निदेशकों की रिपोर्ट

I. आर्थिक पृष्ठभूमि एवं बैंकिंग परिवेश

वैश्विक आर्थिक परिदृश्य

पिछले वर्ष की दूसरी छमाही में वैश्विक आर्थिक गतिविधियों में तेजी आई और यह, वर्ष 2018 में भी जारी है। विश्व जीडीपी वृद्धि पिछले वर्ष 3.2% की तुलना में सुधर कर 2017 में अनुमानतः 3.8% हो गई है। विकसित और विकासशील दोनों प्रकार के देशों ने क्रमशः 2.3% और 4.8% की वृद्धि दर्ज करते हुए अच्छा निष्पादन किया। उपभोग में अच्छी वृद्धि व निवेश में बढ़त के साथ पूर्व विनिमय दरों की बढ़ोतरी में कमी तथा तेल की कीमतों में हलचल की पृष्ठभूमि में अमेरिकी अर्थव्यवस्था ने आशा से अधिक वृद्धि दर्ज की। पिछले एक दशक में विकास की सबसे तेज गति और 2017 में अमेरिकी वृद्धि दर को पार करके यूरो क्षेत्र ने भी सुखद आश्चर्य दिया। ब्रेक्सिट की अनिश्चितता ने ब्रिटेन की अर्थव्यवस्था पर दबाव बनाया, हालांकि वर्ष के अंतिम महीनों में सुधार देखा गया। जापान में, तकनीकी उत्पादों की वैश्विक मांग में वृद्धि ने ऑटो, मशीनरी, रोबोट और सेमी-कंडक्टर सहित उच्च स्तरीय क्षेत्रों में निवेश को प्रोत्साहित किया।

उभरती और विकासशील दुनिया में, रूस और ब्राजील में आर्थिक संकुचन समाप्त हुआ, जिससे वृद्धि को सहारा मिला। हालांकि, तेल कीमतों में सुधार के बावजूद सऊदी अरब में तेल के कम उत्पादन और गैर-तेल क्षेत्र के सुस्त प्रदर्शन के कारण नकारात्मक वृद्धि देखी गई। यहां तक कि मेक्सिको ने एनएएफटीए के आस-पास अनिश्चितता और राष्ट्रपति चुनावों की पृष्ठभूमि में मुश्किलों का सामना किया। इस बीच, पिछले चार वर्षों की सबसे तेज गति से बढ़े निर्यात के कारण चीन ने 2010 के बाद से पहली बार वार्षिक तेजी देखी।

वित्तीय वर्ष 2018 में भारत की जीडीपी वृद्धि दर 6.6% तक सिमटने की आशा है। हालांकि, यह स्थिति अल्पकालिक ही रहने की संभावना है। इस बीच, कुल मांग को समर्थन प्रदान करने के लिए सरकारी सुधार जारी हैं।

आईएमएफ अनुमानों के अनुसार आशा है कि 2018 तथा 2019 वर्षों के दौरान विश्व अर्थव्यवस्था 3.9% की दर से बढ़ेगी। हालांकि, अमेरिका द्वारा मूल्यों में वृद्धि और चीन द्वारा बदले की कार्रवाई की पृष्ठभूमि में व्यापारिक युद्ध का खतरा बढ़ रहा है, यह वैश्विक विकास के जोखिमों में से एक है। निर्यात और आयात में क्रमशः 10% और 11% की वृद्धि दर्ज करते हुए, विश्व व्यापार 2017 में शानदार तरीके से उबर रहा है। किंतु बढ़ता संरक्षणवाद और व्यापारिक युद्ध, व्यापार और आर्थिक विकास को खतरे में डाल सकता है। इसके अलावा, रूस, इटली, हंगरी समेत कई यूरोपीय देशों में चुनावों से संबंधित अनिश्चितता तथा ईरान पर प्रतिबंधों में वृद्धि अन्य प्रमुख जोखिम हैं, जो विकास संभावनाओं को कम कर सकती हैं।

वैश्विक अर्थव्यवस्था पर असर डालने वाला एक अन्य बड़ा कारक तेल की कीमत है जो हाल ही में 80 डॉलर प्रति बैरल हो गई है। इससे आगे, मध्य-पूर्व में भौगोलिक-राजनैतिक तनाव के साथ रूस पर संभावित प्रतिबंधों से तेल कीमतें प्रभावित हो सकती हैं।

भारत का आर्थिक परिदृश्य

अनुकूल घरेलू और वैश्विक वातावरण से लाभान्वित हो रही भारत की आर्थिक वृद्धि वित्तीय वर्ष 2019 में गति से बढ़ने की उम्मीद है। वित्तीय वर्ष 2018 में 6.7% की तुलना में वित्तीय वर्ष 2019 में 7.4% जीडीपी वृद्धि हासिल करने में मदद करने वाले कारक हैं: (i) जीएसटी के कार्यान्वयन से संबंधित समस्याओं का समाधान कर लिया गया है (ii) ऋण उठाव में सुधार हुआ है और इसका आधार व्यापक हो रहा है, (iii) प्राथमिक बाजार से बढ़ी मांग के कारण संसाधनों के संग्रह से निवेश गतिविधियों में मजबूती बढ़त (iv) पीएसबी के पुनर्पूंजीकरण की प्रक्रिया और ऋण शोधन अक्षमता एवं दिवालियापन संहिता के अंतर्गत संकटग्रस्त आस्तियों के समाधान से व्यापार और निवेश वातवरण में सुधार, (v) वैश्विक व्यापार विकास में तेजी आई है, जिससे निर्यात को प्रोत्साहित होना चाहिए और शुद्ध निर्यात में रुकावट कम होनी चाहिए, और (vi) केंद्रीय बजट 2018-19 में ग्रामीण और आधारभूत क्षेत्रों पर जोर, ग्रामीण क्षेत्र में मांग को फिर से बढ़ा सकता है और निजी क्षेत्र के निवेश को प्रोत्साहित कर सकता है।

उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (सीपीआई) और थोक मूल्य सूचकांक (डब्ल्यूपीआई) दोनों प्रकार की मुद्रास्फीति पूरे वित्त वर्ष 2018 में नियंत्रण में रही। वित्त वर्ष 2017 में 4.5% की तुलना में वित्त वर्ष 2018 के औसत सीपीआई 3.6% था। जबकि इसी अवधि में डब्ल्यूपीआई के संबंध में ये आंकड़े क्रमशः 2.9% और 1.8% थे। सामान्य मॉनसून और कोई बड़ा बाह्य/नीतिगत झटका न लगने की उम्मीद करते हुए, वित्त वर्ष 2019 में सीपीआई 4.0-4.5% की सीमा में और वित्त वर्ष 2019 की तीसरी तिमाही के कुछ महीनों में 3.5% से भी कम रहने की संभावना है। मुद्रास्फीति की संभावना में प्रमुख जोखिम कच्चे तेल तथा केंद्र व राज्य दोनों स्तरों पर पण्य की कीमतें और राजकोषीय गिरावट है।

भारतीय मौसम विज्ञान विभाग (आईएमडी) ने पूर्वानुमान किया है कि लगातार तीसरे वर्ष 2018 में मानसून 'सामान्य' रहेगा यानि लंबी अवधि औसत (एलपीए) का 97% रहने की संभावना है जिसमें ± 5% का उतार-चढ़ाव हो सकता है। वर्षा का वितरण पूरे देश के बड़े हिस्से में होने की संभावना है।

2017 के मानसून के दौरान सामान्य वर्षा के परिणामस्वरूप और सरकार द्वारा शुरू की गई विभिन्न नीतिगत पहलों के कारण, वित्त वर्ष-2018 के दौरान देश में 27.95 करोड़ टन अनाज उत्पादन हुआ, यह वित्त वर्ष 2017 में (27.51 करोड़ टन) के पिछले रिकॉर्ड की तुलना में 1.6% अधिक है। वर्ष के दौरान चावल, दालों और मोटे अनाज के उत्पादन ने नई ऊंचाइयों को छुआ, लेकिन गेहूं का उत्पादन घट गया।

औद्योगिक क्षेत्र में सकल मूल्य में वृद्धि हुई जिसकी आधार कीमतें वित्त वर्ष 2017 के 9.8% से गिरकर वित्त वर्ष 2018 में 6.8% हो गई। वित्त वर्ष 2018 में मंदी का कारण खनन और उत्खनन में तेज गिरावट थी। खनन क्षेत्र में वृद्धि में गिरावट प्रमुख कारण इसके प्रमुख घटक कोयला और प्राकृतिक गैस उत्पादन में कमी तथा कच्चे तेल के उत्पादन में गिरावट था। दूसरी ओर विनिर्माण क्षेत्र में, जीएसटी के संक्रमणकालीन प्रभाव में कमी के कारण सुधार हुआ है।

बाहरी मोर्चे पर, चालू खाता घाटा (सीएडी) एक साल पहले जीडीपी के 1.4% (8.0 बिलियन अमेरिकी डॉलर) की तुलना में वित्त वर्ष 2018 की तीसरी तिमाही में 2.0% (13.5 बिलियन अमेरिकी डॉलर) हो गया। हमें विश्वास है कि वित्त वर्ष 2017 में सीएडी, जीडीपी का 0.7% की तुलना में वित्त वर्ष 2018 में जीडीपी का लगभग 1.8% होगा। वित्त वर्ष 2018 के दौरान सीएडी में यह मामूली वृद्धि 156.8 बिलियन अमेरिकी डॉलर के व्यापार संतुलन के कारण है, जो कि 5 साल का उच्चतम है।

बैंकिंग परिवेश

वित्त वर्ष 2018 बैंकिंग क्षेत्र के लिए घटनाओं से भरा वर्ष रहा है। आस्ति गुणवत्ता, दबावग्रस्त आस्तियों का समाधान और एच1 में धीमी क्रेडिट वृद्धि वर्तमान वर्ष के दौरान अधिकांश बैंकों के लिए बड़ी चुनौतियों के रूप में जारी रही। उच्च एनपीए ने ब्याज आय पर प्रतिकूल प्रभाव डाला और बढ़े हुए प्रावधानों का कारण बना, परिणामस्वरूप बैंकों की लाभप्रदता पर दबाव पड़ा। इसके अलावा कुछ सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों (पीएसबी) को आरबीआई ने त्वरित सुधारात्मक कार्रवाई (पीसीए) के अंतर्गत रखा है, इस कार्रवाई से लाभांश भुगतान, शाखा विस्तार इत्यादि क्षेत्रों पर प्रतिबंध लगता है।

लगभग दो वर्षों तक सुस्त रहने के बाद, बैंक क्रेडिट में जून 2017 के आसपास तेजी आनी शुरू हुई और दिसंबर 2017 में यह दो अंकों तक पहुँच गई। क्रेडिट उठाव में यह वापसी सभी बैंकों में देखी गई, हालांकि उनकी वृद्धि की गति अलग-अलग है। 30 मार्च, 2018 को वर्ष दर वर्ष आधार पर सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एएससीबी) की

क्रेडिट वृद्धि दर 10% रही। निजी क्षेत्र के बैंकों की क्रेडिट वृद्धि पीएसबी से अधिक रही, जबकि विदेशी बैंकों में, लंबी घटत के बाद क्रेडिट उठाव सकारात्मक क्षेत्र में लौट आया। ऋण उठाव पर चले आ रहे लंबे समय के दबाव के बाद, उद्योगों द्वारा ऋण उठाव के ऋण क्षेत्रों में विस्तार हो रहा है। अन्य क्षेत्रों में निरंतर दबाव के कारण अधिकांश बैंकों ने खुदरा क्षेत्र को उधार देने के प्रयास किए, जिससे काफी हद तक अच्छी वृद्धि दर्ज की गई और ज्यादातर बैंकों की खुदरा ऋण बहियों में विस्तार हुआ। हालांकि, नेशनल कंपनी लॉ ट्रिब्यूनल (एनसीएलटी) के समाधानों के माध्यम से उम्मीद है गतिशीलता और वैश्विक विकास और भारत में निजी निवेश में बढ़ोतरी होने से क्रेडिट मांग में आशा की किरणें दिखाई देने लगी है दूसरी ओर आधारभूत कारकों और जनता द्वारा मुद्रा आहरण के कारण कुल जमा वृद्धि (वर्ष दर वर्ष) में गिरावट जारी रही और 54 वर्षों के निम्नतम स्तर 6.2% पर है।

वित्त वर्ष 2018 की आखिरी तिमाही के दौरान, बॉन्ड प्रतिफल में मजबूती बनी रही, जिसने बैंकों द्वारा किए गए निवेश में नुकसान के कारण बैंकों की बैलेंस शीट को गंभीर रूप से प्रभावित किया। विमुद्रीकरण के बाद की अवधि में, बैंकों ने धीमी क्रेडिट वृद्धि के कारण सरकारी बॉन्ड्स में बड़ी राशि का निवेश किया है। वित्त वर्ष 2018 की तीसरी तिमाही के परिणामों में, अधिकांश बैंकों ने सरकारी बॉन्ड के निवेश में प्रतिभूतियों के दैनिक बाजार भाव (मार्क-टू-मार्केट) में हानि के उच्च प्रावधान के कारण हानि रिपोर्ट की। दबाव को कम करने के लिए, आरबीआई ने हाल ही में बैंकों को अगली चार तिमाहियों में दैनिक बाजार भाव हानि (मार्क-टू-मार्केट लॉस) प्रावधान की सलाह दी है।

इस वर्ष के दौरान एक सकारात्मक संकेत के साथ, सरकार ने क्रेडिट वृद्धि और रोजगार सृजन के समर्थन हेतु सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को पूंजीकृत करने के लिए एक बड़ा कदम उठाया गया, इसमें अगले दो वर्षों में करीब ₹ 2.11 लाख करोड़ पूंजी संग्रहण किया जाएगा जिसमें बजटीय प्रावधान के द्वारा ₹18,319 करोड़ करीब ₹1.35 लाख करोड़ बॉन्ड का पुनर्पूंजीकरण तथा शेष पूंजी बैंकों द्वारा बाजार से गैर-सरकारी इक्विटी (अनुमानित क्षमता ₹ 58,000 करोड़) से हासिल की जाएगी। दूसरी संभावना राइट इश्यू के द्वारा वित्त जुटाने की है जिससे धारिता (होल्डिंग) में संतुलन बना रहे। वित्त मंत्रालय के अनुमानों के अनुसार, 1.35 लाख करोड़ रुपये का पैकेज काफी हद तक पर्याप्त लगता है। वित्तीय वर्ष 2018 में, सरकार ने अपनी नियामक पूंजी आवश्यकता और वृद्धि की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए 20 सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को पूंजीकृत करने के लिए 80,000 करोड़ रुपये के पुनर्पूंजीकरण बांड अधिसूचित किए हैं।

भारतीय स्टेट बैंक ने 1 अप्रैल 2017 से पांच सहयोगी बैंकों और भारतीय महिला बैंक को अपने में विलय कर लिया है। इतने बड़े पैमाने पर भारतीय बैंकिंग उद्योग में यह पहला एकीकरण है। इस विलय के साथ, जुलाई 2017 में "द बैंकर" द्वारा वैश्विक रैंकिंग के अनुसार एसबीआई को शीर्ष 1000 वैश्विक बैंकों में 54वां स्थान दिया गया है। इस विलय ने एसबीआई को लगभग 1,805 शाखाओं को कम करने और 244 प्रशासनिक कार्यालयों के तार्किक रूप से पुनर्गठन में सहायता की है, जिसे प्रतिवर्ष लगभग ₹ 1,099 करोड़ की बचत होगी। हमारा मानना है कि विलय का दीर्घकालिक लाभ निकट अवधि की चुनौतियों से काफी अधिक होगा और विलय के माध्यम से उत्पन्न क्षमताओं से बैंकों को एक स्थायी मूल्य सृजन के लक्ष्य को बनाए रखने में सहायता मिलेगी।

इस बीच, प्रधानमंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई) के तहत, बैंकों ने 31.4 करोड़ खाते खोलकर 04 अप्रैल 2018 तक 79,012 करोड़ रुपये की जमाराशियाँ (एएससीबी की कुल मांग जमा का लगभग 6%) प्राप्त की हैं। 31.4 करोड़ खातों में से, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने 25.4 करोड़ खाते खोले, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों ने 5.1 करोड़ खाते खोले, जबकि निजी क्षेत्र के बैंकों (पीएसबी) ने केवल 0.9 करोड़ खाते खोले हैं। यह इस बात का संकेत है कि पीएसबी ने जिम्मेदारी स्वीकार की और निश्चित समय में अपने वादों को पूरा किया। एक सकारात्मक संकेत के साथ, पीएमजेडीवाई के तहत शून्य शेष राशि वाले खाते सितंबर 2014 में 76.8% से अब लगातार 20% घटते जा रहे हैं। पीएमजेडीवाई ने पिछले 3 वर्षों में 11.96 करोड़ लाभार्थियों को ₹ 5.28 लाख करोड़ वितरित कर मुद्रा योजना के क्रियान्वयन में भी मदद की है। एसबीआई के आंतरिक अध्ययन में, हमने पाया है कि जन धन और मुद्रा खातों में एक आकर्षण है।

प्रतिस्पर्धा के संबंध में, भुगतान और लघु वित्त बैंकों की नई पीढ़ी ने काम करने के बावजूद वे अभी भी अपने व्यापार मॉडल में सुधार लाने तथा ग्राहकों को विप्रेषण, क्रेडिट, बचत आदि विशेष सुविधाओं को सुलझाने की क्षमता रखने वाली तकनीक-समृद्ध कंपनियां (फिनटेक कंपनीज) भी बैंकिंग सिस्टम की उभरती हुई चुनौतियां सामने हैं।

भविष्य की संभावनाएं

आने वाले वर्ष बैंकिंग प्रणाली के लिए पूर्ण रूप से चुनौतीपूर्ण रहेंगे। परिचालन वातावरण तेजी से जटिल हो गया है। हालांकि, दबावग्रस्त आस्तियों के समाधान में संतोषजनक प्रगति हुई है, परंतु लाभ एवं हानि पर इसका अंतिम परिणाम आने में अभी कुछ और समय लगेगा। इस देरी का मुख्य कारण नए कानूनों के लागू होने में परिपक्वता आने में कुछ समय लगेगा। फिर भी बैंकों के संरचनात्मक परिवर्तन को एनपीए समाधान से आगे बढ़ना होगा तथा अन्य अत्यावश्यक मुद्दों जैसे धोखाधड़ी, ग्राहक प्रतिधारण और सेवा, मानव संसाधन, साइबर सुरक्षा और अभिशासन आदि को सुलझाना।

नीतिगत पहलों ने पिछले चार वर्षों में सभी क्षेत्रों में दीर्घकालीन संरचनात्मक परिवर्तन में गति पकड़ी है। ई-वेज मॉड्यूल की शुरुआत के साथ जीएसटी अगले चरण में प्रवेश करने जा रहा है। आधारभूत संरचनात्मक वृद्धि ने सड़कों, नागरिक उड्डयन और रेलवे में उल्लेखनीय वृद्धि आरंभ की है। कृत्रिम बुद्धि पर टास्कफोर्स की रिपोर्ट से स्पष्ट है कि डिजिटलीकरण भी स्पष्ट रूप से गति पकड़ेगा। यह संभव नहीं है कि बैंक इन परिवर्तनों से दूर रहें। अगले वर्ष के दौरान भी बैंकिंग प्रक्रिया का डिजिटलीकरण एवं नए उन्नत परिष्कृत सेवा अनुभव जारी रहेंगे। पूंजी के अंतःप्रवाह के साथ, अवसर का लाभ तथा ऊपर उल्लिखित कुछ अत्यावश्यक मुद्दों को सुलझाने के लिए तकनीक को प्रभावशाली तरीके से प्रयुक्त करना अब बैंको पर निर्भर करता है।

विकास पर सकारात्मक दृष्टिकोण के बावजूद बाहरी वातावरण अनिश्चित ही है। व्यापार युद्ध जो पुराने ढंग लेनदेन का संकेत है, अधिक तीव्र हो गया है। यह स्थिति 2018 में भी उसी दिशा में जारी रहेगी। इस प्रकार दुनिया भर में, बैंकों ने बढ़ते जोखिमों के अनुरूप अपनी विदेशी व्यापार कार्यनीति का पुनरीक्षण आरंभ कर दिया है। भारतीय बैंकों के बीच भी इस तरह की सावधानी जरूरी है। भारत सरकार ने भारतीय बैंकों को अपनी विदेश स्थित शाखाओं को तर्कसंगत बनाने की सलाह दी है। हालांकि इसका अर्थ व्यापक वापसी की स्थिति नहीं है बल्कि देश के बदलते व्यापार पैटर्न के अनुरूप और अधिक यथार्थवादी कार्यनीति है। इसलिए विदेशी व्यापार में यह तर्कसंगतता जारी रहेगी।

आगामी वर्ष, आने वाले आम चुनावों से पहले का आखिरी वर्ष है। हालांकि, हम उम्मीद नहीं करते कि नीतिगत निर्णय लोकप्रिय नहीं होंगे। क्षणिक उतार-चढ़ाव के बावजूद राजकोषीय और मौद्रिक स्थितियां स्थिर रहेंगी। लेकिन बढ़ती अनिश्चितता के बीच निर्णय लेना चुनौतीपूर्ण रहेगा। कुल मिलाकर एनपीए समाधान पर दृष्टि रहेगी अतः यह समय कठिन और कार्यनीतिक निर्णय लेने के लिए उपयुक्त है।

II. वित्तीय निष्पादन

पूर्ववर्ती देशीय बैंकिंग अनुषंगियों (e-DBS) तथा भारतीय महिला बैंक लिमिटेड का अधिग्रहण

आपके बैंक ने एसबीआई की पाँच देशीय बैंकिंग अनुषंगियों - स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एंड जयपुर (एसबीबीजे), स्टेट बैंक ऑफ मैसूर (एसबीएम), स्टेट बैंक ऑफ त्रावणकोर (एसबीटी), स्टेट बैंक ऑफ पटियाला (एसबीपी), स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद (एसबीएच) तथा भारतीय महिला बैंक लि. (बीएमबीएल) का अधिग्रहण 01 अप्रैल 2017 से किया है।

बैंक में डीबीएस तथा बीएमबीएल के विलय की गणना लेखांकन मानक 14 (एएस 14) "एकीकरण के लिए लेखांकन" तथा अधिग्रहण की अनुमोदित योजना के अनुसार 'ब्याज का समूहन (पूलिंग)' पद्धति के अंतर्गत लेखांकित किया गया। इसके अनुसरण में, अंतरणकर्ता बैंकों की सभी आस्तियो एवं देयताओं को प्रभावी तारीख को उन बैंकों की उस समय की राशि पर एसबीआई की बहियों में दर्ज किया गया तथा आंशिक पात्रताओं का नकद भुगतान किया गया। सहयोगी बैंकों में बैंक का निवेश प्रभावी तारीख से समाप्त हो गया। अधिग्रहित निवल चिह्नित आस्तियों के मूल्य तथा प्रतिफल के बीच के अंतर को आरक्षित राशि में क्रेडिट किया गया है।

अधिग्रहित कुल आस्तियाँ निम्नलिखित हैं:-

(₹ करोड में)

विवरण	कुल
नकदी तथा भारतीय रिज़र्व बैंक के पास जमा-राशियाँ	32,743.73
बैंकों में जमा-राशियाँ और माँग तथा अल्प सूचना पर प्राप्य राशि	66,680.19
निवेश	1,76,603.55
अग्रिम	2,97,884.25
अचल आस्तियाँ	6,987.51
अन्य आस्तियाँ	38,012.45
कुल आस्तियाँ	**6,18,911.68**

वर्तमान अवधि के आंकड़ों में इन बैंकों की शाखाओं के परिणाम भी शामिल हैं, अतः पूर्व अवधि के आंकड़े किसी भी प्रकार से तुलनीय नहीं हैं।

आस्तियां एवं देयताएं

बैंक की कुल आस्तियां मार्च 2017 को ₹ 27,05,966.3 करोड़ की तुलना में मार्च 2018 के अंत में 27.67% की वृद्धि के साथ ₹ 34,54,752.00 करोड़ हो गई। इस अवधि में ऋण संविभाग 23.16% की वृद्धि के साथ ₹ 15,71,078.38 करोड़ से बढ़कर ₹ 19,34,880.19 करोड़ हो गया। निवेश 38.51% की वृद्धि के साथ ₹ 7,65,989.63 करोड़ से बढ़ कर 31 मार्च 2018 को ₹ 10,60,986.71 करोड़ हो गया। अधिकतर निवेश घरेलू बाजार में सरकारी प्रतिभूतियों में किए गए हैं।

बैंक की कुल देयताएं (पूंजी और आरक्षित निधियों को छोड़कर) 28.52% बढ़ीं। ये 31 मार्च 2017 में ₹25,17,680.24 करोड़ थी और 31 मार्च 2018 में बढ़कर ₹ 32,35,623.44 करोड़ हो गईं। जमा राशियाँ 31 मार्च 2018 में 32.36% बढ़कर ₹ 27,06,343.28 करोड़ हो गई, जो 31 मार्च 2017 में ₹ 20,44,751.39 करोड़ थीं। उधारियाँ 13.99% की वृद्धि के साथ 31 मार्च 2017 के अंत में ₹ 3,17,693.66 करोड़ से बढ़कर 31 मार्च 2018 के अंत में 3,62,142.07 करोड़ रूपये हो गईं।

निवल ब्याज आय

निवल ब्याज-आय 21.01% की वृद्धि के साथ वित्तीय वर्ष 2017 में ₹ 61,859.74 करोड़ से वित्तीय वर्ष 2018 में ₹ 74,853.71 करोड़ हो गई। कुल ब्याज आय में 25.63% की वृद्धि हुई जो मार्च 2017 में ₹ 1,75,518.24 करोड़ से बढ़कर मार्च 2018 में ₹ 2,20,499.31 करोड़ रूपये हो गई।

कुल ब्याज व्यय वित्त वर्ष 2017 में ₹ 1,13,658.50 करोड़ से बढ़कर 2018 में ₹ 1,45,645.50 करोड़ हो गया। पिछले वर्ष की तुलना में वित्त वर्ष 2018 में जमा राशियों पर व्यय 28.53% बढ़ा।

ब्याज-इतर आय एवं व्यय

वित्त वर्ष 2018 में ब्याज-इतर आय 25.77% की वृद्धि के साथ ₹ 44,600.69 करोड़ हो गई जो मार्च 2017 में ₹ 35,460.93 करोड थी। वर्ष के दौरान आपके बैंक को भारत तथा विदेशों की अनुषंगियों और संयुक्त उपक्रमों से लाभांश के रूप में ₹ 448.52 करोड़ (वित्त वर्ष 2017 में ₹ 688.35 करोड़) की आय प्राप्त हुई तथा निवेशों के विक्रय से 24.87% की वृद्धि के साथ लाभ के रूप में ₹ 13,423.35 करोड़ (पिछले वर्ष ₹10,749.62 करोड़) की आय प्राप्त हुई। आय की तुलना में व्यय का अनुपात वित्त वर्ष 2017 में 49.54% की तुलना में वित्त वर्ष 2018 में 50.18% रहा।

परिचालन लाभ

आपके बैंक ने चालू वित्त वर्ष के दौरान परिचालन लाभ में 17.04% की वृद्धि दर्ज की। आपके बैंक का परिचालन लाभ वित्त वर्ष 2018 में ₹ 59,510.95 करोड़ रहा, जो वित्त वर्ष 2017 में ₹ 50,847.90 करोड़ था। वित्त वर्ष 2018 में आपके बैंक को ₹ 6,547.45 करोड़ की निवल हानि हुई जबकि, वित्त वर्ष 2017 में निवल लाभ ₹ 10484.10 करोड़ था। इसका कारण अनर्जक आस्तियों पर उच्च प्रावधान, एचएफ़टी तथा एएफ़एस संविभागों में एमटीएम हानियाँ, अतिरिक्त कर्मचारी लाभ प्रावधान है।

प्रावधान एवं आकस्मिकताएं

वित्त वर्ष 2018 में किए गए प्रमुख प्रावधान:

अनर्जक आस्तियों के लिए ₹ 70,680.24 करोड़ (वित्तीय वर्ष 2017 में ₹ 32,246.69 करोड़), मानक आस्तियों के लिए ₹ 3,603.66 करोड़ का अपलेखन (वित्तीय वर्ष 2017 में ₹ 2,499.64 करोड़ के प्रावधान की तुलना में), ₹ 8,087.57 करोड़ निवेशों पर मूल्यह्रास के लिए (वित्तीय वर्ष 2017 में ₹ 298.39 करोड़) उपलब्ध कराए गए।

आरक्षित निधियां एवं अधिशेष

चूंकि वित्त वर्ष 2018 में बैंक को हानि उठानी पड़ी इसलिए सांविधिक आरक्षित निधियों में कोई राशि अंतरित नहीं की गई (वित्तीय वर्ष 2017 में ₹ 3,145.23 करोड़)। पूंजीगत आरक्षित निधि में ₹ 3,288.88 करोड़ (वित्तीय वर्ष 2017 में ₹ 1,493.39 करोड़) की राशि अंतरित की गई। निवेश आरक्षित राशियों से ₹ 1,165.14 करोड़ (पिछले वर्ष ₹ 143.69 करोड़) की राशि राजस्व एवं अन्य आरक्षित निधियों में तथा पुनर्मूल्यांकन आरक्षित निधि से सामान्य आरक्षित निधि में ₹ 192.32 करोड़ का अंतरण किया गया।

अचल संपत्तियों का पुनर्मूल्यांकन

आपके बैंक ने, पिछली अवधियों में किए गए पुनर्मूल्यांकन ₹ 11,210.94 करोड़ के पुनर्मूल्यांकन प्रभाव को पलट दिया, जिसका परिणाम ₹ 193.24 करोड़ के पिछले वर्ष में प्रभारित मूल्यह्रास का प्रतिलेखन हुआ। उपर्युक्त के कारण पूंजी उपयुक्तता अनुपात पर होने वाले परिणामी प्रभाव को मार्च 2018 को समाप्त वर्ष के परिणामों में रखा गया है।

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

भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपने दिनांक 5 अप्रैल 2018 की प्रेस विज्ञप्ति में Ind AS को लागू करने की अवधि को एक वर्ष लिए स्थगित करके 1 अप्रैल 2019 कर दिया है। इससे पूर्व, भारतीय रिजर्व बैंक ने भारतीय बैंकों में Ind AS को 1 अप्रैल 2018 से प्रारंभ होने वाली लेखा-अवधि से आरंभ करने लिए रूपरेखा जारी की थी।

प्रबंध निदेशक (जोखिम, आईटी एवं अनुषंगियाँ) की अध्यक्षता में एक विषय-निर्वाचन समिति, निर्धारित समय अवधि में Ind AS को बिना किसी बाधा के लागू करने की प्रगति की मॉनिटरिंग कर रही है।

III. प्रमुख परिचालन

1. खुदरा एवं डिजिटल बैंकिंग समूह

खुदरा एवं डिजिटल बैंकिंग समूह आपके बैंक का सबसे बड़ा व्यवसाय क्षेत्र है, जो 31 मार्च 2018 को कुल देशीय जमाओं के 96% एवं कुल देशीय अग्रिमों के 57.53% के साथ आपके बैंक का सबसे बड़ा व्यवसाय समूह है। इस समूह में सात कार्यनीतिक व्यवसाय इकाइयां शामिल हैं, और शाखा नेटवर्क एवं मानव संसाधन के अनुसार यह सबसे बड़ा समूह है।

रिटेल बैंकिंग ग्राहक अधिकरण एवं 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 एक साथ सतत वृद्धि हुई है। 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, होम और ऑटो लोन मुख्य योगदानकर्ता हैं। आपका बैंक शिक्षा ऋण का भी सबसे बड़ा प्रदाता है, जो बड़े स्तर पर इसकी समाज सेवा के लिए बेहिचक प्रतिबद्धता को प्रदर्शित करता है।

प्रौद्योगिकी संचालित निरंतर नवोन्मेष और ग्राहकों की बदलती हुई प्राथमिकता खुदरा बैंकिंग परिदृश्य को बदल रही है। आपके बैंक के पास सेवाएँ 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। वित्त वर्ष 2018 में, आपके बैंक ने शाखाओं, एटीएम और ग्राहक सेवा केंद्रों, के अलावा, विभिन्न चैनलों, जैसे- डिजिटल, मोबाइल, इंटरनेट, सोशल मीडिया के माध्यम से दी जा रही अपनी सेवाओं में वृद्धि की है।

आपके बैंक ने, अपने कार्यों में, विशेषकर संचालनात्मक स्तर पर, सामूहिक प्रयास कर बैंकिंग से जुड़े कई महत्वपूर्ण मुद्दों को सुव्यवस्थित किया है। भावी विनियामक आवश्यकताओं, निधियों की लागत, तेजी से बदलती हुई ग्राहक प्राथमिकताओं, तीव्रतर होती प्रतिस्पर्धा और लाभप्रदता के दवाब के बीच आपके बैंक ने इस दिशा में लाभप्रदता उन्मुख निष्पादन प्रबंधन की एक रूपरेखा तैयार कर रखी है। इसे हासिल करने के उपाय के रूप में, आपके बैंक ने जोखिम भारित आस्तियां (RoRWA) बजटिंग, जिसमें बेंचमार्क दक्षता मापदंड भी शामिल हैं, आरंभ किए हैं।

लाभप्रदता और आस्तियों पर प्रतिफल(ROA) तथा उपरि व्ययों में कटौती पर सदैव ही आपके बैंक ने मुख्य रूप से ध्यान केंद्रित किया है। इस निहित लागत उद्देश्य के साथ, विशेषकर, विलय-पश्चात के इस परिदृश्य में, पूर्ववर्ती सहयोगी बैंकों की शाखाओं में आपके बैंक ने विभिन्न लेखा परीक्षण करवाएं हैं जैसे - स्थान लेखा परीक्षा, ऊर्जा लेखा परीक्षा, टेलीफोन लेखा परीक्षा और आंतरिक लेखा परीक्षा उनमें से कुछ नाम हैं।

आपका बैंक सभी स्तरों पर वर्धित जोखिम जागरूकता का वातावरण पैदा करने की दिशा में उच्चतम प्राथमिकता के साथ सामंजस्य कर रहा है। इसका मुख्य उद्देश्य यह भी सुनिश्चित करना है कि विभिन्न जोखिमों को कम करने के लिए समुचित सुरक्षा उपाय जिनमें साइबर सुरक्षा उपाय भी शामिल हैं, सतत रूप से किए जा रहे हैं। आपके बैंक की सभी शाखाएं और कार्यालय एक आपदा बहाली/ व्यावसायिक निरंतरता योजना (BCP) से सुसज्जित है जो किसी भी संभावित व्यवसाय विच्छेद की स्थिति में निरंतर सेवाएँ प्रदान कर सकते हैं।

क. वैयक्तिक बैंकिंग

वित्तीय बाजार में हुए परिवर्तन इस बात के स्पष्ट प्रमाण हैं कि भारत में बैंकिंग उद्योग में महत्वपूर्ण परिवर्तन हुए हैं। तकनीकी और डिजिटल बैंकिंग उत्पादों में विघटनकारी नवोन्मेषन ने बैंकों के लिए राजस्वों में संवर्धन और ग्राहक प्रसन्नता के लिए नए द्वार खोल दिए हैं। इसके कारण प्रतिस्पर्धा बढ़ी है और परिणामतः जोखिम भी बढ़ा है। विदेशों से प्रवाह और नए उत्पादों के प्रवेश ने घरेलू बैंकिंग क्षेत्र पर काफी अधिक प्रभाव डाला है। इसके कारण मिश्रित नवोन्मेषी उत्पाद के लिए रास्ता बना है साथ ही प्रतिस्पर्धा में बने रहने के लिए प्रक्रिया और संचालन में तीव्र परिवर्तन की आवश्यकता महसूस की गई। इन परिवर्तनों ने उपभोक्ताओं के लिए अधिक विकल्पों की सुविधा उपलब्ध करवाई है तथा बाद में अंतरराष्ट्रीय सर्वोत्तम पद्धतियों के साथ वित्तीय क्षेत्र में एक सशक्त और पारदर्शी, विवेकपूर्ण, विनियामक, पर्यवेक्षी, तकनीकी और संस्थागत फ्रेमवर्क अपनाना आवश्यक हो गया है।

आपका बैंक वैयक्तिक बैंकिंग क्षेत्र में सेवाओं की एक व्यापक रेंज उपलब्ध कराता है जैसा कि नीचे उल्लिखित हैं-

1. होम लोन

आपके बैंक के पास देश का सबसे बड़ा होम लोन संविभाग है और सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एएससीबी) में इसका बाजार अंश 31 मार्च 2018 को 32.13% है। 31 मार्च 2018 को होम लोन संविभाग संपूर्ण बैंक अग्रिमों का 18% है।

31 मार्च 2018 को कुल होम लोन और होम लोन संबंधी ऋण संविभाग ₹ 3,41,081 करोड़ है।

चालू वित्तीय वर्ष के दौरान, आपके बैंक के साथ पाँच सहयोगी बैंकों और भारतीय महिला बैंक लि. के विलय की आंतरिक चुनौतियाँ मौजूद थी। इसके अलावा, रेरा(RERA)के कार्यान्वयन में शुरुआती समस्याओं के कारण, परियोजनाओं को प्रारम्भ करने में छाई मंदी ने वर्ष की प्रथम छमाही के दौरान व्यवसाय को प्रभावित किया है। आपके बैंक ने विलय के पश्चात संचालनों को सुव्यवस्थित करने के लिए कई नई पहलें आरंभ की हैं और जिसके कारण वर्ष की द्वितीय छमाही के दौरान होम लोन बाजार में मंदी के बावजूद फिर से वृद्धि दर्ज की गई है। वर्ष के दौरान एक घर ख़रीदार को बेहतर अनुभव प्रदान करने तथा सर्वाधिक पसंदीदा होम लोन प्रदाता की अपनी छवि को यथावत बनाए रखने के लिए विभिन्न पहलें अपनाई गई। वर्ष के दौरान आरंभ की गई कुछ महत्वपूर्ण पहलें अधोलिखित हैं:

ग्राहक की अपेक्षाओं को बेहतर ढंग से पूरा करने और त्वरित ऋण संस्वीकृत करने के लिए आपके बैंक ने निम्नलिखित उपाय शुरू किए हैं:

- होम लोन कस्टमर कनेक्ट प्रोग्राम जिसके माध्यम से बैंक, पूरे देश के 1 लाख से भी अधिक होम लोन ग्राहकों तक पहुंचा हैं। बैंक पर सतत विश्वास बनाए रखने और विक्रय पश्चात सेवाएँ देने के लिए उन सबको धन्यवाद ज्ञापित करते हैं।
- एश्योड टर्न - अराउंड - टाईम ड्राइव के परिणामस्वरूप होम लोन स्वीकृति के एवरेज टर्न अराउंड टाईम (टेट) माह मार्च 2018 के लिए 9 दिन रहा। यह 'टेट' तुलनात्मक रूप से बैंकिंग उद्योग में सर्वोत्तम है।
- फीट-ऑन-स्ट्रीट की संख्या बढ़ाई गई जिससे 25 से अधिक केंद्रों पर घर के दरवाजे पर सेवा प्रदान की गई।

इंटरनेट की पहुँच में हुई वृद्धि तथा तेजी से इंटरनेट को अपनाए जाने के कारण यह आवश्यक हो गया कि सभी सूचनाएँ ग्राहकों को त्वरित उपलब्ध करवाई जाए। इन आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए आपके बैंक ने इस वित्त वर्ष में दो वेबसाइटें आरंभ की हैं।

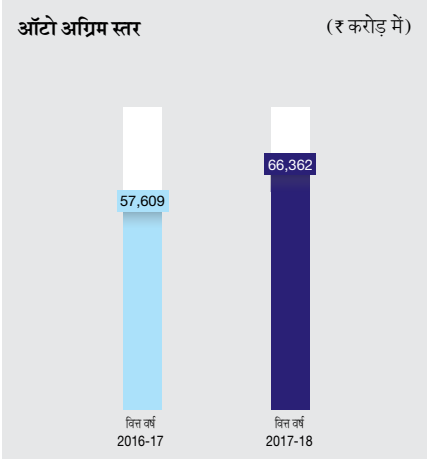
- एसबीआई होम लोन्स वेबसाइट (https://homeloans.sbi): यह होम लोन्स के लिए एक विशिष्ट वेबसाइट है जो बैंक के होम लोन उत्पादों की त्वरित जानकारी ग्राहकों को उपलब्ध करवाती है। यह ग्राहकों को विक्रय पूर्व एवं उपरांत सेवाएँ, जिसमें संवितरण हेतु आवेदन, खाते के विवरण, अगली किश्त, देय दिनांक और ब्याज दर इतिहास आदि की जानकारियाँ शामिल हैं, प्रदान करती है।

- एसबीआई रियलटी वेबसाईट (www.sbirealty.in): यह वेबसाइट हमारे बैंक द्वारा अनुमोदित परियोजनाओं के लिए देशभर के संभावित होम खरीदारों को दर्शाती है। यह होम खरीदारों को एसबीआई के अनुमोदित परियोजनाओं में सौदा करने की पहुँच देती है और डेवलपर्स और खरीदारों को एक प्लेटफॉर्म पर एकसाथ लाने में सहायता करती है।

भारत में मकानों की मांग और पूर्ति के बीच के भारी अंतर को पाटने के लिए सरकार द्वारा सस्ते आवास उपलब्ध करवाने पर विशेष ज़ोर है। आपका बैंक 2022 तक "सबके लिए आवास" अभियान को सफल बनाने के लिए एक साथ मिलकर होम खरीदारों को वहनीय आवास उपलब्ध करवाने की दिशा में कार्य कर रहा है। इस दिशा में की गई कुछ पहलें निम्नानुसार हैं:

- "एसबीआई गृह निर्माण एफोर्डेबल हाउसिंग प्रोजेक्ट फायनेंस स्कीम", सस्ती आवासीय परियोजनाओं की उभरती हुई क्षमता को वित्तपोषण करने पर पकड़ बनाने के लिए आकर्षक सुविधाओं के साथ आरंभ की गई और यह विशेष रूप से पहली बार घर खरीदने वाले के लिए चलाई गई।
- क्रेडाई (CREDAI) के साथ भागीदारी करते हुए बिल्डर्स ने पूरे देश में 375 सस्ती आवासीय परियोजनाओं को प्रारंभ किया।
- वित्त वर्ष के दौरान प्रधान मंत्री आवास योजना के अंतर्गत ₹ 7,997 करोड़ समग्र राशि के 37,007 गृह ऋण स्वीकृत किए गए।

2. ऑटो लोन



आपका बैंक ऑटो ऋण प्रदान कर अपने ग्राहकों के जीवन स्तर में उन्नयन लाते हुए अपनी वहनीय कार खरीदने में सहयोग कर रहा है। आपके बैंक के ये ऑटो ऋण उत्पाद कई प्रकार के संस्करणों में विभिन्न ग्राहक वर्ग की आवश्यकता के अनुरूप उपलब्ध हैं- वेतनभोगी, व्यवसायी, पेशेवरों, वरिष्ठ नागरिकों, एनआरआई, कृषकों तथा विद्यमान ग्राहक। प्रस्तावों की बहु-चैनल सोर्सिंग तथा तीव्रगामी टेट (TAT) ने ऑटो ऋण उत्पादों को बहुत अधिक लोकप्रिय बना दिया है। इसने आपके बैंक की विभिन्न निर्माताओं जैसे कि- मारुति, हुंडई, टाटा मोटर्स, जैसे कुछ नामों द्वारा बेची जा रही कारों के वित्तपोषण में अपनी पैंठ बढ़ाने में सहायता की है। कार ऋणों में आपके बैंक का बाजार अंश 31 मार्च 2017 के 33.77% से बढ़कर 31 मार्च 2018 को 34.97% हो गया है।

3. शिक्षा ऋण

शिक्षा किसी भी अर्थव्यवस्था के लिए प्रमुख वृद्धि चालक है क्योंकि यह कुशल और उत्पादक मानव संसाधन सृजित करने में सहायता करता है, जो राष्ट्र के विकास में महत्वपूर्ण योगदान देते हैं। आपके बैंक को गर्व है कि वह देश का सबसे बड़ा शिक्षा ऋण प्रदाता है। इसने वित्तीय वर्ष के दौरान 56,042 प्रतिभाशाली विद्यार्थियों को ₹ 4,949 करोड़ की वित्तीय सहायता प्रदान करते हुए (जिसका 35% ऋण लड़कियों को दिया गया) उनके सपने साकार करने में सहायता प्रदान की। शिक्षा ऋणों के क्षेत्र को और अधिक व्यापक बनाने के लिए, गुणवत्तापूर्ण व्यवसाय को दर्ज किया गया और ग्राहक संतुष्टि को बढ़ाने के लिए नीचे दिए गए अनुसार, आपके बैंक ने कदम उठाए हैं:

- बैंक द्वारा शिथिलीकृत मानकों और रियायती ब्याज दरों पर पहचान कर 147 उच्च-स्तरीय, प्रीमियर तथा प्रतिष्ठित संस्थानों के विद्यार्थियों को शिक्षा ऋण प्रदान किए गए।

- चयनित केंद्रों पर उच्च-मूल्य के शिक्षा ऋण जुटाने के लिए घर पर जाकर सेवाएँ दी गई।
- नागरिक उड्डयन के महानिदेशक (डीजीसीए)/शिपिंग के महानिदेशक(डीजीएस) द्वारा अनुमोदित सभी पाठ्यक्रमों और संस्थानों में चल रहे शिक्षा ऋणों के अंतर्गत सूची में शामिल पात्र पाठ्यक्रमों को बैंक द्वारा वित्तपोषण योग्य माना गया।
- बैंक की ऋण संगठन प्रणाली को भारत सरकार के विद्या लक्ष्मी पोर्टल (वीएलपी) के साथ एकीकृत किया गया ताकि ऋण आवेदनों की बेहतर ट्रैकिंग तथा ऋणों की स्वीकृति में तीव्रता लाना सुनिश्चित किया जा सके।

4. वैयक्तिक ऋण

वैयक्तिक ऋण आपके बैंक का सबसे महत्वपूर्ण उत्पाद है और जो इस क्षेत्र के नेतृत्वकर्ताओं में से एक है। आपका बैंक आक्रमकता के साथ वेतनभोगी (सरकारी और निजी दोनों), पेंशनरों और अन्य ग्राहकों की आवश्यकताओं की पूर्ति कर रहा है। वित्त वर्ष 2018 के दौरान, आपके बैंक ने ₹ 50,971 करोड़ राशि के वैयक्तिक ऋण 14 लाख ग्राहकों को प्रदान किए हैं। बैंक में इस क्षेत्र के अंतर्गत अपराध पूरे उद्योग में सबसे कम में से एक है। यह आपके बैंक में ऋणियों के चयन में बहुत सावधानी बरतने और ध्यान से किए गए यथोचित परिश्रम के कारण ही संभव हो पाया है।

आपके बैंक ने डिजिटल समझदार ग्राहकों के लिए नीचे लिखे विभिन्न तकनीकी नवोन्मेषन अपनाएं हैं।

- मौजूदा एक्सप्रेस क्रेडिट वैयक्तिक ऋणियों को शुरू से अंत तक एक डिजिटाइज्ड मोड में इन्टरनेट बैंकिंग के माध्यम से टॉप-अप इंस्टा क्रेडिट ऋण।
- बैंक के मौजूदा बचत बैंक खाता धारकों को अपने योनो ऐप के माध्यम से पूर्व-अनुमोदित इंस्टेंट वैयक्तिक ऋण।
- चयनित ग्राहकों को ऑनलाइन शॉपिंग वेबसाइटों जैसे फ्लिपकार्ट से की गई खरीदारियों के लिए ओवरड्राफ्ट (ओडी) सुविधा।
- असेवित और कम सेवित अवैतनिक ग्राहकों को चयनित मानकों के आधार पर उनकी आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु तत्काल ई-वैयक्तिक ऋण।
- भारत सरकार के सार्वभौमिक स्वर्ण बॉन्डों के सामने पायलट आधार पर वैयक्तिक ऋण।
- विभिन्न सीआईसी (CICs) के आवेदकों के साख इतिहास तथा साख सूचना रिपोर्ट (CIR) का मूल्यांकन कर गैर-ग्राहकों को वैयक्तिक ऋण।

श्री रजनीश कुमार, अध्यक्ष एर्नाकुलम में एनआरआई केंद्र का शुभारंभ करते हुए।

5. अनिवासी भारतीय (एनआरआई) व्यवसाय

31 मार्च 2018 को आपके बैंक के पास 33.34 लाख शक्तिशाली मौजूदा एनआरआई ग्राहकों का आधार है, जिन्हें देश भर में फैली 150 एनआरआई बहुल व्यवसाय वाली शाखाओं तथा 95 अनिवासी समर्पित शाखाओं द्वारा सेवाएँ दी जा रही है। आपके बैंक ने सभी एनआरआई से संबंधित सेवाएँ एक ही स्थान पर प्रदान करने के उद्देश्य से एक केंद्रीकृत बैक कार्यालय स्थापित किया है। एनआरआई सेवाओं में यह प्रमुख प्रक्रिया नवोन्मेष का कार्य गैर-वित्तीय सेवाओं जिसमें ग्राहक सहायता और क्वेरी प्रबंधन भी शामिल है, के आंतरिक विस्तार को संभालेगा। आपके बैंक ने मोबाइल ऐप-आधारित विप्रेषण सुविधा, यूएसए में रह रहे प्रवासी भारतीयों के लिए $10,000 यूएस डॉलर के कैप के साथ भारत में निधियां भेजने के लिए आरंभ की है। एसबीआई इंटेलिजेंट असिस्टेंट (SIA) जो स्मार्ट चैट असिस्टेंट के रूप में भी जाना जाता है, का प्रादुर्भाव कटिंग एज तकनीकी से हुआ है, जो क्वेरीज का दक्षता के साथ उत्तर देता है, इसे एनआरआई के लिए विस्तारित किया है।

6. सैलरी पैकेज के लिए कॉरपोरेट एवं संस्थागत टाई-अप

एक समर्पित विक्रय संरचना आपके बैंक ने कॉरपोरेट कर्मचारियों, सशस्त्र बलों तथा अन्य केंद्र/राज्य सरकार के कर्मचारियों के लिए सृजित की है। एक समर्पित मार्केटिंग फोर्स जिसका नाम "की एकाउंट मैनेजर"(KAM) है, वेतनभोगी के घर पर जाकर विभिन्न उत्पादों के साथ वैयक्तिक सेवा, कॉरपोरेट सेलरी पैकेज (सीएसपी) के अंतर्गत प्रदान कर रहा है। कुल वेतन खाता ग्राहक आधार वित्त वर्ष 2017 की तुलना में 38% वृद्धि के साथ 124.07 लाख पहुँच गया है। सीएसपी के अंतर्गत आपके बैंक ने पूरक दुर्घटना (मृत्यु) बीमा कवर अप ₹ 20 लाख का प्रस्ताव दे रहा है। वर्ष के दौरान, बैंक ने ₹ 37.77 करोड़ राशि के 763 बीमा दावे समायोजित किए हैं।

7. धन-संपदा प्रबंधन व्यवसाय- एसबीआई एक्स्क्लुसिफ़

आपके बैंक की धन प्रबंधन सेवाएँ अब 13 केंद्रों पर 76 समर्पित वेल्थ हबों और 3 ई-वेल्थ केंद्रों के साथ उपलब्ध हैं। वर्ष के दौरान 5 नए केंद्र और 55 नए वेल्थ हब खोले गए हैं। वेल्थ हबों को बैंक के संचालन भूमिकाओं निभा रहे वरिष्ठ आंतरिक स्टाफ के साथ, संबंध प्रबंधकों और निवेश सलाहकारों के एक समर्पित समूह जिन्हें बाजार और उत्पादों की गहन जानकारी हैं, के द्वारा प्रबंधित किया जा रहा है।

अत्याधुनिक तकनीकी तथा सही विक्रय दृष्टिकोण के साथ निवेश के लिए एक खुला मंच, जो जोखिम रूपरेखा पर आधारित है, आपके बैंक के ग्राहकों को एक्स्क्लुसिफ़ की यात्रा के माध्यम से सर्वोत्तम संभावित अनुभव प्रदान कर रहा है।

ई-वेल्थ केंद्र, विस्तारित बैंकिंग घंटों के साथ, ऑन-वीडियों तथा ऑन-फोन लेन-देन क्रियान्वयन सुविधाओं से लैस हैं। आपके बैंक का प्रयास है कि ग्राहकों को सर्वोत्तम अनुभव उपलब्ध करवाया जाए।

आपके बैंक ने अनिवासी भारतीयों के लिए धन प्रबंधन सेवाएँ आरंभ की हैं। यू.ए..ई., बहरीन, कतर, कुवैत और सल्तनत ऑफ ओमान में रह रहे ग्राहक ऑन-बोर्ड वेल्थ ग्राहक के रूप में पात्र हैं। वे भारत यात्रा के दौरान ई-वेल्थ केन्द्रों अथवा वेल्थ हब के माध्यम से सेवाओं के लाभ ले सकते हैं।

आपके बैंक ने सिग्नेचर 'एनुअल इनवेस्टमेंट कॉन्क्लेव्स' भी आयोजित किए हैं जिनमें वित्तीय उद्योग और बाजार के विशेषज्ञों द्वारा प्रचलित बाजार दशाओं और निवेश अवसरों के बारे में संबोधित किया है। इन कॉन्क्लेव्स में बड़ी संख्या में मौजूदा और संभावित ग्राहक उपस्थित थे। वित्त वर्ष 2018 के दौरान आपके बैंक ने धन प्रबंधन व्यवसाय में ग्राहक अधिग्रहण एवं शुद्ध धन उत्पादन के संबंध में तेजी से वृद्धि दर्शाई है। वेल्थ ग्राहकों की संख्या वर्ष के दौरान 528% वृद्धि के साथ 31 मार्च 2018 को 24,168 हो गई है। नई शुद्ध धन राशि 566% बढ़कर 1,998 करोड़ और एयूएम (AUM) 390% वृद्धि के साथ ₹ 14,284 करोड़ हो गई।

आपके बैंक की आकांक्षा है कि अर्थव्यवस्था में हो रहे परिवर्तनों को अपनाते हुए निवेश को गति प्रदान करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाए और प्रतिष्ठित ग्राहकों के लिए धन निर्माण को बढ़ाए।

ख. सर्वसमय चैनल्स

वित्त वर्ष	एटीएम	कियोस्क (एमएफके+ एसएसके)	कैश डिपोजिट मशीन (सीडीएम) रिसाइकलर्स	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
31 मार्च 2018*	51,616	#	7,925	59,541

कियोस्क स्क्रेप किए गए हैं, उपयोग में नहीं हैं। *विलय पश्चात

1. एटीएम / रिसाइकलर्स

31 मार्च 2018 को आपके बैंक के पास विश्व का सबसे बड़ा एटीएम नेटवर्क है, जिसमें कैश डिपॉजिट मशीन, रीसाइकलर्स भी शामिल है तथा इनकी संख्या 59,541 से अधिक है। वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान, आपके बैंक ने 6793 पुरानी एटीएम हटा कर उनकी जगह नई बेहतर सुविधाओं के साथ नवीनतम तकनीक वाली 3883 नई एटीएम स्थापित किए हैं।आपके बैंक ने 7925 रीसाइकलर्स तथा कैश डिपॉजिट मशीन लगाई हैं, जिनमें चौबीसों घंटे नकदी जमा और आहरण करने की सुविधा है। आपके बैंक ने नया सॉफ्टवेयर लिया है जो एटीएम मशीनों का उपयोग करते समय ग्राहकों के अनुभव को समृद्ध करेगा। इस नए सॉफ्टवेयर में बेहतर उपयोगकर्ता परस्पर क्रिया के लिए ई-रेजोल्यूशन ग्राफिक्स स्क्रीन, बैंकिंग उत्पादों के ग्राहकों को एक-एक विशिष्ट सलाह, अन्य डिजिटल चैनलों के साथ वास्तविक समय एकीकरण और कई नई सुविधाएं शामिल होंगी।

लगभग 80% वित्तीय लेनदेन बैंक के वैकल्पिक चैनलों के माध्यम से होते हैं। एसबीआई के पास भारत में एटीएम नेटवर्क में 28.76% बाजार हिस्सेदारी (आरबीआई आंकडों के अनुसार) है। एसबीआई एटीएम नेटवर्क देश के कुल एटीएम लेनदेन के 47.21% का लेनदेन करता है। औसतन, प्रति दिन 1 करोड़ से अधिक लेनदेन हमारे एटीएम नेटवर्क के माध्यम से किए जाते हैं।

देश भर में 2,000 से अधिक ई-कॉर्नर (250 हाई-टेक एसबीआई इनटच शाखाओं सहित) स्थापित किए गए हैं, जहां ग्राहक सेवाओं की पूरी श्रृंखला का लाभ उठा सकते हैं। ग्राहकों की रुचि सुनिश्चित करने और सुरक्षित करने के लिए, इलेक्ट्रॉनिक निगरानी के तहत कवरेज बढ़ाया जा रहा है।

2. स्वयं: बारकोड आधारित पासबुक प्रिंटिंग कियोस्क

आपके बैंक ने अपनी शाखाओं और ई-लॉबी/इंटच में 14,000 से अधिक स्वयं (बारकोड आधारित पासबुक प्रिंटिंग कियोस्क) लगाये हैं। इन कियोस्क में ग्राहक बारकोड तकनीक का उपयोग करते हुए, स्वयं ही अपनी पासबुक प्रिंट कर सकते हैं। इन कियोस्क में प्रतिमाह 3.2 करोड़ से अधिक लेनदेन दर्ज किए जाते हैं।

3. ग्रीन चैनल काउंटर (जीसीसी)

जीसीसी सभी शाखाओं में काउंटर पर स्थापित किया जाने वाला एक पीओएस टर्मिनल है। जीसीसी में लेनदेन एटीएम सह-डेबिट कार्ड के स्वाइप एवं पिन मान्यकरण के द्वारा किया जाता है। जीसीसी के माध्यम से एसबीआई में नकद आहरण, नकद जमा, निधि अंतरण की सेवाएं प्रदान की जाती हैं। जीसीसी प्रति लेनदेन सीमा ₹ 40,000/- तक है और दैनिक निकासी सीमा एटीएम निकासी सीमा (कार्ड संस्करणानुसार) के अन्तर्गत ही है। जीसीसी के माध्यम से औसतन 9.35 लाख लेनदेन प्रतिदिन किए जा रहे हैं।

4. ग्रीन रेमिट कार्ड (जीआरसी)

एसबीआई ग्रीन रिमिट कार्ड एक जमा कार्ड है,जिसके माध्यम से कोई व्यक्ति एसबीआई के निर्दिष्ट खाते में धन भेज सकता है, जो विशेष रूप से प्रवासी जमाकर्ताओं के लिए उपयोगी है। जीसीसी, सीडीएम और रीसाइक्लर्स के माध्यम से जीआरसी का उपयोग करके धन जमा किया जा सकता है। एक माह में अधिकतम ₹ 1 लाख की सीमा के साथ प्रति विप्रेषक लेनदेन सीमा ₹ 25,000/- है। जीआरसी के माध्यम से औसतन 1.50 लाख लेनदेन प्रतिदिन किए जा रहे हैं।

5. मोबाइल पर बैंकिंग

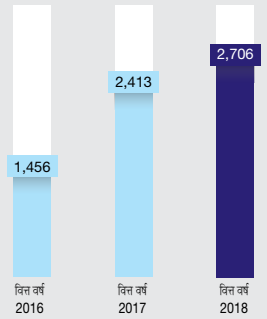
स्टेट बैंक एनीवेअर व्यक्तिगत: आपके बैंक का मोबाइल बैंकिंग एप रिटेल ग्राहकों के लिए सामान्य बैंकिंग के अलावा सुविधाओं की एक विशाल श्रृंखला प्रस्तुत करता है। इन सुविधाओं में अंत:/अंतर बैंक निधियों का अंतरण (एनईएफटी/आरटी जीएस/आईएमपीएस/यूपीआई), सावधि जमा/ई-मोड खाते खोलना/, लाभार्थियों को जोड़ना/प्रबंध करना शामिल हैं। इसके अतिरिक्त मूल्य वर्धित सेवाएँ जैसे कि आधार को जोड़ना, वॉइस असिस्टेड बैंकिंग, माई फिटनेस, ई-विवरण सबस्क्रिप्शन/ डाऊनलोड, चेक अनुदेशों को रोकना/ वापस लेना तथा स्रोत पर कर कटौती से छूट के लिए फॉर्म 15 जी /15 एच ऑनलाइन प्रस्तुत करना शामिल हैं।

स्टेट बैंक एनीवेअर सरल: आपके बैंक का मोबाइल बैंकिंग ऐप साझेदारी फ़र्मों के लिए बैंकों के बीच निधि अंतरण, सावधि जमा खाते खोलना/संचालित करना, ईपीएफओ को भुगतान करना, खाता विवरण देखना, लेन-देनों को सारणीबद्ध करना और रीचार्ज/बिलों का भुगतान करने की सुविधा प्रदान करता है।

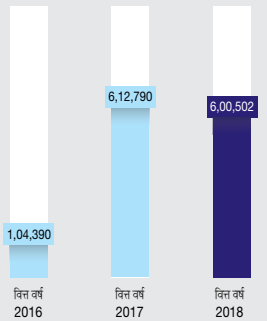
स्टेट बैंक एनीवेअर कॉरपोरेट: आपके बैंक का मोबाइल बैंकिंग ऐप बड़ी कॉरपोरेट फ़र्मों के लिए एकाधिक उपयोगकर्ताओं के साथ, व्यवसाय घरानों को खाते संचालित करने, एनईएफटी/आर टीजीएस के माध्यम से निधि अंतरण करने, बिलों का भुगतान/आपूर्तिकर्ता को भुगतान, ई-चेकों/ई-एसटीडीआर को अधिकृत करने, सावधि जमा खाते खोलना/संचालित करने की सुविधा प्रदान करता है।

मोबाइल बैंकिंग चैनल: अब 305 लाख से अधिक पंजीकृत उपयोगकर्ताओं के पास है और वर्ष 2018 के दौरान ₹ 6,00,000 करोड़ राशि के लेन-देन संसाधित किए हैं। आरबीआई की नवीनतम बाजार अंश रिपोर्ट के अनुसार आपका बैंक सभी बैंकों के बीच लेनदेनों के आकार (21.20%) और लेनदेनों के मूल्य(19.81%) दोनों ही दृष्टि से अपनी प्राइम न्यूमेरो-यूनो स्थिति को कायम रख पाया है।

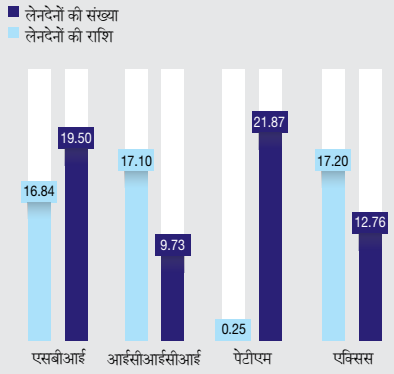
मोबाइल बैंकिंग लेनदेनों की संख्या (संख्या लाख में)



मोबाइल बैंकिंग लेनदेनों की राशि (₹ करोड़ में)



मोबाइल बैंकिंग बाजार अंश (% में)

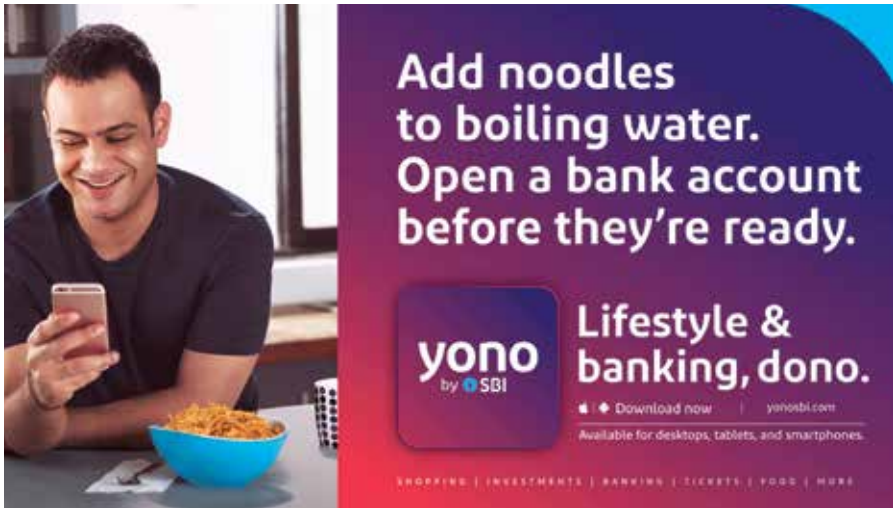


6. एसबीआई पे (भीम)

आपका बैंक एकीकृत भुगतान इंटरफेस आधारित-ऐप के माध्यम से किसी भी पंजीकृत/ऑनब्रोडेड उपयोगकर्ता/मर्चेंट को अलग-अलग बैंकों के खातों में एकाधिक मोड्स (वर्चुअल भुगतान एड्रेस, बैंक खाता संख्या, आईएफएससी, क्यूआर कोड की स्कैनिंग) से निधि अंतरण की सुविधा प्रदान करते हुए, इसे वास्तव में अंतर-संचालित प्रस्ताव बना रहा है। 184 लाख से भी अधिक से उपयोगकर्ताओं ने एसबीआई यूपीआई प्रणाली पर पंजीकृत करवा रखा है और एसबीआई यूपीआई चैनल के माध्यम से ₹ 68,000 करोड़ राशि के लेनदेन सफलतापूर्वक संसाधित किए जा चुके हैं।

बड़े बहुराष्ट्रीय कॉरपोरेशनों ने भारत को कैशलेस अर्थव्यवस्था बनाने के लिए डिजिटल भुगतानों को अपना लिया है। आपके बैंक ने इस अवसर को भुनाते हुए विभिन्न सहभागिता के माध्यम से नवीनतम डिजिटल भुगतान प्रस्ताव प्रदान किए हैं। आपके बैंक ने अपने यूपीआई एप्प मल्टी बैंक समेकन मॉडल के अंतर्गत गूगल इंडिया के साथ भी भागीदारी करते हुए उनके यूपीआई ऐप-गूगल तेज को पीएसपी सेवाओं का प्रस्ताव दिया है। 13 लाख से भी अधिक तेज उपयोगकर्ताओं ने एसबीआई द्वारा ऐप पर लेनदेन के लिए प्रस्ताव के अनुसार अपने बैंक खातों को अपने @OKSBIके साथ जोड़ा है। इसके अलावा, डेबिट कार्ड आधारित भुगतान सेवाओं, P2P ऋण देने की सुविधाओं को भी इसके अंतर्गत लाया जा रहा है। उपयोगकर्ताओं के पास अब बिलों के भुगतान, हवाई टिकिट की बुकिंग, रीचार्जिंग और खाने का ऑर्डर देने की सुविधाएं भीम एसबीआई-पे के माध्यम से उपलब्ध है।

आपका बैंक यूपीआई भुगतानों का प्रयोग करते हुए आम जनता के लिए डिजिटल भुगतानों की सुविधा लेकर आया है और कर्नाटक राज्य में श्री क्षेत्र धर्मस्थल ग्रामीण विकास कार्यक्रम (एसकेडीआरडीपी) के अंतर्गत चल रहे स्वयं सहायता समूहों के 37 लाख से भी अधिक सदस्यों तक इसे पहुंचाया है। इसे माननीय प्रधानमंत्री की उपस्थिति में 29 अक्टूबर, 2017 को लांच किया गया।



7. एसबीआई बडी

आपके बैंक का मोबाइल वालेट उपयोगकर्ताओं को धन प्रेषण और धन प्राप्त करने की सुविधा देता है। इसके अलावा, उपयोगकर्ता; रेल, मूवी अथवा फ्लाइट के टिकिटों की बुकिंग के भुगतानों के लिए वर्चुअल डेबिट कार्ड- बडी कार्ड; एसबीआई के एटीएम पर नकद निकासी के लिए वालेट का उपयोग कर सकता है तथा और भी बहुत कुछ। साथ ही उपयोगकर्ता अब वालेट की वर्धित सीमाओं का लाभ लेने के लिए पूरी केवाईसी जांच पूर्ण कर सकता है। बडी ने उल्लेखनीय वृद्धि देखी है और 31 मार्च, 2018 को इसका उपयोगकर्ता आधार 129 लाख का हो गया है। 31 मार्च, 2018 को इस वालेट ने ₹ 1,505.79 करोड़ की राशि के 496 लाख से अधिक लेन-देन को सुगम बनाया है।

फिनटेक कंपनियों के प्रवेश ने, डाटा को, ग्राहकों के लक्ष्य के लिए चुनिंदा और दक्षतापूर्ण बनाने का मुख्य केंद्र बना दिया है। बैंकों के डिजिटल उत्पादों को सोशल मीडिया और ऑनलाइन विज्ञापन द्वारा प्रवर्तित किया जा रहा है। आपके बैंक ने डिजिटल सोल्युशंस स्थापित किए हैं जो ग्राहकों के लिए हर तरह से सर्वोत्तम ओमनी-चैनल का अनुभव प्रदान कर रहे हैं।

8. योनो

24 नवम्बर, 2017 को, भारतीय स्टेट बैंक द्वारा भारत का प्रथम व्यापक डिजिटल सेवा प्लेटफॉर्मट 'योनो', जो 'यू ओनली नीड वन' का संक्षिप्त रूप है, का आरंभ किया गया। एक एकीकृत ओमनी-चैनल डिजिटल प्लेटफॉर्म, योनो अपने ग्राहकों के लिए, उनकी जीवन शैली से जुड़ी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए सभी 16 श्रेणियों, जिनमें फैशन और जीवन शैली, इलेक्ट्रॉनिक्स, शिक्षा, होम एवं फर्नीशिंग, यात्रा एवं आतिथ्य, कैब बुकिंग और किराये पर कार, मनोरंजन, फूड एवं डायनिंग, स्वास्थ्य तथा व्यक्तिगत देखभाल एवं अन्य आवश्यकताएँ शामिल हैं, के लिए बैंकिंग तथा अन्य वित्तीय उत्पाद भारत के सबसे बड़े B2C मार्केट प्लेस के साथ प्रदान करता है। आपके बैंक ने अपने ग्राहको को अनुकूलित प्रस्ताव और छूटें प्रदान करने के लिए 70+ उच्च ई-कॉमर्स कंपनियों के साथ भागीदारी की है। योनो, के साथ, ग्राहक पा सकते हैं:

- डिजिटली एसबीआई बैंक खाता 4 मिनिट में खोल सकते हैं
- बिना किसी कागजी कार्रवाई के पूर्व-अनुमोदित व्यक्तिगत ऋण 4 क्लिक में पा सकते हैं
- सावधि जमा के सामने ओवरड्राफ्ट सुविधा तुरंत ऑनलाइन पा सकते हैं
- एसबीआई समूह की बैंकिंग एवं वित्तीय पोर्टफोलियो की एक झलक पा सकते हैं
- विवेकपूर्ण व्यय विश्लेषक का लाभ

- चैटबोट 'एसआईए' का उपयोग
- लक्ष्य के लिए सपनें लेना और उनको साकार करने के लिए निधियाँ
- B2C मार्केट प्लेस की पहुँच
- नया डीमैट/व्यापार खाता खोलना
- डीमैट/व्यापार खाते को लिंक करना
- क्रेडिट कार्ड के लिए ऑनलाइन आवेदन करना
- क्रेडिट कार्डों और पे क्रेडिट कार्ड बिलों को मूल रूप से लिंक करना
- बीमा उत्पाद ऑनलाइन प्राप्त करना

31 मार्च 2018 को योनो के निष्पादन की मुख्य विशेषाताएँ

- 4.37 मिलियन आवेदन का डाऊनलोड
- 1.36 लाख डिजिटल और इंस्टा बचत खाते खोलना
- 6.52 लाख निधि अंतरण निष्पादित
- 17,000+सावधि जमा खाते खोले गए
- 71,000+ बिल भुगतान किए गए
- 77,000+ एसबीआई क्रेडिट कार्ड लिंक किए गए : ₹ 43 करोड़ का भुगतान 41,000 कार्डों से किया गया; 33,000 नए कार्ड लीड्स बनाए गए
- 41,000+ एसबीआई कैप सिक्योरिटी पोर्टफोलियोज लिंक्ड; 9,000 नए डी मैट खाता लीड्स बनाए गए
- 11,000+एसबीआई लाईफ पॉलिसियाँ लिंक की गई
- 2,400+पूर्व-अनुमोदित व्यक्तिगत ऋण ₹ 12 करोड़ का वितरण

9. उत्कृष्ट ग्राहक अनुभव परियोजना (सीईईपी)

देश भर में 5,364 शाखाओं में उत्कृष्ट ग्राहक अनुभव परियोजना सीईईपी शुरू की गई है, जो स्वयं सेवा मशीनों जैसे एटीएम, सीडीएम/रीसाइक्लर्स, पासबुक प्रिंटिंग हेतु स्वयं, इलेक्ट्रॉनिक चेक ड्रॉप बॉक्स और इंटरनेट सक्षम पीसी से सुसज्जित हैं। इन शाखाओं में ग्राहकों को बिना कतार के तुरंत सेवा प्रदान करने के उद्देश्य से एकीकृत कतार प्रबंधन प्रणाली (क्यूएमएस) संस्थापित की गई है। क्यूएमएस में वरिष्ठ नागरिकों/विकलांग व्यक्तियों के लिए उन्हें विशेष सेवा देने के लिए अलग टोकन की व्यवस्था है। ग्राहकों को शाखा की सेवाओं पर अपना फीडबैक देने के लिए इन शाखाओं में एक ग्राहक फ़ीडबैक टैब भी लगाया गया है। ग्राहकों को उत्कृष्ट सेवा अनुभव देने के लिए इन शाखाओं में गति संयोजन तथा तात्कालिक निगरानी की व्यवस्था की गई है।

आपके बैंक का "स्टेट बैंक नो क्यू" मोबाइल ऐप ग्राहकों को सीईईपी शाखाओं में सेवाएं प्राप्त करने के लिए स्वयं को ई-टोकन उत्पन्न करने की सुविधा प्रदान करता है। यह ऐप एंड्रॉइड और आईओएस दोनों प्रकार के फोन पर उपलब्ध है और यह शाखा में ग्राहकों के प्रतीक्षा समय को कम करता है। यह शाखा में भीड़ को कम करता है, क्योंकि ग्राहक शाखा में आने से पहले ही टोकन निकाल लेता है और उसे कतार में लगे बिना ही बैंकिंग सेवाएं प्राप्त हो जाती हैं। 31 मार्च 2018 को इस ऐप में 23,66,000 से अधिक (2.37 मिलियन) डाउनलोड पंजीकृत हुए हैं। इस ऐप का उपयोग दिनों-दिन बढ़ रहा है। इन शाखाओं में एचएनआई ग्राहकों को प्राथमिकता प्राप्त ग्राहकों के रूप में सेवाएं प्रदान की जाती हैं।

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 के लिए किया जा रहा है।

10. डिजिटल बैंकिंग

बैंकिंग क्षेत्र में नई अवधारणाओं के नवनिर्माण में आपका बैंक हमेशा अग्रणी रहा है। 7 हाई-टेक कदमों में से अपने आप में एक अद्भुद निर्णय, एसबीआई इनटच शाखाओं को लाना बैंकिंग क्षेत्र में एक नवीन प्रतिमान है। वर्तमान में, आपके बैंक की 262 एसबीआई इनटच शाखाएं अत्याधुनिक तकनीक सम्पन्न हैं। ये इनटच शाखाएं देश भर में 148 से अधिक जिलों में स्थित हैं।

आपका बैंक, एसबीआई इनटच शाखाओं मे बैंक खाते खोलना और अपने नाम वाला डेबिट कार्ड जारी करने जैसी बैंकिंग सेवाएं मात्र 15 मिनट में उपलब्ध कराता है। यह सब क्रांतिकारी टच तकनीक की सहायता से संभव हुआ है। आपके बैंक की कार्यनीति यह है कि इन भविष्यवादी शाखाओं में 'फिजिटल' बाजार का वातावरण तैयार किया जाए जहां ग्राहकों को (1) स्वयं सेवा कियोस्क और (2) अन्य बैंकिंग सहायकों जैसे जीवन बीमा, साधारण बीमा, म्यूचुअल फंड्स, क्रेडिट कार्ड और एसबीआई कैप सिक्योरिटी के माध्यम से ऑन लाइन व्यापार आदि की सुविधाएं ग्राहकों को प्रस्तुत की जा सकें। इनटच में हाई-डेफिनिशन ऑडियो विडियो कॉन्फ्रेंसिंग सेवाओं के माध्यम से वित्तीय परामर्श उपलब्ध कराया जाता है, जहाँ पर ग्राहक वित्तीय विशेषज्ञों से संवाद कर सकते हैं।

अगस्त, 2017 में आपके बैंक ने एसबीआई की किसी भी शाखा के बचत बैंक (एसबी) खाता धारक को व्यक्तिगत फोटो डेबिट कार्ड - 'क्विक' फोटो डेबिट कार्ड (5 मिनट मे) के तत्काल जारी करने की सुविधा भी शुरू की है। इस सुविधा के अंतर्गत, एक व्यक्तिगत बचत बैंक खाताधारक जिसका एसबीआई में खाता है, उसका डेबिट कार्ड खो जाने पर या क्षतिग्रस्त हो जाने पर, यदि उसके पास आधार कार्ड है, वह किसी भी एसबीआई-इनटच शाखा में जा सकता है और डेबिट कार्ड प्रिंटिंग कियोस्क के माध्यम से अपनी फोटो वाला फोटो डेबिट कार्ड तत्काल प्राप्त कर सकता है।

11. परस्पर विक्रय

आपका बैंक एसबीआई लाइफ इंश्योरेंश कंपनी लिमिटेड और एसबीआई जनरल इंश्योरेश कंपनी लिमिटेड का कॉरपोरेट एजेंट है तथा एसबीआई म्यूचुअल फंड, एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेज प्राईवेट लिमिटेड, एसबीआई कैप सिक्योरिटीज के उत्पादों के वितरण के लिए वितरण करार किया है, आपका बैंक यूटीआई, म्यूचुअल फंड, टाटा म्यूचुअल फंड, फ्रेंकलिन टेंम्पलटन म्यूचुअल फंड, एलएंडटी म्यूचुअल फंड, आईसीआईसीआई म्यूचुअल फंड और एचडीएफसी म्यूचुअल फंड, के म्यूचुअल फंड उत्पादों का वितरण भी करता है। इसके अलावा, सभी शाखाएं राष्ट्रीय पेंशन सिस्टम के अंतर्गत पेंशन खाता खोलने के लिए प्राधिकृत है।

निष्पादन की विशेषताएँ (आय)

(₹ करोड़ में)

	वास्तविक		
जेवी	वाईटीडी	वाईटीडी	%वाईओवाई चेंज
	मार्च 2017	मार्च 2018	
एसबीआई लाईफ	575.97	714.75	24.10
एमएफ	185.24	560.51	202.59
एसबीआई जनरल	125.97	212.57	68.74
एसबीआई कार्ड्स	25.13	135.83	440.51
एसएसएल	2.43	5.14	111.52
एनपीएस	-	2.44	-
कुल	**914.74***	**1631.24**	**78.33**

*वाईटीडी मार्च 17 में ई-एबीएस के आंकड़े-776.61(एसबीआई)+138.13(ई-एबीएस) शामिल हैं।

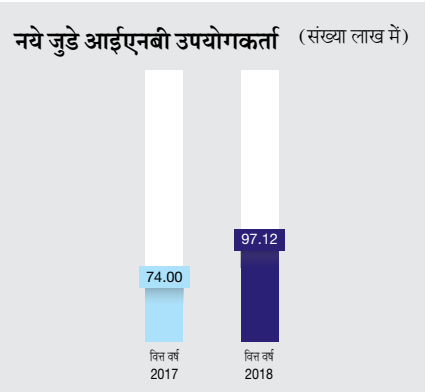
वित्त वर्ष 2018 की प्रमुख विशेषताओं का नीचे उल्लेख किया गया है:

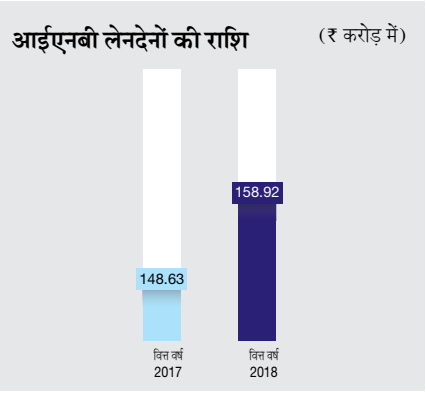
- (एसबीआई म्यूचुअल फंड इस उद्योग के बैंक वितरकों में ₹ 54,000 करोड़ के एयूएम के साथ द्वितीय स्थान पर है।) आपका बैंक 14.6 लाख लाइव सिप्स (SIPs) के साथ सिप के बैंक वितरकों में भारत भर में प्रथम स्थान पर है। शुद्ध विक्रय मार्च 2017 के ₹ 11,464 करोड़ से बढ़कर वायटीडी मार्च 2018 में ₹ 24,374 करोड़ हो गया जो 113% की वृद्धि दर्शाता है।
- बांका (BANCA) चैनल के माध्यम से जारी कार्डों की संख्या 10 लाख को पार कर गई है और सोर्सिंग सितंबर 2017 के औसत 35% से बढ़कर मार्च 2018 में 53% हो गई है।
- आपके बैंक को अपने नेशनल पेंशन सिस्टम अनुप्रयोग के लिए SKOCH अवार्ड - प्लेटिनम मिला है और PFRDA द्वारा मनाए जा रहे विभिन्न लॉगिन दिवस अभियानों के अंतर्गत पॉइंट ऑफ प्रेजेंस (POP) में प्रथम स्थान पर है।
- एसबीआई लाइफ के अंतर्गत, सीआईएफ वायटीडी मार्च, 2018 में बढ़कर 46,180 हो गया, जो वायटीडी मार्च, 2017 में 24,470 था, इसमें 89% की वृद्धि दर्ज हुई है। होम लोन बीमा की पैंठ 45% से बढ़कर 58% हो गई है।
- एसबीआई जनरल के अंतर्गत एसपी संख्या वायटीडी मार्च, 2017 के 14,348 की तुलना में बढ़कर वायटीडी मार्च, 2018 में 20,646 हो गई है, जो 44% की वृद्धि दर्शा रही है। मार्च 2017 की तुलना में स्वास्थ्य बीमा पॉलिसियों की संख्या 11% वृद्धि के साथ 7.82 लाख हो गई है और प्रीमियम 16% बढ़कर ₹ 179.45 करोड़ हो गया है। एसबीआई जनरल इंश्योरेंश कंपनी का अर्जित शुद्ध लाभ ₹ 380 करोड़ हो गया है जिसमें से ₹ 170 करोड़, लॉंग टर्म होम(LTH) पुनर्बीमा द्वारा अर्जित सीडिंग कमीशन से है।

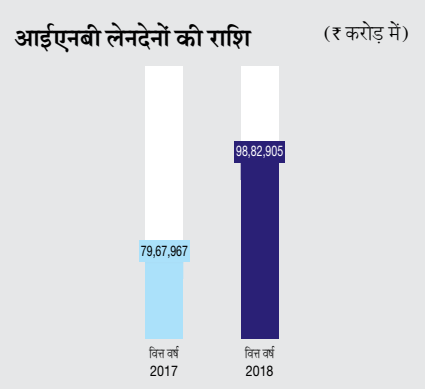
12. इंटरनेट बैंकिंग और ई-कॉमर्स

आपके बैंक की इंटरनेट बैंकिंग सेवा विविध बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करते हुए ऑन बोर्ड एक निर्बाध ऑनलाइन अनुभव है। सावधि जमाएँ/पीपीएफ खाते खोलने और संचालित करने, अंत:और अंतर बैंक आरटीजीएस/एनईएफटी निधि अंतरण, फोरम 15एच/15जी प्रस्तुत करने, नामांकन अद्यतन करने की सुविधा, विदेशी अंतर राष्ट्रीय संप्रेषण जैसी उन काई सुविधाओं में से हैं, जो प्रदान की जा रही है। कुछ सेवाएँ/सुविधाएँ जो वर्ष के दौरान आरंभ की गई और जिनके कारण बैंक का डिजिटल प्लेटफॉर्म और अधिक सशक्त और ग्राहक हितैषी बना है, उनमें शामिल हैं -सिबिल स्कोर तक पहुँच, सीआईएफ को आधार के साथ जोड़ने, संप्रभु स्वर्ण बॉन्डों की खरीद, हिंदी में एसएमएस अलर्ट भेजना, जीएसटीएन का समेकन, आरआईएनबी के माध्यम से 15एच/15जी प्रस्तुत करना, व्यापार/विस्तार कॉरपोरेट उपयोगकर्ताओं द्वारा वित्तीय जांच रिपोर्ट (एफएफआर-I और एफएफआर-II) प्रस्तुत करना और सीआईएनबी के माध्यम से ₹ 1 करोड़ और उससे अधिक की ई-टीडीआर और ई-एसटीडीआर बनाना। वर्ष 2018 के दौरान इस उच्च सुरक्षापूर्ण और किफ़ायती लागत वाले चैनल ने 159 करोड़ के लेनदेन संसाधित किए हैं, और पिछले वर्ष की तुलना में नए आईएनबी उपयोगकर्ताओं की संख्या में 35% की वृद्धि दर्ज की गई है।

ई-कॉमर्स को नयापन देने के ईकोसिस्टम सक्रिय संबंधी पहलें विभिन्न सरकारी विभागों के साथ तकनीकी भागीदारी करते हुए अपनाई गई जिससे उन्हें उनके ई-शासन चैनलों जैसे ई-नीलामी, ई-टेंडरिंग, ई-भाड़ा और कर देयों के ऑनलाइन संग्रहण को सक्रिय करने पर जोर दिया गया। वर्ष 2018 के दौरान 17,515 मर्चेन्टों से अधिक एएसवीए मॉडल से जुड़े। भीम एसबीआई पे एसबीएमओपीएस (SBMOPS) एक विकल्प के रूप में जोड़ा जा चुका है।







ग. लघु एवं मध्यम उद्यम

आपका बैंक लघु एवं मध्यम उद्यम वित्तपोषण में अग्रणी एवं बाजार पथप्रदर्शक है। एक मिलियन से अधिक ग्राहकों के साथ, एसएमई पोर्टफोलियो 31 मार्च, 2018 को ₹ 2,69,875 करोड़ था जो कि बैंक के कुल अग्रिमों का 13.17% रहा।

एसएमई के भारतीय अर्थव्यवस्था में, विनिर्माण उत्पादन, निर्यात और रोजगार सृजन में उनके योगदान के अनुरूप, महत्वपूर्ण भूमिका को देखते हुए, आपके बैंक ने एसएमई को एक महत्वपूर्ण क्षेत्र के रूप में माना है।

आपका बैंक सरल और नवोन्मेषी वित्तीय समाधान देने के प्रति प्रतिबद्ध है। एसएमई वृद्धि के लिए आपके बैंक का दृष्टिकोण निम्नलिखित तीन स्तंभों पर टिका है:

अ) ग्राहक सुविधा

ब) जोखिम न्यूनीकरण

स) प्रौद्योगिकी आधारित डिजिटल सेवाएँ

1. ग्राहक सुविधा

अग्रसर भारत को गति प्रदान करने और कायम रखने की दृष्टि से आपके बैंक ने शाखाओं और अन्य मोड्स में सर्वाधिक संपर्क केंद्र सृजित किए हैं जहां से जनता हमसे संपर्क कर सकती है, जिनमें RMSEs(866), RMMEs(775),CSOs(900),SMECs (89), RASMECs (81), और एसएमई प्रमुख शाखाएँ(1,248) शामिल हैं।

आपके बैंक ने लघु एवं मध्यम 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 ₹ 50 लाख तक के लघु मूल्य ऋणों के ग्राहकों से शुरू से अंत तक संबंध बनाए रखे जा सके। लघु एवं मध्यम उद्यम केंद्रों को स्टाफ की संख्या की दृष्टि से और अधिक सबल बनाया गया है जिसके परिणाम स्वरूप सेवा में सुधार हुआ 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 एवं ट्रैकिंग सुविधा उपलब्ध है। यह एक अंत:-आधारित ऋण प्रस्ताव ट्रैकिंग सिस्टम है जिसे "लीड प्रबंधन सिस्टम"(LMS) के नाम से जाना जाता है, जो ग्राहकों को ऑनलाइन ऋण अनुरोध करने और आवेदन संदर्भ संख्या के रूप में प्राप्ति की सूचना देता है। ग्राहकों का डाटा तब स्वत: (संबंधित मंडलों के नेटवर्क के माध्यम से) रिलेशन शिप केंद्र पर अग्रेषित हो जाता है जहां इन लीड्स को व्यवसाय में परिवर्तित कर लिया जाता है।

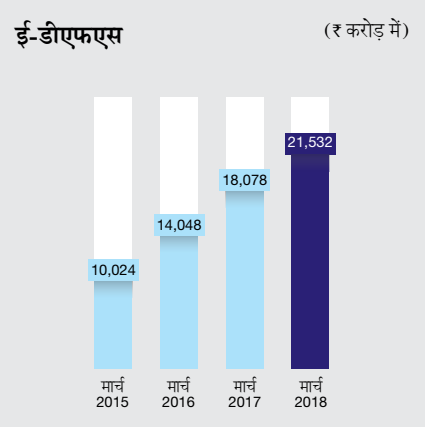
व्यापार सभाओं/शिखर सम्मेलनों में सहभागिता: उद्यमियों से संपर्क बनाने तथा उनकी आवश्यकताओं की जानकारी के लिए आपका बैंक व्यवसाय सभाओं एवं शिखर सम्मेलनों में सक्रियता से भाग लेता रहता है।

2) जोखिम न्यूनीकरण

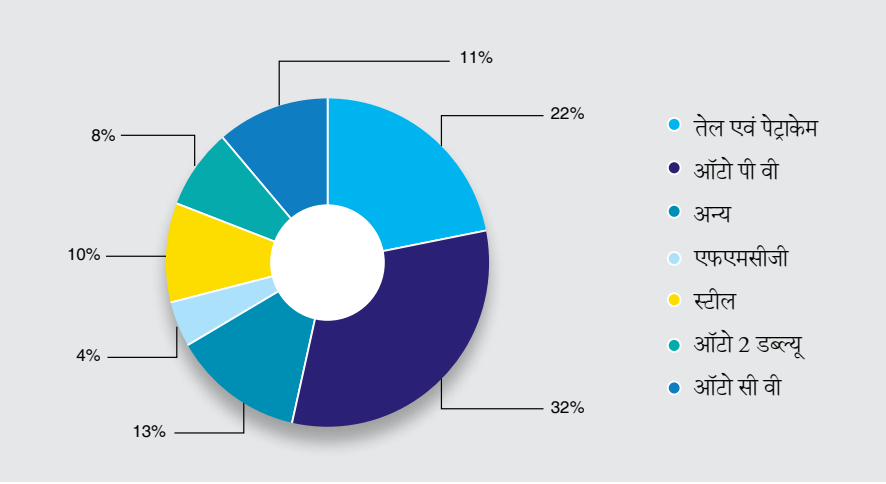
आपका बैंक न्यूनीकृत जोखिम उत्पादों पर ज्यादा ध्यान केंद्रित कर रहा है जिनमें सप्लाई चैन फाइनेंस, आस्ति समर्थित ऋण, बैंक जमाओं/सरकारी प्रतिभूतियों के विरुद्ध ओवरड्राफ्ट, बिल डिस्काउंटिंग सुविधा और सीजीटीएमएसआई बीमित ऋण एवं अन्य शामिल हैं।

आपूर्ति श्रृंखला वित्तीयन: अपनी अत्याधुनिक प्रद्योगिकी 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 49 नए ई-डीएफएस और 8 नए ई-वीएफ एस (इलेक्ट्रोनिक वेंडर फाइनेंस स्कीम) के साथ गठबंधन किया है जिसमें 292 औद्योगिक प्रमुख एवं उनके 22,406 डीलर एवं 12,512 विक्रेता शामिल हैं। पिछले वित्त वर्ष में तेल डीलरों (पेट्रोल पंपों) की संख्या ई-डीएफएस के अंतर्गत 13,000 से अधिक हो गई है। ई-डीएफएस पोर्टफोलियो में वर्ष-दर-वर्ष 19% की वृद्धि हुई है



ई-डीएफएस संविभाग का बाजार खंडवार तथा क्षेत्रवार विवरण निम्नांकित पाई चार्ट में दर्शाया गया है:



तमिलनाडु में पीतल के बर्तन निर्माता को मुद्रा योजना के अंतर्गत वित्तपोषण

प्रधानमंत्री मुद्रा योजना: भारत सरकार की पहल के अनुसार आपके बैंक ने प्रधान मंत्री मुद्रा योजना के अंतर्गत विभिन्न योजनाओं की पात्र इकाइयों को साख सुविधाएँ प्रदान करने में पर्याप्त ज़ोर दिया है और वित्त वर्ष 2018 के लिए प्रधान मंत्री मुद्रा योजना के अंतर्गत निर्धारित लक्ष्य ₹ 28,300 करोड़ के सामने ₹ 28,556 करोड़ के ऋण वितरित किए हैं।

सीजीटीएमएसई के अंतर्गत सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों को ऋण प्रवाह: आपका बैंक एमएसएमई तथा सूक्ष्म एवं लघु व्यवसाय को सहयोग देने में अग्रणी रहा है। आपका बैंक बिना संपार्श्विक प्रतिभूति के ₹ 2 करोड़ तक के ऋण सीजीटीएमएसई गारंटी के अंतर्गत प्रदान कर रहा है। एसबीआई का 31 मार्च 2018 को सीजीटीएमएसई के अंतर्गत ₹ 12,549 करोड़ का पोर्टफोलियो है।

एसएमई असिस्ट: जीएसटी का प्रादुर्भाव भारत सरकार का एक परिवर्तनकारी कदम है। आपके बैंक ने जीएसटी के संबंध में जानकारी का प्रसार करने की पहल के रूप में 91 मोड्यूल्स/केंद्रों पर कार्यशालाएँ आयोजित कर 4,087 एसएमई ऋणियों को शामिल किया। एमएसएमई ऋणियों के बीच जागरूकता लाने के लिए जिला मुख्यालयों पर भी टाउन हाल बैठकें आयोजित की गई।

आपके बैंक ने एसएमई असिस्ट नाम का एक नया उत्पाद जीएसटी के अंतर्गत वित्त वर्ष के दौरान लंबित इनपुट क्रेडिट दावों के वित्तपोषण के लिए आरंभ किया है। 31 मार्च, 2018 को आपके बैंक ने 431 इकाइयों को कुल ₹ 228 करोड़ की सहायता प्रदान की है।

3) डिजिटल पेशकश

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 पोर्टफोलियो को न्यून जोखिम युक्त बनाने हेतु अनेक उपाय किए हैं जिससे (i) उत्पाद शृंखला (ii) प्रक्रिया (iii) सुपुर्दगी में महत्वपूर्ण परिवर्तन दर्ज किए गए हैं।

ईकोसिस्टम वित्तपोषण (प्रोजेक्ट शिखर) अर्थव्यवस्था में बढ़ते हुए ई-कॉमर्स के प्रभाव का लाभ उठाने के लिए ईकोसिस्टम वित्तपोषण (प्रोजेक्ट शिखर) की शुरुआत की गई है।

क्लस्टर आधारित वित्तपोषण: क्लस्टर आधारित दृष्टिकोण ने आपके बैंक को सुस्पष्ट और सुपरिचित समूहों के साथ व्यवहार करने और संवृद्धि क्षमता को पाने के लिए समर्थ बनाया है। चूंकि क्लस्टर से जुड़ी इकाइयां एक प्रकार की ही गतिविधि की होती हैं, जो उनकी आवश्यकता और समग्र पोर्टफोलियो की निगरानी में सहायता करती हैं। 31 मार्च, 2018 को आपके बैंक ने क्लस्टर वित्तपोषण के अंतर्गत 441 इकाइयों को ₹ 450 करोड़ की सहायता प्रदान की है।

वेयर हाउस रसीद वित्तपोषण: आपके बैंक ने माल के व्यापारियों/मालिकों/निर्माताओं को स्वयं प्रसंस्करण के लिए वित्तपोषण प्रदान करने के लिए वेयर हाउस रसीद के विरुद्ध 'वेयर हाउस वित्तपोषण योजना' (WHR) आरंभ की है ।वेयर हाउस रसीद संपार्श्विक प्रबंधकों जिनके साथ आपके बैंक का गठबंधन है, के द्वारा जारी की जाती है (वर्तमान में एनबीएचसी , एनसीएमएल, स्टार एग्री, ओरिगो)। इसके अलावा, केंद्रीय वेयर हाउसिंग(CWC)/राज्य वेयरहाउसिंग(SWC) द्वारा जारी वेयरहाउस रसीदें भी इस वेयर हाउस रसीद वित्त पोषण के अंतर्गत पात्र हैं। 31 मार्च, 2018 को वेयर हाउस रसीद वित्त पोषण ₹ 5,795 करोड़ का है।

परियोजना विवेक

परियोजना विवेक, आपके बैंक में परंपरागत तुलनपत्र आधारित हामीदारी के स्थान पर विभिन्न स्रोतों से प्राप्त नकदी प्रवाह एवं अन्य सूचनाओं आधारित अपने अधिक उद्देश्यपूर्ण हामीदारी सिस्टम की ओर प्रतिमान रूप से विस्थापित होने की शुरुआत है। यह आपके बैंक द्वारा एसएमई क्षेत्र के अंतर्गत नए व्यवसाय के लिए प्रारम्भ की गई एक आशाजनक पहल है, जो बेहतर जोखिम आकलन में उद्देश्यपरकता लाती है। यह टर्न अराउंड टाइम(TAT) को कम कर देती है जिसके परिणाम स्वरूप बेहतर ग्राहक अनुभव प्राप्त होता है। 31 मार्च, 2018 को कुल 13,713 प्रस्तावों को परियोजना विवेक के अंतर्गत संसाधित किया जा चुका है।

व्यापार प्राप्तियां बट्टाकरण प्रणाली (TReDS) : TReDS एमएसएमई को वित्तपोषण प्रवाह बढ़ाने का एक साधन है। आपका बैंक सभी सरकारी क्षेत्र के बैंकों में पहला बैंक है जिसने TReDS प्लेटफॉर्म RXIL और M1xchange पर पंजीकृत किया है। आपका बैंक इस प्लेटफॉर्म पर ऑनलाइन बोलियों में सक्रिय सहभागिता कर रहा है और एमएसएमई के लाभार्थ बहुत ही प्रतिस्पर्धात्मक दरें प्रस्तावित कर रहा है।

लोन ओरिजिनेशन सॉफ्टवेयर (LOS) तथा ऋण जीवन चक्र प्रबंधन प्रणाली (LLMS): ऋण वितरण के एकसमान-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 हैं।

डिजिटल निरीक्षण एप्लिकेशन (डीआईई-एसएमई): यह एसएमई इकाइयों की संस्वीकृति-पूर्व और संस्वीकृति-पश्चात प्रक्रियाओं के डिजिटलीकरण की प्रक्रिया के रूप में एसएमई इकाइयों के निरीक्षण को रिकार्ड करने हेतु एक टैब एवं मोबाइल आधारित एप्लिकेशन है। इस डिजिटल एप्लिकेशन के माध्यम से आपका बैंक सम्पार्श्विक प्रतिभूति, संपत्तियों के स्थान और फोटो के साथ व्यवसाय स्थल एवं जिओ कोडिनेट्स का भी रिकार्ड रखता है।

घ. ग्रामीण बैंकिंग

1. कृषि व्यवसाय

संघ सरकार के 2022 तक किसानों की आय को दोगुना करने के लक्ष्य की पृष्ठभूमि पर आपके बैंक की ऋण गतिविधियों में कृषि और सहायक गतिविधियों पर अत्यधिक ध्यान दिया। आपका बैंक सम्पूर्ण भारत में 1.35 करोड़ किसान परिवारों को सेवा प्रदान कर रहा है। हमने वित्त वर्ष 2018 के दौरान भारत सरकार द्वारा निर्धारित ऋण प्रवाह लक्ष्य को विगत कुछ वर्षों की उपलब्धियों के समान प्राप्त कर लिया है। इसका वर्णन नीचे तालिका में किया गया है:

कृषि ऋण प्रवाह

(₹ करोड़ में)

वर्ष	लक्ष्य	संवितरण	% उपलब्धि
वि.व. 2015	84,500	86,193	102%
वि.व. 2016	89,781	1,02,423	114%
वि.व. 2017	95,168	1,25,270	132%
वि.व. 2018	1,05,741	1,66,819	158%

कृषि में ऋण प्रवाह को सरल बनाने के लिए, आपके बैंक ने बंधक मुक्त फसल ऋण के नवीकरण की सीमा को ₹ 1 लाख से ₹ 1.5 लाख बढ़ा दिया है। हमने डेयरी इकाईयों को मुद्रा योजना के तहत उदारीकृत शर्तों के साथ वित्त प्रदान करने के लिए किसानों की कृषि संबंधी आय बढ़ाने के लिए ऋण को ₹10 लाख तक बढ़ा दिया है।

किसानों की साधारण आवश्यकताओं को पूरा करने के उद्देश्य से वर्ष के दौरान गति को बनाते हुए एसेट बेक्ड एग्री लोन(एबीएएल) नाम से संपत्ती के संपार्श्विक पर एक नये उत्पाद की रचना की गई है तथा निम्न आधार होने पर भी इस उत्पाद के अंतर्गत वृद्धि 200% रही। इस उत्पाद की लोचनीयता के कारण ग्राहकों द्वारा इस उत्पाद को स्वीकार किया जा रहा है।

कृषि कॉरपोरेट्स के साथ स्थानीय एवं राष्ट्रीय स्तर पर ताल-मेल में प्रवेश करते हुए आपका बैंक कृषि संविभाग की जोखिम को कम कर रहा है तथा इसके साथ ही किसानों की सहायता भी कर रहा है, जिसमें आपूर्ति श्रृंखला ऋणों के समय पर नवीकरण हेतु नकद प्रवाह को सुनिश्चित करेगा तथा किसानों की आय को बढ़ाएगा। आपका बैंक शींगा कृषि, डेयरी, मुर्गीपालन जैसी परम्परागत रूप से की जाने वाली गतिविधियों तथा अनानास व आम जैसी उच्च मूल्य वाली बागवानी फसलों के क्षेत्रों तथा केंद्रों के इर्द-गिर्द अवसरों को पकड़ने के लिए क्लस्टर आधारित एप्रोच के अंतर्गत भी उधार दे रहा है।

देश की आर्थिक वृद्धि में ग्रामीण भारत के योगदान को पहचानते हुए, आपका बैंक विभिन्न नये चैनल एवं सेवाओं के माध्यम से ग्रामीण भाग की आर्थिक आवश्यकताओं को पूरा करने का प्रयास कर रहा है। ग्रामीण और अर्ध शहरी शाखाओं में बारी-बारी के समय तथा क्रेडिट मूल्यांकनों की गुणवत्ता में सुधार के लिए एक हब-एंड-स्पोक मॉडल पर एक पायलट परियोजना देश भर में 80 से अधिक क्षेत्रों में शुरू की गई है।

बैंक में ग्राम्य स्तर पर आयोजित मेगा किसान सम्मेलन

जैसा कि व्यापक रूप से रिपोर्ट किया गया है, किसानों द्वारा मांगों के जवाब में कृषि ऋणों की छूट की घोषणा करने वाले कुछ राज्यों के साथ कृषि क्षेत्र में कई विकास देखे गए। अपनी ओर से, आपके बैंक ने दो ऋण समाधान योजनाओं की घोषणा की, जिसमें कृषि क्षेत्र के ऋण भी शामिल थे और दोनों योजनाओं के तहत निर्धारित आंतरिक लक्ष्य प्राप्त किए गए थे।

बड़ी संख्या में ग्राहकों की सेवा को ध्यान में रखते हुए, आपके बैंक ने वर्ष के दौरान छह अवसरों पर बड़े पैमाने पर संपर्क कार्यक्रम आयोजित करने में अग्रणी भूमिका निभाई। इस पहल के तहत, पूर्व निर्धारित दिन पर, आपके बैंक की सभी ग्रामीण और अर्ध-शहरी शाखाओं ने किसानों के साथ अनौपचारिक बैठकें आयोजित की ताकि ग्राहक कनेक्ट हो सके और बैंक और सरकार की योजनाओं के बारे में जागरूकता फैल सके। अनुमान लगाया गया है कि कम से कम 1.5 मिलियन किसानों ने इन बैठकों में भाग लिया।

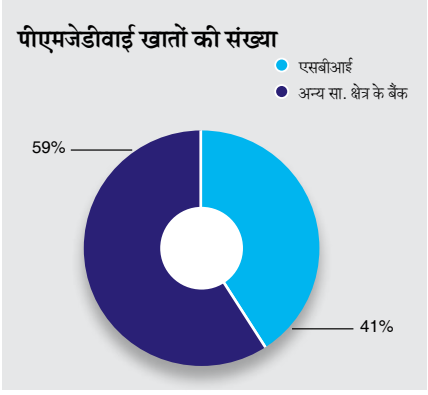
वर्ष के दौरान अन्य महत्वपूर्ण पहलुओं में 71.66 लाख किसान क्रेडिट कार्ड (केसीसी) उधारकर्ताओं को सरलता एवं संचालन संबंधी सुविधा हेतु केसीसी-एटीएम-रुपेकार्ड जारी करना है। केसीसी रूपे कार्ड एटीएम और पीओएस मशीनों में निर्बाध रूप से काम करते हैं, जो किसानों को 24x7 आधार पर अपनी दैनिक कृषि आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सामान क्रय में सक्षम बनाता है।

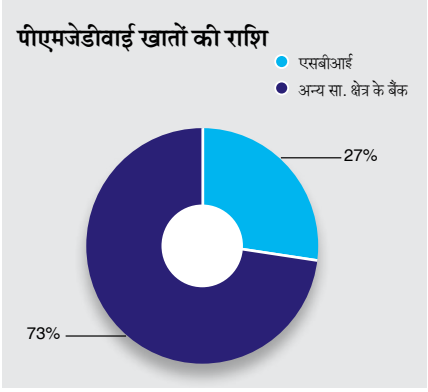
2. वित्तीय समावेशन

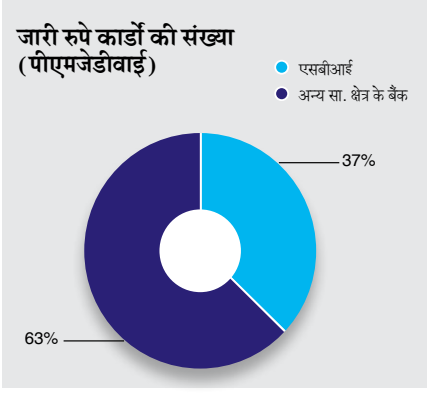
आपके बैंक को भारत के सबसे बडे बैंक के रूप में वित्तीय समावेशन की गतिविधियों को व्यवहार में लाने एवं उन्हें प्रोत्साहित करने की अपनी भूमिका का अहसास है। डिजिटल बैंकिंग चैनलों का प्रसार और व्यवसाय प्रतिनिधियों (बीसी) के नेटवर्क का विस्तार हमारी कार्यनीतियों को फिर से शुरू करने के लिए लचीलेपन के माध्यम से बैंक को आगे बढ़ने की गति प्रदान कर रहा है। इस प्रकार, समावेशी विकास और वृद्धि को प्राप्त करने के लिए, आपके बैंक ने हमारे औपचारिक बैंकिंग प्रणाली के दायरे में घर बैठे वित्तीय सेवाओं से वंचित व्यक्ति को वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के उद्देश्य से, हमारी अनेक कार्यनीतियों को क्रियान्वित करने तथा प्रौद्योगिकी का लाभ उठाने के लिए कार्य किये हैं।

आपके बैंक की बैंकिंग सेवाओं के लिए सम्पूर्ण भारत में 58,274 परिचालन व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी) और 22,400 से अधिक शाखाएं हैं। बीसी चैनल द्वारा ₹ 1,24,930 करोड़ राशि के 31.21 करोड़ लेनदेन अर्थात 01 से 1.5 मिलियन लेनदेन प्रतिदिन दर्ज किये गये हैं। बीसी चैनल अपने चैलन के माध्यम से ग्राहकों को बिना शाखा में गये ही सभी बैंकिंग सेवाओं को उसके दायरे में लाकर आसानी से विभिन्न उत्पादों और सेवाओं को प्रदान करता है।

प्रधानमंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई) के तहत, आपके बैंक ने कार्यक्रम को क्रियान्वित करने में अग्रणी होने के कारण सार्वभौमिक वित्तीय पहुंच का मार्ग प्रशस्त किया है। आपके बैंक ने 31 मार्च 2018 तक 10 करोड़ खाते खोले हैं और योग्य ग्राहकों को 6.62 करोड़ से अधिक रुपे डेबिट कार्ड जारी किए हैं। पिछले दशक में सरकार की महत्वपूर्ण आर्थिक नीति के एक भाग के रूप में इस अर्थव्यवस्था से बाहर व्यक्ति के लिए भी बैंक खाते को सुलभ बनाकर वित्तीय समावेशन के इन प्रयासों को प्रदान करना सुनिश्चित किया है, जिसमें आपके बैंक का एक बड़ा योगदान है।







आपको यह जानकर प्रसन्नता होगी कि सामाजिक सुरक्षा मानकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए, असंगठित क्षेत्र में ग्राहकों को कम लागत वाले माइक्रो बीमा उत्पाद (पीएमजेजेबीवाई, पीएमएसबीवाई) और पेंशन योजनाएं (एपीवाई) भी एक बड़े स्तर पर प्रदान की गई है, जिसमें 2 करोड़ से अधिक ग्राहकों को सम्मिलित किया गया है। ये प्रयास जनसंख्या को वित्तीय प्रणाली का लाभ उठाने और नकदी रहित अर्थव्यवस्था की ओर बढ़ने के लिए सशक्त बनाते हैं।

क. वित्तीय साक्षरता प्रदान करना

इस उद्देश्य के साथ, आपके बैंक ने वित्तीय साक्षरता प्रदान करने और आम आदमी द्वारा वित्तीय सेवाओं के प्रभावी उपयोग को सुविधाजनक बनाने के लिए पूरे देश में 336 वित्तीय साक्षरता केंद्र (एफएलसी) की स्थापना की है। वित्तीय वर्ष 2017-18 के दौरान, देश भर में इन केंद्रों (एफएलसी) द्वारा कुल 23,962 वित्तीय साक्षरता शिविर आयोजित किए गए। आरबीआई द्वारा पायलट परियोजना लागू करने के तहत बैंक ने आरबीआई द्वारा निदेशित गैर सरकारी संगठनों के सहयोग से ब्लॉक स्तर पर 15 वित्तीय साक्षरता केंद्र (सीएफएल) महाराष्ट्र, छत्तीसगढ़ और तेलंगाना राज्य में प्रत्येक हेतु 5 की स्थापना की है।

ख. ग्रामीण स्वयं रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआईएस)

ग्रामीण युवा रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई) ग्रामीण युवाओं को व्यापक गुणवत्ता प्रशिक्षण कार्यक्रम प्रदान करके कौशल विकास में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं और सूक्ष्म उद्यमों की स्थापना में उनको सुविधा प्रदान करते हैं। आपके बैंक ने 27 राज्यों और 1 संघ शासित प्रदेश में विस्तारित 151 आरएसईटीआई स्थापित किए हैं।

वित्तीय वर्ष 2017-18 के दौरान एसबीआई आरएसटीआई ने 1 लाख से अधिक ग्रामीण युवाओं को प्रशिक्षित किया है। प्रशिक्षित उम्मीदवारों में से 63% महिलाएं हैंऔर 83% से अधिक प्रशिक्षित उम्मीदवार गैर-सामान्य श्रेणियों (एससी/एसटी/ओबीसी/अल्पसंख्यक) से संबंधित हैं। एसबीआई-आरएसईटीआई द्वारा 6 लाख से अधिक उम्मीदवारों को 7 साल की अवधि में प्रशिक्षित किया गया है, जिनमें 67% लाभप्रद रूप से स्थापित हैं और इस प्रकार ग्रामीण भारत को बदलने के लिए गति प्रदान कर रहे हैं।

ङ अन्य नई व्यवसाय पहलें

1. भुगतान समाधान समूह

डिजिटल रूप से समर्थित नए लोगों के आ जाने से बैंकिंग प्रणाली के समक्ष पारंपरिक व्यवसाय क्षेत्र में नई चुनौतियाँ आ रही है। हाल ही में भुगतान प्रणालियों में स्मार्ट फोन का उपयोग, ई-कॉमर्स के बढ़ने तथा कई अच्छे नवोन्मेषी उत्पाद/मोबाइल ऐप शुरू हो जाने के कारण ये बैंकिंग व्यवसाय का अत्यंत आवश्यक पहलू बन गई है।

डेबिट कार्ड्स: 31 मार्च 2018 को लगभग 26 करोड़ सक्रिय डेबिट कार्डों के साथ आपका बैंक भारत में डेबिट कार्ड जारी करने के मामले में अग्रणी बना हुआ है। डेबिट कार्ड में पैंठ बनाने की दृष्टि से 31 मार्च 2018 को एसबीआई का बाजार हिस्सा 32.35% है। डिजिटल अर्थव्यवस्था की दिशा में कदम बढ़ाने के दृष्टिकोण से, आपके बैंक ने डेबिट कार्ड के उपयोग को अंतरित करने के बारे में ग्राहकों के लिए एक केंद्रित कार्यनीति अपनाई है जिसके अंतर्गत अग्रणी ई-कॉम और खुदरा विक्रेताओं के सहयोग से नियमित प्रचार/सक्रिय अभियान चला कर एटीएम (नकद निकासी हेतु) से पीओएस /ई-कॉम

वेबसाइट्स के उपयोग की ओर स्थानांतरित किया है। आपके बैंक ने डेबिट कार्डों से संबंधित विभिन्न नवाचार और कार्यक्षमताओं को सफलतापूर्वक आरंभ किया है जैसे; संपर्क रहित डेबिट कार्ड, भारत क्यूआर, सैमसंग पे और वीजा चेक आउट।

ग्राहकों के साथ डिजिटल भागीदारी बढ़ाने के लिए, आपके बैंक ने सह-ब्रांडेड डेबिट कार्ड/ कॉम्बो कार्ड्स प्रारम्भ करने के लिए विभिन्न संस्थाओं जैसे मुंबई मेट्रो, चेन्नई मेट्रो, आईआईएम अहमदाबाद, कॉलेज ऑफ इंजीनियरंग-पुणे और अन्य के साथ गठबंधन किया है।

भुगतान लेनदेनों को डिजिटाइज़ करने की इन पहलों के कारण न केवल लेनदेनों की लागत कम कर दी है, बल्कि कागज के कम उपयोग के कारण कार्बन फुट-प्रिंट-चिह्न में भी कमी आई है। इन पहलों के फलस्वरूप, आपके बैंक ने डेबिट कार्ड के अपने बाजार हिस्से में सुधार किया है और जो 31 मार्च, 2017 के 29.33% से बढ़कर 31 मार्च, 2018 को 30.40% हो गया है।

स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड्स: स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड्स (एसबीफटीसी) वीजा प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध हैं, आठ विदेशी मुद्राओं जिनके नाम हैं- जापानीज़ येन, कनाडियन डॉलर, आस्ट्रेलियन डॉलर, सऊदी रियाल, सिंगापुर डॉलर, यू.एस.डॉलर, यूरो और ब्रिटिश पौंड के साथ विदेशी यात्रियों को सुरक्षा उपाय, सुरक्षा और सुविधा प्रदान कर रहा है। एसबीफटीसी, मास्टर कार्ड प्लेटफॉर्म पर बहु-मुद्रा कार्ड भी जारी कर रहा है। प्रारम्भ में, यह चार मुद्राओं अर्थात यूएसडी, जीबीपी, यूरो और एसजीडी में जारी किया गया था। बाद के वर्षों में, इसमें तीन नई मुद्राएं अर्थात एयूडी, सीएडी और एईडी जोड़ी गई। आपका बैंक आक्रामक रूप से एफएफएमसी (पूर्ण फ्लेज्ड मुद्रा विनिमय कर्ताओं) के साथ भी गठबंधन को बढ़ावा दे रहा है।

रुपया प्रीपेड कार्ड: भारत में प्री-पेड कार्ड का उपयोग माल एवं सेवाओं की खरीद के साथ-साथ धन अंतरण में भी बढ़ रहा है।आपके बैंक ने वित्त वर्ष 2018 के दौरान ₹ 950.31 करोड़ के पीपीआई जारी किए हैं जिसने पिछले वर्ष की तुलना में 122.90% की वृद्धि दर्ज की है।

इंटरप्राइज वाइड लॉयल्टी प्रोग्राम-स्टेट बैंक रिवार्ड्ज: एसबीआई के ग्राहकों के मध्य डिजिटल ग्रहण को बढ़ाने एवं और अधिक ग्राहकों को एसबीआई प्लेटफॉर्म की ओर आकर्षित करने के लिए, आपके बैंक ने लॉयल्टी रिवार्ड्ज कार्यक्रम वर्ष 2015 के दौरान सभी सातों चैनलों पर आरंभ किया था जिसको अब 4 अन्य चैनलों की ओर विस्तारित किया जा रहा है जिसमें योनो भी शामिल है। यह डिजिटल लेनदेन के दोहरे उपयोग को प्रोत्साहित करेगा जिससे ग्राहकों के बीच डिजिटल आदत पैदा करेगा। स्टेट बैंक रिवार्ड्ज को मोबाइल ऐप के माध्यम से भी लागू किया गया है, जिसे गूगल प्ले स्टोर अथवा आईओएस में ऐप स्टोर से डाउनलोड किया जा सकता है।

मास ट्रांज़िट के डिजिटलीकरण में प्रवेश: तेजी से शहरीकरण और बुनियादी ढांचे के विकास के साथ डिजिटल प्रौद्योगिकी के आगमन ने भारत में शहरी सार्वजनिक परिवहन को महत्वपूर्ण बढ़ावा दिया है। "परिवर्तनशील भारत के लिए पसंद का बैंक बनना" के लक्ष्य के साथ, आपके बैंक ने भारत में पारगमन स्थान को बदलने की अपनी यात्रा के लिए निम्नलिखित कदम उठाए हैं:

(क) आपके बैंक ने एनएचएआई-राष्ट्रीय इलेक्ट्रोनिक टोल संग्रह (एनईटीसी)की महत्वाकांक्षी परियोजना को सफलतापूर्वक लागू किया है। आपका बैंक एसबीआई फास्टैग जारी कर रहा है; रेडियों फ्रीक्वेन्सी पहचान प्रौद्योगिकी (आरएफआईडी) पर काम करना और ग्राहकों को सभी राष्ट्रीय राजमार्गों के टोल प्लाजा में इलेक्ट्रोनिक रूप से टोल का भुगतान करने में सक्षम बना रहा है।

एसबीआई फास्टैग के माध्यम से, ग्राहक इलेक्ट्रोनिक रूप से अपने टोल का भुगतान कर सकते हैं और किसी भी बैंक के डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग जैसे विभिन्न तरीकों का उपयोग कर समर्पित पोर्टल के माध्यम से अपने एसबीआई फास्टैग वॉलेट को ऑनलाइन/रिचार्ज कर सकते हैं। ग्राहक अपने वाहन के लेनदेन के विवरण को भी देख सकते हैं।

आपके बैंक ने 2.7 लाख टैग ग्राहकों को जारी किए हैं। वित्त वर्ष 2018 के दौरान एसबीआई फास्टैग के माध्यम से टोल लेनदेन 68 लाख से अधिक हो गया है और लेनदेन की कुल राशि ₹ 140 करोड़ के स्तर को पार कर गई है।

(ख) माइक्रो-भुगतान को तेजी से डिजिटाइज़ करने के उद्देश्य से, आपके बैंक ने विभिन्न मेट्रो और ट्रांज़िट परियोजनाओं में भाग लिया है। रुपे प्लेटफॉर्म पर qSPARC तकनीक के आधार पर आपके बैंक को ओपन लूप स्वचालित किराया संग्रह प्रणाली के कार्यान्वयन के लिए नागपुर और नोएडा मेट्रो परियोजना से सम्मानित किया गया है।

आपके बैंक ने शहरी विकास विकास मंत्रालय (एमओयूडी) द्वारा कल्पित दिशानिर्देशों के अनुरूप राष्ट्रीय आम गतिशीलता कार्ड (एनसीएमसी) सर्वत्र कार्ड तैयार किया है। यह कार्ड रुपे प्रीपेड कार्ड पर मेट्रो ट्रैवल कार्ड की विशेषाताओं से युक्त है, जिसमें लेनदेन ऑफ लाइन किया जा सकता है । बहु मॉडल पारगमन में किराये के भुगतान के अलावा, यह कार्ड खुदरा भुगतान के साथ-साथ ई-कॉमर्स के लिए विस्तारित उपयोग प्रदान करता है।

2. स्वीकृति इन्फ्रास्ट्रक्चर (व्यापारी अधिग्रहण व्यवसाय समूह)

आपका बैंक अर्थव्यवस्था के डिजिटलीकरण को बदलने के माध्यम से भारत को बदलने के लिए गति बढ़ाने में प्रभावी भूमिका निभा रहा है। भारत सरकार के लेस-कैस अर्थव्यवस्था बनाने के उद्देश्य के साथ, आपके बैंक ने डिजिटल भुगतान स्वीकृति आधारभूत संरचना का विस्तार किया है और नए भुगतान स्वीकृति समाधानों को बढ़ाया है।

आपका बैंक 20.20% की बाजार हिस्सेदारी के साथ टर्मिनल की संख्या के मामले में देश में शीर्ष अधिग्रहणकर्ता है (भारतीय रिजर्व बैंक के 28 फरवरी, 2018 के नवीनतम आंकड़ों के अनुसार)। वर्ष के दौरान आपके बैंक ने दो नए डिजिटल भुगतान स्वीकृति उत्पादों-भारत क्यू आर और भीम आधार-एसबीआई की शुरुआत की है; और इन प्लेटफॉर्मों पर ऑन-बोर्ड क्रमशः 2.02 लाख और 4.97 लाख व्यापारी मौजूद हैं। आपके बैंक के खोले गए पीओएस की संख्या 31 मार्च, 2017 के 5.09 लाख से बढ़कर 31 मार्च, 2018 को 6.10 लाख हो गई है। कुल मिलाकर, मर्चेन्ट भुगतान स्वीकृति स्पर्श केंद्रों की संख्या 31 मार्च। 2018 को 1.96 मिलियन पार कर गई।

अधिग्रहित लेनदेनों का मूल्य वर्ष-दर-वर्ष बढ़कर 68% की वृद्धि के साथ ₹ 1 ट्रिलियन पर पहुँच गया है। आपका बैंक तेल विपणन कंपनियों के खुदरा आउटलेट्स के विक्रय लेन-देनों को डिजिटाइज करने में 20,000 से अधिक खुदरा आउट लेट्स पर 34000+ पीओएस टर्मिनल खोल कर सफल रहा है।

अर्ध शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल व्यापारी भुगतान स्वीकृति बुनियादी ढांचे की पैंठ को बढ़ाने के लिए, आपके बैंक ने टियर-v और टियर-vi केंद्रों पर ध्यान केंद्रित किया है। 31 मार्च, 2018 को खोले गए कुल पीओएस टर्मिनलों का लगभग 31% ग्रामीण आर अर्ध सहकारी क्षेत्रों में हैं।

बुनियादी अधिग्रहण सेवाएँ प्रदान करने के अलावा, आपका बैंक मूल्य वर्धित सेवाएँ भी प्रदान कर रहा है जैसे कि:

- डीसीसी - गतिशील मुद्रा रूपांतरण
- ईएमआई सुविधा
- कार्ड धारकों को डेबिट कैश डिस्पेंसेशन के लिए कैश@पीओएस सुविधा

भारतीय स्टेट बैंक ने प्रमुख निगमों के साथ और सरकारी विभागों के साथ नकद से डिजिटल मोड में अपने परिचालन को डिजिटाइज़ करने में सहयोग किया है। आपके बैंक ने डिजिटल स्वीकृति को सुविधाजनक बनाने के लिए एक मजबूत भुगतान आधारभूत संरचना बनाई है, जिसमें निगमों और सरकारी विभागों के साथ अपने सिस्टम का अनुकूलन और एकीकरण शामिल है ताकि निर्बाध प्रवाह सुनिश्चित हो सके।

डिजिटल लेनदेन कुछ उल्लेखनीय एकीकरण भारतीय रेलवे, भारत डाक और ई-जीआरएएस की प्रणालियों के साथ हरियाणा सरकार के साथ हुए हैं।

च. सरकारी व्यवसाय

आपका बैंक परंपरागत रूप से केंद्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों का वरीयता प्राप्त और मान्यता प्राप्त बैंकर रहा है। सरकारी व्यवसाय में बाजार का नेतृत्व करते हुए, आपका बैंक सरकारी कमीशन में 80% से अधिक की हिस्सेदारी रखता है।केंद्रीय और राज्य सरकार दोनों के उपक्रमों के लिए ई-समाधान के विकास में आपका बैंक सबसे आगे है। इसने सरकारी व्यापार के ऑनलाइन मोड में रूपांतरण की सुविधा प्रदान की है, जिसके परिणामस्वरूप अधिक दक्षता और पारदर्शिता है। आपका बैंक सरकार की डिजिटल पहलों के साथ तालमेल रखने के लिए सरकार की ई-मार्केटप्लेस जैसी नवीनतम पहलों में सक्रिय हितधारक है तथा निरंतर ई-टेंडरिंग, ई-बीजी, ई-ट्रेड आदि जैसी विशेष रूप से निर्मित तकनीकी समाधानों को विकसित करने में लगा हुआ है।

(₹ करोड़ में)

विवरण	वित्त वर्ष 2017	वित्त वर्ष 2018
कुल कारोबार	49,77,798	55,61,295
कमीशन	2,879	3,050

ई-गवर्नेंस, डिजिटलीकरण को सुविधा सम्पन्न बनाने और अधिक दक्षता और पारदर्शिता लाने के उद्देश्य से, निम्नलिखित पहलों को वर्ष के दौरान लागू किया गया था:

1. **जीएसटीएन** - जीएसटी संग्रह में 30% बाजार हिस्सेदारी के साथ जीएसटी के रिफंड के लिए आपके बैंक को एकमात्र बैंकर के रूप में मनोनीत किया गया है।

2. **जीईएम (सरकारी ई-मार्केट प्लेस)** - जीईएम पोर्टल के माध्यम से माल और सेवाओं की सरकारी खरीद हेतु आपूर्तिकर्ताओं को भुगतान को सुविधाजनक बनाने के लिए वित्तीय एकीकरण हेतु सहमति ज्ञापन(एमओयू) पर हस्ताक्षर किए गए हैं।

3. **भारतीय रेलवे** - आपके बैंक को भारतीय रेलवे की आपूर्ति और कार्यों के स्वदेशी अनुबंधों की जगह प्रतिवर्ष ₹ 50,000 करोड़ की अनुमानित राशि के अंतर्देशीय एलसी खुलवाने के लिए सम्मानित किया गया था।

4. **प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी/एल)** - वित्तीय वर्ष 2017-18 के दौरान, ₹ 1,24,881 करोड़ राशि के 28.26 करोड़ से अधिक लेनदेन सफलतापूर्वक डीबीटी हेतु पूर्ण किये गये। आपका बैंक एकमात्र बैंकर है जिसने एलपीजी की प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटीएल)प्रक्रिया में डीबीटीएल के माध्यम से ₹ 23,076 करोड़ राशि के 114.39 करोड़ लेन देन की प्रक्रिया की।

5. **जीसीसीएस** - आपके बैंक ने प्लैटिनम प्रायोजक के रूप में 100 से अधिक देशों के प्रतिनिधियों को आकर्षित करते हुए जीसीसीएस 2017 (साइबर स्पेस पर 5 वां वार्षिक वैश्विक सम्मेलन) प्रायोजित किया है।

6. **भारत के वीर पोर्टल (बीकेवी)**-आपका बैंक 8 अर्ध सैन्य बलों के शहीदों के निकटतम संबंधियों के लिए चंदा एकत्र करने के लिए भुगतान सुविधा को सक्षम बनाने के लिए गर्व से गृह मंत्रालय के बीकेवी पोर्टल से जुड़ा हुआ है।

7. **वेतन/विक्रेता भुगतान का ई-मोड में परिवर्तन माइग्रेशन**-

   लोकसभा के वेतन / विक्रेता भुगतान, एमओयूडी (शहरी विकास मंत्रालय) के 80 सीडीडीओ (चेक ड्राइंग और वितरण अधिकारी) एवं 1.84 लाख भारतीय वायु सेना कर्मियों का वेतन भुगतान।

8. **पीओएस (पॉइन्ट ऑफ सेल) टर्मिनल** - आपके बैंक ने भारतीय रेलवे, डाकघर, पासपोर्ट सेवा केंद्र और विदेश मंत्रालय को पीओएस टर्मिनल प्रदान किए हैं।

9. **भीम यूपीआई** - भारतीय रेलवे (भारत भर में रेलवे आरक्षण काउंटर) की यात्री आरक्षण प्रणाली (पीआरएस) के लिए समाधान प्रदान किया।

10. **ई-एमआरओ (सैन्य प्राप्तियां आदेश)** - सभी 31 सीडीए / पीसीडीए (नियंत्रक / रक्षा लेखा के प्रिंसिपल नियंत्रक) को शुरू कर दिया गया है।

11. **ई-बीजी (बैंक गारंटी)**- आपका बैंक सरकार के साथ खरीद हेतुबीजी/पीबीजी की ऑनलाइन पुष्टि के लिए ई-मार्केटप्लेस (जीईएम) में अनुकूलन करने वाला पहला बैंक है।

12. **ई-निविदा** - उत्तर प्रदेश सरकार के साथ राज्य सरकार के विभाग और स्वायत्त निकायों के ई-निविदा समाधान के लिए समझौता ज्ञापन (एमओयू) पर हस्ताक्षर किए गए हैं।

गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा 'भारत के वीर' पोर्टल का शुभारंभ

13. **आरएफआईडी फास्टैग**- ओडिशा राज्य परिवहन निगम के साथ उनकी 470 से अधिक बसों के लिए एसबीआई फास्टेग सुविधा प्रदान करने के लिए समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गये हैं। दक्षिण बंगाल राज्य परिवहन निगम के साथ उनकी 750 से अधिक बसों के लिए एसबीआई फास्टेग सुविधा प्रदान करने के लिए समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गये हैं

14. **ई-ट्रेड** -एलसी को ऑनलाइन खोलने के लिए पीसीडीए, नई दिल्ली की प्रक्रिया शुरू कर दी गई है। एसबीआई के इस पोर्टल के माध्यम से 90% से अधिक एलसी जारी किए जा रहे हैं।

15. **पेंशन भुगतान** - आपका बैंक 16 सीपीपीसी (केंद्रीकृत पेंशन प्रसंस्करण केंद्र) के माध्यम से 53.23 लाख पेंशनभोगियों को पेंशन का भुगतान प्रशासित कर रहा है। वित्तीय वर्ष 2018 के दौरान वितरित कुल पेंशन राशि ₹ 1,33,475 करोड़ से अधिक हो गई है। आपके बैंक ने वर्ष के दौरान 2.81 लाख नये पेंशन खाते जोड़े हैं। देश भर में कई पेंशनर जोडो कार्यक्रम आयोजित किये गये हैं।

16. **लघु बचत योजनाएं** - आपका बैंक 71.58 लाख से अधिक पीपीएफ तथा 11.64 लाख से अधिक सुकन्या समृद्धि खातों को सेवाएं प्रदान कर रहा है,जो सभी अधिकृत बैंकों में सर्वाधिक है। वित्तीय वर्ष 2018 के दौरान 5.31 लाख नए पीपीएफ खाते और 3.66 लाख नए सुकन्या समृद्धि खाते खोले गए।

छ. दक्षता एवं लागत नियंत्रण

बेसल-II मानकों के अंतर्गत उन्नत मापन दृष्टिकोण के दिशा-निर्देशों के अनुसार जोखिम आधारित पूंजी की आवश्यकता को कम करने के लिए आपके बैंक ने बैंक की आस्तियों एवं अन्य जोखिमों के लिए एक बीमा कक्ष स्थापित किया है। इससे आपका बैंक बेहतर शर्तों के साथ बीमा सुरक्षा और प्रतिस्पर्धी दरों पर बीमा सुरक्षा पॉलिसी प्राप्त कर सकेगा। इससे बैंक को दावों को समय पर प्रस्तुत करने और बेहतर दावा निपटान करने में भी आसानी होगी। कोट्स/बिड्स के आवेदन केवल उन्हीं बीमा कंपनियों को जारी किए जाते हैं जिनका पिछले तीन वर्षों में कम से कम 50% दावों के निपटान का रिकार्ड हो।

आपके बैंक ने मुंबई, हैदराबाद, दिल्ली और चंडीगढ़ में केंद्रों की शुरुआत करके ग्राहक पूछताछों और उनकी गैर-बैंकिंग आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए एक ग्राहक पूछताछ केंद्रों के रूप में एक नवोन्मेषी समर्पित कस्टमर कैयर सेंटर की भी शुरुआत की है। एसबीआई कैयर सेंटर में आपके बैंक को ग्राहकों/आम जनता को खाता संबंधी पूछताछ, सभी उत्पादों, केवाईसी के अद्यतन, आधार, मोबाइल, पैन नम्बर, चेक बुक आवेदन, खाता विवरण, एटीएम कार्ड आवेदन, एटीएम पिन जनरेशन, डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से खाता खोलने, शिकायत दर्ज कराने आदि से संबंधित पूछताछों का जवाब दिया जाएगा और बेहतर ग्राहक सेवा प्रस्तावित की जाएगी।

इस समय 9 मंडलों में लेखन-सामग्री प्रबंधन हेतु आउटसोर्सिंग मॉडल को कार्यान्वित किया गया है। परिसरों, भंडारण, बेकार लेखन-सामग्री मानव शक्ति परिवहन लागत आदि के संबंध में उठने वाली लागत को कम करने के लिए यह परियोजना कार्यान्वित की गई है। निकट भविष्य में आपका बैंक इस परियोजना को सभी मंडलों में लागू करने की प्रक्रिया में है।

एलसीपीसी एओएफ के बाद स्कैनिंग एवं डिजिटलीकरण के अंतर्गत, 31.03.2018 को एलसीपीसी में रखे हुए कुल 15.89 करोड़ खाता खोलने के फॉर्मों में से, आपके बैंक ने 15.74 करोड़ खाता खोलने के फॉर्मों की स्कैनिंग कर ली है (99.05% कार्य पूर्ण), ऐसे 14.73 करोड़ खाता खोलने वाले फॉर्मों की इमेज को बैंक के केंद्रीकृत सर्वर में अंतरित कर दिया गया है। इससे आसान डिजिटल स्टोरेज और परिचालन प्रयोजन हेतु एओएफ डेटा की पुनःप्राप्ति में मदद मिलेगी।

इन पहलों के परिणामस्वरूप, शाखा परिसरों में ज्यादा भीड़ नहीं होगी और ज्यादा स्थान उपलब्ध होगा तथा ग्राहकों को उनकी सुविधा अनुसार अधिक संतुष्टि प्रदान की जा सकेगी।

2. कॉरपोरेट बैंकिंग समूह

आपका बैंक थोक बैंकिंग व्यवसाय ईकोसिस्टम ग्राहक अनुकूल वित्तीय समाधानों के माध्यम से कॉरपोरेट ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करने पर विशेष ध्यान देता है और इसमें विशेष क्षेत्रों पर ध्यान देने वाली अनेक टीमें शामिल हैं जिससे आपके बैंक के ग्राहकों को विशिष्ट एवं उनके अनुकूल उत्पाद उपलब्ध कराये जा सके।

क. कॉरपोरेट बैंकिंग

कॉरपोरेट लेखा समूह, राज्य के स्वामित्व वाले उद्यमों सहित बड़े कॉर्पोरेट और संस्थानों को कॉर्पोरेट बैंकिंग सेवाएं प्रदान करता है। कॉर्पोरेट लेखा समूह ₹ 5 बिलियन से अधिक कुल क्रेडिट एक्सपोजर वाले ग्राहकों का ध्यान रखता है।

यह फंड-आधारित और गैर-निधि-आधारित उत्पादों, शुल्क और कमीशन आधारित उत्पादों और सेवाओं, जमा, विदेशी मुद्रा सेवाओं के साथ-साथ डेरिवेटिव भी प्रदान करता है। यह अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह और वैश्विक बाजार समूह द्वारा प्रदान की गई आरबीआई अनुमत व्युत्पन्न(डेरिवेटिव) व्यवस्था सहित ऋण उत्पादों, जमा, शुल्क और कमीशन-आधारित उत्पादों और सेवाओं के साथ-साथ विदेशी मुद्रा और ट्रेजरी सेवाओं की एक श्रृंखला सहित कई प्रकार के उत्पादों की पेशकश करता है। यह नकदी प्रबंधन पहल, केंद्रीकृत भुगतान समाधान, डेरिवेटिव उत्पाद, धन प्रबंधन सेवाएं, प्रेषण और संग्रहण सेवाएं, ऑनलाइन कर भुगतान, पूर्ण भुगतान समाधान, बैंक के अन्य समूहों द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की क्रॉस-सेलिंग की सुविधा के साथ-साथ व्यक्तिगत बैंकिंग सेवा, सह-ब्रांडेड क्रेडिट कार्ड और आपूर्ति श्रृंखला वित्त सुविधा भी प्रदान करता है।

कॉरपोरेट लेखा

'कॉरपोरेट लेखा इकाई', भारत में स्थित बैंक के प्रधान कॉरपोरेट ग्राहकों पर अपना ध्यान केंद्रित रखती है, प्रत्येक कॉरपोरेट/बडें ग्राहक को एक समर्पित लेखा-प्रबंधन-दल सौंप दिया जाता है जिसका नेता एक संबंध प्रबन्धक होता है जो ग्राहक की बैंकिंग आवश्यकताओं 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।

बैंक अपने कॉरपोरेट ग्राहकों के लिए केंद्रित विपणन और ग्राहक सेवा सुनिश्चित करता है। कॉरपोरेट इंटरनेट बैंकिंग सुविधा के अलावा, बहु-स्तरीय पहुंच और प्राधिकरण नियंत्रण के साथ, अन्य डिलीवरी चैनलों में बैंक के व्यापक शाखा नेटवर्क, क्रेडिट कार्ड पेशकश और इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्लेटफ़ॉर्म शामिल हैं। कॉरपोरेट लेखा इकाइयों की सेवाएं मुंबई, नई दिल्ली, चेन्नई, कोलकाता, अहमदाबाद और हैदराबाद में बैंक की विशेष शाखाओं के माध्यम से वितरित की जाती हैं।

कॉरपोरेट अकाउंट्स यूनिट के कॉरपोरेट लोन पोर्टफोलियो में मुख्य रूप से निधि आधारित उत्पादों जैसे कि नकद क्रेडिट, कार्यशील पूंजी मांग ऋण, बिल छूट, निर्यात वित्त, कॉर्पोरेट ऋण और परियोजना और कॉर्पोरेट वित्त के लिए सावधि ऋण होते हैं और गैर-निधि आधारित उत्पादों में साखपत्र, बैंक गारंटी, आस्थगित भुगतान गारंटी आदि होते हैं। कॉर्पोरेट ग्राहकों के लिए विभिन्न निवेश उत्पादों जैसे बॉन्ड, वाणिज्यिक पत्र और गैर संपरिवर्तनीय डिबेंचर इत्यादि की बैंक के ग्लोबल मार्केट ग्रुप द्वारा व्यवस्था की जाती है।

कॉरपोरेट लेखा इकाई में ग्राहकों का कुल बकाया ऋण ₹ 3385.78 बिलियन और ₹ 4,118.97 बिलियन निधि आधारित उत्पादों के संबंध में और गैर-निधि आधारित उत्पादों के संबंध में ₹ 1,895.99 बिलियन और ₹ 2,172.88 बिलियन क्रमशः 31 मार्च, 2017 और 31 मार्च, 2018 को है।

सीएजी अगले 15 वर्षों के रोड मैप में संवहनीय विकास के माध्यम से परिवर्तनशील भारत की दिशा में सरकार की विभिन्न विकास योजनाओं में महत्वपूर्ण साधन एवं सहायक रहा है।इस परिकल्पना को पूर्ण करने के लिए, सीएजी सड़क और बंदरगाहों (पूरे भारत में कनेक्टिविटी में सुधार और व्यापार को आसान बनाने में योगदान देने) में कई आधारभूत परियोजनाओं, पावर (सभी घरों को बिजली

प्रदान करने की सरकार की सौभाग्य योजना के अनुरूप), अक्षय ऊर्जा (स्थिरता के लिए पवन ऊर्जा, छत पर सौर, जल विद्युत परियोजनाओं सहित) और विभिन्न ईपीसी परियोजनाएं (सरकारी प्राथमिकता प्राप्त परियोजनाओं के समर्थन हेतु) का सक्रिय रूप से समर्थन कर रहा है।

पार्टनर्स टू - टेहरी हाइड्रो इलेक्ट्रो प्रोजेक्ट

ख. लेनदेन बैंकिंग इकाई

लेनदेन बैंकिंग यूनिट (टीबीयू), एक प्रौद्योगिकी संचालित मंच है, जो ग्राहकों के लिए व्यापक लेनदेन से संबंधित उत्पादों और समाधानों को प्रदान करता है। टीबीयू के उद्देश्य ग्राहकों की बड़ी मात्रा की लेनदेन आवश्यकताओं को अनुकूलित करने के लिए कस्टमाइज्ड एमआईएस, ईआरपी के साथ एकीकरण और समर्पित सिंगल प्वाइंट क्लाइंट सपोर्ट सेल इत्यादि नई तकनीक प्रयासों को अपनाना हैं। अध्ययन और लेनदेन पैटर्न का विश्लेषण बैंक को गैर पारंपरिक तकनीकों को विकसित करने तथा अन्य बैंकिंग आवश्यकताओं जैसे-ग्राहकों के लिए क्रेडिट, फंड प्रबंधन, क्रॉस सेलिंग आदि का आकलन करने के लिए सक्षम बनाता है।

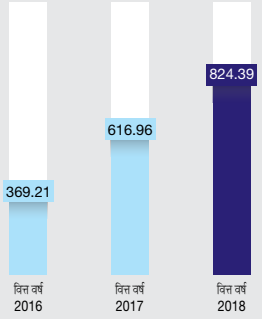
आपका बैंक निगमों, मिड-कॉरपोरेट, सरकारी विभागों, वित्तीय संस्थानों जैसे एनबीएफसी, बीमा कंपनियां, बैंक, म्यूचुअल फंड और एसएमई ग्राहकों को टीबीयू उत्पादों की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करता है जो इनकी निधि प्रबंधन आवश्यकताओं को सुविधाजनक बनाता है।

बाजार विकास पर नजर रखकर, आपका बैंक टीबीयू उत्पादों को अद्यतन और अपने प्रतिस्पर्धियों से आगे रखने के लिए ग्राहकों को प्रौद्योगिकी आधारित संभावित समाधान प्रदान करता है।

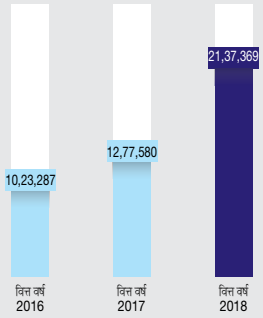
हालांकि, कॉरपोरेट ग्राहक और सरकारी ग्राहक (केंद्र सरकार और राज्य सरकार दोनों) मुख्य केंद्रित क्षेत्र बन रहे हैं, आपके बैंक ने मौजूदा और साथ ही स्टार्ट-अप व्यवसाय में प्रवेश बढ़ाने के लिए एसएमई क्षेत्र पर बल दिया है।

शुल्क आय वित्त वर्ष 2017 के ₹ 616.96 करोड़ से वित्त वर्ष 2018 में ₹ 824.39 करोड़ बढ़कर वृद्धि 33.62% हो गई, 30% की शुल्क आय वृद्धि पिछले 3 वर्षों में सुसंगत रही है। फीस आय में लगातार पिछले तीन वर्षों से 30% की वृद्धि पर स्थिर रही। वित्त वर्ष 2017 में कुल व्यवसाय ₹ 12,77,580 करोड़ थी जो कि वित्त वर्ष 2018 में ₹ 21,37,369 करोड़ राशि के लेनदेन के साथ 67.30% की वर्षदर वर्ष वृद्धि दर्ज की। द एशियन बैंकर ने आपके बैंक को वित्त वर्ष 2017 के लिए भारत का सर्वत्तम लेनदेन वाला बैंक का सम्मान दिया है।

टीबीयू शुल्क आय (₹ करोड़ में)



टीबीयू टर्नओवर (₹ करोड़ में)



ग. परियोजना वित्त एवं पट्टा व्यवसाय

परियोजना वित्त परिवेश ने क्षेत्र विशिष्ट चुनौतियों की एक विरोधाभासी तस्वीर प्रस्तुत की है जिसमें एक तरफ सड़क जैसे क्षेत्रों ने पुनः सुधार के संकेत प्रदर्शित किए हैं जबकि दूसरी तरफ ऊर्जा, विशेष रूप से अक्षय ऊर्जा और टेलीकॉम क्षेत्र समष्टि आर्थिक मुद्दों का सामना कर रहे हैं। खराब ऋणों और रूकी हुई आधारिक संरचना परियोजनाओं की संख्या में लगातार वृद्धि होने के कारण प्रवर्तकों और ऋणदाताओं के समग्र मनोभाव में निरुत्साह बना हुआ है। तथापि, सरकार और आरबीआई द्वारा अनेक नई पहलें शुरू की गई हैं और यदि इनका सफलतापूर्वक कार्यान्वयन हो जाता है, तो वित्त वर्ष 2019 सभी हितधारकों की कुछ आशा बंधा सकता है।

परियोजना वित्त एवं पट्टा व्यवसाय (पीएफएसबीयू) के नाम से जानी जाने वाली आपके बैंक की विशेष व्यवसाय इकाई बिजली, दूरसंचार, सड़क, बंदरगाह, और विमानपत्तन जैसे आधारभूत 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-आधारभूत संरचना परियोजनाओं को भी सेवाएं प्रदान करती हैं। अन्य समूहों की बड़ी राशि के सावधि ऋण प्रस्तावों की उपयुक्तता निर्धारित करने में भी यह इकाई सहायता प्रदान करती है। यह इकाई आधारभूत 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। दवाबग्रस्त आस्तियों की संख्या में हुई भारी वृद्धि को ध्यान में रखते हुए दवाबग्रस्त आस्ति प्रबंधन में पीएफएसबीयू की भूमिका में फिर से विस्तार किया गया है।

वर्ष के दौरान, पीएफएसबीयू को शुल्क के रूप में ₹ 176 करोड़ की आय अर्जित हुई है और इसमें पिछले वर्ष की तुलना में 25% की वृद्धि हुई है।

परियोजना वित्त एवं पट्टा व्यवसाय निष्पादन

(₹ करोड़ में)

	वित्त वर्ष 2016	वित्त वर्ष 2017	वित्त वर्ष 2018
परियोजना लागत	77,227	83,434	81,701
परियोजना नामे	59,094	51,227	58,754
संस्वीकृत राशि	18,125	26,557	19,835
समूहन राशि	18,082	5,809	11,937

पार्टनर्स टू - विंड मिल परियोजना

घ. मिड कॉरपोरेट समूह

बैंक का मध्य कॉरपोरेट समूह (एससीजी) अपने 14 क्षेत्रीय कार्यालयों के माध्यम से कारोबार करता है। ये कार्यालय अहमदाबाद, बेंगलुरु, चंडीगढ़, चेन्नई (2), हैदराबाद, इंदौर, कोलकाता (2), मुंबई (2), नई दिल्ली (2) और पुणे में स्थित हैं। 31 मार्च 2018 को एससीजी की 55 शाखाएं थीं जिनमें से 21 शाखाएं महानगरीय क्षेत्रों और 34 शाखाएं अन्य शहरी केंद्रों में थीं।

एमसीजी ऋण संविभाग (गैर-खाद्यान देशीय)

(₹ करोड़ में)

	31 मार्च 2018
एमसीजी ऋण संविभाग (गैर-खाद्यान देशीय)	3,29,772

वित्त वर्ष 2018 के दौरान एमसीजी समूह की समग्र संवृद्धि ₹ 9,433 करोड़ रही और इस प्रकार इसमें 3.20 प्रतिशत की वर्ष-दर-वर्ष संवृद्धि दर्ज हुई। 31 मार्च, 2018 को संविभाग की ऋण राशि ₹ 3,29,772 करोड़ हो गई जबकि 31 मार्च 2017 को यह राशि ₹ 2,94,427 करोड़ रही थी। वर्ष के दौरान एमसीजी ने 80 नए कनेक्शन संस्वीकृत किए है जिनकी कुल निधि आधारित ऋण राशि ₹ 21,551 करोड़ रही।

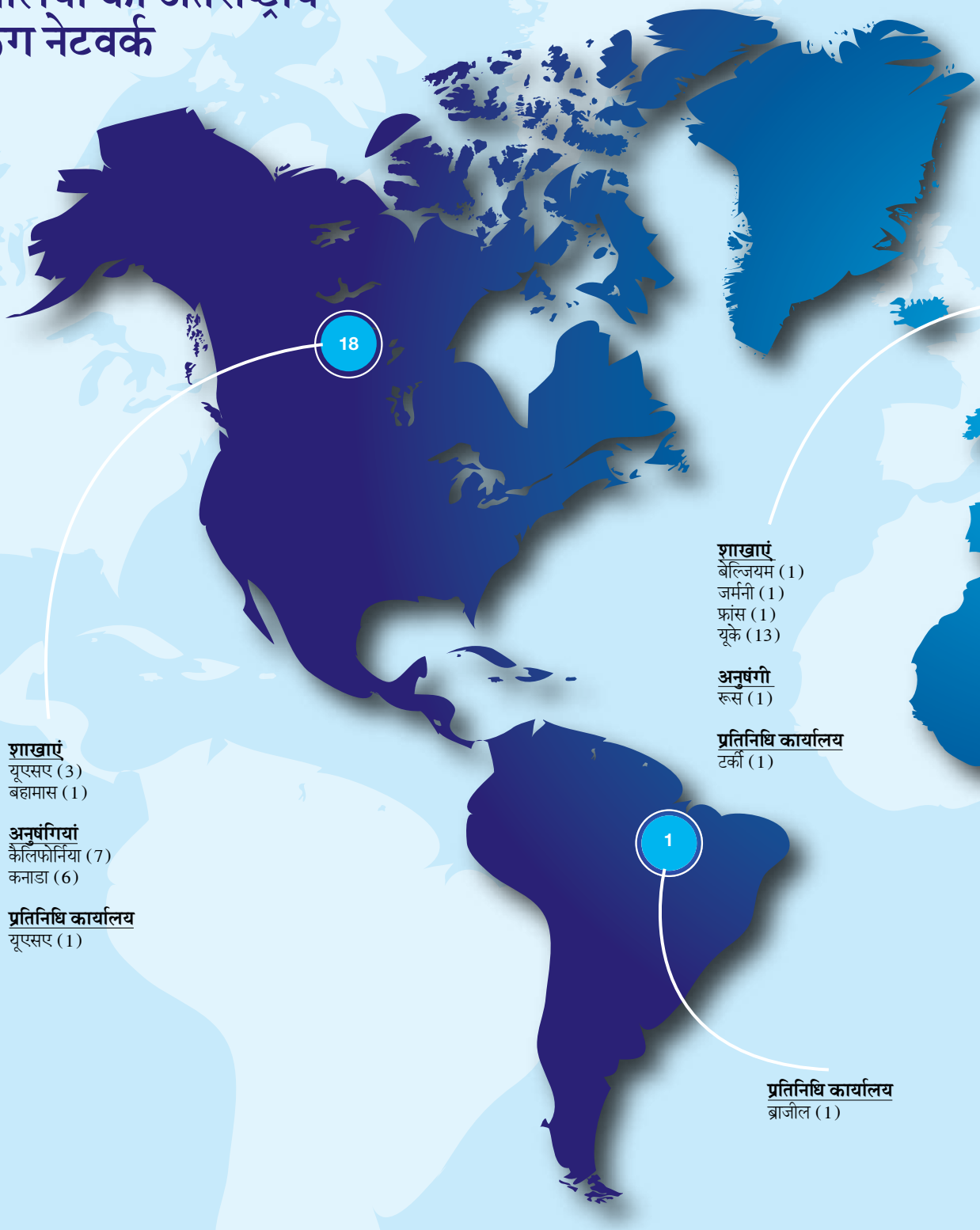
इस समूह का ट्रेड फाइनैंस (एलसी एवं बीजी) टर्नओवर राशि में 25.96% की वृद्धि हुई है और 31 मार्च 2018 को यह राशि ₹ 96,469 करोड़ हो गई जबकि 31 मार्च 2017 को यह ₹ 76,589 करोड़ थी। समूह के विदेशी मुद्रा टर्नओवर में 6.22% की वृद्धि हुई और 31 मार्च 2018 को यह राशि ₹ 3,63,084 करोड़ हो गई जबकि 31 मार्च 2017 को यह ₹ 3,41,837 करोड़ थी।

एमसीजी द्वारा आवधिक संरचित चर्चाओं वाले दृष्टिकोण का अनुपालन करता है जिसमें प्रमुख अधिकारियों के बीच विशेष रूप से ब्रेन स्टोर्मिंग सत्रों का आयोजन करना शामिल है जिससे समूह द्वारा प्रबंधित संविभाग की उसके अधिकारियों को बेहतर समझ हो सके। इन चर्चाओं में शीर्ष कार्यपालकों और आधार स्तर के परिचालन अधिकारियों के बीच विचारों एवं अभिमतों का आदान-प्रदान करने से व्यवसाय संवृद्धि और आस्ति गुणवत्ता प्रबंधन में समूह की आयोजना में उपयोगी रहता है।

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

ङ. अंतर्राष्ट्रीय परिचालन

35 देशों में स्थित 206 कार्यालयों का अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग नेटवर्क



शाखाएं
यूएसए (3)
बहामास (1)

अनुषंगियां
कैलिफोर्निया (7)
कनाडा (6)

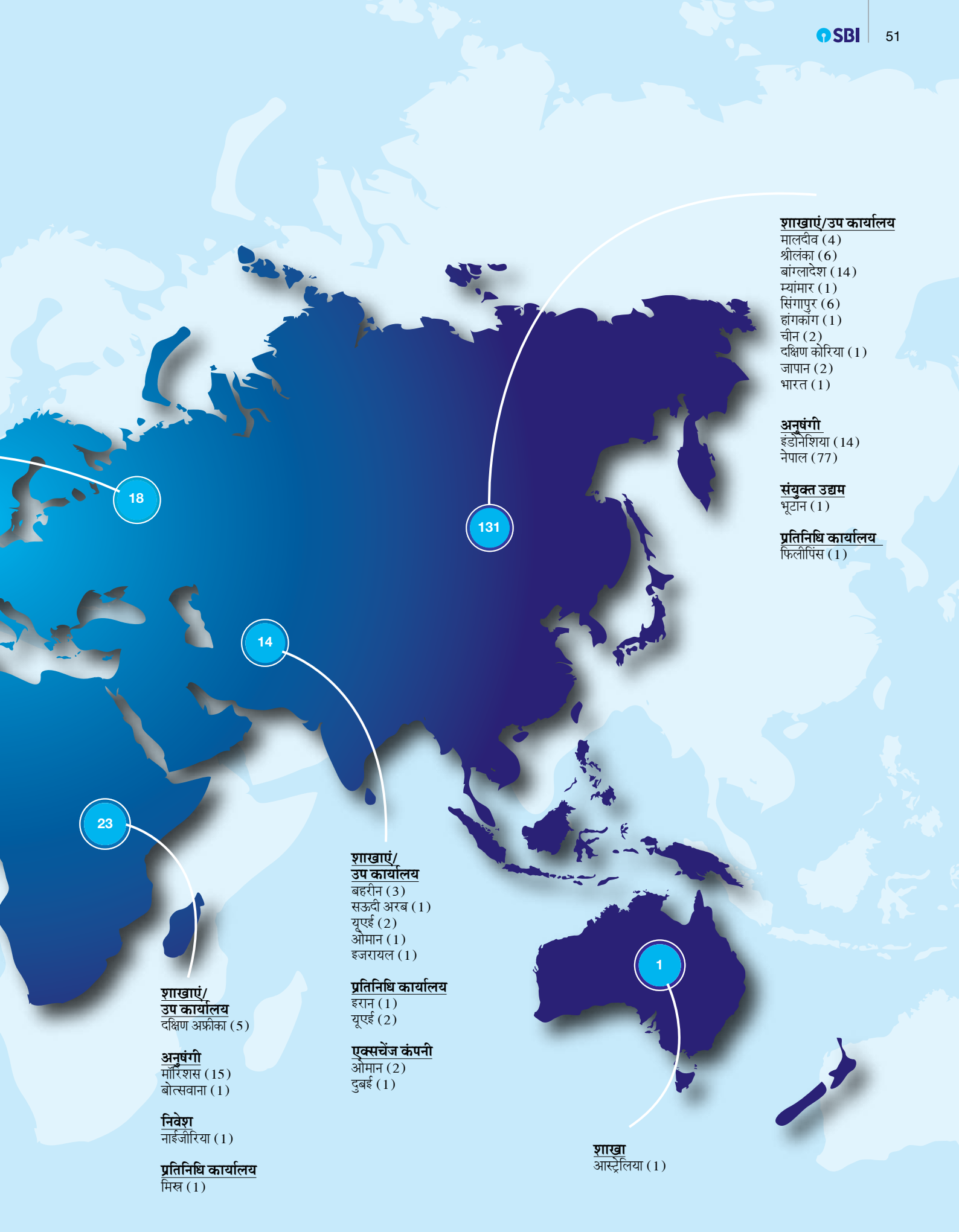
प्रतिनिधि कार्यालय
यूएसए (1)

शाखाएं
बेल्जियम (1)
जर्मनी (1)
फ्रांस (1)
यूके (13)

अनुषंगी
रूस (1)

प्रतिनिधि कार्यालय
टर्की (1)

प्रतिनिधि कार्यालय
ब्राजील (1)



शाखाएं/उप कार्यालय
मालदीव (4)
श्रीलंका (6)
बांग्लादेश (14)
म्यांमार (1)
सिंगापुर (6)
हांगकांग (1)
चीन (2)
दक्षिण कोरिया (1)
जापान (2)
भारत (1)

अनुषंगी
इंडोनेशिया (14)
नेपाल (77)

संयुक्त उद्यम
भूटान (1)

प्रतिनिधि कार्यालय
फिलीपिंस (1)

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

प्रतिनिधि कार्यालय
इरान (1)
यूएई (2)

एक्सचेंज कंपनी
ओमान (2)
दुबई (1)

शाखाएं/उप कार्यालय
दक्षिण अफ्रीका (5)

अनुषंगी
मॉरिशस (15)
बोत्सवाना (1)

निवेश
नाईजीरिया (1)

प्रतिनिधि कार्यालय
मिस्र (1)

शाखा
आस्ट्रेलिया (1)

आपका बैंक देश भर में विश्वास का प्रतीक रहा है। आपके बैंक ने विश्व भर में अपने पंख पसारे हैं, यह अनिवासी भारतीयों, भारतीय कॉर्पोरेटों, निर्यातकों तथा आयातकों के साथ-साथ स्थानीय जनता व कॉर्पोरेटों के वित्तीय उत्पाद उपलब्ध करा रहा है।

आपका बैंक विदेश में शाखा खोलने वाला पहला भारतीय बैंक है, इसने जुलाई 1864 में श्रीलंका के कोलंबो में बैंक ऑफ मद्रास की शाखा खोली। अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग के मामले में आज एसबीआई सरकारी क्षेत्र के भारतीय बैंकों का अग्रदूत है। विश्व के प्रत्येक समय क्षेत्र में, 35 देशों में हमारे 206 कार्यालय कार्यरत हैं। इन कार्यालयों का प्रबंधन अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह द्वारा किया जाता है। हमारे विदेश स्थित कार्यालयों का विवरण निम्नानुसार है :-

हमारे बैंक के विदेश स्थित कार्यालयों का विश्लेषण निम्नानुसार है:

	31.03.2017 को विदेश स्थित कार्यालय	पिछले 12 माह में खोले गए कार्यालय	पिछले 12 माह में बंद किए गए कार्यालय	31.03.2018 को विदेश स्थित कार्यालय
शाखाएँ/उप कार्यालय/ कार्यालय	74	2	4	72
8 अनुषंगियों/संयुक्त उद्यमों के कार्यालय	113	9	-	122
प्रतिनिधि कार्यालय	5	2	-	7
सहयोगी/प्रबंधित विनिमय कंपनियाँ/ निवेश	3	2	-	5
योग	**195**	**15**	**4**	**206**

वित्त वर्ष 2018 के दौरान बैंक ने मालदीव में हुलहुमाले में एक नई शाखा खोली। एसबीआई की एक अनुषंगी एसबीआई नेपाल लिमिटेड ने वर्ष दौरान 7 नई शाखाएँ खोली। इसी अवधि में सिल्हट (बांग्लादेश) तथा दोहा (कतर) शाखाएँ बंद कर दी गईं। साथ ही सहयोगी बैंकों के विलय के कारण 2 प्रबंधित विनिमय कंपनियाँ तथा 2 प्रतिनिधि कार्यालय (दुबई और आबूधाबी) एसबीआई में शामिल हो गए।

31.03.2018 को आपके बैंक के अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह के तुलन पत्र का आकार 59,819 मिलियन अमेरिकी डॉलर तथा निवल लाभ 206 अमेरिकी डॉलर है। बैंक का अंतरराष्ट्रीय समूह निम्नानुसार बैंक के लाभ में लगातार प्रमुख अंशदाता रहा है :

वित्त वर्ष	2015	2016	2017
बैंक के निवल लाभ में विदेशी कार्यालयों का अंशदान (एकल)	24%	42%	27%

अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह ने देश के औद्योगिक परिदृश्य को बदलने में असीम योगदान दिया है। इसने विभिन्न मोर्चों पर अपनी विशेषज्ञता एवं सेवाएं प्रदान करते हुए अपने विशेषीकृत समूहों के साथ अर्थव्यवस्था के विकास प्रक्षेपण में अपनी स्थिति को बनाए रखा है, इस प्रकार यह अन्य संचालकों के साथ तालमेल बैठाते हुए अग्रसर भारत के लिए गति प्रदान करने में अपनी भूमिका निभा रहा है। ये संचालक निम्नवत हैं:

1. क्रेडिट: अनुबद्ध संवृद्धि

आपके बैंक ने विदेशी मुद्रा में ऋण की व्यवस्था करके भारतीय कॉर्पोरेटों को उनकी संवृद्धि कार्यनीति में सहायता प्रदान की है।

वर्ष के दौरान एसबीआई ने भारतीय कॉर्पोरेटों को 3.00 बिलियन अमेरिकी डॉलर का द्विपक्षीय वित्तपोषण तथा 1.60 बिलियन अमेरिकी डॉलर के सिंडीकेट ऋण दिए।

आपके बैंक को एपीएलएएम (एशिया पेसिफिक लोन मार्किट एसोसिएशन) द्वारा 'सिंडीकेट हाउस ऑफ द ईयर-इंडिया' पुरस्कार से नवाजा गया।

अधोसंरचना भारतीय अर्थव्यवस्था के संपूर्ण विकास का प्रमुख कारक है। बैंक का अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह ने बदलते भारत की यात्रा में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। दूरसंचार, बन्दरगाह, उर्वरक तथा विद्युत (पावर) जैसे प्रमुख अधोसंरचना क्षेत्रों को प्रतियोगी दरों पर विदेशी मुद्रा में निधियाँ उपलब्ध कराकर समन्वित प्रयास किए गए।

दूरसंचार : आपका बैंक दूरसंचार के एक प्रमुख खिलाड़ी को बाह्य वाणिज्यिक उधार देने वाला एकमात्र भारतीय बैंक है।

ऊर्जा- तेल एवं प्रकृतिक गैस : आपका बैंक तेल खोज तथा मार्किटिंग कंपनियों द्वारा विदेशों में अधिग्रहण के निधियन में सक्रिय रहा है। तेल की कीमतों में अस्थिरता के माहौल में कच्चे तेल के नए स्त्रोतों द्वारा भारत की ऊर्जा सुरक्षा तथा वैश्विक राजनीतिक तथा आर्थिक परिदृश्य में भारत की मजबूत स्थिति दोनों दृष्टियों से हमारे देश के लिए इन अधिग्रहणों का रणनीतिक महत्व है।

बिजली : आपका बैंक बिजली क्षेत्र की कंपनियों तथा आगे बिजली क्षेत्र को ऋण उपलब्ध कराने वाली गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों को बाह्य वाणिज्यिक उधार उपलब्ध कराने में सदैव लीडर रहा है।

बंदरगाह :- 'मेक इन इंडिया' पर दिए जा रहे वर्तमान महत्व को देखते हुए भारत के सकल घरेलू उत्पाद में पण्य व्यापार का हिस्सा तेजी से बढ़ाने की आशा है। अतः देश की व्यापार तथा वाणिज्य परिचालनात्मक दक्षता एवं क्षमता का विस्तार करके उनकी क्षमता की संवृद्धि में बंदरगाहों की भूमिका महत्वपूर्ण होगी। इस परिप्रेक्ष्य में सस्ती लागत पर निधियाँ प्राप्त करने के इरादे से शिपिंग मंत्रालय, भारत सरकार ने सभी प्रमुख बन्दरगाहों को निर्देश दिए हैं कि वे अपने भावी कैपेक्स कार्यक्रमों के निधियाँ के लिए बाह्य वाणिज्यिक (ईसीबी) का लाभ उठाएँ। आपका बैंक एकीकृत बांदरगाहों की विदेशी मुद्रा आवश्यकताओं की पहलों को समर्थन देने वाले प्रमुख बैंकों में पहला बैंक है। अतः बैंक ने देश की अधोसंरचना को समर्थन देने की अपनी प्रतिबद्धता प्रदर्शित की।

उर्वरक : भारत के कृषि क्षेत्र में परिवर्तन लाने तथा कृषि उत्पादन में देश के आत्मनिर्भर बनाने में उर्वरक उद्योग का महत्वपूर्ण योगदान है। पाँच वर्षों में किसानों की आय दुगनी करने के भारत सरकार के लक्ष्य में महत्वपूर्ण भूमिका निभाने वाले देश के प्रमुख उर्वरक निर्माताओं को आपके बैंक ने बाह्य वाणिज्यिक उधार उपलब्ध कराया।

2. सहयोगात्मक भागीदारी तथा छवि निर्माण

आपके बैंक की डीआईएफ़सी दुबई शाखा ने दुबई में एक नई परियोजना की संरचना में भारतीय कंपनियों के साथ साझेदारी की कर भारतीय उद्यमशीलता कौशल तथा तकनीक उन्यन,स्थानीय जनता व प्रवासी भारतीयों को रोजगार उपलब्ध करने तथा वैश्विक परिदृश्य में भारत की नई छवि गढ़ने में सहयोग किया।

भारत सरकार की मेक्रो इकोनोमिक पहल पर आयोजित संगोष्ठी में बैंक के प्रबंध निदेशक, श्री बी. श्रीराम चर्चा करते हुए

3. खुदरा एवं विप्रेषण

आपका बैंक अपने विशेषीकृत खुदरा एवं विप्रेषण उत्पादों के माध्यम से विश्व के अनेक भागों में रहने वाले अनिवासी भारतीयों के लिए 'भारत की खिड़की' की तरह रहा है। चूंकि खुदरा एवं विप्रेषण खंड की पेशकश में ग्राहक सेवा में सुधार का मूल आईटी अधोसंरचना है, इसलिए आईटी को संबल देने के लिए एक विस्तृत आईटी कार्यनीति बनाई गई। वर्ष की विशेषताएँ निम्नलिखित हैं :-

- भारत से नेपाल, इन्डोनेशिया से भारत, कोरिया से भारत, भूटान से भारत विप्रेषण गलियारे जैसे विशिष्ट भुगतान व विप्रेषण गलियारों के विकास पर ध्यान केंद्रित कर विप्रेषण व्यवसाय कार्यनीति की पुनर्रचना की गई। इसके अतिरिक्त अमेरिका-भारत खंड के लिए तीसरे पक्ष के प्लेटफॉर्म के साथ टाई अप तथा 'ऐप्प' आधारित विप्रेषण शुरू किए गए।
- सभी अनुषंगियों तथा विदेशी कार्यालयों में 'फिनेकल' प्लेटफॉर्म पर एफ़ईबीए शुरू किया गया। 21 क्षेत्रों में एसएमएस सुर्पुदगी के लिए 'फिनेकल' एलर्ट सर्वर शुरू किए गए।
- वर्ष के दौरान माले, एसबीआई मारिशयस तथा एसबीआई नेपाल में 'इनटच' शाखाएँ खोली गई।
- नेपाली वित्तीय क्षेत्र के डिजिटल क्षेत्र में महत्वपूर्ण स्थिति प्राप्त करने के लिए डिजिटल ग्राम पहल आरंभ की गई।
- मारिशस में एटीएम के माध्यम से विप्रेषण शुरू किया गया।
- यूके, मारिशियस, मालदीव, कनाडा , नेपाल तथा श्रीलंका में मोबाइल बैंकिंग शुरू की गई।
- एसबीआई कलिफोर्निया में ऑनलाइन खाता खोलना सुविधा आरंभ की गई।
- एसबीआई यूके के कॉल सेंटर को भारत में स्थानातरित किया गया, इससे लागत में महत्वपूर्ण बचत हुई।
- 'ट्रांसफास्ट रेमिटेन्स एलसीसी, यूएसए के माध्यम से अमेरिका से भारत को विप्रेषण आरम्भ किया गया।
- एसबीआई कनाडा में 'स्टूडेंट जीआईसी' योजना आरंभ की गई, जिससे कनाडा में अध्ययन के इच्छुक भारतीय छात्रों को प्रवेश तथा बैंकिंग में सुविधा मिली।

वैश्विक भुगतान एवं सेवाएँ :- अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह के अंतर्गत एक इकाई वैश्विक भुगतान एवं सेवाएँ (जीपी&एस) में तीन शाखाएँ/कार्यालय शामिल हैं- ग्लोबल लिंक सर्विसेज (जीएलएस), अंतरराष्ट्रीय सेवा शाखा, मुंबई (आईएसबीएम) तथा अंतरराष्ट्रीय सेवा शाखा, एर्णाकुलम (आईएसबीई)। यह इकाई विदेश स्थित स्थानों से भारत में ऑनलाइन आवक विप्रेषणों, विदेशी मुद्रा में चैक संग्रहण, वोस्ट्रो खाते खोलना तथा उन्हें मेंटेन करना, एशियन क्लियरिंग यूनियन (एसीयू) लेनदेन तथा बैंक फॉर फ़ॉरेन इकोनोमिक अफेयर (बीएफ़ईए) ऑफ यूएसएसआर सेक्शन में सहायता करती है।

विशेषताएँ :

- मध्य-पूर्व के देशों से भारत को आवक रुपया विप्रेषण को चैनलीकृत करने के लिए 62 विनिमय कंपनियों तथा 6 बैंकों के साथ टाई-अप।
- एएमएलओसीके के माध्यम से विप्रेषण से संबंधित लेनदेन पश्चात समुन्नत मॉनिटरिंग के लिए अनुपालन फ्रेमवर्क को सुदृढ़ किया गया।
- वित्त वर्ष 2018 के दौरान घरेलू शाखाओं के लिए 65,765 निर्यात बिल (अमेरिकी डॉलर तथा यूरो मुद्राओं में) तथा 65,232 विदेशी मुद्रा चेकों का संग्रहण किया गया, जिनका कुल मूल्य $ 13,601 मिलियन है।
- वित्त वर्ष 2018 के दौरान जीपी एंड एस ने विभिन्न वैश्विक केंद्रो से प्राप्त अमेरिकी $ 9,746 मिलियन के 14.03 मिलियन ऑनलाइन आवक विप्रेषणों को हैंडल किया।

4. व्यापार वित्त

भारत तथा विश्व के प्रत्येक समय क्षेत्र में परिचालन करने वाले सुसज्जित शाखा नेटवर्क के माध्यम से एसबीआई निर्यातको तथा आयातकों को उत्पादों तथा सेवाओं की व्यापक श्रृंखला से व्यापार सेवाओं का बड़ा संविभाग उपलब्ध कराता रहा है। अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग अमूह (आईबीजी) के वैश्विक व्यापार विभाग (जीटीडी) के माध्यम से मॉनिटरिंग किया जाने वाला व्यापार वित्त अंतर राष्ट्रीय संविभाग का महतपूर्ण हिस्सा प्रदान करता है। शीर्ष वैश्विक बैंकों में से एक एसबीआई भारतीय कॉर्पोरेटों को उनके आयात के लिए कम लागत पर व्यापार ऋण उपलब्ध कराने की स्थिति में है।

आईबीजी का वैश्विक व्यापार विभाग घरेलू तथा विदेश स्थित कार्यालयों के बीच सुदृढ़ लिंक के रूप में तथा उनके बीच के अंतराल को पाटकर उनसे विदेशी मुद्रा व्यापार प्रवाह को सिनार्जाइज़ करने में बहुत बड़ा योगदान करता है। यह व्यापार संबंधी व्यवसाय के लिए संपर्की /भागीदार बैंक से भी लाभ उठाने का भी प्रयास करता है।

परियोजनाओं को समर्थन देने के अपनी प्रतिबद्धता को दोहराने के लिए हाल ही में नवंबर 2017 में एसबीआई ने 34वें एशियन बैंकर्स संघ वार्षिक सम्मेलन की मेजबानी की। यह सम्मेलन एशियाई क्षेत्र में व्यापार, उद्योग निवेश सहयोग को बढ़ावा देने के लिए आयोजित किया गया था।

एसबीआई भारत-एशिया व्यापार गलियारे का प्रमुख खिलाड़ी है तथा हाल ही में इसे ग्लोबल ट्रेड रिव्यू, लंदन द्वारा **'द बेस्ट ट्रेड फ़ाइनेंस बैंक ऑफ साउथ एशिया'** पुरस्कार से सम्मानित किया गया। यह लगातार दूसरा वर्ष है जब एसबीआई क्षेत्रीय स्तर पर यह पुरस्कार प्राप्त हुआ। हमें पहले से ही गोबल फाइनेंस द्वारा लगातार 7 वर्ष से 'द बेस्ट ट्रेड फ़ाइनेंस बैंक -इंडिया' पुरस्कार मिल रहा है।

5. प्रत्यक्ष विदेशी निवेश

आपके बैंक ने जापान डेस्क स्थापित किया है जिसका उद्देश्य भारतीय स्टेट बैंक के मध्यम से जापान व भारत के बीच निवेश प्रावाह को चैनलीकृत करने के लिए फ़ोकल पॉइंट के रूप में कार्य करना है। यह, भारत में निगमित होने की इच्छुक कंपनियों को आवश्यक सूचना / बाज़ार शोध/ कानूनी सहाता उपलब्ध कराएगा। भारत में निवेश के अवसर ढूँढने वाले जापानी कॉर्पोरेटों को उनकी रुचि के क्षेत्रों/उयोगों की पहचान में तथा विश्वसनीय बाज़ार सूचना उपलब्ध कराई जा रही है। इससे जापान से भारत को प्रत्यक्ष विदेशी विवेश का प्रवाह बढ़ा है।

एसबीआई नेट द कोरिया डेवलपमेंट बैंक (केडीबी)के सहयोग से कोरिया डेस्क की भी स्थापना की है। केडीबी की सहयोग से कोरियाई डेस्क कोरियन कंपनियों को भारतीय बाज़ार के अवसरों से जोड़ता है। यह, भारत में नई व्यावसायिक इकाइयां खोलने में कोरियाई कंपनियों की सहायता करता है। कोरियाई डेस्क ने अधिग्रहण डील में सहायता की है।

जापान डेस्क तथा कोरिया डेस्क के तत्त्वावधान में कॉर्पोरेटों को उनके व्यवसाय में आसानी के लिए निर्बाध ढंग से बने-बनाए उत्पाद तथा सेवाएँ उपलब्ध कराई जाती हैं।

जापान डेस्क तथा कोरिया डेस्क भारत मे दी गई विशिष्ट सुविधाएँ जिनहोने आटोमोबाइल, इंजीनिरिंग सामान, खाद्य प्रसंस्करण इत्यादि क्षेत्रों में जापान तथा कोरिया की कंपनियों से उच्च तकनीक कंपनियाँ लाने, भारत में निर्माण सुविधाएँ विकसित करने में सहायता की है, जिससे रोजगार सृजन तथा मेक इन इंडिया अभियानों को सहायता मिली है।

6. सूचना प्रौद्योगिकी (IT) पहलें

वास्तविक डिजिटल बैंक के रूप में आपके बैंक ने ग्राहक की पसंद, आवश्यकता तथा प्राथमिकता के अनुसार बने-बनाए उत्पादों की पेशकश कर प्रत्येक ग्राहक को सर्वव्यापी, सरल, आभासी संगठन की संरचना द्वारा डेटा प्राप्त करने तथा उसे कार्रवाई योग्य स्थिति में परिवर्तित करने, प्रक्रिया में नवोन्मेष लाने, उन्हें ग्राहक केंद्रित बनाने के लिए व्यापक दृष्टिकोण अपनाया है।

विदेश स्थित कार्यालयों में की गए पहलें निम्नानुसार हैं :-

- फिनेकल ई-बैंकिंग अनुप्रयोग (एफ़ईबीए) आईएनबी, कॉर्पोरेट आईएनबी तथा मोबाइल समाधान विदेश स्थित सभी कार्यालयों में लागू किए गए हैं।
- यूके में स्थित संपर्क केंद्र को बेंगलुरु (भारत) में स्थानांतरित कर दिया गया, जिससे यूके के ग्राहकों को 24 X 7 X 365 सेवाएँ बहुत ही कम लागत पर उपलब्ध कराई जा सकेंगी।
- विदेश स्थित कार्यालयों में ट्रेड वित्त की सभी आवश्यकताओं में सहायता के लिए सभी विदेश स्थित कार्यालयों में बैंक गारंटी, साख पत्र, खारीदार ऋण, एमआरबीए इत्यादि जैसे 22 ट्रेड वित्त उत्पादों हेतु बैक-एंड अनुप्रयोग MiSys Plc (यूके) से e-Trade - ट्रेड वित्त समाधान लागू किया जा चुका है।
- वास्तविक डिजिटल एसबीआई इनटच सुविधा का विस्तार देशी से विदेश स्थित कार्यालयों में किया गया। आज की तारीख में इसे तीन देशों माले,मारशियस तथा नेपाल में आरंभ किया जा चुका है।
- लंदन तथा न्यूयार्क में स्टेंडएलोन स्वीफ्ट केंद्रों को बेहतर नियंत्रण, देखरेख तथा संभावित साइबर हमले से सुरक्षा के लिए वापिस भारत में स्थानांतरित किया गया है।
- ग्राहक की आवश्यकताओं तथा व्यवहार की गहन समझ के लिए सभी विदेश स्थित कार्यालयों में उच्च स्तरीय सीआरएम समाधान लागू किए जा रहे हैं, इनसे दूरस्थ सहायता की बहुत ही कम आवश्यकता होगी।
- बैंक की डिजिटल बैंकिंग कार्यनीति प्रत्येक चीज़ के लिए इंटरनेट, पसंद में बढ़ोतरी, उपयोगिता तथा अनुभव, सचलता तथा धारण करने योग्य होने के लिए खुली बैंकिंग, जैसी विभिन्न तकनीकी पहलों पर लगातार काम कर रही है। बैंक ने निम्नलिखत लागू किया है :

उद्यम परियोजना प्रबंधन उपकरण जिसमें प्रत्येक आईटी परियोजना पर नज़र रखी जाती है।

क) ग्राहक की प्राथमिकता अनुसार उत्पाद सुपुर्दगी तथा सफल ग्राहक धारिता के लिए ग्राहक जुड़ाव पर नज़र रखने के लिए बड़ी मात्रा में डेटा विश्लेषण।

ख) बैंक ने चयनित रूप से निजी कलाउड का उपयोग शुरू किया है तथा इसके रिकॉर्डो को डिजिटल रूप में प्राप्त करने के लिए दस्तावेज प्रबंधन समाधान के प्रयोग की योजना है।

ग) अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग संख्यांकिकी (आईबीएस), बैंक एक्सपोजर तथा देश एक्सपोजर के लिए एडीएफ़ (स्वचालित डेटा प्रवाह) के अंतर्गत कोर डेटा से सीधे विनियामक तथा अन्य रिकॉर्ड प्राप्त करना।

आपका बैंक सदैव भारतीय अर्थव्यवस्था की संवृद्धि कार्यनीति का अभिन्न अंग रहा है तथा बदलते भारत को गति देने में संवृद्धि के उद्दीपन व अवसरों में सहायता से एक बार फिर अग्रगामी रहा है।

3. दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन

विगत कुछ वर्षों से अलाभकारी आस्तियों (एनपीए) में वृद्धि से सारा बैंकिंग क्षेत्र दबाव में है। एनपीए में वृद्धि तथा सभी खंडों में नए एनपीए जुडने के कारणों को निम्नलिखित रूप में समझा जा सकता है:-

i. वैश्विक अर्थव्यवस्था में अपर्याप्त उठाव तथा वैश्विक वित्त बाज़ार में नकारात्मक धारणा।

ii. घरेलू संवृद्धि में पर्याप्त से कम संवृद्दि तथा घटता निर्यात।

iii. कोयला खंडों का निरस्त किया जाना।

iv. अन्य कारणों के अलावा मांग तथा बाज़ार विश्वास के कारण प्राप्यो की प्राप्ति में विलंब।

v. स्टील के मूल्यों में उतार-चढ़ाव, क्षमता का कम उपयोग तथा अन्य देशों से सस्ता आयात, देशों द्वारा व्यापार बाधाएँ व कर ढांचा स्टील क्षेत्र में दबाव के कारण हैं।

vi. प्रशुल्क (टेरिफ़) संशोधन में विलंब, पर्यावरण मंजूरी के मुद्दों, भूमि अधिग्रहण, उच्च कुल तकनीकी व वाणिज्यिक (एटी&सी) हानियों तथा डीआईएससीओएमएस की खराब वित्तीय स्थिति के कारण बिजली क्षेत्र दबाव में है।

vii. आधारभूत ढांचा परियोजनाओं को पूरा होने में देरी तथा प्राप्य दिनों में बढ़ोतरी के साथ लागत में वृद्धि तथा बेबिल डबल्यूआईपी प्रभावित ईबीटीडीए मार्जिन, रुकी हुई परियोजनाएँ, उच्च लाभ मॉडल व प्रवर्तकों/प्रायोजकों को इक्विटी पर अपेक्षित से कम प्रतिलाभ।

viii. कपड़ा, दूरसंचार, चीनी उड्डयन तथा अन्य प्रमुख क्षेत्रों पर दबाव।

आरबीआई की वित्तीय स्थायित्व रिपोर्ट-दिसंबर 2017 के अनुसार बैंकिंग क्षेत्र में जोखिम बढ़े हुए स्तर पर रहा, आस्तियों में और अधिक गिरावट के कारण यह और अधिक बढ़ गया। इसके आगे प्रणाली में ऋण में समष्टि दबाव, बैंक समूह तथा खंड स्तर (व्यापक आर्थिक आघात को सहने के लिए भारतीय बैंकों की सहनशीलता) परीक्षण के पूर्वानुमान और खराब छवि प्रस्तुत करते हैं। इनके अनुसार सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एससीबी) का जीएनपीए (सकल अलाभकारी आस्तियां) स्तर मार्च 2018 में 10.8% तथा सितंबर 2018 में 11.1% तक बढ़ सकता है तथा यदि व्यापक आर्थिक स्थिति और खराब होती है तो स्थिति और बिगड़ सकती है। और आगे, ऋण, ब्याज दर, इक्विटी मूल्य तथा तरलता जोखिम के संबंध

में एससीबी की आघात-सहनीयता के अध्ययन हेतु किए गए संवदनशीलता विश्लेषण से पूर्वानुमान है कि एक छोटा सा ऋण झटका अनेक बैंकों की पूंजी पर्याप्तता तथा लाभकारिता पर प्रभाव डाल सकता है, इनमे से अधिकतर पीएसबी होंगे।

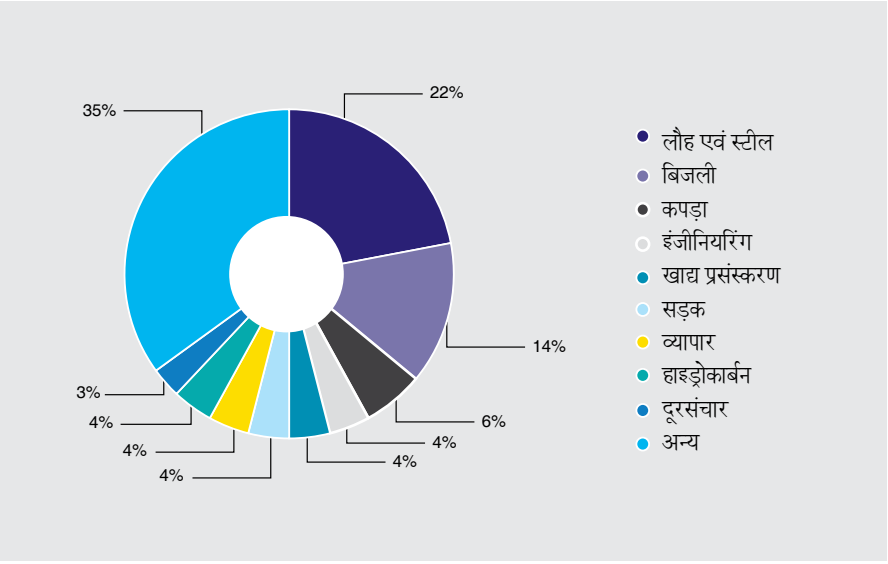
पिछले चार वर्षों के दौरान एनपीए के उतार-चढ़ाव तथा अपलिखित खातों में हुई वसूली को नीचे दिखाया गया है:-

(₹ करोड़ में)

	वित्त वर्ष 2015	वित्त वर्ष 2016	वित्त वर्ष 2017	वित्त वर्ष 2018
सकल एनपीए	56,725	98,173	177,866	223,427
सकल एनपीए (%)	4.25%	6.50%	9.11%	10.91%
निवल एनपीए (%)	2.12%	3.81%	5.19%	5.73%
नई बढ़ोतरी + बकाया में बढ़ोतरी	29,444	64,198	115,932	100,287
नकद वसूली/ अपग्रेडेशन	13,011	6,987	32,283	14,530
अपलेखन	21,313	15,763	27,757	40,196
AUCA में वसूली	2,318	2,859	3,963	5,333
पीसीआर (%)	69.13%	60.69%	61.53%	66.17%

सकल एनपीए में अत्यधिक वृद्धि का आंशिक कारण हमारे बैंक में पूर्ववर्ती सहयोगी बैंकों (e-ABs) तथा भारतीय महिला बैंक लि. (बीएमबीएल) का विलय है, जिसके कारण ₹ 65,523 करोड़ के एनपीए हमारे संविभाग में जुड़ गए।

उद्योग वार एनपीए संविभाग का वितरण नीचे प्रस्तुत किया गया है:

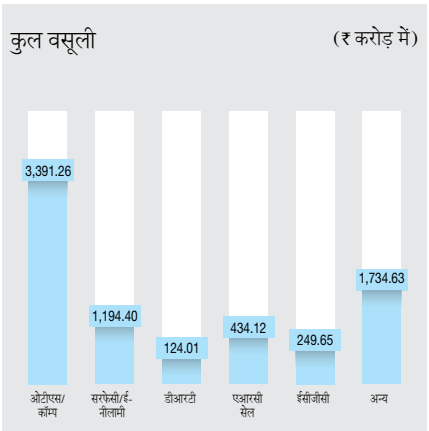


भारत सरकार ने उत्तरदायी और जिम्मेदार पीएसबी के लिए अपने सुधार एजेंडा में एक दबावग्रस्त आस्तियां प्रबंधन स्कन्ध (एसएएमवी) गठित करने का निर्देश दिया है। आपका बैंक अत्यंत गर्व का अनुभव करता है कि एसबीआई ने वित्त वर्ष 2005 के दौरान दबावग्रस्त आस्तियां प्रबंधन समूह की स्थापना करके डेढ़ दशक पूर्व ही एक पूर्णतः समर्पित स्कन्ध की स्थापना में अग्रदूत रहा।

दबावग्रस्त खातों के समाधान के लिए समर्पित रूप से केंद्रित रहने के लिए एसएएमजी का नाम बदल कर दबावग्रस्त आस्तियां समाधान समूह (एसएआरजी) कर दिया गया। एसएआरजी उच्च मूल्य के एनपीए के प्रभावी समाधान के लिए समर्पित तथा विशेषीकृत स्कन्ध के रूप में कार्य कर रहा है। इस समय इसकी अध्यक्षता एक उप प्रबंध निदेशक द्वारा की जा रही है उनके साथ तीन मुख्य महाप्रबंधक प्रयासों की निगरानी कर रहे हैं। एसएआरजी एनपीए के समाधान तथा दबावग्रस्त आस्तियों के समाधान में उत्कृष्टता केंद्र बन गया है। मार्च 2018 की स्थिति के अनुसार देश भर में एसएआरजी की 20 दबाग्रस्त आस्तियां प्रबंधन शाखाएँ (एसएएमबी) तथा 57 दबावग्रस्त आस्तियां वसूली शाखाएँ (एसएआरबी) है तथा ये आपके बैंक के क्रमशः 26.34% तथा 73.16% अलाभकारी आस्तियों (एनपीए) तथा संग्रह खाते के अंतर्गत अग्रिम (एयूसीए) को कवर करती हैं। कठोर वसूली उपायों के साथ-साथ एसएआरजी ने कुछ नवीन पद्धतियाँ भी शुरू की हैं, इससे आपके बैंक को अखिल भारतीय आधार स्तर पर बड़ी संख्या में संपतियों की मेगा ई-नीलामी, ऋणकर्ता/गारंटीकर्ता की भार रहित संपत्तियों की पहचान तथा न्यायिक निर्णय से पहले संपातियों की कुर्की जैसे क्षेत्रों में सबसे पहले आगे का लाभ प्राप्त है। समाधान के लिए एनसीएलटी को संदर्भित किए गए सभी मामलों की मॉनिटरिंग के लिए एसएआरजी में एनसीएलटी इकाई का भी गठन किया गया है। अब तक एनसीएलटी को कुल 232 मामले संदर्भित किए गए तथा इनमें से 215 मामलों को स्वीकार किया गया है। 12 खातों की पहली सूची में से एनसीएलटी को संदर्भित कुछ खातों का समाधान वित्त वर्ष 2019 की पहली छमाही में हो जाने की आशा है।

एसएआरजी में वसूली का बड़ा भाग ओटीएस/समझौतों से आता है। ऋणकर्ताओं को अपने देयताएँ एक बार में चुकाने का मौका देने के लिए स्कंध समय-समय पर विशेष ओटीएस योजनाएँ (गैर-विवेकाधीन तथा गैर-भेदभाव पूर्ण) ले कर आता है। आस्ति पुनर्निर्माण कंपनी(एआरसी) को आस्तियों की बिक्री पर निगरानी रखने के लिए एक समर्पित टीम भी स्थापित की गई है। दबावग्रस्त आस्तियों को इन एआरसी को नकद तथा प्रतिभूति रसीद (एसआर) के आधार पर बेचा जाता है ।

विभिन्न पद्धतियों के माध्यम से एसएआरजी में एनपीए तथा औका खातों में हुई वसूली नीचे दिखाई गई है:



वसूली तथा एनपीए कम करने में भरसक प्रयासों के बावजूद आपके बैंक को कानूनी, कार्यनीतिक निवेशकों की अनुपलब्धता एवं नीलामी के लिए रखी संपतियों के खरीदार न मिलने जैसी बाध्यताओं का सामना करना पड़ता है। कानूनी बाध्यताओं के लिए आपके बैंक ने ज्ञान संगम, आईबीए इत्यादि जैसे उचित स्तर तथा संगत मंचो पर संबंधित प्राधिकारियों तक पहुँच बनाई है। सरकार तथा आरबीआई ने जहाँ भी आवश्यक हुआ नए कानून बनाने, नए अनुदेश जारी करने तथा वर्तमान क़ानूनों में संशोधन किया है। हाल ही में आरबीआई ने दबावग्रस्त आस्तियों के समाधान के लिए संशोधित ढांचा जारी किया है जिसमें विभिन्न पुर्नसंरचना योजनाओं जैसे एस4ए, एसडीआर, सीडीआर,5:25 फ्लेक्सि रिस्टरकचरींग को समाप्त किया है। दबावग्रस्त आस्तियों समाधान के लिए संशोधित ढांचा

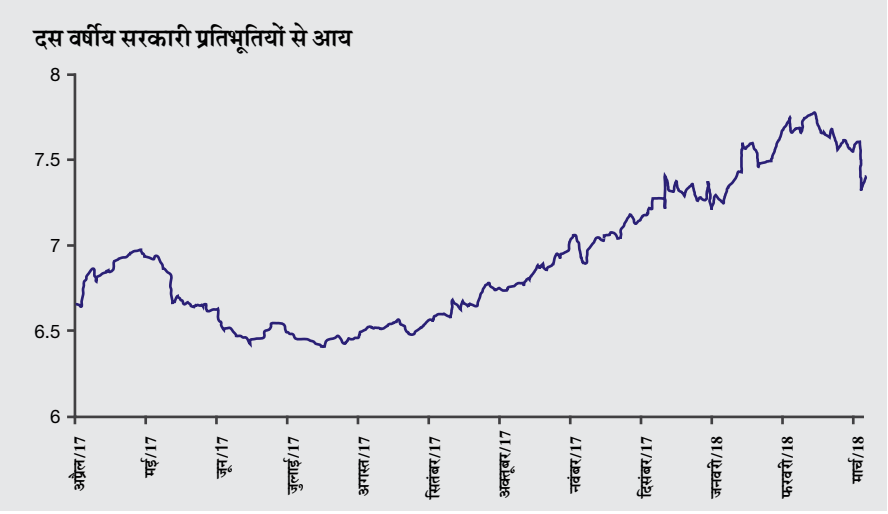
वैधानिक बाध्यताओं समाप्त करने तथा एनसीएलटी फ्रेमवर्क पर अधिक निर्भरता से संशोधित ढांचा एक कठोर संदेश देता है। वस्तुतः दबावग्रस्त/एनपीए के समाधान के लिए ऋण शोधन अक्षमता तथा दिवालियापन संहिता (आईबीसी) ने बैंकों को दबावग्रस्त आस्तियों के समाधान के लिए एक समयबद्ध तथा पारदर्शी प्रभावी प्रणाली उपलब्ध कराई है। आरंभ में एनसीएलटी को संदर्भित किए गए कुछ खाते समाधान की दिशा में बढ़ रहे हैं।यह माना जा रहा है कि एनसीएलटी को संदर्भित किए गए बड़ी राशि के अधिकतर खातों का समाधान हो जाएगा जिससे इन खातों के मूल्य की उगाही हो जाने के कारण बैंकों को बड़ी हानी से बचाया जा सकेगा। आईबीसी के साथ सामने आई प्रणाली दबावग्रस्त आस्तियों के लिए सुदृढ़ द्वितीयक बाज़ार बना सकती है, जिससे प्रभावकारी मूल्यन तथा खातों का पारदर्शी समाधान कर बैंक के लिए अधिकतम राशि की उगाही की जा सकती है।

4. ट्रेजरी परिचालन

वैश्विक विपणन समूह आपके बैंक के ट्रेजरी कार्य को संभालता है। सांविधिक आरक्षिती आवश्यकताओं की पूर्ति के साथ-साथ यह सुरक्षा, तरलता तथा प्राप्ति के लिए उत्तरदायी है। वैश्विक विपणन समूह के अंतर्गत प्रबंधन की राशि 31 मार्च 2018 की स्थिति के अनुसार वर्ष दर वर्ष आधार पर 13.6% बढ़कर ₹ 10,26,439 करोड़ हो गई। वैश्विक विपणन समूह विदेशी मुद्रा विनिमय सेवाएँ तथा ग्राहकों को जोखिम प्रबंधन के लिए हेजिंग लिखतें व अनेक सेवानिवृत्ति निधियों को संविभाग प्रबंधन सेवाएं पेश करता है। यह वर्ष एसबीआई की ट्रेजरी के साथ पाँच पूर्ववर्ती सहयोगी बैंकों तथा भारतीय महिला बैंक लि. की ट्रेजरियों के विलय की चुनौती के साथ आरंभ हुआ। कार्य सफलतापूर्वक पूरा किया गया तथा 3 अप्रैल 2017 से परिचालन आरंभ कर दिया गया।

क. एसएलआर और गैर-एसएलआर पोर्टफोलियो

आपके बैंक के ग्लोबल मार्केट्स समूह, बैंक के एसएलआर पोर्टफोलियो के प्रबंधन के साथ-साथ तरलता प्रबंधन के लिए जिम्मेदार है, जिसमें चलनिधि कवरेज अनुपात (एलसीआर) के लिए सीआरआर और एचक्यूएलए भी सम्मिलित है। पिछले 2 वर्षों में एक प्रभावशाली प्रदर्शन के बाद, यह वर्ष बढ़ती यील्ड के कारण बॉन्ड बाजारों के लिए चुनौतीपूर्ण सिद्ध हुआ है। वर्ष के दौरान, आरबीआई ने अगस्त 2017 में रेपो दर 6% में 25 बीपीएस से कटौती की थी, लेकिन तब से दरों में निरंतर स्थिर हैं। 10 वर्ष का बेंचमार्क (6.97% 2026 को देय) पेपर जो 31 मार्च 2017 को 6.69% पर कारोबार कर रहा था, चालू वित्त वर्ष में 28 मार्च 2018 को 7.53% पर समाप्त हुआ। मई 2017 में प्रस्तुत किया गया नया बेंचमार्क (6.79% 2027) पेपर जुलाई 2017 (समापन आधार पर)में 6.41% की कमी के साथ गिर गया, लेकिन शेष अवधि के लिए सुनहरा रहा और 28 मार्च 2018 को 7.55% तक पहुंचने से पहले मार्च 2018 में 7.95% की उच्चतम पहुंच गया। इस तेज वृद्धि के कारण यील्ड में आपके बैंक को निवेश पर प्रावधानों को बढ़ाना पड़ा। रेपो-जीएसईसी विस्तार और वास्तविक ब्याज दरों जैसे ऐतिहासिक मानकों के कारण यील्ड में वृद्धि काफी तेज थी। आगे बढ़ते हुए, हम बाजार को सही करने की उम्मीद करते हैं तथा संभावित रूप से हम इन प्रावधानों में से कुछ की प्रतिलेखन की अनुमति लेते हैं।

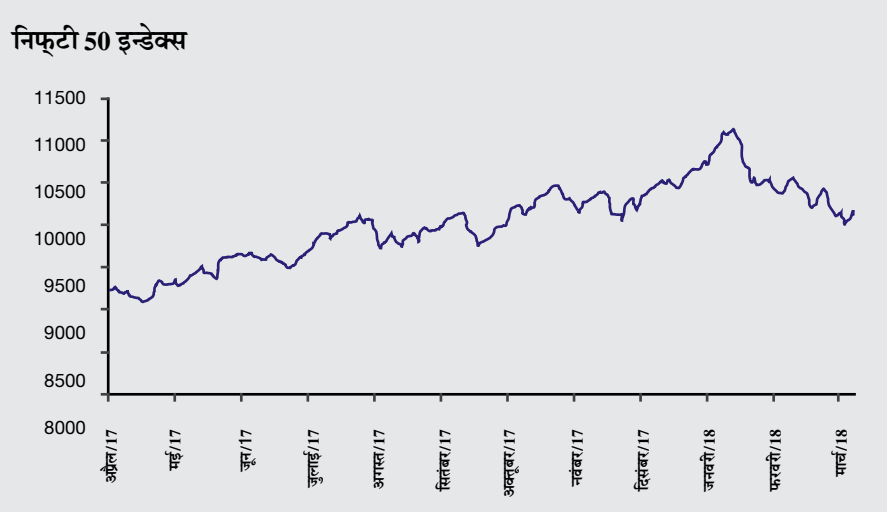


वर्ष के दौरान, ट्रेजरी निवेश से वर्ष दर वर्ष शुद्ध ब्याज आय में 15% की बढ़ोतरी हुई। मुख्य रूप से 1 अप्रैल 2017 को सहयोगी बैंकों और भारतीय महिला बैंक के साथ विलय के कारण ग्लोबल मार्केट्स जी-सेक पोर्टफोलियो में भी 22% की बढोतरी हुई, ।

पोर्टफोलियो यील्ड में सुधार करने और अधिशेष चलनिधि का बेहतर उपयोग करने के लिए, आपके बैंक ने अपने वाणिज्यिक पत्र और कॉर्पोरेट बॉन्ड पोर्टफोलियो को वर्ष दर वर्ष आधार पर लगभग 9% बढ़ा दिया है।

ख. इक्विटी बाज़ार

इक्विटी बाजारों ने वित्तीय वर्ष 2018 में अधिकांशतः अपनी भारी तेजी जारी रखी। लेकिन बजट के बाद वैश्विक इक्विटी बाजारों को देखते हुए, हमने बाजारों में तेज सुधार देखा लेकिन निफ्टी ने अभी भी 10.25% लाभ के साथ वित्तीय वर्ष 2017-18 को समाप्त किया। आपके बैंक ने प्रमुख कार्यक्रमों, वैश्विक और घरेलू बाजार स्थितियों, कंपनियों की त्रैमासिक आय और हमारे शोध द्वारा समर्थित उनके भविष्य की संभावना के आधार पर पोर्टफोलियो को सक्रिय रूप से पुनः संतुलित करने की कार्यनीति का उपयोग करके इक्विटी पोर्टफोलियो प्रबंधित किया है। द्वितीयक बाजारों के अतिरिक्त, आपका बैंक पोर्टफोलियो के प्रतिलाभ को सुधारने के लिए आईपीओ में लाभप्रद निवेश करने में निरंतर प्रयासरत है। इस वर्ष इक्विटी निवेश से वर्ष दर वर्ष 112% लाभ वृद्धि प्राप्त की गई है।



ग. विदेशी मुद्रा बाजार

वैश्विक मार्केट्स समूह आपके बैंक के विदेशी मुद्रा व्यापार को भी संभालता है और इसके द्वारा बाजारों में चलनिधि प्रदान करने के अलावा विकल्पों (ऑप्शन्स), अदला-बदली (स्वैप) और वायदा (फॉरवर्ड)के माध्यम से अपने मुद्रा प्रवाह और जोखिमों की बचाव व्यवस्था के प्रबंधन के लिए ग्राहकों को समाधान प्रदान किया जाता है। समूह आपके बैंक के एफसीएनआर (बी) जमा मूलनिधि (कॉर्पस) का प्रबंधन भी करता है और अपने ग्राहकों को विदेशी मुद्रा में एफसीएनआर (बी) ऋण तथा प्री एंड पोस्ट शिपमेंट निर्यात वित्त भी प्रदान करता है।

अपने ग्राहकों के लिए व्यापार को सुविधाजनक बनाने और परिवर्तनशील भारत के साथ गति बनाए रखने के लिए, आपका बैंक अपने विदेशी मुद्रा व्यापार में आईटी के उपयोग में वृद्धि करता जा रहा है। बड़े वॉल्यूम वाले ग्राहकों के लिए एक नया मंच, 'फोरेक्स एज का इस साल शुभारम्भ किया गया है तथा विदेशी मुद्रा सेवाओं के लिए हमारे पहले के प्लेटफार्मों, ई-फॉरेक्स और एफएक्स-आउट को इसके साथ में रखते हुए, इन उत्पादों को हमारे एक समूह के रूप में रखा गया है। जबकि फोरेक्स एज प्लेटफ़ॉर्म उच्च वॉल्यूम ग्राहकों के लिए है, ई-फ़ॉरेक्स हमारे मध्यम और छोटे कॉर्पोरेट ग्राहकों को विश्व स्तरीय विदेशी मुद्रा समाधान प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है तथा एफएक्स-आउट खुदरा ग्राहकों के किसी विदेशी मुद्रा अधिकृत शाखा में बिना गए ही विदेशी मुद्रा प्रेषण की सुविधा प्रदान करता है।

ट्रेजरी मार्केटिंग समूह वैश्विक बाजारों की ग्राहक भागीदारी शाखा है और बैंक के संस्थागत और कॉर्पोरेट ग्राहकों के ट्रेजरी उत्पादों के विपणन में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। देश भर में स्थित 'ट्रेजरी मार्केटिंग यूनिट', ग्राहकों के लिए वैश्विक बाजारों का चेहरा है। वे ग्राहकों के साथ दैनिक आधार पर बातचीत करते हैं, उनकी आवश्यकताओं को समझते हैं, और मूल्य निर्धारण, उत्पाद संरचना और वितरण के लिए अन्य व्यावसायिक इकाइयों के साथ समन्वय करते हैं।

मई 2017 में, आपके बैंक ने एफपीआई/एफडीआई व्यवसाय पर ध्यान केंद्रित करने के लिए एक अलग एफपीआई डेस्क स्थापित किया है। इन बड़े निवेशकों से व्यवसाय संग्रहण के लिए विभिन्न प्रक्रियाएं अपनाई गई हैं और डेस्क ने कई बड़े एफपीआई ग्राहकों की विदेशी मुद्रा आवश्यकताओं को पूरा करने के साथ निश्चित आय बाजार के लिए 33 प्रतिपक्षकारों हेतु सफलतापूर्वक प्रक्रिया शुरू की है। इससे पहले, बैंकों और वित्तीय संस्थानों सहित अन्य वित्तीय क्षेत्र के खिलाड़ियों के साथ जुड़ाव को बढ़ावा देने के लिए, ग्लोबल मार्केट्स समूह के तहत इंटरबैंक मार्केटिंग डेस्क बनाया गया था। यह डेस्क सक्रिय रूप से इन ग्राहकों के साथ पारस्परिक रूप से लाभप्रद संबंधों का निर्माण और रख रखाव कर रहा है। ग्लोबल मार्केट्स समूह ने ग्राहकों को अपनी मूल्यवर्धित सेवाओं को विस्तारित करने के साथ-साथ अपने निवेश निर्णयों को बढ़ाने के लिए अपनी घरेलू मार्केट रिसर्च टीम भी बढ़ा दी है। हमें यह विश्वास है कि ग्राहकों और प्रतिपक्षियों के साथ संबंध के लिए समर्पित संसाधनों के साथ-साथ हमारे शोध के दायरे और गुणवत्ता में वृद्धि, आपके बैंक के लिए समृद्ध लाभांश वहन करेगी और भविष्य में हमारी नेतृत्व स्थिति को अच्छी तरह से बनाए रखने में हमारी सहायता करेगी।

प्राइवेट इक्विटी/वेंचर कैपिटल फंड

2008 में प्राइवेट इक्विटी/वीसीएफ स्पेस नेमैक्वेरी और आईएफसी के साथ संयुक्त उद्यम में अपनी कुल पूंजी प्रतिबद्धताओं का लगभग 96%,1.2 बिलियन अमेरिकी डॉलर भारत-केंद्रित पीई फंड का प्रबंधन करने के लिए निवेश किया है। फंड ने दूरसंचार टावर्स, हवाई अड्डे, थर्मल पावर, हाइड्रो पावर और एनएचएआई रोड आस्ति जैसी 8 आधारभूत संरचना आस्तियों में निवेश किया है। यह वर्तमान में समाप्ति के चरण में है और सफलतापूर्वक दो सड़क आस्तियों का कार्य पूर्ण कर लिया है।

2010 में ओमान इंडिया जॉइन्ट इन्वेस्टमेन्ट फंड (ओआईजेआईएफ) ने ओमान राज्य जनरल रिजर्व फंड के साथ साझेदारी मे एक संयुक्त उद्यम में 100 मिलियन अमेरिकी डॉलर के फंड-1 के लिए अपना निवेश पूर्ण कर लिया। फंड-1 ने 2 निवेशित कार्यपूर्ण और 1 आंशिक रूप से पूर्ण कर किया है। फंड -1 की सफलता के आधार पर, दोनों भागीदारों (एसबीआईऔर एसजीआरएफ) ने 300 मिलियन अमेरिकी डॉलर की मूल निधि के साथ फंड-2 लाने का फैसला किया। आज तक, फंड -2 को प्रायोजकों और विभिन्न घरेलू वित्तीय संस्थानों से 230 मिलियन अमेरिकी डॉलर की प्रतिबद्धता प्राप्त हुई है। फंड-2 वर्तमान में निवेश के लिए विभिन्न अवसरों का आकलन कर रहा है।

वित्तीय वर्ष 2018 के दौरान, आपके बैंक ने राष्ट्रीय ई-रिपोजिटरी लिमिटेड में हिस्सेदारी ली तथा राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस सर्विसेज लिमिटेड में एक अतिरिक्त इक्विटी निवेश किया।

पोर्टफोलियो प्रबंधन सेवाएं

आपका बैंक एक त्रुटिहीन उल्लेखनीय रेकार्ड के साथ देश का सबसे बड़ा सेवानिवृत्ति लाभ निधि प्रबंधक है। 31 मार्च 2018 को कुल एयूएम राशि ₹ 4,51,237 करोड़ रही। संबंधित ग्राहकों द्वारा उपलब्ध कराए गए नवीनतम आंकड़ों के अनुसार आपके बैंक को कोल माइन्स भविष्य निधि संगठन द्वारा नम्बर 1 के निधि प्रबंधक और कर्मचारी भविष्य निधि संगठन द्वारा नम्बर 2 के निधि प्रबंधक (5 निधि प्रबंधकों में से) की उपाधि प्रदान की गई है।

IV सहायक एवं नियंत्रण परिचालन

1. मानव संसाधन एवं प्रशिक्षण

क. मानव संसाधन

कार्यनीतिक कॉर्पोरेट लक्ष्यों को प्राप्त करने हेतु बैंक के लिए मानव पूंजी सबसे महत्वपूर्ण घटक है। व्यापार लक्ष्यों के साथ मिलान करने के लिए आपके बैंक की मानव संसाधन नीति की निरंतर समीक्षा की जा रही है। बैंक का मानव संसाधन दृष्टिकोण समावेशन, सशक्तिकरण और विकास के सिद्धांतों के आधार पर निर्मित है।

बैंक कर्मचारियों को अपनी मूल शक्ति मानता है और उनके प्रदर्शन उन्मुख और उत्कृष्टता संस्कृति पर गर्व है। बैंक अपने स्टाफ सदस्यों के जीवन एवं उनके कार्य अनुभवों को निरंतर समृद्ध बनाने का प्रयास कर उनकी आकांक्षाओं का ध्यान रखता है। आपके बैंक का विश्वास है कि भविष्य की चुनौतियों को केवल एक प्रतिबद्ध और समर्पित कार्य बल से ही पराजित किया जाएगा।

यह वित्तीय वर्ष एसबीआई के अपने 5 सहयोगी बैंकों और भारतीय महिला बैंक (बीएमबी) के साथ एक इकाई के रूप में ऐतिहासिक एकीकरण के साथ शुरू हुआ। इस एकीकरण ने आपके बैंक को दुनिया के शीर्ष 50 बैंकों की सूची में पहुंचा दिया। एकीकरण में सहयोगी बैंकों के लगभग 71,000 नए कर्मचारियों को एसबीआई के लगभग 2,00,000 कर्मचारियों के मौजूदा कार्यबल में समावेशित किया गया। "संगम" जैसी बैंक द्वारा शुरू की गई पहल ने, कर्मचारियों के सुचारु समावेशन में प्रमुख सहायता की। 31.03.2018 को बैंक का संक्षिप्त मानव संसाधन प्रोफाइल निम्नानुसार है :

श्रेणी	31 मार्च 2017	31 मार्च 2018
अधिकारी	81,041	1,07,077
सहयोगी	92,979	1,10,348
अधीनस्थ स्टाफ एवं अन्य	35,547	46,616
कुल	**2,09,567**	**2,64,041**

1. विजन, मिशन और मूल्य

आपका बैंक एक स्वतंत्र "नैतिकता और व्यापार आचरण नीति" शुरू करने में भारतीय सार्वजनिक क्षेत्र में अग्रणी है। हमने परिचालनात्मक वस्त्रों में हमारे ट्रेडमार्क सदाचारों को बुनने का कार्य किया है। बैंक का पूरा कार्यबल नव निर्मित विजन, मिशन और मूल्य कथनों के लिए प्रतिबद्ध है।

पूरी एसबीआई टीम किसी भी बैंकिंग लेनदेन के लिए देश के लोगों के लिए प्रथम विकल्प बनते हुए परिवर्तशील भारत के लिए सरल, उत्तरदायी और अभिनव वित्तीय समाधान प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। आपका बैंक अपने सम्मानित ग्राहकों को उच्च नैतिकता, पारदर्शिता और विनम्रता के साथ विश्व स्तरीय बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने में विश्वास करता है। अपने ध्येय के समानान्तर दृष्टि के साथ मानव संसाधन लेनदेन व्यवहारों को विकासात्मक रूप से बढा रहा है।

2. भर्ती

बैंक देश में सबसे अच्छी प्रतिभा को आकर्षित करने के लिए प्रक्रियाओं को विकसित करने पर केंद्रित है। इसने भर्ती प्रक्रिया में सुधार किया है और बेहतर प्रतिभा को आकर्षित करने के लिए एक सुदृढ कर्मचारी मूल्य साध्य विकसित किया है। वर्ष 2017-18 के दौरान, 2,220 युवा तकनीकी प्रयोक्ता और ग्राहक अनुकूल परिवीक्षाधीन अधिकारी, और 600 विशेषज्ञ अधिकारियों को लेट्रल अनुबंध भर्ती प्रक्रिया के माध्यम से चुना।

3. मानव शक्ति आयोजना

आपके बैंक ने मानव संसाधन का सर्वोत्कृष्ट उपयोग सुनिश्चित करने के लिए मानवशक्ति योजना के लिए वैज्ञानिक मॉडल अपनाया है। सर्वोत्कृष्ट विशेषज्ञता और सूक्ष्म कार्यक्षेत्र ज्ञान को बढ़ावा देने के लिए, बैंक ने जॉब फैमिली की अवधारणा प्रस्तुत की जिसका उपयोग सही व्यक्ति को सही नौकरी में रखने के लिए किया जा रहा है। बैंक ने बैंक के भविष्य के नेतृत्वकर्ताओं को तैयार करने की आवश्यकता की अपेक्षा की है।समग्र रूप से यह सब प्राप्त करने के लिए तथा भविष्य में मानव संसाधन को मुख्य स्तंभ के रूप में संरचित करने के लिए परियोजना सक्षम को अभिकल्पित किया गया है।

4. कर्मचारी कल्याण योजनाएं

आपका बैंक यह मानता है कि इसका मानव संसाधन व्यावसायिक दक्षता के उच्च मानकों के साथ व्यावसायिक रूप से प्रशिक्षित कार्यबल हो। इसके साथ ही आपका बैंक कर्मचारियों के निजी जीवन का भी ध्यान रखता है। इस उद्देश्य से आपके बैंक ने कार्य-जीवन संतुलन को बढ़ावा देने के लिए एक परिवर्तनीय पहल की है। बैंक अपने न्यूनतम और आवश्यकता के आधार पर स्थानांतरण/नियुक्तियों को कम करके अधिकारियों की कठिनाई को कम करने के लिए सक्रिय उपाय भी कर रहा है। नया दृष्टिकोण कर्मचारियों को कार्यस्थल में एक अच्छा और स्वस्थ कार्य वातावरण, पारस्परिक सम्मान और सहानुभूति प्रदान करेगा। तथ्य यह है कि वैश्विक नौकरी साइट 'Indeed.com' ने हाल ही में भारत में काम करने के लिए शीर्ष 3 सर्वश्रेष्ठ कार्य-स्थलों में एसबीआई को नामित किया है, जो केवल उस तथ्य को प्रमाणित करता है।

श्री रजनीश कुमार, अध्यक्ष द्वारा एचआर हेल्पलाइन 'संजीवनी' का शुभारंभ

आपका बैंक कर्मचारियों द्वारा किए गए अच्छे काम को पहचानने और पुरस्कृत करने में विश्वास करता है। बैंक ने एसबीआई जेम्स योजना शुरू की है। वरिष्ठ अधिकारी प्रशंसा के प्रतीक के रूप में संम्पूर्ण बैंक में कनिष्ट सहयोगियों को रत्न (जेम्स) द्वारा पुरस्कृत कर सकते हैं। इसे कॉर्पोरेट मेमोरी के रूप में दर्ज किया गया है जो संगठन के प्रति कर्मचारियों की निष्ठा और प्रेरणा को बढ़ाता है।

हमारी विभिन्न मानव संसाधन की सर्वोत्तम कार्य प्रणालियों के विस्तार और कर्मचारियों की भागीदारी में वृद्धि के लिए, आपके बैंक ने 'संजीवनी-एसबीआई एचआर हेल्पलाइन' का शुभारम्भ किया है। एचआर मामलों के त्वरित और सार्थक समाधान प्रदान करने के लिए हमारे कर्मचारियों और मानव संसाधन टीम के बीच इंटरेक्टिव वॉयस रिस्पांस सिस्टम के माध्यम से दो तरफा संचार माध्यम है। कर्मचारी फोन, एसएमएस और ई-मेल के माध्यम से संजीवनी से संपर्क कर सकते हैं।

आपका बैंक हमेशा सर्वोत्तम मानव संसाधन कार्य प्रणालियों को अपनाकर,काम करने के लिए एक आदर्श संगठन के रूप में मानक स्थापित करता है। बैंक ने कर्मचारियों के निकट और प्रिय व्यक्ति की क्षति का सामना करने में सहायता करने के लिए सात दिनों के "शोक अवकाश" की शुरूआत की है। यह अवकाश कर्मचारियों को संकट और दु:ख के समय में अपने परिवारजनों के साथ समय बिताने की अनुमति देता है।

5. महिला-पुरुष अनुपात

लिंग संवेदनशीलता और समावेशिता हमेशा आपके बैंक की मानव संसाधन नीति की आधारशिला रही है। 2,64,041 के कुल कार्यबल में से, लगभग 24% महिलाएँ हैं। महिला कर्मचारी पदानुक्रम के सभी स्तरों के साथ-साथ भौगोलिक विस्तार में भी उपस्थित हैं। लगभग 2400 शाखाओं में महिला अधिकारियों द्वारा नेतृत्व किया जा रहा है। बैंक कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न के खिलाफ शून्य सहनशीलता नीति रखता है और यौन उत्पीड़न की शिकायतों के निवारण के साथ-साथ रोकथाम के लिए एक उचित तंत्र स्थापित किया गया है।

टीम संरचना

वर्ष	महिला	पुरुष
2016-17	23%	77%
2017-18	24%	76%

6. आरक्षण नीति

आपका बैंक एससी/एसटी/ओबीसी के लिए आरक्षण नीति पर भारत सरकार के निर्देशों का सावधानी से पालन करता है। बैंक के पास अपने कार्यबल के सभी संवर्गों के बीच एससी, एसटी, ओबीसी और दिव्यांग व्यक्तियों का प्रतिनिधित्व है। आपका बैंक एससी, एसटी कर्मचारियों के प्रति सहानुभूतिपूर्ण और देखभाल करने का दृष्टिकोण रखता है। बैंक ने एससी/एसटी कर्मचारियों की शिकायतों का निश्चित समयावधि में निपटारा करने हेतु कॉरपोरेट केंद्र और बैंक के सभी स्थानीय प्रधान कार्यालयों में संपर्क अधिकारी नियुक्त किए हैं। बैंक एससी/एसटी उम्मीदवारों के लिए नियमित रूप से भर्ती-पूर्व और पदोन्नति-पूर्व प्रशिक्षण कार्यक्रम भी आयोजित करता है।

31 मार्च 2018 को एससी - एसटी-ओबीसी और दिव्यांगजनों का प्रतिनिधित्व

क्र.सं.	संवर्ग	कुल	प्रतिनिधित्व			
			एससी	एसटी	ओबीसी	दिव्यांग*
1	अधिकारी	1,07,077	18,767	8,340	17,953	1,707
2	कर्मचारी	1,10,348	18,089	9,322	26,269	2,322
3	अधीनस्थ	46,616	11,909	2,946	10,598	290
	कुल	2,64,041	48,765	20,608	54,820	4,319

* दिव्यांग व्यक्ति

7. औद्योगिक संबंध

आपके बैंक के औद्योगिक संबंधों पर अत्यधिक ध्यान केंद्रित करता है। कर्मचारी कल्याण की दिशा में सक्रिय रूप से कदम उठाने के अलावा, बैंक हमारे कर्मचारियों की आवश्यकताओं को समझने और उनको पूरा करने के लिए एसोसिएशन और यूनियन के साथ रचनात्मक वार्तालाप करता है।

8. सेवानिवृत्त कर्मचारियों की देखभाल

आपका बैंक अपने कर्मचारियों के योगदान को पहचानता है जो सक्रिय सेवा से सेवानिवृत्त हुए हैं और जब भी आवश्यक हो, सहायता प्रदान करते हैं। इस वर्ष के दौरान, आपके बैंक ने न केवल मेडिकल इंश्योरेंस का लाभ उठाने के लिए प्रीमियम को आंशिक रूप से पूरा करने के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की है बल्कि गंभीर बीमारियों के मामले में सेवानिवृत्त लोगों को सहायता प्रदान करने के लिए स्टाफ कल्याण कोष से कुछ फंड भी अलग कर दिया है।

9. सीखने की संस्कृति को बढ़ावा देना

आपका बैंक निरंतर सीखने की प्रक्रिया के माध्यम से अपने कार्यबल में कौशल के महत्व पर बल देता है और निरंतर उन्नयन करता है। बैंक ने कर्मचारियों के कार्य की प्रकृति और भूमिका के अनुसार विभिन्न पदों के लिए घरेलू ई-लर्निंग पाठ्यक्रमों को तैयार किया गया है। कर्मचारियों की वार्षिक मूल्यांकन प्रणाली के साथ उन्हें जोड़कर ऐसे पाठ्यक्रमों को पूरा करना अनिवार्य कर दिया गया है।

ख. कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई

आपका बैंक हमेशा एक अध्ययनपरक संगठन रहा है। इस उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए, वर्षों से, आपके बैंक ने एक मजबूत प्रशिक्षण प्रणाली विकसित की है, जो बैंक के कर्मचारियों की सभी श्रेणियों को, न केवल उन्हें अपनी वर्तमान जरूरतों को पूरा करने के लिए बल्कि उन्हें सीखने में आगे रहने में सक्षम बनाती है और प्रतिस्पर्धा हेतु तैयार करती है। सुविधाओं के संदर्भ में एसबीआई(6 शीर्ष प्रशिक्षण संस्थानों, 54 स्टेट बैंक ज्ञानार्जन और विकास संस्थान)सामग्री, कार्यक्रम, प्रशिक्षकों आदि आधारभूत अवसंरचना में भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में सबसे बड़ा और अद्वितीय है।

व्यक्तिगत विकास और संगठनात्मक प्रभावशीलता के लिए एक सतत, योजनाबद्ध और सक्रिय प्रशिक्षण प्रक्रिया सुनिश्चित करने के लिए आपका बैंक हमेशा प्रयासरत रहता है। इस उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए, नई तकनीकों और पद्धतियों को नियमित रूप से पढ़ाया/सिखाया जाता है और प्रशिक्षण की गुणवत्ता और प्रभावकारिता को बढ़ाने के लिए नियमित रूप से ज्ञान प्रदान किया जाता है तथा कर्मचारियों को ज्ञान कर्मियों में रूपान्तरित करने के लिए भी प्रोत्साहित किया जाता है ताकि वे हमारी पहलों को आगे बढ़ा सकें एवं ग्राहक प्रसन्नता और ग्राहक अनुभव में वृद्धि हो। इसके अलावा, तेजी से बदलते बैंकिंग पर्यावरण में, प्रासंगिक रहने के लिए, बैंक सभी नए कर्मचारियों को लगातार तैयार कर रहा है तथा प्रशिक्षण और विकास में विश्व स्तरीय एवं उत्कृष्ट तकनीकों को अपनाकर मौजूदा कर्मचारियों को पुनर्प्रशिक्षित कर रहा है।

'प्रशिक्षण प्रणाली' को परिष्कृत करना- एसबीआई को भविष्य के लिए तैयार करना

चूंकि कार्यबल की गुणवत्ता और क्षमता बैंक के प्रदर्शन और भविष्य के विकास के लिए सबसे महत्वपूर्ण है, इसलिए स्व-अध्ययन और कौशल में वृद्धि की संस्कृति की निरंतर आवश्यकता है। इसके अलावा, एक समान तरीके से अधिक कर्मचारियों को प्रशिक्षित करने हेतु , ई-लर्निंग, ई-ज्ञानशाला और ज्ञान हेल्पलाइन के माध्यम से सीखने के लिए डिजिटल प्रौद्योगिकी का उपयोग तेजी से अपनाया जा रहा है। कर्मचारी स्वामित्व और आंतरिक ब्रांडिंग के निर्माण के लिए जन संचार कार्यक्रमों ने चुनौतियों से निपटने के लिए अतीत में आपके बैंक की सफलतापूर्वक सहायता की है, और यह आगामी नई व्यवस्था का हिस्सा बना रहेगा। बैंक के भविष्य को तैयार करने के उद्देश्य से, कई नई पहल की गई हैं, उनमें से कुछ निम्नानुसार हैं:

1. संसाधन उपयोग:

संकाय चयन प्रक्रिया: संकाय/प्रशिक्षक के लिए चयन प्रक्रिया को चयनित क्षेत्र/विषय पर आवश्यक योग्यता के साथ-साथ शिक्षण के लिए जुनून और अन्तः प्रेरणा रखने वाले अधिकारियों का चयन करने के उद्देश्य से परिष्कृत किया गया है।

विशिष्ट कार्यक्षेत्र ज्ञान प्रदान करने के लिए शीर्ष प्रशिक्षण संस्थानों (एटीआई) का विभागीय करण: तेजी से विशिष्ट होती बैंकिंग के साथ, उन संस्थानों को एक आवश्यकता महसूस हुई जो क्रेडिट, अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग, जोखिम प्रबंधन, विपणन, ग्रामीण बैंकिंग,आईटी, लीडरशिप, मानव संसाधन इत्यादि के क्षेत्रों में विशिष्ट कार्य क्षेत्र गुणवत्ता प्रशिक्षण प्रदान करने में विशेषज्ञ हों। इस पृष्ठभूमि में, शीर्ष प्रशिक्षण संस्थानों को विशेष कार्यक्षेत्र पर ध्यान केंद्रित करने के लिए यह कार्य सौंपा गया है और उनकी विशेषज्ञता के अपने क्षेत्रों में प्रदर्शन और उत्कृष्टता के लिए फिर से नामकरण किया गया है। प्रत्येक एटीआई को सलाहकार परिषद द्वारा निर्देशित किया जाएगा जिसमें आपके बैंक के वरिष्ठ अधिकारी और आगे का मार्ग प्रशस्त करने के लिए एक प्रसिद्ध बाहरी विशेषज्ञ सम्मिलित होंगे। सम्पूर्ण प्रशिक्षण प्रणाली के लिए एक शीर्ष सलाहकार परिषद का गठन किया गया है।

ज्ञानार्जन केंद्रों का केंद्रीकृत नियंत्रण: ज्ञानार्जन केंद्रों का नाम बदलकर "स्टेट बैंक इंस्टीट्यूट ऑफ लर्निंग एंड डेवलपमेंट" (एसबीआईएलडी) रखा गया है। ये आईएलडी सर्टिफिकेशन के लिए लघु अवधि के भूमिका आधारित कैप्सूल कार्यक्रम प्रदान करेंगे।

2. क्षमता निर्माण:

- **डेस्कटॉप पर कक्षा-ई-ज्ञानशला:** अपने बैंक के परिचालन कार्यबल को दिन-प्रतिदिन कार्य करने में सहायता करने के लिए गूगल सदृश सर्च इंजन - ई-ज्ञानशाला को विभिन्न सहायक दस्तावेजों के माध्यम से कम समय में ऑनलाइन प्रदान करने के लिए विकसित किया गया है, जिसे ईमेल और प्रिन्ट किया जा सकता है।
- **ई-लर्निंग:** सीखने के लिए, आपका बैंक सभी प्रासंगिक विषयों पर ई-लर्निंग पाठ्यक्रमों का निर्माण कर, परीक्षणों के माध्यम से स्व मूल्यांकन एवं सर्टिफिकेशन के साथ निरंतर अपने ई-लर्निंग पोर्टल में निवेश कर रहा है।
- **क्षमता निर्माण के लिए सर्टिफिकेशन कार्यक्रम:** बैंकिंग उद्योग अभूतपूर्व और निरंतर गति से परिवर्तन देख रहा है। इसलिए, यह अनिवार्य हो जाता है कि हमारा कार्यबल अपने कर्तव्यों के प्रभावी ढंग से निर्वहन के लिए नवीनतम ज्ञान और परिचालन दिशानिर्देशों के साथ खुद को सक्रिय रखें। आपका बैंक पहला बैंक है जो बाहरी मान्यता प्राप्त एजेंसियों के सहयोग से निम्नलिखित सभी क्षेत्रों में भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशानुसार पहल कर रहा है: विदेशी मुद्रा संचालन (IIBF), ट्रेजरी ऑपरेशंस (आईआईबीएफ), जोखिम प्रबंधन (IIBF), लेखा और लेखा परीक्षा (एनआईबीएम), क्रेडिट प्रबंधन (मूडीज)
- **मूडी के सर्टीफिकेशन का शुभारंभ:** वाणिज्यिक ऋण के क्षेत्र में क्षमता निर्माण के उद्देश्य से, बैंक ने 10.10.2017 को मूडी के विश्लेषणके सहयोग से क्रेडिट सर्टिफिकेशन कार्यक्रम शुरू किया है। सर्टिफिकेशन कार्यक्रम का शुभारंभ डीएमडी(एसआर) एवं सीडीओ द्वारा किया गया। इस अवसर पर डीएमडी एवं सीसीओ तथा डीएमडी(सीएजी) भी उपस्थित थे।
- **कर्मचारियों के लिए भूमिका आधारित स्तर सर्टिफिकेशन:** बैंक में सभी भूमिकाओं को लगभग 40 प्रमुख श्रेणियों में विभाजित किया जा रहा है और इन श्रेणियों में से प्रत्येक के लिए गुणवत्ता और एकरूपता सुनिश्चित करने के लिए हमारे एटीआई द्वारा सर्टिफिकेशन के लिए रोल मैनुअल विकसित किए गए हैं। सहायक महाप्रबंधक स्तर तक सभी कर्मचारियों को भूमिका विशिष्ट सर्टिफिकेशन करने की आवश्यकता होगी। इससे यह भी सुनिश्चित होगा कि सभी कर्मचारी 2018-19 के दौरान कम से कम एक प्रशिक्षण में भाग लेंगे।

ई-ज्ञानशाला का शुभारंभ

- **कौशल विकास के लिए संस्थागत प्रशिक्षण:** जब एटीआई नियुक्ति से संबंधित डोमेन विशिष्ट,विशेष प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करेगा, एसबीआईएलडी अलग-अलग स्थानों पर समान रूप से भूमिका आधारित प्रशिक्षण प्रदान करेगा।
- **नेतृत्व विकास:** कोलकाता में आपके बैंक ने "स्टेट बैंक इंस्टीट्यूट ऑफ लीडरशिप" के रूप में अत्याधुनिक संस्थान स्थापित किया है, जो 23.09.2017 को परिचालित हो गया है। मूल रूप से इसे स्टेट बैंक इंस्टीट्यूट ऑफ मैनेजमेंट का नाम दिया गया था, जिसका बदलते प्रतिमान में नेतृत्व विकास पर ध्यान केंद्रित करने के लिए पुनः नामकरण किया गया है। एसबीआईएल को विश्व स्तर की आधारभूत संरचना के साथ वैश्विक उत्कृष्टता के केंद्र के रूप में कल्पित, बीएफएसआई क्षेत्र में वरिष्ठ अधिकारियों को प्रशिक्षण देने के लिए एक प्रमुख संस्थान के रूप में प्रारम्भ किया गयाहै। इस सुविधा का उपयोग प्रतिष्ठित संस्थानों (भारत और विदेशों में) के सहयोग से एसबीआई/बीएफएसआई क्षेत्र के वरिष्ठ अधिकारियों के नेतृत्व कौशल को बढ़ाने के लिए किया जाएगा।

स्टेट बैंक इंस्टिट्यूट ऑफ लीडरशिप, कोलकाता

इसके अतिरिक्त, आपका बैंक हमारे कार्यकारी वरिष्ठ अधिकारियों के अलावा अतिथि संकाय के रूप में चुने गए बाहरी संकाय/विषय विशेषज्ञों को शामिल कर रहा है। प्रतिष्ठित विश्वविद्यालयों/बिजनेस स्कूलों से ऐसे बाहरी विशेषज्ञों को शामिल करने से न केवल सहभागियों को दुनिया भर में नेतृत्व और प्रबंधन में सर्वोत्तम प्रणालियों के बारे में पता चल जाएगा बल्कि उन्हें समकालीन प्रबंधकीय/नेतृत्व ज्ञान और कौशल से भी लैस किया जा सकेगा।

- **प्रशिक्षकों का राष्ट्रीय पूल:** आपका बैंक सेवानिवृत्त अधिकारियों से जुड़ा है जिनके पास विषय का ज्ञान, ज्ञान प्रदान करने के लिए आवश्यक संप्रेषण कौशल और शिक्षण प्रेरणा है।
- **एटीआई/एसबीआईएलडी द्वारा प्रशिक्षित सहभागी:** 2017-18 के दौरान 1,93,994 एसबीआई कर्मचारियों को कम से कम एक प्रशिक्षण प्राप्त हुआ है (एकाधिक प्रशिक्षण के अतिरिक्त)।
- **अग्रदूत:** यह जन-संचार कार्यक्रम सभी अधीनस्थ स्टाफ सदस्यों के लिए आयोजित किया गया था। वित्त वर्ष 2018 के दौरान इस कार्यक्रम के माध्यम से, 43,275 अधीनस्थ कर्मचारी, कुल अधीनस्थ कर्मचारियों का 94% है (पूर्ववर्ती सहयोगी बैंकों के अधीनस्थ कर्मचारियों सहित) को प्रशिक्षित किया गया।

3. नेतृत्व का प्रखर कौशल

- **परिवीक्षाधीन तथा ट्रेनी अधिकारियों के लिए व्यापक विकास योजना:** नव आगन्तुकों को उचित मार्गदर्शन और व्यापक प्रशिक्षण प्रदान करने तथा निरंतर सीखने की सुविधा के लिए पीओ/टीओ हेतु प्रशिक्षण नीति संशोधित की गई है।
- **नेतृत्व विकास के लिए योग्यता मूल्यांकन और सर्वांगीण (फीडबैक):** एक नेतृत्व योग्यता रूपरेखा, प्रभावी नेतृत्व के लिए आवश्यक ज्ञान और कौशल को परिभाषित करने में सहायता करती है। आपके बैंक के पास अपने शीर्ष अधिकारियों के लिए एक पूर्वनिर्धारित नेतृत्व योग्यता रूपरेखा है, जो प्रत्येक ग्रेड के लिए वांछित योग्यताओं और दक्षता स्तर की व्याख्या करता है। सभी टीईजी अधिकारियों को उनके विकास क्षेत्रों की पहचान करने के लिए आकलन प्रक्रिया के माध्यम से लिया जा रहा है।

4. प्रशिक्षण का विपणन

- **अन्य बैंकों/उपक्रमों को प्रशिक्षण क्षमता का विपणन करना:** हमारे प्रस्तावित डिजिटल और संरचित प्रशिक्षण जैसे-ई-ज्ञानशाला, ई-लर्निंग और सर्टिफिकेशन कार्यक्रमों के पूर्ण क्रियान्वयन के बाद एटीआई और एसबीआईएलडी में अतिरिक्त क्षमता का सृजन किया जायेगा। अतिरिक्त क्षमता का उपयोग करने का प्रस्ताव है।
- **ई-पाठों का विपणन:** इसी प्रकार, हमारे सामान्य ई-लेसन, जिनकी समृद्ध सामग्री के कारण भारी मांग है, उन्हें भारत और विदेशों के अन्य बैंकों में भी विपणन करने का भी प्रस्ताव है।

5. अनुसंधान

प्रबंधन अनुशासन और फिनटेक के क्षेत्रों में बैंकिंग और वित्तीय सेवाओं पर केंद्रित उच्च गुणवत्ता अनुसंधान के लिए एसबीआईएल कोलकाता में एक समर्पित शोध विंग स्थापित किया जा रहा है।

6. सेवानिवृत्तों का अवस्थान्तर

आपका बैंक इस कार्यक्रम को बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों के लिए उनकी सेवानिवृत्ति की पूर्व संध्या पर परिवर्तन के साथ सज्जित करने और उन्हें उन्मुख करने के लिए आयोजित करता है तथा यह लंबे समय तक बैंक की सेवा करने के बाद उन्हें एक सुखद और संतोषजनक दूसरी पारी का नेतृत्व करने में सक्षम बनाता है।

2. सूचना प्रौद्योगिकी

आपका बैंक अपने ग्राहकों को सुपुर्दगी सुविधा देने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी का लाभ उठाने का प्रबल समर्थक है। बैंकिंग लेनदेन को कहीं भी कहीं से संभव बनाने के उद्देश्य से बैंक अपने ग्राहकों को नवोन्मेषी तथा अत्याधुनिक उत्पाद पेश करता रहा है।

ग्राहक को सुविधा प्रदान करने में डिजिटलीकरण तथा परिचालन उत्कृष्टता आपके बैंक की कार्यनीति का केंद्रीय हिस्सा है। इससे टर्न अराउंड समय में कमी आई तथा आपके बैंक के ग्राहकों को लाभ मिला।

क. इंटरनेट बैंकिंग

इंटरनेट बैंकिंग सरकार/ पीएसयू बड़े तथा मध्यम कॉरपोरेटों की विभिन्न भुगतान, निधि अंतरण, ई-टेंड, ई-नीलामी तथा थोक भुगतान से संबंधित आवश्यकताओं के साथ-साथ खुदरा इंटरनेट बैंकिंग (आरआईएनबी) ग्राहकों की आवश्यकताओं की पूर्ति करती है। वित्त वर्ष 2018 के दौरान इस चैनल के माध्यम से 159 करोड़ लेनदेन किए गए।

इंटरनेट बैंकिंग प्रयोक्ता (संख्या लाख में)

वित्त वर्ष 2013	वित्त वर्ष 2014	वित्त वर्ष 2015	वित्त वर्ष 2016	वित्त वर्ष 2017	वित्त वर्ष 2018
130	177	220	263	327	479

वित्त वर्ष 2018 के दौरान इंटरनेट बैंकिंग में आरंभ की गई कुछ विशेषताएँ इस प्रकार हैं :-

- एबीसी ई-खरीदी : एमओपीएस से एकीकृत व्हाइट लेबल ई-टेंडरिंग पोर्टल।
- सीएफ़एमएस आंध्र प्रदेश (ई-कुबेर के लिए एसबीएमओपीएस,जीबीएसएस तथा आरबीआई)
- सीपीडबल्यूडी एकीकरण, निपटान व प्रतिदान
- जीईएम (सरकारी ई-मार्केट स्थल) के साथ एकीकरण
- आईएनबी के माध्यम से पीपीएफ़ खाता नामिती प्रदर्शन
- आईएनबी लेनदेन के लिए ई-मेल एलर्ट-खुदरा
- मास्टरो,मास्टरकार्ड तथा पूर्वभुगतान कार्ड के लिए एलेक्ट्रा एसीएस से बिल डेस्क एसीबी में जाने के लिए MySBIWorld (क्रेडिट कार्ड, म्युच्युअल फंड के साथ एकीकरण।
- दैनिक आधार पर रिपोर्टिंग के लिए जीएसटीएन के साथ एफ़आरटी-टैक्स का एकीकरण:
  - खुदरा ग्राहक के लिए लाभार्थी जुड़ाव सीमा गणना 1 से बढ़कर 3 हो गई।
  - आईएनबी में सीए के लिए बहु नगरीय चैक बुक जारी करना
  - आईएनबी के माध्यम से 20 पन्नों की चैक बुक का विकल्प

ख. एटीएम

आपका बैंक निम्नलिखित पहलों के माध्यम से बदलते भारत के लिए गति तथा परिवर्तन को अंगीकार कर रहा है:

- टोकन सेवा के लिए सैमसंग पे सहभागिता- "टैप एंड गो" भुगतान शुरू किया गया। इसे पैन के

रूप में टोकनीकृत किया गया है तथा यह मोबाइल में स्टोर है।

- एसबीआई नेपाल तथा मारिशयस ग्राहकों के लिए INTOUCH तुरंत कार्ड जारीकरण सेवा शुरू की गई।
- डेबिट कार्ड के संबंध में ग्राहक चिंताओं को दूर करने के लिए शाखाओं को डेबिट कार्ड प्रबंधन प्रणाली (डीसीएमएस) उपलब्ध कराई गई।
- बैंक ने 31 मार्च 2018 तक कुल 39.50 करोड़ डेबिट कार्ड जारी किए हैं , इनमे से करीब 26 करोड़ कार्डों को सक्रिय रूप से प्रयोग किया जा रहा है।

ग. "YONO" (यू ओनली नीड वन)

"YONO" (यू ओनली नीड वन) भारतीय स्टेट बैंक की सर्वाधिक महत्वकांक्षी, अग्रणी तथा सुरक्षित पेशकश है, इसे 24 नवंबर 2017 को आरंभ किया गया था।

घ. ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) समाधान तथा परियोजना प्रभाव

इस परियोजना में सीआरएम (बिक्री, सेवा तथा मार्किटिंग मॉड्यूलों को समाहित करते हुए), IMPACT प्लेटफॉर्म का विकास, एफ़ओ के लिए सीआरएम तथा अन्य समाधानों (एमडीएम,डीएलपी,एसएएस विश्लेषण, सीआरएम ई-लर्निंग समाधान इत्यादि) को लागू करने के लिए कुल सात रिलीज़ हैं।

वर्ष के दौरान की गई गतिविधियां संक्षेप में नीचे दी गई हैं :-

- खुदरा (पीबीयू, आरईएचबीयू,एसएमई, कृषि,एमसीएस, एनआरआई) तथा कारपोरेट व्यवसाय खंडों (सीएजी तथा एमसीजी) के लिए लीड मॉड्यूल शुरू किए गए।
- ई-सीआरएम ज्ञानार्जन टूल शुरू किए गए तथा ज्ञानोदय से एकीकृत की गए।
- खुदरा, सीएजी तथा एमसीजी के लिए कस्टमर-360 शुरू किया गया।
- कस्टमर-360 के साथ 'इन्फोर्मेटिका मास्टर डेटा प्रबंधन (एमडीएम) लाइव किया गया; एमडीएम ग्राहक, भूगोल, उत्पाद तथा सेवाओं के मास्टर डेटा को होल्ड करेगा।
- 'नॉन-फानेंशियल सर्विस (एनएफ़एस) अनुरोध मॉड्यूल को सीआरएम में एनेब्ल किया गया: 24 प्रकार के सेवा अनुरोधों को सीआरएम के माध्यम से दर्ज तथा निगरानी की जा सकता है।
- मृतक दावा निपटान अनुरोध को भी सीआरएम माध्यम से दर्ज तथा निगरानी की जा सकता है।
- 13 एफ़ओ में शिकायत प्रबंधन प्रणाली शुरू की गई।
- डेटा हानि निरोधक (डीपीएल) एजेंट को घरेलू तथा विदेश स्थित कार्यालयों में स्थापित किया गया।
- संपर्क केंद्रों तथा सेवा मॉड्यूल के भाग के रूप में शिकायत प्रबंधन के लिए सीआरएम को शुरू करने का कार्य प्रगति पर है।
- आने वाले महीनों में सीबीएस तथा सीआरएम के साथ सेवा अनुरोध प्रक्रिया और सीपीसी द्वारा सेवा अनुरोधों को हैंडल करने स्वचालित करने का कार्य।

ड़. वित्तीय समावेशन तथा सरकारी योजनाएँ (एफ़आईजीएस)

वित्त वर्ष 2018 की कुछ गतिविधियां निम्नानुसार हैं:-

- पेट्रोलियम बैंक, चेन स्टोर, मॉल तथा भारतीय रेलवे जैसे गैर-एकल/कॉर्पोरेट मर्चेंट्स को आधार संख्या पर आधारित भुगतान स्वीकार करने की सुविधा के लिए कॉरपोरेट ग्राहकों के लिए एसएपी का विकास।
- बैंकिंग प्रतिनिधि(बीसी) चैनल के पास उपलब्ध आरडी, एसटीडीआर को बंद करने में सक्षम बनाने के लिए बीसी चैनल में आरडी,एसटीडीआर में संशोधन।
- आधार पे एप्प से लिए गए डेटा के लिए रेफरल कोड (स्टाफ की भविष्य निधि संख्या/बीसी कोड या आधार संख्या) के लिए फंक्शनलिटी।
- उदारीकृत केवाईसी उत्पाद के अंतर्गत अवयस्क ग्राहकों तथा असम, मेघालय तथा कश्मीर को छोड़कर सभी राज्यों में ई-केवाईसी के माध्यम से ग्राहक बनना ।
- गैर-एफ़आई तथा एफ़आई दोनों ग्राहकों के लिए मोबाइल सीडिंग हेतु नई सेवा, मिनी एटीएम एनबल की गई।
- गैर-एफ़आई तथा एफ़आई दोनों ग्राहकों के लिए आधार लिंकिंग के लिए नई सेवा शुरू की गई है।

च. कोर बैंकिंग गतिविधियां :

वर्ष के दौरान, आपके बैंक की प्रमुख गतिविधियां इस प्रकार हैं :-

- ट्रेड वित्त पोषण के लिए शाखाओं में 'एक्सिम एंटरप्राइज़ट संस्करण शुरू किया गया।
- जीएसटी, एफ़एटीसीए/सीआरएस आधार लिंकिंग जैसे सांविधिक अनुपालनों के लिए परिवर्तन, काम को कम करने तथा कागज़ रहित बैंकिंग के लिए सीकेवाईसी शुरू किया गया।
- चयनित शाखाओं में इलेक्ट्रोल बॉन्ड उपलब्ध कराए गए।
- एसबीआई के साथ सहयोगी बैंकों के विलय को सफलतापूर्वक पूरा किया गया। विलय के बाद हमारी 24,000 से अधिक शाखाओं में अब 42.42 करोड़ ग्राहक हैं।

छ. परिचालन तथा तकनीकी समर्थन

विलय के बाद परिचालनों को तर्कसंगत बनाने तथा एक-दूसरे के आस-आस की शाखाओं/कार्यालयों को उपयुक्त समयावधि में कार्यनीतिक स्थल पर विलय करने की आवश्यकता थी ताकि बैंक विलय के लाभ उठा सके।

इस उद्देश्य से, विभिन्न तारीखों को थोक विलय का कार्यक्रम बनाया गया तथा 1805 शाखाओं व 244 प्रशासनिक कार्यालयों को तर्कसंगत किया गया। आशा है कि इससे प्रति वर्ष परिचालन व्यय में ₹ 1,099/- करोड़ की कमी आएगी।

विभिन्न भौगोलिक स्थानों पर फैले पेंशनरों की सुविधा के लिए आपके बैंक ने सभी 16 स्थानीय प्रधान कार्यालयों के स्थान पर तथा रक्षा पेंशनरों के लिए एक समर्पित सीपीपीसी इलाहाबाद में स्थापित किया गया है।

पेंशनरों को उपलब्ध कराई गई विभिन्न सुविधाएं निम्नानुसार हैं:-

- पेंशनर की सुविधा के अनुसार किसी भी शाखा में या डिजिटल जीवन प्रमाण पत्र प्रस्तुत करने की सुविधा
- पेंशन क्रेडिट होने के बाद प्रति माह पेंशन का विवरण देते हुए पेंशनर को एसएमएस।
- पेंशन स्लिप किसी भी शाखा, इंटरनेट बैंकिंग, ई-मेल तथा समाधान एप्प के माध्यम से जेनरेट की जा सकती है।
- सभी सीपीपीसी में हेल्पलाइन सुवधा उपलब्ध है।
- प्रत्येक संशोधन के बाद पेंशनर को बकाया गणना शीट उपलब्ध कराई जाती है।
- शिकायत दर्ज करने के लिए निम्नलिखित किया जा सकता है।
  - पेंशनर 8008202020 पर "UNHAPPY" एसएमएस भेज सकता है।
  - चौबीसों घंटे सातों दिन उपलब्ध बैंक के संपर्क केंद्र पर 1800110009 पर संपर्क किया जा सकता है।
  - सभी एलएचओ में उपलब्ध नोडल अधिकारी से संपर्क किया जा सकता है।

वित्त वर्ष 2018 के दौरान कुछ विशेषताएँ निम्नलिखित हैं

- ओआरओपी योजना के अंतर्गत रक्षा पेंशनरों की पेंशन का सफलतापूर्वक संशोधन।
- अर्हक (क्वालिफ़ाइंग) सेवा से असंबद्ध करने के बाद रक्षा पेंशनरों को बकाया का भुगतान।
- केंद्र सरकार, राज्य सरकारों तथा स्वायतशासी निकाय श्रेणियों के 38.50 लाख से अधिक पेंशनरों के लिए 7वें सीपीसी संशोधन पूरे किए गए।
- सहयोगी बैंकों के 9.5 लाख पेंशनरों के पेंशन डेटा का सफल विलय।

ज. परिचालन एवं भुगतान प्रणाली समूह

पूर्वभुगतान कार्ड : आने वाली मेट्रो परियोजनाओं को स्वचालित भाड़ा संग्रह (एएफ़सी) उपलब्ध कराने के लिए आपका बैंक अपने पूर्वभुगतान कार्ड समाधान का लाभ उठा रहा है।

निधि अंतरण तथा निपटान: एनईएफ़टी के माध्यम से जावक निधि अंतरण की संख्या वित्त वर्ष 2017 में 22.97 करोड़ की तुलना में 37.74 % की वृद्धि के साथ वित्त वर्ष 2018 में 31.639 करोड़ हो गई। 31 मार्च 2018 की स्थिति के अनुसार (आरबीआई के नवीनतम आंकड़ों के अनुसार) 15.19% बाज़ार हिस्से के साथ आपके बैंक ने एनईएफ़टी में स्वयं को लीडर के रूप में स्थापित किया है। आरटीजीएस के माध्यम से जावक निधि अंतरण की संख्या वित्त वर्ष 2017 में 1.11 करोड़ की तुलना में 46.39% की वृद्धि के साथ वित्त वर्ष 2018 में 1.625 करोड़ हो गई। 31 मार्च 2018 की स्थिति के अनुसार (आरबीआई के नवीनतम आंकड़ों के अनुसार) आरटीजीएस में आपके बैंक का बाज़ार हिस्सा 13.36% था।

स्विफ्ट के माध्यम से भेजे गए संदेशों की संख्या वित्त वर्ष 2017 में 26.2 लाख की तुलना में 15.64% की वृद्धि के साथ वित्त वर्ष 2018 में 30.3 लाख हो गई।

झ. नवोन्मेषी कार्यक्रम

आपके बैंक द्वारा की गईं आईटी-नवोन्मेष परियोजनाएं तथा गतिविधियां इस प्रकार हैं:

- **उद्यमशीलता योजनाएँ:** आपका बैंक कर्मचारियों को उसी रूप में नवीकृत परियोजनाओं को लेने के लिए प्रोत्साहित करता है जिस रूप में उद्यमी ले रहे हैं। आपके बैंक ने "एसबीआई इंटेलिजेंट वॉइस असिसटेंट-शिवा" विकसित किया है, यह कृत्रिम बुद्धि (एआई), मशीन ज्ञानार्जन(एमएल) तथा प्रकृतिक भाषा प्रसंस्करण (एनपीएल) पर आधारित है।
- **स्टार्ट-अप एंगेजमेंट कार्यक्रम:** फिन-टेक स्टार्ट-अप से प्राप्त उत्पाद/समाधान, उभरती हुई/श्रेष्ठ तकनीक पर आधारित हैं तथा बैंक के लिए उपयोगी हैं, उन्हें खरीदा जा रहा है। वर्ष के दौरान, 6 स्टार्ट-अप को संबद्ध किया गया। कुछ मामलों में, यूस केस उन्यन किया गया।
- **हैकाथन्स:** वर्ष के दौरान, आपके बैंक ने YONO के लिए सुरक्षित समाधान, संपदा प्रबंधन तथा चेहरा पहचान जैसे थीम सीएमपी, आवाज आधारित प्रामाणिकता/चैटबोट, हस्ताक्षर पहचान, अधिदेश पंजीकरण प्रक्रिया स्वचलन, एआई/एमएल, कोग्नेटिव टेक/आईओटी/बिकन्स का प्रयोग करते हुए स्वचालित वास्तविक समय ग्राहक पहचान तथा अन्य के तीन संपूर्ण (शुरू से अंत तक) हैकाथन्स (कार्य करने योग्य प्रोटोटाइप प्रस्तुत करने तक विचार प्रस्तुति) आयोजित किए।

ञ. आईटी विशेष परियोजनाएं III

वित्त वर्ष के दौरान, हमारी किसी भी एसबीआई इनटच शाखा में अपना डेबिट कार्ड छापने के लिए एसबीआई ग्राहकों को क्विक फोटो डेबिट कार्ड सुविधा प्रदान की गई। इसके अतिरिक्त, नेपाल (काठमांडू), मालदीव(माले) तथा मरीशयस में विदेशों में तीन एसबीआई इनटच शाखाएँ स्थापित की गईं।

वित्त वर्ष 2018 के दौरान, एनआरआई ग्राहकों के लिए ऑनबोर्डिंग व ई-मेल के माध्यम से सुरक्षित ओटीपी; तथा संपदा प्रबंधन अनुप्रयोग में सभी लेनदनों के लिए सुरक्षित ओटीपी उपलब्ध कराई गई है। इसके आगे, 'स्वयं' के निष्पादन, 'स्वयं' लेनदेन की बेहतर मॉनिटरिंग के लिए विभिन्न स्तरो पर बारकोड आधारित पासबुक छपाई कियोस्क तथा हेल्थ डैशबोर्ड लगाए गए हैं।

वित्त वर्ष 2018 में ब्रांच दर्पण, एक वेब-आधारित एप्लिकेशन का परिचालन शुरू किया गया है। यह आधारिक संरचना, साज-सज्जा, स्वच्छता, नोटिस बोर्डों को प्रदर्शित करना और विभिन्न स्तरों पर नियंत्रकों द्वारा अनुवर्ती निगरानी सहित ग्राहक संतुष्टि के विभिन्न मानदंडों/पहलुओं का स्वतः मूल्यांकन उपलब्ध कराता है।

ट. विश्लेषण

बैंकिंग व्यवसाय का भविष्य डेटा संचालित ही होगा तथा अपने विशाल डेटाबेस से लाभान्वित होने की क्षमता एसबीआई में है।

वित्त वर्ष 2018 में, विश्लेषण टीम द्वारा किए गए कुछ प्रमुख कार्यों की सूची नीचे दी गई है :

1. लागत दक्षता

बैंक की सीआईआर में सुधार के लिए विश्लेषण टीम ने कुछ परियोजनाएँ पूरी की जो इस प्रकार हैं:-

- मुद्रा तिजोरियों का का युक्तिकरण।
- विभिन्न डिजिटल चैनलों में प्रति लेनदेन लागत।
- एसबीआई पीओएस मशीनों का निष्पादन विश्लेषण।
- मिनी मुद्रा प्रशासन इकाई (मिनी-सीएसी) की पहचान।

2. व्यवसाय अवसर

- चालू खातों के लिए 'चर्न परिडीक्शनट मॉडल।
- एसएसबीएल तथा मुद्रा को ऋण के लिए प्रोपेनसिटी मॉडल।
- एचएनआई ग्राहकों के लिए 'चर्न परिडीक्शनट मॉडल।

3. जोखिम प्रबंधन

- नाम की (शैल) कंपनियों की पहचान।

4. नवोन्मेषन

- एटीएम त्रुटि (फाल्ट) पूर्वानुमान से अनुपलब्धता समय में कमी।
- ट्वीट वर्गीकरण।
- कर्मचारी सर्च इंजन।
- क्रॉस सेलिंग (प्रतिविक्रय) आय में वृद्धि के लिए व्यवसाय इकाइयों(बीयू) के साथ समन्वय।

ठ) व्यवसाय आसूचना

व्यवसाय आसूचना किसी भी व्यवसाय का मूल है तथा जीआईटीसी में व्यवसाय आसूचना विभाग महत्वपूर्ण भूमिका अदा करता है। आपके बैंक के व्यवसाय आसूचना विभाग ने व्यावसायिक निर्णयों के लिए विभिन्न रिपोर्टों तथा डैशबोर्डों के माध्यम से सही समय पर डेटा उपलब्ध कराया है।

परिचालनात्मक सुविधा और नियंत्रण के लिए बीआईडी द्वारा मोबाइल यंत्रों और डेस्कटॉप पर अनेक नए डैशबोर्ड होस्ट किए हैं। विजुअलाइजेशन तथा प्रयोग की सुविधा के लिए नवीनतम बी आई उपकरण खरीदे जा रहे हैं।

ड) ऑफिस365

ऑफिस365, आपके बैंक के कर्मचारियों के लिए उत्पादकता अनुप्रयोगों का समूह उपलब्ध कराता है। सभी स्टेट बैंक प्रयोक्ताओं को सितंबर 2017 में ऑफिस365 पर माइग्रेट किया गया। इससे कर्मचारी बैंक की ई-मेल तथा अन्य सेवाएँ जैसे 'वन ड्राइव', 'स्काइप' इत्यादि को कहीं भी प्राप्त कर सकता है, इससे कार्यालय के डेस्क पर निर्भरता कम हुई है।

अनुप्रयोगों के समूह ऑफिस 365 को आपके बैंक के पुराने ई-मेल समाधान (ईएमएस) के स्थान पर लाया गया है, इसमें बेहतर सहयोग के लिए कर्मचारियों के बीच दस्तावेज

शेयरिंग की समस्या का भी समाधान करता है। माइक्रोसॉफ्ट टीम कर्मचारियों को एकीकृत आभासी कार्यस्थल उपलब्ध कराता है, जो एक ही प्लेटफॉर्म पर विभागों तथा टीमों के बीच संप्रेषण तथा सहयोग को बढ़ता है।

ढ. सोशल मीडिया

आपके बैंक ने नवंबर 2013 में सोशल मीडिया पर अपनी उपस्थिति दर्ज की तथा पिछले कुछ वर्षों में इसकी सोशल मीडिया कार्यनीति ने लंबी यात्रा तय की है। 'द' फाइनेंशियल ब्रांड' ने अपनी 'पावर 100 बैंक्सट की सूची में लगातार कई वर्षों से आपके बैंक को विश्व में सोशल मीडिया का प्रयोग करने वाले 100 बैंकों में प्रथम स्थान पर रखा है।

सोशल मीडिया पर विभिन्न चर्चाओं से संकेत लेते हुए ग्राहक की पसंद के अनुसार विषय वस्तु सृजित करने पर ध्यान केंद्रित किया है, चाहे हमारे विभिन्न डिजिटल उत्पादों पर वीडियो हो, महत्वपूर्ण घोषणाएँ हो, डिजिटल उत्पादों के प्रयोग के संबंध में सुरक्षा टिप्स हो या कर बचाने के विकल्प।

आपके बैंक के ट्विटर हैंडल इस वित्त वर्ष के दौरान सात बार 'ब्रांड इक्विटी ट्विटर एडवरटाइजिंग इंडेक्स' में आया। आपका बैंक यूट्यूब पर 10.0 करोड़ व्यू तथा क्वेरा पर 15 लाख व्यू तक पहुँचने वाला पहला भारतीय बैंक है। आपके बैंक ने 'लिंकडेनट पर उपस्थित नई पीढ़ी के व्यावसायिकों के लिए भी सामग्री सृजन पर ध्यान केंद्रित किया है तथा हम इस पर सबसे अधिक एंगेजिंग बैंकों में से एक हैं। इस वर्ष 'इंसटाग्राम' तथा 'फेसबुक' पर कार्यालयीन (ओफिशियल) पेजों ने देखने-सुनने वालों को 'कहानियों' फीचर्स से बांधना शुरू किया है।

ण. शिकायत प्रबंधन विभाग (जीआईटीसी)

जीआईटीसी में शिकायत प्रबंधन विभाग, डेबिट कार्ड लेनदेन (एटीएम/पीओएस/पीजी), प्रीपेड कार्ड लेनदेन, आईएनबी(कॉरपोरेट एवं खुदरा लेनदेन), मोबाइल बैंकिंग लेनदेन- एसबी एनिवेयर, स्टेट बैंक बड्डी और यूपीआई, एईपीएस (डेबिट कार्ड लेनदेन तथा एसबीआई ई-पे लेनदेन) के संबंध में शिकायत प्रबंधन प्रणाली(सीएमएस) में दर्ज की गई शिकायतों तथा ई-मेल से प्राप्त शिकायतों को हैडल करता है।

विभाग के उद्देश्य इस प्रकार हैं :-

क) निर्धारित टीएटी (कार्य संपूर्णता समय) के भीतर शिकायतों को हैंडल करना तथा उनका निपटारा करना।

ख) शिकायतों के कारणों का विश्लेषण तथा उपचारात्मक उपाय सुझाना।

ग) शिकायतों की प्रभावी हैंडलिंग सुनिश्चित करने के लिए एसबीआई संपर्क केंद्रों, अन्य बैंकों की शिकायत हैंडलिंग टीमों तथा एनपीसीआईएल के साथ समन्वय।

त. आईटी विशेष परियोजना

'ओरेकल फानेंशियल सर्विसेज एप्लिकेशनट (ओएफ़एसएए) : परियोजना की कवरेज को परिभाषित करने वाले प्रमुख मानदंडों में निम्नलिखित शामिल है :

- 22 मॉड्यूलों में सतत एवं एकीकृत सुपुर्दगी।
- 650 से अधिक ओबीआईईई रिपोर्टों की अंतर्दृष्टि ।
- जोखिम तथा वित्त में 10 विभागों की कवरिंग।
- 250 से अधिक आंतरिक हितधारकों को कवर करना।
- 50 करोड़ खातों को कवर करना।
- 23,500 शाखाओं में
- 27 देशों में फैलाव
- 15 से अधिक डेटा स्रोतों के माध्यम से।

वित्त वर्ष 2018 के दौरान प्राप्त आईटी -अवार्डों की सूची

'कस्टमर ओबसेशन 2016' के लिए सीआईआई पुरस्कार	1. ऑर्डर ऑफ मेरिट अवार्ड बैंकिंग इवेंट्स 2. एक्सेलेटर (बीईडीए-टी+ओ)
'स्कॉच' पुरस्कार	1. ऑर्डर ऑफ मेरिट अवार्ड फॉर बैंकिंग इवेंट्स डेटा 2. एक्सेलेटर (बीईडीए ब्टी+ओ)
'एबीएफ़ रिटेल बैंकिंग अवार्ड 2017'	1. डेबिट कार्ड इनिशिएटिव ऑफ द ईयर--इंडिया
वित्त वर्ष 2017 के लिए 'आईडीबीआरटी बैंकिंग टेक्नॉलोजी' पुरस्कार	1. बेस्ट बैंक अवार्ड फॉर यूस ऑफ टेक्नोलोजी फॉर फानेंशियल इंक्लूजन एमंग लार्ज बैंक्स 2. बेस्ट बैंक अवार्ड फॉर इलेक्ट्रोनिक पेमेंट सिस्टम्स एमंग लार्ज बैंक्स
आईडीजी द्वारा 'सीआईओ 100ड	1. बेस्ट सीआईओ
सीएसआई	1. बेस्ट सीआईओ ऑफ द ईयर 2. बेस्ट सीआईओ ऑफ द ईयर-2017 3. बेस्ट बैंक इन टर्म्स ऑफ इम्प्लीमेंटेशन ऑफ कोग्निटिव टेक्नोलोजिस
'एसोचेम टेक्नोलोजी' पुरस्कार	1. इमर्जिंग टेक्नोलोजी अवार्ड
'ग्रोथ अवार्ड' 2017 के लिए 'स्कॉच अवार्ड टेक्नोलोजी'	1. 5 ऑर्डर ऑफ मेरिट 2. 3 गोल्ड 3. 2 प्लेटिनम 4. 1 बेस्ट टेक्नोलोजी बैंक
'फिनोविटी 2018'	बेस्ट इनोवेटिव प्रोडक्ट अवार्ड
'आईबीए बैंकिंग टेक्नोलोजी कॉन्फ्रेंस अवार्ड' वित्त वर्ष 2017	1. बेस्ट टेक्नोलोजी बैंक ऑफ द ईयर (लार्ज केटेगीरी बैंक) 2. मोस्ट इनोवेटिव प्रोजेक्ट यूसिंग आईटी (इमोशन ट्रेकर) 3. बेस्ट फानेंशियल इन्क्लुजन इनिशिएटिव्स 4. रनरअप- बेस्ट यूस ऑफ डिजिटल एंड चैनल्स टेक
'ईटी नाऊ बीएफ़एसआई (बैंकिंग वित्तीय सेवाएँ एवं बीमा) अवार्ड 2018	1. बैंकिंग 2. बेस्ट सीआईओ (इंडिविजुअल केटेगीरी)

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 पूंजी 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 और परिचालन जोखिम आते हैं, जिनमें सूचना प्रौद्योगिकी जोखिम भी शामिल हैं।

आपके बैंक के पास अपने सभी संविभागों में उन जोखिमों के मापन, उनकी निगरानी और 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 आपका बैंक बेसल III की वर्तमान अपेक्षाओं के अनुरूप पूंजी कृत 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 इकाइयाँ सशक्त दिखाई देती 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 पर समितियों तथा बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति द्वारा अपनी नियमित बैठकों में बैंक और एसबीआई समूह में विद्यमान विभिन्न जोखिमों की निगरानी 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 होते हैं।

न्यूनीकरण के उपाय

आपके बैंक में ऋण मूल्यांकन और जोखिम प्रबंधन का सुदृढ़ मजबूत ढांचा 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 39 उद्योगों/क्षेत्रों, जो हमारे देशीय विस्तार का 70% 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। कच्चे तेल के मूल्यों में वृद्धि, प्रमुख टेलीकॉम कंपनियों की लाभप्रदता, ऊर्जा क्षेत्र में सुधार, आरईआरए (रेरा) कार्यान्वयन, रत्न एवं आभूषण, कुछ वस्तुओं की कीमतों की उथल-पुथल जैसी घटनाओं के प्रभाव का विश्लेषण किया गया और संभावित जोखिम कम करने के लिए आपके बैंक द्वारा इन परिस्थितियों के प्रति उचित कार्यनीतियां तैयार की गईं। रियल एस्टेट/टेलीकॉम जैसे संवेदनशील/दबाव वाले क्षेत्रों के प्रति ऋण-जोखिम की नियमित अंतरालों पर समीक्षा की गई। ऊर्जा, टेलीकॉम, आयरन एवं स्टील, टेक्सटाइल जैसे क्षेत्रों पर लगातार नजर रखी जाती है और नई घटनाओं से व्यवसाय प्रमुखों को अवगत कराया जाता है ताकि वे बेहतर ऋण निर्णय ले सके। विभिन्न स्तरों के परिचालन स्टाफ के लाभ के लिए ज्ञान के आदान-प्रदान सत्रों का आयोजन किया जाता है। भविष्य की संभावनाओं के आधार पर प्रत्येक उद्योग के लिए ऋण दर सीमा निर्धारित की जाती है।

आपका बैंक उधारकर्तावार ऋण जोखिम का निर्धारण करने के लिए विभिन्न आंतरिक ऋण जोखिम निर्धारण मॉडल और स्कोरकार्ड का 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 सॉफ्टवेयर/लोन लाईफ साइकल मैनेजमेंट सिस्टम (एलओएस/ एलएमएसएस के माध्यम से ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया पूरी करने हेतु एक आईटी प्लेटफॉर्म अंगीकार किया है। बैंक द्वारा तैयार किए गए मॉडल इस प्लेटफॉर्म पर प्रदर्शित किए जाते हैं, जिन्हें सीआईबीआईएल और आरबीआई चूककर्ता सूची में शामिल कर दिया जाता है।

पूंजी संरक्षण पर ध्यान केंन्द्रित करने और पूंजी पर प्रतिलाभ बढ़ाने के क्रम में आपके बैंक के जोखिम आधारित बजटिंग (आरबीबी) लागू की है। जोखिम में छूट और पूंजी पर प्रतिलाभ को ऋण जोखिम पूंजी पर मिलने वाले प्रतिलाभ के आधार पर मापा जाता है। बजटीकृत अग्रिमों के स्तर की उपलब्धि विशेषीकृत लीवर्स की जांच के अध्यधीन रहती है। पूंजीगत जोखिम समायोजित प्रतिलाभ (आरएआरओसी) ढांचे को जुलाई 2015 से लागू किया गया है। ग्राहक स्तरीय पूंजीगत जोखिम समायोजित लाभ की परिगणना को भी डिजिटलीकृत किया गया है। इसके अतिरिक्त, 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 जोखिम मूल्यांकन के लिए ओरेक्ल "OFSAA" सॉफ्टवेयर की खरीदी की है और इस प्रणाली का कार्यान्वयन शार्टलिस्टेड सिस्टम इंटीग्रेटर के साथ शुरू किया 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 उन्नत प्रणाली तैयार है। यह सीमाएं ऋणी की आंतरिक जोखिम रेटिंग के आधार पर नियत की जाती है। यह ढांचा 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 दवाब परीक्षण करता है। इस दवाब 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 किए 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 पूंजी की गणना करने 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 पिछले वर्ष स्वतंत्र जोखिम एडवाइजरी (आईआरए) शुरू की 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 जैसे बाजार के परिवर्तनकारी कारकों के कारण बैंक के ट्रेडिंग संविभाग के मूल्य में हुए परिवर्तन से 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 निर्धारित करके किया जाता है। नेट ओवरनाइट ओपन पोजीशन, मॉडीफाइड ड्युरेशन, पीवी01, स्टॉप लॉस, अपर मैनेजमेंट एक्शन ट्रिगर, लोअर मैनेजमेंट एक्शन ट्रिगर, कंसट्रेशन एण्ड एक्सपोजर लिमिट्स ऐसी सीमाओं के उदाहरण हैं।

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

वर्तमान में बाजारगत जोखिम पूंजी 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 रिज़र्व बैंक को इस आशय का पत्र भेजा है।

वैल्यू ऐट रिस्क (वीएआर) आपके बैंक के ट्रेडिंग संविभाग के जोखिम पर निगरानें 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 दवाब 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

आपके बैंक की परिचालन जोखिम प्रबंधन नीति के प्रमुख तत्वों में अन्य बातों के साथ-साथ 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 पूंजी प्रबंधन सुनिश्चित करती है और बैंक की सेवाओं/उत्पादों/प्रक्रियाओं में सुधार लाती है।

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

वित्त वर्ष 2018 के लिए बैंक ने स्टैंड अलोन आधार पर बेसिक इंडीकेटर एप्रोच (बीआईए) के अनुसार परिचालन जोखिम के लिए पूंजी रखी है। एएमए के अनुसार पूंजी की गणना भी समानांतर रन आधार पर की गई है।

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

4. उद्योग जोखिम

उद्यम जोखिम प्रबंधन का लक्ष्य है- उपयुक्त युक्ति-रचना के माध्यम से बैंक स्तर पर विभिन्न जोखिमों और जोखिम घटकों के प्रबंधन के लिए व्यापक ढांचा तैयार करना। इनमें 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 कार्यनीति संबंधी हमारे बैंक के विजन के अतिरिक्त बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक उद्यम जोखिम प्रबंधन (ईआरएम) नीति लागू की गई है।

एक सुदृढ़ जोखिम प्रोफाइल बनाए रखने के उद्देश्य से, आपके बैंक ने प्रमुख जोखिम पद्धतियों की सीमाओं को शामिल करते हुए एक जोखिम अभिवृत्ति रूपरेखा तैयार की है। बैंक में एक सुदृढ़ जोखिम निर्धारण संस्कृति को बढ़ावा देने के लिए, जोखिम निर्धारण संस्कृति रूपरेखा का चरणबद्ध ढंग से कार्यान्वयन किया जा रहा है।

सामान्य एवं दवाबग्रस्त स्थितियों में पूंजी पर्याप्तता की जानकारी हेतु आपका बैंक वार्षिक आधार पर व्यापक आंतरिक पूंजी पर्याप्तता निर्धारण प्रक्रिया (आईसीएएपी) को अपनाता है। आईसीएएपी के अंतर्गत चलनिधि जोखिम, बैंकिंग बहियों में ब्याज दर जोखिम (आईआरआरबीबी) संकेद्रण 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 अंतरसमूह 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 (आरएमबीसी) को प्रस्तुत की जाती है।

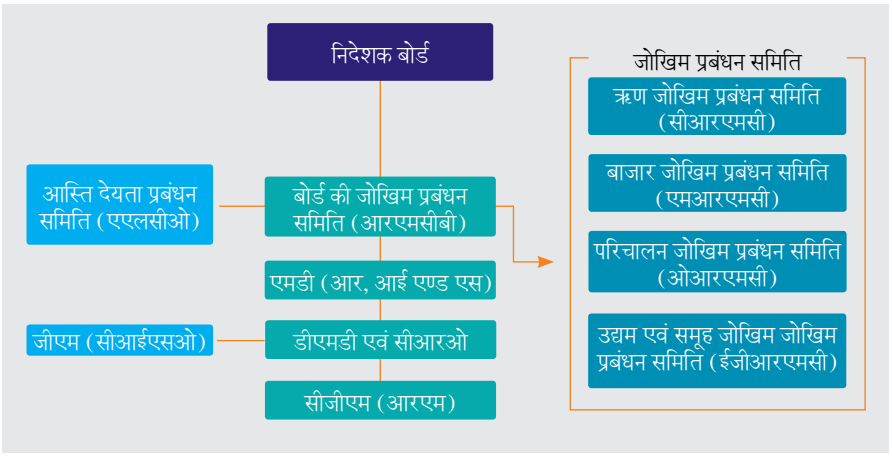
समूह की आंतरिक पूंजी पर्याप्तता निर्धारण प्रक्रिया (ग्रुप आईसीएएपी) प्रलेख में समूह की इकाइयों द्वारा चिह्नित जोखिमों का निर्धारण, आंतरिक नियंत्रण और जोखिम न्यूनीकरण उपाय तथा सामान्य और दवाबपूर्ण दशाओं में पूंजी निर्धारण सम्मिलित है। समूह की सभी इकाइयां, जहाँ भारतीय स्टेट बैंक का हिस्सा 20% से अधिक है,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

6. बेसल 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% अतिरिक्त कॉमन इक्विटी टियर 1 (सीईटी) रखना होगा। 01 अप्रैल 2019 से यह पूर्णतया लागू होगा। आपके बैंक ने चरणबद्ध तरीके से सीसीबी को भी मेनटेन करना शुरू कर दिया है और यह 31 मार्च 2019 तक 2.5% तक पहुंच जाएगा।

आपके बैंक को वर्ष 2017 के लिए जोखिम प्रबंधन के लिए गोल्डन पिकोक अवार्ड के विजेता के रूप में घोषित किया गया है।

जोखिम प्रबंधन संरचना



ख. आंतरिक नियंत्रण

आपका बैंक लेखा-परीक्षा कार्य आंतरिक प्रक्रियाओं और कार्यविधियों के अनुपालन का स्वतंत्र रूप से मूल्यांकन करता है। इस आंतरिक लेखा-परीक्षा कार्य में जोखिम आधारित पर्यवेक्षण से संबंधित विनियामक दिशा-निर्देशों के अनुसार आपके बैंक की सभी परिचालन इकाइयों की व्यापक जोखिम आधारित लेखा-परीक्षा की जाती है। आपके बैंक का आंतरिक लेखा-परीक्षा विभाग बैंक में पर्याप्त रूप से पूर्ण स्वतंत्रता से कार्य करता है और इसके प्रमुख उप प्रबंध निदेशक होते हैं। आंतरिक लेखा-परीक्षा विभाग बैंक की लेखा-परीक्षा समिति के दिशा-निर्देशन एवं पर्यवेक्षण में कार्य 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 :-

क) व्यवसाय इकाइयों की प्रणाली आधारित ऑफसाइट लेनदेन निगरानी एवं संगामी लेखा-परीक्षा करना जिससे नियंत्रणों की सतत निगरानी सुनिश्चित हो सके।

ख) ऋण की गुणवता आकलन हेतु ₹ 50 लाख और उससे अधिक के ऋणों की संस्वीकृतियों की शीघ्र त्वरित समीक्षा करना।

ग) वेब आधारित जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा (आरएफआईए), जो कि स्वचालन के बढ़े हुए स्तर के साथ विस्तार योग्य, लचीली एवं मापनीय है।

घ) शाखाओं द्वारा स्व-मूल्यांकन हेतु अपनी ऑन-लाइन लेखा-परीक्षा और नियंत्रकों द्वारा उसकी जांच करना।

ङ) चिंताओं का आसानी से पता लगाने और प्रबंधन द्वारा अनुपालन की मॉनीटरिंग सुनिश्चित करने के लिए एमआईएस डैश बोर्ड पर टी+1 आधार पर लेखा-परीक्षा के निष्कर्ष उपलब्ध कराए जाते हैं।

ii. आपके बैंक ने जोखिम केन्द्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा (आरएफआईए) प्रक्रिया को अपनाया है, जिसमें बैंक द्वारा संचालित विभिन्न कार्यकलापों एवं व्यवसायों के जोखिम के मूल्यांकन के आधार पर लेखा-परीक्षा की प्राथमिकताओं के बारे में निर्णय लिया जाता है।

iii. आरएफआईए के भाग के रूप में, निरीक्षण एवं लेखा-परीक्षा विभाग विभिन्न प्रकार की लेखा-परीक्षा करता है, अर्थात ऋण लेखा-परीक्षा, सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा, होम ऑफिस लेखा-परीक्षा (विदेश स्थित कार्यालयों की लेखा-परीक्षा) संगामी लेखा-परीक्षा, फेमा लेखा-परीक्षा, बैंक के आउटसोर्स कार्यकलापों की लेखा-परीक्षा, व्यय लेखा-परीक्षा और अनुपालन लेखा-परीक्षा। यह व्यवसाय समूहों की कार्यनीतिक प्रभावकारिता का मूल्यांकन करने के लिए उनकी प्रबंधन लेखा-परीक्षा भी करता है।

जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा (आईएस लेखा-परीक्षा)

आंतरिक लेखा-परीक्षा विभाग आरएफआईए, जो भारतीय रिजर्व 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 2018 के दौरान आईएण्डएमए ने आरएफआईए के अंतर्गत 14,638 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 भलीभांति परिचित होते हैं। वित्त वर्ष 2018 के दौरान 430 इकाइयों की फेमा 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 उससे अधिक के हर एक वाणिज्यिक ऋण के विवेचनात्मक परीक्षण द्वारा इस उद्देश्य को पूरा किया जाता है। ₹ 100 करोड़ और उससे अधिक के उच्च जोखिम वाले खातों की अर्धवार्षिक अंतराल पर समीक्षा की जाती है। ऋण लेखा-परीक्षा प्रणाली, चेतावनी संकेतकों के रूप में, व्यवसाय इकाइयों को ऋण संविभाग की गुणवत्ता के बारे में प्रतिसूचना देती है तथा सुधार के उपाय भी सुझाती है।

संस्वीकृति पश्चात शीघ्र समीक्षा (ईआरएस - बड़े ऋण) - 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 और संस्वीकृति प्रक्रिया का ऑफसाइट प्रणाली (ऋण समीक्षा प्रणाली) उपलब्ध है। ऑनलाइन समीक्षा, एटीआर की प्रस्तुति और नियंत्रकों की निगरानी हेतु एलआरएम को एलएलएमएस के साथ जोड़ दिया गया है।

संस्वीकृति पश्चात शीघ्र समीक्षा (ईआरएस - छोटे ऋण) - ₹ 50 लाख से ₹ 5 करोड़ तक की संस्वीकृतियों की समीक्षा की गई थी। इसका उद्देश्य संस्वीकृत किए गए 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 और साइबर सुरक्षा लेखा-परीक्षा

आवधिक लेखा-परीक्षा के भाग के रूप में आईटी संबंधित जोखिम का आकलन करने के लिए सभी शाखाओं की सूचना प्रणाली (आईएस) लेखा-परीक्षा की जाती है। केन्द्रीकृत आईटी संस्थापनाओं की आईएस लेखा-परीक्षा अर्हताप्राप्त अधिकारियों/बाहरी विशेषज्ञों द्वारा की जाती है। वित्त वर्ष 2018 के दौरान 86 केन्द्रीकृत आईटी संस्थापनाओं की आईएस लेखा-परीक्षा की गई। बैंक की आईटी प्रणाली की साइबर सुरक्षा सुनिश्चित करने से संबंधित आरबीआई दिशा-निर्देशानुसार, वर्ष 2017-18 से हमने साइबर सुरक्षा लेखा-परीक्षा करने की प्रक्रिया की शुरुआत की है।

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

वित्त वर्ष 2018 के दौरान, 20 शाखाओं की होम ऑफिस लेखा-परीक्षा की गई। एक प्रतिनिधि कार्यालय और एक अनुषंगी की प्रबंधन लेखा-परीक्षा पूर्ण 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।

ऑफ साइट लेनदेन निगरानी प्रणाली (ओटीएमएस)

निरंतर ऑफ साइट निगरानी द्वारा लेनदेन लेखा-परीक्षा को और मजबूती प्रदान करने, विपथन को बिना अधिक समय गंवाए पकड़ लेने तथा सुधार कार्रवाई करने हेतु ऑफ-साइट ट्रांजेक्शन मॉनीटरिंग सिस्टम (ओटीएमएस) नाम के वेब आधारित समाधान की शुरुआत की गई थी। वर्तमान में 37 प्रकार के विपथनों पर नजर रखी जा रही है और उन्हें सत्यापन हेतु शाखाओं में भेजा जाता है। अपवादों की आवधिक समीक्षा की जाती है और उन्हें आवश्यकता एवं कतिपय रोक के आधार पर बढ़ाया जाता है।

विधिक लेखा-परीक्षा

विधिक लेखा-परीक्षा में ₹ 5 करोड़ और उससे अधिक उच्च राशि वाले सभी ऋणों और उनके बंधक से संबंधित सभी दस्तावेजों की विधिक लेखा-परीक्षा की गई है। वित्त वर्ष 2018 के दौरान, 11,100 खातों की विधिक लेखा-परीक्षा पूर्ण की गई।

आउटसोर्स की गई गतिविधियों की लेखा-परीक्षा

आउटसोर्स की गई गतिविधियों की लेखा-परीक्षा इस बात का उचित विश्वास उपलब्ध कराने के लिए की जाती है कि विधिक, वित्तीय और प्रतिष्ठा संबंधी जोखिम, जो वित्तीय एवं आईटी संबंधी गतिविधियां अन्य पक्षकारों को आउटसोर्स करने के कारण उठ सकती हैं, को कम करने के लिए ऐसी पर्याप्त प्रणालियां एवं कार्यविधियां कार्यान्वित हैं। वित्त वर्ष 2018 के दौरान, 57 गतिविधियों को शामिल करते हुए 657 लेखा-परीक्षाएं की गईं। इन गतिविधियों में एटीएम सेवाएं, कॉरपोरेट व्यवसाय प्रतिनिधि, वसूली एवं समाधान एजेंट, डोरस्टेप बैंकिंग, चेक प्रिंटिंग आदि शामिल हैं। इस वर्ष 537 वेंडरों को शामिल किया गया।

बैंक ने वित्तीय समावेशन कार्यक्रम के तहत 58,000 व्यक्तिगत बीसी और सीएसपी की सेवाएं प्राप्त की हैं, जिनकी गतिविधियों की लेखा-परीक्षा की जा रही है और वित्त वर्ष 2018 के दौरान ऐसी 29,038 लेखा-परीक्षाएं की गईं।

प्रबंधन लेखा-परीक्षा

व्यवसाय समूहों, प्रशासनिक कार्यालयों/विभागों की प्रबंधन लेखा-परीक्षा की जाती है और इसमें कार्यनीति, प्रक्रियाओं और जोखिम प्रबंधन प्रथाओं की जांच की जाती है। कॉरपोरेट केंद्र की संस्थापनाएं/मंडलों के स्थानीय प्रधान कार्यालय, शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान और बैंक द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी) प्रबंधन लेखा-परीक्षा के दायरे में आते हैं। वित्त वर्ष 2018 के दौरान, प्रबंधन लेखा-परीक्षा के तहत 38 संस्थापनाओं/प्रशासनिक कार्यालयों की लेखा-परीक्षा की गई।

ग. अनुपालन जोखिम प्रबंधन

आपका बैंक अनुपालन जोखिम प्रबंधन को सर्वोच्च प्राथमिकता दे रहा है और व्यापार संचालन के पैमाने और जटिलताओं को ध्यान में रखते हुए अनुपालन कार्य को सुदृढ करने के लिए कई पहले कर रहा है। कुछ महत्वपूर्ण पहले निम्न प्रकार हैं:

अनुमोदित और परिचालित या समीक्षा किए जाने से पहले सभी उत्पादों, प्रक्रियाओं, नीतियों को विनियामक अनुपालन परिप्रेक्ष्य से देखा जाता है।

एक अनुपालन जोखिम प्रबंधन समिति, जिसमें बिजनेस वर्टिकल और सपोर्ट फ़ंक्शंस के वरिष्ठ अधिकारी शामिल हैं, सभी अनुपालन संबंधी मुद्दों पर नजर रखते हैं। समिति नियमित रूप से संपर्क में रहती है और आरबीआई के जोखिम आधारित पर्यवेक्षण (आरबीएस) और अन्य नियामक मामलों के सुचारू कार्यान्वयन में सभी संबंधित लोगों को आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करती है।

आरबीआई के नियमों और दिशानिर्देशों के अनुपालन का परीक्षण नियमित रूप से किया जाता है और परीक्षण सभी को विस्तारित किया जा रहा है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि नियामक दिशानिर्देशों का अनुपालन करने के लिए नियंत्रण तंत्र स्थापित है।

बैंक के अनुपालन जोखिम को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने के लिए अनुपालन संस्कृति महत्वपूर्ण है और संगठन के विभिन्न संप्रेषण रूपों और बातचीत के माध्यम से इसे सुदृढ किया जा रहा है। बैंक ने अनुपालन पर सत्रों को आयोजित करने में सक्षम प्रशिक्षकों का एक समूह भी बनाया है।

उपर्युक्त सभी अनुपालन कार्य को सुदृढ करने में आपके बैंक की सहायता करेंगे।

घ. एएमएल-सीएफटी उपाय:

केवाईसी मानदंडों, एएमएल/सीएफटी दिशा-निर्देशों का अनुपालन नहीं होने के कारण पैदा होने वाले जोखिम कम करने के लिए, आपके बैंक ने एक बोर्ड अनुमोदित एवं पारदर्शी "अपने ग्राहक को जानिए" (केवाईसी) नीति लागू की है और इस नीति में ग्राहक स्वीकार्यता, ग्राहक पहचान, लेनदेनों की निगरानी, ग्राहक जोखिम वर्गीकरण और एफआईयू-आईएनडी को लेनदेन रिपोर्ट करना शामिल किया गया है। इस नीति को अद्यतन किया जाता है और जब कभी भी आरबीआई द्वारा अधिसूचित किया जाता है, अनुवर्तन परिवर्तन ई-परिपत्र के माध्यम से शाखाओं/कार्यालयों को सूचित किए जाते हैं जिससे सभी परिचालन इकाइयों में इनका सख्ती से अनुपालन हो सके। मैनुअल एवं प्रणाली से जुड़ी कार्यप्रद्धति के संयुक्त रूप वाली एक सुदृढ़ प्रणाली लागू की गई है जिससे बैंक में केवाईसी अनुपालन सुनिश्चित हो सके।

आपके बैंक ने आरबीआई दिशा-निर्देशों के अनुसार सभी व्यक्तिगत ग्राहकों को समान ग्राहक पहचान कोड (यूसीआईसी) आबंटित किए हैं। आरबीआई दिशा-निर्देशों के अनुसार समय-समय पर बैंक द्वारा केवाईसी का अद्यतन किया जाता है। खाता खोलने के लिए ई-केवाईसी को अनिवार्य बनाया गया है जिससे बैंक की एएमएल और केवाईसी कार्यविधियां सुदृढ़ हो सके।

केवाईसी और एएमएल/सीएफटी अनुपालनों के प्रति बैंक स्टाफ में बेहतर जागरूकता उत्पन्न करने के लिए अनेक प्रयास शुरू किए गए हैं। समस्त स्टाफ में केवाईसी अनुपालन के बारे में उनकी जानकारी बढ़ाने के लिए सभी स्टाफ सदस्यों के लिए ई-पाठ उत्तीर्ण करना अनिवार्य कर दिया गया है। प्रत्येक वर्ष 2 नवंबर को एएमएल-सीएफटी दिवस मनाया जाता है। इस दिन सभी शाखाओं/प्रक्रिया केंद्रो और प्रशासनिक कार्यालयों में प्रतिज्ञा की जाती है। इसी तरह 1 अगस्त को केवाईसी अनुपालन एवं धोखाधड़ी रोकथाम दिवस मनाया जाता है।

आपके बैंक ने एक नया धन-शोधन निवारक समाधान (एफआईसीओ) खरीदा है जिसे सभी देशीय और विदेशी शाखाओं में कार्यान्वित किया जा रहा है और इससे लेनदेनों/स्विफ्ट संदेशों, जोखिम स्कोरिंग और लेनदेन निगरानी की ऑन लाइन स्क्रीनिंग हो सकेगी जिससे भारत में और विदेश स्थित कार्यालयों के संबंधित भौगोलिक क्षेत्रों में विनियामक अपेक्षाओं का पूर्ण रूप से अनुपालन हो सकेगा।

4. राजभाषा

आपके बैंक ने अपने 42 करोड़ ग्राहकों तक पहुँचने में राजभाषा का प्रयोग बढ़ाने के लिए वर्ष के दौरान कई नवोन्मेषी प्रयास किए। इनमें से प्रमुख निम्नानुसार है:-

ऑनलाइन राजभाषा ज्ञान रोस्टर

स्टाफ सदस्यों के राजभाषा ज्ञान की जानकारी ऑनलाइन प्राप्त करने की सुविधा विकसित कर कार्यान्वित की गई है, जिसमें वे अपने राजभाषा ज्ञान का विवरण दर्ज कर सकते हैं।

बैंक कार्यपालकों द्वारा हर महीने की 14 तारीख को अधिकांश पत्राचार और आंतरिक कार्य हिंदी में करना

आपके बैंक की शाखाओं/कार्यालयों में कार्यपालकों द्वारा हर महीने की 14 तारीख को अपना अधिकांश पत्राचार और आंतरिक कार्य हिंदी में करने का संकल्प लिया गया और इसका नियमित पालन भी किया जा रहा है।

जिला मुख्यालयों पर एक दिवसीय हिंदी कार्यशालाओं का आयोजन

देश भर में स्थित आपके बैंक के विभिन्न प्रशासनिक कार्यालयों ने अपने कार्यालयों और शाखाओं के स्टाफ के प्रशिक्षण के लिए दिसबंर 2017 से जिला मुख्यालयों पर एक दिवसीय हिंदी कार्यशालाओं का आयोजन शुरू किया है।

हिंदी गृहपत्रिका 'प्रयास' को 'राजभाषा कीर्ति पुरस्कार 2017

माननीय राष्ट्रपति जी द्वारा बैंक की तिमाही हिंदी गृह पत्रिका 'प्रयास' को 'राजभाषा कीर्ति पुरस्कार 2017' के तहत 'प्रथम' पुरस्कार दिया गया। यह पुरस्कार बैंक के वर्तमान अध्यक्ष श्री रजनीश कुमार द्वारा ग्रहण किया गया।'प्रयास' को यह प्रतिष्ठित पुरस्कार लगातार दूसरी बार प्राप्त हुआ है।

माननीय राष्ट्रपति श्री रामनाथ कोविंद से भारत सरकार का राजभाषा कीर्ति पुरस्कार 2017 प्राप्त करते हुए श्री रजनीश कुमार, अध्यक्ष

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा 'प्रयास' को प्रथम पुरस्कार

आपके बैंक की हिंदी तिमाही गृह पत्रिका 'प्रयास' को भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा सरकारी क्षेत्र के बैंकों के लिए आयोजित हिंदी गृह पत्रिका प्रतियोगिता में वर्ष 2016-17 के लिए प्रथम पुरस्कार प्रदान किया गया है।

आशीर्वाद राजभाषा रत्न पुरस्कार 2017

प्रतिष्ठित साहित्यिक एवं सांस्कृतिक संस्था 'आशीर्वाद' द्वारा हमारे बैंक को हिंदी में श्रेष्ठ कार्य हेतु विशेष पुरस्कार, हिंदी की श्रेष्ठ गृह पत्रिका श्रेणी में हिंदी पत्रिका 'प्रयास' को विशेष पुरस्कार और हमारे उप प्रबंध निदेशक (मा.सं.) एवं कॉरपोरेट विकास अधिकारी को राजभाषा नीति के कार्यान्वयन में बहुमूल्य योगदान देने हेतु आशीर्वाद राजभाषा रत्न पुरस्कार 2017 से सम्मानित किया गया है।

आपके बैंक के विभिन्न प्रशासनिक कार्यालयों को भारत सरकार द्वारा पुरस्कार

आपके बैंक के बेंगलूरु, संबलपुर, तिरुपति, गुंटूर, जम्मू, दिल्ली, वडोदरा, जबलपुर और भुवनेश्वर प्रशासनिक कार्यालयों को भी राजभाषा नीति के उत्कृष्ट निष्पादन के लिए भारत सरकार द्वारा पुरस्कृत किया गया।

5. विपणन एवं संप्रेषण

विपणन और संप्रेषण (एम एंड सी) विभाग पर सभी ब्रांड और उत्पाद के विपणन और जनसंपर्क के लिए आपके बैंक की ओर से पहल करने का उत्तरदायित्व है। इस विभाग का प्राथमिक उद्देश्य अपने बैंक के उत्पादों और सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए,ब्रांड एसबीआई को भावी ग्राहकों के दिमाग में जगह बनाने के साथ-साथ मौजूदा ग्राहकों के बीच ब्रांड की छवि को मजबूत करने के लिए समकालीन विपणन पद्धति को अपनाते हुए प्रयासों को उपयुक्त बनाना है। एमएंडसी विभाग की प्रमुख जिम्मेदारियों में बैंक के भारतीय और विदेशी परिचालनों सहित आपके बैंक के विभिन्न व्यावसायिक इकाइयों के डिवीजनों की व्यावसायिक चुनौतियों का समाधान करने के लिए एकीकृत विपणन कार्यनीतियों को विकसित करना और कार्यान्वित करना शामिल है। इस विभाग में विभिन्न कुशल क्षेत्रों - मीडिया, विपणन संप्रेषण, विज्ञापन और जनसंपर्क के ज्ञानक्षेत्र में कुशल पेशेवर/विशेषज्ञ शामिल हैं।

आपके बैंक ने 5 सहायक बैंकों और भारतीय माहिला बैंक को विलय करके एक बडी छलांग लगाई है। इस महाविलय के साथ, आपके बैंक ने फिर से ब्रांडिंग का कार्य भी किया है। बैंक के वरिष्ठ प्रबंधन के मार्गदर्शन में विपणन और संचार विभाग ने ब्रांड को सक्रिय करने के लिए एक ब्रांड पहचान को पुनः उर्जावान करने के कार्य को बढ़ावा दिया ताकि युवाओं के साथ-साथ वैश्विक दर्शकों के लिए प्रासंगिक रह सकें। जबकि प्रसिद्ध एसबीआई नाम चिह्न (मोनोग्राम) को बरकरार रखा गया है तथा एसबीआई शब्द चिह्न के साथ संयोजन करते हुए नवीन ब्रांड पहचान में महत्वपूर्ण परिवर्तन किया गया है। मोनोग्राम को अधिक स्पष्टता और उपयोग में आसान बनाने के लिए परिष्कृत किया गया है। एम एंड सी विभाग ने देश भर में नई ब्रांड पहचान के कार्यान्वयन में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है।

री-ब्रांडिंग अभियान के अलावा, एम एंड सी विभाग ने एक और बड़ा अभियान 'होम लोन बैलेंस ट्रांसफर केम्पेन' शुरू किया। विभाग ने 6 अलग-अलग त्यौहारों के लिए 4 उत्पादों को मिलाकर के एकीकृत अभियान भी शुरू किया। इन सभी अभियानों के लिए उचित मीडिया साधनों का उपयोग किया गया था।

जैसा कि आप जानते हैं, आपके बैंक ने नवंबर 2017 में भारत का एकमात्र व्यापक, बहुप्रयोजनीय चैनल डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म YONO का शुभारंभ किया। एम एंड सी विभाग ने डिजिटल मीडिया सहित बाजार में गहरी पैठ हेतु कार्यनीति को विकसित करने तथा व्यापक संप्रेषण योजना को कार्यान्वित करने के जरिये इस शुभारंभ में एक बहुत ही महत्वपूर्ण भूमिका निभाई।

बैंक के संवहनीयता विभाग के सहयोग से एम एंड सी विभाग ने एक और महत्वपूर्ण पहल 'द ग्रीन मैराथन' - बैंक के कर्मचारियों और जनता के बीच जागरूकता बढ़ाने के लिए एक बडी पहल की। यह मैराथन 2 महीनों में 6 शहरों में आयोजित की गई थी।

एक परिवर्तनशील अर्थव्यवस्था के रूप में, भारत विभिन्न पहलुओं में कई बदलाव देख रहा है। नियमित विपणन गतिविधियों के साथ-साथ बैंक के विकास के लिए गति बनाने में सहयोग हेतु, बैंक की विभिन्न डिजिटल पहल को बढ़ावा देना केंद्रित होगा। विभाग की मुख्य जिम्मेदारी ब्रांड एसबीआई को देश के कथित रूप से विभिन्न धाराओं के जनसाधारण के बीच उपयुक्त विपणन एवं संप्रेषण कार्यनीति और उसके कार्यान्वयन द्वारा विपणन के मुख्य स्रोत की भूमिका निभानी होगी।

यह व्यवसाय इकाइयों की कार्यनीति बनाने और लागत प्रभावी विपणन कार्यक्रमों को कार्यान्वित करने तथा विभिन्न हितधारकों के बीच बैंक की छवि को प्रसारित करने हेतु विभाग का निरंतर प्रयास होगा। आपका बैंक संयुक्त विपणन प्रयासों के माध्यम से अपनी ब्रांड इक्विटी और बंधुत्व (एफ़िनिटी) बढ़ाने के लिए प्रतिबद्ध है।

6. सतर्कता तंत्र

आपके बैंक में सतर्कता कार्य के तीन आयाम हैं - निवारक, दंडनीय और सहभागिता। इस वर्ष के दौरान सतर्कता जागरूकता सप्ताह 30 अक्टूबर 2017 से 4 नवंबर 2017 तक मेरा ध्येय-भ्रष्टाचार मुक्त भारत विषय पर मनाया गया था। सतर्कता विभाग ने इस वर्ष के विषय से संबंधित संदेशों को फैलाने के लिए पहल की है तथा सतर्कता जागरूकता सप्ताह 2017 के अतर्गत वैकल्पिक चैनलों, आईवीआर, सोशल मीडिया,आरआरबी द्वारा ग्राम

सभा,आरआरबी में सामूहिक प्रतिज्ञा के माध्यम से सभी तक अपनी पहुंच बनाई।

व्हिस्ल ब्लॉवर की अवधारणा भी निवारक सतर्कता के लिए एक और प्रभावी उपकरण है। व्हिस्ल ब्लोअर योजना के तहत किसी भी तरह के कदाचार को उजागर करने के लिए, बैंक द्वारा एक पोर्टल आरम्भ किया गया है। व्हिस्ल ब्लोअर ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकता है और इस संबंध में हो रही प्रगति की भी निगरानी कर सकता है। हमारे बैंक में पहले से ही एक सुपरिभाषित व्हिस्ल ब्लोअर नीति है, जो कर्मचारियों दुर्भावनापूर्ण गतिविधियों से दूर रखने के लिए निवारक के रूप में कार्य करती है। हम व्हिस्ल ब्लोअर की गोपनीयता बनाए रखते हैं और उन्हें सुरक्षा देते हैं ताकि वे बिना डर के गलत कामों के खिलाफ एक प्रभावी उपकरण बने रहे।

जिन शाखाओं में गंभीर प्रकृति की कुछ त्रुटियां देखी गई हैं, पहचान की गई हैं और उनमे इनकी स्वतः जांच की जाती है ताकि संभावित धोखाधड़ी की गतिविधियों की जांच की जा सके और उपचारात्मक उपाय किए जा सकें।

वित्तीय वर्ष 2018 के दौरान जांच के लिए कुल 1266 मामले (908 नए मामले) हाथ मे लिए गए, जिनमें से 786 मामले निपटाए जा चुके हैं।

7. आस्ति एवं देयता प्रबंधन (एएलएम)

प्रभावी आस्ति और देयता प्रबंधन (एएलएम), बैंकों और वित्तीय संस्थानों के संवहनीय और गुणात्मक विकास के लिए महत्वपूर्ण है और इसका उद्देश्य बाजार स्थितियों की निरंतर समीक्षा कर, उससे प्राप्त संकेतों को पकड कर नियामक वातावरण को स्कैन करके और मूल्य सृजन हेतु सक्रिय उपायों को शुरू करके बैलेंस शीट प्रबंधन को सुदृढ करना है।

आपके बैंक की आस्ति देयता प्रबंधन समिति (एएलसीओ) ब्याज दर और तरलता जोखिम की देखरेख करती है, तुलन पत्र के घटकों की समीक्षा करती है और इन जोखिमों के कुशल प्रबंधन के लिए मानक स्थापित करती है और लगातार उन पर नजर रखती है। एएलसीओ अन्य बातों के साथ, ब्याज दर परिदृश्य, देयता उत्पादों की वृद्धि के प्रतिमान(पैटर्न), क्रेडिट वृद्धि, बाजार व्यवहार, तरलता प्रबंधन और नियामक निदेर्शों के अनुपालन की समीक्षा करती है। एएलसीओ देयताओं की कीमत निर्धारित करती है तथा नियामक आवश्यकताओं के संदर्भ में उधार दरों के आधार पर वित्त की सीमांत लागत (एमसीएलआर) की मासिक अंतराल पर समीक्षा करती है। आपके बैंक, वैश्विक सर्वोत्तम प्रथाओं को शुरू करने में अग्रणी ने संपत्ति और देयता प्रबंधन को रूपान्तरित कर अद्यतित ओरेकल फाइनेंशियल सर्विसेज एनालिटिकल एप्लिकेशन (ओएफएसएए) को शुरू किया।

शाखाओं को स्थिर निधि संचित करने और धन की लागत के आधार पर उनकी लाभप्रदता के आकलन को प्रोत्साहित करने के लिए, दैनिक औसत शेषराशि के आधार पर फंड ट्रांसफर मूल्य निर्धारण के लिए नये मॉडल को और मूल्य निर्धारण ऋण एवं शाखाओं द्वारा बढाई गई जमाओं के लिए गत्यात्मक बोली/ प्रस्ताव को झुकाने के लिए इसे क्रियान्वित किया गया है।

उच्च गुणवत्ता वाली तरल आस्ति (एचक्यूएलए) के स्तर और नकद बहिर्वाह की प्रभावी ढंग से अत्यधिक गत्यात्मक वातावरण में निगरानी की जाती है। नियामक आवश्यकता के अनुसार, आपके बैंक ने दैनिक आधार पर एलसीआर की गणना शुरू कर दी है। एएलसीओ द्वारा महत्वपूर्ण मुद्रा (यूएसडी) में एलसीआर की निगरानी शुरू की गई और समीक्षा की गई है।

गैर-संविदात्मक आस्तियों और देयताओं के व्यवहार पैटर्न का आकलन करने,ग्राहकों के लिए उपलब्ध सन्निहित विकल्प,तुलन पत्रेतर एक्सपोजर्स,संभावित ऋण हानि के प्रभाव आदि पर नियमित अंतराल पर अध्ययन आयोजित किए जाते हैं। वहां से निकाली गए इनपुट का उपयोग तुलनपत्र और तुलन पत्रेतर मदों के प्रभावी प्रबंधन के लिए किया जाता है।

सर्वोत्तम जोखिम प्रबंधन प्रथाओं के भाग के रूप में,जमाओं, 'संपूर्ण बैंक आस्ति एवं देयता प्रबंधन',संपूर्ण बैंक तनाव तरलता परीक्षण एवं ब्याज दर जोखिमों तथा प्रतिवर्ती तनाव परीक्षण जैसी अवधारणाओं को शुरू करते हुए उनके स्थान पर अद्यतित आन्तरिक नीतियां लागू की जाती हैं। आकस्मिक योजना के भाग के रूप में, उसके स्थान पर आकस्मिक निधि योजना (सीएफपी) आई है और इसकी नियमित रूप से समीक्षा की जाती है।

आपके बैंक ने पूर्व परिभाषित सहन सीमा के साथ,जोखिम आमदनी (ईएआर) और इक्विटी के बाजार मूल्य (एमवीई) पर प्रभाव का आकलन करने के लिए उन्नत दृष्टिकोण अपनाया है जो उनके साथ जुड़े जोखिमों को निर्धारित करता है और प्रबंधन को निवल ब्याज आय में ह्रास के संभावित परिदृश्य में उचित निवारक कदम उठाने में सक्षम बनाता है।

नियामक आवश्यकताओं के अनुरूप, आपके बैंक ने मजबूत कार्यप्रणाली, प्रतिक्रियाओं और एक प्रभावी ढांचे के साथ आंतरिक पूंजी पर्याप्तता निर्धारण प्रक्रिया (आईसीएएपी) विकसित की है।

8. आचरण नीति एवं व्यवसाय संचालन

बैंकिंग लोगों के विश्वास पर चलती है। यही विश्वास बैंकिंग क्षेत्र से उच्च स्तरीय आचरण की मांग करता है, और इसीलिए गत वर्ष बैंक में मुख्य आचरण नीति अधिकारी के अधीन आचरण नीति एवं व्यवसाय परिचालन विभाग का गठन किया गया, जो इस क्षेत्र में प्रमुख भूमिका निभाता है। आचरण नीति परक अनुकूलन मानव संसाधनों को सशक्त बनाता है। यह किसी विशेष परिस्थिति में यह निर्णय लेने में सहायता करता है कि - क्या सही है और क्या गलत है।

आपके बैंक का यह दृढ विश्वास है कि नैतिक चरित्र हमारे दिन-प्रतिदिन के निर्णयों से आकारित,प्रबलित और प्रभावित होता है। इस संदर्भ में, नैतिक जागरूकता के निरंतर प्रचार से समग्र परिचालन संस्कृति को बढ़ावा मिलेगा और यह बैंक को नैतिक रूप से सुदृढ करके उच्च स्तर पर ले जाएगा। इस उद्देश्य के लिए, सर्वोत्तम अंतर्राष्ट्रीय कार्य-प्रणालियों को सीखा जा रहा है, प्रौद्योगिकी का लाभ उठाया जा रहा है,विभिन्न संगठनात्मक स्तरों पर नियमित बातचीत के एक भाग के रूप में और आचरण नीति को प्रोत्साहित किया जा रहा है और बैंक में विभिन्न कार्यों में सामन्जस्य की आदर्श भावना विकसित की जा रही है।

शीर्ष प्रबंधन वर्ग के लिए तालमेल पूर्ण एवं उत्साहवर्धक सम्मेलन

आपको बैंक ने अपनी समकालीन छवि को एक कुशल और तकनीक प्रेमी बैंक के रूप में प्रतिबिंबित करने के लिए पहले ही अपने विजन, मिशन और मूल्यो कथनों को लगभग 10 वर्षों के अंतराल के बाद परिवर्तित किया है।

9. कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व

आपके बैंक का मानना है कि समाज में सुविधाओं से वंचित और अल्प सुविधा प्राप्त लोगों के जीवन में भलीभांति सामाजिक परिवर्तन लाना हमारा परम कर्तव्य है। आपके बैंक ने आम जन, विशेष रूप से अत्यंत निर्धन लोगों के हितों का सदैव प्रमुखता से ध्यान रखा है। आपके बैंक ने इस वर्ष के सीएसआर व्यय के लिए बजट के रूप में पिछले वर्ष के निवल लाभ का 1% निर्धारित किया है। बैंक की सीएसआर गतिविधियों का चारों ओर काफी विस्तार हुआ है और इनसे अल्प-सुविधा प्राप्त और बहुत गरीब समुदायों के हजारों लोगों के जीवन में वास्तविक रूप से बदलाव आया है। समुदाय एवं समाज के लोगों के जीवन स्तर में समग्र रूप से सुधार लाने के लिए आपका बैंक निरंतर प्रतिबद्ध है।

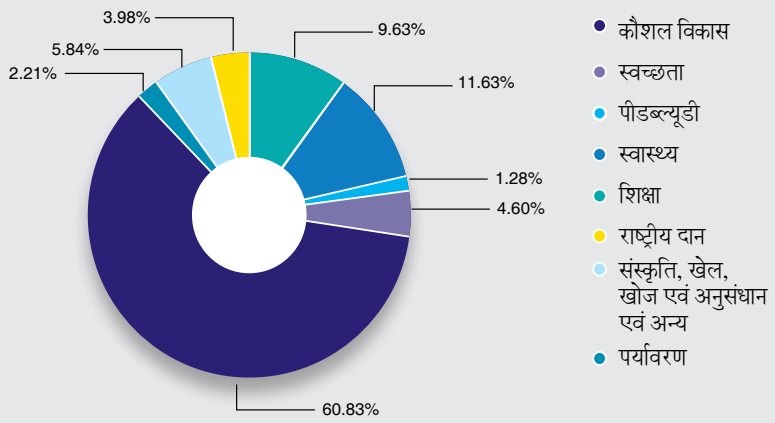
प्रमुख क्षेत्र

- स्वास्थ्य सुरक्षा
- शिक्षा
- शौचालय
- कौशल विकास और आजीविका सृजन
- पर्यावरण संरक्षण
- संस्कृति, खेलकूद और अन्य

वित्त वर्ष 2018 के लिए सीएसआर पर खर्च

वित्त वर्ष 2018 के लिए आपके बैंक ने सीएसआर पर ₹ 112.96 करोड़ खर्च किए हैं। यह लगातार छठा वर्ष है जब आपके बैंक का सीएसआर खर्च ₹ 1000 मिलियन के सीमा को पार किया है। क्षेत्रवार खर्च इस प्रकार है :

ध्यान देने योग्य क्षेत्रों पर व्यय (% में)



स्वास्थ्य सुविधाओं में सहयोग

सरकार ने मार्च 2017 में राष्ट्रीय स्वास्थ्य नीति 2017 अनुमोदित की है जिसका उद्देश्य अच्छा स्वास्थ्य और कल्याण के उच्चतम संभावित स्तर को प्राप्त करना है। इसमें सभी लोगों को अच्छी स्वास्थ्य सेवाएं उपलब्ध कराने की बात कही गई है। तथापि, काफी दिनों से स्वास्थ्य सुरक्षा क्षेत्र आपके बैंक की सीएसआर गतिविधियों का एक प्रमुख क्षेत्र बना हुआ है। आपका बैंक आम जन की परिस्थितियों में सुधार लाने के लिए मूलभू आधारिक संरचना उपलब्ध कराता है। समाज के अल्प सुविधा प्राप्त और आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों के लोगों को अच्छी स्वास्थ्य सुविधाएं उपलब्ध कराने के लिए, आपके बैंक ने काफी संख्या में हॉस्पिटलों को आर्थिक सहायता प्रदान की है। स्वास्थ्य सुरक्षा क्षेत्र में आपके बैंक के प्रमुख प्रयास निम्नानुसार हैं:

एम्बुलैंस एवं मेडिकल वैन: आपके बैंक ने 23 धर्मार्थ संस्थाओं को एम्बुलैंस व मेडिकल वैन खरीदने के लिए ₹ 2.88 करोड़ की राशि दान में दी है।

चिकित्सा एवं सर्जिकल उपकरण: आपके बैंक ने विभिन्न चिकित्सा एवं सर्जिकल उपकरण, जैसे स्ट्रेस टेस्ट मशीन, डॉयलेसिस मशीन, बीआईपीएपी वेंटीलैटर्स, डिजिटल एक्सरे मशीन, आर्टिफिशियल लिम्बस, स्वचालित बायो-केमिस्ट्री एनैलिसर्स, सर्जिकल माइक्रोस्कोप्स और रेटीनल उपकरण खरीदने के लिए 35 धर्मार्थ संस्थानों को 5.33 करोड़ की राशि दान में दी है। इससे सुविधाओं से वंचित काफी गरीब रोगियों के लिए अस्पतालों की क्षमता एवं संभाव्यता में सुधार हुआ 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 (रक्त चाप, एचबी और अन्य)
- मधुमेय परीक्षण
- महिलाओं के लिए मैमोग्राफी
- मोतियाबिन्द ऑपरेशन

शिक्षा में सहयोग

आपका बैंक सुदूरस्थ, अगम्य और कम विकसित क्षेत्रों में कमजोर सामाजिक समूह की शिक्षा के लिए हमेशा सहायता देने का प्रयास करता है। इसमें शामिल किए गए क्षेत्रों का उल्लेख नीचे किया गया है:

- विभिन्न स्कूलों में कंप्यूटर्स और प्रिंटर्स दान में दिए गए।
- पीने का स्वच्छ पानी उपलब्ध कराने के लिए वाटर फिल्टर प्रदान किए गए।
- स्कूलों में शौचालयों का निर्माण करवाया।
- दिव्यांगों को रोजगार प्रशिक्षण दिया गया।
- अल्प-सुविधा प्राप्त बच्चों के ट्रांस्पोर्टेशन सुविधाओं के लिए स्कूल बसें/वाहन उपलब्ध कराने हेतु 82 लाख रुपए दान में दिए गए।

पीने का पानी एवं शौचालय

आपका बैंक सरकार के "स्वच्छ भारत" मिशन के प्रति प्रतिबद्ध है और इसने देश भर में अनेक पहले शुरू की है जिनमें अन्य के साथ-साथ शौचालयों का निर्माण करना, सैनिटरी नैपकीन वेंडिंग मशीनें और इनसाइनिरेटर्स, डम्पर बिन्स और डस्ट बिन उपलब्ध कराना शामिल है। इसी प्रकार, स्कूलों में पीने के पानी (आर.ओ.) और शौचालय की सुविधाएं उपलब्ध कराई जा रही है।

पर्यावरण एवं संवहनीयता

एसबीआई कार्बन के प्रभाव को कम करने के लिए पर्यावरण संरक्षण और योगदान के लिए प्रतिबद्ध है। प्राकृतिक संसाधनों की कमी और अपघटन से बचने और पर्यावरण की दीर्घकालिक गुणवत्ता को बनाए रखने के लिए पर्यावरण के लिए जिम्मेदारीपूर्ण कार्य हमारे लिए प्राथमिकता है।

आपके बैंक ने ₹ 2.05 करोड़ का योगदान निम्नलिखित के प्रति दिया है :

- सौर ऊर्जा संयंत्र, सौर वाटर हीटर और सौर स्ट्रीट लैम्प
- वृक्षारोपण
- पार्कों और उद्यानों के रखरखाव
- बैटरी संचालित वाहनों का दान

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 सदस्यों द्वारा जितना अंशदान किया जाता है, उतना ही अंशदान बैंक द्वारा किया जाता है। वित्त वर्ष 2018 के दौरान , आपके बैंक ने देश भर में विभिन्न शैक्षिक संस्थानों को ₹ 98 लाख की आर्थिक सहायता प्रदान की।

कौशल विकास पहलें और आजीविका सृजन

ग्रामीण स्व-विकास प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई): भारत विश्व में सबसे युवा राष्ट्रों में से एक है जहां 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। कौशल विकास पहलें प्रशिक्षित मानवश्रम की पूर्ति में सहायता करता है।

आपके बैंक ने देश में बेरोजगारी और युवाओं की अल्परोजगार समस्या को कम करने में मदद करने वाले एक संस्थान के रूप में आपके बैंक ने 151 ग्रामीण स्व-विकास प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई) की स्थापना की है।

आपके बैंक ने 9 आरएसईटीआई बिल्डिंगों के निर्माण और अन्य आधारिक संरचना सहायता के लिए ₹ 9.03 करोड़ का योगदान किया है। युवाओं के लिए कौशल विकास कार्यक्रमों के लिए बैंक के सभी 151 आरएसईटीआई संस्थानों को आवर्ती व्यय ₹ 47.52 करोड़ रहा।

कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व के अंतर्गत अम्मा नन्ना आश्रम को वाहन प्रदान करते हुए

बेटी बचाओ बेटी पढ़ाओ कार्यक्रम के अंतर्गत मारुति अनाथ आश्रम वेलफेअर सोसायटी को बस प्रदान की गई

V. अनुषंगियाँ

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।

गैर बैंकिंग अनुषंगियाँ

(₹ करोड़ में)

क्र. सं.	अनुषंगी कंपनियों के नाम	स्वामित्व (एसबीआई का हित),	स्वामित्व का %	वित्त वर्ष 2018 के लिए निवल लाभ (हानियां)
1	एसबीआई केपिटल मार्केट लि.(समेकित)	58.03	100.00	327.32
2	एसबीआईडीएचएफएल लि.	131.52	*69.04	32.07
3	एसबीआई म्युचुअल फंड ट्रस्टी कंपनी प्राइवेट लि.	0.10	100.00	3.83
4	एसबीआई ग्लोबल फेक्टर्स लि.	137.79	86.18	(3.24)
5	एसबीआई पेंशन फंड प्रा.लि.	18.00	*60.00	1.39

* एसबीआई पेंशन फंड्स प्रा. लि. में - एसबीआई की समूह धारिता 100% (एसबीआई 60%, एसबीआई एमएफ और एसबीआई कैपिटल प्रत्येक की 20%) और एसबीआई डीएफएचआई में स्टेट बैंक की धारिता 72.17% (सहयोगी बैंको के विलय के पश्चात एसबीआई 69.04%, कैपिटल मार्केट 3.13%)।

गैर बैंकिंग अनुषंगियाँ संयुक्त उद्यम

(₹ करोड़ में)

क्र. सं.	अनुषंगी कंपनियों के नाम	स्वामित्व (एसबीआई का हित),	स्वामित्व का %	वित्त वर्ष 2018 के लिए निवल लाभ (हानियां)
1.	एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट प्राइवेट लिमिटेड	31.50	63	331
2.	एसबीआई कार्ड्स एण्ड पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	581	74	363
3.	एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	621.00	62.10	1150
4.	एसबीआई-एसजी ग्लोबल सिक्युरिटीज सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	52.00	65	26
5.	एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लि.	159.47	74	396
6.	जीई कैपिटल बिजनेसेज प्रोसेस मैनेजमेंट सर्विसेज प्रा. लि.	17.46	74	66

* जीई कैपिटल बिजनेस प्रोसेस प्रबंधन सर्विसेज प्रा. लि. का नाम बदलकर "एसबीआई" बिजनेस प्रोसेस प्रबंधन सर्विसेज प्रा. लि.ड हो गया है।

1. एसबीआई कैपिटल मार्केट लि. (एसबीआई कैप)

एसबीआई कैप भारत का प्रमुख निवेश बैंक है, जो विभिन्न ग्राहक वर्गों को तीन उत्पादों के समूहों- आधारभूत 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, एपीओ अधिकार निर्गम, ऋण एवं हाइब्रिड पूंजी जुटाना शामिल है।

एसबीआई कैप ने अकेले वित्त वर्ष 2018 के ₹ 349.35 करोड़ का कर-पूर्व लाभ दर्ज किया जबकि वित्त वर्ष 2017 के दौरान उसे ₹ 312.57 करोड़ का कर-पूर्व लाभ हुआ था वित्त वर्ष 2018 में ₹244.64 करोड़ का कर-पश्चात लाभ कमाया जबकि वित्त वर्ष 2017 के दौरान यह राशि ₹ 217.95 करोड़ रही थी। समेकित आधार पर इसने ₹ 327.32 करोड़ रुपये का लाभ दर्ज किया जबकि पिछले वर्ष यह राशि 251.80 करोड़ रुपये थी।

एसबीआई कैप ने वित्त वर्ष 2018 के दौरान 225% लाभांश घोषित किया जबकि यह वित्त वर्ष 2017 में 200% रहा था।

क. 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 बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के अलावा म्युचुअल फंड, कर मुक्त बांड, आवास ऋण, ऑटो ऋण, ट्रैक्टर ऋण जैसे अन्य वित्तीय उत्पादों के विक्रय और वितरण कार्य में लगी हुई हैं।

एसएसएल की 100 से अधिक शाखाएं हैं और यह खुदरा एवं संस्थागत दोनों प्रकार के ग्राहकों को डी-मैट, ई-बैंकिंग, ई-आईपीओ एवं ई-एमएफ सेवाएं उपलब्ध कराती हैं। एसएसएल के पास इस समय 15 लाख से अधिक ग्राहक हैं। वित्त वर्ष 2017 के दौरान इस कंपनी को ₹ 250.35 करोड़ की सकल आय हुई थी, जबकि वित्त वर्ष 2018 के दौरान बढ़कर ₹ 357.56 करोड़ हो गई।

ख. एसबीआई कैप वेंचर्स लिमिटेड(एसवीएल)

एसवीएल एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की एक पूर्ण स्वामित्व वाली अनुषंगी है। डीएफआईडी (डिपार्टमेंट फॉर इंटरनेशनल डवलपमेन्ट) 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।

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

ग. एसबीआई कैप (यूके) लिमिटेड (एसयूएल)

एसबीआई कैप यूके लिमिटेड जो एसबीआई कैपिटल मार्केट लिमिटेड की एक पूर्ण स्वामित्व वाली अनुषंगी है। एसयूएल, एसबीआई कैपिटल मार्केट लिमिटेड के साथ यूके और यूरोप में अपने संबंधों की स्थिति को सुदृढ कर रही है। ये संबंध ही एसबीआई कैप के व्यवसाय उत्पाद हैं।

घ. एसबीआई कैप (सिंगापुर) लिमिटेड (एसएसजीएल)

एसबीआई कैप सिंगापुर लिमिटेड जो एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की एक पूर्ण स्वामित्व वाली अनुषंगी है। एसएसजीएल ने दिसंबर, 2012 से अपना व्यवसाय आरंभ किया है। एसबीआई कैप के व्यवसाय उत्पादों का विपणन करने के लिए विदेशी संस्थागत निवेशकों वित्तीय संस्थाओं, वित्तीय संस्थाओं, विधि फर्मों, लेखा फर्मों आदि के साथ संबंध बनाने वाली कंपनी के रूप में अपनी स्थिति को मजबूत किया है। इसे विदेशी मुद्रा वाले बांडों की मार्केटिंग और एसबीआई कैप सिक्यूरिटिज के लिए ग्राहक जुटाने के कार्य में विशेषज्ञता प्राप्त है।

ङ. 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 अगस्त, 2008 से प्रतिभूति न्यासी व्यवसाय शुरू किया है। वित्त वर्ष 2018 के दौरान इसे ₹ 11.90 करोड़ का निवल लाभ हुआ, जबकि वित्त वर्ष 2017 के दौरान यह ₹ 11.68 करोड़ रहा। एसटीसीएल ने व्यक्तियों के लिए 'माई विल सर्विस ऑनलाइन' नामक ऑनलाइन विल क्रियेशन सफलता पूर्वक शुरू की है। उसने अपनी 'ट्रस्टी एंटरप्राइस मैनेजमेन्ट सिस्टम' जो इसकी न्यास संबंधी सभी परिचालनों के समाधान से संबद्ध प्रणाली है, को भी सफलता पूर्वक शुरू किया है, और इस तरह न्यासी संबंधी सभी परिचालनों का संपूर्ण स्वचालन करने वाली भारत की पहली एवं एकमात्र कंपनी बन गई।

2. एसबीआई डीएफएचआई लिमिटेड (एसबीआई डीएफएचआई)

एसबीआई डीएफएचआई लिमिटेड सबसे बडी प्राथमिक डीलर(पीडी) कंपनी है, जिसकी देशभर 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 चलनिधि उपलब्ध कराना आवश्यक किया गया है। सरकारी प्रतिभूतियों के अलावा यह मनी मार्केट लिखत, गैर-सरकारी प्रतिभूति ऋण लिखत आदि में भी व्यवसाय में करती है। प्राथमिक डीलर के रूप में इसकी व्यवसायिक गतिविधियां भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित/विनियमित होती है।

कंपनी में एसबीआई समूह का हिस्सा 72.17% है। वित्त वर्ष 2018 में कम्पनी को निवल लाभ ₹ 32.07 करोड़ रहा जबकि वित्त वर्ष 2017 में कंपनी ने ₹ 176.44 करोड़ का निवल लाभ अर्जित किया। 31 मार्च, 2018 को कुल तुलनपत्र आस्तियां ₹ 5,659.46 करोड़ रही जबकि 31 मार्च 2017 को इनकी राशि ₹ 3187.70 करोड़ रही थी।

3. एसबीआई कार्ड और भुगतान सेवाएं प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआईसीपीएसएल)

एसबीआई कार्ड और पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड स्टेट बैंक ऑफ इंडिया और कार्लाईल समूह का संयुक्त उद्यम है, जिसमें एसबीआई 74% हिस्सेदारी रखती है और सीए रोवर होल्डिंग्स (कार्लाईल के एक सहयोगी) की 26% हिस्सेदारी है। एसबीआईसीपीएसएल एक एनबीएफसी है और भारत में क्रेडिट कार्ड जारी करने के कारोबार में है। वर्ष के दौरान एसबीआई ने कंपनी में अपनी हिस्सेदारी जीई कैपिटल से शेयर खरीदकर 60% से बढाकर 74% कर दी।

वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान, कंपनी के कार्ड आधार में वर्ष दर वर्ष 37% की वृद्धि हुई और 31 मार्च 2018 को क्रेडिट कार्डों की संख्या 62.58 लाख रही। इसी अवधि के लिए कार्ड पर व्यय में 73% की वर्ष दर वर्ष वृद्धि देखी गई है, जो कि रुपये 79,808 करोड़ के स्तर तक पहुँच गई है। आरबीआई की रिपोर्ट के अनुसार मार्च, 2018 में कंपनी क्रेडिट कार्ड 16% व्यय शेयर और 16.42% कार्ड आधार के साथ दूसरे स्थान पर है (आरबीआई की मार्च 2017 की रिपोर्ट के अनुसार पिछले वर्ष 13.06% व्यय के मामले में और कार्ड आधार के मामले में 15.34%)। वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान कंपनी ने कर पश्चात लाभ ₹ 363 करोड़ (पीबीटी ₹ 776 करोड़) का दिया। इसमें लेखांकन नीति में हुए परिवर्तनों के कारण एक बारगी प्रतिकूल प्रभाव की राशि ₹ 219.9 करोड़ भी शामिल है। एक बारगी पीबीटी को हटाकर वर्ष दर वर्ष वृद्धि -30% रही।

इस अवधि के दौरान कंपनी ने अनेक पुरस्कार प्राप्त किए जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- एसबीआई उन्नति कार्ड ने 48वें SKOCH सम्मेलन में SKOCH अवार्ड जीता।
- 'नंबर 1 कमर्शियल कार्ड इशूयर' होने के लिए कॉर्पोरेट टीम को वीआईएसए द्वारा अवार्ड।
- 'एसबीआई कार्ड को सीआईबीआईएल द्वारा एनबीएफ़सी श्रेणी में बेस्ट डेटा क्वालिटी अवार्ड दिया गया।

4. एसबीआई बिजनेस प्रोसेस एंड मैनेजमेंट सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआईबीपीएमएसएल)

(पूर्व में जीई कैपिटल बिजनेस प्रोसेस एंड मैनेजमेंट सर्विसेस प्रा.लि.)

एसबीआईबीपीएमएसएल भारतीय स्टेट बैंक और कार्लाईल समूह का संयुक्त उद्यम है, जिसमें एसबीआई 74% हिस्सेदारी रखती है और सीए रोवर होल्डिंग्स (कार्लाईल के एक सहयोगी) की 26% हिस्सेदारी है। एसबीआईबीपीएमएसएल, एसबीआईसीपीएसएल को बैंक एंड सेवाएँ और समाधान प्रदान करती है। वर्ष के दौरान एसबीआई ने कंपनी में अपनी हिस्सेदारी वर्तमान भागीदार जीई कैपिटल से शेयर खरीदकर 40% से बढाकर 74% कर दी।

वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान कंपनी ने 41% की वर्ष दर वर्ष वृद्धि के साथ कर पश्चात लाभ ₹ 66 करोड़ सृजित किया।

वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान कंपनी ने निम्नलिखित प्रमुख पहलें आरंभ की हैं:

- मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से लेनदेनों को सक्षम बनाने के लिए मोबाइल एप्लीकेशन पर भारत क्यूआर आरंभ किया गया
- जब ऑनलाइन भुगतान तृतीय पक्ष द्वारा किया जाए तो त्वरित भुगतान क्रेडिट सुविधाएं उपलब्ध रहेगी
- मोबाइल एप्लिकेशन पर नए फीचर्स जैसे कार्ड का पूर्ण विवरण एवं वन क्लिक ऋण तथा फ्लेक्सी-पे-बुकिंग उपलब्ध हैं
- ग्राहकों के लिए डिजिटल एसबीआई मोबाइल ऐप #1 रेटेड मोबाइल एप ।

5. एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एसबीआई लाइफ)

एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड भारतीय स्टेट बैंक और बीएनपी परिबास कार्डिफ के बीच संयुक्त उद्यम है। 31 मार्च, 2018 को समाप्त अवधि के दौरान, 10 की अंकित मूल्य के ₹ 700 के प्रति ईक्विटी शेयर जिनकी कुल राशि ₹ 8,388.73 करोड़ (कर्मचारी छूट के बाद) के माध्यम से 120,000,000 इक्विटी शेयरों काप्रारंभिक सार्वजनिक प्रस्ताव (आईपीओ) में भारतीय स्टेट बैंक ने तथा बीएनपी परिबास कार्डिफ़ एसए द्वारा क्रमशः 80,000,000 इक्विटी शेयर और 40,000,000 इक्विटी शेयरों की बिक्री पूरी की गई। 03 अक्टूबर, 2017 को नेशनल स्टॉक एक्सचेंज लिमिटेड ('एनएसई') और बॉम्बे स्टॉक एक्सचेंज लिमिटेड ('बीएसई') परकंपनी के इक्विटी शेयर सूचीबद्ध हुए।

एसबीआई की भागीदारी 62.1% है और बीएनपी परिबास कार्डिफ़ एस.ए. की 22% है। जबकि शेष 15.9% शेयर जनता के पास 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, संस्थागत गठबंधन तथा कॉरपोरेट समाधान वितरण चैनल है।

कंपनी ने एक बार फिर वित्त वर्ष 2017-18 में निजी बीमा कंपनियों के बीच नए व्यवसाय प्रिमियम में प्रथम स्थान पर रहते हुए दिखा दिया है कि वह बाजार में अग्रणी है।

निजी उद्योग की 26% वृद्धि की तुलना में कंपनी के नए व्यवसाय प्रीमियम में 30% वृद्धि परिलक्षित हुई। 31 मार्च, 2018 की स्थिति के अनुसार सभी निजी प्लेयरों में एसबीआई लाइफ खुदरा नये व्यवसाय प्रीमियम का बाजार हिस्सा पिछले वर्ष की इसी समयावधि में 20.7% तुलना में 21.8% प्रतिशत रहा।

एसबीआई लाइफ को 31 मार्च, 2018 को ₹ 1,150 करोड का कर पश्चात लाभ हुआ, जबकि वित्त वर्ष 2017 को ₹ 955 करोड रहा। कंपनी के एयूएम ने 31 मार्च, 2018 तक 97,737 करोड़ की तुलना में 31 मार्च, 2018 को 116,261 करोड़ पर 19% की वृद्धि दर्ज की।

अपने 825 कार्यालय नेटवर्क के माध्यम से अपनी व्यापक पहुंच का उपयोग करते हुए, एसबीआई लाइफ ने व्यवस्थित ढंग से व्यापक ग्रामीण क्षेत्रों को बीमा सुविधाएं उपलब्ध कराई। वित्त वर्ष, 2018 को कंपनी ने कुल पालिसियों में से 24% पॉलिसियां इस खंड में बेची। कंपनी ने अल्प सुविधा प्राप्त सामाजिक क्षेत्र में 649,599 लोगों का बीमा किया।

वर्ष के दौरान प्राप्त पुरस्कारों एवं सम्मानों की सूची में निम्नांकित सम्मिलित है:-

1. डब्ल्यूसीआरसी द्वारा बीमा श्रेणी में ब्रांड ऑफ द ईयर 2016-17 अवार्ड।
2. आईएमआरबी सर्वेक्षण 2017 के अनुसार, भारत में 15 से अधिक प्रमुख शहरों में किए गए सर्वेक्षण में जीवन बीमा श्रेणी में ग्राहक वफादारी में 1 (संयुक्त रूप से आयोजन में) रैंक दिया गया।
3. जेनपैक के संस्थापक एवं गैर - कार्यपालक, अपाध्यक्ष श्री प्रमोद मसीन की अध्यक्षता में ज्यूरी द्वारा वर्ष 2017 के लिए "बेस्ट प्रोक्टिसेज फॉर इऋ 2017" श्रेणी के अंतर्गत "डीएससीआई एक्सीलेन्स अवार्ड 2017" प्राप्त किया।
4. डन और ब्रैडस्ट्रीट बीएफएसआई शिखर सम्मेलन 2018 'में भारत की अग्रणी बीमा कंपनी - लाइफ' (निजी क्षेत्र) ने पुरस्कार प्राप्त किया।
5. द इकोनोमिक टाइम्स ब्रांड इक्विटी - नेल्सन सर्वेक्षण द्वारा लगातार सातवें वर्ष के लिए 'मोस्ट ट्रस्टेड ब्रांड-2017' एक के रूप में घोषितकिया गया।

6. एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआई एफएमपीएल)

एसबीआई एफएमपीएल एसबीआई म्युचुअल फंड की आस्ति प्रबंधन कंपनी है, जो कि औसत "प्रबंधनाधीन आस्तियों" के मामले में 5वीं सबसे बडी निधि कंपनी है तथा 7.8 मिलियन से अधिक निवेशकों की संख्या के साथ बाजार में सबसे आगे है। एसबीआईएफएमपीएल तेजी से बढ़ रहे ईटीएफ बाजार में 50% से ज्यादा बाजार हिस्सेदारी के साथ भारत का सबसे बड़ा ईटीएफ प्रबंधक है। एसबीआई एफएमपीएल ने वित्त वर्ष 2018 में ₹ 331.03 करोड का कर- पश्चात लाभ दर्ज किया जबकि वित्त वर्ष 2017 में इसने ₹ 224.32 करोड का लाभ अर्जित किया था। दिसंबर 2017 को समाप्त तिमाही के दौरान कंपनी की औसत "प्रबंधनाधीन आस्तियांट" 9.44% बाजार अंश के साथ ₹ 2,17,649 करोड रही जो मार्च 2017 को समाप्त तिमाही के दौरान 8.58% बाजार अंश के साथ ₹ 1,57,025 करोड थी। कंपनी की एसबीआई निधि प्रबन्धन (इन्टरनेशनल) प्राइवेट लिमिटेड "नामक मारीशस में एक पूर्ण स्वामित्व वाली विदेशी अनुषंगी है, जो अपतटीय-निधि का प्रबंधन करती है। एसबीआईएफएमपीएल पोर्टफोलियो प्रबन्धन सेवा (पीएमएस) तथा वैकल्पिक निवेश फंड (एआईएफ) भी प्रदान करती है। वर्ष के दौरान डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से कम्पनी की सकल बिक्री ने ₹ 10,000 करोड़ को पार कर लिया।

7. एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स लिमिटेड (एसबीआईजीएफएल)

एसबीआई-जीएफएल देश-विदेश में व्यापार के लिए फैक्टरिंग सेवाएं उपलब्ध कराने में सबसे आगे है, कंपनी में एसबीआई की 86.18% 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 है, 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 2017-18 के दौरान कंपनी को 2.08 करोड़ रुपये का कर पूर्व लाभ हुआ (पिछले वर्ष कर पूर्व लाभ ₹ 3.25 करोड़) और ₹ 3.24 करोड़ रुपये की कर-पश्चात हानि हुई (पिछले वर्ष कर पश्चात लाभ ₹ 1.01 करोड़)। वित्त वर्ष 2017-18 के 12 माह के दौरान कुल व्यवसाय ₹ 3,555 करोड़ रहा जबकि पिछले वर्ष ₹ 3,047 करोड़ था (पिछले वर्ष की तुलना में 17% की वृद्धि)। 31 मार्च, 2018 को एफआईयू स्तर ₹ 1,276 करोड़ जो पिछले वर्ष 31 मार्च, 2017 को ₹ 1,059 करोड़ रहा। वित्त वर्ष 2017-18 के माह के दौरान 2 फेक्टर मॉडल के अधीन ईएफ में ईयूआर 59 मिलियन के समान है (पिछले वर्ष में 42 मिलियन)। भारतीय रूपये में ईएफ कुल व्यवसाय 2017-18 के 12 माह के लिए ₹ 452 करोड़ रहा जो पिछले वर्ष ₹ 321 करोड़ रहा जिसमें कि 41% की वृद्धि थी।

8. एसबीआई पेंशन फंड प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआईपीएफपीएल)

राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के तहत पेंशन मूल निधि का प्रबंधन करने के लिए एसबीआईपीएफपीएल को 8 अन्य के साथ पेंशन फंड प्रबंधक नियुक्त किया गया है। एसबीआईपीएफपीएल केंद्र सरकार (सशस्त्र बलों को छोड़कर) और राज्य सरकार के कर्मचारियों के लिए राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (एनपीएस) के तहत पेंशन फंड के प्रबंधन के लिए पेंशन फंड नियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) द्वारा नियुक्त तीन पेंशन फंड प्रबंधकों (पीएफएम) में से एक है। निजी क्षेत्र के पेंशन फंड के प्रबंधन के लिए नियुक्त आठ पीएफएम में एसबीआईपीएफपीएल, स्टेट बैंक समूह की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी। 31 मार्च, 2018 को कंपनी के कुल संपत्ति प्रबंधन (एयूएम) 31 मार्च, 2107 के 66,723 करोड़ रुपये के मुकाबले 83,488 करोड़ रुपये (25% की वर्ष दर वर्ष वृद्धि) था।

सरकार ने सरकारी और निजी दोनों क्षेत्रों में एयूएम के मामले में पेंशन फंड प्रबंधकों के बीच अग्रणी स्थिति बनाए रखी। निजी क्षेत्र में कुल एयूएम बाजार हिस्सेदारी 58% थी, जबकि सरकारी क्षेत्र में यह 35% थी।

कंपनी को श्रेणी के तहत वर्ष 2017 के लिए आउटलुक मनी द्वारा ठपेंशन फंड हाउस केटेगरी विजेता में घोषित किया गया था। आउटलुक मनी द्वारा कम्पनी को लगातार तीसरे वर्ष पुरस्कृत किया गया।

9. एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एसबीआईजीआईसी)

एसबीआई-जीआईसी भारतीय स्टेट बैंक और आईएजी आस्ट्रेलिया का एक संयुक्त उद्यम है, जिसमें एसबीआई की हिस्सेदारी 74% है। कंपनी का ध्यान वाजिब कीमत निर्धारण, निष्पक्ष और पारदर्शी दावा प्रबंधन व्यवहारों पर केन्द्रित है। कंपनी की संवृद्धि की आकांक्षा बैंक 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, के दिसम्बर तक सकल लिखित प्रीमियम ₹ 2,520 करोड रहा। सात वर्षों के परिचालन मे वित्त वर्ष 2017 में एसबीआईजी ने पहली बार ₹153 करोड का लाभ अर्जित किया है। कंपनी ने सकल प्रत्यक्ष प्रीमियम में वर्ष-दर-वर्ष 40.6% की संवृद्धि दर्ज की है जब कि उद्योग क्षेत्र की संवृद्धि 18.9% रही, फसल को शामिल करते हुए जबकि फसल एसबीआईजीआईसी को हटाते हुए संवृद्धि 28.5% दर्ज की गई जबकि उद्योग क्षेत्र की संवृद्धि दिसंबर, 2017 में 17.3% रही। एसबीआईजीआईसी ने पीएमएफबीवाई योजनाओं में सहभागिता करते हुए फसल बीमा में दिसंबर 2017 को 98.5% की संवृद्धि दर्ज की है जो हमारी सीमाओं को लांघ गया। सभी जनरल बीमा कंपनियों में समग्र बाजार अंश 2,3% और निजी बीमा कर्ताओं में 4.8% रहा। दिसंबर, 2017 में इस उद्योग में बाजार रैंकिंग 14वीं और निजी खिलाड़ियों में 8वीं है। दिसंबर, 2017 में एसबीआईजीआईसी "वैयक्तिक दुर्घटना" में निजी बीमाकर्ताओं में 3रे स्थान पर और इस उद्योग में 5वें स्थान पर है। कंपनी की रैंक "अग्नि" में निजी बीमाकर्ताओं में4थी और इस उद्योग में 8वीं है। स्वास्थ्य व्यवसाय का हिस्सा 11.5% से बढ़कर 12.0% हो गया है जिसके कारण दिसंबर, 2017 में संवृद्धि इस उद्योग की संवृद्धि 19.4% के विरुद्ध 46.9% हो गई है। स्वास्थ्य बीमा की स्थिति इस उद्योग की समग्र स्तर पर 15वें स्थान पर बनी रही।आईएजी ने वृद्धि हेतु अपने हित को 49% बढ़ाने का इरादा जताया है।

एसबीआई जनरल ने "असेवित बाजार पैंठ" और "कमर्शियल लाइंस ग्रोथ लीडरशिप" में इंडिया इंश्योरेंश अवार्ड 2016 जीता है; एसबीआई जनरल को इकोनोमिक टाइम्स द्वारा "बेस्ट ईटी बीएफएसआई अवार्ड्स 2016" से नवाजा गया। कंपनी वित्तवर्ष 2017 में "ग्रीन प्लेस टू वर्क" से प्रमाणित किया जा चुका है।

10. एसबीआई एसजी ग्लोबल सिक्योरिटिज सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआई एसजीजीएसएसपीएल)

एसबीआई एसजी भारतीय स्टेट बैंक और सोसायटी जरनल का संयुक्त उद्यम है। इसकी स्थापना इसलिए की गई ताकि एसबीआई समूह द्वारा सभी प्रकार की वित्तीय सेवाएं प्रदान की जा सकें। एसबीआई एसजी ने निधि प्रबन्धन व्यवसाय की वाणिज्यिक शुरूआत 2010 मे की। इस कंपनी का निवल लाभ वित्त वर्ष 2018 में ₹ 23.03 करोड रहा जो कि वित्त वर्ष 2017 में ₹ 11.74 करोड था। संचित लाभ ₹ 45 करोड रहा।

31 मार्च, 2018 को अभिरक्षाधीन आस्तियां बढकर ₹ 4,82,435 करोड हो गई जो कि मार्च 2017 को ₹ 3,27,158 करोड थी और मार्च, 2018 को प्रबंधनाधीन आस्तियां ₹ 2,54,089 करोड रही जो मार्च 2017 को ₹ 1,83,779 करोड थी।

एसबीआई-एसजी को ग्लोबल कस्टोडियन पत्रिका के "एजेंट बैंक और उभरते बाजार सर्वेक्षण 2017"में भारत में अग्रणी संरक्षकों में से एक के रूप में स्थान दिया गया है।

एसबीआई-एसजी को 2017 के लिए वैश्विक निवेशक/ आईएसएफ सब-कस्टडी सर्वेक्षण में भारत में पहली संरक्षक रेटिंग मिली है।

11. एसबीआई इन्फ्रा मैनेजमेन्ट सॉल्यूशन लिमिटेड

17 जून, 2016 को निगमित, एसबीआई इंफ्रा मैनेजमेंट सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड भारतीय स्टेट बैंक को रियल एस्टेट प्रबंधन सेवाएं प्रदान करता है।

कंपनी ने 8 मार्च, 2017 से कुछ बेंचमार्क मूल्यों के लिए अपना अग्रणी परिचालन, भारत में 6 केंद्रों अर्थात ग्रेटर मुंबई और नवी मुंबई, ट्विन सिटी अहमदाबाद और गांधीनगर, ग्रेटर चेन्नई, कोलकाता मेट्रोपॉलिटन क्षेत्र, ग्रेटर हैदराबाद और दिल्ली एनसीआर में शुरू किया। कंपनी वर्तमान में निर्माण/इंटीरियर/रेट्रोफिटिंग/क्रय/लीजिंगआदि की 60 से अधिक परियोजनाओं को कुशलतापूर्वक संभालने में सक्षम है।

पायलट परियोजनाओं के सफल संचालन के बाद, कंपनी ने जनवरी 2018 से सभी 6 मंडलों (उपरोक्त छह केंद्रों में स्थित) और कॉर्पोरेट केंद्र के प्रतिष्ठानों में परिसर और संपत्ति से संबंधित गतिविधियों को विस्तारित किया है। कंपनी वित्तीय वर्ष 2018-19 के मध्य तक अखिल भारतिय स्तर पर अपने परिचालनों का विस्तार का सन्मान है।

12. एसबीआई फाउंडेशन

स्टेट बैंक ऑफ इंडिया द्वारा 2015 में एसबीआई फाउंडेशन की स्थापना कंपनी अधिनियम (2013) की धारा आठ के अंतर्गत कंपनी के रूप में एसबीआई और इसकी सहायक कंपनियों की सीएसआर गतिविधियों को एक योजनाबद्ध और केंद्रित तरीके से करने के लिए की गई थी।

एसबीआई फाउंडेशन का उद्देश्य अभाव ग्रस्त और कमजोर समुदायों के लिए सामाजिक-आर्थिक कल्याण की दिशा में काम करके समाज को वापस देना है। हम बैंकिंग से परे सेवाएं प्रदान करने के ध्येय के साथ सम्पूर्ण भारत में जमीनी स्तर पर लोगों के जीवन को प्रभावित करने के लिए सक्रिय रूप से काम कर रहे हैं।

एसबीआई फाउंडेशन वर्तमान में विभिन्न परियोजनाओं पर काम कर रहा है और एक समावेशी विकास प्रतिमान बनाकर भारत को बदलने के लिए गति प्रदान करने के लिए कई पहलों को शुरू किया गया है जो सभी भारतीयों को देश के सभी भौगोलिक क्षेत्रों को सामाजिक लाभ प्रदान करने के लिए बिना किसी क्षेत्रीय, भाषाई,जाति, पंथ, धार्मिक या अन्य बाधाओं के बिना सेवा प्रदान करता है।

वित्त वर्ष 2018 के लिए सी एस आर बजट ₹ 20 करोड़ था और अनुदान ₹ 25.71 करोड़ (अनुषंगियों से प्राप्त अनुदान सहित) था ।एस बी आई फाउंडेशन ने ₹ 49.53 करोड़ राशि के 28 प्रस्ताव स्वीकृत किए थे। वर्ष के दौरान कुल वितरण ₹ 27.18 करोड़ रहा।

सीएसआर गतिविधियां निम्नलिखित ध्यान केंदित करने वाले क्षेत्रों में चल रही है:

क. स्वास्थ्य रक्षा

ग्रामीण आबादी का अधिकांश भाग स्वास्थ्य रक्षा की आधारभूत संरचना की कमी के कारण देश के इन हिस्सों में बुनियादी चिकित्सा सुविधाओं से वंचित है। एसबीआई फाउंडेशन संयुक्त राष्ट्र (यूएन) के सतत विकास लक्ष्यों (एसडीजी) लक्ष्य # 3 को सकारात्मक योगदान देने के लिए वचनबद्ध है। गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य रक्षा के लिए निःशुल्क सुविधा प्रदान करके समाज के वंचित वर्ग के लोगों के जीवन में अच्छा स्वास्थ्य और कल्याण के सकारात्मक बदलाव लाये गये हैं।

स्वास्थ्य परिदृश्य में सुधार करने के लिए योगदान देने के लिए, एसबीआई फाउंडेशन ने एसबीआई फाउंडेशन के माध्यम से सीएसआर परियोजनाएं शुरू की हैं

ए. **शिशु रक्षा**- लाभार्थियों को पूर्ण स्क्रीनिंग सुविधाएं और तत्काल उपचार प्रदान करके शिशु मृत्यु दर को कम करने की एक परियोजना।

बी. **एसबीआई लाइफ**- लोगों को थैलेसेमिया परीक्षणों की सुविधा के जरिए थैलेसेमिया रोगों को रोकने और नियंत्रित करने के लिए एक पहल।

सी. **कैंसर केयर**- एक परियोजना जिसका उद्देश्य महिलाओं में स्तन और सर्वाइकल कैंसर को रोकना और नियंत्रित करना है।

डी. **एसबीआई दर्पण**- यह परियोजना सिकल सेल एनीमिया रोगों के नुकसान को कम करने पर काम करती है।

ई. **एसबीआई उम्मीद**- कार्यक्रम का उद्देश्य मोबाइल कॉल के माध्यम से निवारक देखभाल जानकारी प्रदान करके मातृ एवं शिशु मृत्यु दर को कम करना और माताओं और उनके शिशुओं में रूग्णता को कम करना है।

एफ. **एसबीआई आई केयर**: इस पहल का उद्देश्य भारत के वंचित ग्रामीण इलाकों में मुफ्त मोतियाबिंद सर्जरी प्रदान करना है।

ख. शिक्षा

विकास परिदृश्य में परिवर्तनकारी बदलाव लाने के लिए शिक्षा ही सबसे शक्तिशाली और सिद्ध साधन है। शिक्षा किसी भीव्यक्ति के जीवन के स्तर को सुधारने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है और सामाजिक आर्थिक परिवर्तन लाने के लिए एक प्रभावी उपकरण के रूप में देखी जाती है। संसाधनों की अभाव और बुनियादी सुविधाओं की कमी भारत में शिक्षा क्षेत्र में प्रमुख बाधाएं हैं। एसबीआई फाउंडेशन संयुक्त राष्ट्र (संयुक्त राष्ट्र) के सतत विकास लक्ष्यों (एसडीजी) लक्ष्य 4: गुणवत्ता शिक्षा में सकारात्मक योगदान देने के लिए प्रतिबद्ध है। एसबीआई फाउंडेशन के माध्यम से, एसबीआई फाउंडेशन ने नीचे बताए अनुसार विभिन्न परियोजनाएं शुरू की हैं;

ए **ज्ञानशाला**-यह शहरी झुग्गी-झोपड़ियों के बच्चों (चौथी से आठवीं कक्षा) के लिए माध्यमिक विद्यालय शिक्षा परियोजना है ताकि उन्हें गुणवत्तापूर्ण शिक्षा प्रदान की जा सके जो अन्य विशेषाधिकार प्राप्त बच्चों को अपने स्कूलों में प्राप्त होती है।

बी. **बेटी पढ़ाओ केन्द्र**-इस पहल के तहत,लड़कियों को बुनियादी शिक्षा (पांचवीं कक्षा तक) प्रदान करने के उद्देश्य से बेटी पढ़ाओं केंद्र दूरस्थ ग्रामीण क्षेत्रों में शुरू किया।

सी. **एसबीआई उड़ान**- यह परियोजना झुग्गी-झोपड़ियों और दूरदराज के इलाकों में बच्चों के लिए कला, शिल्प और खेल विकास के साथ गुणवत्तापूर्ण शिक्षा प्रदान करने की दिशा में काम करती है।

डी. **शिक्षा सहाय**: गुणवत्तापूर्ण शिक्षा और अन्य बुनियादी जरूरतों को पूरा करने के लिए आदिवासी स्कूल का सहयोगकरने के लिए शिक्षा विभाग के तहत एसबीआई फाउंडेशन की परियोजनाओं में से एक है।

ग. पर्यावरण एवं संवहनीयता

एसबीआई कार्बन के प्रभाव को कम करने के लिए पर्यावरण संरक्षण और योगदान के लिए प्रतिबद्ध है।

ए. **वेस्ट ऑफ गोल्ड-** इस परियोजना का उद्देश्य शहर में अपशिष्ट प्रबंधन करने के लिए संवेदनशील युवाओं के कौशल को प्रेरित करना और विकसित करना और उनकी आजीविका के लिए छोटे टिकाऊ व्यवसाय भी विकसित करना है।

ख. **एसबीआई कॉर्बेट-** इस परियोजना के तहत, एसबीआई फाउंडेशन गांवों को एक सतत कचरा प्रबंधन प्रणाली प्रदान कर रहा है और आसपास के स्कूलों और होटलों में जागरूकता प्रदान करने के लिए एसएचजी श्रमिकों के लिए प्रशिक्षण आयोजित कर रहा है।

घ. कला, संस्कृति, विरासत और अन्य

संस्कृति और विरासत के संरक्षण के दोहरे लक्ष्यों को प्राप्त करने और -स्वच्छ आइकोनिक प्लेस' पहल में योगदान देने के लिए, एसबीआई फाउंडेशन ने इस श्रेणी के तहत दो परियोजनाएं शुरू की हैं:

ए) **स्वच्छ आइकोनिक सीएसएमटी**- इस पहल का लक्ष्य छत्रपति शिवाजी महाराज टर्मिनस मुंबई (एक यूनेस्को विश्व धरोहर स्थल) में विरासत भवन के दक्षिण और पूर्वी भाग का संरक्षण और पुनरूद्धार है।

बी) **एसबीआई एकलव्य**- एसबीआई फाउंडेशन महाराष्ट्र के मराठवाड़ा क्षेत्र के आश्रम स्कूलों के बच्चों को बुनियादी खेल सुविधा प्रदान कर रहा है।

ङ. दिव्यांगता

संगठित क्षेत्र में बाजार से जुड़े प्रशिक्षण और नौकरियों द्वारा बेहतर आजीविका के अवसरों का लाभ उठाने के लिए दिव्यांग व्यक्तियों (पीडब्ल्यूडी) को सक्षम बनाना है। इसलिए, दिव्यांग व्यक्तियों (पीडब्ल्यूडी) को सक्षम बनाने के लिए हमने कुछ परियोजनाएं शुरू की हैं-

ए. **प्रोजेक्ट परिवर्तन** - इस पहल का उद्देश्य वंचित और दिव्यांगजनों को बाजार उन्मुख प्रशिक्षण प्रदान करके कंपनियों में मानकों के अनुसार समावेशित रोजगार के लिए तैयार करना है।

ख. **प्रोजेक्ट एसबीआई श्रवण शक्ति**- इस पहल के तहत, हमने श्रवणबाधित बच्चों को सुनने के लिए कोक्लेयर इम्प्लांट्स उपकरण की सुविधा प्रदान की है।

सी. **प्रोजेक्ट स्वाभिमान**- इस परियोजना का उद्देश्य कौशल केंद्रों की स्थापना और संचालन द्वारा दिव्यांगजनों को रोजगारोन्मुख प्रशिक्षण प्रदान करना है।

सर्वोत्कृष्ट कार्यक्रम

एसबीआई यूथ फॉर इंडिया फैलोशिप प्रोग्राम
एसबीआई यूथ फॉर इंडिया गैर सरकारी संगठनों के साथ साझेदारी में एसबीआई फाउंडेशन द्वारा स्थापित, वित्त पोषित और प्रबंधित एक फैलोशिप कार्यक्रम है। यह ग्रामीण समुदायों के साथ हाथ मिलाकर, अपने संघर्षों के साथ समानुभूति रखने और उनकी आकांक्षाओं से जुड़ने के लिए भारत के सर्वश्रेष्ठ युवा मस्तिष्कों के लिए एक आधार प्रदान करता है।

इस पहल के तहत, एसबीआई फाउंडेशन ने अभिनव परियोजनाओं पर विचार करने और काम करने के लिए फैलोशिप के लिए नामांकन युवाओं को नियुक्त करने के लिए ग्रामीण क्षेत्रों में विकास कार्यों में लगे प्रतिष्ठित गैर सरकारी संगठनों के साथ साझेदारी की है। वाईएफआई में उत्साही परिवर्तन कर्ताओं का पूर्व छात्र आधार 184 है, 60% पूर्व छात्र फैलोशिप के बाद विकास क्षेत्र से जुड़े हुए हैं।

दिव्यांगजन दक्षता केन्द्र

दिव्यांगजनो में से अधिकांश, जीवन की बेहतर गुणवत्ता का नेतृत्व कर सकते हैं, यदि उनके पास समान अवसर हैं और पुनर्वास उपायों के लिए प्रभावी पहुंच है। दिव्यांग जनों की क्षमताओं की बढ़ती पहचान और समाज में उनकी क्षमताओं के आधार पर उन्हें मुख्यधारा जोडने पर बल दिया जा रहा है। दिव्यांगजनो के लिए केंद्रीकृत सहायता केंद्र बनने के लक्ष्य के साथ इसे अवधारणाबद्ध किया गया था।

दिव्यांगजनोके लिए दक्षता केन्द्र प्राथमिक रूप से महत्वपूर्ण और मापनीय सुधार करने के लिए कौशल वृद्धि के माध्यम से दिव्यांगजनो को सशक्त बनाने के साथ-साथ, जो दिव्यांगजनो को उनके संज्ञानात्मक, शारीरिक, सामाजिक और व्यावसायिक कार्य को अनुकूलित करके अधिक उत्पादक और संतोषजनक जीवन का आनंद लेने में सक्षम बनाते हैं।

दिव्यांगजनों के लिए दक्षता केन्द्र ने दिव्यांगकर्मचारियों और उनके प्रशिक्षकों के लिए 5 समावेशी प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए हैं। प्रशिक्षण कार्यक्रम में 07 सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने भाग लिया।दिव्यांगजनोके लिए दक्षता केन्द्र ने विकलांग कर्मचारियों के समावेशन और सशक्तिकरण के संस्थानिकरण के लिए बैंक ऑफ बड़ौदा और यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के साथसमझौता ज्ञापन पर भी हस्ताक्षर किए हैं। दिव्यांगजनोके लिए दक्षता केन्द्र ने दिव्यांगजनों के प्लेसमेंट जुड़े कौशल विकास के लिए विभिन्न शहरों में कौशल केंद्र स्थापित किए हैं।

एसबीआई ग्राम सेवा

भारत गांवों का देश है, और गांवों के समग्र विकास के लिए, एसबीआई फाउंडेशन ने भारत के कई राज्यों में गांवों को नियन्त्रित करने वाली ग्राम पंचायतों को ग्रहण किया है।

सर्वोत्कृष्ट कार्यक्रम के उद्देश्य:

अ. गांवों (परिवारों) को विशिष्ट सरकारी योजनाओं/सेवाओं से जोड़ने और लाभ उठाने के लिए

ब. डिजिटलीकरण पर जोर देना और ऑनलाइन सेवा (ऑनलाइन बैंकिंग सहित) के बारे में जागरूकता पैदा करना

स. गांवों की आधारभूत संरचना में सुधार (कंप्यूटर प्रयोगशालाएं, सामुदायिक कमरे आदि स्थापित करना)

द. ग्रामीण संपत्ति निर्माण, सामुदायिक विकास इत्यादि के लिए लोगों केसाझेप्रयासों हेतु पंचायत/गांव स्व-शासन को प्रोत्साहित करना और उसके लिए वातावरण बनाए रखना।

य. एकीकृत रूप से गांव केविकास का उद्देश्यपर्यावरण संरक्षण, और आजीविका विकास, ग्राम पंचायत में डिजिटाइजेशन, कौशल विकास और गांवों में निवारक और प्राथमिक स्वास्थ्य देखभाल में सुधार के लिए शिक्षा को बढ़ावा देना है।

पुरस्कार और सम्मान

एसबीआई फाउंडेशन ने सीएसआर पहल के लिए इस वर्ष निम्नलिखित 7 राष्ट्रीय स्तर के पुरस्कार प्राप्त किये हैं:

पुरस्कार का नाम	श्रेणी
सीएसआर में उत्कृष्टता और नेतृत्व के लिए गोल्डन ग्लोब टाइगर अवॉर्ड	सर्वश्रेष्ट सीएसआर गतिविधियां
सीएसआर में उत्कृष्टता और नेतृत्व के लिए गोल्डन ग्लोब टाइगर अवॉर्ड	सीएसआर में नवाचार
सीएसआर में उत्कृष्टता और नेतृत्व के लिए गोल्डन ग्लोब टाइगर अवॉर्ड	सीएसआर लीडरशिप अवार्ड
ईटी नाउ द्वारा सीएसआर लीडरशिप अवार्ड	सर्वश्रेष्ट सीएसआर गतिविधियां
ईटी नाउ द्वारा सीएसआर लीडरशिप अवार्ड	सीएसआर में नवाचार
ईटी नाउ द्वारा सीएसआर लीडरशिप अवार्ड	दिव्यांगजनों के लिए रोजगार प्रोत्साहन
ब्यूरोक्रेसी टूडे एसीएसआर एक्सीलेन्स अवार्ड	वरिष्ठ नागरिकों की देखभाल

VI. उत्तरदायित्व वक्तव्य:

निदेशक बोर्ड एतद द्वारा 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 2018 को बैंक के कार्यकलाप और उक्त दिनांक को समाप्त वर्ष हेतु बैंक की लाभ और हानि की सही एवं निष्पक्ष स्थिति दर्शाने के लिए पर्याप्त एवं विवेक सम्मत हैं;

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

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

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

vi. सभी प्रयोज्य कानूनों के प्रावधानों का अनुपालन 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

वर्ष के दौरान, श्री एम. डी. माल्या और श्री दीपक आई अमिन अपना कार्यकाल पूर्ण होने पर दिनांक 25 जून 2017 को बोर्ड से सेवानिवृत्त हो गए। भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम, 1955 की धारा 19(ग) के तहत स्वतंत्र निदेशक के रूप में श्री संजीव मल्होत्रा दिनांक 26 जून 2017 से बोर्ड में पुनः नियुक्त किए गए। भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम, 1955 की धारा 19(ग) के तहत श्री भाष्कर प्रमाणिक, श्री बसंत सेठ और श्री प्रवीण कुटुम्बे दिनांक 26 जून 2017 से बोर्ड में शेयरधारकों के निदेशक के रूप में निर्वाचित हुए। श्रीमती अंजली चिब दुग्गल, सचिव, वित्तीय सेवाएं विभाग के रूप में अपनी सेवानिवृत्ति पर दिनांक 31 अगस्त 2017 से बोर्ड से सेवानिवृत्त हो गई और उनके स्थान पर दिनांक 12 सितंबर 2017 से भारत सरकार के नामिती निदेशक के रूप में श्री राजीव कुमार नामित किए गए हैं।

श्रीमती अरुंधति भट्टाचार्य, अध्यक्ष अपना कार्यकाल पूरा होने पर दिनांक 6 अक्तूबर 2017 को सेवानिवृत्त हो गई और उनके स्थान पर दिनांक 7 अक्तूबर 2017 से श्री रजनीश कुमार अध्यक्ष के रूप में नियुक्त किए गए हैं।

डॉ. पूर्णिमा गुप्ता भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम, 1955 की धारा 19(घ) के तहत दिनांक 1 फरवरी 2018 से निदेशक के रूप में भारत सरकार द्वारा नामित की गई हैं और श्री प्रवीण कुटुम्बे आईआरडीए में पूर्णकालिक सदस्य के रूप में उनकी नियुक्ति होने पर दिनांक 8 मार्च 2018 को बोर्ड से त्यागपत्र दे दिया।

निदेशक बोर्ड ने पदमुक्त हुई अध्यक्ष, श्रीमती अरुंधति भट्टाचार्य और निदेशक श्री एम. डी माल्या, श्री दीपक आई. अमिन, श्रीमती अंजली चिब दुग्गल और श्री प्रवीण कुटुम्बे द्वारा बोर्ड की चर्चाओं में दिए गए योगदान की सराहना की है। साथ ही बोर्ड में शामिल हुए नए अध्यक्ष, श्री रजनीश कुमार और निदेशक, श्री भाष्कर प्रमाणिक, श्री बसंत सेठ, श्री राजीव कुमार और डॉ. पुर्णिमा गुप्ता का स्वागत किया।

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

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

केन्द्रीय निदेशक बोर्ड के लिए
और उनकी ओर से

दिनांक : 22 मई 2018 अध्यक्ष