरपोरेट व्यवसायों के ऋणान्वयन पर ध्यान केन्द्रित करेंगे। वे ऐसी आस्तियों के प्रतिभूतिकरण के माध्यम से प्रत्यक्ष रूप से प्राथमिक क्षेत्र की आस्तियों की उत्पत्ति करके चलनिधि को भी संगृहीत करेंगे और बाजार निर्माता के रूप में सक्रिय रूप से इनका प्रबंध करेंगे।

भारतीय बैंकों की परिसंपत्ति गुणवत्ता वित्त वर्ष 2017 में पिछले वर्ष जैसी ही है। एनपीए वृद्धि के कारण अधिकांश बैंकों के निवल लाभों में पहले से अधिक प्रावधान किए जाने के चलते गिरावट आई है। इससे उनका परिसंपत्ति प्रतिलाभ और इक्विटी प्रतिलाभ पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ा है। हालांकि सरकार, भारतीय रिजर्व बैंक और इन बैंकों द्वारा दबावग्रस्त खातों के समाधान के लिए सभी संभव विकल्पों पर विचार किया गया है। हाल ही में जारी अध्यादेश में भारतीय रिजर्व बैंक को और अधिक अधिकार दिए जाना एक परिसंपत्ति गुणवत्ता की समस्या से निपटने का एक नवोन्मेषी कदम है। इस अध्यादेश के प्रावधान के तहत सरकार द्वारा भारतीय रिजर्व बैंक को शोधक्षमता एवं दिवालियापन कोड, 2016 के प्रावधानों के तहत किसी चूक के संबंध में दिवालिया घोषित करने की कार्रवाई शुरू करने के लिए किसी बैंकिंग कंपनी को निदेश जारी करने के लिए प्राधिकृत कर सकती है। इसमें दबावग्रस्त परिसंपत्तियों के समाधान के लिए बैंकिंग कंपनियों को निदेश जारी करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक को अधिकार देने के भी प्रावधान हैं। इसके अलावा, उन खातों जिनमें पर्याप्त सहयोग नहीं मिल पाता है की फॉरेनसिक ऑडिट कराने, उच्च न्यायालयों में कमर्शियल डिवीजन शुरू करने, दिवालियापन कोड लागू करने आदि जैसे उपायों का बैंकिंग व्यवस्था की परिसंपत्ति गुणवत्ता पर सकारात्मक प्रभाव पड़ने की संभावना है।

इस बीच, भारतीय बैंकों को पुनर्पूंजीकरण की आवश्यकता होगी भले ही मध्यावधि में परिसंपत्तियों की गुणवत्ता में उत्तरोत्तर सुधार होगा। पिछले अनुभव से पता चलता है कि बैंकिंग में पुनर्पूंजीकरण के पश्चात लागत कम करने में मदद मिलेगी।

रोचक बात यह है कि पब्लिक डोमेन में सीमित जानकारी उपलब्ध होने के कारण चीन द्वारा वर्ष 2004-07 के दौरान बैंकिंग व्यवस्था में $127 बिलियन लगाए गए जबकि 2008 के संकट के बाद संयुक्त राज्य अमेरिका के फेड्रल बैंक द्वारा $2.27 ट्रिलियन लगाए गए थे। इसके विपरीत वित्त वर्ष 2006-वित्त वर्ष 2017 की अवधि में भारत में सरकारी क्षेत्र के बैंकों में कुल मिलाकर $17 बिलियन पूंजी लगाई गई।

## भविष्य की संभावनाएं

वर्ष 2017 21वीं शताब्दी के दूसरे दशक में सबसे कठिन होगा। दबावकारी परिदृश्य में विश्व स्तर पर आर्थिक स्थितियों में मंद गति से सुधार, जमीनी बेरोजगारी, क्षमता का कम उपयोग, डिजिटल व्यापार में वृद्धि, श्रमिक बचत टेक्नोलोजी को झटके और भौगोलिक, राजनीतिक द्वन्द्व देखने को मिलेंगे। संयुक्त राज्य अमेरिका में देशी उद्योगों को बढ़ावा देने में वृद्धि होगी और यूरोपी संघ में वित्तीय स्थिरता दबाव में रहेगी। इन सबके बीच विश्व के विकास परिदृश्य 2017 में अनिश्चितता की स्थिति रहेगी भले ही भावी परिदृश्य आशावादी रहने के संकेत भी हैं। वित्तीय बाजारों में भी इस कारण वर्ष के दौरान और आगे भी अनिश्चितता की स्थिति देखी जा सकती है।

हलचलपूर्ण राजनीतिक घटना क्रम के बीच विश्वस्तर पर वैश्वीकरण की प्रवृत्ति के थमने के संकेत हैं, पर बढ़ते डिजिटलीकरण में भी एक तरह का नया वैश्वीकरण ही दिखाई दे रहा है। इस हकीकत को समझने में लोगों को कुछ समय लगेगा। वैश्विक वैल्यू चेन्स ने अपने विस्तारकारी स्वरूप के कारण वर्ष 1990 में उदारीकृत व्यवस्था पर अपनी गहरी छाप छोड़ी थी, अब इसका जोर ज्यादातर स्थानीय उत्पादन पर रहेगा। इसी परिप्रेक्ष्य में भारत को अपनी वृद्धि दर बढ़ाने की संभावनाओं के पुनरुज्जीवित होने की आशा है।

आने वाले वर्ष में भारत की अर्थव्यवस्था के सामने कई चुनौतियां खड़ी होंगी। पश्चिम में देशी उद्योगों को बढ़ावा देने की नीति से हमारी निर्यात बाजारों में आपूर्ति की हमारी क्षमता बाधित होगी। हमारी अर्थव्यवस्था की रोजगार सृजन की भावी आवश्यकताओं को और बल मिलेगा। समग्र मांग के समर्थन के लिए कृषि आय को दोगुना करने की नीति का वित्तीय स्थिरता को प्रभावित किए बिना पूरी निष्ठा के साथ पालन करना होगा। जरूरी बुनियादी ढांचागत सुविधाओं जैसे इंटरनेट संपर्क, रेल संपर्क, जल संरक्षण और बंदरगाह संपर्क बढ़ाने पर युद्ध स्तर पर ध्यान दिए जाने की आवश्यकता है। राष्ट्रीय मानक नीति चिरप्रतीक्षित है और इसे तैयार करके शीघ्रातिशीघ्र लागू किए जाने की जरूरत है तभी 'मेक इन इंडिया' की पूरी संभावनाओं का लाभ उठाया जा सकेगा। जीएसटी के लागू करने को युक्तिसंगत ढंग से वर्ष के दौरान अंतिम रूप दे दिए जाने से एकीकृत सामान और सेवा बाजार विकसित हो पाएगा। वित्त वर्ष 2018 में सरकार ने प्रधानमंत्री आवास योजना (शहरी) के तहत अधिकतम 12 लाख आवासों के निर्माण का लक्ष्य निर्धारित किया है। यह योजना वर्ष 2015 में शुरू की गई है जिसमें वर्ष 2022 तक सभी के लिए आवास सुनिश्चित किया जाएगा। तथापि, इस लक्ष्य को आसानी से हासिल करने के लिए सरकार को भूमि अधिग्रहण की चुनौती से निपटना होगा।

भारत की वृद्धि दर के बढ़ने के बुनियादी मानदंडों पर मजबूत बने रहने की संभावनाएं यथावत हैं। कम मुद्रस्फीति, कृषि की अच्छी वृद्धि दर और बिजली आपूर्ति में कमी के मामलों के पहले की तुलना में कम होना उज्जवल भविष्य का संकेत है। इसलिए बैंकिंग, कार्यपालिका, न्यायपालिका और उद्योग जैसे महत्वपूर्ण क्षेत्रों में दूसरी पीढ़ी के सुधार लागू करने के बारे में फैसले करने का यह सही समय है। पहली पीढ़ी के सुधार लागू हुए 25 वर्ष हो चुके हैं और इनके अब अप्रासंगिक होने के कारण इन्हें पूर्णतया पुनरुज्जीवित किए जाने की जरूरत है। सहयोगी बैंकों के विलयों से बैंकिंग क्षेत्र में एकीकरण की प्रक्रिया को भविष्य में और बल मिलने की संभावना है। पर, एकीकरण की इस प्रक्रिया को और सशक्त करने के लिए मानव संसाधन के स्तर पर बेहतर व्यवहारों को लागू करके उत्पादकता बढ़ाने, ग्राहक सेवा के और ऊंचे स्तर हासिल करने तथा टेक्नोलोजी का विवेकपूर्ण उपयोग करके चिरस्थायी मूल्य सृजित करने की आवश्यकता होगी।

कुल मिलाकर मौद्रिक और वित्तीय नीति आर्थिक वृद्धि दर के निरंतर बढ़ने के लिए अनुकूल है। यदि मौद्रिक नीति यथावत भी रहती है तो विमुद्रीकरण के बाद उपलब्ध हुई पर्याप्त नकदी के कारण ब्याज की लागतें कम रहेंगी। वित्त क्षेत्र में मजबूती के चलते गैर-सरकारी निवेश को बल मिलेगा। हम वर्तमान वित्त वर्ष के दौरान मौद्रिक और वित्तीय नीति में कोई बड़े फेरबदल की उम्मीद नहीं कर रहे हैं।

# II. वित्तीय निष्पादन

## आस्तियां एवं देयताएं

आपके बैंक की कुल आस्तियां मार्च 2017 के अंत में 14.78% बढ़कर ₹27,05,966.30 करोड़ हो गई. मार्च 2016 में ये ₹23,57,617.54 करोड़ थीं. इस अवधि में ऋण संविभाग 7.34% बढ़कर ₹14,63,700.42 करोड़ से ₹15,71,078.38 करोड़ हो गया. निवेश 33.06% बढ़े और ₹5,75,651.78 करोड़ से मार्च 2017 में ₹7,65,989.63 करोड़ हो गए. ज्यादातर निवेश घरेलू बाजार में सरकारी प्रतिभूतियों में किए गए हैं.

आपके बैंक की कुल देयताएं (पूंजी और आरक्षित निधियों को छोड़कर) 13.75% बढीं. ये मार्च 2016 में ₹22,13,343.10 करोड़ थी और मार्च 2017 में ₹25,17,680.24 करोड़ हो गईं. देयताओं में वृद्धि मुख्य रूप से जमाराशियों में वृद्धि से हुई. जमा राशियाँ मार्च 2017 में 18.14% बढ़कर ₹20,44,751.39 करोड़ हो गई, जो मार्च 2016 में ₹17,30,722.44 करोड़ थीं. उधार राशियां मार्च 2016 के अंत में ₹3,23,344.59 करोड़ थीं जो थोड़ी सी 1.75% घटकर मार्च 2017 के अंत में ₹3,17,693.66 करोड़ हो गईं.

## निवल ब्याज आय

निवल ब्याज आय वित्तीय वर्ष 2016 में ₹57,194.81 करोड़ थी जो वर्ष 2017 में 8.16% की वृद्धि के साथ ₹61,859.74 करोड़ हो गई. कुल ब्याज आय में 7.02% की वृद्धि हुई जो मार्च 2016 में ₹1,63,998.30 करोड़ से बढ़कर मार्च 2017 में ₹1,75,518.24 करोड़ हो गई. यह वृद्धि मुख्यतः घरेलू राजकोष परिचालनों में 17.04% संसाधन लगाएं जाने से हुई.

कुल ब्याज व्यय वित्तीय वर्ष 2016 में ₹1,06,803.49 करोड़ से बढ़कर मार्च 2017 में ₹1,13,658.50 करोड़ हो गए जो पिछले वर्ष की तुलना में 6.81% बढ़े हैं.

## ब्याजेतर आय एवं व्यय

वित्तीय वर्ष 2017 में ब्याजेतर आय 27.35% की वृद्धि के साथ मार्च 2017 में ₹35,460.93 करोड़ हो गई जो कि मार्च 2016 में ₹27,845.37 थी. वर्ष के दौरान बैंक को सहयोगी बैंकों/अनुषंगियों और भारत तथा विदेशों के संयुक्त उपक्रमों से लाभांश के रूप में ₹688.35 करोड़ (पिछले वर्ष ₹475.83 करोड़) की आय प्राप्त हुई तथा सभी श्रेणियों जैसे HFT, AFS, और HTM में निवेशों के विक्रय से 107.97% की बहुत बड़ी वृद्धि के साथ लाभ के रूप में ₹10,749.62 करोड़ (पिछले वर्ष ₹5,168.80 करोड़) की आय प्राप्त हुई.

स्टाफ खर्च में नियंत्रण तथा अन्य आय में उच्च वृद्धि के कारण, लागत की तुलना में आय अनुपात में 138 आधार अंकों का सुधार हुआ और यह वित्तीय वर्ष 2016 के 49.13% से वित्तीय वर्ष 2017 में 47.75% हो गया.

## परिचालन लाभ

आपके बैंक ने चालू वित्त वर्ष के दौरान परिचालन लाभ में 17.55% की जबरदस्त वृद्धि दर्ज की है. आपके बैंक का परिचालन लाभ वित्तीय वर्ष 2017 में ₹50,847.90 करोड़ रहा, जबकि वित्तीय वर्ष 2016 में यह ₹43,257.81 करोड़ था. वित्तीय वर्ष 2017 में आपके बैंक का निवल लाभ ₹10,484.10 करोड़ रहा, जो कि अनर्जक आस्तियों पर उच्च प्रावधान करने के बावजूद वित्तीय वर्ष 2016 के ₹9,950.65 करोड़ से 5.36% ज्यादा है.

## प्रावधान एवं आकस्मिकताएं

### वित्त वर्ष 2017 में किए गए प्रमुख प्रावधान निम्नलिखित हैं :

अनर्जक आस्तियों के लिए ₹32,246.69 करोड़ (वित्तीय वर्ष 2016 में ₹26,984.14 करोड़), मानक आस्तियों के लिए ₹2,499.64 करोड़ (वित्तीय वर्ष 2016 में ₹2,157.55 करोड़), करों के लिए ₹4,371.06 करोड़ (वित्तीय वर्ष 2016 में ₹3,823.41 करोड़). निवेशों पर मूल्यह्रास के लिए ₹298.39 करोड़ (वित्तीय वर्ष 2016 में ₹149.56 करोड़) उपलब्ध कराए गए.

## आरक्षित निधियां एवं अधिशेष

सांविधिक आरक्षित निधियों में ₹3145.23 करोड़ (वित्तीय वर्ष 2016 में ₹2,985.20 करोड़) की राशि अंतरित की गई. पूंजीगत आरक्षित निधि में ₹1,493.39 करोड़ (वित्तीय वर्ष 2016 में ₹345.27 करोड़) की राशि अंतरित की गई. राजस्व एवं अन्य आरक्षित निधियों में ₹3,740.14 करोड़ (वित्तीय वर्ष 2016 में ₹4,267.35 करोड़) की राशि अंतरित की गई जिसमें पुनर्मूल्यांकन आरक्षित निधि से सामान्य आरक्षित निधि में ₹309.59 करोड़ का अंतरण शामिल है.

## अचल संपत्तियों का पुनर्मूल्यांकन

बैंक ने अपनी अचल संपत्तियों का पुनर्मूल्यांकन बाहरी स्वतंत्र मुल्यांककों से प्राप्त रिपोर्ट के आधार पर किया है. 30 जून 2016 के दिन पुनर्मूल्यांकन अधिशेष को, पुनर्मूल्यांकन आरक्षित-निधियों में जमा किया गया और इस प्रकार 31 मार्च 2017 को पुनर्मूल्यांकन-आरक्षितियों का अंतिम शेष (निधि को सामान्य आरक्षितियों में अंतरित करने के बाद निवल राशि), ₹31,585.65 करोड़ है. बेसल III पूंजी विनियमन पर भारतीय रिजर्व बैंक के परिपत्र संख्या DBRNo.BP.BC.83/21.06.201/2015-16 दिनांक 01.03.2016 के अनुसार पुनर्मूल्यांकन आरक्षितियों को 55% छूट के साथ CET I पूंजी के रूप में गिना गया है.

## भारतीय लेखा मानकों (IND AS) के लागू करने की प्रगति

कॉरपोरेट मंत्रालय, भारत सरकार ने ''भारतीय लेखा मानक'' अधिसूचित किए हैं जो कि 'अंतर्राष्ट्रीय वित्तीय रिपोर्टिंग मानकों (IFRS)' के परिवर्तित रूप हैं. तत्पश्चात, भारतीय रिजर्व बैंक ने बैंकों के लिए 1 अप्रैल 2018 से प्रारंभ होने वाली लेखा-अवधि हेतु 'भारतीय लेखा मानकों' को लागू करने की रूपरेखा तैयार की है, जो 31 मार्च 2018 को समाप्त हो रही अवधि के लिए तुलनात्मक रूप में है.

''भारतीय लेखा मानकों'' को लागू करने हेतु आवश्यक मार्गदर्शन उपलब्ध कराने तथा प्रगति की निगरानी करने हेतु प्रबंध निदेशक (अनुपालन एवं जोखिम) की अध्यक्षता में एक ''विषय-निर्वाचन समिति'' का गठन किया गया है. भारतीय लेखा मानकों को लागू करने की दिशा में, आपके बैंक द्वारा निम्नांकित उपाय किए गए हैं :

क) नैदानिक विश्लेषण

ख) संभावित साख हानि (ईसीएल) की गणना हेतु एक मॉडल का विकास करना

ग) नीति में बदलाव

घ) वित्तीय विवरणों की तैयारी के साथ सूचना प्रौद्योगिकी व्यवस्था में बदलाव

ङ) ऋण अधिकारियों को प्रशिक्षण

# III. प्रमुख परिचालन

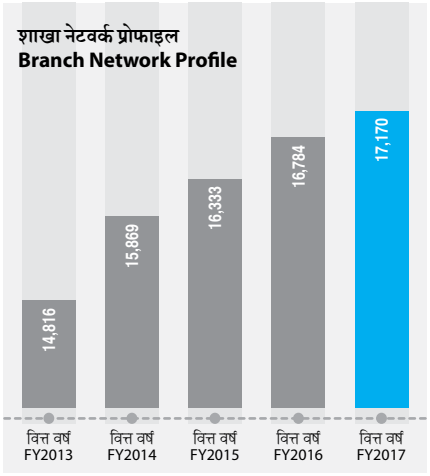
## राष्ट्रीय बैंकिंग समूह

राष्ट्रीय बैंकिंग समूह (एनबीजी) 31 मार्च 2017 को कुल देशीय जमाओं में 96.13% तथा कुल देशीय अग्रिमों में 53.56% भाग के साथ आपके बैंक का सबसे बड़ा व्यवसाय समूह रहा है। इस समूह में छह कार्यनीतिक व्यवसाय इकाइयां शामिल हैं, और शाखा नेटवर्क एवं मानव संसाधन के अनुसार यह सबसे बड़ा समूह है।

प्रौद्योगिकी संचालित निरंतर नवोन्मेष और ग्राहकों की बदलती हुई प्राथमिकता खुदरा बैंकिंग परिदृश्य को बदल रही है। आपका बैंक ग्राहकों की सुविधाओं में वृद्धि करने हेतु बैंकिंग प्रणाली में नई-नई प्रौद्योगिकियों का उपयोग करते हुए नवोन्मेषी उत्पादों का निर्माण तथा नए हल निकालने में सबसे आगे है। आपके बैंक के पास सेवाएं प्रदान करने के लिए कई प्रकार के चैनल हैं जिससे ग्राहक अपनी पसंद के अनुसार किसी भी चैनल के माध्यम से कहीं भी, किसी भी समय अपने लेनदेन कर सकते हैं। इन सभी पहलों ने बैंकिंग प्रक्रिया एवं साधनों को फिर से नया रूप दिया है जिससे ग्राहकों को अपना व्यवसाय चलाने में बहुत आसानी हो गई है। आपका बैंक भी ग्राहकों की भावी आवश्यकताओं का पूर्वानुमान लगाने और प्रौद्योगिकी आधारित सॉल्यूशनों के माध्यम से उन अपेक्षाओं को पूरा करने की कोशिश करता है। वित्त वर्ष 2017 में, आपके बैंक ने भौतिक शाखाओं के अलावा, विभिन्न चैनलों, जैसे डिजिटल, मोबाइल, इंटरनेट सोशल मीडिया से अपनी सेवाओं में वृद्धि की है।

खुदरा बैंकिंग ग्राहक अधिग्रहण एवं देयताओं के रूप में कासा संवृद्धि में एक वर्धमान भूमिका अदा कर रहा है। आपके बैंक के रिटेल जमा ग्राहकों की संख्या में तेजी से वृद्धि हुई है, जिसके परिणामस्वरूप खुदरा ग्राहक आधार में तेजी से वृद्धि हुई है। साथ ही साथ, इस बढ़ते हुए ग्राहक आधार की आकांक्षाओं को पूरा करने के लिए, खुदरा ऋणों की संवृद्धि पर भी पर्याप्त ध्यान दिया गया है जो कि कुल अग्रिमों का एक बहुत बड़ा हिस्सा बन गए हैं। खुदरा क्षेत्र में, प्रौद्योगिकी का उपयोग करके ग्राहक केन्द्रित उत्पादों एवं प्रक्रियाओं का निर्माण करते हुए ग्राहकों को बेहतर सुविधाएं प्रदान करने का प्रयास किया गया है। आपका बैंक ने "एसबीआई डिजिटल विलेज" अवधारणा को शुरू किया है जिससे कतिपय चुने हुए गांवों को नकदी रहित अर्थव्यवस्था में रूपांतरित किया जा सके। इस योजना के तहत देश भर के 21 गांवों में इसकी शुरुआत की गई है।

भारत सरकार के प्रयासों के अनुरूप, आपके बैंक ने मुद्रा योजना के विभिन्न प्रकारों के तहत पात्र इकाइयों को ऋण सुविधाओं का विस्तार करने पर पर्याप्त ध्यान दिया है और वर्ष 2016-17 के लिए निर्धारित लक्ष्यों का 102% हासिल किया है।




## (क) वैयक्तिक बैंकिंग

खुदरा बैंकिंग, सामान्य जनता को बैंक का सर्वाधिक दिखाई देने वाला हिस्सा है और इसलिए, आपके बैंक के लिए भी हमेशा ध्यान का केन्द्र रहा है। आपके बैंक के लिए ग्राहक सेवा हमेशा से ही सर्वोच्च प्राथमिकता पर रही है, और इसका प्रयास रहा है कि खुदरा क्षेत्र में उत्पाद प्रस्ताव, तकनीकी और ग्राहक सेवाओं के सर्वोत्तम प्रकार उपलब्ध कराएं जाए। आपके बैंक ने विमुद्रीकरण के समय को बहुत आसानी से पार कर लिया है और अपनी सेवाओं के लिए आप सभी की वाहवाही लूटी है।

आपका बैंक वैयक्तिक बैंकिंग खंड में अनेक प्रकार की सेवाएं प्रदान करता है जिनका नीचे उल्लेख किया गया है ;

### 1. होम लोन

बैंकिंग क्षेत्र में भारतीय स्टेट बैंक के पास सबसे बड़ा होम लोन संविभाग है और 31 मार्च 2017 को सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एएससीबी) में उसका बाजार अंश 25% से अधिक रहा है। 31 मार्च 2017 को होम लोन संविभाग संपूर्ण बैंक अग्रिमों का 17.35% भाग रहा है।

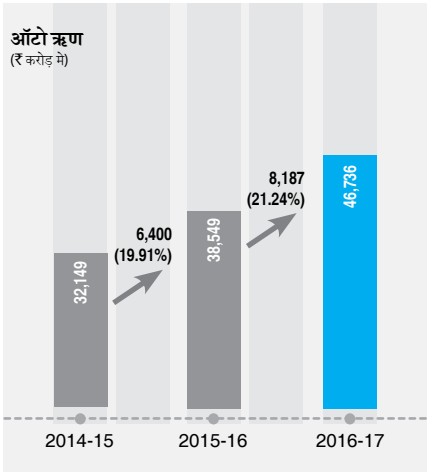
- होम लोन संविभाग मार्च 2013 में ₹1,19,467 करोड़ था जो मार्च 2017 में बढ़कर ₹2,22,605 करोड़ हो गया जो पिछले पाँच वर्षों में लगभग दुगुना हो गया है। 31 मार्च 2017 को कुल होम लोन और होम संबंधी ऋण संविभाग ₹2,37,664 करोड़ रहा। वर्ष के दौरान बैंक को सीएनबीसी आवाज से प्रतिष्ठित "बेस्ट होम लोन" प्रदाता अवार्ड प्राप्त हुआ है। पिछली बार बैंक को यह अवार्ड वर्ष 2008 में प्राप्त हुआ था।

श्री रजनीश कुमार, प्रबंध निदेशक, एसबीआई और श्री गीताम्बर आनंद, अध्यक्ष, क्रेडाई सहमति ज्ञापन पर हस्ताक्षर करते हुए।

वित्तीय वर्ष 2017 के दौरान अपने गृह ऋण पोर्टफोलियो को अतिरिक्त महत्व देते हुए आपके बैंक ने कई महत्वपूर्ण कदम उठाए. इस संबंध में उठाए गए कुछ मुख्य कदम निम्नानुसार हैं:-

- बैंक ने निम्नांकित 6 गृह ऋण उत्पाद जारी किए हैं:
  - एसबीआई प्रिविलेज : विशेष रूप से सरकारी कर्मचारियों के लिए विशेष गृह ऋण
  - एसबीआई शौर्य : ख़ास रक्षा कर्मियों के लिए विशेष गृह ऋण
  - एसबीआई हमारा घर : 2 साल तक स्थिर ब्याज दर वाला किफायती आवास के लिए विशेष गृह ऋण
  - गैर-वेतनभोगी वर्ग के लिए गृह ऋण : जोखिम आधारित मूल्य निर्धारण प्रणाली वाले गैर-वेतनभोगी वर्ग के लिए गृह ऋण
  - एसबीआई पूरक ऋण : अपनी वर्तमान संपत्ति के उन्नयन की चाह वाले व्यक्तियों के लिए वैयक्तिक ऋण
  - एसबीआई इन्स्टा टॉप-अप : एक पेपर रहित इन्स्टा ई-टॉप-अप ऋण
- गृह तारा 2 गृह ऋण अभियान : वित्तीय वर्ष 2016 में शुरू किए गए 'गृह तारा' की शुरुआती सफलता को देखते हुए इस संकल्पना को आगे भी जारी रखने का निर्णय लिया गया। 60,000 के आसपास स्टाफ सदस्यों ने भाग लेकर ₹ 30,000 करोड़ का व्यवसाय बढ़ाया।
- मैजिकब्रिक.कॉम के साथ वादा एवं सौदा (सील एंड डील) अभियान : उद्योग में ऐसा पहली बार हुआ है जब सिर्फ एसबीआई अनुमोदित परियोजनाओं के लिए एसबीआई गृह ऋण एवं मैजिकब्रिक.कॉम ने ऑनलाइन संपत्ति उत्सव में भागीदारी की.
- स्नेपडील.कॉम के ऑनलाइन संपत्ति उत्सव: स्नेपडील.कॉम भारत में एकमात्र ई-कॉमर्स कंपनी है जो स्थावर संपदा का विपणन करती है. एसबीआई गृह ऋण ने इसके साथ ऑनलाइन संपत्ति उत्सव में भागीदारी की.
- 'भारतीय स्थावर संपदा विकासक एसोसिएशन महापरिसंघ'(CREDAI) से सहमति ज्ञापन : क्रेडाई (CREDAI) देश का सबसे बड़ा स्थावर संपदा विकासक एसोसिएशन है. एसबीआई गृह ऋण ने संयुक्त विपणन/सीएसआर गतिविधियों और भवन निर्माता बंधुओं के साथ संबंध मजबूत करने के लिए क्रेडाई के साथ सहमति ज्ञापन निष्पादित किया है.

## 2. ऑटो ऋण




आपके बैंक की कार ऋण परियोजना जो कि ऑनलाइन भी उपलब्ध है, किफायती ब्याज दर, ऑन-रोड मूल्य पर वित्त, 7 वर्षों की सर्वाधिक लम्बी भुगतान अवधि, पुरोबंध/पूर्व भुगतान पर कोई दंड नहीं, कोई अग्रिम किस्तें नहीं, और ओवरड्राफ्ट सुविधा इनके हिसाब से ग्राहकों को सर्वोत्तम सुविधाएं प्रदान करती है। वर्ष के दौरान ऑटो विक्रय बाजार में ऑटो ऋण पोर्टफोलियो ने 9% के सामने 21.24% की वृद्धि दर्ज की है. आपके बैंक ने भी ग्राहकों को ऑनलाइन ग्राहक अधिग्रहण समाधान का डिजिटल प्लेटफार्म प्रदान किया है जिससे वे आसानी से कार ऋण के लिए ऑनलाइन आवेदन कर सकते हैं। आपके बैंक ने वरिष्ठ नागरिकों सहित पात्र ऋणियों के लिए ''सुनिश्चित कार ऋण'' योजना प्रारंभ की है।

आपके बैंक ने ऑटो ऋण उत्पादों को प्राप्त करने के लिए एसबीआई कैप्स सिक्योरिटी लिमिटेड (एसएसएल) को अपनी कॉरपोरेट एजेंसी नियुक्त किया है. इसके परिणाम स्वरूप, डीलरशिप केन्द्रों पर उपस्थिति बढ़ने से प्रस्ताव प्राप्तियों की संख्या में वृद्धि हुई है।

## 3. शिक्षा ऋण

31 मार्च 2017 को आपके बैंक ने कुल 4,62,018 विद्यार्थियों को ₹15,755 करोड़ का शिक्षा ऋण प्रदान किया है। इसमें से ₹13,796 करोड़ का ऋण प्राथमिकता क्षेत्र में है. आपके बैंक ने शिक्षा ऋण अधिग्रहण योजना और कुछ विद्यार्थी अनुकूल विशेषताओं को शामिल करके 'एसबीआई ग्लोबल एड-वैंटेज' की शुरुआत की है।

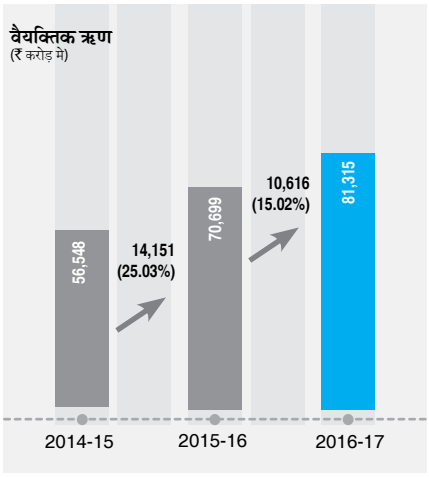
## 4. वैयक्तिक ऋण

लगातार ग्राहक हितैषी उत्पाद जारी करते रहने की श्रृंखला में, बैंक ने निम्नांकित सेवाएं शुरू की हैं:

- आईटी कर्मचारियों के लिए एक्सप्रेस क्रेडिट: ग्राहक आधार विस्तृत करने के लिए एक्सप्रेस क्रेडिट के पात्रता मानदंडों में संशोधन किया गया.
- एक्सप्रेस एलीट : हमारे बैंक में अपने वेतन खाते नहीं रखने वाले केंद्र/राज्य सरकार और अर्ध सरकारी/सार्वजनिक क्षेत्र इकाइयों के वरिष्ठ अधिकारियों को प्रदान की जाने वाली गैर-जमानती ऋण योजना।
- अस्थायी कर्मचारियों के लिए एक्सप्रेस क्रेडिट : अस्थायी किंतु हमारे बैंक में अपना वेतन खाता रखने वाले कर्मचारियों के लिए गैर-जमानती ऋण।
- कोयला खदान भविष्य निधि पेंशन धारकों के लिए नई पेंशन योजना शुरू की गई।

वित्तीय वर्ष 2017 की नवंबर से जनवरी अवधि के दौरान विमुद्रीकरण के प्रभाव के बावजूद वैयक्तिक ऋण में हुई, ₹10,616 करोड़ (साल-दर-साल 15%) की वृद्धि दर्ज हुई.

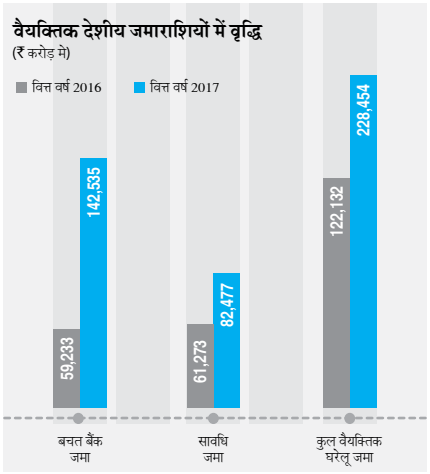
### वैयक्तिक ऋण पोर्टफोलियो




## 5. वैयक्तिक-देशीय जमाएं

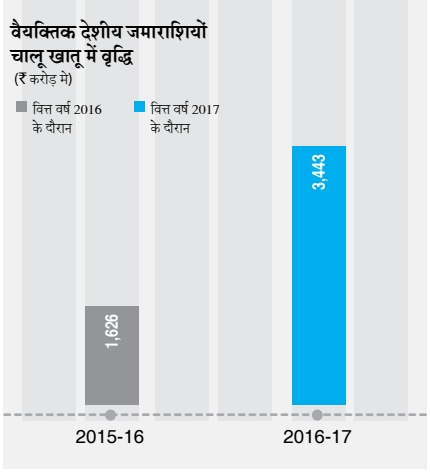
वित्तीय वर्ष 2017 के दौरान देशिय जमा पोर्टफोलियो में 21.70% की वृद्धि हुई है। घरेलू बचत खाता जमाओं में साल-दर-साल की 29.90% (वित्तीय वर्ष 2016 में 13.17% से) वृद्धि हुई जबकि चालू खाता जमाओं में 36.41% (वित्तीय वर्ष 2016 में 9.62% से) दर्ज की गई है। वित्तीय वर्ष 2017 में घटती हुई ब्याज दर के बावजूद सावधि जमा पोर्टफोलियो में 14.56% की वृद्धि दर्ज की गई। आपके बैंक का जमाओं में भी बाजार अंश बढ़ा जो मार्च 2016 में 17.30% से बढ़कर मार्च 2017 में 17.50% हो गया।

### वैयक्तिक देशीय जमाओं में वृद्धि



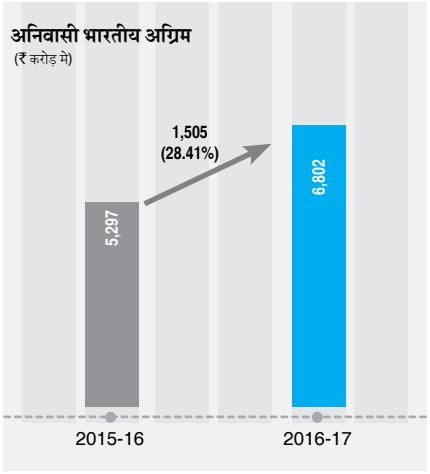

वित्तीय वर्ष 2017 में आपके बैंक ने ग्राहकों के लिए निम्नांकित सुविधाएं शुरू की और बाद में उनका विस्तार किया:

- ग्राहकों को उनके बचत खाते एक शाखा से दूसरी शाखा में इन्टरनेट बैंकिंग के माध्यम से अंतरित करने की सुविधा प्रदान की गई।
- सावधि जमाओं से प्राप्त ब्याज पर लगने वाले टीडीएस से बचने के लिए 15जी/15एच फॉर्म को इन्टरनेट-बैंकिंग चैनल के माध्यम से प्रस्तुत करने की सुविधा प्रदान की गई।
- एसबीआई क्विक - मिस्ड तथा एसएमएस बैंकिंग सेवाओं के एक करोड़ से ज्यादा पंजीकृत उपयोगकर्ता एवं नई सेवाओं जैसे 6 माह के ई-स्टेटमेंट, शिक्षा ऋण तथा गृह ऋण के प्रमाणपत्र उपलब्ध कराना और ग्रीन पिन उत्पन्न करना आदि का समावेश किया गया।




## 6. अनिवासी भारतीय (एनआरआई) व्यवसाय

आपके बैंक को 17 लाख अनिवासी भारतीयों का संरक्षण प्राप्त है जिन्हें मार्च 2017 तक हमारी 79 अनिवासी समर्पित शाखाओं तथा 100 एनआरआई बहुल व्यवसाय वाली शाखाओं की सेवाएँ प्राप्त करने की ख़ुशी है। मार्च 2017 की समाप्ति पर आपके बैंक की एनआरआई जमाराशियां ₹1,33,631 करोड़ रहीं।




वित्तीय वर्ष 2017 में अनिवासी भारतीय ग्राहकों को ध्यान में रखते हुए निम्नांकित सेवाएं प्रदान की गई :

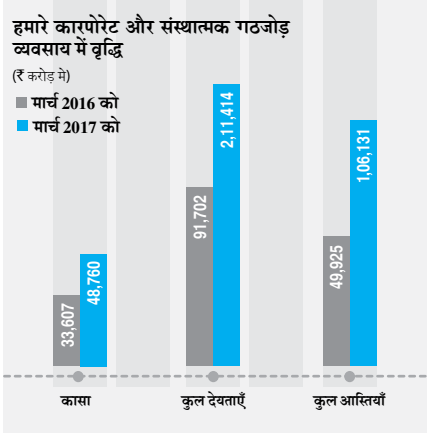
- एनआरआई ग्राहकों को उनके पंजीकृत ईमेल पर वन टाइम पासवर्ड (ओटीपी) भेजना.
- एनआरआई ग्राहकों को एटीएम/डेबिट कार्ड पिन तुरंत प्रदान करना प्रारंभ किया.
- ऑनलाइन खाता खोलने की सुविधा में प्रारंभिक स्तर पर आवेदक द्वारा केवाईसी दस्तावेजों को अपलोड करने की सुविधा.
- सभी शाखाओं के एनआरई बचत खातों में 'एफएक्स-आउट' के माध्यम से विदेशों में धन-प्रेषण की सुविधा प्रारंभ की गई.

- अब एफसीएनबी प्रीमियम खातों में 5 वर्ष तक के लिए वायदा संविदा की अनुमति.
- चुने हुए केन्द्रों पर दी जाने वाली एनआरआई आवास ऋण सुविधा अब एनआरआई समर्पित/ एनआरआई बहुल शाखाओं में भी शुरू कर दी गई है ताकि उन पर तुरंत कार्रवाई की जा सके.

## 7. कॉरपोरेट एवं संस्थात्मक गठजोड़ व्यवसाय :

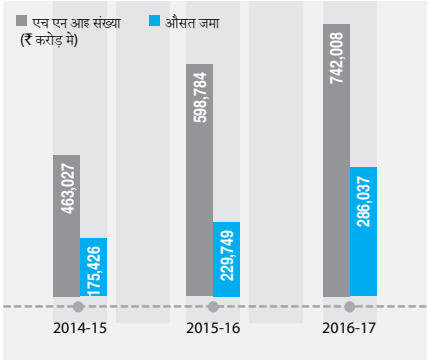
रक्षा, अर्ध सैन्य, रेलवे, केंद्र सरकार, राज्य सरकार तथा पुलिस कर्मचारियों/कर्मियों के वेतन खातों के अलावा महारत्न, नवरत्न और मिनिरत्न कॉरपोरेट्स, साथ ही सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्र के कॉरपोरेट्स तथा बहुराष्ट्रीय कम्पनियों के वेतन खाते आपके बैंक के पास हैं.

कुल वेतन खाता ग्राहक आधार 31 मार्च 2017 को 89.76 लाख पर पहुँच गया है जो 31 मार्च 2016 को 82.04 लाख था।




## 8. प्रीमियर बैंकिंग सेवाएं

उच्च मालियत वाले व्यक्तियों (एचएनआई) की संख्या में 23.92% की वृद्धि हुई है. एचएनआई ग्राहकों की जमा राशियाँ मार्च 2016 में ₹2,29,749 करोड़ थी, 24.50% की वृद्धि के साथ यह मार्च 2017 में ₹2,86,037 करोड़ हो गई.




उच्च मालियत वाले व्यक्तियों (एचएनआई) को अतिरिक्त सुविधा प्रदान करने के लिए आपके बैंक ने इस वर्ष निम्नांकित नए उत्पादों की शुरुआत की है:

- **एसबीआई नो क्यू एप** : इस एप की सहायता से एचएनआई ग्राहक प्राथमिकता टोकन प्राप्त कर सकते हैं जिससे अन्य ग्राहकों की तुलना में उनके इंतजार का समय कम हो जाता है. इसे 3500 से ज्यादा शाखाओं में शुरू कर दिया गया है, और 50% से ज्यादा एचएनआई ग्राहक होम अथवा नॉन होम शाखा में इस सुविधा का उपयोग कर सकते हैं.
- **उच्च मालियत वाले व्यक्तियों (एचएनआई) के लिए वित्तीय एवं सेवानिवृत्ति योजना पर पुस्तक** : वित्तीय योजना की धारणाओं पर परिसंपत्तियों के उचित विनियोजन के बारे में ज्ञान प्रदान करने वाली इस पुस्तक की सहायता से एचएनआई अपने पोर्टफोलियो का बेहतर प्रबंधन कर सकते हैं.
- **संपर्क केंद्र पर विशेष एचएनआई डेस्क**: इससे एचएनआई ग्राहकों के कॉल प्राथमिकता आधार पर सुने जाते हैं.
- **एसबीआई कैपगैन्स प्लस**: 31 मार्च 2016 को एसबीआई कैपगैन्स प्लस का जमा आधार ₹3,031 करोड़ से 29% की वृद्धि के साथ बढ़कर 31 मार्च 2017 में ₹3,905 करोड़ हो गया.
- **'मेरी वसीयत ऑनलाइन सेवाएं'- हिंदी वर्जन** : एक मूल्य आधारित सेवा जो वैयक्तिक ग्राहकों को आराम एवं गोपनीय तरीके से ऑनलाइन 'वसीयत' तैयार करने की सुविधा प्रदान करती है.

## 9. धन प्रबंधन

आपके बैंक ने (उच्च मालियत वाले) ग्राहकों के धन प्रबंधन के लिए एक अद्वितीय सेवा 'एसबीआई एक्स्क्लुसिफ' प्रारंभ की है. धन प्रबंधन सेवा वर्तमान में 8 मंडलों में 9 केन्द्रों पर उपलब्ध है. तीन ई-वेल्थ सेंटर दिल्ली, मुंबई और बंगलुरु में कार्यरत हैं. ये केंद्र ग्राहकों को अपने संबंध प्रबंधकों से बैंकिंग समय के अलावा भी, ध्वनी/विडियो सेवा के माध्यम से संपर्क करने का अवसर प्रदान करते हैं।

श्रीमती अरूंधति भट्टाचार्य एसबीआई एक्सक्लुसिफ का मुंबई में शुभारंभ करती हुई

आपके बैंक के हाई नेटवर्थ ग्राहकों के अनुकूल उत्पादों की सूची नीचे दी गई है:

- विभेदित धन बचत खाता
- वीजा हस्ताक्षर डेबिट कार्ड
- 17 एएमसी के म्यूचुअल फण्ड उत्पाद (ऑनलाइन तथा ऑफलाइन)
- पीएमएस उत्पादों का आबंटन (पोर्टफोलियो प्रबंधन सेवा के आबंटन के लिए समुचित सावधानी के बाद मोतीलाल ओसवाल और एएसके इन्वेस्टमेंट के साथ गठजोड़ किया गया.)
- एसबीआई लाइफ उत्पाद
- एसबीआई जनरल उत्पाद
- इक्विटी (एसएसएल के माध्यम से)
- एसबीआई एलीट हस्ताक्षर क्रेडिट कार्ड
- ऋण उत्पादों की पूर्ण श्रृंखला

ग्राहक प्रसन्नता सुनिश्चित करने के लिए अन्य सुविधाएं/ गठजोड़ :

- जीवन शैली लाभों के लिए प्रमुख सेवा प्रदाताओं के साथ गठजोड़

- उत्तराधिकार योजना के लिए एसबीआईकैप्स ट्रस्टीज लिमिटेड के साथ गठजोड़.
- कर मामलों में सहायता के लिए प्रमुख कर परामर्शदाताओं के साथ गठजोड़.
- आपके बैंक की धन प्रबंधन सेवाएं ग्राहकों के लिए निम्नलिखित के माध्यम से उपलब्ध हैं:
  - जो संबंध प्रबंधकों से आमने सामने बात करना चाहते हैं उनके लिए परंपरागत वेल्थ केन्द्र
  - ई-वेल्थ केंद्र सेवाएं जिनके लिए अलग से उपलब्ध संबंध प्रबंधकों से ध्वनि/वीडियो सेवा माध्यमों से बैंकिंग समय के अलावा भी संपर्क किया जा सकता है.
  - स्वयं सेवा पोर्टल जहाँ से सभी तरह के म्यूचुअल फंडों का लेनदेन किया जा सकता है.

31 मार्च 2017 को आपके बैंक के पास एसेट अंडर मैनेजमेंट (एयुएम) में ₹2,917 करोड़ के 3,849 ग्राहक थे जिनमें कासा, सावधि जमाएं, म्यूचुअल फंड्स, बांड और पोर्टफोलियो मैनेजमेंट सर्विसेज शामिल हैं.

## 10. मूल्यवान धातुएं

**सॉवरेन गोल्ड बांड्स :** निवेश करने के लिए सोना खरीदने की प्रवृत्ति को रोकने के उद्देश्य से भारत सरकार ने वित्तीय वर्ष 2016 में सॉवरेन गोल्ड बांड्स की शुरुआत की. वित्तीय वर्ष 2017 में अभिदान के लिए चार श्रृंखलाएं खोली गई. आपके बैंक ने कुल ₹796.82 करोड़ का संग्रहण (2615 किलो सोने के बराबर) करके अपने प्रतिस्पर्धियों के मध्य सर्वाधिक बाजार अंश प्राप्त किया.

**अन्य पहल :**

i) स्वर्ण मुद्रीकरण योजना : घरों तथा संस्थाओं में पड़े अप्रयुक्त सोने को उत्पादक कार्यों में लगाने के लिए स्वर्ण संग्रहण उद्देश्य से भारत सरकार द्वारा वित्तीय वर्ष 2016 में स्वर्ण मुद्रीकरण योजना शुरू की गई. योजना की शुरुआत से ही आपके बैंक ने सभी तीनों प्रकार की योजनाओं, अल्पकालिक बैंक जमाओं, मध्यम कालिक तथा दीर्घ कालिक सरकारी जमाओं में स्वर्ण स्वीकारना प्रारंभ कर दिया. वित्तीय वर्ष 17 के दौरान 2515 किलो स्वर्ण संग्रहण के साथ, आपका बैंक सभी बैंकों की लीग टेबल में सर्वोच्च स्थान पर रहा.

ii) सर्राफा लेनदेन: अपने ग्राहकों को सोना बेचने के उद्देश्य से आपका बैंक स्वर्ण छड़ों का परेषण आधार पर आयात करता है. इन लेनदेनों पर आपके बैंक को शुल्क मिलता है. आपका बैंक जौहरियों को उधार देने के लिए स्वर्ण की जमा स्वीकार करता है तथा समुद्रपार वितरकों से उधार भी लेता है.

# ख. सर्वसमय चैनल्स

| वित्त वर्ष | एटीएम | किओस्क (एमएफके+एसएसके) | कैश डिपाजिट मशीन रीसाइक्लर्स | योग (एसबीआई) |
|---|---|---|---|---|
| 31 मार्च 2015 | 42,454 | 2,595 | 1,849 | 46,898 |
| 31 मार्च 2016 | 42,733 | 1,231 | 5,760 | 49,724 |
| 31 मार्च 2017 | 42,222 | 986 | 6,980 | 50,188 |

## 1. एटीएम/रीसाइकलर्स

31 मार्च 2017 को आपके बैंक के पास सहयोगी बैंकों के एटीएमों सहित विश्व का सबसे बड़ा एटीएम नेटवर्क है, जिनमें कियोस्क, नकदी जमा मशीने और रीसाइक्लर्स भी शामिल हैं तथा इनकी संख्या 59,000 से ज्यादा है. वित्तीय वर्ष 2017 में आपके बैंक ने 3,000 से ज्यादा पुराने एटीएम्स तथा रीसाइकलर मशीनों को हटाकर उनकी जगह नवीनतम तकनीक वाली मशीनें लगाई हैं. आपके बैंक ने 6,400 रीसाईकलर्स (स्टेट बैंक समूह में 7602) लगाएं हैं जिनमें चौबीसों घंटे नकद जमा तथा आहरण करने की सुविधा है. जनसंख्या सांख्यिकी के संदर्भ में आपके बैंक के एटीएम मेट्रो/नगरीय तथा अर्ध-शहरी/ग्रामीण क्षेत्रों में बराबर बराबर हैं. बैंक के वित्तीय लेनदेनों का लगभग 78% लेनदेन सर्वसामान्य चैनलों के माध्यम से होता है. फरवरी 2017 को (आरबीआई डाटा के अनुसार) स्टेट बैंक समूह के एटीएमों से किए गए 28.14% बाजार अंश के साथ कुल लेनदेन देश के सभी एटीएम्स के लेनदेन का 54.06% था. समूह के एटीएमों द्वारा प्रतिदिन औसतन ₹3,485 करोड़ का नकदी में वितरण किया गया.

आपके बैंक ने विमुद्रीकरण के दौरान एटीएम्स का संयोजन आरबीआई के निदेशानुसार तत्परतापूर्वक शीघ्रता से कर दिया तथा स्टेट बैंक समूह के एटीएम्स नई मुद्रा देने में सबसे आगे रहे. नकदी जमा मशीनों को 30 दिसंबर 2016 तक के लिए पुराने 500/1000 के नोट स्वीकार करने हेतु संयोजित कर दिया गया था.

देश में 1,200 से ज्यादा ई-कॉर्नर्स और 250 से ज्यादा हाईटेक एसबीआई इनटच शाखाएं स्थापित की गई हैं जहाँ पर ग्राहक सभी प्रकार की सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं.

जहाँ कहीं भी संभव हुआ है, दिव्यांगों तथा वरिष्ठ ग्राहकों के शाखा में आने-जाने हेतु रपट और/या साइड रेलिंग की सुविधा उपलब्ध कराई गई है. पर्यावरण बचाने की पहल पर ज्यादा से ज्यादा एटीएम सौर ऊर्जा बैक-अप सुविधा वाले लगाए जा रहे हैं. एटीएम उपयोगकर्ताओं की सुरक्षा के बारे में भी हम चिंतित हैं, इसलिए प्रत्यक्ष रखवाला व्यवस्था के अलावा 10000 से ज्यादा एटीएमों पर 24x7 इलेक्ट्रॉनिक निगरानी लगाई गई है.

## 2. स्वयं: बारकोड आधारित पासबुक प्रिंटिंग किओस्क

आपके बैंक ने अपनी शाखाओं तथा ऑनसाइट/ऑफसाइट आहतों में 8900 से ज्यादा 'स्वयं' (बारकोड आधारित पासबुक प्रिंटिंग किओस्क) मशीनें लगाई है. इन किओस्कों में ग्राहक बारकोड तकनीक का उपयोग करते हुए स्वयं ही अपनी पासबुक प्रिंट कर सकते हैं, इन किओस्कों पर प्रतिमाह 3 करोड़ से ज्यादा लेनदेन दर्ज किए जाते हैं.

## 3. ग्रीन चैनल काउंटर (जीसीसी)

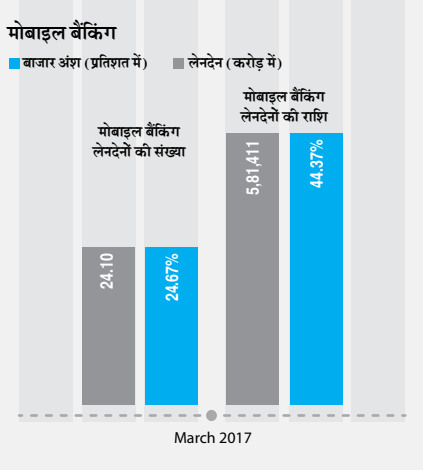
जीसीसी सभी शाखाओं में काउंटर पर स्थापित किया जाने वाला पीओएस टर्मिनल है. जीसीसी में लेनदेन एटीएम सह डेबिट कार्ड के स्वाइप एवं पिन मान्यकरण के द्वारा किया जाता है. जीसीसी में प्रदान की जाने वाली सेवाओं में ₹40,000 तक का नकद आहरण, नकद जमा एवं एसबीआई की शाखाओं में अंतरण करना है. जीसीसी के माध्यम से साधारणतया 8 लाख लेनदेन प्रतिदिन किए जाते हैं.

## 4. ग्रीन रेमिट कार्ड (जीआरसी)

एसबीआई ग्रीन रेमिट कार्ड ने तकनीकी उत्पाद श्रेणी में 2015 का स्कोच (SKOCH) पुरस्कार जीता है. यह ऐसे व्यक्तियों, विशेष रूप से प्रवासी जमाकर्ताओं के लिए जमा कार्ड है जो अपनी राशि अक्सर एक ही खाते में जमा करवाते हैं. प्रतिदिन औसतन 1.12 लाख के लेनदेन होते हैं. जीआरसी के माध्यम से वित्तीय वर्ष 2017 में 3.19 करोड़ लेनदेन किए गए हैं.

## 5. मोबाइल पर बैंकिंग

मोबाइल बैंकिंग प्लेटफॉर्मों पर होने वाले कुल लेनदेनों के 40% लेनदेन के साथ आपके बैंक ने अपनी शीर्ष स्थिति बनाए रखी है.




आपने बैंक ने वित्तीय वर्ष 2017 के दौरान मोबाइल बैंकिंग प्लेटफार्म पर लेनदेनों में अभूतपूर्व वृद्धि देखी है. लेनदेनों की संख्या में 56% तथा लेनदेनों के राशि में 507% की वृद्धि हुई है.

## 6. स्टेट बैंक एनीवेअर एप्प

आपके बैंक ने अपने मोबाइल बैंकिंग एप को बेहतर बनाते हुए जनवरी-2017 में स्टेट बैंक एनीवेअर- पर्सनल प्रारंभ किया. यह ऐप बैंक की इन्टरनेट बैंकिंग सेवा का विस्तारित प्रारूप है जिसमें डेबिट कार्ड के माध्यम से पंजीकरण करने का अतिरिक्त विकल्प भी दिया गया है. इसमें बैंक के लोकप्रिय एप 'एसबीआई फ्रीडम' की विशेषताएं भी समाविष्ट की गई हैं.

सावधि जमा का ऑनलाइन प्रारंभ तथा परिचालन, डेबिट कार्ड का लॉक अथवा सीमा निर्धारण, ऑनलाइन नामांकन, और अंतर/अंतः बैंक निधि अंतरण सुविधा, आदि इस एप की कुछ लोकप्रिय विशेषताएं हैं. हाल ही में शामिल किए गए भारत क्यूआर कोड के माध्यम से भुगतान की सुविधा भी अच्छी चल रही है. स्टेट बैंक एनीवेअर(सरल) तथा स्टेट बैंक एनीवेअर(कॉरपोरेट) क्रमशः छोटे ग्राहकों तथा बड़ी कंपनियों के लिए मोबाइल बैंकिंग अन्तरापृष्ठ हैं जिसने हमारे कॉर्पोरेट तथा सरकारी ग्राहकों के लिए बैंकिंग को अगले स्तर पर पहुंचा दिया है. 75,000 से ज्यादा गैर रिटेल ग्राहकों द्वारा इनका उपयोग डिजिटल चैनलों की बढ़ती हुई स्वीकार्यता का सबूत है.

## 7. उत्कृष्ट ग्राहक अनुभव परियोजना (CEEP)

देश की 4,525 शाखाओं में उत्कृष्ट ग्राहक अनुभव परियोजना (CEEP) की शुरुआत की गई है. इन शाखाओं में किसी भी समय (एनीटाइम) चैनल मशीनें जैसे एटीएम, सीडीएम/रीसाइक्लर, 'स्वयं'(पासबुक प्रिंटिंग के लिए), इलेक्ट्रॉनिक चैक ड्राप बॉक्स और इन्टरनेट सुविधा वाले पीसी लगाए गए हैं. शाखाओं में भीड़-नियंत्रण तथा ग्राहकों को बिना कतार के तुरंत सेवा प्रदान करने के उद्देश्य से एकीकृत कतार प्रबंधन प्रणाली संस्थापित की गई है. शाखाओं में ग्राहक फीडबैक टैब भी उपलब्ध करवाए गए हैं ताकि ग्राहक शाखाओं की सेवा के बारे में फीडबैक दे सकें. ग्राहकों को शानदार सेवा अनुभव कराने के लिए शाखा में गति संयोजन तथा तात्कालिक निगरानी की व्यवस्था की गई है.

आपके बैंक का ''स्टेट बैंक नो क्यू'' मोबाइल एप ग्राहकों को CEEP शाखाओं में सेवाएं प्राप्त करने के लिए स्वयं को ई-टोकन उत्पन्न करने की सुविधा प्रदान करता है. यह एप एंड्राइड और आईओएस दोनों प्रकार के फोन पर उपलब्ध है तथा यह ग्राहकों के शाखाओं में इंतजार के समय को कम करता है. यह शाखाओं में भीड़ को भी कम करता है क्योंकि ग्राहक शाखा में आने से पहले ही टोकन निकाल लेता है और उसे कतार में लगे बिना बैंकिंग सेवाएं प्राप्त हो जाती हैं. आज की तारीख में इस एप में अब तक दस लाख डाउनलोड पंजीकृत हुए हैं. इस एप का उपयोग दिनों-दिन बढ़ता जा रहा है. इन शाखाओं में एचएनआई ग्राहकों को प्राथमिकता प्राप्त ग्राहकों के रूप में सेवाएं प्रदान की जाती है.

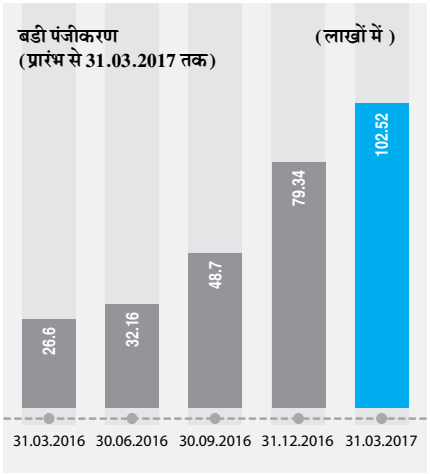
आपके बैंक ने ग्राहक सेवा की गुणवत्ता पर CEEP पहल का प्रभाव जानने हेतु चुनी हुई CEEP शाखाओं में ग्राहक सेवा फीडबैक सर्वे भी शुरू किया है. इससे प्राप्त फीडबैक का उपयोग ग्राहक सेवा तथा ग्राहकों के लिए उपलब्ध सुविधाओं में सुधार के लिए किया जाता है.

## 8. एसबीआई पे (यूपीआई)

नवंबर 2016 को शुरू किया गया एसबीआई पे एक अंतर-परिचालनीय मोबाइल आधारित भुगतान समाधान है जो कि भारतीय राष्ट्रीय भुगतान निगम के एकीकृत भुगतान इंटरफेस पर कार्य करता है. भुगतान समाधान का यह ऐप एसबीआई तथा अन्य बैंकों के ग्राहकों के लिए है. धन प्रेषण तथा धन प्राप्ति की यह सुविधा वर्चुअल भुगतान पता के अद्वितीय पहचानकर्ता आधारित होती है. फीचर फोन रखने वाले ग्राहकों को प्रेरित किया जाता है कि वे अपने खाते यूएसएसडी आधारित यूपीआई विकल्प पर *99# सुविधा से जोड़ें. यूपीआई में अंतर-परिचालनता और भुगतान के कई प्रकार की उपलब्धता (वीपीए, आईएफएससी, लाभार्थी का खाता अथवा आधार संख्या) होने से आने वाले महीनों में बहुत ज्यादा ग्राहकों के जुड़ने की आशा है.

## 9. स्टेट बैंक बडी

स्टेट बैंक बडी - मोबाइल वॉलेट, ग्राहकों तथा अन्य व्यक्तियों के लिए उपलब्ध भुगतान चैनल का एक और विकल्प है. अगस्त 2015 में शुरू की गई स्टेट बैंक बडी 13 भाषाओं में उपलब्ध है. शुरू होने के समय से उपयोगकर्ताओं की संख्या में अच्छी वृद्धि हुई है खासकर विमुद्रीकरण के बाद से. मोबाइल वॉलेट के उपयोगकर्ताओं की संख्या 31 मार्च 2017 को 102.52 लाख हो गई. बडी अपने उपयोगकर्ताओं को अन्य सेवाओं के साथ साथ पैसे भेजना/मंगाना, मोबाइल टॉप-अप, डीटीएच रिचार्ज, सिनेमा/बस/विमान/रेल टिकिटों की बुकिंग आदि सेवाएं भी उपलब्ध करवाता है. कुछ बड़े एवं लोकप्रिय ई-कॉमर्स उद्योग जैसे शोपक्लूस, यात्रा, मेक मायट्रिप, आईआरसीटीसी बुकमायशो और अन्य की भागीदारी से बडी का बाजार क्षेत्र बहुत बढ़ गया है.




आपके बैंक का बडी मर्चेंट व्यापरियों के माल और सेवाओं की बिक्री से प्राप्त भुगतान के संग्रहण की अनुमति भी देता है.

## 10. स्टेट बैंक मोबिकेश

बैंक की पहुँच ग्रामीण जनसाधारण तक बढ़ाने तथा जनता को डिजिटलीकरण के फायदे प्रदान करने के लिए, आपके बैंक ने सहायता-प्राप्त मोड पर एक विशेष सेवा- स्टेट बैंक मोबिकेश शुरू की है. यह वॉलेट बीएसएनएल की भागीदारी के साथ शुरू किया गया है तथा यह बेसिक/फीचर फोन उपयोगकर्ताओं के साथ स्मार्ट फोन उपयोगकर्ताओं के लिए भी उपलब्ध है.

मोबिकैश उपयोगकर्ता वॉलेट परिचालन के लिए ग्राहक सेवा केंद्र (बीएसएनएल) पर जा सकते हैं अथवा स्वयं ही लेनदेन प्रारंभ कर सकते हैं. स्टेट बैंक मोबिकैश का लक्ष्य ग्रामीण एवं शहरी बाजार के अंतराल को पाटना तथा हमारे समाज के सभी वर्गों की आकांक्षाओं को पूरा करना है. इस प्रकार यह भारत के नकदी-रहित समाज की ओर गतिमान होने में सहायक है.

स्टेट बैंक समूह के सभी मोबाइल-एप 'स्टेट बैंक एप कार्ट' पर आईओएस और एंड्राइड दोनों प्रकार के मोबाइल पर देखे अथवा डाउनलोड किए जा सकते हैं.

## 11. डिजिटल बैंकिंग

आपके बैंक ने भविष्यवादी प्रौद्योगिकी को सदा ही अँगुलियों पर उपलब्ध कराने की सोचा है. इस दिशा में एक महत्वपूर्ण कदम, हाइटेक और अद्वितीय बैंकिंग आउटलेट्स - एसबीआई-इनटच की स्थापना करना है. आपके बैंक के पास सात एसबीआई-इनटच प्रीमियम आउटलेट्स अहमदाबाद, बंगलुरु, चेन्नई, दिल्ली, कोलकाता और मुंबई में तथा 250 एसबीआई-इनटच शाखाएँ हैं जो अत्याधुनिक डिजिटल तकनीकी से सुसज्जित हैं. ये इनटच शाखाएं देश भर में 143 से अधिक जिलों में स्थित है।

एसबीआई-इनटच प्रीमियम आउटलेट्स/शाखाओं में आपका बैंक खाते खोलना और व्यक्तिगत नाम वाला डेबिट कार्ड जारी करने जैसे बैंकिंग सेवाएं सिर्फ 15 मिनट में उपलब्ध कराता हैं. यह क्रांतिकारी टच प्रौद्योगिकी की सहायता से संपन्न हुआ है. ये शाखाएँ ''डिजिटल वाल'' के द्वारा कार खरीददार को कार के मॉडल, डीलर का पता, विभिन्न मॉडलों की कीमत आदि विभिन्न जानकारियाँ देकर ग्राहक को निर्णय लेने में सहयोग करते हैं. आपके बैंक की कार्यनीति यह है कि इन भविष्यवादी शाखाओं में फिजिटल बाजार का वातावरण तैयार किया जाए जहाँ ग्राहकों को स्वयं सेवा किओस्क और अन्य बैंकिंग सहायकों जैसे जीवन बीमा, साधारण बीमा, म्यूचुअल फंड्स, क्रेडिट कार्ड, और एसबीआई कैप सिक्योरिटी के माध्यम से ऑनलाइन व्यापार आदि की सुविधाएं ग्राहकों को प्रस्तुत की जा सके. आउटलेट्स में हाई-डेफिनिशन ऑडियो विडियो कॉन्फ्रेंसिंग सेवाओं के माध्यम से वित्तीय परामर्श उपलब्ध कराया जाता है जहाँ पर ग्राहक वित्तीय विशेषज्ञ से संवाद कर सकते हैं.

इन 250 एसबीआई-इनटच शाखाओं ने कुल व्यवसाय को ₹2,400 करोड़ के स्तर तक पहुंचाया है तथा और आगे बढ़ते हुए आपके बैंक एसबीआई-इनटच शाखाओं में निर्बाध डिजिटल अनुभव के साथ बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए तत्पर है.

## 12. इन्टरनेट बैंकिंग

आपके बैंक की नेट-बैंकिंग वेबसाइट 'www.onlinesbi.com' विश्व में पांचवीं सबसे ज्यादा देखी जाने वाली बैंकिंग साइट है तथा वैश्विक ऑनलाइन बैंकिंग साइट में प्रथम पांच में स्थान प्राप्त करने वाली भारत की एकमात्र साइट है (स्रोतः सिमिलर वेब). इस अत्यंत सुरक्षित और किफायती चैनल ने वित्तीय वर्ष 2017 के दौरान 140 करोड़ से ज्यादा लेनदेन संभव किए हैं तथा पिछले वर्ष की तुलना में 13% की वृद्धि दर्ज की है.

आपका बैंक अपने खुदरा, कॉर्पोरेट और सरकारी ग्राहकों को एक मजबूत एवं ग्राहक अनुकूल नेट बैंकिंग प्लेटफार्म उपलब्ध कराता है. उपभोक्ताओं की जरूरतों के अनुसार इस प्लेटफार्म का समय समय पर उन्नयन किया जाता है. इस वित्तीय वर्ष में भी बैंक ने 'ऑनलाइन एसबीआई' का उन्नयन सुनिश्चित किया है ताकि बैंक ज्यादा ग्राहक अनुकूल इंटरफेस और नई विशेषताएं जैसे ईमेल से खाता विवरण प्राप्त करने की सुविधा, पैन नंबर की ऑनलाइन सीडिंग, नामांकन का पंजीकरण/पूछताछ/रद्दीकरण, 'क्विक ट्रांसफर' सुविधा में लेनदेन सीमा की वृद्धि, अनिवासी भारतियों द्वारा म्यूचुअल फण्ड में लेनदेन, नेट बैंकिंग में लॉग इन के बाद बडी वालेट का टॉप-अप, दोस्तों/रिश्तेदारों को सामाजिक/उत्सव अवसर पर कैशलेस उपहार देना आदि सेवाएँ प्रदान कर सकें.

## 13. डिजिटल ओन-बोर्डिंग ऑफ़ मर्चेंट्स

आपके बैंक, व्यापारियों को डिजिटल माध्यम में शामिल करने के लिए व्यापारियों को अपने ग्राहकों/विक्रेताओं से भुगतान का संग्रहण, उनकी पसंद के चैनल से प्राप्त करने की सुविधा प्रदान करते हुए, ई-कॉमर्स और एम-कॉमर्स को जोरदार प्रोत्साहन देता आ रहा है. आपके बैंक के पास सभी के लिए संग्रहण समाधान है चाहे वो बड़ा कॉर्पोरेट हो, सरकारी हस्ती हो, या कोई एसएमई ग्राहक. आपके बैंक का स्टेट बैंक कलेक्ट, एसबी-एमओपीएस (बहु विकल्पी भुगतान समाधान), बडी-मर्चेंट एप और हाल ही में शुरू किया गया यूपीआई भुगतान विकल्प संग्रहण हस्तियों में विशेष रूप से लोकप्रिय है. आगे ई-कॉमर्स ईको-प्रणाली को रणनीतिक भागीदारी के माध्यम से और मजबूत करने के लिए, ई-निविदा, ई-नीलामी, ई-मालभाड़ा और थोक भुगतान के संग्रहण को शामिल करने के लिए आपके बैंक के डिजिटल प्रस्ताव सतत रूप से उन्नत किए जाते हैं. वित्तीय वर्ष 2017 के दौरान आपके बैंक ने डिजिटल चैनल के एक लाख से ज्यादा नए मर्चेंटों के साथ गठजोड़ किए हैं.

## 14. परस्पर विक्रय

आपका बैंक एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड, और एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड का कॉरपोरेट एजेंट है तथा एसबीआई म्यूचुअल फण्ड, एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड, एसबीआई कैप सिक्योरिटीज के उत्पादों के वितरण के लिए वितरण करार किया है. आपका बैंक यूटीआई म्यूचुअल फण्ड, टाटा म्यूचुअल फण्ड, फ्रेंक्लिन टेम्पलटन म्यूचुअल फण्ड, एल एंड टी म्यूचुअल फण्ड, आईसीआईसीआई म्यूचुअल फण्ड और एचडीएफसी म्यूचुअल फण्ड के म्यूचुअल फण्ड उत्पादों का वितरण भी करता है. इसके अलावा सभी शाखाएँ राष्ट्रीय पेंशन सिस्टम के अंतर्गत पेंशन खाता खोलने के लिए प्राधिकृत हैं.

वित्तीय वर्ष 2017 के उल्लेखनीय तथ्य निम्नानुसार हैं:

क) बैंक की परस्पर विक्रय आय में 58.80% की वर्ष-दर-वर्ष की वृद्धि हुई, जिससे यह 31 मार्च 2016 में ₹489.04 करोड़ से बढ़कर 31 मार्च 2017 को ₹776.61 करोड़ हुई.

ख) एसबीआई लाइफ की आय 37.79% की वृद्धि के साथ 31 मार्च 2016 में ₹337.18 करोड़ से बढ़कर 31 मार्च 2017 को ₹464.60 करोड़ हुई.

ग) एसबीआई जनरल की आय पिछले वर्ष की समरूप अवधि की तुलना में 46.46% की वृद्धि के साथ 31 मार्च 2016 में ₹73.09 करोड़ से बढ़कर 31 मार्च 2017 को ₹107.05 करोड़ हो गई.

घ) म्यूचुअल फण्ड के मामलों में आय पिछले वर्ष की समरूप अवधि की तुलना में 188.67% की वृद्धि के साथ 31 मार्च 2016 में ₹61.91 करोड़ से बढ़कर 31 मार्च 2017 को ₹178.72 करोड़ हुई. सुनियोजित निवेश योजना खातों की संख्या 54.16% की वृद्धि के साथ वित्तीय वर्ष 2016 में 2,40,009 से बढ़कर वित्तीय वर्ष 2017 में 3,70,004 हो गई.

ड) 1.94 करोड़ वैयक्तिक दुर्घटना बीमा (पीएआई) पॉलिसियाँ और 6.72 लाख स्वास्थ्य बीमा पॉलिसियाँ वित्तीय वर्ष 2016-17 में बेची गईं. स्वास्थ्य बीमा पॉलिसियों की संख्या वित्तीय वर्ष 2016 की तुलना में 37.66% की वृद्धि के साथ 6,72,574 हो गई और प्रीमियम 29.25% की वृद्धि के साथ ₹137.08 करोड़ हो गया.

च) स्टेट बैंक कार्ड एंड पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड की आय वित्तीय वर्ष 2016 में ₹16.52 करोड़ से बढ़कर वित्तीय वर्ष 2016-17 में ₹23.85 करोड़ हुई. वित्तीय वर्ष 2016-17 में शाखाओं से 3.04 लाख क्रेडिट कार्ड जारी हुए.

## ग. लघु एवं मध्यम उद्यम

आपका बैंक लघु एवं मध्यम उद्योग वित्तपोषण में अग्रणी एवं बाजार पथप्रदर्शक है. दस लाख से ज्यादा ग्राहकों के साथ एसएमई पोर्टफोलियो 31 मार्च 2017 को ₹2,25,153 करोड़ था जो कि बैंक के कुल अग्रिम का 13.83% रहा।

एसएमई वृद्धि के लिए बैंक का दृष्टिकोण तीन स्तंभों पर टिका है:

अ) ग्राहक सुविधा/पहुँच,

ब) जोखिम न्यूनीकरण,

स) प्रौद्योगिकी आधारित डिजिटल सेवाएं

### क) ग्राहक सुविधा/पहुँच

आपके बैंक के पास शाखाओं एवं अन्य साधनों के रूप में सर्वाधिक संपर्क-क्षेत्र हैं जहाँ जनता हमसे संपर्क कर सकती है.

आपके बैंक ने लघु एवं सूक्ष्म उद्यमों से अधिकतम संपर्क बनाने हेतु वर्तमान वितरण मॉडल - लघु एवं मध्यम उद्यम केंद्र (SMEC) में बदलाव करते हुए इनमें ''आस्ति प्रबंधन टीमों'' का गठन शुरू किया है, ताकि ग्राहकों से शुरू से आखिर तक संबंध बना रहे. इन एसएमई केन्द्रों में स्टाफ संख्या भी बढ़ाई गई है जिसके परिणामस्वरूप सेवा में सुधार आया है. विपणन पर ध्यान केंद्रित करने तथा लघु उद्योगों को वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराने हेतु देश में 1000 से ज्यादा अधिकारियों (संबंध अधिकारी एवं ग्राहक सहायता अधिकारी) की नियुक्ति की गई है.

**वेब आधारित ऋण आवेदन और ट्रैकिंग सिस्टम:** आपके बैंक में कॉरपोरेट वेबसाइट www.sbi.co.in पर एमएसएमई ऋणियों के लिए ऑनलाइन ऋण आवेदन तथा ट्रैकिंग सुविधा उपलब्ध है.

**''myloanassocham.com'' पोर्टल की शुरुआत:** आपके बैंक ने एक से अधिक और टिकाऊ ऑनलाइन ऋण आवेदन पोर्टल शुरू करने के लिए एस्सोचेम (assocham) के साथ अग्रणी भागीदार बैंक के रूप में गठजोड़ किया है ताकि मध्यम-लघु-सूक्ष्म उद्यमी ऋण के लिए इन चैनलों के माध्यम से पंजीकरण एवं आवेदन कर सकें. ये अपने केवाईसी/वित्तीय दस्तावेज भी अपलोड कर सकते हैं, जिसके बाद आवेदन मूल्यांकन, प्रक्रिया एवं मंजूरी के लिए विभिन्न मंडलों में बैंक के केन्द्रीय अधिकारी के पास जाता है.

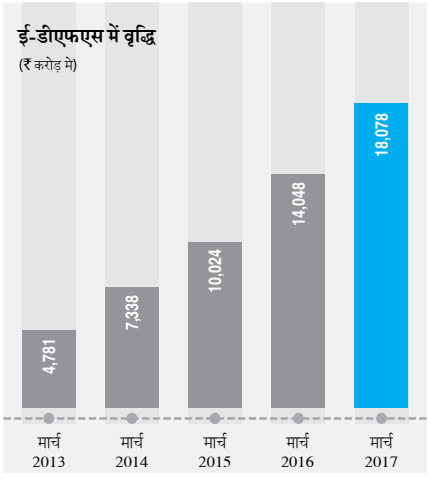
**व्यापार सभाओं/शिखर सम्मलेन में सहभागिता:** उद्यमियों से संपर्क बनाने तथा उनकी आवश्यकताओं की जानकारी के लिए आपका बैंक व्यवसाय सभाओं एवं शिखर सम्मेलनों में सक्रिय रूप से भाग लेता रहता है.

### ख) जोखिम न्यूनीकरण

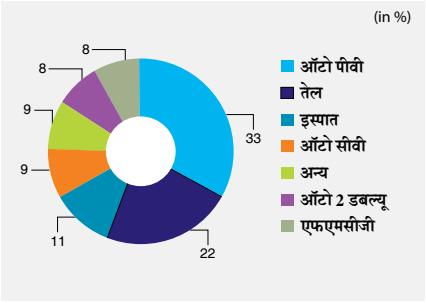
आपका बैंक न्यून जोखिम उत्पादों पर ज्यादा ध्यान केंद्रित कर रहा है जिनमें सप्लाई चैन फाइनेंस, आस्ति समर्थित ऋण, बैंक जमाओं/सरकारी प्रतिभूतियों के सामने ओवरड्राफ्ट, बिल डिस्काउंटिंग सुविधा और सीजीटीएमएसई बीमित ऋण एवं अन्य शामिल हैं. 31 मार्च 2017 को इस पोर्टफोलियो का प्रतिशत कुल एसएमई ऋण का 35.54% रहा।

**आपूर्ति श्रृंखला वित्तीयन:** अपनी अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी तथा शाखा नेटवर्क का उपयोग करते हुए आपका बैंक कॉरपोरेट जगत के साथ अपने संबंध अधिक सुदृढ़ कर रहा है और आपूर्ति श्रृंखला वित्तीयन में सबसे बड़े खिलाड़ी के रूप में उभरा है.

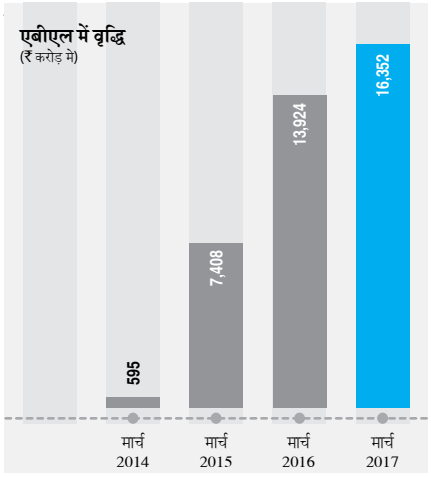
वित्तीय वर्ष के दौरान, आपके बैंक ने 42 नए ई-डीएफएस (इलेक्ट्रॉनिक डीलर फाइनैंस स्कीम) और 16 नए ई-वीएफएस (इलेक्ट्रॉनिक वेंडर फाइनैंस स्कीम) के साथ गठबंधन किया है जिसमें 251 औद्योगिक प्रमुख और उनके 17,300 व्यापारी और विक्रेता समाविष्ट है. पिछले वित्तीय वर्ष में ई-डीएफएस के अंतर्गत तेल व्यापारियों (पेट्रोल पंपों) की संख्या 10000 से अधिक हो गई थी. ई-डीएफएस पोर्टफोलियो में वर्ष-दर-वर्ष 29% की वृद्धि हुई.




ई-डीएफएस पोर्टफोलियो का बाजार खंड और सेक्टर अनुसार विविधीकरण नीचे पाई-चार्ट में दर्शाया गया है:




**आस्ति समर्थित ऋण:** संपार्श्विक प्रतिभूतियों से समर्थित व्यवसायों को मामूली ब्याज दरों पर ऋण उपलब्ध कराया गया:




**मुद्रा ऋण:** भारत सरकार की पहल के अनुसार आपके बैंक ने मुद्रा की विभिन्न योजनाओं की पात्र इकाइयों को साख सुविधा प्रदान करने में पर्याप्त जोर दिया है तथा वित्तीय वर्ष 2016-17 के लिए निर्धारित लक्ष्यों का 102% प्राप्त किया है.

**सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों के लिए ऋण गारंटी न्यास तथा मुद्रा के अंतर्गत सुक्ष्म एवं लघु उद्यमों पर ऋण:** सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों तथा व्यापारिक इकाइयों को सहयोग देने में बैंक सदा अग्रणी रहा है. सीजीटीएमएस ई गारंटी के अंतर्गत बैंक ₹2 करोड़ तक का ऋण संपार्श्विक प्रतिभूति के बिना प्रदान कर रहा है. ₹50 लाख तक की कार्यशील पूंजी सुविधा के लिए गारंटी सुरक्षा का खर्च बैंक द्वारा वहन किया जाता है. सीजीटीएमएसई के अंतर्गत बैंक का संविभाग 31 मार्च 2017 को ₹11,404 करोड़ रहा.

### ग) डिजिटल सेवाएं

आपका बैंक व्यवसाय प्राप्ति, उत्पादों की रूपरेखा बनाने, प्रक्रिया को सुप्रवाही करने, सुपुर्दगी से निगरानी तक में सुधार करने आदि महत्वपूर्ण कार्यों के प्रत्येक पहलू के लिए प्रौद्योगिकी का प्रयोग कर रहा है.

आपके बैंक ने एसएमई संविभाग को न्यून जोखिमयुक्त बनाने हेतु अनेक उपाय किए हैं जिससे (i) उत्पाद श्रृंखला, (ii) प्रक्रिया एवं (iii) सुपुर्दगी में सार्थक बदलाव आए हैं.

अर्थव्यवस्था में बढ़ते ई-कॉमर्स के प्रभाव का लाभ उठाने के लिए आपके बैंक ने वित्तीय वर्ष 2016 में इको सिस्टम वित्तपोषण (प्रोजेक्ट शिखर) की शुरुआत की. आपके बैंक ने प्रौद्योगिकी आधारित एसएमई के लिए विभिन्न सुविधाओं की शुरुआत करके डिजिटल बैंकिंग प्लेटफार्म पर ध्यान केंद्रित किया है. आपके बैंक ने ई-टेलर वित्तपोषण के अंतर्गत ऋण की स्वचालित तत्काल मंजूरी वाला जबरदस्त ऋण जोखिम मॉडल विकसित किया है. जो वास्तव में जोखिमपूर्ण सेवा हैं। इस मॉडल में बटन दबाते ही विक्रेता को ऋण प्राप्त हो जाता है. टैक्सी समूहक को तत्काल मंजूरी के लिए आतंरिक रूप से तैयार 'डिजिटल उपकरण' का उपयोग किया जा रहा है.

इसके अलावा पूर्व चेतावनी संकेत प्राप्त करने के लिए आपका बैंक प्रौद्योगिकी का प्रयोग कर रहा है तथा इकाइयों का डिजिटल निरीक्षण प्रारंभ कर दिया है.

## परियोजना विवेक

आपका बैंक परंपरागत तुलनपत्र आधारित हामीदारी के स्थान पर विभिन्न श्रोतों से प्राप्त नकदी प्रवाह के आधार पर अपनी संशोधित साख हामीदारी (जोखिम अंकन) प्रक्रिया को फिर से शुरू कर रहा है. इससे वित्तीय विवरणों पर निर्भरता तथा उससे जुड़े जोखिम बहुत कम हो जाएंगें.

वर्ष 2018 के दौरान आपके बैंक के एसएमई खंड में नई ऋण हामीदारी प्रणाली को लागू किया है।

**लोन ओरिजिनेशन सॉफ्टवेयर(LOS) तथा ऋण जीवनचक्र प्रबंधन प्रणाली(LLMS):** ऋण वितरण के एकसामान-मानक अपनाने तथा उनका पालन, गुणवत्ता सुनिश्चित करना, कॉरपोरेट मेमोरी संरक्षित रखना आदि के लिए, लघु मूल्य तथा उच्च मूल्य ऋणों के लिए क्रमशः एलओएस एवं एलएलएमएस शुरू किए गए हैं.

**डिजिटल निरीक्षण एप्लिकेशन (डीआईए-एसएमई):** एसएमई इकाइयों के मंजूरी पूर्व/मंजूरी पश्चात प्रक्रिया के डिजिटलीकरण की प्रक्रिया के अंतर्गत यह एसएमई इकाइयों के निरीक्षणों को रिकार्ड करने का टैब तथा मोबाइल आधारित एप्लिकेशन है. आपका बैंक संपार्श्विक प्रतिभूतियों, संपत्तियों की स्थिति, व्यवसाय का सचित्र स्थान और भू-निर्देशांकों (समय एवं दिनांक) का रिकार्ड भी इस डिजिटल एप्लिकेशन के माध्यम से करता है.

**पूर्व चेतावनी संकेत तंत्र :** आपके बैंक ने भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार दोषी कंपनियों की समय पर पहचान के लिए इस रिकार्ड का प्रयोग अगस्त 2016 में प्रारंभ किया. ₹1 करोड़ या उससे ऊपर उच्च-मूल्य वाले एसएमई खातों के लिए पूर्व चेतावनी संकेत अक्टूबर 2016 में एसएमई गहन शाखाओं में शुरू किए गए. ₹50 करोड़ या उससे ऊपर वाले खातों की चूक रोकने तथा समय पर नियामकों को सूचित करने के लिए आवधिक अंतराल पर इनकी निगरानी जारी रहती है.

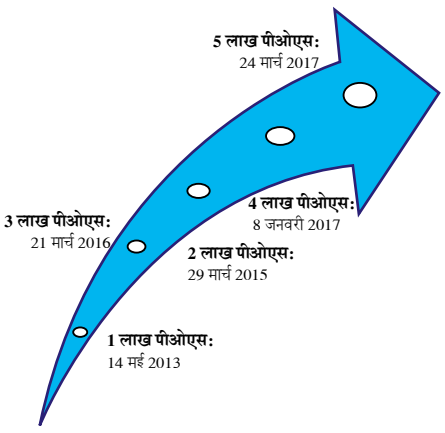
हंडई के 1,000 करोड़ का कारोबार होने पर संपन्न समारोह का एक चित्र

**सरलीकृत पुनर्वास योजना की शुरुआत:** ₹10 करोड़ से कम वाली दबावग्रस्त/अवमानक एमएसएमई इकाइयों की सुरक्षा के लिए एक सरलीकृत पुनर्वास मॉडल का प्रारंभ किया गया. इस योजना में ऐसी इकाइयों को रियायती दरों पर वित्तीय सहायता/सहायता देने की परिकल्पना की गई है.

## कार्ड स्वीकार्यता आधारित संरचना (मर्चेण्ट अधिग्रहण व्यवसाय)

आपके बैंक ने पहले ही अनुमान लगा लिया था कि डिजिटल भारत का बैंकर बनने का लक्ष्य पूरा करने के लिए एक स्थायी मूल्य निर्माता के रूप में स्मार्ट बैंकिंग करनी होगी. बैंक निरंतर गंभीरतापूर्वक प्रयास करता रहा है कि उसकी प्रौद्योगिकी उत्तम श्रेणी की हो और वह ऐसे सुपुर्दगी परिवेश तैयार करे जिससे सभी सुपुर्दगी चैनलों से लगभग जेआईटी (जस्ट इन टाइम) स्तर की सेवाएं प्रदान की जा सकें.

31 मार्च 2017 को 26 करोड़ से अधिक स्टेट बैंक समूह डेबिट कार्ड जारी करके, आपका बैंक देश में डेबिट कार्ड जारी करने में लगातार अग्रणी बना रहा। बैंक ने प्रयास किया है कि ग्राहक अपने डेबिट कार्ड के माध्यम से ''कहीं भी कभी भी बैंकिंग'' का आनंद ले सकें और परिणाम स्वरूप डेबिट कार्ड के द्वारा किए जाने वाले वाले खर्च में 26.29%(मार्च 2016) से 29.23% (मार्च 2017, आरबीआई के आंकड़े) की वृद्धि हुई है जो किसी भी अन्य बैंक से बहुत आगे है.



भारत सरकार द्वारा अर्थव्यवस्था को डिजिटल बनाने के लक्ष्य के अनुरूप चलते हुए आपके बैंक ने वित्तीय वर्ष 2017 में 2.06 लाख पीओएस मशीने संस्थापित की जिससे इनकी संख्या 5.09 लाख से ज्यादा हो गई है, जो पीओएस टर्मिनल्स में 20.16% के बाजार अंश के साथ पिछले वर्ष से 69% ज्यादा है. इससे बैंक ने मर्चेण्ट अधिग्रहण व्यवसाय के मामले में अपनी सर्वोच्च स्थिति को और मजबूत किया है.

आपके बैंक ने विमुद्रीकरण के बाद चार महीनों के छोटे अंतराल में 1.55 लाख पीओएस मशीने लगाई हैं. पीओएस मशीने लगाने की बैंक की यात्रा नीचे दर्शाया गया है:

वित्तीय वर्ष 2017 के दौरान, आपके बैंक ने लेनदेनों की संख्या के अनुसार 196% तथा लेनदेनों के मूल्य के अनुसार 157% की वृद्धि दर्ज की है. विमुद्रीकरण के बाद बैंक ने नकदी की कमी का सामना करने के लिए निम्नांकित उपाय किए हैं:

- पीओएस मशीनों से नकदी संवितरण के लिए चल वाहन का प्रयोग
- सब्जी एवं फल विक्रेताओं, दूध-बूथों, कारीगरों और अन्य जैसे लघु व्यापारियों की दुकानों पर पीओएस मशीनें लगाना की स्थापना.
- रेलवे काउंटरों / टोल प्लाजा / ईंधन बिक्री केन्द्रों/डाक घरों/अस्पतालों/महत्वपूर्ण मंदिरों/सरकारी विभागों आदि में पीओएस मशीनें लगाई.

डेबिट कार्ड धारक ग्राहकों को पीओएस टर्मिनलों तथा ई-कामर्स वेबसाइटों की ओर प्रेरित करने के लिए, निरंतर जागरूकता अभियान चलाए जा रहे हैं. वित्तीय वर्ष 2017 दौरान इन उपायों ने बिक्री केंद्र तथा ई-कॉमर्स पर डेबिट कार्ड द्वारा व्यय को पिछले वर्ष की तुलना में 124% की वृद्धि के साथ ₹96,600 करोड़ से ज्यादा तक पहुंचा दिया है जिससे बाजार अंश 29.23% से ज्यादा हो गया है. बहुत से नवोन्मेष उत्पादों जैसे एसबीआई इनटच, संपर्क रहित डेबिट कार्ड, मुंबई मेट्रो डेबिट कार्ड, एवं अन्य उत्पाद, जोरदार विपणन अभियान, डेबिट कार्ड जागरूकता कार्यक्रम ने डेबिट-कार्ड द्वारा व्यय के क्षेत्र में बैंक को शीर्ष पर पहुंचा दिया है.

निम्न नकदी रहित अर्थव्यवस्था की तरफ बढ़ते हुए, आपके बैंक ने ''व्यापारी भुगतान स्वीकार समाधान'' हेतु भारत QR, आधार आधारित भुगतान जैसे भीम-आधार-एसबीआई जैसी वैकल्पिक डिजिटल भुगतान व्यवस्थाएं प्राम्भ की हैं. बुनियादी अधिग्रहण सेवाओं के अलावा, बैंक ने मूल्य योजित सेवाएं जैसे नकदी वितरण के लिए डेबिट कार्ड धारकों को पीओएस पर नकदी, डीसीसी (गतिशील नकदी परिवर्तन) और पीओएस टर्मिनलों पर मासिक किस्तें आदि भी उपलब्ध करा रहा है.

वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान, बैंक ने 5 लाख अतिरिक्त भौतिक एवं डिजिटल पीओएस टर्मिनल लगाकर मर्चेण्ट भुगतान स्वीकार्य बिन्दुओं की धोखाधड़ी रोकने का चुनौतीपूर्ण लक्ष्य निर्धारित किया है।

## घ. ग्रामीण बैंकिंग

आपके बैंक का ग्रामीण भारत की संभावनाओं में हमेशा विश्वास रहा है. वह मानता है कि भारत के आर्थिक विकास में इसका महत्वपूर्ण योगदान है और टिकाऊ तथा संतुलित विकास के लिए इस क्षेत्र की प्रगति अनिवार्य है. अपने विभिन्न नवोन्मेषी चैनलों, उत्पादों और सेवाओं के माध्यम से बैंक ने सदा इस क्षेत्र की वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने का प्रयास किया है. कृषितर क्षेत्र से प्राप्त आय वृद्धि, उपभोक्ताओं की बदलती पसंद और ग्रामीण उपभोक्ताओं की बढ़ती जागरूकता से अर्थव्यवस्था में हो रहे संरचनात्मक बदलावों के कारण भारत के ग्रामीण बाजारों में भी आमूल चूल परिवर्तन हो रहे हैं. तीव्रता से बढ़ रहे संपर्क साधनों, मूलभूत संरचनात्मक विकास होने और व्यवसाय के नए अवसर उभरने जैसे घटकों से भी इस परिवर्तन में तेजी आ रही है.

राष्ट्रीय प्राथमिकताओं को पूरा करने में सदा अग्रणी आपके बैंक ने पिछले वर्षों की तरह वित्त वर्ष 2017 में भी कृषि ऋण के लिए भारत सरकार द्वारा निर्धारित लक्ष्य को पार कर लिया है. नीचे दी गयी तालिका से यह स्पष्ट होता है:

**कृषि क्षेत्र को ऋण** (₹ करोड़ में)

| वर्ष | लक्ष्य | संवितरण | प्राप्ति का % |
|---|---|---|---|
| वित्त वर्ष 2014 | 73,500 | 74,970 | 102% |
| वित्त वर्ष 2015 | 84,500 | 86,193 | 102% |
| वित्त वर्ष 2016 | 89,781 | 102,423 | 114% |
| वित्त वर्ष 2017 | 95,168 | 1,25,270 | 132% |

### कृषि व्यवसाय के प्रति स्मार्ट दृष्टिकोण

कोर बैंकिंग सुविधा के साथ-साथ एटीएम, नकदी जमा मशीनें, पीओएस और माइक्रो एटीएम जैसी सुविधाएं प्रदान करते हुए आपका बैंक ग्रामीण और अर्धशहरी क्षेत्रों को प्रौद्योगिकी समर्थ बनाने में सबसे आगे है. वित्तीय वर्ष 2017 के दौरान आपके बैंक ने कृषकों के जीवन को सुविधाप्रद बनाने के लिए प्रौद्योगिकी आधारित अनेक सुविधाएँ और उत्पाद प्रारंभ किए. इससे कृषि ऋणों के प्रबंधन में परिचालन दक्षता भी बढ़ी. इस क्षेत्र में किए गए प्रमुख कार्यों में से कुछ का विवरण इस प्रकार है :

1. **केसीसी-एटीएम रुपे कार्ड** : परिचालन में आसानी और सुविधा के लिए 31 मार्च 2017 तक 53.64 लाख से अधिक किसान क्रेडिट कार्ड ऋणियों को रुपे कार्ड जारी किए गए. केसीसी रुपे-कार्ड एटीएम और पीओएस, पर 24x7 कार्य करता है, जिससे कृषक अपनी दैनिक कृषि संबंधी जरूरती सामान कभी भी क्रय कर सकता है.

2. **कृषकों के लिए नए उत्पाद** : आस्ति समर्थित कृषि ऋण और तत्काल ट्रेक्टर ऋण (वित्तीय वर्ष 2016 में शुरू) जैसे उत्पादों के अलावा आपके बैंक ने पोली हाउस/नेट हाउस /ग्रीन हाउस खेती के वित्तपोषण, किसानों के प्राप्यों और सोलर फोटोवोल्टेइक वाटर पंप आदि के लिए नए उत्पाद तैयार किए हैं.

ग्राहक सेवा केंद्र - देश की रक्षा के लिए प्रतिबद्ध सैनिकों को वित्तीय सहायता

**3. कारपोरेट गठजोड़:** कृषि क्षेत्र को दिए जाने वाले ऋणों को अधिक संवहनीय बनाने और इस संविभाग की जोखिम को कम करने के लिए बैंक गठजोड़ के माध्यम से आपूर्ति श्रृंखला वित्त पर ध्यान केंद्रित कर रहा है.

**4. भंडारगृहों की रसीद पर ऋण :** किसानों को अपनी उपज मजबूरी में न बेचनी पड़े और उन्हें अच्छा भाव मिल सके, इस हेतु बैंक ने संपार्श्विक प्रबंधकों से गठजोड़ कर किसानों को भंडारगृहों में रखी उनकी उपज पर ऋण देने की पेशकश की है.

## कृषकों के साथ संबंध

भारत की ग्रामीण आबादी के जीवन स्तर में सुधार लाने और संपूर्ण वित्तीय समावेशन हासिल करने के लिए, वित्त वर्ष 2008 से 'एसबीआई का अपना गाँव' योजना के अंतर्गत गांवों को समग्र विकास के लिए अपनाया गया है. वित्त वर्ष 2017 तक इस प्रकार अपनाए गए गाँवों की संख्या 1,426 हो गयी है. कृषक समुदाय के साथ अपने संबंधों को और सुदृढ़ बनाने के लिए बैंक ग्राम स्तर पर किसान क्लब भी स्थापित करता रहा है. इस समय ऐसे क्लबों की संख्या 10,719 तक पहुँच चुकी है. आपके बैंक ने कुछ चुने हुए गांवों को नकदी रहित अर्थव्यवस्था में बदल कर 'एसबीआई डिजिटल गाँव' की अब धारणा भी शुरू की है. आपके ने बैंक ने 1 जुलाई 2016 को औपचारिक रूप से 21 गाँवों और इनमें इस पहल को शुरू कर दिया है इस प्लेटफार्म पर शामिल कर लिया है.

## वित्तीय समावेशन

देश में वित्तीय समावेशन के लिए किए जा रहे प्रयासों में आपका बैंक सदा आगे रहा है. व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी) मॉडल सर्वप्रथम भारतीय स्टेट बैंक ही लाया है. यह ऐसा वैकल्पिक मॉडल है जो शहर और गाँव दोनों के ऐसे ग्राहकों तक बैंकिंग सेवाए पहुँचाता है जिनके लेनदेन की राशि बहुत कम होती है. इस मॉडल के अंतर्गत संपूर्ण देश में 52,340 से अधिक ग्राहक सेवा केंद्र (सीएसपी) हैं, जहाँ से बचत बैंक, सावधि जमा, सूक्ष्म ऋण, धनप्रेषण, ऋण की चुकौती और सूक्ष्म बीमा और पेंशन जैसी सेवाएँ और उत्पाद उपलब्ध करवाए जाते हैं. वित्तीय समावेशन के प्रसार के लिए बैंक ने प्रौद्योगिकी का सफलतापूर्वक प्रयोग करते हुए इंटरनेट आधारित किओस्क बैंकिंग, कार्ड आधारित और मोबाइल संदेश आधारित चैनल प्रारंभ किए हैं. व्यवसाय प्रतिनिधि चैनल और मोबाइल नम्बरों को खातों से जोड़ने का कार्य कर रहे हैं। आपकी बैंक ने प्रौद्योगिकी का उपयोग करते हुए इन्टरनेट आधारित किओस्क बैंकिंग, कार्ड आधारित और सेलफोन मैसेजिंग चैनल शुरू करके वित्तीय समावेशन का सफलतापूर्वक प्रचार किया है.

प्रधानमंत्री जन धन योजना को सबसे ज्यादा आपके बैंक ने ही कार्यान्वित किया है. बैंक ने तक 8.57 करोड़ खाते खोले और 31 मार्च 2017 पात्र ग्राहकों को 5.85 करोड़ रुपे डेबिट कार्ड जारी किए. इसमें बहुत सारे कार्ड देश के सर्वाधिक चुनौतीपूर्ण भाग में जारी किए गए. वित्त वर्ष 2016 में वित्तीय समावेशन खातों की संख्या 9.28 करोड़ थी जो वित्त वर्ष 2017 में 11.73 करोड़ हो गयी. व्यवसाय प्रतिनिधियों के माध्यम से होने वाले लेनदेनों की कुल राशि 27% की वृद्धि के साथ वित्त-वर्ष 2016 में ₹58,217 करोड़ से वित्त वर्ष 2017 में ₹73,819 करोड़ हो गयी.

वर्ष 1992 में प्रारंभ हुए स्वयं सहायता समूह बैंक ऋण सहबद्ध कार्यक्रम की शुरुआत से ही आपके बैंक की इसमें सक्रिय सहभागिता रही है. 31 मार्च 2017 को स्वयं सहायता समूह को ऋण देने में आपका बैंक बाजार में अग्रणी रहा है. बैंक ने 3.57 लाख स्वयं सहायता समूहों को ₹6,139 करोड़ के ऋण प्रदान किए हैं. इनमें से 91% महिला स्वयं सहायता समूह हैं. ग्रामीण जनसंख्या को बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने के लिए प्रौद्योगिकी सक्षम नवीन चैनलों के विकास पर निरंतर ध्यान केंद्रित करने के प्रयास के कारण आधार समर्थित भुगतान प्रणाली, स्वचालित ई-केवाईसी, तुरंत भुगतान सेवा (आई एम पी एस), माइक्रो एटीएम, प्रधानमंत्री जन धन योजना के अतर्गत बचत बैंक ओवरड्राफ्ट सुविधा तथा प्रत्यक्ष लाभ अंतरण / एलपीजी प्रत्यक्ष लाभ अंतरण भुगतान आदि के रूप में प्रतिफलित हुए हैं.

इन सभी उपायों से आने वाले वर्षों में नकदी रहित अर्थव्यवस्था का उदय होगा जो समाज के लिए अत्यंत लाभदायक सिद्ध होगा.

## क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक

बैंक ने 14 क्षेत्रीय ग्रमीण बैंक प्रायोजित किए हैं, जिनकी 15 राज्यों के 155 जिलों में 3977 शाखाएं हैं। इन 14 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की इक्विटी में आपके बैंक ने ₹481.25 करोड़ और गैर-इक्विटी में ₹23.62 करोड़ का निवेश किया है।

सभी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक सीबीएस प्लेटफार्म पर हैं. इसके अलावा, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक में भी सरकारी क्षेत्र के बैंकों की तरह विभिन्न सूचना प्रौद्योगिकी आधारित सुविधाएं उपलब्ध हैं, जैसे आरटीजीएस, नेफ्ट, रुपे कार्ड, आइएमपीए, किओस्क बैंकिंग, आधार भुगतान पूरक प्रणाली, आधार समर्थित भुगतान प्रणाली, राष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह, चैक ट्रंकेशन प्रणाली, ई-कॉमर्स और माईक्रो एटीएम आदि. प्रधानमंत्री जन धन योजना के अंतर्गत क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों नें 81.30 लाख खाते खोले हैं. इसके अलावा ये अपने ग्राहकों को सामाजिक सुरक्षा योजनाओं जैसे प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना, प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना और अटल पेंशन योजना आदि के लाभ भी प्रदान कर रहें हैं.

## ग्रामीण युवाओं का सशक्तिकरण

देश के ग्रामीण युवाओं की बेरोजगारी और अल्प रोजगार की समस्या को कम करने के लिए, आपके बैंक ने देश में 116 ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थानों (आर-सेटि) की स्थापना की है जो व्यक्तित्व एवं कौशल विकास के व्यापक प्रशिक्षण निःशुल्क प्रदान कर रही हैं. इसके अलावा सहयोगी बैंकों द्वारा 34 आर-सेटि प्रायोजित किए जा रहे हैं. आपके बैंक के कुछ आर-सेटि तो देश के दुर्गम एवं पिछड़े क्षेत्रों में हैं. ये संस्थाएं ग्रामीण बेरोजगारों युवाओं को प्रशिक्षण प्रदान करने तथा उन्हें रोजगार दिलाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रही हैं. आर-सेटि संस्थाओं ने 13,681 कार्यक्रम आयोजित किए तथा 3,65,848 सहभागियों को प्रशिक्षित किया जिसमें से 2,34,935 प्रशिक्षुओं को लाभकारी रोजगार/ व्यवसाय मिल गया.

**आर-सेटि द्वारा प्रशिक्षित ग्रामीण युवा उम्मीदवार**

| क्रम सं. | विवरण | वर्तमान वर्ष | संचयी (2011 से ) |
|---|---|---|---|
| 1. | संचालित कार्यक्रमों की संख्या | 2,833 | 13,681 |
| 2. | प्रशिक्षित उम्मीदवारों की संख्या | 76,971 | 3,65,848 |
| 3. | रोजगार प्राप्त उम्मीदवारों की संख्या | - | 2,34,935 |

## ऋण वसूली एजेंटों के लिए प्रशिक्षण (डीआरए)

बैंक अपने आंतरिक संसाधनों के अनुपूरक के रूप में अपने व्यवसाय प्रतिनिधियों/ग्राहक सेवा केन्द्रों को ऋण वसूली एजेंट बनने के लिए अनिवार्य प्रशिक्षण और परीक्षा पास करने की सुविधा प्रदान करके ऋण वसूली एजेंट के रूप में कार्य ले रहा है. वित्तीय वर्ष 2017 तक 7,800 से ज्यादा व्यवसाय प्रतिनिधियों/ग्राहक सेवा केन्द्रों को ऋण वसूली एजेंट का प्रशिक्षण दिया गया.

## वित्तीय साक्षरता प्रदान करना

वित्त वर्ष 2017 में आपके बैंक ने 246 वित्तीय साक्षरता केंद्र स्थापित किए हैं, जिनका मुख्य ध्येय वित्तीय साक्षरता प्रदान करना और वित्तीय सुविधाओं का समुचित उपयोग करने में आम आदमी को समर्थ बनाना. वित्त वर्ष 2017 के दौरान वित्तीय साक्षरता केन्द्रों ने देश भर के गाँवों में 15,584 वित्तीय साक्षरता शिविर लगाए गए.

**आयोजित वित्तीय साक्षरता शिविरों की संख्या (संचयी)**

| वित्त वर्ष 2014 | वित्त वर्ष 2015 | वित्त वर्ष 2016 | वित्त वर्ष 2017 |
|---|---|---|---|
| 7,913 | 28,879 | 37,734 | 53,318 |

## ङ. अन्य नई व्यवसाय पहल

डिजिटल रूप से समर्थित नए लोगों के आ जाने से बैंकिंग प्रणाली के समक्ष अपने पारंपरिक व्यवसाय क्षेत्र में नई चुनौतियाँ आ रही हैं. हाल ही में भुगतान प्रणालियों में स्मार्ट फोन का उपयोग, ई-कॉमर्स के बढ़ने तथा कई अच्छे नवोन्मेषी उत्पाद/मोबाइल एप शुरू हो जाने के कारण ये बैंकिंग व्यवसाय का अत्यंत आवश्यक पहलू बन गई हैं. भुगतान बैंक एवं लघु वित्त बैंक भी आ गए हैं. इसलिए, प्रतिस्पर्धात्मक परिदृश्य गहन होता जा रहा है और उसमें तेजी से परिवर्तन हो रहे हैं.

### 1. स्टेट बैंक एग्रीगेटर मॉड्यूल (SBIePay)

आपका बैंक पहला और एकमात्र बैंक है, जो भुगतान एग्रीगेटर सेवाएं प्रदान कर रहा है. बैंक और भुगतान एग्रीगेटर के रूप में एसबीआई ई-पे की 40 बैंकों के साथ साझेदारी हो चुकी है, ताकि ग्राहकों को इन्टरनेट बैंकिंग विकल्प अबाध रूप से उपलब्ध रहे. डिजिटल सेवा केन्द्रों के सहायक मॉडलों को इसके साथ काम करने के लिए विशिष्ट रूप से संरचित किया गया है. अंतर्राष्ट्रीय भुगतान स्वीकार करने के लिए पे-पल को भी एसबीआई-ईपे के नए चैनल के रूप में शामिल किया गया है.

एसबीआई-ईपे के उपभोक्ता से सरकार तक (सी2जी) तथा व्यवसाय से सरकार तक (बी2जी) केंद्रित होने से यह डिजिटल इंडिया पहल के अंतर्गत सरकार की नकदी-रहित और अल्प नकदी समाज बनाने की आकांक्षा को सहायता देने में समर्थ है.

केंद्र सरकार के सभी मंत्रालयों की ऑनलाइन प्राप्तियों के लिए लेखा-महानियंत्रक का ''गैर-कर राजस्व पोर्टल(एनटीआरपी)'' एसबीआई-ईपे समर्थित है. एसबीआई-ईपे ने महाराष्ट्र और राजस्थान राज्यों को ''सरकारी प्राप्तियां एवं भगतान प्रणाली(जीआरएएस)'' के लिए एग्रीगेटर सेवाएं देना पहले ही प्रारंभ कर दिया है और असम, गुजरात तथा पुडुचेरी राज्यों को सेवा देने की प्रक्रिया चालू है. भारतीय रेल की ई-अधिप्राप्ति प्रणाली ने अपने ऑनलाइन अधिप्राप्ति भुगतानों के लिए एसबीआई ई-पे का चयन किया है.

एसबीआई-ईपे को गर्व है कि वह शहीदों के परिवार को सहयोग देने के लिए, 'भारत के वीर' नामक पोर्टल शरू करने की भारत सरकार की पवित्र पहल का हिस्सा है. इसके द्वारा एमईए के ई-वीजा को सेवाएं देना जारी है. दिल्ली सरकार की सभी डिजिटल सेवाओं के लिए इसने स्वयं भागीदारी की है.

एसबीआई-ईपे के ग्राहकों में एचपीसीएल आईओसी तथा गैल गैस लिमिटेड जैसे प्रमुख सार्वजनिक उपक्रम शामिल हैं. वे एलपीजी रिफिल के भुगतान और नए गैस कनेक्शन के लिए इसका उपयोग करते हैं. एसबीआई-ईपे का लक्ष्य है कि वह सरकार की सभी ऑनलाइन प्राप्तियों की प्रक्रिया का समस्त कार्य एक ही स्थान पर उपलब्ध कराए तथा सी2जी और बी2जी क्षेत्र में बड़ी भूमिका निभाए.

### 2. एंटरप्राइज वाइड लॉयल्टी प्रोग्राम: स्टेट बैंक रिवार्ड्ज

ग्राहक को सर्वोपरि रखने के हमारे लक्ष्य-कथन के अनुरूप में आपके बैंक ने एंटरप्राइज वाइड लॉयल्टी प्रोग्राम: स्टेट बैंक रिवार्ड्ज प्रारंभ किया ताकि अनेक प्रकार की सेवाओं का उपयोग करने वाले ग्राहकों को उनके द्वारा प्रदर्शित गहन विश्वास के लिए पुरस्कृत किया जा सके. ग्राहकों द्वारा निरंतर प्रदर्शित विश्वास तथा बैंक के साथ सुदीर्घ संबंध बनाए रखने के लिए बैंक उनकी सराहना कर उनके साथ अपने संबंधों को सुदृढ़ करना चाहता है.

31 मार्च 2017 को 24.84 लाख ग्राहक, 'स्टेट बैंक रिवार्ड्ज कार्यक्रम' के लाभ को प्राप्त करने के लिए इस कार्यक्रम से जुड़े थे, जिनमें से 10.77 लाख ग्राहक अप्रैल 2016 से मार्च 2017 के दौरान शामिल हुए.

इस समय ग्राहक डेबिट कार्ड से भुगतान, इन्टरनेट बैंकिंग लेनदेन, मोबाइल बैंकिंग का प्रयोग, वैयक्तिक बैंकिंग, कृषि व्यवसाय, आवास ऋण तथा चालू खाते से लेनदेन के लिए ग्राहकों को रिवार्ड पॉइंट प्राप्त होते हैं. इन रिवार्ड पॉइंट को रिडीम करने के अनेक विकल्प दिए गए हैं, जैसे एसबीआई गिफ्ट कार्ड, विभिन्न वस्तुएं, फोन या डी2एच का रिचार्ज, सिनेमा-बस-विमान के टिकिट बुक करना आदि.

इस कार्यक्रम का सबसे उल्लेखनीय पहलू है 'स्टेट बैंक रिवार्ड्ज' मोबाइल एप से इसका आसान प्रयोग, जिसे गूगल प्ले स्टोर तथा एप स्टोर से डाउनलोड किया जा सकता है. ग्राहक अनुभव को उन्नत करने और बेहतर कार्यक्षमता उपलब्ध कराने के लिए, आपके बैंक ने इस वर्ष मोबाइल एटिलकेशन में सुधार किया और आईओएस वर्जन भी शुरू किया. इन रिवार्ड पॉइंट्स को भुनाने में ग्राहकों को अधिक आसानी रहे इसके लिए कुछ चुने हुए व्यापारी भागीदारों के आउटलेट पर भी इनके विमोचन की सुविचा दी गई है. वर्ष के दौरान दिए गए रिवार्ड पॉइंटों की कुल संख्या 1307 करोड़ रही.

### 3. राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक पथकर संग्रहण - एसबीआई फास्टेग :

देश में टोल-प्लाजाओं पर टोल का संग्रहण इलेक्ट्रॉनिक रूप से हो सरकार की इस दूरदृष्टि के अनुसरण में, बैंक ने दिसंबर 2016 को राष्ट्रीय महत्व की एक परियोजना का शुभारंभ किया. एसबीआई फास्टेग की सहायता से ग्राहक राष्ट्रीय राजमार्ग के सभी टोल प्लाजाओं पर पथकर का भुगतान बिना अपने वाहन को रोके इलेक्ट्रॉनिक रूप से कर सकता है. धीरे धीरे राज्यों के राजमार्ग के टोल प्लाजा भी एनईटीसी कार्यक्रम में शामिल होंगे. मध्यप्रदेश और महाराष्ट्र राज्यों नें इस प्रोग्राम को स्वीकार कर लिया है.

'एसबीआई फास्टेग' के माध्यम से, ग्राहक अपने पथकर का भुगतान इलेक्ट्रॉनिक रूप से कर सकता है, तथा अपने एसबीआई फास्टेग वॉलेट के टॉपअप लिए डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, इन्टरनेट बैंकिंग, आईएमपीएस आदि विभिन्न माध्यमों का उपयोग कर सकता है. ग्राहक अपने एसबीआई-फास्टेग के ऑनलाइन रिचार्ज के लिए ग्राहक पोर्टल पर भी जा सकते हैं जहाँ वे अपने वाहन का इतिहास भी देख सकते हैं.

## च. सरकारी व्यवसाय

केंद्र सरकार के बड़े मंत्रालयों और विभागों तथा अधिकतर राज्य सरकारों का प्रामाणिक बैंकर होने के कारण, आपके बैंक ने सरकारी व्यवसाय में अपना शीर्ष स्थान कायम रखा है. सेवा की परंपरा को जारी रखते हुए आपके बैंक ने भारत सरकार और अन्य राज्य सरकारों के लिए उनकी आवश्यकतानुसार ई-सुविधाएं प्रदान की, जिससे केंद्र/राज्य सरकारें अपने लेनदेन को ऑनलाइन कर सकीं जिसके परिणामस्वरुप उनकी प्रणाली अधिक दक्ष और पारदर्शी हुई. बैंक के कुल सरकारी व्यवसाय का 70% से अधिक भाग ई-मोड पर लाया जा चुका है जिससे औसत निपटान अवधि में भारी कमी और नकदी लेनदेनों में भी कमी हुई है.

**सरकारी टर्नओवर और सरकारी कमीशन**

| | वित्त वर्ष 2017 (31 मार्च की स्थिति) | वित्त वर्ष 2016 (31 मार्च की स्थिति) |
|---|---|---|
| टर्नओवर | 40,06,660 | 45,52,054 |
| कमीशन | 2,095 | 2,488 |

ई-अभिशासन और डिजिटलीकरण को आसन बनाने तथा उसमें अधिक दक्षता लाने के लिए वर्ष के दौरान निम्नलिखित उपाय किए गए:

**राज्य सरकार प्राप्ति व्यवसाय :** साइबर राजकोष सुविधा वाले राज्य, कर-वसूली और प्राप्तियों के लिए ई-मोड का उपयोग करते हैं. आपका बैंक साइबर राजकोष वाले 32 राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों से जुड़ा है.

**राज्य सरकार भुगतान व्यवसाय :** आपके बैंक ने ई-मोड से भुगतान करने वाले 17 राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों को ई-सॉल्यूशन उपलब्ध कराया है.

**वर्ष दौरान शुरू की गई विभिन्न ई-पहल :**

- केंद्रीकृत निधीयन सह वितरित सीमा : भारतीय राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण के लिए नया आवश्यकतानुरूप डैशबोर्ड वाला उत्पाद.
- ई-ट्रेड सुविधा : यह सुविधा वायुसेना, नौसेना और रक्षा अनुसंधान विकास संगठन को उपलब्ध कराई गई है तथा चालू है.
- भारत सरकार का गैर-कर प्राप्ति पोर्टल (एनटीआरपी) : भारत सरकार के समस्त गैर-कर राजस्व के ऑनलाइन संग्रहण के लिए आपका बैंक ''एनटीआरपी'' के साथ जुड़ा है.
- आगमन पर वीजा : यह सुविधा 6 केन्द्रों पर जापान के नागरिकों को प्रदान की गई है. इसके अतिरिक्त ई-पर्यटक वीजा सुविधा, जो पिछले वर्ष 44 देशों के लिए प्रारंभ की गई थी, बढ़ाकर 150 देशों के लिए कर दी गई है. वीजा शुल्क एसबीआई ई-पे के माध्यम से संग्रहित किया जा रहा है.
- वेतन/विक्रेता-भुगतान के लिए सीएमपी का उपयोग : राज्यसभा, रेलवे, और असम, मणिपुर तथा मिजोरम सरकार के वेतन/विक्रेता-भुगतान सीएमपी प्लेटफार्म पर लाने से सरकारी भुगतान में दक्षता बढ़ी है और मानकीकरण हुआ है.
- राज्य सरकारों के लिए ई-गवर्नेंस : विभिन्न राज्य सरकारों के लिए 29-ई-इनिशिएटिव्स प्रारंभ किए गए.
- डिजिटल कार्यशालाएं : सभी राज्य सरकारों और केन्द्रीय मंत्रालयों को नकदी रहित भुगतान की सुविधा प्रदान करने के लिए पूरे देश में डिजिटल कार्यशालाएं आयोजित की गई.
- एलपीजी के लिए लाभ का सीधा हस्तांतरण : आपका बैंक एलपीजी सब्सिडी की प्रक्रिया करने वाला एकमात्र बैंक है. वर्ष के दौरान 104 करोड़ लेनदेनों के माध्यम से ₹14,434 करोड़ की राशि संवितरित की गई.
- अन्य प्रत्यक्ष लाभ अंतरण : वित्त वर्ष 2017 के दौरान आपके बैंक ने ₹54,090 करोड़ के 16.76 करोड़ सब्सिडी लेनदेनों की प्रक्रिया पूरी की.
- पेंशन भुगतान : आपका बैंक 14 केंद्रीकृत पेंशन प्रसंस्करण केन्द्रों के माध्यम से 42.5 लाख पेंशनरों को पेंशन के भुगतान का प्रबंध करता आ रहा है. इस वर्ष, आपके बैंक ने 'सामान रेंक समान पेंशन' (ओआरओपी) की बकाया राशि के द्वितीय भाग और 7वें केन्द्रीय वेतन आयोग की बकाया राशि एवं अन्य का सफलतापूर्वक संवितरण किया. संवितरित की गई कुल राशि ₹11,000 करोड़ से ज्यादा है. आपके बैंक ने इस वर्ष 2.05 लाख नए पेंशन खाते जोड़े और 42.5 लाख पेंशन खातों में से 89% से ज्यादा खातों को आधार-विवरण से जोड़ दिया गया.
- लघु बचत योजनाएं : आपका बैंक 62 लाख से ज्यादा लोक भविष्य निधि (पीपीएफ) तथा 7.60 लाख सुकन्या समृद्धि खातों को अपनी सेवाएं दे रहा है. यह सभी प्राधिकृत बैंकों में सबसे ज्यादा है.

## छ. दक्षता एवं लागत नियंत्रण

आपके बैंक की आस्तियों के लिए बीमा पॉलिसियाँ खरीदने हेतु कॉरपोरेट केंद्र में आपके बैंक का बीमा कक्ष स्थापित किया गया है. जोखिम आधारित पूंजी की आवश्यकता को कम करने के लिए, यह बेसल II मानकों के अंतर्गत, उन्नत मापन दृष्टिकोण के दिशानिर्देशों के अनुसार कार्य कर रहा है. इससे बैंक की दावा निपटान प्रक्रिया में सुधार हुआ है. आपके बैंक ने विशिष्ट ग्राहक पहचान कूट पर भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों का अनुपालन 99.50% तक सुनिश्चित किया है. परिचालन लागत कम करने की दृष्टि से आपके बैंक ने करेंसी चेस्टों की संख्या को युक्तिसंगत करते हुए वित्त वर्ष 2017 के दौरान 45 करेंसी चेस्ट बंद की जिससे प्रतिवर्ष लगभग ₹25 करोड़ के आवर्ती खर्चों की बचत होगी.

इस वर्ष 8 मंडलों में लेखन-सामग्री प्रबंधन हेतु बाहरी स्रोतों से सहायता ली गई है ताकि परिसर किराए पर प्राप्त करने, भंडारण का प्रबंधन, लेखन-सामग्री की अप्रचलनता, मानव शक्ति और परिवहन लागत पर आने वाले खर्चों को कम किया जा सके. इस परियोजना में केन्द्रीकरण के साथ लेखन-सामग्री में युक्तिसंगत कमी और रजिस्टरों एवं फ़ॉर्मों का मानकीकरण होगा. वित्तीय वर्ष 2018 में आपके बैंक इसे सभी मंडलों में लागू करने की प्रक्रिया में है. आपके बैंक ने सहयोगी बैंकों और भारतीय महिला बैंक की शामिल हुई सभी शाखाओं/कार्यालयों में आवश्यक लेखन सामग्री की आपूर्ति के लिए पर्याप्त व्यवस्था भी कर ली है.

डिजिटलीकरण एवं खाता खोलने के फार्मों (एओएफ) की आसान पुनःप्राप्ति के लिए वित्तीय वर्ष 2016 के दौरान शुरू की गई इलेक्ट्रॉनिक डाटा प्रबंधन प्रणाली (इडीएमएस) में इस वर्ष और भी गति आई है. आपके बैंक ने 31 मार्च 2017 को एलसीपीसी में रहे 14.84 करोड़ एओएफ में से 12.69 करोड़ एओएफ का स्कैनिंग कर लिया है.

आपके बैंक के चेक प्रिंटिंग ईकोसिस्टम की सुरक्षा बढ़ाने और एलसीपीसी की स्थापना लागत में कमी करने के उद्देश्य से प्रारंभ की गई चेक प्रिंटिंग परियोजना के केन्द्रीकरण का कार्य इस वर्ष पूर्ण हो गया.

उपरोक्त पहलों के परिणामस्वरुप, आपका बैंक मानकीकरण, बेहतर कौशलों और किफायती के मानदंड के माध्यम से ग्राहक लेनदेनों की बढ़ी हुई संख्या का प्रबंधन सुचारू रूप से जारी रखेगा.

## कॉरपोरेट बैंकिंग समूह

आपके बैंक का थोक बैंकिंग-व्यवसाय-ईकोसिस्टम कॉरपोरेट ग्राहकों को उनकी आवश्यकतानुरूप वित्तीय सॉल्यूशन प्रस्तुत करते हुए सेवाएं प्रदान कर रहा है. इसके लिए बैंक में अपने अपने क्षेत्र के कई दल हैं, जो आपके बैंक के ग्राहकों को अपनी विशेषज्ञता का लाभ देते हुए उनकी आवश्यकतानुरूप उत्पाद प्रस्तुत कर रहे हैं.

## क. कॉरपोरेट बैंकिंग

कॉरपोरेट लेखा समूह (सीएजी) बड़े कॉरपोरेट और संस्थाओं एवं राज्य-स्वामित्व वाले उद्यमों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करता है. कॉरपोरेट लेखा समूह ₹500 करोड़ से ज्यादा एक्सपोजर वाले ग्राहकों की आवश्यकताओं का ध्यान रखता है. कॉरपोरेट बैंकिंग समूह में कार्यनीतिक व्यवसाय उप समूह शामिल होते हैं जिनका आगे उल्लेख किया गया हैं।

## कॉरपोरेट लेखा

'कॉरपोरेट लेखा इकाई', भारत में स्थित बैंक के प्रधान कॉरपोरेट ग्राहकों पर अपना ध्यान केंद्रित रखती है. प्रत्येक कॉरपोरेट/बड़े ग्राहक को एक समर्पित लेखा-प्रबंधन-दल सौंप दिया जाता है जिसका नेता एक संबंध प्रबंधक होता है जो ग्राहक की बैंकिंग जरूरतों का ध्यान रखता है. 'कॉरपोरेट लेखा इकाई' का लक्ष्य होता है कि वह अपने कॉरपोरेट संबंधों का उपयोग करते हुए निधि आधारित, गैर-निधि आधारित और शुल्क आधारित उत्पादों में वृद्धि करें.

प्रदत्त सेवाओं की गुणवत्ता तथा ग्राहकों में इसके प्रति उत्पन्न विश्वास को ध्यान में रखते हुए आपके बैंक को 'रीडर्स डाइजेस्ट विश्वसनीय ब्रांड सर्वे 2016' में ऋण वर्ग में स्वर्ण पुरस्कार के लिए चुना गया. बैंक को सितंबर 2016 में फाइनैंशियल एक्सप्रेस द्वारा भारत का सर्वोत्तम बैंक चुना गया. 'कॉरपोरेट लेखा इकाई' में 31 मार्च 2016 और 31 मार्च 2017 को इसके ग्राहकों की कुल बकाया ऋणों की राशि क्रमशः निधि-आधारित उत्पादों में ₹3,29,026 करोड़ तथा ₹3,38,578 करोड़ और गैर-निधि आधारित उत्पादों में ₹1,98,933 करोड़ तथा ₹1,89,599 करोड़ रहीं.

## अनुषंगी सेवाएं

आपका बैंक 'लेनदेन बैंकिंग इकाई (टीबीयू)' के माध्यम से कॉरपोरेट बैंकिंग समूह ग्राहकों को कॉरपोरेट नकदी प्रबंधन, व्यापार वित्त और अन्य कॉरपोरेट बैंकिंग सेवाएं प्रदान करता है.

### ▶ नकदी प्रबंधन उत्पाद (सीएमपी)

आपका बैंक कॉरपोरेट ग्राहकों को नकदी प्रबंधन की सेवाएं एसबीआई-फ़ास्ट के माध्यम से प्रदान करता है. 31 मार्च 2017 को भारत में ग्राहकों को, मुंबई स्थित बैंक के केंद्रीकृत प्रक्रिया केंद्र से जुड़ी तथा कई साझा सुविधायुक्त 1950 सीएमपी शाखाओं की सेवाएं उपलब्ध थीं. सीएमपी केन्द्रों पर अलग से तैनात दल ग्राहकों को खातों के समाधान सहित अन्य सहायता उपलब्ध कराते हैं.

कॉरपोरेट नकदी प्रबंधन के एक भाग के रूप में बैंक द्वारा प्रस्तावित पेमेंट सॉल्यूशन से कॉरपोरेट ग्राहकों के लिए अपने देय खातों को आउटसोस करने और इलेक्ट्रानिक एवं पेपर उत्पादों का उपयोग करके प्रक्रियाग्रत भुगतानों को रखना संभव हो जाएगा।

सीएमपी कई राज्यों में सरकारों को केंद्रीकृत-पेमेंट-सॉल्यूशन उपलब्ध कराती है. बैंक की सीएमपी राष्ट्रीय ई-अभिशासन परियोजना का हिस्सा होने के कारण, केन्द्र सरकार के कुछ प्रामाणिक मंत्रालयों एवं विभागों के बहुत सारे भुगतान एवं लेखा कार्यालय के खर्चों की देखरेख कर रही है. इनके अलावा, सीएमपी कुछ गैर-सिविल मंत्रालयों एवं सरकारी विभागों तथा रक्षा मंत्रालय, दूरसंचार एवं तकनीकी प्रौद्योगिक मंत्रालय और रेलवे में ई-पेमेंट की देखरेख कर रही है.

### ▶ व्यापार वित्त

व्यापार वित्त की सेवाएं 'लेनदेन बैंकिंग इकाई' के माध्यम से प्रदान की जाती हैं जिनमें घरेलू/विदेशी साखपत्र जारी एवं सूचित करना, निर्यात साखपत्र की पुष्टिकरना, घरेलू ग्राहक की तरफ से घरेलू एवं विदेशी लाभार्थी के पक्ष में तथा विदेशी सम्पर्की बैंक की तरफ से भारत में स्थित लाभार्थी के पक्ष में गारंटी जारी करना, साखपत्रों एवं गैर-साखपत्रों के सामने घरेलू एवं विदेशी बिलों को भुनाना एवं इसी तरह की अन्य सेवाएं. ये सेवाएं ऑनलाइन ई-ट्रेड एसबीआई, एक उच्च दक्षता वाली वेब आधारित पोर्टल पर उपलब्ध हैं, जिस पर ग्राहक व्यापार-वित्त के लिए एक्सेस कर सकते हैं. आपके बैंक को मार्च 2017 में ग्लोबल फाइनैंस मैगिजन द्वारा प्रतिष्ठित 'सर्वोत्तम व्यापार वित्त बैंक' पुरस्कार प्रदान किया गया.

### ▶ सप्लाई चैन फाइनैंस

सप्लाई चैन फाइनैंस में प्रौद्योगिकी प्रेरित ई-डीएफएस (इलेक्ट्रॉनिक व्यापारी वित्तीयन स्कीम) और ई-वीएफएस (इलेक्ट्रॉनिक विक्रेता वित्तीयन स्कीम) उत्पाद शामिल किए गए हैं. ये उत्पाद आंतरिक रूप से तैयार किए गए हैं. ये उत्पाद कार्यशील-पूंजी चक्र के दक्ष-प्रबंधन तथा व्यापार भागीदारों के सतत विकास के लिए तैयार किए गए हैं. 31 मार्च 2017 को आपके बैंक के पास लगभग 166 प्रमुख उद्यम, 17,292 (व्यापारी) डीलर और 7,107 विक्रेता थे जो इलेक्ट्रॉनिक आपूर्ति श्रृंखला वित्तीयन प्लेटफार्म पर जा चुके हैं.

### ▶ अन्य कॉरपोरेट बैंकिंग सेवाएं

आपका बैंक कॉरपोरेट बैंकिंग समूह ग्राहकों को ऋण समूहन सेवाएं प्रदान करता हैं।

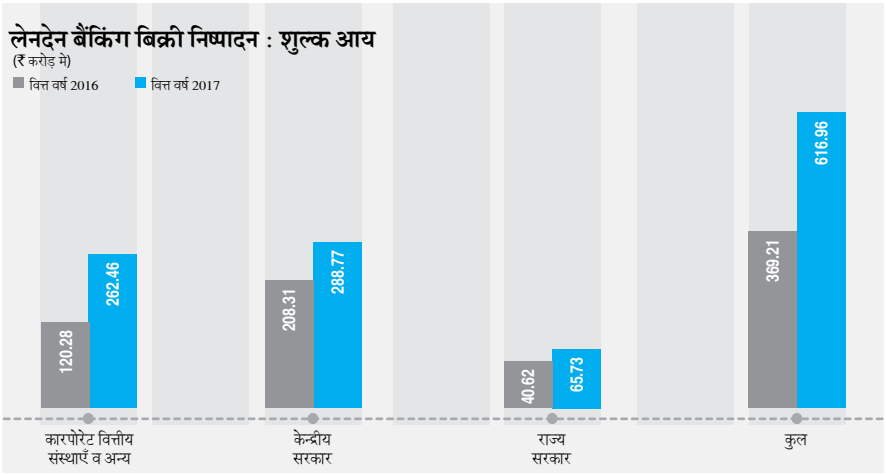
अपनी सहायक, एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड के माध्यम से, आपके बैंक ने विशाल वित्तीय लेनदेनों के लिए समूहन की संरचना एवं व्यवस्था करते हुए समूहन में सार्थक क्षमता विकसित की है. आपका बैंक इन समूहन क्षमताओं का उपयोग अपने कॉरपोरेट ग्राहकों के लिए परियोजना एवं कॉरपोरेट वित्त की व्यवस्था करके शुल्क-आय अर्जित करना चाहता है. आपका बैंक विलय एवं अधिग्रहण, आधारभूत संरचना परियोजना, और प्रतिभूतिकरण के मामलों में अपनी सलाहकार सेवाओं को भी बढ़ाना चाहता है. इस रणनीतिक संस्था ने एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड के अनुभव और बैंक के गहन ग्राहक संबंधों का उपयोग करते हुए, आपके बैंक की, इसके विभिन्न व्यवसाय समूहों एवं सहयोगियों के उत्पादों एवं सेवाओं के प्रति-विक्रय करने की क्षमता में सार्थक वृद्धि की है.

## ख. लेनदेन बैंकिंग इकाई (टीबीयू)

"लेनदेन बैंकिंग इकाई" कॉरपोरेटों, सरकारी विभागों, गैर-बैंकिंग वित्तीय संस्थाओं, बीमा कंपनियों, म्यूचुअल फंडों, लघु-मध्यम-उद्योग ग्राहकों और अन्य संस्थाओं को उनकी निधि प्रबंधन जरूरतों में सहायता करता है. इस इकाई का प्रमुख उद्देश्य उन ग्राहकों का ध्यान रखना और समाधान निकालना है जहाँ पर थोक में भुगतान और प्राप्तियां होती हैं. यद्यपि कॉरपोरेट ग्राहक हमेशा से ही हमारे ध्यान के केंद्र बने हुए हैं, एनबीजी ग्राहक और सरकारें (केन्द्रीय सरकार और राज्य सरकारें) भी हमारे प्रमुख लक्ष्य खंड में उभर कर आई हैं.

आपके बैंक ने अपने टेक्नोलॉजी प्लेटफार्म को उन्नत कर लिया है तथा कॉरपोरेट ग्राहकों एवं सरकारी भुगतान के लिए नए भुगतान पोर्टल का निर्माण किया है. इस नए भुगतान पोर्टल में प्रक्रिया समय बहुत कम हो गया है, लेनदेन की प्रक्रिया अब लगभग तात्कालिक होती है. वित्तीय वर्ष 2017 में बैंक के लेनदेनों की मैनुअल प्रकिया सफलतापूर्वक संपूर्ण रूप से समाप्त हो गई है. एक उत्पाद विकास विभाग की स्थापना की गई है ताकि बाजार की जरूरतों के साथ चला जा सके तथा ग्राहक की आवश्यकतानुसार तुरंत प्रतिक्रिया दी जा सके.

परिचालन से प्राप्त टीबीयू की शुल्क आय 67.10% की संवृद्धि के साथ वित्तीय वर्ष 2016 में ₹369.21 करोड़ से बढ़कर वित्तीय वर्ष 2016-17 में ₹616.96 करोड़ हो गई.




**लेनदेन बैंकिंग इकाई (टीबीयू) के राष्ट्रीय बैंकिंग समूह (एनबीजी) परिचालन** : राष्ट्रीय बैंकिंग समूह के शुल्क से प्राप्त टीबीयू की शुल्क आय वित्तीय वर्ष 2016 में ₹257.29 करोड़ से बढ़कर वित्तीय वर्ष 2017 में ₹258.61 करोड़ हो गई. सरकारी व्यवसाय से प्राप्त कमीशन टिबीयू की वृद्धि का मुख्य घटक है. इस घटक से प्राप्त शुल्क आय पिछले वर्ष ₹248.93 करोड़ से बढ़कर वित्तीय वर्ष 2017 में ₹354.50 करोड़ हुई है. दो राज्य झारखंड एवं मेघालय तथा तीन केन्द्रशासित प्रदेश अंडमान-निकोबार, चंडीगढ़ तथा दमण-दिव भुगतान-समाधानों के लिए टीबीयू के प्लेटफार्म पर आए हैं जो कि टीबीयू के व्यवसाय वृद्धि के प्रमुख कारक बने हैं. रेलवे की खरीद व्यवसाय की देखभाल के लिए इलेक्ट्रॉनिक समाधान हेतु भी इस वर्ष प्रस्ताव प्राप्त हुआ है.

**अन्य औद्योगिक ग्राहक (ओआईसी)** : यह टीबीयू उत्पादों की विशाल श्रृंखला का प्रस्ताव गैर बैंकिंग वित्तीय संस्थाओं, म्यूचुअल फंडों, बैंकों, बीमा कंपनियों, सूक्ष्म वित्त संस्थाओं, दलालों, को आपरेटिव बैंकों को प्रदान करता है. ओआईसी के पास 31 मार्च 2017 को 127 संस्थात्मक ग्राहक थे (एनबीएफसी- 64, बीमा कं. - 16, म्यूचुअल फंड -17, बैंक - 14, दलाल- 11, एमएफआई- 4, और समूहक - 1). एनएफबीसी के लिए उन्नत समाधान प्रस्तुत करने वाले उत्पाद का विकास किया जा रहा है.

**सीएजी एवं एमसीजी संस्थाएं** : यह कॉरपोरेट एवं मिड-कॉरपोरेट को लेनदेन बैंकिंग सॉल्यूशन के बहुत से उत्पादों की श्रृंखला उपलब्ध कराते हैं. कैग-ग्राहकों की संख्या वित्तीय वर्ष 2016-17 के दौरान 39.41% से बढ़कर 61.71% हुई तथा एमसीजी-ग्राहकों की संख्या वित्तीय वर्ष के दौरान 15.96% से बढ़कर 24.95% हुई. शुल्क आय में जबरदस्त वृद्धि हुई है, यह सीएजी एवं एमसीजी में पिछले वर्ष क्रमशः ₹93.31 करोड़ और ₹18.61 करोड़ से बढ़कर ₹229.00 करोड़ तथा ₹29.35 करोड़ हो गई.

नकदी प्रबंधन पर एशियामनी द्वारा 2016 में किए गए सर्वेक्षण में बड़ी बड़ी कैप कम्पनियों ने आपके बैंक को 'भारत में सर्वोत्तम स्थानीय नकदी प्रबंधन बैंक' चुना.

**उत्पाद विकास दल** : सरकार एवं कॉरपोरेट ग्राहकों को बेहतरीन ग्राहक सेवाओं का अनुभव कराने के लिए, टीबीयू, उत्पादों एवं प्रक्रियाओं के विकास, पुनः डिज़ाइन और पुनः संरचना पर ध्यान केंद्रित करती है.

टीम ग्राहक की परियोजना के उद्देश्य, विशिष्ट आवश्यकताओं, वर्तमान प्रक्रिया को चालू रखने में चुनौतियां और ग्राहक के कार्यस्थल पर काम में ली जा रही प्रौद्योगिकी और कार्यविधि के स्तर को समझती हैं. मूल्यांकन के अनुसार आपका बैंक ग्राहकों को अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी युक्त सॉल्यूशन प्रदान करता है. नए व्यवसाय प्राप्त करने के लिए दल टीबीयू के सभी विभागों को सहायता प्रदान करता है. यह टीबीयू के उत्पादों एवं सेवाओं को अपने प्रतियोगियों से आगे रखने के लिए बाजार के विकास पर नजर रखता है.

**देयता एवं लेनदेन उत्पाद (एल&टीपी)** : चालू खातों पर ज्यादा ध्यान केंद्रित करने के लिए, इसको लेनदेन बैंकिंग इकाई में शामिल कर लिया गया है. आपका बैंक परिचालन पदाधिकारियों के फीडबैक के आधार पर अपनी देयता-योजनाओं का नियमित स्तर पर परिमार्जन तथा सेवा शुल्कों की समीक्षा कर रहा है ताकि बाजार का प्रतियोगिता स्तर प्राप्त किया जा सके. विभाग, चालू खाते के विभिन्न उत्पादों के विपणन के लिए आपके बैंक के अग्र-पंक्ति स्टाफ को शिक्षित एवं प्रेरित करता रहता है.

## ग. परियोजना-वित्त एवं पट्टा व्यवसाय

कॉरपोरेटों द्वारा नई परियोजनाओं में ज्यादा रुचि नहीं दिखाने के कारण, वित्त वर्ष 2017 में परियोजना-वित्त परिवेश चुनौतीपूर्ण बना रहा तथा इस पर कार्यरत परियोजना निवेशों में कार्यान्वयन और परिचालन संबंधी मामलों पर भी प्रभाव पड़ा.

परियोजना वित्त एवं पट्टा (पीएफएसबीयू) के नाम से जानी जाने वाली बैंक की विशेष व्यवसाय इकाई बिजली, दूरसंचार, सड़क, बंदरगाह, और विमानपत्तन जैसे आधारिक-संरचना क्षेत्रों की बड़ी परियोजनाओं का मूल्यांकन और उनके लिए निधियों का प्रबंध करती है. यह न्यूनतम परियोजना लागत की कुछ शर्तों के पूरा होने पर धातु, सीमेंट, तेल और गैस, आदि जैसी गैर-आधारिक संरचना परियोजनाओं को भी सेवाएं प्रदान करती है. अन्य समूहों की बड़ी राशि के सावधि ऋण प्रस्तावों की उपयुक्तता निर्धारित करने में भी यह इकाई सहायता प्रदान करती है. यह इकाई आधारिक-संरचना परियोजनाओं के वित्तीयन के लिए नीति नियामक संरचना को सुदृढ़ बनाने हेतु भारत सरकार के विभिन्न मंत्रालयों, नीति आयोग और भारतीय रिज़र्व बैंक को सूचना देने का कार्य भी करती है. यह सूचना नई नीतियों, मॉडल कन्सेशन करार और आधारिक-संरचना हेतु वित्तीयन में मोटे तौर पर उभरने वाले मुद्दों के बारे में ऋण प्रदाता के दृष्टिकोण के रूप में दी जाती है.

**परियोजना वित्त एवं पट्टा व्यवसाय निष्पादन** (₹ करोड़ में)

| | वित्तवर्ष 2015 | वित्तवर्ष 2016 | वित्तवर्ष 2017 |
|---|---|---|---|
| परियोजना लागत | 1,67,551 | 77,227 | 83,434 |
| परियोजना ऋण | 1,12,981 | 59,094 | 50,527 |
| संस्वीकृत राशि | 19,718 | 18,125 | 26,557 |
| समूहन राशि | 8,845 | 18,082 | 5,809 |

वित्तीय वर्ष 2017 के दौरान परियोजना-वित्त ने नए उद्योग तथा ब्राउन फील्ड दोनों परियोजनाओं के विभिन्न क्षेत्रों की नई क्षमताओं को मंजूरी प्रदान की है.

वित्त वर्ष 2017 के दौरान, ऐसी परियोजनाओं में निधि आधारित और गैर-निधि आधारित कुल ₹10,099 करोड़ की ऋण राशि संवितरित की गई (वित्तीय वर्ष 2016 में ₹7,249 करोड़) इस क्षेत्र में चुनौतियों के बावजूद ऋण उठाव में थोड़ी वृद्धि हुई है.

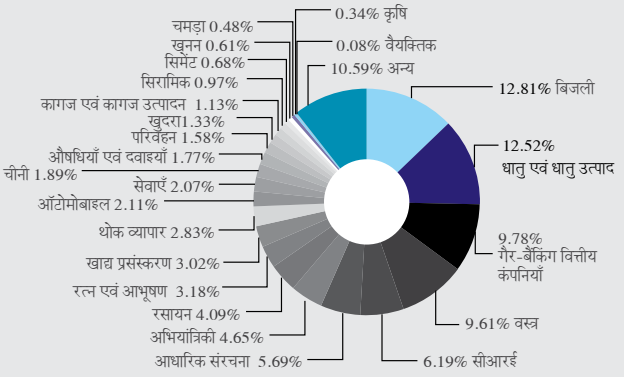
## घ. मध्य कॉरपोरेट बैंकिंग

बैंक का मध्य कॉरपोरेट समूह (एमसीजी) अपने 14 क्षेत्रीय कार्यालयों के माध्यम से कारोबार करता है. ये कार्यालय अहमदाबाद, बंगलुरु, चंडीगढ़, चेन्नई (2), हैदराबाद, इंदौर, कोलकाता (2), मुंबई (2), नई दिल्ली (2) और पुणे में स्थित है. एमसीजी की 31 मार्च 2017 को 54 शाखाएँ थी जिनमें 21 शाखाएँ महानगरीय क्षेत्रों तथा 33 शाखाएं अन्य शहरी केन्द्रों में थी.

इस समूह का विदेशी मुद्रा टर्नओवर 31 मार्च 2016 में ₹2,76,231 करोड़ से 23.75% की वृद्धि के साथ 31 मार्च 2017 को ₹3,41,837 करोड़ हो गया. वर्ष के दौरान, एमसीजी ने अपने ग्राहकों को डिजिटल बैंकिंग अपनाने के लिए बढ़ावा दिया है. इस वर्ष विभिन्न डिजिटल उत्पाद जैसे सीएमपी (317), पीओएस (2,073), सीआईएनबी (534) और प्रीपेड कार्ड (1,04,996) आरक्षित किए गए.

यह समूह अपने ग्राहकों को भारत में अपने कारोबार में वृद्धि करने में निरंतर सहयोग दे रहा है और विदेशों में आस्तियां अथवा कंपनियां अधिग्रहण में भी योगदान कर रहा है. इस हेतु विदेशी अनुषंगियों, संयुक्त उद्यमों को (चुकौती आश्वासन पत्र, आपाती साखपत्र समर्थित) ऋण भी दिया जाता है.

**31.03.2017 को उद्योग वार अग्रिम**



एल एंड टी - लेखवायर गॅस फील्ड डिवेल्पमेंट प्रॉजेक्ट में भागीदारी

# 36 देशों में स्थित 195 कार्यालयों का अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग नेटवर्क

**शाखाएं/उप कार्यालय**
मालदीव (3)
श्रीलंका (6)
बांग्लादेश (13)
म्यांमार (1)
सिंगापुर (6)
हांगकांग (2)
चीन (2)
दक्षिण कोरिया (1)
जापान (2)
भारत (1)

**अनुषंगी**
इंडोनेशिया (14)
नेपाल (69)
भूटान (1)

प्रतिनिधि कार्यालय
फिलीपिंस (1)

**शाखाएं/उप कार्यालय**
बहरीन (3)
सऊदी अरब (1)
ओमान (1)
यूएई (2)
कतर (1)
इजरायल (1)

प्रतिनिधि कार्यालय
इरान (1)

एक्सचेंज कंपनी
ओमान (1)

**शाखाएं/उप कार्यालय**
दक्षिण अफ्रीका (7)
अनुषंगी
मॉरिशस (14)
बोत्सवाना (1)

निवेश
नाईजीरिया (1)

प्रतिनिधि कार्यालय
मिस्र (1)

**शाखा**
आस्ट्रेलिया (1)

आपके बैंक के अंतरराष्ट्रीय परिचालन का प्रमुख मार्गदर्शी सिद्धांत है - विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में कार्यरत भारतीय कॉरपोरेटों और भारतीय मूल के लोगों की सहायता करना। इसके अतिरिक्त, अंतरराष्ट्रीय बैंक बनने के अपने लक्ष्य के अनुरूप बैंक स्थानीय निवासियों को भी सेवा प्रदान करने का लक्ष्य रखता है जिससे वह वास्तव में एक अंतरराष्ट्रीय बैंक बन सके।

## वैश्विक उपस्थिति

आपका बैंक भारत के बैंकिंग उद्योग में अत्यधिक विश्वासप्रद ब्रांड रहा है। इसकी उल्लेखनीय वैश्विक उपस्थिति के साथ, आपके बैंक का उद्देश्य वास्तव में एक अंतरराष्ट्रीय बैंक बनना है।

वैश्विक उपस्थिति के रूप में आपके बैंक के 195 विदेश स्थित कार्यालय हैं जो 36 देशों में फैले हुए हैं। इन कार्यालयों का प्रबंध आपके बैंक के अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह द्वारा किया जा रहा है।

| | 31 मार्च 2016 को विदेश स्थित कार्यालय | वित्त वर्ष 2017 के दौरान खोले गए कार्यालय | वित्त वर्ष 2017 के दौरान बंद किए गए कार्यालय | 31 मार्च 2017 को विदेश स्थित कार्यालय |
|---|---|---|---|---|
| शाखाएं/उप-कार्यालय/अन्य कार्यालय | 75 | 4* | 5 | 74 |
| अनुषंगियाँ/संयुक्त उद्यम | (8) | - | - | (8) |
| अनुषंगियों/संयुक्त उद्यमों के कार्यालय | 113 | 3 | 3 | 113 |
| प्रतिनिधि कार्यालय | 7 | - | 2* | 5 |
| सहयोगी/प्रबंधित विनिमय कंपनियाँ/ निवेश | 3 | - | - | 3 |
| **योग** | **198** | **6** | **10** | **195** |

*म्यनमार में यांगों प्रतिनिधि कार्यालय को अपग्रेड करके संपूर्ण शाखा बनाया गया और आईवीएसी, राजशाही की स्थिति को ऑन-साइट से ऑफ-साइट में बदल दिया गया।

वित्त वर्ष 2017 के दौरान, आपके बैंक ने दो नई शाखाएं खोली, अर्थात आईबीयू गिफ्ट सिटी, गुजरात और एसबीआई यांगों, म्यनमार (प्रतिनिधि कार्यालय से अपग्रेड करके)। नेपाल एसबीआई बैंक लिमिटेड, जो एसबीआई की एक अनुषंगी है, ने तीन शाखाएं खोली हैं। इसी अवधि के दौरान, बांग्लादेश में राजशाही शाखा, सिंगापुर में क्लेमेंटी शाखा, हाँग-काँग में कौलून शाखा, बहरीन में रिफ्फा उप-कार्यालय, दक्षिण अफ्रीका में चाट्सवर्थ उप-कार्यालय, और मिलन में प्रतिनिधि कार्यालय को बंद कर दिया गया। एसबीआई कैलिफोर्निया और मॉरिशस ने भी वर्ष के दौरान अपनी तीन शाखाओं को बंद कर दिया।

आपका बैंक अच्छा प्रतिफल और लाभ प्रदान करते हुए लगातार निवेशकों के लिए मूल्य सृजन कर रहा है। आपके बैंक की अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग अनुषंगी लगातार लाभ में एक प्रमुख अंशदाता रही हैं।

| वित्त वर्ष | 2014 | 2015 | 2016 |
|---|---|---|---|
| बैंक (एकल) के निवल लाभ में विदेश स्थित कार्यालयों का अंशदान | 21% | 24% | 42% |

आपके बैंक के व्यापक अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग परिचालनों को समर्थन देने के लिए समूह ने ऋण एवं अनर्जक आस्ति प्रबंधन, अनुपालन, जोखिम, राजकोष, खुदरा एवं विदेशी अनुषंगियां, मानव संसाधन, परिचालन, सामान्य बैंकिंग, और कार्यनीति के लिए अलग से विभाग बनाए हैं। अपने विभिन्न व्यावसायिक कार्यों के माध्यम से अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह बैंक और प्रमुख हितधारकों को सहयोग प्रदान करता है। इसका विवरण इस प्रकार है:

कोरिया डिवेल्पमेंट बैंक और एसबीआई के बीच समझौता ज्ञापन पर मुंबई में हस्ताक्षर किए गए

### 1. बाह्य वाणिज्यिक उधार (ईसीबी) एवं ऋण-समूहन

आपका बैंक अन्य भारतीय और विदेशी बैंकों के साथ मिलकर और द्विपक्षीय व्यवस्थाओं के माध्यम से भी बाह्य वाणिज्यिक उधार के रूप में भारतीय कॉरपोरेटों को विदेशी मुद्रा में ऋण जुटाने में सहायता करता है।

#### उल्लेखनीय तथ्य

- वित्त वर्ष 2017 के दौरान प्रमुख समूह ऋण व्यवस्थापक तथा हामीदार।
- एपीएलएमए (एशिया पैसिफिक लोन मार्केट एसोसिएशन) ने भारतीय स्टेट बैंक को इस वर्ष के सिंडिकेशन लोन हाउस - इंडिया के रूप में अवार्ड प्रदान किया।
- कुल 735.50 मिलियन अमरीकी डॉलर के 9 ऋण-समूहन।
- भारतीय कॉरपोरेटों को द्विपक्षीय आधार पर कुल 1396.68 मिलियन अमरीकी डॉलर के 17 द्विपक्षीय ऋण।

### 2. विदेशी कॉरपोरेट क्रेडिट

विदेश स्थित शाखाओं में गुणवत्तापूर्ण ऋण एवं अग्रिम संविभाग का सृजन आईबीजी-क्रेडिट की जिम्मेदारी है, जिसे कई प्रकार के ऋण उत्पादों द्वारा पूरा किया जाता है। ऋण उत्पादों में अन्य के साथ-साथ द्विपक्षीय और समूहित ऋण भी शामिल हैं।

#### उल्लेखनीय तथ्य

- प्रमुख कार्यालयों में संबंधित बिडिंग पावर योजना को संशोधन के साथ शुरू किया गया है जिससे समूहन ऋणी को शीघ्र संस्वीकृत किया जा सके।
- विदेश स्थित सभी कार्यालयों में लोन लाइफ साइकल मैनेजमेंट सिस्टम (एलएलएमएस) की शुरुआत जिससे ऋण खातों की संस्वीकृति, शीघ्र निगरानी और उनका बेहतर नियंत्रण एवं पर्यवेक्षण हो सके। अब एलएलएमएस में ऋण समिति की सभी बैठकें आयोजित की जा रही हैं।
- इंडो-कोरियन सहयोग को बढ़ावा देने के लिए मुंबई में कोरियन डेस्क की स्थापना।

### 3. रिटेल एवं धन-प्रेषण

विशेष धन-प्रेषण उत्पादों के माध्यम से आपका बैंक विश्व के विभिन्न देशों में रहने वाले अनिवासी भारतीयों को `विंडो टू इंडिया' सुविधा उपलब्ध कराता है। भारतीय मूल के लोगों की पर्याप्त संख्या वाले कुछ देशों में बैंक भारतीयों और स्थानीय निवासियों दोनों के लिए खुदरा बैंकिंग कार्य भी करता है।

### उल्लेखनीय तथ्य

- भारत और नेपाल के बीच `नेपाल एसबीआई पेमेंट गेटवे' की शुरुआत की गई।
- नेपाल एसबीआई बैंक लि. में नेपाल सेना और पुलिस के लिए सर्विस पैकेज तैयार किया गया।
- एसबीआई सिंगापुर में एटीएम के माध्यम से भारत में धन-प्रेषण करना।
- एसबीआई सिंगापुर में रिटेल अग्रिमों के लिए एलओएस/एलएमएस की शुरुआत की गई।

## 4. वित्तीय संस्थान समूह

यह समूह एक ओर प्रतिनिधि बैंकों, विदेशों की सरकारी एजेंसियों और विकासात्मक वित्तीय संस्थाओं, इंटरनेशनल चैम्बर ऑफ कॉमर्स आदि अंतरराष्ट्रीय हितधारकों के साथ आपके बैंक की संबद्धता सृजित करता है तथा दूसरी ओर मध्य कॉरपोरेट समूह, कॉरपोरेट बैंकिंग समूह, वैश्विक बाजार आदि जैसे अन्य व्यवसाय समूहों और अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह के बीच मेलजोल बैठाने का कार्य करता है।

### उल्लेखनीय तथ्य

- विभिन्न वित्तीय संस्थाओं के साथ प्रतिनिधि संबंधों का प्रबंध करने के लिए एक आईटी संबद्ध सीआरएम सॉल्यूशन के माध्यम से `Customer One View' के लिए कार्य करना। एक बार कार्यान्वित होने के बाद, यह सॉल्यूशन प्रतिनिधि बैंकों को अनुबंधित करने के बारे में पूर्ण राय उपलब्ध कराएगा।
- परिचालनों में तालमेल एवं दक्षता लाने के लिए, इंटरनेशनल सर्विसेज ब्रांच (आईएसबी) को मुंबई मंडल के प्रशासनिक नियंत्रण से हटाकर ग्लोबल लिंक सर्विसेज के अधीन लाया गया है।

## 5. वैश्विक व्यापार विभाग

वैश्विक व्यापार विभाग (जीटीडी) बैंक के विदेश स्थित कार्यालयों में व्यापार वित्त संविभाग को गतिशील बनाए रखने में सहायता करता है। यह विभाग नीतियां बनाता है और बदलते हुए विनियामक मानदंडों एवं बाजार की मांग के अनुसार उत्पादों में नवीनता लाता है। साख-पत्र, बैंक गारंटी और व्यापारिक धन-प्रेषण आदि जैसे व्यापार उत्पादों में सेवा संबंधी गुणवत्ता बढ़ाने के लिए, नई प्रौद्योगिकी लाने में यह विभाग अग्रणी भूमिका निभाता है। अधिकतम प्रतिफल के लिए देशीय एवं विदेश स्थित कार्यालयों के बीच मेलजोल कराने में भी इस विभाग की महत्वपूर्ण भूमिका होती है।

### उल्लेखनीय तथ्य

- दिनांक 31 मार्च 2017 को व्यापार वित्त आस्तियां 16.87 बिलियन अमरीकी डॉलर रही, जो अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह के निवल ग्राहक ऋण का 38.67% है।
- वित्त वर्ष 2017 के दौरान हमारे विदेश स्थित कार्यालयों द्वारा किए गए गैर-निधि आधारित व्यवसाय की राशि 7.59 बिलियन अमरीकी डॉलर रही।
- व्यापार वित्त में बैंक वित्तीय संबद्धता/जोखिम समर्थित `निर्यात ऋण एजेंसियां (ईसीए)/बहुपक्षीय एजेंसी (एमएलए)' नया उत्पाद शुरू किया गया और विदेश स्थित चयनित कार्यालयों में इसे कार्यान्वित किया गया।
- पाँच निर्यात ऋण एजेंसियों (ईसीए) को निर्यात-आदेश प्राप्त हुए और वित्त वर्ष 2017 के लिए 101.24 मिलियन अमरीकी डॉलर का व्यवसाय बुक किया गया।
- ग्लोबल फाइनैंस नामक पत्रिका ने जनवरी 2017 में लगातार पाँचवीं बार भारतीय स्टेट बैंक का चयन बेस्ट ट्रेड फाइनैंस बैंक-इंडिया के रूप में किया।
- वित्त वर्ष 2017 के दौरान पाँच नए पार्टनर बैंकों को एमआरपीए सूची में शामिल किया गया और 13 ग्लोबल एमआरपीए पर हस्ताक्षर किए गए। 31 मार्च 2017 को, एमआरपीए पर हस्ताक्षर करने वाले 55 पार्टनर बैंक आपके बैंक के पास हैं (36 ग्लोबल एमआरपीए और 19 स्टैण्डएलोन एमआरपीए)।

## 6. वैश्विक संपर्क सेवाएं

वैश्विक संपर्क सेवाएं (जीएलएस) एक विशेषीकृत इकाई है, जो विदेशों से भारत के लिए ऑनलाइन आवक धन-प्रेषण, विदेशी मुद्रा वाले चेकों की उगाही का कार्य करती है और निर्यात बिल उगाही की केन्द्रीकृत प्रोसेसिंग में सहायता करती है।

### उल्लेखनीय तथ्य

- मिडिल ईस्ट देशों से भारत के लिए आवक धन-प्रेषण सुगम बनाने के लिए 31 एक्सचेंज कंपनियों और छह बैंकों के साथ गठजोड़। जीएलएस वेब आधारित गैर-रुपी उत्पादों, अर्थात एसबीआई एक्सप्रेस रेमिट कनाडा, एसबीआई एक्सप्रेस रेमिट यूके और एसबीआई एक्सप्रेस रेमिट वर्ल्ड वाइड, के माध्यम से अन्य देशों से भी ऑन-लाइन धन-प्रेषण आसान करती है।
- वित्त वर्ष 2017 के दौरान जीएलएस ने (देशीय शाखाओं की ओर से) कुल 13.97 बिलियन अमरीकी डॉलर के 62,867 निर्यात बिल (अमरीकी डॉलर और यूरो मुद्राओं में) और 54,255 विदेशी मुद्रा वाले चेकों की उगाही का प्रबंध किया।
- वित्त वर्ष 2017 के दौरान जीएलएस द्वारा 5.95 बिलियन अमरीकी डॉलर के 9.87 मिलियन ऑन-लाइन आवक धन-प्रेषणों का प्रबंध किया, जो सम्पूर्ण विश्व से प्राप्त हुए थे।

## 7. अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग - देशीय

अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग डोमेस्टिक (आईबीडी) विभाग देशीय आईबी व्यवसाय से संबंधित सभी मामलों के लिए सभी विदेश स्थित कार्यालयों के साथ-साथ प्रतिनिधि बैंकों के लिए एक एकल संपर्क केन्द्र है। आईबीडी देशीय मोर्चे पर व्यापार वित्त से संबंधित नीति एवं कार्यविधि के पर्यवेक्षण के अतिरिक्त देशीय शाखाओं के लिए कौशल विकास एवं उत्पाद नवोन्मेष से भी सक्रिय रूप से जुड़ा हुआ है। आईबीडी व्यापार वित्त व्यवसाय विकसित करने के लिए व्यापार निकायों और आईसीसी उप-समूहों के साथ एक संपर्क एजेंसी के रूप में समन्वयन एवं कार्यवाहक का भी कार्य करता है। यह आरबीआई/फेमा से संबंधित विवरणियों को समय से प्रस्तुत करने की निगरानी भी करता है। वित्त वर्ष 2017 में, केन्द्रीकृत समन्वयन कक्ष-विदेशी बैंक गारंटी (सीसीसी-एफबीजी) स्थापित किया गया जिससे समन्वयन और प्रशासनिक अनुमोदनों के लिए एक सर्व सेवा संपर्क के रूप में विदेशी प्रतिनिधि बैंकों/विदेश स्थित कार्यालयों से प्राप्त प्रति गारंटी समर्थित सभी बैंक गारंटियों का प्रबंध किया जा सके।

## 8. विनियामक

अपने सभी विदेशी परिचालनों में विनियामक दिशा-निर्देशों के अनुपालन में जरा भी चूक बर्दाश्त न करने के प्रति आपका बैंक प्रतिबद्ध है। विनियामकों/लेखा-परीक्षकों द्वारा इस बारे में व्यक्त चिंता पर तत्काल ध्यान दिया जाता है। सुधार की स्थिति बोर्ड की लेखा-परीक्षा समिति को सूचित की जाती है।

आपके बैंक ने देशीय एवं अंतरराष्ट्रीय परिचालनों को शामिल करते हुए एक स्वतंत्र जोखिम अभिशासन संरचना अपनाई है। भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुरूप देशगत प्रबंधन नीति अस्तित्व में है। देश-वार और बैंक-वार जोखिम सीमाओं की निरंतर निगरानी और समीक्षा की जाती है।

## 9. विदेश स्थित कार्यालयों/अनुषंगियों में डिजिटल रूपांतरण

एक वास्तविक डिजिटल बैंक के रूप में, आपके बैंक ने आवश्यकता अनुरूप उत्पाद प्रस्तावित करने के लिए डिजिटलीकरण प्रक्रियाओं द्वारा डिजिटल रूपांतरण की ओर एक समग्र दृष्टिकोण अपनाया है।

### क. डिजिटल रूपांतरण पहल :

- सभी विदेश स्थित कार्यालयों और विदेशी अनुषंगियों में मल्टी-कंट्री माइग्रेशन टू फिनैक्ल 10.2, जो एपीआई (एप्लिकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस) की व्यापक श्रृंखला को सहायता प्रदान करता है।
- विदेश स्थित कार्यालयों और विदेशी अनुषंगियों में ट्रेड फाइनैंस सॉल्यूशन-आईटी प्लस (ई-ट्रेड) का कार्यान्वयन किया गया जिससे कॉरपोरेटों की व्यापार वित्त आवश्यकताओं के लिए ग्राहकों से 24x7 ऑन-लाइन बातचीत करना संभव हो सके।
- यूके परिचालनों के लिए प्रायोगिक आधार पर नवीनतम ई-बैंकिंग एप्लिकेशन उपलब्ध कराया गया। शेष सभी विदेश स्थित कार्यालयों/अनुषंगियों में इसका कार्यान्वयन दिसंबर 2017 तक पूरा होने की संभावना है।
- सभी महत्वपूर्ण एप्लिकेशनों, नेटवर्कों और इंफ्रास्ट्रक्चर के निष्पादन की निगरानी करने के लिए प्रीडिक्टिव टूल (फिन एस्योर) लागू किए

गए जिससे अप्रत्याशित मौसमी दवाबों का प्रबंध किया जा सके।

- विशाल डेटा विश्लेषणों का उपयोग करते हुए बैंक स्तरीय सीआरएम सॉल्यूशन का कार्यान्वयन किया गया जिससे ग्राहक आवश्यकताओं एवं प्रवृत्ति को और अधिक गहराई से समझा जा सके। इससे ग्राहक जुड़ाव में भी वृद्धि होती है जिससे ग्राहक को सफलतापूर्वक रोककर रखा जा सकेगा।
- भारत, बांग्लादेश, भूटान, नेपाल और श्रीलंका को धन-प्रेषण करने के लिए एक विशेष मोबाइल एप्लिकेशन तैयार करना।

**ख. सूचना सुरक्षा पहल:**

- ग्राहक और गैर-ग्राहक डेटा इन्क्रिप्शन हेतु डेटा हानि रोकथाम (डीएलपी)।
- सर्वर और नेटवर्कों तक अनधिकृत बाह्य पहुँच की निगरानी एवं रोकथाम के लिए सुरक्षा परिचालन केन्द्र (एसओसी)।
- ग्राहक डेटा सुरक्षित करने के लिए पर्सनल डेटा सुरक्षा (पीडीपी)।
- हैकिंग, मैलिसियस कैन्टेंट्स को रोकने और अंतर निश्चित करने के लिए भेद्यता मूल्यांकन और दखल परीक्षण।
- सर्वर और नेटवर्कों में आंतरिक पहुँच पर नियंत्रण एवं निगरानी रखने के लिए विशेषाधिकार प्राप्त पहचान प्रबंधन प्रणाली (पीआईएमएस)।
- साइबर अटैक के विरुद्ध जागरूकता और अटैक पश्चात जवाबी कार्रवाई के लिए टेबल टॉप अभ्यास।

## च. दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन

पिछले कुछ वर्षों में, अनर्जक आस्तियों के तेजी से बढ़ने के कारण सम्पूर्ण बैंकिंग क्षेत्र दवाब में रहा। किसी भी क्षेत्र में अनर्जक आस्तियों की राशि बढ़ने और नई अनर्जक आस्तियों के निम्नलिखित कारण हो सकते हैं:

i. वैश्विक अर्थव्यवस्था में अपर्याप्त सुधार और वैश्विक वित्तीय बाजारों में फैली नकारात्मक स्थिति;

ii. घरेलू संवृद्धि में पर्याप्त से कम सुधार और निर्यातों में गिरावट;

iii. कोल ब्लॉकों का रद्द होना;

iv. धीमी मांग और बाजार विश्वास में आई कमी आदि के कारण प्राप्य राशियों की वसूली में कमी;

v. स्टील की कीमतों में अस्थिरता के कारण स्टील क्षेत्र में दवाब, निम्न क्षमता उपयोगिता और अन्य देशों से सस्ता आयात। देशों द्वारा व्यापार अवरोधों को फिर से लागू करना और प्रतिलोमित शुल्क संरचना से इस क्षेत्र पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ा है;

vi. शुल्क संशोधनों में देरी होने से ऊर्जा क्षेत्र में दवाब, पर्यावरण मंजूरी और भूमि अधिग्रहण संबंधी मुद्दे; उच्चतम टेक्निकल एवं कॉमर्शियल नुकसानों और डिस्कोम्स की खराब वित्तीय स्थिति;

vii. आधारिक संरचना वाली परियोजना के निष्पादन में देरी और संबंधित लागतों में वृद्धि तथा साथ ही प्राप्यराशि दिनों में वृद्धि और बिना बिल वाले डब्ल्यूआईपी से प्रभावित ईबीआईटीडीए मार्जिन, बंद परियोजनाएं, उच्च शक्तिशाली व्यवसाय मॉडल और प्रवर्तकों/प्रायोजकों के लिए अपेक्षा से कम ईक्विटी आय;

viii. अन्य के साथ-साथ वस्त्र, दूरसंचार, चीनी और विमानन जैसे अन्य प्रमुख क्षेत्रों पर दबाव।

आरबीआई की दिसंबर 2016 की वित्तीय स्थिरता रिपोर्ट के अनुसार, आस्ति गुणवत्ता में निरंतर गिरावट, निम्न लाभप्रदता और चलनिधि के कारण बैंकिंग क्षेत्र में जोखिम उच्च स्तर पर बनी हुई है। इसके अतिरिक्त, प्रणाली, बैंक समूह और क्षेत्रवार स्तरों में ऋण जोखिम के लिए समष्टि आस्ति परीक्षणों के परिणामों से ऐसी चिंताजनक स्थिति का पूर्वाभास होता है जिसमें सरकारी क्षेत्र के बैंकों का सकल एनपीए अनुपात सबसे अधिक हो सकता है और बैंक समूहों के बीच जोखिम-भारित आस्ति पूँजी अनुपात (सीआरएआर) निम्न हो सकता है, फिर भी इस प्रणाली में और बैंक समूह स्तरों पर सीआरएआर विनियामक अपेक्षित न्यूनतम से अधिक रहने की संभावना है।

पिछले चार वर्षों के दौरान एनपीए में उतार-चढ़ाव और अपलिखित किए गए खातों में वसूली की स्थिति नीचे प्रस्तुत की गई है:

(₹ करोड़ में)

| | वित्त वर्ष 2014 | वित्त वर्ष 2015 | वित्त वर्ष 2016 | वित्त वर्ष 2017 |
|---|---|---|---|---|
| सकल एनपीए | 61,605 | 56,725 | 98,173 | 1,12,343 |
| सकल एनपीए% | 4.95% | 4.25% | 6.50% | 6.90% |
| निवल एनपीए | 2.57% | 2.12% | 3.81% | 3.71% |
| नई गिरावटें + बकाया में वृद्धि | 41,516 | 29,444 | 64,198 | 43,374 |
| नकदी वसूली / कोटि उन्नयन | 17,924 | 13,011 | 6,987 | 8,634 |
| अपलेखन | 13,176 | 21,313 | 15,763 | 20,570 |
| अपलिखित खातों में वसूली | 1,543 | 2,318 | 2,859 | 3,477 |

एनपीए के समाधान पर आपके बैंक की एकाग्रता के अनुसार, दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन समूह (एसएएमजी) उच्च राशि वाली एनपीए के प्रभावी समाधान के लिए एक समर्पित एवं विशेषीकृत विभाग के रूप में कार्य करता रहेगा। इस विभाग के प्रमुख उप प्रबंध निदेशक हैं और उनके साथ में दो मुख्य महाप्रबंधक हैं जो इस सम्पूर्ण कार्य का पर्यवेक्षण करते हैं। एक सुदृढ़ टीम और विशिष्ट एकाग्रता से, एसएएमजी एनपीए समाधान प्रयास के लिए बैंक का एक उत्कृष्ट केन्द्र बन गया है। कठोर वसूली उपाय शुरू करने के साथ-साथ, एसएएमजी ने कतिपय नवोन्मेषी प्रणालियां शुरू की हैं जिनसे बैंक को समस्त भारत में अनेक संपत्तियों का मेगा ई-ऑक्शन, ऋणियों/गारंटरों की अ-भारित संपत्तियों की पहचान और निर्णय से पूर्व संपत्तियों की कुर्की करने की व्यवस्था करने जैसे क्षेत्रों में बैंक को पहले फायदा उठाने की सुविधा प्राप्त हुई है।

एनपीए की वसूली और एनपीए में कमी करने के सम्मिलित प्रयास करने के बावजूद, आपका बैंक प्रायः अन्य बातों के साथ-साथ कानूनी रुकावटों, कार्यनीतिक निवेशकों की अनुपलब्धता, ऑक्शन के लिए रखी गई संपत्तियों के लिए खरीदारों की कमी के रूप में अड़चनों का सामना करते हैं। कानूनी रुकावटों के संबंध में, आपके बैंक ने उचित स्तरों पर संबंधित प्राधिकारियों से संपर्क किया है और ज्ञान संगम, आईबीए और अन्य जैसे संबंधित मंचों का प्रतिनिधित्व किया है। नए कानून बनाकर, नए अनुदेश जारी करके और जहाँ कहीं आवश्यक था, कुछ विद्यमान कानूनों में संशोधन करके सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक ने प्रतिसाद दिया है। आरडीडीबीएफएसआई अधिनियम और सरफेसी अधिनियम में नए संशोधन; शोधा क्षमता एवं दिवालियापन संहिता, 2016 की शुरुआत संभवतः आपके बैंक के कानूनी उपायों को मजबूती प्रदान करेगा।

इन परीक्षणों के समय में, जब बैंकों में एनपीए स्तर अभूतपूर्व स्तरों तक पहुँच गए हैं, उनका प्रबंधन और शीघ्र समाधान करना अत्यधिक महत्वपूर्ण हो गया है। एनपीए की वसूली के लिए नवोन्मेषी उपाय तैयार करने और दूर-गामी समाधान ढूढ़ने के लिए बैंकिंग क्षेत्र को फिर से विचार करने की आवश्यकता है।

इस प्रयास में एसएएमजी द्वारा अपनाई गई कुछ पहल निम्नानुसार हैं;

- सांकेतिक कब्जा (सरफेसी अधिनियम) के तहत संपत्तियों की बिक्री।
- सरफेसी अधिनियम में हाल ही हुए संशोधनों के अनुसार निजी संधि के माध्यम से संपत्तियों की बिक्री प्रोत्साहित करना।
- उच्च मूल्य वाली संपत्तियों की बिक्री के लिए खरीदारों की तलाश करने हेतु विशिष्ट एजेंसियों को रखने के कार्य की संवीक्षा करना।
- प्रथम नीलामी विफल होने के बाद, ई-ऑक्शन के माध्यम से प्रत्येक संपत्ति की बिक्री के लिए बहुविध समाधान वाले एजेंट रखना।

एनपीए को नियंत्रित रखने के अन्य उपाय:

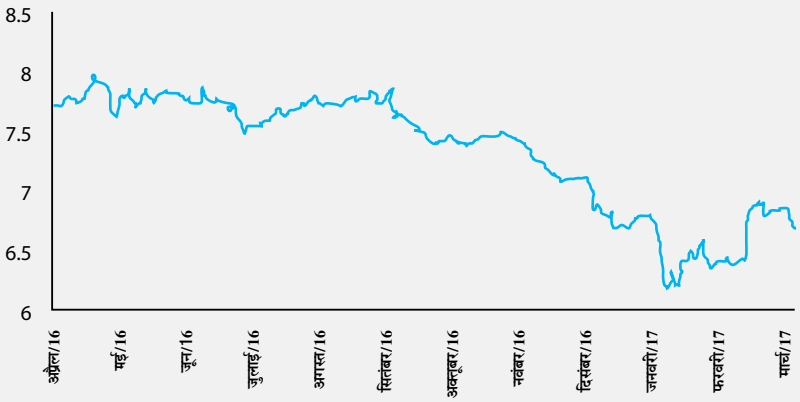
- अन्य उपाय जो एनपीए को नियंत्रित करने के लिए शुरू किए गए हैं। कृषि अग्रिमों की वसूली में व्यवसाय प्रतिनिधियों, व्यवसाय सुलभकर्ताओं और स्वयं सहायता समूहों का सहयोग लेना।
- वसूली के लिए लोक अदालत लगाना और लोक अदालतों में सक्रिय सहभागिता करना।
- मंडल विधि अधिकारी/विधि अधिकारी/उप महाप्रबंधक/सहायक महाप्रबंधक व्यक्तिगत रूप से वकीलों के निष्पादन पर नजर रखते हैं। इससे मामलों के निपटने और अंतिम क्षमता तक वसूली के लिए प्रयास करने में बैंक का संकल्प प्रकट होता है।
- पारदर्शिता बढ़ाने और बेहतर कीमत वसूली के लिए ई-ऑक्शन की शुरुआत की गई।
- दबावग्रस्त आस्तियों का अधिग्रहण करने के लिए कार्यनीतिक निवेशकों का पता लगाना और अनुबंधित करना। आरबीआई दिशा-निर्देशों के अनुसार चयनित व्यवहार्य मामलों में कार्यनीतिक ऋण पुनर्संरचना (एसडीआर) विकल्प का पता लगाया गया है।
- बैंक के पास बंधक रखी गई संपत्तियों को कब्जे में लेने और उनकी नीलामी की व्यवस्था करने के लिए समाधान एजेंटों की सेवाएं प्राप्त करना।
- कुछ मामलों में ऋण आस्ति स्वैप पर विचार करना।
- प्रवर्तकों और गारंटीकर्ताओं की भार रहित आस्तियों का पता लगाने के लिए अन्वेषक एजेंसियों की सेवा लेने और न्यायालय के निर्णय से पहले इन संपत्तियों की कुर्की करना।
- आवश्यक होने पर चूककर्ताओं के फोटो समाचार-पत्र में प्रकाशित करना।
- वर्ष की प्रथम तिमाही में मेगा ई-ऑक्शन आयोजित किया गया। वित्त वर्ष 2017 के दौरान सभी भौगोलिक क्षेत्रों से अनेक संपत्तियों की सफलतापूर्वक बिक्री की गई।
- नीलामी के लिए उपलब्ध संपत्ति "प्रापर्टी माल" में प्रदर्शित की जाती हैं। प्रख्यात स्थानों में शॉपिंग मॉल में इनके चित्र/वीडियो आदि प्रदर्शित किए जाते हैं।
- एस्सेट ट्रेकिंग एण्ड मॉनिटरिंग (AT@M) नामक वेब आधारित सॉफ्टवेयर से सभी हितधारक खाता स्तर तक की स्थिति समान स्तर पर देख सकते हैं। इसमें एसएमए खाते के साथ-साथ वैयक्तिक, एसएमई और कृषि क्षेत्र के अवमानक खाते शामिल हैं। जोखिम श्रेणी स्तर-1 पर सभी हैं।
- मंडल स्तर पर स्थापित आस्ति अनुसरण केन्द्र एसएमई और कृषि क्षेत्रों के संभावित एनपीए खातों (दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन आस्तियों) का पता लगाकर उन पर नजर रखते हैं और वसूली के लिए ग्राहकों को फोन करते हैं।

## राजकोषीय परिचालन

आपके बैंक के राजकोषीय परिचालनों में दूसरे वर्ष भी सुदृढ़ संवृद्धि दर्ज हुई। पिछले दो वित्त वर्षों में 85% और 44% वृद्धि के एक उच्च आधार के बावजूद, निवेशों की बिक्री से लाभ में 114% की वृद्धि दर्ज हुई। वित्त वर्ष 2017 के दौरान विदेशी मुद्रा और डेरीवेटिव लेनदेनों से लाभ में 31% की वृद्धि भी हासिल हुई, जिससे बैंक को राजकोषीय परिचालनों से वर्ष-दर-वर्ष 94% तक अपनी आय को बढ़ाने में मदद मिली है।

आपके बैंक का वैश्विक बाजार समूह बैंक में सांविधिक चलनिधि अनुपात बनाए रखने के लिए उत्तरदायी है। चलनिधि प्रबंधन की जिम्मेदारी भी इसी की है, जिसमें आरक्षित नकदी निधि अनुपात (सीआरआर) बनाए रखना और चलनिधि कवरेज अनुपात के लिए उच्च गुणवत्ता की चल आस्तियाँ बनाए रखना शामिल है। इस वर्ष आय में भारी गिरावट देखी गई कारण कि आरबीआई ने नीतिगत दरों को आसान बनाना जारी रखा और सरकारी विमुद्रीकरण से बैंकिंग प्रणाली में काफी चलनिधि आ गई। वर्ष के दौरान नीतिगत रेपो दर गिरकर 6.75% से 6.25% तक हो गई, साथ ही आरबीआई भी एक तटस्थ चलनिधि स्थिति की ओर बढ़ रहा है। बेंचमार्क मानी जाने वाली 10 वर्षीय सरकारी प्रतिभूतियों का व्यापार 31 मार्च 2016 को 7.46% और नवंबर 2016 (बंद आधार पर) में घटकर 6.19% के निम्न स्तर पर तथा इस वर्ष की समाप्ति से पहले 6.68% रहा कारण कि आरबीआई एमपीसी ने अपनी स्थिति को निभाव से तटस्थ में बदल लिया।

**10 वर्षीय सरकारी प्रतिभूतियों से प्रतिफल**

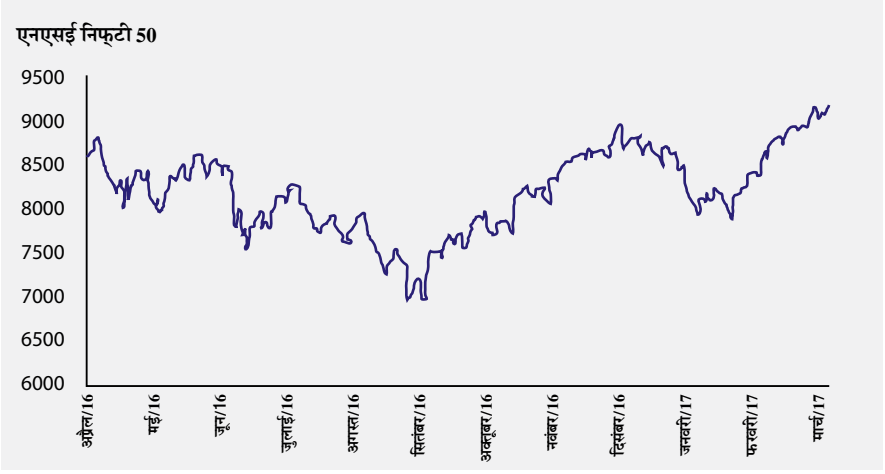


**स्टाफ का सम्मान - एशिया मनी फॉरेन एक्सचेंज पोल 2016 में एसबीआई को देश में सर्वश्रेष्ठ फॉरेक्स सेवा प्रदाता घोषित किया गया**

आपका बैंक पिछले वित्त वर्ष की तुलना में ब्याज दर संविभाग में 105% तक वृद्धि करके, वर्ष के मध्य आय में आई तीव्र गिरावट का उपयोग करने में समर्थ रहा है। बाजार आय में आई गिरावट के बावजूद, राजकोषीय निवेशों से ब्याज आय में वर्ष-दर-वर्ष 17% की वृद्धि हुई है।

संविभाग आय में सुधार करने और उपलब्ध चलनिधि का इष्टतम रूप से उपयोग करने के लिए, आपके बैंक ने अपने वाणिज्यिक पत्र और कॉरपोरेट बॉण्ड संविभाग में वर्ष-दर-वर्ष आधार में 118% तक की वृद्धि की है। चलनिधि प्रबंधन के क्षेत्र में, हम उद्योग औसत की तुलना में सीआरआर का कुशल प्रबंध करके लगातार लागत में बचत की है। इस वर्ष, हमने ब्याज दर डेरिवेटिव्स का प्रबंध करने तथा/अथवा गैर-जमा निधि जुटाने के लिए एक नई टीम का गठन किया है।

भारतीय ईक्विटी बाजार सितंबर के प्रारंभ तक निफ्टी में लगभग 16% की वृद्धि के बेंचमार्क के साथ इस अवधि से पूर्व तक अपनी बजट पश्चात की कार्यनीति तैयार करने में लगा रहा। परंतु उसके बाद, विमुद्रीकरण और अमेरिका में राष्ट्रपति चुनाव के परिणामों से सूचकांक में 1000 से अधिक बिन्दुओं तक सुधार हुआ। उस समय एफपीआई ने अपनी इक्विटियों को कम दामों में बेचा और नवंबर एवं जनवरी के बीच उन्होंने इक्विटी बाजारों से ₹27,500 करोड़ की निकासी की। लेकिन वित्त वर्ष के आखिरी दो महीनों में निवेशक बड़े पैमाने पर वापस लौट आए, जिससे वर्ष की समाप्ति पर निफ्टी सूचकांक 9174 बिन्दुओं पर रहा और एफपीआई ने फरवरी और मार्च 2017 में लगभग ₹31,000 करोड़ का निवेश किया। आपके बैंक ने अपने इक्विटी संविभाग का अच्छा प्रबंध किया और 21.81% की वाईटीडी आय अर्जित की है जबकि निफ्टी की वाईटीडी आय 18.55% रही है। द्वितीयक बाजार में निवेश करने के अतिरिक्त, हम लगातार आईपीओ में लाभप्रद निवेश कर रहे हैं जिससे हमारे संविभाग की आय में सुधार हो सके।




पारदर्शिता बढ़ाने और जोखिम को कम करने के लिए, हम अपने इक्विटी बाजार सौदों को ऑन-लाइन ट्रेड रूटिंग प्रणाली के माध्यम से कर रहे हैं, जिससे आदेशों पर निगरानी रखी जा सकती है और उनके निष्पादन को देखा जा सकता है। इस प्रणाली से हम दलालों के न्यूनतम हस्तक्षेप से आदेशों को निष्पादित कर सकते हैं जिससे जोखिम न्यूनीकरण में मदद मिलती है।

वैश्विक बाजार समूह ऑप्शन, अदला-बदली और वायदा के माध्यम से मुद्रा प्रवाह और बचाव जोखिमों का प्रबंध करके ग्राहकों को विदेशी मुद्रा सुविधाएं भी उपलब्ध कराता है। यह समूह भी आपके बैंक की एफसीएनआर(बी) जमा राशियों का प्रबंध करता है तथा विदेशी मुद्रा में अपने ग्राहकों को एफसीएनआर(बी) ऋण और पोत-लदान पूर्व और पोत-लदान पश्चात ऋण उपलब्ध कराता है। विदेशी मुद्रा और डेरिवेटिव्स आपके बैंक को अच्छा लाभ प्रदान करने वाले व्यवसाय बने रहे। वित्त वर्ष की प्रथम दो तिमाहियों के दौरान व्यापार प्रवाह में गिरावट के बावजूद, इनसे प्राप्त लाभ में वर्ष-दर-वर्ष 31% की वृद्धि हुई है।

राजकोषीय विपणन समूह ग्लोबल मार्केट्स की ग्राहक संपर्क इकाई है और बैंक के संस्थात्मक व कॉरपोरेट ग्राहकों को राजकोषीय उत्पाद बेचने में एक निर्णायक भूमिका अदा करता है। देश भर में स्थित 'राजकोषीय विपणन इकाइयां' ग्राहकों के लिए ग्लोबल मार्केट्स का ही एक अग्रभाग है। वे दैनिक आधार पर ग्राहकों के साथ बातचीत करते हैं, उनकी अनुभव और अनुभव नहीं की गई आवश्यकताओं का पता लगाते हैं, और कीमत-निर्धारण, उत्पाद संरचना और सुपुर्दगी के लिए अन्य व्यवसाय इकाइयों के साथ समन्वय करते हैं। हमारी आंतरिक समष्टि आर्थिक एवं बाजार अनुसंधान टीमों द्वारा उनकी सहायता की जाती है। लागत को कम करने और ग्राहकों को अधिक सुविधा प्रदान करने के लिए आपके बैंक ने सुदृढ़ बैंकिंग के लिए भी कदम उठाए हैं।

प्राइवेट इक्विटी/वीसीएफ क्षेत्र में, 1.2 बिलियन अमरीकी डॉलर वाले भारत केन्द्रित प्राइवेट इक्विटी निधि के प्रबंधन के लिए, वर्ष 2008 में मैक्वेरी और आईएफसी के साथ स्थापित संयुक्त उद्यम ने अपनी कुल वचनबद्धताओं का लगभग 96% निवेश कर दिया है। इस निधि का आधारिक संरचना आस्तियों, अर्थात दूरसंचार टॉवर, विमानपत्तन, ताप विद्युत, पनबिजली और भारतीय राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरणों की सड़कों में निवेश किया गया है। यह निधि एग्जिट चरण में है और हाल ही में दो सड़क परियोजनाओं से इसकी एग्जिट हो गई है।

वर्ष 2010 में स्टेट जनरल रिज़र्व फंड ऑफ ओमान की भागीदारी से स्थापित ओमान भारत संयुक्त निवेश निधि (ओआईजेआईएफ) ने 100 मिलियन अमरीकी डॉलर की निधि-1 का निवेश पूरा कर दिया है। इसके अतिरिक्त, इस निधि ने निवेश की गई कंपनियों में दो पूर्ण एग्जिट और एक आंशिक एग्जिट किया है। निधि-1 की सफलता के आधार पर दोनों भागीदारों (एसबीआई और एसजीआरएफ) ने 300 मिलियन अमरीकी डॉलर की मूल निधि से निधि-2 प्रारंभ करने का निर्णय किया है। अब तक प्रायोजकों ने निधि-2 में 200 मिलियन अमरीकी डॉलर का वचन दिया है और 18 मिलियन अमरीकी डॉलर विभिन्न देशीय वित्तीय संस्थानों से जुटाए गए हैं। तदनुसार, 218 मिलियन अमरीकी डॉलर के साथ निधि-2 की प्रथम किस्त जनवरी 2017 में प्राप्त की गई। शेष राशि के लिए निधि जुटाने का कार्य प्रगति पर है और यह संयुक्त उद्यम विभिन्न देशीय और विदेशी निवेशकों की सहायता कर रहा है।

रिसिवेब्ल्स एक्सचेंज ऑफ इंडिया (आरएक्सआईएल) में बैंक ने 9.9% हित प्राप्त किया है। यह संयुक्त उद्यम सिबडी और एनएसई द्वारा शुरू किया गया है। आरएक्सआईएल ट्रेड रिसिवेब्ल्स ई-डिस्काउंटिंग सिस्टम (टीआरईडीएस) एक ऑनलाइन इलेक्ट्रानिक प्लेटफॉर्म है जो एक एक्सचेंज के रूप में कार्य करता है और परिपक्वता से पूर्व अपनी प्राप्यराशियों को नकदी में रूपांतरित करने के लिए एमएसएमई को सुविधा उपलब्ध कराता है। यह प्लेटफार्म इन्वायसों की फैक्टरिंग करने के लिए बाजार निर्धारित दरों के माध्यम से इन्वायसों के लिए बोली लगाने वाले बहु-वित्तपोषकों की सहायता करता है। यह प्लेटफॉर्म अन्य बैंकों/वित्तीय संस्थानों और अपने ग्राहकों के ग्राहकों द्वारा प्लेटफॉर्म पर प्रस्तुत किए गए बिलों के वित्तपोषण के लिए बोली लगाने हेतु आपके बैंक को एक अवसर उपलब्ध कराता है।

आपका बैंक देश का सबसे बड़ा निधि प्रबंधक है। संविभाग प्रबंधन सेवाएं, जो वर्ष-दर-वर्ष 16.89% की प्रभावशाली वृद्धि के साथ ₹3.76 लाख करोड़ की ग्राहकों की पेंशन और भविष्य निधियों का प्रबंध करती है। हमें कोल माइन्स भविष्य निधि संगठन से दिसंबर 2016 तिमाही के लिए कुल 3 निधि प्रबंधकों में से नम्बर 1 निधि प्रबंधक का स्थान प्राप्त हुआ है।

# IV. सहायक एवं नियंत्रण परिचालन

## 1. मानव संसाधन एवं प्रशिक्षण

### 1.1 मानव अत्यंत मूल्यवान संसाधन

आपके बैंक ने वर्ष के दौरान विभिन्न चुनौतियों का सामना किया है परंतु स्वयं को रूपांतरित करते हुए विकास के पथ पर अग्रसर है। सम्पूर्ण बैंक स्तर पर समान विजन, साझा मूल्यों द्वारा नियंत्रित होने और सत्यनिष्ठा एवं अभिशासन के उच्च मानकों का पालन करने से ऐसा संभव हो पाया है। अनेक प्रतिभावान एवं परिश्रमी कर्मचारियों के कारण आपके बैंक का निष्पादन प्रभावशाली रहा है, जो लगातार आपके बैंक की प्रगति के बारे में सोचते रहते हैं। आपके बैंक की एचआर नीति को लगातार समकालीन बनाया जा रहा है जिससे व्यवसाय लक्ष्यों को प्राप्त किया जा सके और कर्मचारियों को ज्यादा सशक्त किया जा सके। आपका बैंक एक सहायक कार्यस्थल उपलब्ध कराने, कर्मचारी कल्याण सुनिश्चित करने और विकास एवं संवृद्धि के लिए अवसर प्रदान करने के लिए वचनबद्ध है।

बैंक की सारांशीकृत एचआर प्रोफाइल निम्नानुसार है ;

**2,09,567**
**कुल कर्मचारी संख्या**

**5 वाँ**
**भारत का सबसे बड़ा नियोक्ता**

**23%**
**महिला कर्मचारियों का अनुपात**

**45.16%**
**विविधता - अ.जा.अ.ज.जा. एवं अ.पि.वर्ग कर्मचारियों का अनुपात**

**13,000 +**
**वित्त वर्ष 2017 में नव प्रतिभा परिवर्धन**

आपके बैंक का एचआर विजन समावेशिता, सशक्तिकरण और विकास के सिद्धांतों के आधार पर बनाया गया है। इसके कर्मचारी इसकी ताकत हैं और आपके बैंक को इनके उल्लेखनीय निष्पादन एवं उच्च योग्यता पर गर्व है। एक विश्वसनीय, डेटा समर्थित और निष्पादन मूल्यांकन प्रक्रिया को सुनिश्चित करते हुए आपके बैंक का करियर डेवल्पमेंट सिस्टम (सीडीएस) अत्यधिक रूप से सफल रहा है। यह सिस्टम अत्यधिक जवाबदेहिता, निष्पादन स्पष्टता और व्यक्तिगत एवं संगठन लक्ष्यों के बीच अत्यधिक सुयोजन सुनिश्चित करता है। उचित एवं पारदर्शी मूल्यांकन लाने के साथ-साथ, सीडीएस प्रति वर्ष एक पूर्ण सक्षम मूल्यांकन के माध्यम से कर्मचारी विकास भी करता है।

सफलता हासिल करने हेतु, बड़ी संख्या में शाखाओं और विविध भूमिकाओं वाले एक बैंक के लिए विशेष प्रकार की निपुणताएं बहुत महत्वपूर्ण हो जाती हैं। इष्टतम विशेषज्ञता को प्रोत्साहन देने और गहरी प्रमुख समझ को सुनिश्चित करने के लिए, आपके बैंक ने स्केल II-V के अपने अधिकारियों के लिए करिअर पाथ योजना के साथ-साथ सात प्रमुख विभाग बनाए हैं, अर्थात ऋण एवं जोखिम, विक्रय, विपणन एवं परिचालन, एचआर, वित्त एवं लेखा, राजकोषीय एवं विदेशी मुद्रा, आईटी एवं विश्लेषण।

अधिकारी की रुचि और विशेषज्ञता के आधार पर, उन्हें विशेषज्ञता प्रदान की जाती है और इन प्रमुख विभागों में से किसी भी विभाग की भूमिका सौंपी जाती है। इष्टतम कार्य-अनुभव और `सही कार्य के लिए सही व्यक्ति' सुनिश्चित करने के लिए, आपका बैंक अपनी स्वचालित टूल `PROSPER' का उपयोग करके एक व्यवस्थित नियुक्ति आबंटन प्रक्रिया लागू करने वाला है।

आपके बैंक की सफलता के पीछे एक सुदृढ़ एवं उत्कृष्ट नेतृत्व टीम के साथ-साथ एक प्रेरित एवं उत्साहित युवा प्रतिभा टीम का भी प्रमुख योगदान रहा है। आपके बैंक द्वारा विकास प्रक्रियाओं पर ध्यान केन्द्रित किया जाता है जिससे देश की श्रेष्ठतम प्रतिभाओं को आकर्षित किया जा सके। श्रेष्ठ प्रतिभाओं को आकर्षित करने के लिए इसने भर्ती प्रक्रिया में सुधार किया है और एक सुदृढ़ कर्मचारी मूल्यांकन योजना तैयार की है। जूनियर स्तरों पर विदेशों में कार्य करने के अवसर तैयार किए गए हैं जिससे विदेशों में कार्य करने के लिए नई प्रतिभाओं को आकर्षित किया जा सके। भर्ती कार्यनीति में मुख्य रूप से कैम्पस रि-ब्रांडिंग गतिविधियों, भर्ती पोर्टलों और डिजिटल मार्केटिंग कार्यक्रमों के माध्यम से भर्ती करने पर ज्यादा जोर दिया जा रहा है।

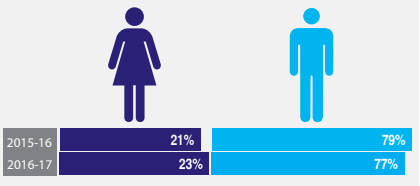
वित्त वर्ष 2017 में, आपके बैंक ने 13,097 युवा टेक सेवी और ग्राहक अनुकूल कर्मचारियों को भर्ती किया है। निए कर्मचारियों की इस सूची में 2000 से अधिक प्रोबेशनरी अधिकारी, 160 मैनेजमेंट ट्रेनीज, 100 से अधिक वैल्थ मैनेजमेंट विशेषज्ञ और डिजिटल व ई-कॉमर्स विशेषज्ञ और लिपिकीय कर्मचारी शामिल हैं।

**बैंक की कुल स्टाफ संख्या निम्नानुसार है ;**

| श्रेणी | 31 मार्च 2016 को | 31 मार्च 2017 को |
|---|---|---|
| अधिकारी | 80,818 | 81,041 |
| सहयोगी | 88,606 | 92,979 |
| अधीनस्थ स्टाफ व अन्य | 38,315 | 35,547 |
| **कुल** | **207,739** | **209,567** |

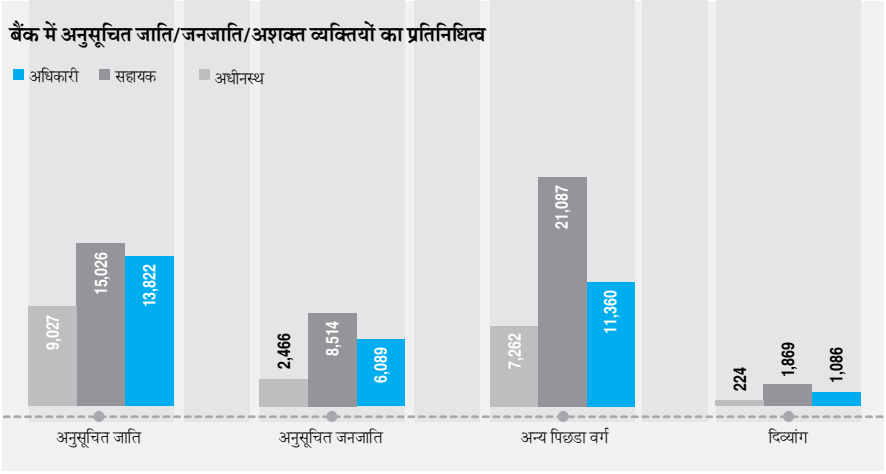
समावेशिता एवं विविधता : आकार बढ़ने से, आपका बैंक समावेशिता और लिंग समानता के प्रमुख सिद्धांत को लागू करना सुनिश्चित करता है। आपके बैंक में भिन्न श्रेणी स्तरों पर और सभी भौगोलिक क्षेत्रों से 46,676 से अधिक महिला कर्मचारी कार्यरत हैं। लगभग 2000 शाखाओं में महिला अधिकारियों को शाखा प्रमुख बनाया जा रहा है। बैंक ने अपनी महिला कर्मचारियों के लिए एक उचित एवं सहायक कार्य परिवेश सुनिश्चित करने के लिए अत्यधिक ध्यान दिया है।

**एसबीआई में महिला-पुरुष अनुपात**



बैंक ने कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न को बिलकुल बरदास्त नहीं करने की नीति को बनाए रखा है और शिकायतों को रोकने व उनका निवारण करने के लिए एक समुचित व्यवस्था लागू की है। भर्ती और पदोन्नति प्रक्रिया के दौरान भारत सरकार द्वारा यथा निर्देशित सकारात्मक उपायों को ध्यान में रखा गया है। वर्ष के दौरान रिपोर्ट किए गए यौन उत्पीड़न के 21 मामलों में से, 15 मामलों का निपटान कर दिया गया है।

इसके अतिरिक्त, बैंक अपने कार्यबल में अनुसूचित जातियों, अनुसूचित जनजातियों और अन्य पिछड़े वर्गों के लिए भारत सरकार के निर्देशानुसार आरक्षण उपलब्ध कराता है। इसलिए, इसके पास सभी संवर्ग के कर्मचारियों में एससी, एसटी, ओबीसी और दिव्यांग कर्मचारी हैं। कॉरपोरेट केन्द्र के अतिरिक्त, सभी 14 मंडलों में संपर्क अधिकारियों को नामित किया गया है जिससे एससी/एसटी कर्मचारियों की शिकायतों का प्रभावशाली ढंग से निपटान किया जा सके।




आपके बैंक का लगातार यह प्रयास रहा है कि वह कर्मचारी प्रबंधन में श्रेष्ठतम उद्योग प्रथाओं एवं प्रक्रियाओं को लागू करे। आपके बैंक द्वारा शुरू किए गए कुछ प्रमुख नवीनतम प्रयासों का नीचे वर्णन किया गया है;

- निष्पादन संबद्ध प्रोत्साहन (पीएलआई) योजना को फिर से तैयार किया गया है जिससे कि इसे बेंचमार्क के रूप में और अधिक व्यापक एवं करियर विकास योजना ग्रेड के अनुरूप बनाया जा सके। सामान्य कार्य के बाद प्राप्त की गई उपलब्धि को प्रोत्साहित करने के लिए `पुरस्कार एवं सम्मान' योजना अलग से शुरू की गई है।
- आपके बैंक में एक सुदृढ़ आधुनिक टेक्नोलॉजी के रूप में `घर से कार्य नीति' को शुरू किया गया है। यह एक कर्मचारी अनुकूल उपाय है जिससे उन्हें व्यक्तिगत और व्यावसायिक आकांक्षाओं के बीच संतुलन बनाए रखने में मदद मिल सके।
- प्रतिभाओं को आकर्षित करने और उन्हें रोककर रखने तथा युवा पीढ़ी के बीच एसबीआई को उनकी पहली पसंद बनाने के लिए, आपका बैंक अपने मुआवजा पैकेज को पुनर्संरचित करने की प्रक्रिया में है। आपका बैंक वित्त वर्ष 2018 से स्केल III तक के अधिकारियों के लिए 'स्मार्ट कॉम्पनसेशन पैकेज' शुरू करने की प्रक्रिया में है।
- पट्टाकृत आवास, चिकित्सा प्रतिपूर्ति, 100 से अधिक अस्पतालों में नकदी रहित इलाज के रूप में प्रतिपूर्तियां और कर्मचारी अनुकूल नीतियां जैसे सब्बैटिकल, लचीली समय योजना और सेवानिवृत्ति कर्मचारियों के लिए चिकित्सा बीमा योजना तैयार की गई हैं जिससे युवा प्रतिभाओं को आकर्षित किया जा सके।
- संगठनात्मक संरचना में नैतिकता को बढ़ाने पर ध्यान केन्द्रित करने के साथ ही, एक आचरण नीति एवं व्यवसाय संचालन विभाग स्थापित किया गया है और इसके प्रमुख बैंक के मुख्य आचरण नीति अधिकारी हैं।

### ज्ञानार्जन संस्कृति

कर्मचारी विकास आपके बैंक की के कार्यकलाप के केंन्द्र में रहा है। इसमें न केवल कर्मचारी जीवनचक्र के प्रत्येक स्तर पर ज्ञानार्जन कार्यक्रमों को नई दिशा देना, अपितु कर्मचारी के कार्य की प्रकृति एवं भूमिका के अनुसार विशेष कार्यक्रम करना भी शामिल है। ऐसे केन्द्रित कार्यक्रमों में, जिनका उद्देश्य तकनीकी एवं प्रबंध क्षमताओं को बढ़ाना है, न केवल प्रशिक्षित प्रबंधकों को अपनी वर्तमान भूमिका में मदद मिली है, अपितु बैंक के भावी नेतृत्व और विजन विकास में उनके मूल्यांकन पर भी ध्यान दिया जाता है। इसके अतिरिक्त, आपका बैंक अपने प्रत्येक संभाव्य नेतृत्व के लिए व्यक्तिगत विकास कार्यक्रम तैयार कर रहा है जिससे उन्हें और अधिक सशक्त करके उन्हें उनके विकास पथ से जोड़ा जा सके।

### औद्योगिक संबंध

आपका बैंक औद्योगिक संबंधों पर अत्यधिक ध्यान केन्द्रित करता है। विभिन्न कर्मचारियों की शिकायतों को समझने और उनका निवारण करने हेतु रचनात्मक वार्ताओं में यह एसोसिएशन और यूनियनों के साथ परामर्शी बैठकें आयोजित करता है। ये परामर्श कॉरपोरेट केन्द्र, और मंडलों में नियमित रूप से किए जाते हैं। फेडरेशनों द्वारा उठाए गए विभिन्न विषयों पर विचार विमर्श की संवीक्षा करके आवश्यक कार्रवाई की जाती है।

## 1.2. कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई

निरंतर बेहतर प्रतिफल देने वाला ब्रांड बने रहने के उद्देश्य से और कार्य के लिए एक उत्कृष्ट स्थान बनाने के लिए, आपका बैंक व्यक्तिगत विकास एवं संगठनात्मक प्रभावकारिता के लिए एक सुनियोजित, कार्यक्षम और प्रशिक्षण प्रक्रिया को जारी रखे हुए है। वैश्विक स्तर पर नियमित आधार पर नई प्रौद्योगिकियों और कार्य-प्रणालियों को हासिल करके लागू किया गया है जिससे ज्ञान देने/ज्ञान प्राप्त करने का कार्य जारी रहे, प्रशिक्षण की गुणवत्ता को बढ़ाया जा सके और कर्मचारियों को ज्ञानवान कर्मचारियों के रूप में रूपांतरित किया जा सके ताकि वे ग्राहक संतुष्टि के हमारे प्रयासों को आगे बढ़ा सके। हमारी प्रशिक्षण व्यवस्था एसटीयू के समग्र पर्यवेक्षण और मार्गदर्शन में कार्य करती है तथा हमारे प्रशिक्षण तंत्र में 5 शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान और 43 स्टेट बैंक ज्ञानार्जन केन्द्र हैं। आपका बैंक संगठन के अंदर ही एक वर्चुअल नॉलेज यूनिवर्सिटी और एक परिपूर्ण डिजिटल ज्ञानोजर्न प्लेट फार्म का सृजन कर पाया है, जहाँ एक दिन में बैंकिंग, अर्थव्यवस्था, नेतृत्व, क्षमता, नैतिकता, विपणन, प्रशासन और अन्य कौशलों का प्रशिक्षण 3,400 कर्मचारियों को दिया जाता है। यह लिंक जोड़ कर पड़ोसी और मिडिल ईस्ट के देशों को प्रशिक्षण सहायता उपलब्ध करवाई जा रही है।

### अन्य प्रशिक्षण पहल:

**अग्रदूत** बैंक गार्डो और अन्य अधीनस्थ स्टाफ के लिए देशभर में 'अग्रदूत' नाम से एक विशेष व्यापक संप्रेषण कार्यक्रम आयोजित किया गया जिससे आपके बैंक में उनकी भूमिका की प्रासंगिकता और उसके महत्व के बारे में ध्यान केन्द्रित किया जा सके। अधीनस्थ स्टाफ के लगभग 32,000 कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया गया और उनमें से अधिकांश ने कहा कि उनके करिअर में ऐसा पहला कार्यक्रम है, जो विशेष रूप से उनको ध्यान में रखकर बनाया गया है।

**ऋण पर सर्टिफिकेशन प्रोग्राम:** पर्याप्त ऋण निपुणताओं का विकास करने और अधिकारियों को हर समय अद्यतन बनाए रखने के लिए यह कार्यक्रम शुरू किया गया है। इसमें अग्रिमों के सम्पूर्ण ऋण जीवनचक्र का प्रबंध करने हेतु आवश्यक वाणिज्यिक ऋण निपुणताओं पर ध्यान केन्द्रित किया जाता है।

**शाखा प्रबंधकों के लिए सर्टिफिकेशन प्रोग्राम (सीपीबीएम):** यह प्रोग्राम परिचालन एवं विपणन में पदस्थ अधिकारियों और मुख्य रूप से पहली बार बने/भविष्य में शाखा प्रबंधक बनने वाले अधिकारियों के लिए तैयार किया गया है।

**शाखाओं को परामर्श** : शीर्ष कार्यपालकों द्वारा शाखाओ को परामर्श देने की एक नवीन पहल है जिसमें ऐसी शाखाओं पर पड़ने वाले गुणात्मक प्रभाव के साथ समावेशी परामर्श दिया जाता है, जो ग्राहक शिकायतें, एनपीए और आईआर आदि जैसी समस्याओं का सामना कर रही हैं। प्रत्येक मेंटर को मंडल द्वारा चयनित केवल दो शाखाओं में परामर्श की जिम्मेदारी दी जाती है।

**प्रश्नमंच संस्कृति:** प्रश्नमंच संस्कृति को बढ़ावा व्यवसाय समूहों/विभागों द्वारा उत्पादों/प्रक्रियाओं के संबंध में नियमित प्रश्नमंच प्रतियोगिताओं का आयोजन करने के साथ जारी रहा। कॉरपोरेट केन्द्र में चार स्तरों पर एक `मेगा क्वीज' आयोजित किया गया।

**बाहरी संस्थाओं को प्रशिक्षण:** आपके बैंक के प्रशिक्षण संस्थान को समावेशी एवं वैश्विक हो रहे हैं। आपके बैंक ने अपनी प्रशिक्षण व्यवस्था को सरकारी एवं निजी क्षेत्र के बैंक अधिकारियों तथा अन्य सरकारी विभागों एवं अन्य बाहरी संस्थानों के लिए खोल दिया है।

**राष्ट्र निर्माण में योगदान:** आपके बैंक की प्रशिक्षण व्यवस्था अनेक प्रकार से राष्ट्र निर्माण में योगदान देती है। स्टेट बैंक ज्ञानार्जन केन्द्रों ने विभिन्न स्कूलों/इंजीनियरिंग कॉलेजों में और गांवों में क्लासेस आयोजित करके वित्तीय साक्षरता/वित्तीय समावेशन में व्यापक रूप से योगदान दिया है। विमुद्रीकरण अवधि के दौरान, आपके बैंक ने डिजिटल लेनदेनों पर जन-समूहों के लिए अनेक ऑनसाइट/ऑफसाइट जागरूकता वर्कशॉप/सेमिनार आयोजित किए हैं। आपके बैंक ने भी विभिन्न पेमेंट बैंकों के कार्मिकों को प्रशिक्षित किया है, जो हाल ही में भारत के वित्तीय क्षेत्र से जुड़े हैं।

## डिजिटल पहल:

**पीओ एवं टीओं के लिए मोबाइल एप:** नए भर्ती हुए पीओ/टीओ के बारे में जानकारी प्राप्त करने और उनकी प्रगति पर निगरानी रखने के लिए डैशबोर्ड के रूप में एक ऐप्लिकेशन तैयार किया है। इस एप्लिकेशन का उपयोग प्रोबेशन की सम्पूर्ण अवधि के लिए प्रेरणादायक उद्धरणों और वीडियो, घोषणाएं, लेसन पूर्ण संबंधी स्थिति, प्राप्त प्रशिक्षणों और अन्य विभिन्न अपेक्षाओं के लिए किया जा सकता है।

**वीडियो लैब:** एक अति-आधुनिकतम वीडियो लैब स्थापित की गई है, जिसमें विभिन्न विषयों पर आपके बैंक के संकाय सदस्यों के वीडियो लेसन रिकार्ड किए जाते हैं। इस लैब का उपयोग देश भर में आयोजित महत्वपूर्ण प्रशिक्षण कार्यक्रमों के फोटोग्राफ एवं वीडियो को डिजिटल रूप में स्टोर करने के लिए किया जाता है।

**एसटीयू वेबसाइट:** कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई को पूरी तरह से नया रूप दिया गया है। अब यह भी एक ज्ञानार्जन केंद्र जैसी हो गई है, जहाँ सभी शीर्ष प्रशिक्षण संस्थानों और एसबीएलसी द्वारा ज्ञानार्जन सामग्रियों को इंटरनेट के माध्यम से एक ही स्थान से प्राप्त किया जा सकता है।

**बाह्य प्रशिक्षण के लिए फीडबैक:** बाह्य प्रशिक्षण कार्यक्रमों में भाग लेने वाले अधिकारियों द्वारा फीडबैक उपलब्ध कराने के लिए एक ऐप्लिकेशन विकसित किया गया है।

**प्रशिक्षण डैश बोर्ड:** एक आंतरिक टूल प्रशिक्षण डैश बोर्ड विकसित करके सभी एचआर अधिकारियों को उपलब्ध कराया गया है जिससे आसान अनुवर्तन हेतु प्रशिक्षित/अप्रशिक्षित स्टाफ के आंकड़े प्राप्त किए जा सके।

## समावेशन सेन्टर:

दिव्यांग कर्मचारियों के लिए इस उद्देश्य के साथ एक समावेशन केन्द्र परिचालन में है जिससे विशिष्ट क्षमता वाले कर्मचारियों को व्यवस्थित ढंग से वित्तीय समावेशन, प्रशिक्षण, सशक्तिकरण किया जा सके और उनकी निपुणताओं में वृद्धि की जा सके। आपके बैंक द्वारा शुरू किए गए कुछ कार्यकलापों/पहलों का नीचे उल्लेख किया गया है।

- दिव्यांग कर्मचारियों के लिए विशेष रूप से तैयार कार्यक्रम संचालित किए गए हैं, जैसे बैंक के दृष्टि बाधित एवं श्रवण बाधित कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण।
- प्रशिक्षण पश्चात क्षेत्र कार्यान्वयन के दौरान विशिष्ट क्षमता वाले कर्मचारियों के समावेशन एवं मुख्य धारा में शामिल करने के लिए कर्मचारियों को संवेदनशील बनाया गया है।
- विशिष्ट क्षमता वाले कर्मचारियों की शिकायत निवारण का कार्य कॉरपोरेट केन्द्र में स्थित समावेशन केन्द्र को सौंपा गया है।
- दृष्टिबाधित कर्मचारियों को टॉकिंग सॉफ्टवेयर और ओसीआर रीडर/स्कैनर उपलब्ध कराए गए हैं।
- एसबीआई एस्पीरेंशंस में विशिष्ट क्षमता वाले कर्मचारियों के लिए तीन विशेष समूह बनाए गए हैं (दृष्टिबाधित/श्रवणबाधित/चलने-फिरने में अशक्त व्यक्ति)।
- दिव्यांग व्यक्तियों के लिए पूर्ण तथा अवरोधमुक्त सुलभता बढ़ाने हेतु प्रायोगिक आधार पर चार एसबीएलसी का चयन किया गया है।

## विलय पश्चात प्रशिक्षण की चुनौती:

एसबीआई के उत्पादों एवं प्रक्रियाओं के संबंध में पाँच सहयोगी बैंकों और भारतीय महिला बैंक के काफी कर्मचारियों को कम से कम समय में प्रशिक्षित करने की कड़ी चुनौती को देखते हुए, आपके बैंक ने विभिन्न विशेष रूप से बनाए गए और निर्धारित किए गए कार्यक्रमों के साथ प्रशिक्षण तंत्र को तैयार किया है। इसके अतिरिक्त, बैंक में इन कर्मचारियों के आसान रूपांतरण को ध्यान में रखते हुए, पी-खण्ड, एसएमई खण्ड, कृषि खण्ड, आरईएचएण्डएचडी और प्रौद्योगिक (टेक) उत्पादों के प्रसिद्ध आस्ति उत्पादों की एक सूची संवितरित की गई है। विलय के दिन से ही सहयोगी बैंकों के बारह प्रशिक्षण संस्थान बैंक के नियंत्रण में आ गए हैं।

## स्टेट बैंक प्रबंधन संस्थान (एसबीआईएम) कोलकाता:

वित्त वर्ष 2018 की दूसरी तिमाही में यह नया 'उत्कृष्टता विकास केन्द्र शुरू हो जाएगा।

## पुरस्कार :

बैंक को अपनी एचआर पहलों के लिए निम्नलिखित पुरस्कार प्राप्त हुए हैं:

- **गोल्डन पीकॉक नैशनल ट्रेनिंग अवार्ड:** भारतीय स्टेट बैंक को अपने कर्मचारियों को प्रशिक्षण देने के क्षेत्र में उत्कृष्ट निष्पादन के लिए, वित्तीय सेवा क्षेत्र (बैंकिंग) में वर्ष 2017 के लिए गोल्डन पीकॉक नैशनल ट्रेनिंग अवार्ड को विजेता घोषित किया गया है।
- **नैशनल अवार्ड 2016:** भारत सरकार, सामाजिक न्याय एवं सशक्तिकरण मंत्रालय द्वारा दिव्यांग सशक्तिकरण उप श्रेणी में वर्ष 2016 के लिए सर्वश्रेष्ठ नियोक्ता का पुरस्कार दिया गया है।

एसबीआई एजुनेक्सट मोबाइल एप का
श्रीमती अरुंधति भट्टाचार्य, अध्यक्ष द्वारा लोकार्पण

- **हेलन केलर अवार्ड 2016:** यह अवार्ड नेशनल सेंटर फॉर प्रोविजन ऑफ इम्प्लॉयमेंट विद डिसएबिलिटीज (एनसीपीईडीपी) द्वारा दिव्यांगजनों को रोजगार समान अवसर देने में प्रतिबद्धता के लिए कंपनी/गैर-सरकारी संगठन/संस्थान श्रेणी में सर्वश्रेष्ठ रहने पर दिया गया है।

### आईएसओ प्रमाणन

आपका बैंक अपने ज्ञानार्जन केन्द्रों के लिए प्रशिक्षण संसाधनों, आधारिक संरचना और अकादमिक कार्यकलापों में गुणवत्ता मानदंड हासिल करने का निरंतर प्रयास कर रहा है। सभी पांचों शीर्षस्थ प्रशिक्षण संस्थानों (एटीआई) और 43 में से 40 एसबीएलसी को यह प्रमाणन प्राप्त हो चुका है, जिसमें से 13 एसबीएलसी को वर्ष 2017 के दौरान यह प्रमाणन प्राप्त हुआ है।

## 2. सूचना प्रौद्योगिकी

भारतीय स्टेट बैंक अपने ग्राहकों को सुविधाएं देने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी का अधिकाधिक उपयोग करने का प्रबल पक्षधर रहा है। बैंक किसी भी समय पर और कहीं से भी बैंकिंग लेनदेन सुगम बनाने के उद्देश्य से अपने ग्राहकों को नवोन्मेषी एवं बेहतर से बेहतर उत्पाद उपलब्ध करा रहा है। बैंक की प्रौद्योगिकी आधारित कार्यनीति सामाजिक सहयोग, प्रतिशीलता की वर्तमान उपभोक्ता रुझान, क्लाउड़ आधारित प्लेटफॉर्म एवं व्यापक आंकड़ा विश्लेषण के अनुरूप है।

ग्राहकों को सुविधा देने के मामले में परिचालनों का डिजिटालीकरण एवं उत्कृष्टता बैंक की कार्यनीति का अहम हिस्सा रहा है। इससे लेनदेन कम समय में पूरा हो जाता है और बैंक के ग्राहकों को इसका लाभ मिलता है।

### 1. इंटरनेट बैंकिंग

इंटरनेट बैंकिंग सॉल्यूशन विभिन्न भुगतानों, फंड ट्रांस्फरों, ई-टेंडरिंग, ई-ऑक्शन और भारी संख्या में किए जाने वाले भुगतानों से संबंधित सरकारी/पीएसयू/बड़े एवं मध्यम कॉरपोरेट के साथ-साथ रिटेल इंटरनेट बैंकिंग ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करता है। कॉरपोरेट इंटरनेट बैंकिंग लघु, मध्यम और बड़े कॉरपोरेट ग्राहकों के लिए बहुत अनुकूल है। यह सरकारी राजकोष एवं लेखा विभागों के साथ संबंध स्थापित करने में भी अत्यंत सफल रही है। संस्थानों, कॉरपोरेट और सरकारी विभागों के लिए फीस/फंड के ऑन-लाइन संग्रहण कार्य को बहु-विकल्प भुगतान प्रणाली (एमओपीएस) और स्टेट बैंक कलेक्ट के माध्यम से आसान बनाया जा रहा है। एग्रीगेटर के माध्यम से मर्चेण्ट अधिग्रहण को आसान बनाया गया है।

वित्त वर्ष 2017 के दौरान लागत प्रभावी चैनलों से 140 करोड़ से अधिक लेनदेन संभव हुए। पिछले वर्ष की तुलना में इनमें 12.9% की वृद्धि हुई है। दृष्टिबाधित ग्राहकों के लिए आपके बैंक के परिपूर्ण रिटेल इंटरनेट बैंकिंग प्लेटफॉर्म में वेब सामग्री के उपयोग संबंधी दिशानिर्देशों का इष्टतम अनुपालन किया गया है।

**इंटरनेट बैंकिग उपयोगकर्ता (संख्या लाख में)**

| 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 |
|---|---|---|---|---|
| 130 | 177 | 220 | 263 | 327 |

वित्त वर्ष 2017 के दौरान, आपका बैंक देश के ई-कॉमर्स क्षेत्र में एक बड़ा खिलाड़ी बना रहा। 50,027 से अधिक मर्चेण्ट टाइ-अप सीधे या स्टेट बैंक कलेक्ट/ई-कॉमर्स एग्रीगेटर के माध्यम से किए गए हैं। 31 मार्च 2017 तक आपके बैंक ने 37 करोड़ से अधिक ई-कॉमर्स लेनदेनों को आसान बनाया है।

वित्त वर्ष 2017 के दौरान नेट बैंकिंग में कुछ नई विशेषताओं को जोड़ा गया है जो निम्नानुसार हैं;

- ऑन-लाइन पैन अपडेशन
- ई-कॉमर्स (फ्लिप कार्ट से) खरीदारी करने के लिए ऑन-लाइन ओवरड्राफ्ट
- इंस्टेट बैंकिंग इन्फ्रास्ट्रक्चर आधारिक रूपांतरण और डेटाबेस खंड विभाजन जिससे भावी विकास सुनिश्चीत किया जा सके।
- स्टॉक विवरण कॉरपोरेट इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से प्रस्तुत करना
- 102 मर्चेण्टों/सरकारी विभागों का प्रत्यक्ष एकीकरण
- एनपीएस ऑनलाइन खाता खोलना
- निजी पहचान आधारित गिफ्ट कार्ड जारी करने की सुविधा
- सरल उपयोगकर्ताओं के लिए आईएमपीएस सुविधा
- खरीदार विश्लेषण
- आवधिक अंतरालों पर ई-मेल से खाता-विवरण प्राप्त करने के लिए रजिस्टर करने की सुविधा
- ऑनलाइन लॉकर पूछताछ सुविधा
- सरल के लिए शीघ्र ट्रांस्फर सुविधा
- कॉन्टैक्ट सेंटर के माध्यम से सीबीएस में मोबाइल रजिस्टर करने की सुविधा
- अनिवासी ग्राहकों को ई-मेल के माध्यम से इंटरनेट बैंकिंग पासवर्ड प्रदान करना
- ऑटो-स्वीप सुविधा के लिए अनुरोध (मोड्स के लिए ट्रांस्फर)
- एनपीएस अंशदान और अनफ्रीजिंग
- वित्त वर्ष वार पीपीएफ खाता विवरण डाउनलोड करने की सुविधा
- अब बचत करें और बाद में यात्रा करें - कॉक्स एण्ड किंग्सः आवर्ती जमा
- एसबीआई फ्लेक्सी आरडी
- इंटरनेट बैंकिंग ब्रांच इंटरफेस के माध्यम से प्री-प्रिंटेड किट में एटीएम पिन जारी करना
- कॉरपोरेट द्वारा अंशदान करने के लिए ईपीएफओ के साथ प्रत्यक्ष एकीकरण

### 2. विश्लेषण विज्ञान का उपयोग

आपका बैंक अधिकतम परिचालन कार्यक्षमता के लिए व्यापक रूप से विश्लेषणों विज्ञान का उपयोग कर रहा है। प्रति-विक्रय और उपरी-बिक्री (अप-सेलिंग) के माध्यम से ग्राहक आय बढ़ाने के उद्देश्य से भविष्य सूचक विश्लेषणों और ग्राहक खंडकरण का उपयोग किया जाता है। नए आवेदनों का मूल्यांकन और ऋण संविभाग की सतत निगरानी रखने के लिए जोखिम विश्लेषणों का उपयोग किया जाता है। विश्लेषणों का उपयोग एटीएम, नेटवर्क उपलब्धता और निष्पादन में सुधार, बैंक के कर्मचारियों के लिए सही लक्ष्य निर्धारित करने और निष्पादन का पता लगाने तथा राजस्व अवसरों के सामने पूँजी का सही ढंग से नियोजन करने के लिए भी किया जाता है। वर्ष 2016 में शुरू किए गए विश्लेषण-संचालित, पूर्व-योग्यता प्राप्त ऋणान्वयन कार्यक्रमों से काफी व्यवसाय उत्पन्न हुआ, और

अधिग्रहण की लागत में कमी आई। शाखाओं/परिचालन अधिकारियों को बेहतर और समय से सही सूचना प्रदान करने से ग्राहक को अपने साथ बनाए रखने और वॉलेट अंश में कई गुणा वृद्धि भी हुई है।

## 3. टैब बैंकिंग

### डिजिटल निरीक्षण आवेदन (डीआईए)

सात उत्पादों के लिए ग्राहकों के संस्वीकृति-पूर्व और संस्वीकृति पश्चात निरीक्षण रिकार्ड करने के लिए टैब एप उपलब्ध है। डीआईए का एलओएस, सीबीएस और एचआरएमएस के साथ एकीकरण किया गया है जहाँ ग्राहक के आंकड़ें पहले से ही लोड किए हुए रहते हैं और फील्ड स्टाफ को ऋणियों के फोटो, कॉलेटरल, फैक्टरी, स्टॉक तथा तिथि, समय और जियो-कॉआर्डिनेट्स के साथ अन्य जानकारियां प्राप्त करने की आवश्यकता होती है। निरीक्षण रिपोर्टें फील्ड स्टाफ को उनके ईएमएस मेल आईडी पर स्वतः भेजी जाती हैं। एप्लिकेशन में आगामी संस्वीकृति पश्चात निरीक्षण, स्टॉक एवं बीमा समाप्ति की तारीख आदि के स्वतः अनुस्मरण भी होते हैं।

### मोबाइल और डेस्कटॉप के लिए डीआईए-लाइट वर्जन

एसएमई के लिए मोंबाइल फोन के डिजिटल निरीक्षण एप लाइट वर्जन शुरू किया गया है। मोबाइल ऐप का प्रयोग कर फील्ड अधिकारी तिथि, समय एवं जियो-कोआर्डिनेट के साथ फोटोग्राफ प्राप्त कर सकते हैं तथा उसके बाद डेस्कटॉप साइट में निरीक्षण के लिए डेटा एंट्री कर सकते हैं। टैब में उपलब्ध कराई गई सभी विशेषताएं डेस्कटॉप साइट पर भी उपलब्ध है।

## 4. एसबीआई वर्कस्पैस

### व्यवसाय चुनौती

मोबाइल डिवाइस डेटा तक अनधिकृत पहुँच को रोकने के लिए, आपके बैंक ने एक इंटरप्राइज मोबिलिटी प्रबंधन (ईएमएम) आधारिक संरचना स्थापित करने का निर्णय लिया है जिससे एसबीआई वर्कस्पेस के माध्यम से आपकी अपनी डिवाइस (बीवाईओडी) प्रस्तुत करने में आसानी हो सके।

यह सॉल्यूशन मोबाइल डिवाइसों पर ऐप्लिकेशन सुपुर्द करने, डेटा सुरक्षा उपलब्ध कराने और आखिरी उपयोगकर्ताओं के लिए परिचालनों में लचीलेपन के रूप में लागत सक्षमता उपलब्ध कराता है। यह स्मार्ट फोन जैसी मोबाइल डिवाइस और बैंक अधिकारियों द्वारा काम में ली जा रही टेबलेट्स को शरारती सॉफ्टवेयर हैकर्स, डेटा लीकेज, और अनधिकृत एक्सेस से सुरक्षा उपलब्ध कराता है। यह बैंक की इंट्रानेट वेबसाइटों, एप्पों, ई-मेल के लिए अन्य के साथ-साथ सुरक्षित एवं नियंत्रित पहुँच भी उपलब्ध कराता है।

## 5. कोर बैंकिंग डिवेल्पमेंट

वर्ष के दौरान सीबीएस रूपांतर का कार्यान्वयन किया गया जिससे ग्राहक सेवा को शीघ्र सेवा प्रदान की जा सके। यह आपके बैंक के 1,60,000 टेलरों को एक यूनीक यूजर अनुभव प्रदान करता है जिससे डेटा एंट्री में कटौती, मेकर-चेकर प्रक्रिया का संवर्धन करके उनकी उत्पादकता को बढ़ाया जा सके, और विजेगेट्स के रूप में विभिन्न ऐप्लिकेशनों/टूल्स को सीबीएस लॉगिन स्क्रीन पर उपलब्ध कराया जा सके।

## 6. आईटी स्पेशल प्रोजेक्ट्स

वर्ष के दौरान, यूएचएनआई/एचएनआई ग्राहकों के लिए नई दिल्ली और मुंबई स्थित ई-वैल्थ केन्द्रों में परिचालन शुरू किया गया जहाँ सेल्फ सर्विस पोर्टल और वीडियो सहायक सेवाओं के माध्यम से संविभाग प्रबंधन, निवेश सलाहकारी सेवाएं प्रदान की जा रही हैं।

शाखा आधारिक संरचना प्रबंधन प्रणाली (बीआईएमएस)-एक वेब ऐप्लिकेशन तैयार करके उसे शाखा/ कार्यालय अनुकूल बनाया गया है, जिससे एक शाखा/कार्यालय की आधारिक संरचना/भौतिक परिसंपत्तियों की एक व्यापक जानकारी रखने के लिए शाखा अधिकारियों और उनके नियंत्रकों को उससे जोड़ा जा सके।

## 7. सोशल मीडिया

आपके बैंक की सोशल मीडिया उपस्थिति नवंबर 2013 में शुरू हुई है। 3.5 वर्ष की इस अल्पावधि में ही, आपके बैंक की सोशल मीडिया कार्यनीति को काफी सफलता मिली है। दि फाइनैंशियल ब्रांड की पॉवर ऑफ से 100 रैंक्स की उनकी सूची में आपके बैंक को लगातार विश्व स्तर पर सोशल मीडिया का उपयोग करने वाले शीर्ष 100 बैंकों में प्रथम स्थान प्राप्त हुआ है। हमने आक्रामक सोशल मीडिया कार्यनीति अपनाई है, जिससे न केवल भारतीय बाजार में बल्कि विश्व स्तर पर सोशल स्पेस पर हमारी उपस्थिति मजबूत हुई है। आपका बैंक विश्व के बैंकों में से फेसबुक पर सबसे अधिक प्रशंसकों वाला बैंक है। यह भारतीय बैंकों में लिंक्डइन एवं पिंटरेस्ट चार्ट पर भी सबसे आगे है।

एसबीआई फेसबुक पेज की शुरुआत 7 नवंबर 2013 को शुरू की गई थी। आज यह 10 मिलियन से अधिक फॉलोअर के साथ सभी भारतीय बैंकों में सबसे अधिक लोकप्रिय पेज है। आपके बैंक ने अपने नवीनतम उत्पादों एवं सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए इस प्लेटफॉर्म का लाभ उठाया है और इस प्लेटफॉर्म पर प्राप्त हुई असंख्य टिप्पणियों का जवाब भी दिया है।

आपके बैंक के युवा ग्राहकों को ध्यान में रखते हुए, आपके बैंक ने एसबीआई मिंगल-सोशल मीडिया बैंकिंग प्लेटफॉर्म की भी शुरुआत की है जो सोशल मीडिया पर बैंकिंग सेवाओं की जानकारी प्रदान करता है। खाता संबंधी पूछताछ, चेक बुक आवेदन, एसएमएस अलर्ट रजिस्ट्रेशन और पी2पी सहित फंड ट्रांस्फर जैसी सेवाएं इस प्लेटफॉर्म के माध्यम से उपलब्ध है।

सदस्यता की दृष्टि से आपके बैंक का यूट्यूब चैनल सबसे आगे है। इसने 400 से अधिक वीडियो को अपलोड किया है जिनको 40 मिलियन लोगों ने देखा है और इसके 44,000 से अधिक अभिदाता हैं जो डिजिटल उपयोगकर्ताओं की प्रशंसा का परिचायक है।

आपके बैंक ने लगातार 6 सप्ताहों के लिए ट्विटर एडवरटाइजिंग इंडेक्स में भाग लिया है। इंस्टाग्राम हैण्डल को भी 2.3 लाख से अधिक फॉलोअर्स ने देखा है। चालू वित्त वर्ष में, आपके बैंक ने कौरा में भी अपनी उपस्थिति दर्ज की है।

## 8. एकीकृत डेटा कार्यनीति, प्रक्रिया और प्रबंधन (आईडीएसपीएम)

सतत प्रयासों के बाद, आईडीएसपीएम ने डेटा का T+1 स्टेटस प्राप्त किया है। यह उद्योग में सबसे उत्तम श्रेणी का है। इससे रिपोर्टें तैयार करने और डैशबोर्डों को अद्यतन करने में लगने वाले समय में काफी कमी आई है।

आईडीएसपीएम ने विभिन्न सरकारी प्राधिकारियों और शीर्ष प्रबंधन को T+0/दैनिक/साप्ताहिक/मासिक अंतरालों पर विमुद्रीकरण से संबंधित 100 से अधिक प्रकार के डेटा/रिपोर्टें उपलब्ध कराई हैं।

बड़े डेटा फ्रंट पर, डेटा हमेशा बढ़ती हुई मात्रा और विभिन्न प्रकारों की डेटा की आवश्यक्ता को पूरा करने के लिए, आपका बैंक एक डेटा लेक स्थापित करने वाला है। इससे बड़ी मात्रा में संरचित एवं असंरचित डेटा की शीघ्रता से प्रक्रिया पूरी करना और अग्रिम विश्लेषण करना आसान हो जाएगा और व्यवसाय निर्णय और नए उत्पादों को तैयार करने के बारे में जानकारी प्राप्त की जा सकेगी।

## 9. प्रोजेक्ट मैनेजमेंट ऑफिस

आपके बैंक ने एक प्रोजेक्ट मैनेजमेंट ऑफिस स्थापित किया है इससे बाधारहित प्रक्रिया उपलब्ध हुई है और इसके माध्यम से आईटी में व्यवसाय अपेक्षाएं एक मानक एवं संरचित ढंग से आई हैं। प्रोजेक्टों को अनुसूची प्रबंधन, आरएआईडी, हितधारक प्रबंधन और इंटरफेस प्रबंधन जैसे घटकों पर विचार करते हुए एक मानक ढंग से बनाया गया है। ये अनुकूल प्रक्रियाएं एक वर्कफ्लो आधारित टूलसेट के माध्यम से कार्यान्वित की गई हैं। जीआईटीसी में सभी प्रोजेक्ट प्रबंधकों को प्रशिक्षण दिया गया है। अधिकांश बिजनेस यूजर्स को भी इन टूलों के संबंध में प्रशिक्षण दिया गया है। वरिष्ठ प्रबंधन ने इन क्षमताओं की अपटेक को पूरी तरह से समर्थन दिया है। व्यवसाय और आईटी लीडर्स के लिए डैशबोर्डों का एक व्यापक सैट तैयार किया गया है जिससे प्रोजेक्ट निष्पादन के बारे में जानकारी उपलब्ध कराई जा सके।

## 10. ग्राहक संबंध प्रबंधन सॉल्यूशन

ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) एक अवधारणा के रूप में आपके बैंक का हमेशा ही एक ग्राहक केन्द्रित विजन का अभिन्न भाग रहा है। नए सॉल्यूशन का कार्यान्वयन करने में यह हमेशा ही आगे रहा है जिससे ग्राहक को बेहतर अनुभव दिया जा सके और ग्राहक संतुष्टि के क्षणों में वृद्धि की जा सके। इस डिजिटल समय में ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने में आपका बैंक हमेशा ही आगे रहा है।

वर्तमान `Always-on-Always-Connected' समय और युग वाले के संदर्भ में, ग्राहक सभी संपर्क स्थलों पर - शाखा में, ऑनलाइन, फोन पर या किसी भी स्वयं सहायता स्थल पर एक सुस्थापित, उच्च गुणवत्ता सेवा अनुभव की मांग एवं अपेक्षा रखता है। ग्राहक उन सभी विषयों

में/बातचीतों में निरंतरता की अपेक्षा रखता है जो कुछ समय पहले उन्होंने बैंक के साथ की थी। इसके लिए, बैंक एक परिपूर्ण सीआरएम व्यवस्था लागू कर रहा है जिससे ग्राहक को कारगर एवं बाधारहित उच्च गुणवत्ता वाला अनुभव प्रदान किया जा सके। इस सीआरएम व्यवस्था से बैंक की डेटावेयर हाउस और विश्लेषण क्षमताएं बढ़ेंगी जिससे ग्राहक आवश्यकताओं पर कारगर ढंग से ध्यान दिया जा सकेगा और सही समय में सही उत्पाद प्रस्तुत किया जा सकेगा। प्रति-विक्रय और अप-सेल क्षमताओं में वृद्धि के अतिरिक्त, कम समय में काम पूरा होना, कस्टमर 360व्यू, स्वचालित एवं युक्तिसंगत प्रक्रियाएं, बेहतर रिपोर्टिंग और प्रभावी निर्णय लेना सीआरएम प्रणाली के कुछ प्रमुख फायदें होंगे।

## 11. एटीएम

ग्राहक संतुष्टि एवं सुविधा बढ़ाने के लिए प्रौद्योगिकी में सुधार करने के एक सतत प्रयास में, वर्ष के दौरान एटीएम चैनल ने प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में अनेक प्रकार की प्रगति की हैं जिसमें निम्नलिखित शामिल हैं;

- लगभग 90,000 एटीएम टर्मिनलों का प्रबंध करने के लिए एटीएम स्विच को बेहतर बनाना।
- बेहतर निष्पादन और डेबिट कार्ड के लिंकिंग/डिलिंकिंग, ब्लॉकिंग और अनब्लॉकिंग से संबंधित विभिन्न ग्राहक अनुरोधों का शीघ्रता से निपटान करने हेतु सिंगल डीसीएमएस के लिए डेबिट कार्ड प्रबंधन व्यवस्था।
- एटीएम, आईएनबी, आईवीआरएस, एसएमएस जैसे चैनलों के माध्यम से ग्रीन पिन।
- ग्राहक के विकल्प पर एटीएम रसीद को मुद्रित नहीं करना।
- क्विक कैश सुविधा जिससे ग्राहक सबसे कम समयो के इच्छित नकदी निकाल सकेंगे।
- बंद पड़े हुए एटीएमों का शीघ्रता से समाधान करने हेतु अन्य स्थानीय मुद्दों को कनेक्टिविटी मुद्दे से अलग करके खराबी का शीघ्रता से पता लगाने के लिए पिंग मॉड्यूल।
- एटीएम की चौबीसों घंटे निगरानी रखने वाले टूल इंटरनेट पर जिससे एटीएमों की उच्च उपलब्धता सुनिश्चित हुई है।
- आईएमटी (तुरंत राशि ट्रांसफर) सुविधा जिसके माध्यम से कार्डधारक भारत में किसी भी मोबाइल नम्बर पर तुरंत राशि भेज सकते हैं। प्राप्तकर्ता डेबिट कार्ड का उपयोग किए बिना एटीएम के माध्यम से राशि निकाल सकता है।
- सभी एसबीआई सीडीएम और कैश पॉइंट मशीनों में डिपाजिट लेनदेन सीमा को ₹49,900 से बढ़ाकर ₹2 लाख कर दिया गया है।
- एसबीआई फाइंडर से विशेष रूप से विमुद्रीकरण समय के दौरान एटीएम/सीडीएम की रियल-टाइम निगरानी रखने में मदद मिली।

श्रीमती अरुंधति भट्टाचार्य, अध्यक्ष द्वारा एसबीआई आईएमटी, एटीएम पर एक कार्डलेस विदड्राअल सुविधा का लोकार्पण

## 12. भुगतान व्यवस्था समूह

**प्रीपेड कार्ड**: आपका बैंक भारतीय रुपए में एवं विदेशी मुद्रा दोनों में प्री-पेड कार्ड जारी करता है। भारतीय रुपए में ईजी पे कार्ड, गिफ्ट कार्ड, स्मार्ट पे-आउट कार्ड, क्विक पे कार्ड, इंप्रेस्ट कार्ड, एचीवर कार्ड आदि कई प्रकार के प्री-पेड कार्य व्यक्तिगत और कॉरपोरेट ग्राहकों को जारी किए जाते हैं। स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड आठ विदेशी मुद्राओं में उपलब्ध हैं। इन मुद्राओं के नाम हैं- जापानी येन, कनाडाई डॉलर, ऑस्ट्रेलियी डॉलर, सऊदी रियाल, सिंगापुर डॉलर, यूएस डॉलर, यूरो और ब्रिटिश पौंड। यह कार्ड विदेश यात्रा करने वालों को निरापदता, सुरक्षा और सुविधा प्रदान करते हैं। वित्त वर्ष 2017 के दौरान, आपके बैंक ने 32,200 विदेश यात्रा कार्ड और 3,68,400 भारतीय रुपया प्री-पेड कार्ड जारी किए हैं।

## 13. फंड ट्रान्सफर एवं सेटलमेंट

बैंक अपनी शाखाओं में तथा इंटरनेट बैंकिंग के जरिए योग्य लेनदेनों के लिए रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट (आरटीजीएस), राष्ट्रीय इलेक्ट्रानिक निधि अंतरण (एनईएफटी) और राष्ट्रीय इलेक्ट्रानिक समाशोधन सेवा (एनईसीएस) फंड ट्रान्सफर सुविधा प्रदान करता है। इसके अतिरिक्त, एनईएफटी सेवा बैंक की मोबाइल बैंकिंग के जरिए प्रदान की जाती है। एनईएफटी और आरटीजीएस आज भी धन-प्रेषण की बहुत ही किफायती एवं समय कुशल पद्धति है। एनईएफटी के जरिए किए जाने वाले बाहरी फंड ट्रान्सफर की संख्या वित्त वर्ष 2017 के दौरान 229.70 मिलियन रहीं। बैंक ने अपने आपको सबके आगे स्थापित किया है। 31 जनवरी 2017 को एनईएफटी में बैंक का बाजार अंश 13.45% रहा (आरबीआई द्वारा नवीनतम आंकड़ों के अनुसार)। आरटीजीएस में, बैंक ने 28 फरवरी 2017 को 10.34% बाजार अंश बनाए रखा (आरबीआई द्वारा नवीनतम आंकडों के अनुसार)। बैंक की मोबाइल बैंकिंग सेवा के जरिए एनईएफटी फंड ट्रांसफर में भी हाल ही के वर्षों में भारी वृद्धि हुई है।

## 14. लोटस परियोजना

देश में 300 मिलियन से भी अधिक ग्राहकों वाला सबसे बड़ा और अति विश्वसनीय बैंक होने के नाते आपका बैंक भारत में बैंकिंग और वित्तीय सहभागिता बढ़ाने के लिए अपने ढेरों तकनीकी संचालित समाधानों के साथ सबसे आगे बना हुआ है।

आपका बैंक दक्षता बढ़ाने और नियंत्रण सुधारने की दृष्टि से आईटी परिक्षेत्र का विस्तार व उसका आधुनिकीकरण कर अपनी आईटी संरचना को आधुनिक बनाने में लगा हुआ है। लागत/आय अनुपात में दक्षता लाने और उच्च ग्राहक संतुष्टि स्कोर को अर्जित करने के लिए डिजिटल परिवर्तन के लक्ष्यों के माध्यम से तकनीकी संचालित चैनलों का अधिकतम प्रयोग किया जा रहा है। यह बैंक की कार्य-संस्कृति में सकारात्मक बदलाव लाने के अलावा उसे विश्व के अति आधुनिक बैंकों के समकक्ष खड़ा करता है। आपके बैंक की क्षमताओं का सुसंचालन इतना संगत है कि इससे ग्राहकों की आवश्यकताओं की सटीक पहचान के साथ-साथ उन्हें वरीयमान तरीके से संतुष्ट करने में कामयाबी मिल रही है। डिजिटल परिवर्तन कराने में आपके बैंक ने इतिहास में पहली बार डिजाइन थिंकिंग एप्रोच के साथ ऐसी दक्ष पद्धति अपनाई है ताकि इस प्रयास से व्यवसाय आवश्यकताओं की बात की जा सके। तकनीक में परिवर्तन स्वीकार्यता की इस बाजार स्वीकृति को विश्व स्तर पर मान्यता मिली है जिसके परिणामस्वरूप प्रतिष्ठित उद्योग निकायों द्वारा कई पुरस्कार एवं सम्मान प्राप्त हुए हैं।

### 15. वित्तीय समावेशन और सरकारी योजनाओं (एफआई एंड जीएस) में नई प्रगति

- बीसी/सीएसपी स्थापनाओं में अंतर-परिचालनीय एटीएम कार्ड आधारित लेनदेन उपलब्ध कराना।
- किओस्क एप्लीकेशन के माध्यम से सीएसपीज हेतु मर्चेंट लेनदेन मेनू ग्राहक द्वारा सीएसपी स्थापनाओं से क्रय की गई वस्तुओं/सेवाओं के लिए ई-भुगतान की सुविधा उपलब्ध कराता है।
- कम नकदी अर्थव्यवस्था की सुविधा हेतु एसबीआई आधार पे मर्चेंट ऐप की शुरुआत।
- आईएमपीएस के अंतर्गत ओटीपी आधारित रिफंड सुविधा से प्रमाणिक ग्राहकों के असफल हुए आईएमपीएस लेनदेनों का रिफंड आसान हुआ है।
- किओस्क से जुड़ी 'बडी ने किओस्क चैनल पर 'बडी' के माध्यम से नकद जमा एवं निकासी की सुविधा उपलब्ध कराई है।
- उच्च मात्रा की हैंडलिंग के लिए मजबूत प्रत्यक्ष लाभ अंतरण समाधान का विस्तार तथा खातों फंड्स निधि के पूर्ण समाधान के लिए टी+0 प्रोसेसिंग।
- राज्य सरकार की सहायता प्रदान करने वाली डीटीबी सेवाओं को राज्य स्तरीय सहायता भुगतान करने वाली एजेंसियों को प्रोसेस करने हेतु नया सॉल्यूशन।

### वित्त वर्ष 2017 के दौरान प्राप्त आईटी पुरस्कारों की सूची

| अवार्ड | श्रेणी |
|---|---|
| आईडीआरबीटी बैंकिंग टेक्नॉलॉजी वर्ष 2015-16 के लिए उत्कृष्टता पुरस्कार | (1) तकनीकी का नवोन्मेषी प्रयोग (बड़े बैंकों की श्रेणी में) (2) डिजिटल बैंकिंग (बड़े बैंकों की श्रेणी में) |
| सीएसआई आईटी इनोवेशन एंड एक्सीलेंस अवार्ड 2016 | बिग डेटा एनालिटिक्स के कार्यान्वयन में सर्वश्रेष्ठ बैंक |
| स्कॉच (एसकेआसीएच) अवार्ड | ई-कॉमर्स, एसबीआई मिंगल हेतु ईएमआई |
| फिन्नोविटी अवार्ड 2017 | ई-कॉमर्स हेतु ईएमआई, ऋण जोखिम से संबंधित लेनदेन का स्वचालन |
| आईबीए बैंकिंग टेक्नॉलॉजी अवार्ड 2017 | वर्ष का सर्वश्रेष्ठ तकनीकी बैंक, डिजिटल एवं चैनल टेक्नॉलॉजी में सर्वश्रेष्ठ (रनर-अप), एनॉलिटिक्स के प्रयोग में सर्वश्रेष्ठ (रनर-अप), वित्तीय समावेशन प्रयासों में सर्वश्रेष्ठ (रनर-अप), वित्तीय समावेशन प्रयासों में सर्वश्रेष्ठ (रनर-अप) |
| नेटऐप्प इनोवेशन अवार्ड 2017 | डेटा भंडारण, ग्रीन आईटी का नवोन्मेषी प्रयोग |
| एनपीसीआई-नेशनल पेमेंट्स एक्सीलेंस अवार्ड | सभी श्रेणियों में विजेता रहने का विशेष अवार्ड |

### वर्ष 2016-17 में सर्वश्रेष्ठ सीआईओ हेतु प्राप्त पुरस्कारों की सूची

| अवार्ड | श्रेणी |
|---|---|
| आईडीजी मीडिया प्रा. लि. द्वारा सीआईओ 100 | सर्वश्रेष्ठ सीआईओ |
| बीएफएसआई आईटी लीडरशिप अवार्ड 2016 | सर्वश्रेष्ठ सीआईओ |
| सीएसआई आईटी इनोवेशन एंड एक्सीलेंस अवार्ड 2016 | सर्वश्रेष्ठ सीआईओ |
| यूबीएस ट्रांसफार्मेस द्वारा होस्ट किया गया | लाइफ टाइम अचीवर अवार्ड |

## 3. जोखिम प्रबंधन

### क. जोखिम प्रबंधन का विहंगावलोकन

आपके बैंक में जोखिम प्रबंधन के अंतर्गत जोखिम पहचान, जोखिम उपाय, जोखिम निर्धारण, जोखिम न्यूनीकरण शामिल हैं और इसका मुख्य उद्देश्य लाभप्रदता एवं पूँजी पर इसके नकारात्मक प्रभाव को न्यूनतम करना है। बैंक को ऐसे विभिन्न जोखिमों का सामना करना पड़ सकता है, जो किसी बैंकिंग व्यवसाय के अभिन्न अंग होते हैं। प्रमुख जोखिमों में ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, चलनिधि जोखिम एवं परिचालन जोखिम आते हैं, जिनमें सूचना-प्रौद्योगिकी जोखिम भी शामिल हैं।

आपके 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 नवीनतम पद्धति को लागू करने में बैंक अग्रणी रहा है। बैंक ने विश्व की सर्वोत्कृष्ट प्रथाओं को अपनाने के उद्देश्य से उद्यम और समूह जोखिम प्रबंधन परियोजनाएं भी शुरू की हैं। ये परियोजनाएं बाहरी परामर्शदाताओं के सहयोग से कार्यान्वित की जा रही हैं।

बेसल III पूंजी विनियमों से संबंधित आरबीआई के दिशा-निर्देशों का कार्यान्वयन किया गया है और आपके बैंक में बेसल III की वर्तमान अपेक्षाओं के अनुरूप पूंजी लगाई गई है। जोखिम मापन, निगरानी और नियंत्रण कार्यों की निष्पक्षता सुनिश्चित करने और कर्तव्यों को अलग करने के संदर्भ में, अंतरराष्ट्रीय श्रेष्ठ प्रथाओं के अनुरूप एक स्वतंत्र जोखिम अभिशासन संरचना लागू की गई है। इस संरचना में परिचालन स्तर पर व्यवसाय इकाइयों को ज्यादा अधिकार दिए दिखाई देते हैं जिससे प्रौद्योगिकी, जो प्रमुख संचालक है, की सहायता से उद्गम स्थल पर ही जोखिम की पहचान और उसका प्रबंधन किया जा सकेगा। कार्यपालक स्तर की समितियों तथा बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति द्वारा अपनी नियमित बैठकों में भारतीय स्टेट बैंक और इसके समूह बैंकों में विद्यमान विभिन्न जोखिमों की निगारानी और समीक्षा की जाती है। परिचालन इकाई और व्यवसाय इकाई स्तर पर भी समितियां मौजूद हैं।

### 1. 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-कॉरपोरेट, कॉरपोरेट, बैंक, वित्तीय संस्थान या राष्ट्रों के साथ किए जाने वाले लेनदेन से जोखिम पैदा होती है।

#### न्यूनीकरण के उपाय

आपके बैंक में ऋण मूल्यांकन और जोखिम प्रबंधन का सुदृढ़ मजबूत ढाँचा मौजूद है, जिससे ऋण से जुड़े जोखिमों और उनकी मात्रा की जानकारी मिलती है और उन पर निगरानी एवं नियंत्रण भी किया जाता है। एक समर्पित टीम द्वारा संरचनात्मक तरीके से औद्योगिक वातावरण को परखा जाता है, उस पर शोध किया जाता है और उसका विश्लेषण किया जाता है, ताकि सभी चिह्नित 37 उद्योगों/क्षेत्रों, जो हमारे देशीय विस्तार का 70 प्रतिशत भाग होते हैं, के लिए आपके बैंक का दृष्टिकोण और संवृद्धि का लक्ष्य तय किया जा सके। इन क्षेत्र के जोखिमों की सतत निगरानी की जाती है और आवश्यक होने पर संबंधित उद्योगों की तत्काल समीक्षा की जाती है। ब्रेक्जिट, विमुद्रीकरण, टेलीकॉम दरों में घटती स्पर्धा, ऊर्जा की घटती कीमतों और कुछ वस्तुओं की कीमतों की उथल-पुथल का विश्लेषण किया गया तथा संभावित जोखिम को कम करने के लिए आपके बैंक द्वारा उपयुक्त उपाय किए गए। रियल एस्टेट जैसे संवेदनशील क्षेत्रों में वृद्धि की नियमित अंतराल पर

समीक्षा की जाती है। ऊर्जा, टेलीकॉम, आयरन एवं स्टील, टेक्सटाइल जैसे क्षेत्रों पर लगातार नजर रखी जाती है और नई प्रगति से व्यवसाय समूहों को अवगत कराया जाता है ताकि वे बेहतर ऋण निर्णय ले सकें। शीर्ष कार्यपालकों और प्रचालन स्टाफ के लाभ के लिए ज्ञान के आदान-प्रदान सत्रों का आयोजन किया जाता है।

भविष्य की संभावनाओ के आधार पर प्रत्येक उद्योग के लिए ऋण दर सीमा निर्धारित की जाती हैं।

आपका बैंक उधारकर्तावार ऋण जोखिम का निर्धारण करने के लिए विभिन्न आंतरिक ऋण जोखिम निर्धारण मॉडल और स्कोरकार्ड प्रयोग करता है। उधारकर्ताओं के आंतरिक ऋण निर्धारण मॉडल बैंक द्वारा ही तैयार किए गए हैं। इनकी समीक्षा हर पहलू की पुष्टि और बाद में उनकी परख करके की जाती है।

आपके बैंक ने लोन ओरिजनेटिंग साफ्टवेयर/लोन लाईफसाइकल मैनेजमेंट सिस्टम (एलओएस/एलएलएमएस) के माध्यम से ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया पूरी करने हेतु एक आईटी प्लेटफार्म का अंगीकार किया है। बैंक द्वारा तैयार किए गए मॉडल इस प्लेटफार्म पर प्रदर्शित किए जाते हैं, जिन्हें सीआईबीआईएल और आरबीआई चूककर्ता सूची में शामिल कर दिया जाता है।

पूँजी संरक्षण पर ध्यान केंद्रित करने और पूँजी पर प्रतिलाभ बढ़ाने के क्रम में आपके बैंक ने जोखिम आधारित बजटिंग (आरबीबी) लागू की है। जोखिम में छूट और पूँजी पर प्रतिलाभ को ऋण जोखिम पूँजी पर मिलने वाले प्रतिलाभ के आधार पर मापा जाता है। बजटीकृत अग्रिमों के स्तर की प्राप्ति विशेषीकृत लीवर्स के अंतर्गत जाँच कर की जाती है। पूँजीगत जोखिम समायोजित प्रतिलाभ (आरएआरओसी) ढाँचे को वित्त वर्ष 2016 से लागू किया गया है। ग्राहक स्तरीय पूँजीगत जोखिम समायोजित लाभ की परिगणना को भी डिजिटलीकृत किया गया है। साथ ही, फुटकर ऋणी के निष्पादन की निगरानी और स्कोरिंग के लिए व्यावहारिक मॉडल विकसित किए गए हैं और इन्हें ऋण जोखिम डेटा मार्ट पर दर्शाया गया है।

आपके बैंक ने ऋण केंद्रित जोखिम के प्रबंधन हेतु एकल और समूह दोनों प्रकार के ऋणियों के लिए जोखिम संभावी आंतरिक विवेकपूर्ण एक्सपोजर सीमा को लागू करके एक विकसित मैकेनिज्म तैयार किया है। यह सीमाएं ऋणी की आंतरिक जोखिम रेटिंग के आधार पर नियत की जाती हैं। यह ढाँचा विवेकपूर्ण एक्सपोजर शर्तों के विनियामक निर्धारण, जो कि प्रकृति में उत्तम है, से एक कदम आगे है। इन एक्सपोजर शर्तों की एक निर्धारित आवधिकता में नियमित मॉनीटरिंग की जाती है।

आपका बैंक अपने ऋण संविभाग पर अर्धवार्षिक तनाव परीक्षण का आयोजन करता है। हम तनाव परिदृश्य को आरबीआई के दिशा-निर्देशानुसार, उद्योग की उत्तम प्रथाओं और बृहत् आर्थिक परिदृश्य में परिवर्तनों के अनुसार नियमित रूप से अद्यतित करते रहते हैं।

ऋण जोखिम के उन्नत दृष्टिकोण के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंक को फाउंडेशन इंटरनल रेटिंग्स बेस्ड (एफआईआरबी) के लिए समानांतर संचालन प्रक्रिया में भाग लेने की अनुमति दी है। इससे प्राप्त डेटा आरबीआई को प्रस्तुत किया जाता है। चूक की संभावना (पीडी), चूक के कारण हुई हानि (एलजीडी) और चूक के कारण हुए एक्सपोजर का अनुमान लगाने के मॉडल आंतरिक रूप से तैयार किए गए हैं। आईआरबी पूँजी की गणना के लिए बैंक ने ऋण जोखिम प्रबंधन प्रणाली बाहर से खरीदी है। ऋण जोखिम प्रबंधन को मजबूती प्रदान करने के प्रयासों में आपके बैंक ने स्वतंत्र जोखिम एडवाइजरी (आईआरए) नाम का एक नया प्रयास शुरू किया है। इसके द्वारा मध्यम एवं उच्च मूल्य वाले ऋण प्रस्तावों की जाँच की जाती है।

## 2. बाजार जोखिम

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

### न्यूनीकरण के उपाय

बैंक के बाजार जोखिम प्रबंधन में जोखिम और उसकी मात्रा की पहचान, प्रतिरोधक उपाय, निगरानी और रिपोर्टिंग प्रणाली शामिल है।

बाजारगत जोखिम को नियंत्रित करने का कार्य विभिन्न सीमाएं बाँधकर किया जाता है। नेट ओवरनाइट ओपन पोजीशन, मॉडीफाइड ड्युरेशन, पीवी 01, स्टॉप लॉस, अपर मैनेजमेंट एक्शन ट्रिगर, लोअर मैनेजमेंट एक्शन ट्रिगर, कंसंट्रेशन एंड एक्सपोजर लिमिट्स ऐसी सीमाओं के उदाहरण हैं।

आपके बैंक ने व्यापार संविभाग के लिए आस्तियों की श्रेणीवार जोखिम सीमाएं तय की हैं, जिन पर निरंतर निगाह रखी जाती है।

वर्तमान में बाजारगत जोखिम पूँजी की गणना मानकीकृत मापन विधि (एसएमएम) से की जाती है। बैंक ने बाजारगत जोखिमों के लिए उन्नत दृष्टिकोणों के अंतर्गत आंतरिक मॉडल दृष्टिकोण (आईएमए) पर माइग्रेट करने के संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक को इस आशय का पत्र भेजा है।

वैल्यू ऐट रिस्क (वीएआर) आपके बैंक के व्यापार संविभाग की जोखिम पर निगरानी रखने का साधन है। उद्यम स्तर के वैल्यू ऐट रिस्क की गणना दैनिक आधार पर की जाती है। बैक टेस्ट भी दैनिक आधार पर किया जाता है। बाजार जोखिम के लिए वैल्यू ऐट रिस्क की गणना भी दैनिक आधार पर की जाती है। व्यापार संविभाग के तिमाही तनाव परीक्षणों द्वारा वैल्यू ऐट रिस्क तरीके का संवर्धन किया जाता है।

## 3. परिचालन जोखिम

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

### न्यूनीकरण के उपाय

बैंक की परिचालन जोखिम प्रबंधन नीति के प्रमुख तत्वों में अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित प्रमुख हैं - प्रणालियों और नियंत्रण व्यवस्थाओं की निरंतर समीक्षा, पूरे बैंक में परिचालन जोखिम के प्रति जागरूकता लाना, घटनाओं की समय पर रिपोर्टिंग, जोखिम एवं नियंत्रण स्व-निर्धारण (आरसीएसए) प्रक्रिया के माध्यम से परिचालन जोखिम के प्रति जागरूकता को बढ़ाना, की इंडीकेटर्स (केआईएस) (की रिस्क इंडीकेटर केआरआईएस को मिलाकर), की कंट्रोल इंडीकेटर्स (केसीआईएस) व की प्रोसेस इंडीकेटर्स (केपीआईएस) के माध्यम से प्रारंभिक चेतावनी सूचना में सुधार लाना, निर्धारण के परिणाम की प्रभावी खोज एवं अनुवर्तन द्वारा जोखिमों का समाधान, जोखिम स्वामित्व का निर्धारण, व्यवसाय युक्ति के साथ जोखिम प्रबंधन गतिविधियों को जोड़ना। ये नीतियां नियामक अपेक्षाओं का अनुपालन सुनिश्चित करने के अतिरिक्त बेहतर पूँजी प्रबंधन सुनिश्चित करती हैं और बैंक की सेवाओं/उत्पादों। प्रक्रियाओं में सुधार लाती हैं।

समानांतर रन आधार पर परिचालन जोखिम पूँजी प्रभार की गणना करने हेतु परिचालन जोखिम के उन्नत मानक दृष्टिकोण (एएमए) पर माइग्रेट करने के लिए आपके बैंक को भारतीय रिज़र्व बैंक ने सैद्धांतिक अनुमोदन (एकल आधार पर) प्रदान किया है।

वित्त वर्ष 2017 के लिए बैंक ने स्टैंड अलोन आधार पर बेसिक इंडीकेटर एप्रोच (बीआईए) के अनुसार परिचालन जोखिम के लिए पूँजी रखी है। एएमए के अनुसार पूँजी प्रभार की गणना भी समानांतर रन आधार पर की गई है।

01 सितंबर को आपके बैंक में जोखिम जागरूकता दिवस का आयोजन किया गया। ई-लर्निंग पाठ्यक्रमों के माध्यम से स्टाफ को प्रशिक्षित कर जोखिम संस्कृति विकसित की जा रही है।

## 4. उद्यम जोखिम

उद्यम जोखिम प्रबंधन का लक्ष्य है - उपयुक्त युक्ति-रचना के माध्यम से बैंक स्तर पर विभिन्न जोखिमों और जोखिम के घटकों के प्रबंधन के लिए व्यापक ढाँचा तैयार करना। इसमें जोखिम निर्वहन, जोखिम समूहन और जोखिम आधारित निष्पादन प्रबंधन प्रणाली जैसी विश्व की सर्वोत्तम प्रथाओं का समावेश है।

### न्यूनीकरण के उपाय

जोखिम की भूमिका को बदलने और उसे व्यावसायिक ध्येय से जोड़ने की रणनीति संबंधी हमारे बैंक के विजन के अतिरिक्त बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक उद्यम जोखिम प्रबंधन (ईआरएम) नीति लागू की गई है।

वर्तमान में आपका बैंक उद्यम स्तर पर जोखिम प्रोफाइल तैयार करने हेतु संगठन में जोखिम उपादानों की पहचान करके, जोखिमों के स्तर का मापन करके और उन्हें मिलाकर उपादान जोखिम निर्धारण को कार्यान्वित कर रहा है।

सामान्य एवं तनावग्रस्त स्थितियों में पूँजी पर्याप्तता की जानकारी हेतु आपका बैंक वार्षिक आधार पर व्यापक आंतरिक पूँजी पर्याप्तता निर्धारण प्रक्रिया (आईसीएएपी) को अपनाता है। आईसीएएपी के अंतर्गत चलनिधि जोखिम, बैंकिंग बहियों में ब्याज दर जोखिम (आईआरआरबीबी) सकेंद्रण जोखिम जैसे पिलर 2 के जोखिमों सहित ऋण, बाजार और परिचालन आदि पिलर 1 के जोखिम आते हैं।

### 5. समूह जोखिम

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

### न्यूनीकरण के उपाय

बैंक में समूह जोखिम प्रबंधन, समूह तरलता और आकस्मिकता निधीयन योजना (सीएफपी), निकटवर्ती समूह व अंतर्समूह लेनदेन एवं एक्सपोजर नीतियां विद्यमान हैं।

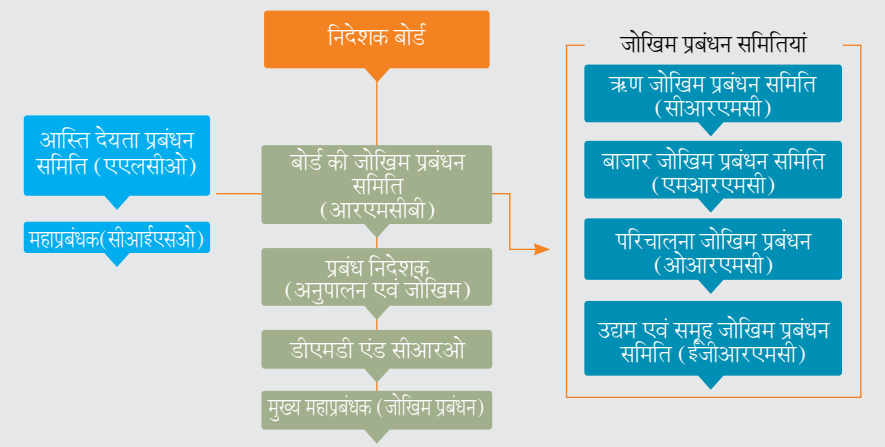
समेकित विवेकपूर्ण जोखिमों और समूह जोखिम घटकों की निगरानी भी नियमित रूप से की जाती है। ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, परिचालन जोखिम और चलनिधि जोखिम आदि के लिए जोखिम आधारित मापदंडों की तिमाही समीक्षा समूह जोखिम प्रबंधन समिति (ईजीआरएमसी)/बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसीबी) को प्रस्तुत की जाती है।

समूह की आंतरिक पूँजी पर्याप्तता निर्धारण प्रक्रिया (ग्रुप आईसीएएपी) प्रलेख में समूह की इकाइयों द्वारा चिह्नित जोखिमों का निर्धारण, आंतरिक नियंत्रण और जोखिम न्यूनीकरण उपाय तथा सामान्य और दबावपूर्ण दशाओं में पूँजी निर्धारण सम्मिलित है। समूह की सभी इकाइयां, जहाँ भारतीय स्टेट बैंक का हिस्सा 20 प्रतिशत से अधिक है, जिनमें गैर-बैंकिंग इकाइयां भी सम्मिलित हैं, समूह आंतरिक पूँजी पर्याप्तता निर्धारण प्रक्रिया पूरी करती हैं और एकरूपता सुनिश्चित करने के लिए समूह आईसीएएपी नीति विद्यमान है।

### 6. बासेल कार्यान्वयन

नियामक द्वारा आपके बैंक को डी-एसआईबी के रूप में चिह्नित किया गया है और इसे 1 अप्रैल 2016 से चरणबद्ध ढंग से आरडब्ल्यूए का 0.60 प्रतिशत अतिरिक्त कॉमन इक्विटी टियर 1 (सीईटी) रखना होगा। 1 अप्रैल 2019 से यह पूर्णतया लागू होगा। आपके बैंक ने चरणबद्ध तरीके से सीसीबी को भी मेनटेन करना शुरू किया है और यह मार्च 2019 तक 2.5 प्रतिशत तक पहुँच जाएगा। आपका बैंक उचित शुल्क के साथ सभी नियामक शर्तों का अनुपालन करने के लिए पूरी तरह से सज्जित है और इसके लिए इसे न्यूनतम नियामक पूँजी की आवश्यकता होगी।

**जोखिम प्रबंधन संरचना**



## ख. आंतरिक नियंत्रण

आपके बैंक का आंतरिक लेखा-परीक्षा कार्य आंतरिक प्रक्रियाओं और कार्यविधियों के अनुपालन का स्वतंत्र रूप से मूल्यांकन करता है। यह आंतरिक लेखा-परीक्षा कार्य जोखिम आधारित पर्यवेक्षण से संबंधित नियामक दिशा-निर्देशों के अनुसार आपके बैंक की सभी परिचालन इकाइयों की जोखिम आधारित लेखा-परीक्षा भी करता है। तेजी से होते डिजिटलीकरण के साथ कदम मिलाकर बैंक ने विभिन्न प्रकार के लेखा-परीक्षा कार्यों में प्रौद्योगिकी का प्रयोग शुरू किया है और लेखा-परीक्षा प्रक्रिया में स्वचालन की ओर बढ़ रहा है। कुछ प्रमुख पहलों में ये भी शामिल हैं :-

- नियामक द्वारा व्यवसाय एक्सपोजर के उच्च समूह को समाहित कर वेब आधारित लेखा-परीक्षा प्रणाली निर्धारित की गई है।
- लेनदेनों में पाए गए अपवादों की निगरानी के लिए ऑफसाइट लेनदेन निगरानी प्रणाली (ओटीएमएस)।
- ₹50 लाख और उससे अधिक के ऋणों की गुणवत्ता की शीघ्र समीक्षा के लिए वेब आधारित शीघ्र समीक्षा तंत्र।
- वेब आधारित जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा (आरएफआईए), जो कि स्वचालन के बढ़े हुए स्तर के साथ विस्तार योग्य, लचीला एवं मापनीय है।
- विभिन्न योजनाओं/उत्पादों के अंतर्गत ऋणों की लेखा-परीक्षा के लिए आरएफआईए में ऋण उत्पाद आधारित माड्यूल।
- शाखाओं द्वारा स्व-मूल्यांकन हेतु अपनी ऑन-लाइन लेखा-परीक्षा और नियंत्रकों द्वारा उसकी जाँच।
- प्रबंधन द्वारा अनुपालन की मॉनीटरिंग सुनिश्चित करते हुए एमआईएस डैश बोर्ड पर टी+1 आधार पर लेखा-परीक्षा के निष्कर्ष उपलब्ध कराए गए हैं।

आपके 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 (आई एंड एमए) विभाग के माध्यम से आंतरिक लेखा-परीक्षा की

जाती है। बोर्ड की लेखा-परीक्षा समिति (एसीबी) निरीक्षण एवं लेखा-परीक्षा विभाग के कार्यों का पर्यवेक्षण एवं निरीक्षण करती है।

बैंक में मुख्य रूप से दो प्रकार की लेखा-परीक्षा होती है - जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा (आरएफआईए) 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। आपके बैंक की प्रबंधन लेखा परीक्षा के अंतर्गत प्रशासनिक कार्यालय शामिल हैं और इसके तहत उनके कार्य-निष्पादन की गुणवत्ता के साथ-साथ नीतियों और कार्यविधियों की जाँच हो जाती है।

इसके अतिरिक्त आई एंड एमए विभाग द्वारा ऋण लेखा-परीक्षा, सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा (केंद्रीकृत आईटी स्थापनाएं एवं शाखाएं), होम कार्यालय लेख-परीक्षा (विदेश स्थित कार्यालयों की लेखा-परीक्षा), संगामी लेखा-परीक्षा, एफईएमए लेखा परीक्षा, बैंक की आउट सोर्स की गई गतिविधियों की लेखा-परीक्षा एवं व्यय लेखा-परीक्षा की जाती है। साथ ही, शाखाओं द्वारा अनियमितताओं में सुधार के स्तर का सत्यापन करने के लिए कुछ चुनिंदा शाखाओं में अनुपालन लेखा-परीक्षा की जाती है।

### जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा (आरएफआईए)

निरीक्षण एवं प्रबंधन लेखा-परीक्षा विभाग आरएफआईए, जो भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार जोखिम आधारित पर्यवेक्षण का समन्वयकर्ता है, के माध्यम से लेखा-परीक्षित इकाइयों के समस्त परिचालनों की विवेचनात्मक समीक्षा करता 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। वित्त वर्ष 2017 के दौरान आई एंड एमए ने आरएफआईए के अंतर्गत 10,349 देशीय शाखाओं/बीपीआर इकाइयों की लेखा-परीक्षा की है।

### फेमा लेखा-परीक्षा

फेमा लेखा-परीक्षा आरएफआईए के तहत अलग से की जाती है। यह उन अधिकारियों द्वारा की जाती है, जो विदेशी विनिमय व्यवसाय एवं फेमा/आरबीआई के दिशा-निर्देशों से भलीभाँति परिचित होते हैं। वित्त वर्ष 2017 के दौरान 575 इकाइयों की फेमा लेखा-परीक्षा की गई।

### प्रबंधन लेखा-परीक्षा

कॉरपोरेट केंद्र की संस्थापनाएं/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। वित्त वर्ष 2017 के दौरान 35 संस्थापनाओं/प्रशासनिक कार्यालयों की प्रबंधन लेखा-परीक्षा की गई।

### ऋण लेखा-परीक्षा

ऋण लेखा परीक्षा का उद्देश्य बैंक के वाणिज्यिक ऋण संविभाग की गुणवत्ता में निरंतर निखार लाना है। ₹10 करोड़ और इससे अधिक के हर एक वाणिज्यिक ऋण के विवेचनात्मक परीक्षण द्वारा इस उद्देश्य को पूरा किया जाता है। ₹100 करोड़ एवं उससे अधिक के उच्च जोखिम खातों की अर्धवार्षिक अंतराल पर समीक्षा की जाती है। ऋण लेखा-परीक्षा प्रणाली, चेतावनी संकेतों के रूप में, व्यवसाय इकाइयों को ऋण संविभाग की गुणवत्ता के बारे में प्रतिसूचना देती है तथा सुधार के उपाय भी सुझाती है।

### ऋण समीक्षा तंत्र (एलआरएम)

उच्च मूल्य के ऋण क्षेत्र की लेखा-परीक्षा में भी संस्वीकृति /संवर्धन/नवीकरण के 3 से 6 महीनों के अंदर ₹5 करोड़ से अधिक के अलग-अलग अग्रिमों की संस्वीकृति-पूर्व एवं संस्वीकृति प्रक्रिया का ऑफसाइट तंत्र (ऋण समीक्षा तंत्र) उपलब्ध है। ऑनलाइन समीक्षा, एटीआर की प्रस्तुति एवं नियंत्रकों की निगरानी हेतु एलआरएम को एलएलएमएस के साथ जोड़ दिया गया है।

### मंजूरी के बाद शीघ्र समीक्षा

मंजूरी के बाद शीघ्र समीक्षा की शुरुआत ₹ 50 लाख से ₹5 करोड़ तक की मंजूरियों की समीक्षा के लिए की गई थी। इसका उद्देश्य मंजूर प्रस्तावों में कोई खास जोखिम होने पर उसे प्रारंभिक चरण में ही पकड़ना और उसे कम करने के लिए नियंत्रकों को सूचित करना है।

### सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा (आईएस 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 2017 के दौरान 32 केंद्रीकृत आईटी संस्थापनाओं की सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा की गई।

### विदेश स्थित कार्यालयों की लेखा-परीक्षा - होम ऑफिस लेखा-परीक्षा

वित्त वर्ष 2017 के दौरान 51 शाखाओं की होम ऑफिस लेखा-परीक्षा तथा 4 प्रतिनिधि कार्यालयों, 1 कंट्री हेड कार्यालय व 1 अनुषंगी/संयुक्त उद्यम की प्रबंधन लेखा-परीक्षा की गई।

### संगामी लेखा-परीक्षा प्रणाली

संगामी लेखा-परीक्षा मौलिक रूप से नियंत्रण की एक प्रक्रिया है, जो आंतरिक सुदृढ़ लेखा कार्यों को सुव्यवस्थित तथा नियंत्रण को प्रभावी बनाती है। संगामी लेखा परीक्षा में नियामक प्राधिकारी द्वारा निर्धारित बैंक के अग्रिम एवं अन्य जोखिम सम्मिलित हैं। वेब आधारित समाधान लागू करके संगामी लेखा-परीक्षा प्रणाली को पुनः निर्धारित किया गया है और इसे अधिक कार्यक्षम बनाया गया है।

### अन्यत्र लेनदेन निगरानी प्रणाली (ओटीएमएस)

निरंतर ऑफ साइट निगरानी द्वारा ट्रांजेक्शन ऑडिट को और मजबूती प्रदान करने, विपथन को बिना अधिक समय गँवाए पकड़ लेने तथा सुधार कार्रवाई करने हेतु ऑफ-साइट ट्रांजेक्शन मॉनीटरिंग सिस्टम (ओटीएमएस) नाम के वेब आधारित समाधान की शुरुआत की गई थी। कतिपय व्यवसाय नियमों के आधार पर डेटा वेयरहाउस (डीडब्ल्यू) द्वारा अपवादात्मक डेटा निकाला जाता है और उसकी निरंतर निगरानी की जाती है। वर्तमान में 27 प्रकार के विपथनों पर नजर रखी जा रही है और उन्हें सत्यापन हेतु शाखाओं को भेजा जाता है। अपवादों की आवधिक समीक्षा की जाती है और उन्हें आवश्यकता और कतिपय रोक के आधार पर बढ़ाया जाता है।

### विधिक लेखा-परीक्षा

सभी व्यवसाय समूहों में विधिक लेखा-परीक्षा की शुरुआत वर्ष 2014 में की गई थी। इसके अंतर्गत 5 करोड़ रुपए और इससे अधिक के समग्र जोखिम (निधि आधारित और गैर-निधि आधारित) वाले खातों के ऋण और बंधक से संबंधित सभी प्रलेखों की लेखा-परीक्षा की जाती है। 31 मार्च 2017 तक 9,170 खातों में विधिक लेखा-परीक्षा की गई।

### आउटसोर्स की गई गतिविधियों की लेखा-परीक्षा

बैंक में आउटसोर्स की गई गतिविधियों की लेखा-परीक्षा को देखने के लिए महाप्रबंधक (सीएयू) की अध्यक्षता में एक पूर्ण सज्जित विभाग की स्थापना की गई है।

## ग. अनुपालन जोखिम प्रबंधन

आपका बैंक अनुपालन जोखिम प्रबंधन को अत्यधिक महत्व देता है। अनुपालन कार्य को सुव्यवस्थित करने के लिए अनेक पहल की गई हैं। इनमें कारोबार संचालन की मात्रा और जटिलताओं को ध्यान में रखा गया है। कुछ प्रमुख पहलों की जानकारी नीचे दी गई है:

- सभी नए उत्पादों, प्रक्रियाओं, नीतियों को अनुमोदित और लागू करने के पहले विनियामक की अपेक्षाओं को ध्यान में रखकर इनकी जांच की जाती है। वर्तमान नीतियों/प्रक्रियाओं/उत्पादों की समीक्षा की अनुपालन की दृष्टि से भी जांच की जाती है। इससे आपके बैंक को अनुपालन का स्तर सुधारने में मदद मिलेगी।
- एक अनुपालन जोखिम प्रबंधन समिति का गठन किया गया है। इस समिति में विभिन्न व्यवसाय समूहों तथा सहायता कार्य में संलग्न विभागों के वरिष्ठ कार्यपालकों को शामिल किया गया है। इन कार्यपालकों की अनुपालन से जुड़े सभी विषयों पर नजर रहती है। समिति की बैठकें नियमित अंतराल पर होती है। इन बैठकों में सभी संबंधितों को जोखिम आधारित पर्यवेक्षण का कार्य सुचारु रूप से संपन्न करने के लिए आवश्यक मार्गदर्शन किया जाता है। इस समिति द्वारा समीक्षा और पुष्टिकरण समूह भी बनाए गए हैं। इन समूहों में वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा निर्धारित प्रक्रियाओं के अनुसार सूचना/डेटा की गुणवत्ता और निरंतर उपलब्धता के कार्य की प्रगति पर लगातार नजर रहती है और ये आबीएस सूचना प्रणाली के तहत समय पर सूचना प्रस्तुत सुनिश्चित की जाती है।

- भारतीय रिजर्व बैंक के विनियमों और दिशानिर्देशों के अनुपालन की निरंतर जांच की जाती है जिससे यह सुनिश्चित किया जा सके कि एक सुदृढ़ नियंत्रण व्यवस्था उपलब्ध रहे और यह विनियामक दिशानिर्देशों का अनुपालन कराने के लिए पर्याप्त है। नियंत्रण व्यवस्था और जहाँ आवश्यक हो, नई व्यवस्थाएं तैयार करने के लिए विभिन्न हितधारकों को पिछले अनुभवों की जानकारी भी दी जाती है।

## घ. एएमएल-सीएफटी संबंधी उपाय

- बैंकिंग चैनलों का दुरुपयोग रोकने की दृष्टि से लेनदेनों पर कारगर निगरानी रखने के लिए आपके बैंक द्वारा अलग से एक एएमएल/सीएफटी विभाग स्थापित किया गया है। एएमएल/सीएफटी के क्षेत्र में उभर रही जटिलताओं से निपटने के लिए आपके बैंक में विश्व के बड़े बैंकों में उपयोग में लाए जा रहे सॉफ्टवेयर के अनुरूप अपने बैंक के सॉफ्टवेयर को बेहतर बनाने का कार्य प्रक्रियाधीन है।
- केवाईसी और एएमएल/सीएफटी दिशानिर्देशों के अनुपालन के प्रति बैंक स्टाफ में और अधिक जागरूकता विकसित करने के लिए बहुत सी पहल की गई हैं। समस्त स्टाफ में केवाईसी अनुपालन के बारे में उनकी जानकारी बढ़ाने के लिए सभी स्टाफ सदस्यों हेतु ई-लेसन उत्तीर्ण करना अनिवार्य कर दिया गया है। स्टाफ को इससे जोड़ने के लिए पूरे बैंक में ऑनलाइन क्विज आयोजित किया जा रहा है। प्रत्येक वर्ष 2 नवंबर को एएमएल-सीएफटी दिवस मनाया जाता है। इस दिन सभी शाखाओं/प्रोसेसिंग सेंटर्स और प्रशासनिक कार्यालयों में प्रतिज्ञा की जाती है। इसी तरह 1 अगस्त को केवाईसी अनुपालन और धोखाधड़ी रोकथाम दिवस मनाया जाता है।

## 4. राजभाषा

आपके बैंक द्वारा हिंदी और अन्य भारतीय भाषाओं की उन्नति के लिए गंभीर प्रयास किए गए। कुछ उल्लेखनीय प्रयास इस प्रकार हैं :-

### हिंदी माध्यम से क्षेत्रीय भाषा शिक्षण

भारत सरकार की अपेक्षा रही है कि बैंक के स्टाफ सदस्यों को स्थानीय भाषा की भी जानकारी हो ताकि वे आम जनता के साथ उनकी भाषा में संपर्क स्थापित कर बेहतर ग्राहक सेवा दे सकें। इस अपेक्षा की पूर्ति के लिए मंडल के विभिन्न राजभाषा विभागों ने अपने स्टाफ को हिंदी माध्यम से क्षेत्रीय भाषा सिखाने के लिए निम्नलिखित प्रकाशन तैयार करवाए हैं :-

- आइए असमिया सीखें
- आइए सीखें हिंदी से ओडिया
- हिंदी-पंजाबी संवाद सहायिका
- हिंदी भाषा के माध्यम से कन्नड़ सीखें - कन्नड़ कलि
- आइए मलयालम सीखें

### विश्व हिंदी दिवस का आयोजन

आपके बैंक के विदेश स्थित सभी कार्यालयों में 10 जनवरी 2017 को विश्व हिंदी दिवस मनाया गया। इसका उद्देश्य वहाँ हिंदी के प्रगामी प्रयोग के लिए अनुकूल वातावरण तैयार करना और स्टाफ-सदस्यों को वार्षिक कार्यक्रम की अपेक्षानुसार हिंदी में कार्य करने के लिए प्रेरित और प्रोत्साहित करना है। इस वर्ष पिछले वर्ष से बिल्कुल भिन्न नई तरह की प्रतियोगिताएं और कार्यक्रम आयोजित किए गए। इनमें प्रमुख हैं :-

- हिंदी शब्द पहेली प्रतियोगिता
- हिंदी सामान्य ज्ञान प्रश्नोत्तरी
- हिंदी में विज्ञापन और स्लोगन तैयार करने संबंधी प्रतियोगिता
- हिंदी की प्रसिद्ध कहानियों का प्रदर्शन और प्रश्नमंच
- हिंदी के प्रसिद्ध नाटकों का मंचन
- हिंदी गीत गायन प्रतियोगिता
- हिंदी पुस्तक पठन प्रतियोगिता
- विदेश में हिंदी भाषा के प्रचार-प्रसार पर परिचर्चा

### अखिल भारतीय ऑनलाइन हिंदी क्विज

अगस्त एवं सितंबर 2016 माहों में बैंककर्मियों के लिए एक अखिल भारतीय ऑनलाइन हिंदी प्रश्नोत्तरी की गई, जिसमें 13,000 से अधिक स्टाफ-सदस्यों ने उत्साहपूर्वक भाग लिया। यह प्रतियोगिता राजभाषा विभाग की नई तैयार की गई वेबसाइट पर आयोजित की गई। इस दौरान वेबसाइट की हिट्स संख्या बढ़कर 1,20,000 से भी अधिक हो गई।

### सभी 3 भाषायी क्षेत्रों में राजभाषा पखवाड़ा मनाया

इस वर्ष आपके बैंक में 'क', 'ख' और 'ग' तीनों भाषायी क्षेत्रों में राजभाषा पखवाड़ा मनाया गया। बैंक अध्यक्ष श्रीमती अरुंधति भट्टाचार्य द्वारा 14 सितंबर 2016 को बैंक के सभी स्टाफ-सदस्यों के नाम एक वीडियों संदेश भी प्रसारित किया गया।

### श्री प्रसून जोशी का सम्मान

भारतीय स्टेट बैंक हर वर्ष ऐसे महानुभावों का सम्मान करता है, जिन्होंने हिंदी भाषा और साहित्य को समृद्ध बनाने में बहुमूल्य योगदान किया है। बैंक की अध्यक्ष श्रीमती अरुंधति भट्टाचार्य ने इस वर्ष एक प्रमुख लेखक, कवि, गीतकार और विज्ञापन जगत की नामचीन हस्ती श्री प्रसून जोशी को सम्मानित किया।

### हिंदी में उत्कृष्ट कार्य करने के लिए मंडलों को शील्ड

कॉरपोरेट केंद्र द्वारा राजभाषा नीति के उत्कृष्ट कार्यान्वयन के लिए 'क', 'ख' तथा 'ग' (पूर्व एवं दक्षिण) मंडलों को शील्ड एवं प्रमाण-पत्र प्रदान किए गए। शील्ड एवं प्रमाण-पत्र पाने वालों में नई दिल्ली, अहमदाबाद, कोलकाता व हैदराबाद मंडल 'प्रथम' तथा लखनऊ, मुंबई, भुवनेश्वर और बेंगलुरू मंडल 'द्वितीय' रहे।

### संसदीय राजभाषा समिति द्वारा निरीक्षण

संसदीय राजभाषा समिति द्वारा इस वर्ष आपके बैंक के कॉरपोरेट केंद्र, संसद भवन शाखा और क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालय, उदयपुर का निरीक्षण किया गया। मुंबई में समिति के निरीक्षण दौरे/कार्यक्रम का समन्वय कार्य भी आपके बैंक को सौंपा गया था। बैंक ने समन्वय कार्य को अत्यंत कारगर ढंग से संपन्न किया और समिति की संस्तुतियों पर प्रभावी कार्रवाई भी सुनिश्चित की। इसकी सराहना में हमारे बैंक की अध्यक्ष को माननीय समिति के संयोजक से प्रशंसा-पत्र भी प्राप्त हुआ है।

संसदीय राजभाषा समिति के निरीक्षण के संबंध में प्रश्नावली भरने और अन्य तैयारियों/व्यवस्थाओं के संबंध में 'क' और 'ख' क्षेत्र में स्थित बैंक के स्थानीय प्रधान कार्यालयों और प्रशासनिक कार्यालयों में राजभाषा कार्य से जुड़े अधिकारियों को प्रशिक्षण देने के लिए 18 जून 2016 को स्टेट बैंक ज्ञानार्जन केंद्र, पंचकूला तथा 'ग' क्षेत्र में स्थित बैंक के स्थानीय प्रधान कार्यालयों और प्रशासनिक कार्यालयों में राजभाषा कार्य से जुड़े अधिकारियों के लिए 18 मार्च 2017 को स्टाफ ज्ञानार्जन केंद्र (एसबीटी) एर्नाकुलम में प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन किया गया।

शीर्ष कार्यपालकों के लिए संसदीय राजभाषा समिति के निरीक्षण से संबंधित महत्वपूर्ण दिशा-निर्देशों का एक द्विभाषी संकलन वर्ष के दौरान तैयार किया गया और उसे स्टेट बैंक टाइम्स में राजभाषा विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध कराया गया है।

### भारत के माननीय राष्ट्रपति जी द्वारा 'प्रयास' को राजभाषा कीर्ति पुरस्कार

आपके बैंक की तिमाही हिंदी गृह पत्रिका 'प्रयास' को इस वर्ष भारत के माननीय राष्ट्रपतिजी से राजभाषा कीर्ति पुरस्कार प्राप्त हुआ है।

श्रीमती अरुंधति भट्टाचार्य, अध्यक्ष श्री प्रसून जोशी का हिंदी भाषा और साहित्य को समृद्ध बनाने के लिए सम्मान करती हुईं

### हमारे बैंक की अध्यक्ष को राजभाषा रत्न सम्मान

आपके बैंक की अध्यक्ष श्रीमती अरुंधति भट्टाचार्य को प्रतिष्ठित साहित्यिक-सामाजिक-सांस्कृतिक संस्था 'आशीर्वाद' से वर्ष 2016 के लिए राजभाषा रत्न पुरस्कार प्राप्त हुआ है।

### बैंक के नेतृत्व में गठित नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियां पुरस्कृत

आपके बैंक के नेतृत्व में गठित नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों को श्रेष्ठ कार्य-निष्पादन हेतु पुरस्कृत किया गया है। ये शील्डें संबंधित राज्यों के राज्यपालों द्वारा प्रदान की गईं। आपके बैंक की तिमाही हिंदी गृह पत्रिका 'प्रयास' भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा भी सर्वश्रेष्ठ पत्रिकाओं में पुरस्कृत की गई।

## 5. विपणन एवं संप्रेषण

बैंकिंग क्षेत्र में विगत तीन वर्षों के दौरान फिनटेक कंपनियों के आगमन से क्रांतिकारी परिवर्तन हुए हैं। इसका परिणाम यह हुआ कि पारंपरिक बैंक अपनी व्यवसाय कार्यनीतियों, विशेषकर तकनीकी आधारित ग्राहक के महत्ता अनुपात में, में आशोधन/बदलाव के लिए बाध्य हुए हैं। यही नहीं, सार्वजनिक और निजी क्षेत्र के प्रमुख बैंकों द्वारा स्मार्ट और संवर्धित विपणन पहल के माध्यम से पारंपरिक उत्पादों को भी स्पर्धा में शामिल किया गया है।

इस उद्देश्य से आपके बैंक प्रबंधन ने मार्च 2016 में मुख्य विपणन आधिकारी की नियुक्ति की है। मुख्य विपणन अधिकारी आपके बैंक के कॉरपोरेट केंद्र में खोले गए विपणन एवं संप्रेषण (एम एंड सी) विभाग के प्रमुख हैं। यह विभाग खुलने से पहले का कॉरपोरेट संप्रेषण एवं परिवर्तन विभाग इसी के साथ मिल गया है। विपणन एवं संप्रेषण विभाग आपके बैंक द्वारा शुरू किए जाने वाले हर ब्रांड एवं उत्पाद के विपणन, जनसंपर्क एवं कॉरपोरेट सामाजिक दायित्वों के लिए जिम्मेदार है। आपके बैंक द्वारा शुरू की गई सभी ब्रांडिंग पहलों में सहयोग सुनिश्चित करने और सम-सामयिक विपणन दृष्टिकोण अपनाते हुए बैंक के उत्पादों एवं सेवाओं के प्रोत्साहन में आशान्वित प्रयास करने तथा युवावर्ग को अपने से जोड़ने के लिए बैंक की डिजिटल पहलों के प्रति उन्हें प्रेरित करने हेतु विपणन एवं संप्रेषण विभाग का मुख्य उत्तरदायित्व यह है कि वह भारत या विदेश सहित बैंक के विभिन्न प्रभागों की व्यवसाय चुनौतियों से जुड़ी एकीकृत विपणन कार्यनीति विकसित करे और उसका कार्यान्वयन करे। इस विभाग में मीडिया, विपणन संप्रेषण, विज्ञापन एवं जनसंपर्क जैसे विभिन्न संबंधित क्षेत्रों से प्रभावी कार्यकुशल पेशेवरों/विशेषज्ञों को रखा गया है।

विभाग ने बैंक के सभी व्यवसाय समूहों और दूसरे प्रकार्यों पर कार्य करना प्रारंभ किया है। विभाग द्वारा वित्त वर्ष 2017 में की गई प्रमुख सफल पहलों में होप लोन अभियान है। यह एक अनूठी अवधारणा है, जिसके अंतर्गत विभिन्न क्षेत्रों में सामाजिक कार्य से जुड़े गैर सरकारी संगठनों (एनजीओ) को इस उद्देश्य से समर्थन प्रदान किया जाता है कि वे बैंक के परिसंपत्ति ऋणों यथा - गृह, ऑटो एवं वैयक्तिक ऋणों को प्रोत्साहित करें। इस पहल के माध्यम से बैंक ने शिक्षा, स्वास्थ्य/आश्रय, स्वच्छ ऊर्जा और मोबिलिटी समाधान के क्षेत्र में कार्य करने वाले 5 एनजीओ को ₹3.88 करोड़ प्रदान किए हैं। इसके अतिरिक्त देश में विमुद्रीकरण के बाद तीसरी तिमाही के दौरान मिले अवसर को केंद्र में रखकर हमने दूसरा बड़ा अभियान शुरू किया। इस अभियान का नाम था - "कैश की आदत बदलो", जिसे लोगों का भरपूर समर्थन मिला। इसकी सफलता का प्रमाण यह है कि डेबिट कार्ड, ई-वॉलेट डाउनलोड करना, स्टेट बैंक बडी और एसबीआई पे, यूपीआई डिजिटल भुगतान समाधान से लेनदेनों की संख्या उच्चतम स्तर पर पहुँच गई। मार्च के अंत में विपणन एवं संप्रेषण विभाग ने आपके बैंक के साथ सहयोगी बैंकों के विलय पर विज्ञापन अभियान भी विकसित किया। इन अभियानों के अतिरिक्त, बैंक के लिए यह उत्साहजनक रहा कि हमें विज्ञापन कार्य में नई सोच लाने के लिए अपने ग्राहकों और स्टाफ से सकारात्मक प्रतिसूचना मिली है। आगे की बात करें तो अन्य विपणन पहलों, विशेषकर डिजिटल मार्केटिंग के क्षेत्र में, के अतिरिक्त आपका बैंक इस बात से आशान्वित है कि स्टेट बैंक समूह की मजबूती अपनी विपणन चाहत को बढ़ाएगी और गतिमान वित्तीय सेवाओं से उद्योग स्तर पर सुसंगत और प्रतिस्पर्धी बनेगी।

## 6. सतर्कता तंत्र

भारतीय स्टेट बैंक में सतर्कता कार्य के तीन पहलू हैं - निवारक, दंडात्मक एवं सहभागी। इस वर्ष 31 अक्तूबर 2016 से 5 नवंबर 2016 तक बैंक में सतर्कता जागरूकता सप्ताह का आयोजन किया गया, जिसकी थीम थी - 'निष्ठा बढ़ाने और भ्रष्टाचार के उन्मूलन में जन सहभागिता'। आयोजन की एक कड़ी के रूप में बैंक स्टाफ सहित बड़ी संख्या में लोगों को इस अवसर पर 'निष्ठा शपथ' दिलाई गई। भारतीय स्टेट बैंक ने भी एक कॉरपोरेट के रूप निष्ठा की शपथ ली। लोगों में जागरूकता लाने के लिए ग्राम सभाओं का आयोजन किया गया और इन सभाओं में लोगों को निष्ठा की शपथ दिलाई गई। निवारक सतर्कता के लिए पर्दाफाशी एक प्रभावी माध्यम है।

श्रीमती अरुंधति भट्टाचार्य, अध्यक्ष द्वारा सतर्कता पत्रिका का विमोचन

पर्दाफाश योजना के अंतर्गत किसी कदाचार को उजागर करने के लिए बैंक द्वारा एक पोर्टल शुरू किया गया है। पर्दाफाशी ऐसे कदाचार की शिकायत ऑनलाइन दर्ज कर सकता है और वह इस संबंध में होने वाली प्रगति की निगरानी भी करता है। हमारे बैंक में पर्दाफाशी की एक पूर्ण परिभाषित नीति है, जो कर्मचारियों के लिए निवारक के रूप में कार्य करती है और उन्हें कदाचार की गतिविधियों से दूर रखती है। हम पर्दाफाशी की गोपनीयता बनाए रखते हैं तथा उन्हें सुरक्षा प्रदान करते हैं, ताकि वे कदाचारियों के विरुद्ध बिना किसी भय के प्रभावी माध्यम के रूप में कार्य करते रहें।

जिन शाखाओं में गंभीर प्रकृति की कुछ कमियां देखी जाती हैं, उन्हें चिह्नित कर अपने आप जाँच शुरू कर दी जाती है, ताकि संभावित धोखाधड़ी की गतिविधियों का पता किया जा सके और बचाव के उपाय किए जा सकें।

वित्त वर्ष 2017 के दौरान कुल 1163 मामलों (753 नए मामलों) की जाँच शुरू की गई, जिनमें से अब तक 805 मामलों निपटा लिए गए हैं।

## 7. आस्ति एवं देयता प्रबंधन (एएलएम)

- आस्ति एवं देयता प्रबंधन वित्तीय संस्थाओं के प्रबंधन के बीच एक केंद्रीय विषय बन गया है। इसके लिए विशेषज्ञतायुक्त ज्ञान और कौशल होना आवश्यक है, जिससे वित्तीय क्षेत्र में हो रहे परिवर्तनों से दक्षतापूर्वक निपटा जा सके।
- तुलन-पत्र को व्यवस्थित रखने के लिए आपके बैंक में अपेक्षित कौशल वाला एक प्रभावी आस्ति एवं देयता प्रबंधन दल है। यद्यपि यह दल नियामक दिशा-निर्देशों द्वारा मार्गदर्शित होता है, तथापि श्रेष्ठ वैश्विक प्रथाओं को सम्मिलित करते हुए एएलएम के क्षेत्र में प्रभावी प्रबंधन मॉडल विकसित करने में आपका बैंक आगे है।
- बैंक की आस्ति एवं देयता प्रबंधन समिति ब्याज दर और तरलता जोखिमों को देखती है, तुलन-पत्र के कारकों की समीक्षा करती है और इन जोखिमों के कुशल प्रबंधन हेतु बेंचमार्क निर्धारित करती है। यह समिति, कुल मिलाकर, ब्याज-दरों के परिदृश्य, देयता उत्पादों की संवृद्धि के रूझान, ऋण संवृद्धि एवं तरलता प्रबंधन की समीक्षा करती है और बैंक उत्पादों की सही कीमतों का अनुमोदन करती है। नियामक अपेक्षाओं की शर्तों के अनुसार 1 अप्रैल 2016 से आपका बैंक निधि आधारित ऋण दरों की सीमांत लागत तक आ गया है।
- एएलएम टीम को सहयोग प्रदान करने हेतु निर्धारित संविदात्मक परिपक्वता न रखने वाली आस्ति एवं देयता के व्यावहारिक तरीके को मापने के लिए अध्ययन किए जा रहे हैं। इन व्यावहारिक अध्ययनों में ग्राहक को उपलब्ध सन्निहित विकल्प, ऑफ बैलेंस शीट एक्सपोजर, संभावित ऋण हानियों के प्रभाव सम्मिलित हैं।
- आपके बैंक ने 'आस्ति एवं देयता प्रबंधन', 'दबाव परीक्षण' जैसे तुलन-पत्र के घटकों के लिए उपयुक्त नीतियां बनाई हैं। नियामक अपेक्षाओं के अनुरूप निधीयन पर सकेंद्रण से बचते हुए आधार रूप में इष्टतम तरलता की स्थिति सुनिश्चित करने के लिए तरलता जोखिम प्रबंधन दृष्टिकोण तैयार किया गया है। तरलता की आकस्मिक योजना के रूप में उपयुक्त 'आकस्मिक निधीयन योजना' शुरू की गई है।
- अनिवार्य तरलता कवरेज अनुपात (एलसीआर) को बनाए रखते हुए अल्पावधि लोच को प्रोत्साहित करने हेतु तरलता जोखिम से संबंधित बैंकिंग पर्यवेक्षण पर बासेल समिति के दिशा-निर्देशों को बैंक द्वारा सख्ती से अपनाया जा रहा है। उच्च गुणवत्तायुक्त तरल आस्तियों (एचक्यूएलए) के स्तर की उच्च गतिशील परिवेश में प्रभावी निगरानी की जाती है।
- जोखिम पर अर्जन के प्रभाव और इक्विटी के बाजार मूल्य निर्धारण का आधुनिक तरीका ब्याज जोखिम प्रबंधन के अंतर्गत निवल ब्याज आय के संभावित क्षरण को तय करता है। अनुमेय सीमाएं पूर्व-परिभाषित हैं और इनकी निरंतर निगरानी की जाती है। जहाँ आवश्यक होता है, सक्रिय कदम उठाए जाते हैं।
- नियामक अपेक्षाओं के अनुरूप, आपके बैंक में सुदृढ़ वर्गीकरण, जवाब एवं प्रभावी संरचना वाली आंतरिक पूँजी पर्याप्तता निर्धारण प्रक्रिया (आईसीएएपी) लागू है।

आस्ति देयता प्रबंधन समिति के एक सहयोगी के रूप में आपके बैंक का आस्ति एवं देयता प्रबंधन विभाग सुदृढ़ प्रणाली और प्रक्रिया से युक्त है और उपर्युक्त कार्यों को व्यावसायिक तरीके से करता है।

## 8. आरचण नीति एवं व्यवसाय संचालन

आपका बैंक अपने बढ़ते आकार, कार्य-क्षेत्र और पहुँच के बावजूद उच्चतम व्यवसाय एवं आचरण मानदंडों के अनुपालन के प्रति निरंतर अपनी बेहिचक प्रतिबद्धता प्रदर्शित करता रहा है। विगत वर्षों में भारतीय बैंकिंग को भविष्य दृष्टि और विचारशील नेतृत्व भी प्रदान करता रहा है। स्टाफ की बड़ी संख्या, विशाल शाखा नेटवर्क और सभी समय-क्षेत्रों में विस्तार के बावजूद हमारा ध्येय, लक्ष्य और मूल्य; हम जहाँ कहीं भी हैं और जो कुछ भी कर रहे हैं; हमें एक सूत्र में पिरोकर जोड़े हुए हैं।

200 से अधिक वर्षों से समान लोकाचार के साथ प्रतिबद्ध आपके बैंक ने एक और बड़ी पहल की है। यह पहल है - बैंक में मुख्य आचरण नीति अधिकारी पद की परिकल्पना और सृजन करना। इन अधिकारी को पूरे संगठन में स्वतंत्र आचरण नीति और व्यवसाय संचालन कार्य की देखरेख करने की जिम्मेदारी सौंपी गई है। इसके पीछे मूल विचार समस्त संगठन में एक सकारात्मक आचरण संस्कृति का सूत्रपात, विकास, पोषणी और स्थापना करना है। इसका ध्येय बैंक के नाम और प्रतिष्ठा को बाजार में नई ऊंचाई प्रदान करना है। मुख्य आचरण नीति अधिकारी के पद का सृजन पहली बार किसी भारतीय सरकारी क्षेत्र के संगठन में किया गया है।

## 9. कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर)

सामाजिक दायित्व बोध हमारे बैंक की संस्कृति में गहरे बैठा हुआ है। आज कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व की अवधारणा आम हो गई है या कहें कि यह उद्योगों की एक शर्त हो गई है, लेकिन हमारा बैंक इससे बहुत पहले समाज कल्याण के कार्य करता आ रहा है। बैंक का मानना है कि समाज में सुविधाओं से वंचित और अल्प सुविधा प्राप्त लोगों के जीवन में भलीभाँति सामाजिक परिवर्तन लाना उसका कर्तव्य है। आपके बैंक ने आम जन, विशेषकर अत्यंत निर्धन लोगों के हित का सदैव प्रमुखता से ध्यान रखा है। एसबीआई हमेशा से ही एक जिम्मेदार और मददगार संगठन रहा है और हमारी धारणीय व्यवसाय प्रथाएं हमारे व्यवसाय प्रचालन का हृदय रही हैं। हमारा बैंक अपने निवल लाभ का 1 प्रतिशत सीएसआर गतिविधियों पर खर्च करता है और हमारी इन गतिविधियों ने वंचित वर्ग के लाखों लोगों के जीवन में वास्तकि बदलाव किया है। भारतीय स्टेट बैंक सामाजिक और आर्थिक रूप से पिछड़े लोगों के जीवन में सुधार लाने के लिए प्रतिबद्ध है।

### एसबीआई की प्रमुख कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व गतिविधियाँ

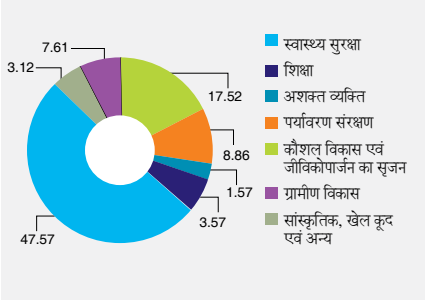
- स्वास्थ्य
- शिक्षा
- कौशल विकास एवं आजीविका सृजन
- पर्यावरण संरक्षण

### वर्ष 2016-17 के दौरान सीआरएस पर खर्च

वित्त वर्ष 2017 में आपके बैंक ने सीआरएस पर ₹109.82 करोड़ खर्च किए। बैंक के विभिन्न मंडलों ने ₹89.82 करोड़ खर्च किए और शेष ₹20 करोड़ एसबीआई फाउंडेशन को दान किए गए।

यह लगातार छठी बार है, जब आपके बैंक ने सीएसआर पर खर्च के ₹1,000 मिलियन के मीलपत्थर को पार किया। हमारा क्षेत्रवार खर्च इस प्रकार रहा :-

### मंडलों मे क्षेत्रवार सीएसआर खर्च (₹89.82 करोड़)




### स्वास्थ्य सुविधाओं में सहयोग

भारत में 60 प्रतिशत से अधिक लोग आज भी ग्रामीण क्षेत्रों में रहते हैं, जहाँ उनकी चिकित्सा देखभाल होती ही नहीं या फिर बहुत कम होती है। समुचित स्वास्थ्य सुविधा की आधारभूत संरचना का अभाव तथा बच्चों की नाजुक स्थिति ग्रामीण भारत की प्रमुख समस्या है। खरीदने की शक्ति न होना, सुविधाओ की अनुपलब्धता एवं जागरूकता का अभाव भारत में स्वास्थ्य सुविधा के अभाव के मुख्य कारण रहे हैं।

आम जन की दशा को सुधारने के लिए मूल आधारिक संरचना उपलब्ध कराना सदैव ही प्राथमिक ध्येय रहा है। समाज के अल्प-सुवधि प्राप्त एवं आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों के लोगों को गुणवत्तापूर्ण सुविधा उपलब्ध कराने के लिए बैंक ने काफी संख्या में अस्पतालों को सहायता दी है। स्वास्थ्य सुविधा के क्षेत्र में बैंक द्वारा किए गए मुख्य प्रयास इस प्रकार हैं :-

**मेडिकल वैन :** आपके बैंक ने 49 धर्मार्थ संस्थाओं को एंबुलेस व मेडिकल वैन खरीदने के लिए ₹6.87 करोड़ की राशि दान में दी है।

हमारी अध्यक्ष श्रीमती अरुंधति भट्टाचार्य अदयाचल राजनंदगांव (छत्तीसगढ़) को मोबाइल आई क्लिनिक दान करते हुए

**चिकित्सा एवं सर्जिकल उपकरण :** आपके बैंक ने स्ट्रेस टेस्ट मशीन, डॉयलसिस मशीन, नेत्र उपकरण, एक्सरे मशीन, आईसीयू सुविधा और नवजात शिशु केयर यूनिट जैसे विभिन्न चिकित्सीय/सर्जिकल उपकरणों की खरीद हेतु 23 धर्मार्थ संगठनों/अस्पतालों को ₹7.52 करोड़ की राशि दान में दी है। इससे वंचित रोगियों की सेवा करने के लिए अस्पतालों की क्षमता और संभावना बढ़ गई है।

**ओल्ड एज होम्स एवं मोबिलिटी सॉल्यूशंस :** ओल्ड एज होम्स को सहयोग करने और दिव्यांगजन को राहत पहुँचाने के लिए आपके बैंक ने ₹1.50 करोड़ की राशि दान में दी है।

**कम्युनिटी आउटरीच कार्यक्रम :** आपका बैंक अल्प-सुविधा प्राप्त ग्रामीण जनसंख्या के लिए आरोग्यकर और निवारक स्वास्थ्य संबंधी शिविरों का आयोजन करता है। इसके अंतर्गत निम्नलिखित क्षेत्रों को सम्मिलित किया जाता है :-

- नेत्र परीक्षण
- कैंसर जाँच
- री-प्रोडक्टिव स्वास्थ्य परीक्षण
- बेसिक स्वास्थ्य परीक्षण (रक्तचाप, हीमोग्लोबिन)
- मधुमेह परीक्षण

इन शिविरों के आयोजन में प्रतिष्ठित स्थानीय एनजीओ ने मुख्य भूमिका निभाई।

**शिक्षा में सहयोग :**

शिक्षा देश के सामाजिक और आर्थिक विकास की रीढ़ है। देश के बहुत से क्षेत्रों, विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों, में विद्यालयों का घोर अभाव है। आधारिक संरचना, परिवहन सुविधा और मूलभूत सुविधाओं का अभाव ग्रामीण भारत में शिक्षा की मुख्य रुकावटें हैं। आपका बैंक सुदूरस्थ, अगम्य और कम विकसित क्षेत्रों में रह रहे आर्थिक रूप से कमजोर लोगों की शिक्षा के लिए सदैव सहायता देने का प्रयास करता रहा है।

**समग्र सहायता :** आपके बैंक ने ग्रामीण/सुदूर क्षेत्रों में स्थित बहुत से विद्यालयों को ढाँचागत सुविधाओं के लिए ₹1.35 करोड़ की राशि दान में दी है।

**कंप्यूटर एवं अन्य संबंधित वस्तुएं :** आपके बैंक ने कंप्यूटर लैबों/आईटी लैबों की स्थापना के लिए ₹1.15 करोड़ की राशि दान में दी है। बहुत सारे एनजीओ को कंप्यूटर, साफ्ट बोर्ड खरीदने और डिजिटल कक्षाएं स्थापित करने के लिए सहायता प्रदान की गई।

**स्कूल बसें/वाहन :** आपके बैंक ने ग्रामीण क्षेत्रों में स्थित विद्यालयों हेतु 35 स्कूल बसें/वाहन खरीदने के लिए ₹3.99 करोड़ की राशि दान में दी है, ताकि अल्प-सुविधा प्राप्त बच्चों को परिवहन की सुविधा प्राप्त हो सके।

**दिव्यांगजन को सहयोग :** आपके बैंक ने प्रतिष्ठित एनजीओ को ₹1.57 करोड़ की राशि निम्नलिखित गतिविधियों के लिए दान की :-

- कृत्रिम अंगों, कैलीपर्स, बैसाखियों और व्हील चेयरों का वितरण
- अन्य सहायक उपकरणों एवं डिवाइसों का संवितरण
- मानसिक/शारीरिक रूप से अशक्त व्यक्तियों के लिए समुदाय आधारित पुनर्वास परियोजना
- ब्रेल एम्बॉसर सिस्टम
- अशक्त व्यक्तियों के लिए विशेष वाहन

ऑपरेशन थिएटर 1, के जो सोमाया अस्पताल एंड रिसर्च सेंटर को एसबीआई द्वारा सीएसआर के तहत सहायता

**पर्यावरण एवं संवहनीयता**

आपका बैंक पर्यावरण संरक्षण के लिए प्रतिबद्ध है और कार्बन फुटप्रिंट में कमी लाने के लिए अनुकूल योगदान करता है। प्राकृतिक संसाधनों की क्षीणता एवं अपकर्ष को रोकने के लिए पर्यावरण के प्रति जिम्मेदारी तथा पर्यावरण की दीर्घावधि गुणवत्ता बनाए रखना बैंक की एक प्राथमिकता है। आपके बैंक ने निम्नलिखित क्षेत्रों में ₹3.57 करोड़ का योगदान किया है;

- सोलर पॉवर प्लांट, सोलर लैम्प, सोलर वाटर हीटर और सोलर स्ट्रीट लैम्प खरीदने में मदद करना।
- अनेक सोलर पॉवर प्लांट खरीदना, स्थापित करना और उनका रखरखाव करना।

**कौशल विकास पहल और आजीविका सृजन**

**ग्रामीण स्व-विकास प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई)**

भारत विश्व में सबसे युवा राष्ट्रों में से एक है जहाँ उसकी जनसंख्या में 54% लोग 25 वर्ष से कम आयु के हैं। बढ़ती हुई युवा जनसंख्या को रोजगार उपलब्ध कराना देश के आर्थिक विकास के प्रमुख घटकों में से एक है। देश में बेरोजगारी और युवाओं की अल्परोजगार समस्या को कम करने में मदद करने वाले एक संस्थान के रूप में आपके बैंक ने 116 ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई) की स्थापना की है।

आपके बैंक ने आरएसईटीआई बिल्डिंगों के निर्माण और अन्य आधारिक संरचना सहायता के लिए ₹12.84 करोड़ का योगदान किया है। युवाओं के लिए कौशल विकास कार्यक्रमों के लिए बैंक के सभी 116 आरएसईटीआई संस्थानों का आवर्ती व्यय ₹34.73 करोड़ रहा

**एसबीआई यूथ फॉर इंडिया फेलोशिप प्रोग्राम**

एसबीआई यूथ फॉर इंडिया एक ऐसा फेलोशिप प्रोग्राम है जिसे प्रतिष्ठित एनजीओ की भागीदारी से आपके बैंक द्वारा शुरू किया गया, निधि की व्यवस्था की गई और इसका प्रबंध किया गया। यह शहरी शिक्षित युवाओं को स्वैच्छिक रूप से ग्रामीण क्षेत्रों की विभिन्न विकास परियोजनाओं से जुड़ने की सुविधा देता है। इस पहल के अंतर्गत, आपके बैंक ने नवोन्मेषी परियोजनाएं जिनमें युवा हिस्सा लेते हैं, तैयार करने के लिए ग्रामीण क्षेत्रों में विकास कार्य से जुड़े सात प्रख्यात गैर-सरकारी संगठनों से भागीदारी की है। 61 फेलोशिप वाला चौथा बैच नौ राज्यों के 32 स्थानों पर कार्य कर रहा है। वे ग्रामीण समुदाय की आवश्यकता को समझने वाली विभिन्न परियोजनाओं पर कार्य कर रहे हैं और नवोन्मेषी समाधानों से उप पर ध्यान दे रहे हैं। इनमें से अधिकांश परियोजनाएं संवहनीय विकास लक्ष्य (एसडीजी) के कार्य-क्षेत्र के अंदर आती हैं, जिनमें गरीबी उन्मूलन, अच्छा स्वास्थ्य, जन-कल्याण, गुणवत्ता शिक्षा, सस्ती एवं क्लीन एनर्जी, असमानता में कमी/भूमि पर जीवन और जलवायु असर जैसी परियोजनाओं के साथ अन्य परियोजनाएं शामिल हैं।

**एसबीआई बाल कल्याण कोष**

आपके बैंक ने वर्ष 1983 में एक ट्रस्ट के रूप में एसबीआई बाल कल्याण कोष बनाया था, जो अनाथ एवं निःसहाय जैसे अल्प-सुविधा प्राप्त बच्चों के कल्याण से जुड़ी शैक्षिक संस्थानों को सहायता प्रदान करता है। इस कोष में स्टाफ सदस्यों द्वारा जितना अंशदान किया जाता है, उतना ही अंशदान बैंक द्वारा किया जाता है। वित्त वर्ष 2017 के दौरान, बैंक ने विभिन्न शैक्षिक संस्थानों को ₹71 लाख की आर्थिक सहायता प्रदान की।

**पुरस्कार एवं सम्मान**

आपके बैंक को संवहनीयता के लिए प्रतिष्ठित गोल्डन पीकॉक पुरस्कार प्राप्त हुआ है।

# V. सहयोगी एवं अनुषंगी

## परिचय एवं निष्पादन विशेषताएं

संपूर्ण भारत में सभी प्रकार की वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराने के मिशन के रूप में स्टेट बैंक समूह अपनी विभिन्न अनुषंगियों के माध्यम से जीवन बीमा, मर्चेंट 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 सेवाएं उपलब्ध कराता है।

## सहयोगी बैंक

भारतीय स्टेट बैंक के पाँच सहयोगी बैंकों का 31 मार्च 2017 को जमा - राशियों में बाजार अंश लगभग 5.02 प्रतिशत और अग्रिमों में बाजार अंश 4.41% रहा। सहयोगी बैंकों की शाखाओं की संख्या 6,847 और एटीएमों की संख्या 9075 रही।

**31 मार्च 2017 को सहयोगी बैंकों के निष्पादन की उल्लेखनीय उपलब्धियां**

(₹ करोड़ में)

| क्र. | बैंक का नाम | | एसबीआई का स्वामित्व | कुल आस्तियां | कुल जमा राशियां | कुल अग्रिम | परिचालन लाभ | निवल लाभ | ऋण जमा अनुपात | सीएआर % | सकल एनपीए | निवल एनपीए |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | निवेश | % | | | | | | | | | |
| 1 | स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एण्ड जयपुर | 676.12 | 75.07 | 1,16,293 | 1,03,662 | 68,774 | 1,942.14 | -1,368.33 | 66.34 | 9.25 | 15.52 | 10.53 |
| 2 | स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद | 367.55 | 100.00 | 1,63,190 | 1,42,955 | 87,715 | 2,909.86 | -2,760.26 | 61.36 | 11.73 | 20.76 | 12.84 |
| 3 | स्टेट बैंक ऑफ मैसूर | 628.63 | 90.00 | 88,996 | 77,769 | 38,608 | 913.58 | -2,006.26 | 49.64 | 12.41 | 25.68 | 16.90 |
| 4 | स्टेट बैंक ऑफ पटियाला | 4,859.10 | 100.00 | 1,22,829 | 1,00,507 | 77,100 | 1,454.83 | -3,579.46 | 76.71 | 12.43 | 23.15 | 15.48 |
| 5 | स्टेट बैंकऑफ त्रावणकोर | 885.11 | 79.09 | 1,25,917 | 114,323 | 52,506 | 1,503.32 | -2,152.46 | 45.93 | 12.19 | 16.79 | 10.22 |

### स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एण्ड जयपुर पुरस्कार एवं सम्मान

वर्तमान वर्ष के दौरान बैंक द्वारा प्राप्त कुछ अवार्ड और सम्मान निम्नानुसार हैं:

- वित्तीय वर्ष 2016 के दौरान राजभाषा नीति का उत्कृष्ट निष्पादन करने के लिए महामहिम राष्ट्रपति से प्राप्त राजभाषा कीर्ति पुरस्कार।
- अटल पेंशन योजना चरण-II को लागू करने हेतु पीएफआरडीए से प्राप्त सर्वोत्कृष्ट निष्पादन पुरस्कार सरकारी क्षेत्रो के सभी बैंकों में 3 रा पुरस्कार।
- एसोचैम द्वारा अतिलघु ऋण देने की श्रेणी में एसएमई उत्कृष्टता पुरस्कार 2016
- स्टेट फोरम ऑफ बैंकर्स क्लब, केरला द्वारा वित्त वर्ष 2016 के लिए सार्वजनिक क्षेत्र के दूसरे सबसे अच्छे बैंक के लिए।

### स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद (एसबीएच) पुरस्कार और सम्मान

- भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग, नई दिल्ली से राजभाषा कीर्ति पुरस्कार के तहत 'ग' क्षेत्र में द्वितीय पुरस्कार प्राप्त हुआ।
- भारत का शीर्ष बैंक और और 75 वर्ष का कार्य पूरा करने के लिए 'दून और ब्राड्स्ट्रीट' का बैंकिंग अवार्ड 2016.
- आरबीआई के पूर्व गवर्नर श्री रघुरामन राजन से 'आईडीआरबीटी बैंकिंग सर्वोत्कृष्टता अवार्ड'

### स्टेट बैंक ऑफ मैसूर पुरस्कार एवं सम्मान

- सीआईएमएसएमई द्वारा वर्ष 2016-17 में इको टेक्नोलोजी सेवी बैंक अवार्ड (उभरती हुई श्रेणी) दिया गया।
- स्टेट बैंक ऑफ मैसूर द्वारा प्रायोजित एमआईपीएसईडी, टुमकुर, आरएसईटीआई को ग्रामीण विकास मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा 2015-16 के लिए 'एए' ग्रेडिंग (सर्वोच्च ग्रेडिंग) दी गई है।

### स्टेट बैंक ऑफ त्रावणकोर पुरस्कार एवं सम्मान

- एमएसएमई में खंड नेतृत्व के लिए 8 जून 2016 को स्कॉच पुरस्कार मिला।
- सामाजिक समावेश के लिए 8 जून 2016 को स्कॉच पुरस्कार मिला।
- एसबीटी ग्रामीण विकास ट्रस्ट में अर्हता प्राप्त करने के लिए एसबीटी आरएसईटीआई स्कॉच आर्डर ऑफ मेरिट।
- भारत सरकार, सूक्ष्म लघु एवं मध्यम उद्यम मंत्रालय का माइक्रो उद्यमों को उधार देने में उत्कृष्टता के लिए राष्ट्रीय पुरस्कार (एसबीआई के सहयोगी के बीच विशेष पुरस्कार)
- एसोसिएटेड चैंबर ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री ऑफ इंडिया (एसोचैम) से सर्वश्रेष्ठ एमएसएमई बैंक का एसएमई एक्सिलेस अवार्ड 2016।

## गैर-बैंकिंग अनुषंगियां

(₹ करोड़ में)

| क्र.सं. | अनुषंगी कंपनी का नाम | स्वामित्व (एसबीआई का हित | स्वामित्व का प्रतिशत | वित्त वर्ष 2017 के लिए निवल लाभ (हानियां) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड(समेकित) | 58.03 | 100.00 | 251.80 |
| 2 | एसबीआई डीएफएचआई लिमिटेड | 139.15 | *63.78 | 176.44 |
| 3 | एसबीआई म्यूचुअल फंड ट्रस्टी कंपनी प्राइवेट लिमिटेड | 0.10 | 100.00 | 2.42 |
| 4 | एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स लिमिटेड | 137.79 | 86.18 | 1.01 |
| 5 | एसबीआई पेंशन फंड प्राइवेट लिमिटेड | 18.00 | *60.00 | 1.03 |

*एसबीआई पेंशन फंड्स प्राईवेट लिमिटेड में एसबीआई समूह की धारिता 100% है (एसबीआई 60%, एसबीआई म्यूचुअल फंड और एसबीआई कैपिटल प्रत्येक का 20%) तथा एसबीआई डीएफएचआई में स्टेट बैंक की धारिता 72.17% (एसबीआई 63.78%, सहयोगी बैंक 5.27% तथा एसबीआई कैपिटल 3.12%) है।

## गैर- बैंकिंग अनुषंगियां: संयुक्त उद्यम

(₹ करोड़ में)

| क्र. | अनुषंगी कंपनी का नाम | स्वामित्व (एसबीआई का हित) | स्वामित्व का प्रतिशत | वित्त वर्ष 2017 के लिए निवल लाभ (हानियां) |
|---|---|---|---|---|
| 1 | एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट प्राइवेट लिमिटेड | 31.50 | 63 | 224.32 |
| 2 | एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेज प्रा. लिमिटेड | 471.00 | 60 | 390.41 |
| 3 | एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड | 701.00 | 70.10 | 955 |
| 4 | एसबीआई एसजी ग्लोबल सिक्यूरिटीज सर्विसेज प्रा. लिमिटेड | 52.00 | 65 | 11.74 |
| 5 | एसबीआई जनरल इंश्योरेंस लिमिटेड | 159.47 | 74 | 153 |
| 6 | जीई कैपिटल बिजनेस प्रोसेस मैनेजमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड | 9.44 | 40 | 47 |

## क. एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड (एसबीआई कैप)

एसबीआई कैप भारत का प्रमुख निवेश बैंक है, जो विभिन्न ग्राहक वर्गों को तीन उत्पादों के समूहों - आधारिक संरचना, ईक्विटी पूंजी बाजार एवं ऋण पूंजी बाजार में वित्तीय परामर्शी सेवाएं प्रदान कर रहा है। इन सेवाओं में परियोजना परामर्शी सेवाएं, स्ट्रक्चर्ड ऋण नियोजन, विलयन एवं अधिग्रहण, निजी ईक्विटी, पुनर्संरचना परामर्शी सेवाएं, दबावग्रस्त आस्ति समाधान, आईपीओ, एफपीओ अधिकार निर्गम, ऋण एवं हाइब्रिड पूँजी जुटाना शामिल है।

वित्त वर्ष 2016 के दौरान, एसबीआई कैप ने अकेले ₹425.29 करोड़ का कर - पूर्व लाभ दर्ज किया जबकि वित्त वर्ष 2017 के दौरान इसने ₹312.57 करोड़ का कर - पूर्व लाभ दर्ज किया था और वित्त वर्ष 2016 को इसने ₹283.39 करोड़ का कर - पश्चात लाभ कमाया, जबकि वित्त वर्ष 2017 में यह राशि ₹217.95 करोड़ रही थी।

एसबीआई कैप्स ने वित्त वर्ष 2017 के दौरान 200% लाभांश घोषित किया जबकि यह वित्त वर्ष 2016 में 320% रहा था।

### 1. एसबीआई कैप सिक्युरिटीज लिमिटेड (एसएसएल)

एसएसएल, एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की एक पूर्ण स्वामित्व वाली अनुषंगी है। यह खुदरा एवं संस्थागत ग्राहकों को नकद एवं वायदा विकल्प सौदों में इक्विटी बौंकिंग सेवाए प्रदान करने के अलावा म्यूचुअल फंड, कर मुक्त बांड, आवास ऋण, ऑटो ऋण, ट्रैक्टर ऋण जैसे अन्य वित्तीय उत्पादों के विक्रय और वितरण कार्य में लगी हुई है। एसएसएल की 100 से अधिक शाखाएं हैं और यह खुदरा एवं संस्थागत दोनों प्रकार के ग्राहकों को डीमेट , ई-बौंकिंग, ई-आईपीओ एवं ई-एमएफ सेवाएं उपलब्ध कराती है। एसएसएल के पास इस समय 12 लाख से अधिक ग्राहक हैं। वित्त वर्ष 2016 के दौरान इस कंपनी को 160.82 करोड़ की सकल आय हुई, जबकि वित्त वर्ष 2017 के दौरान यह ₹250.35 करोड़ रही।

### 2. एसबीआई कैप वेंचर्स लिमिटेड (एसवीएल)

एसवीएल एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की एक पूर्ण स्वामित्व वाली अनुषंगी है। डीएफआईडी(डिपार्टमेंट फॉर इंटरनेशनल डिवेलपमेंट) ने भारतीय स्टेट बैंक समूह के साथ मिलकर 'नीव फंड' स्थापित किया है, जिसका प्रबंधन एसबीआई कैप वेंचर्स लिमिटेड (एसवीएल) करेगा। एसवीएल आस्ति प्रबंधन कंपनी के रूप में कार्य कर रही है।

नींव फंड की प्रारंभिक पेशकश 10 अप्रैल 2015 को समाप्त हुई और इस फंड का वर्तमान कारपस ₹469.39 करोड़ है। फंड का निवेश भारत के 8 चुनिंदा राज्यों (बिहार, छत्तीसगढ़, झारखंड, मध्य प्रदेश, ओड़िशा, राजस्थान, उत्तर प्रदेश एवं पश्चिम बंगाल) में नवीकरणीय ऊर्जा, स्वच्छता, कृषि सप्लाई चेन जैसे आधारिक संरचना क्षेत्रों में किया जाएगा। एसवीएल ने प्रबंधन शुल्क अर्जित करना शुरू किया।

### 3. एसबीआई कैप (यूके) लिमिटेड (एसयूएल)

एसबाआई कैप सिंगापुर यूके लिमिटेड जो एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की एस पूर्ण स्वामित्व वाली अनुषंगी है, ने एसबीआई कैप के व्यवसाय उत्पादों का विपणन करने के लिए विदेशी संस्थागत निवेशकों, वित्तीय संस्थाओं, विधि, फर्मों, लेखा फर्मों आदि के साथ संबंध बनाने वाली कंपनी के रूप में अपनी स्थिति को मजबूत किया हैं। इसे विदेशी मुद्रा वाले बांडों की मार्केटिंग और एसबीआई कैप सिक्युरिटीज के लिए ग्राहक जुटाने के कार्य में विशेषज्ञता प्राप्त है।

### 4. एसबीआई कैप (सिंगापुर) लिमिटेड (एसएलजीएल)

एसबीआई कैप सिंगापुर लिमिटेड जो एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की एक पूर्ण स्वामित्व वाली अनुषंगी है, ने दिसंबर 2012 से अपना व्यवसाय आरंभ किया है। एसबीआई कैप के व्यवसाय उत्पादों का विपणन करने के लिए विदेशी संस्थागत निवेशकों वित्तीय संस्थाओं, विधि फर्मों, लेखा फर्मों आदि के साथ संबंध बनाए जा रहे हैं। इसे विदेशी मुद्रा वाले बांडों की मार्केटिंग और एसबीआई कैप सिक्युरिटीज के लिए ग्राहक जुटाने के कार्य में विशेषज्ञता प्राप्त है।

### 5.एसबीआई कैप ट्रस्टी कंपनी लिमिटेड (एसटीसीएल)

एसबीआई कैप ट्रस्टी कंपनी लिमिटेड (एसटीसीएल) एसबीआई कैपिटल मार्केट्स की एक पूर्ण स्वामित्व वाली अनुषंगी है। एसटीसीएल ने 1 अग्स्त 2008 से प्रतिभूति न्यासी व्यवसाय शुरू किया है। वित्त वर्ष 2017 के दौरान इसे ₹11.68 करोड़ का निवल लाभ हुआ, जबकि वित्त वर्ष 2016 के दौरान यह ₹13.35 करोड़ रहा। एसटीएल ने

व्यक्तियों के लिए 'माई विल सर्विस ऑनलाइन' नामक ऑनलाइन विल क्रियेशन सफलतापूर्वक शुरू की है। उसने अपनी 'ट्रस्टी एंटरप्राइस मैनेजमेंट सिस्टम' जो इसकी न्यास संबंधी सभी परिचालनों के समाधान से संबद्ध प्रणाली है, भी सफलतापूर्वक शुरू की है और इस तरह न्यासी संबंधी सभी परिचालनों का संपूर्ण स्वाचालन करने वाली भारत की पहली एवं एकमात्र कंपनी बन गई।

## ख. एसबीआई डीएफएचआई लिमिटेड (एसबीआई डीएफएचआई)

एसबीआई डीएफएचआई लिमिटेड अकेले यह कारोबार करने वाली सबसे बड़ी स्टैंड प्राथमिक डीलर (पीडी) कंपनी है, जिसकी देश भर में उपस्थिति है। प्राथमिक डीलर के रूप में इसके लिए प्राथमिक निलामियों में बुक बिल्डिंग प्रक्रिया में सहयोग करना और सरकारी प्रतिभूतियों के संबंद्ध में द्वितीयक बाजारों के लिए व्यापक सुविधाएं और चलिनिधि उपलब्ध कराना आवश्यक किया गया है। सरकारी प्रतिभूतियों के अलावा यह मनी मार्केट लिखत, गैर-सरकारी प्रतिभूति ऋण लिखत आदि में भी व्यवसाय करती है। प्राथमिक डीलर के रूप में इसकी व्यावसायिक गतिविधियां भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित/विनियमित होती हैं।

एसबीआई समूह का कंपनी में 72.17% शेयर है। वित्त वर्ष 2016 के ₹72.19 की तुलना में वित्त वर्ष 2017 को कंपनी ने ₹176.44 करोड़ का निवल लाभ अर्जित किया। 31 मार्च 2017 को कुल तुलनपत्र आस्तियां ₹3,187.70 करोड़ रही जबकि 31 मार्च 2016 को इनकी राशि ₹5,836.20 करोड़ रही थी।

एसबीआई डीएफएचआई का बाजार हिस्सा सभी बाजार सहभागियों में 2.97% और 31 मार्च, 2017 को अकेले कारोबार करने वाले प्राथमिक डीलरो में 19.13% हिस्सा था।

## ग. एसबीआई कार्ड्स एवं पेमेंटस सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआई सीपीएसएल)

एसबीआईसीपीएसएल भारत में अकेली क्रेडिट कार्ड जारी करने वाली कंपनी है, जो कि भारतीय स्टेट बैंक जीई कैपिटल कारपोरेशन के बीच एक संयुक्त उपक्रम है तथा एसबीआई की इसमें 60 प्रतिशत भागीदारी है।

एसबीआईसीपीएसएल का 31 मार्च 2017 को समाप्त वर्ष के दौरान ₹45.69 लाख आधार के साथ वर्ष दर वर्ष 26% बाजार वृद्धि के साथ ही कार्ड्स के मामले में उद्योग में प्रदर्शन बढ़िया रहा। खर्च के संदर्भ में, कंपनी के खर्च में 51% की दर से वृद्धि हुई और इसकी राशि ₹43,436 करोड़ रही। कंपनी ने इस वर्ष में 38 प्रतिशत की वृद्धि दर से ₹390 करोड़ का शुद्ध लाभ (कर पश्चात लाभ) अर्जित किया है।

चालू वर्ष में कंपनी कार्ड्स एंड स्पेंड्स दोनों श्रेणियों में पूरे उद्योग में दूसरे स्थान पर रही।

- कार्ड आधार के मामले में 15% मार्केट शेयर के साथ तीसरे स्थान से दूसरे स्थान पर आ गई।
- खर्च के मामले में, यह 13% मार्केट शेयर के साथ चौथे से दूसरे स्थान पर आ गई।

वर्ष के दौरान कंपनी द्वारा पाँच नए उत्पाद शुरू किए जिससे कार्डधारकों को पेश किए जाने वाले अनेक प्रकार के उत्पादों को मजबूती मिली :

- एसबीआई इलीट कार्ड (पूर्ववर्ती एसबीआई सिग्नेचर कार्ड्स का नवीकृत उत्पाद)
- एसबीआई उन्नति कार्ड
- को-ब्रांडिड कार्ड, जैसे सेंट्रल एसबीआई सेलेक्ट और सेलेक्ट + कार्ड
- को-ब्रांडिड बैंकिंग कार्ड्स, जैसे एसबीआई साउथ इंडियन बैंक कार्ड और एसबीआई कर्नाटका बैंक कार्ड.

चालू वर्ष के दौरान एसबीआई कार्ड्स को निम्नलिखित अवार्ड प्राप्त हुए:

- 25वीं वर्ल्ड एचआरडी कांग्रेस में टाइम्स एसेंट(टाइम्स ऑफ इंडिया समूह) की भागीदारी में एसबीआई कार्ड को पाँच पुरस्कार प्राप्त हुए।
  - सर्वश्रेष्ठ एचआर उन्मुखी सीईओ
  - भारत में सबसे प्रभावशाली मानव संसाधन अग्रणी का पुरस्कार।
  - सर्वोत्तम कार्यस्थल परिपाटियों के लिए
  - काम पर स्वास्थ्य प्रबंधन के लिए पुरस्कार
  - कर्मचारी नियुक्ति में सर्वश्रेष्ठ अग्रिम
- देश भर में शीर्ष 75 कंपनियों में से 14 वीं सबसे अच्छी स्वप्नदर्शी कंपनी चुना गया
- रीडर डाईजेस्ट का सबसे भरोसेमंद ब्रांड पुरस्कार 2016
- क्रेडिट कार्ड प्रोग्राम पर क्लिक करने के लिए सर्वोत्तम मास्टर कार्ड नवाचार पुरस्कार 2016
- अनुपालन रजिस्टर प्लैटिनम पुरस्कार: दो श्रेणियों में सबसे अच्छा अनुपालन दल-विनियमित फर्म और अनुपालन का सर्वश्रेष्ठ प्रधान।
- एसबीआई के लिए ऑडियो विजुअल फिल्म में उपलब्धि के लिए कांस्य पुरस्कार, वाह पुरस्कार एसिया 2016 में एसबीआई सिम्पली सेव कार्ड।
- लंदन में वैश्विक अनुपालन रजिस्टर प्लैटिनम पुरस्कार समारोह में एसबीआई कार्ड ने उत्कृष्टता के लिए पुरस्कार जीता और विनियामक अनुपालन श्रेणी के सर्वश्रेष्ठ प्रमुख में भी उप विजेता का पुरस्कार हासिल किया ।
- वार्षिक अनुपालन में भारतीय उद्योगों के लिए पुरस्कार उत्कृष्टता अनुपालन प्रदर्शन 2016 पुरस्कार 10/10 पुरस्कार।
- एसबीआई कार्ड ने जीआरसीआई वार्षिक पुरस्कार 2016 में आस्ट्रेलेशिया के विदेशी पुरस्कार का अनुपालन टीम पुरस्कार जीता।
- लीगल एरा मैगजीन द्वारा आयोजित भारतीय विधि पुरस्कारों के लिए विधि टीम को वर्ष की सर्वश्रेष्ठ घरेलू टीम (मध्य आकार) में सर्वश्रेष्ठ पुरस्कार से सम्मानित किया गया।
- वित्तीय क्षेत्र में सर्वश्रेष्ठ वफादारी कार्यक्रम के लिए पुरस्कार: गैर बैंकिंग ग्राहक फेस्ट शो के दौरान, वफादारी शिखर सम्मेलन के 10 वें संस्करण में।
- एसबीआई कार्ड टीम को एनबीएफसी श्रेणी में सर्वोत्म डेटा क्वालिटी पुरस्कार मिला। हाल ही में समाप्त सिबिल कॉन्फ्रेन्स अवार्ड्स में लगातार दूसरी बार यह पुरस्कार मिला हैं।

## घ. एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एसबीआई लाइफ)

एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड भारतीय स्टेट बैंक और बीएनपी परिबास कार्डिफ के बीच संयुक्त उद्यम है, जिसमें एसबीआई की भागीदारी 70.1 प्रतिशत है और बीएनपी पारिवास कार्डिफ की 26% हैं। 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 कॉरपोरेट और ऑनलाइन चेनेल शामिल हैं। वैल्यू लाईन प्रा.लि. (केकेआर एशियन फंड II से जुड़ी हुई है) और मैक रिची इन्वेस्टमेंट्स प्रा.लि.(टेमासेक होल्डिंग्स प्रा.लि. की अप्रत्यक्ष पूर्ण स्वामित्व वाली कंपनी है) प्रत्येक का 1.95% हिस्सा है।

कंपनी ने 31 मार्च 2017 को एक बार फिर दिखा दिया है कि वह बाजार अग्रणी है। इस अवधि में उसकी वृद्धि दर उद्योग की वृद्धि से भी अधिक रही। निजी उद्योग की 24 प्रतिशत वृद्धि की तुलना में कंपनी के नए व्यवसाय प्रीमियम में 43 प्रतिशत वृद्धि परिलक्षित हुई। 31 मार्च 2017 की स्थिति के अनुसार सभी निजी प्लेयरों में एसबीआई लाइफ नये व्यवसाय प्रीमियम का बाजार हिस्सा पिछले वर्ष की 17.3 प्रतिशत की तुलना में 20.0 प्रतिशत रहा। नये व्यवसाय प्रीमियम के मामले में निजी उद्यम में कंपनी का पहला स्थान है। इसके अलावा कंपनी ने इंडिविजुअल एडजस्टिड प्रीमियम इक्विलेंट में 38.9 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की, जबकि प्राइवेट इंडस्ट्री की वृद्धि 26.4 प्रतिशत रही।

एसबीआई लाइफ को वित्त वर्ष 2017 में ₹955 करोड़ का कर पश्चात लाभ हुआ, जबकि वित्त वर्ष 2016 में यह ₹861 करोड़ था। ऑस्तियों में 23 प्रतिशत की वर्षानुवर्ष वृद्धि हुई, जिससे ये 31 मार्च 2017 को ₹1,02,240 करोड़ रही।

अपने 801 कार्यालय नेटवर्क के माध्यम से अपनी व्यापक पहुँच का उपयोग करते हुए, एसबीआई लाइफ ने व्यवस्थित ढंग से व्यापक ग्रामीण क्षेत्रों को बीमा सुविधाएं उपलब्ध कराई। वित्त वर्ष 2017 में कंपनी ने कुल पालिसियों में से 24% पालिसियां इस खंड में बेची। कंपनी ने अल्पसुविधा प्राप्त सामाजिक क्षेत्र में 5,89,932 लोगों का बीमा किया।

कंपनी की सर्वप्रथम प्रतिबद्धता अपने ग्राहकों के प्रति है। वर्ष के दौरान कंपनी अपनी मृत्यु दावा निपटान अनुपात को बढ़ाकर 98% कर लिया। मिस सैलिंग से संबंधित शिकायतों को बेची गई पॉलिसियों के 0.20% तक घटा लिया। यह बीमा उद्योग में सर्वश्रेष्ठ है। आने वाले समय में कंपनी का ध्यान अपनी वितरण दक्षता को और बढ़ाने तथा परिचालन लागत को कम करने, नवोन्मेषी उत्पादों की शुरुआत करने तथा ग्राहक केन्द्रित रहने पर रहेगा।

'एसबीआईलाइफ' ने अपने ग्राहक केंद्रित गुणवत्तापूर्ण प्रयासों, प्रतिबद्धता और कारोबारी उत्कृष्टता के चलते बहुत से पुरस्कार प्राप्त किए. वर्ष के दौरान प्राप्त पुरस्कारों एवं सम्मानों की सूची में निम्नांकित शामिल हैं :

1. फिनटेलीक्ट द्वारा आयोजित भारतीय बीमा पुरस्कार 2016 में 'लाइफ इंश्योरेंस कंपनी ऑफ़ द ईयर, और 'बैंकएश्योरेंस लीडर लाइफ इंश्योरेंस (विशाल वर्ग).
2. "अमेरिका के बाहर किसी कंपनी द्वारा सामाजिक मीडिया का सर्वोत्तम उपयोग" श्रेणी के अंतर्गत LIMRA और LOMA सिल्वर बाउल पुरस्कार 2016 जीता.
3. भारत CLO मुख्य ज्ञानार्जन अधिकारी शिखर सम्मेलन - 2016 में निम्नांकित वर्ग में पुरस्कार जीता:
   क) प्रवेश प्रशिक्षण कार्यक्रम
   ख) मोबाइल ज्ञानार्जन कार्यक्रम
4. द इकोनॉमिक टाइम्स ब्रांड इक्विटी- निल्सन सर्वे द्वारा लगातर छठी बार "सर्वाधिक विश्वसनीय ब्रांड, 2016" का पुरस्कार
5. iCMG वैश्विक पुरस्कार इनके लिए :
   क) सूचना प्रौद्योगिकी सेवाएं प्रबंधन - आर्किटेक्चर एक्सेलेंस
   ख) टॉप 30 ग्लोबल सीआईओ अवार्ड
6. 2015-16 में वार्षिक रिपोर्ट में उत्कृष्टता के लिए, भारतीय सनदी लेखाकार संस्थान (आईसीएआई) द्वारा "सराहनीय वार्षिक रिपोर्ट के लिए प्लेक अवार्ड".

   जीवन बीमा श्रेणी में 'आउटलुक मनी अवार्ड 2016' में रहा ।.

## ङ. एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट प्राइवेट लिमिटेड (SBIFMPL)

SBIFMPL एसबीआई म्यूचुअल फण्ड की आस्ति प्रबंधन कंपनी है जो कि औसत "प्रबंधनाधीन आस्तियां" के मामले में 5वीं सबसे बड़ी निधि कंपनी है तथा 5.8 मिलियन से अधिक निवेशकों की संख्या के साथ बाजार में सबसे आगे है. SBIFMPL ने वित्त वर्ष 2017 में ₹224.32 करोड़ का कर-पश्चात लाभ दर्ज किया है जबकि वित्त वर्ष 2016 में इसने " ₹165.36 करोड़ का लाभ अर्जित किया था. मार्च 2016-17 को समाप्त तिमाही के दौरान कंपनी की औसत "प्रबंधनाधीन आस्तियां" 8.58% बाजार अंश के साथ ₹1,57,025 करोड़ रही जो मार्च 2016 को समाप्त तिमाही के दौरान 7.89% बाजार अंश के साथ ₹1,06,781 करोड़ थी. कंपनी की "एसबीआई निधि प्रबंधन (इन्टरनेशनल) प्राइवेट लिमिटेड" नामक मारीशस में एक पूर्ण स्वामित्व वाली विदेशी अनुषंगी है जो अपतटीय-निधि का प्रबंधन करती है.

## च. एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स लिमिटेड (SBIGFL)

एसबीआई-जीएफएल देश विदेश में व्यापार के लिए फैक्टरिंग सेवाएं उपलब्ध कराने में सबसे आगे है, कंपनी में एसबीआई की 86.18 प्रतिशत की हिस्सेदारी है. कंपनी की सेवाएं, बही ऋणों में फंसी राशियों को अन्यत्र उपयोग के लिए उपलब्ध कराने हेतु, एसएमई ग्राहकों के लिए विशेष रूप से उपयुक्त हैं. कंपनी फैक्टर्स चैन इन्टरनेशनल की सदस्य है, इसलिए यह 2 फैक्टर मॉडल में निर्यात प्राप्यों में ऋण जोखिम के साथ तालमेल बिठा पाती है.

वित्तीय वर्ष 2016-17 में भी, कंपनी को ₹3.25 करोड़ कर-पूर्व का लाभ (पिछले वर्ष में ₹2.53 करोड़) और ₹1.01 करोड़ का कर पश्चात लाभ (पिछले वर्ष में ₹0.86 करोड़) रहा. कंपनी का वित्त वर्ष 2017 तक का टर्न ओवर ₹3,047 करोड़ (पिछले वर्ष के संबंधित समय के ₹2,532 की तुलना में 20% की वृद्धि) रहा. एफआईयू स्तर ₹1,059 करोड़ रहा जो कि पिछले वर्ष की ₹1,008 करोड़ की तुलना में ज्यादा है. भारतीय रुपये मे ईएफ टर्न ओवर वित्त वर्ष 2017 वर्ष में ₹306.58 करोड़ रहा जो पिछले वर्ष ₹237.52 करोड़ था.

कंपनी के पास पर्याप्त पूंजी है तथा इसके उधार कार्यक्रमों को प्रतिष्ठित रेटिंग एजेंसियों से एएए/ए1+ रेटिंग प्राप्त है.

## छ. एसबीआई पेंशन फंड्स प्राइवेट लिमिटेड (SBIPFPL)

एसबीआई-पीएफपीएल, पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण द्वारा नियुक्त उन तीन पेंशन-निधि-प्रबंधकों में से एक है, जिनको राष्ट्रीय पेंशन व्यवस्था(एनपीएस) के तहत केंद्र सरकार (सशस्त्र बलों को छोड़कर) और राज्य सरकार के कर्मचारियों की पेंशन निधियों का प्रबंध सौंपा गया है. एसबीआई-पीएफपील को नागरिक पेंशन योजनाओं की पेंशन निधि का 6 अन्य कम्पनियों के साथ पेंशन निधि प्रबंधक भी नियुक्त किया गया है. एसबीआई-पीएफपील स्टेट बैंक समूह की एक पूर्ण स्वामित्व वाली अनुषंगी है, जिसने अपना कारोबार अप्रैल 2008 में शुरू किया था. 31 मार्च 2017 को कंपनी की प्रबंधनाधीन आस्तियों की कुल राशि ₹66,723 करोड़ रही (वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि 45%), जबकि मार्च 2016 में यह राशि ₹46,019 करोड़ रही थी.

यह कंपनी सरकारी और निजी दोनों क्षेत्रों की प्रबंधनाधीन आस्तियों के पेंशन निधि प्रबंधकों में अपना प्रथम स्थान बनाए हुए है. निजी क्षेत्र में समग्र प्रबंधनाधीन आस्तियों(एयूएम) का बाजार अंश 62% तथा सरकारी क्षेत्र में यह 35% था.

कंपनी के पास एक परिपूर्ण डीलिंग रूम है, जिसका प्रबंध अनुभवी बांड और इक्विटी मार्केट विशेषज्ञों द्वारा संभाला जाता है।

कंपनी को आउटलुक मनी द्वारा वर्ष 2016 के लिए "पेंशन निधि प्रबंधक वर्ग में लगातार दूसरी बार सर्वोत्तम निधि-प्रबंधक" चुना गया.

## ज. एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (SBIGIC)

एसबीआई-जीआईसी भारतीय स्टेट बैंक और आईएजी ऑस्ट्रेलिया का एक संयुक्त उद्यम है, जिसमें एसबीआई की हिस्सेदारी 74% है. कंपनी का ध्यान वाजिब कीमत निर्धारण, निष्पक्ष और पारदर्शी दावा प्रबंधन व्यवहारों पर केंद्रित है. कंपनी की संवृद्धि की आकांक्षा बैंका चैनल पर निर्भर है जो ऐसे चुनिंदा वैकल्पिक चैनल और उत्पाद विकसित कर रही है, जिससे हमारे व्यवसाय के उद्देश्य और लाभप्रद वृद्धि को पूरा किया जा सके. कंपनी ने मोटर संविभाग में संवृद्धि हासिल करने के लिए तीन बड़े कार उत्पादनकर्ताओं के साथ कार्यनीतिक गठबंधन किया है.

वित्त वर्ष 2017 में सकल लिखित प्रीमियम ₹2,607 करोड़ रहा. कंपनी ने सकल प्रत्यक्ष प्रीमियम में वर्ष-दर-वर्ष 27.7% की संवृद्धि दर्ज की है जबकि उद्योग क्षेत्र की संवृद्धि 32.4% रही. ऐसा पहली बार हुआ है कि एसबीआईजी ने वित्त वर्ष 2017 के लिए ₹153 करोड़ लाभ अर्जित किया है. सभी सामान्य बीमा कंपनियों के बीच

एसबीआईजीआईसी ने पीएमएफबीवाई में सहभागिता करके और अपने कार्य क्षेत्र का भौगोलिक विस्तार करके वित्त वर्ष 2017 के लिए फसल बीमा में 194% की वृद्धि दर्ज की। इस वर्ष समग्र बाजार अंश 2.04% से बढ़कर 4.9% हुआ. निजी बीमा कर्ताओं के क्षेत्र में बाजार अंश दिसंबर 2016 के 4.64% से बढ़कर वित्त वर्ष 2017 में 4.66% हुआ. कंपनी की बाजार रैंकिंग वित्त वर्ष 2016 में उद्योग में 14वीं तथा निजी क्षेत्र में 8वीं रही. वित्त वर्ष 2017 में कंपनी "वैयक्तिक दुर्घटना" मामले में निजी बीमा-कर्ताओं में 2रे स्थान और उद्योग में 3रे स्थान पर रही. वित्त वर्ष 2017 में इस कंपनी को निजी बीमा कर्ताओं के रूप में "फायर" मे दूसरा स्थान और उद्योग में छठा स्थान प्राप्त हुआ. स्वास्थ्य व्यवसाय का हिस्सा 11% से बढ़कर 14.3% हुआ जो यह वर्ष-दर-वर्ष 73% की वृद्धि है, जबकि उद्योग की वृद्धि सिर्फ 23.8% थी. समग्र उद्योग स्तर पर स्वास्थ्य रैंकिंग 17 से सुधर कर 13 हो गई. आईएजी, एसबीआई की हिस्सेदारी खरीद कर अपनी हिस्सेदारी को बढाकर 49 प्रतिशत करना चाहता है.

पुरस्कारों तथा पहचान में एसबीआई जनरल ने "कम सेवा प्राप्त बाजार में "पैठ भेदन" और "कमर्शियल लाइन्स ग्रोथ लीडरशिप" में इंडिया इंश्योरेंस अवार्ड 2016 प्राप्त किए. इकोनोमिक टाइम्स ने एसबीआई जनरल को "सर्वोत्तम ET BFSI अवार्ड 2016" के लिए चुना. कंपनी को वित्त वर्ष 2017 में सर्वश्रेष्ठ कार्य स्थल का प्रमाण पत्र भी प्राप्त हुआ.

## झ. एसबीआई एसजी ग्लोबल सिक्योरिटीज सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (SBISGPL)

एसबीआईएसजी भारतीय स्टेट बैंक और सोसाइटी जनरल का संयुक्त उद्यम है जो उच्च स्तरीय अभिरक्षा एवं निधि प्रबंधन सेवाएं प्रदान करता है. इसकी स्थापना इसलिए की गई ताकि एक ही वित्तीय घराने द्वारा सभी प्रकार की वित्तीय सेवाएं प्रदान की जा सकें. एसबीआईएसजी ने अभिरक्षा व्यवसाय की वाणिज्यिक शुरुआत मई 2010 में तथा निधि प्रबंधन व्यवसाय की वाणिज्यिक शुरुआत 2010 में की. इस कंपनी का निवल लाभ वित्त वर्ष 2016-17 में ₹11.74 करोड़ रहा जो कि वित्त वर्ष 2016-17 में ₹8.66 करोड़ था. संचित लाभ ₹20 करोड़ रहा।

31 मार्च 2017 को अभिरक्षाधीन आस्तियां बढ़कर ₹3,27,158 करोड़ हो गई जो कि 31 मार्च 2016 को ₹2,10,370 करोड़ थी और 31 मार्च 2017 को प्रबंधनाधीन आस्तियां ₹1,83779 करोड़ रही जो मार्च 2016 को ₹1,31,254 करोड़ थीं.

एसबीआईएसजी को वित्तीय वर्ष 2015 में ग्लोबल फायनैंस मैग्ज़ीन द्वारा सर्व श्रेष्ठ सब कस्टोडियन की रेटिंग प्राप्त हुई.

## ञ. एसबीआई फाउंडेशन

वित्त वर्ष 2017 के दौरान एसबीआई फाउंडेशन (भारतीय कंपनी अधिनियम की धारा 8 अंतर्गत आपके बैंक द्वारा प्रवर्तित कंपनी) ने कंपनी अधिनियम के कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व(सीएसआर) नियमों में दर्शित क्षेत्रों की लगभग सभी सीएसआर परियोजनाओं पर कार्य किया है. वर्ष के दौरान फाउंडेशन ने ₹24.71 करोड़ की 26 परियोजनाओं की मंजूरी दी है तथा ₹9.89 करोड़ का संवितरण किया है. परियोजनाएं जो वर्तमान वर्ष 2018 में जारी रहेंगी उनकी संवितरण अनुसूची भी तैयार है. एसबीआई फाउंडेशन द्वारा की जा रही प्रमुख परियोजनाएं निम्नानुसार हैं :

### 1. स्वास्थ्य रक्षा

- लाइफलाइन एक्सप्रेस (रेल पर चल अस्पताल)
- नेत्र रक्षा (मोतियाबिंद शल्यचिकित्सा)
- एसबीआई अनुग्रह (घरों में धर्मशाला एवं उपशामक रक्षा)
- कैंसर उपचार
- श्रवण शक्ति (कर्णवर्त आरोपण शल्यचिकित्सा)
- वरिष्ठ नागरिकों की रक्षा
- जीवन दान (अंग दान)
- संजीवनी - पहियों पर क्लिनिक
- मौली सेवा (मानसिक रोगियों एवं बेसहारा औरतों की रक्षा)
- भायखला जेल (मुंबई) के महिला कैदियों की स्वास्थ्य जांच

### 2. शिक्षा

- बेटी पढ़ाओ केंद्र (पांच राज्यों में बच्चियों की शिक्षा)
- बोधशाला (सामुदायिक विद्यालय)
- डिजिटल कक्षाएं (चार राज्यों में)
- खेलवाड़ी (वंचित बच्चों के लिए विद्यालय)
- दिशा (करियर मार्गदर्शन एवं सलाह)
- वर्चुअल आइ (नेत्रहीनों के लिए कम्प्यूटर शिक्षा)

### 3. पर्यावरण

- हिमालय बचाओ (वृक्षारोपण)
- हरित कलिंगद्वार (वृक्षारोपण)

### 4. ग्रामीण विकास

- गाँवों का सूखारोधी कार्यक्रम

### 5. महिला सशक्तिकरण और लिंग समानता

- समृद्धि - किशोरियों के लिए कार्यक्रम (जनसंख्या क्रियाकलापों हेतु संयुक्तराष्ट्र निधि की परियोजना)

### 6. समावेशी कार्यस्थल एवं पर्यावरण को बढ़ावा देना

- लोक निर्माण विभागों के लिए उत्कृष्टता का केंद्र

### 7. स्वच्छता

- स्वच्छ बेलूर मठ (203 इकाइयों वाला शौचालय खंड)

### 8. गरीबी एवं भूख

- मध्याह्न भोजन सहायता (अक्षयपात्र)

### 9. कौशल विकास

- कौशल विकास (अर्ध चिकित्सकीय एवं संबद्ध स्वास्थ्य प्रशिक्षण)

## ट. एसबीआई इन्फ्रा मैनेजमेंट सॉल्यूशंस लि?

बैंक के पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी ``एसबीआई इन्फ्रा मैनेजमेंट सॉल्यूशंस प्रा. लि." का 17 जून 2016 को निगमन हुआ। यह एसबीआई के रियल इस्टेट से संबंधित निम्नलिखित कार्यों की देखरेख करेगी;

(i) ट्रांज़ैक्शन मैनेजमेंट/एड्वायजरी सर्विसेस: परिसरों को खरीदना, बेचना या लीज़ पर देना, लीज का नवीकरण आदि और मौजूदा तथा भविष्य में खुलने वाले व्यवसाय केंद्रो के बारे में परामर्श सेवाएं देना, महत्वपूर्ण स्थानों का पता लगाना।

(ii) प्रोजेक्ट मैनेजमेंट: नई बिल्डिंगों के प्लान तैयार करना, उन्हें लागू कराना और निर्माण कार्य पर नजर रखना, एसबीआई के सभी परिसरों की आंतरिक साज सज्जा और फर्नीशिंग, लैंड-स्कैपिंग की व्यवस्था करना तथा बड़े परिवर्तन करना/ मरम्मत परियोजनाएं हाथ में लेना।

(iii) फ़ैकल्टी मैनेजमेंट: बैंक अधिकारियों/कर्मचारियों और उनके ग्राहकों के लिए सुरक्षित, आनंदप्रद, कारगर और उत्पादक परिवेश उपलब्ध कराने हेतु मरम्मत और मैनेजमेंट सेवाओं का संचालन करना।

## VI. उत्तरदायित्व वक्तव्य :

**निदेशक बोर्ड एतद्द्वारा 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 सुसंगत प्रयोग किया है और ऐसे निर्णय तथा प्राक्कलन किए हैं, जो 31 मार्च 2017 को बैंक के कार्यकलाप और उक्त दिनांक को समाप्त वर्ष हेतु आपकी बैंक की लाभ और हानि की सही एवं निष्पक्ष स्थिति दर्शाने के लिए पर्याप्त एवं विवेक सम्मत है;

iii. उन्होंने बैंक की आस्तियों की सुरक्षा करने और धोखाधड़ी तथा अन्य अनियमितताओं को रोकने तथा उनका पता लगाने के लिए बैंककारी विनिमयन अधिनियम 1949 और भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम 1955 के प्रावधानों के अनुसार पर्याप्त लेखा रिकॉर्ड 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 सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त प्रणाली तैयार की गई है तथा ऐसी प्रणाली पर्याप्त है और प्रभावी रूप से कार्य कर रही है.

## VII. आभार

1. वर्ष के दौरान, श्री त्रिभुवननाथ चतुर्वेदी अपना कार्यकाल पूरा होने पर दिनांक 28 अगस्त 2016 से बोर्ड से सेवानिवृत्त हो गए। श्री वी.जी. कन्नन, प्रबंध निदेशक, एएंडएस, सेवानिवृत्ति की आयु होने पर 31 जुलाई 2016 को सेवानिवृत्त हो गए। डॉ. ऊर्जित आर. पटेल दिनांक 27 सितम्बर 2016 से आरबीआई गवर्नर के रूप में उनकी नियुक्ति होने पर बोर्ड से सेवानिवृत्त हो गए और उनके स्थान पर श्री चन्दन सिन्हा को दिनांक 28 सितम्बर 2016 से आरबीआई नामिती निदेशक के रूप में नामित किया गया। श्री सुनील मेहता ने पंजाब नेशनल बैंक के गैर-कार्यपालक अध्यक्ष के रूप में अपनी नियुक्ति होने पर दिनांक 15.03.2017 से बोर्ड से त्यागपत्र दे दिया।

2. श्री दिनेश के. खारा धारा 19(ख) के अंतर्गत 9 अगस्त 2016 से प्रबंध निदेशक के रूप में नियुक्त किए गए।

3. निदेशक बोर्ड ने पदमुक्त हुए निदेशक, अर्थात श्री सुनील मेहता, श्री त्रिभुवननाथ चतुर्वेदी, डॉ. ऊर्जित आर. पटेल और श्री वी.जी. कन्नन द्वारा बोर्ड की चर्चाओं में दिए गए योगदान की सराहना की है। साथ ही बोर्ड में निदेशकों के रूप में शामिल हुए श्री चन्दन सिन्हा और श्री दिनेश के. खारा का बोर्ड में स्वागत किया।

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

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

केंद्रीय निदेशक बोर्ड के लिए
और उनकी ओर से

अध्यक्ष

दिनांक : 19 मई, 2017