निदेशकों की रिपोर्ट

I. आर्थिक पृष्ठभूमि एवं बैंकिंग परिवेश

विश्व का आर्थिक परिदृश्य

विश्व की आर्थिक प्रगति वर्ष 2018 में मामूली सी हल्की रही। आईएमएफ के अनुमान के अनुसार जीडीपी की वृद्धि दर 3.6% रह सकती है। अविनियमित बैंकिंग और स्थानीय सरकारी ऋण के बीच वित्तीय तंगी के कारण चीन में निरंतर नरमी के हालात बने हुए हैं। ऊपर से यूएस के साथ लगातार व्यापार संघर्ष के चलते उभरते बाजारों और विकासशील अर्थव्यवस्थाओं का प्रदर्शन भी उतना उत्साहजनक नहीं रहा।

जहाँ तक विकसित अर्थव्यवस्थाओं का संबंध है, यूएस की आर्थिक गतिविधियों में वित्तीय प्रोत्साहन के कारण उछाल देखा गया। परंतु, अब इसके जारी रहने पर प्रश्न चिह्न लगा प्रतीत होता है। यूरो क्षेत्र की वृद्धि दर अनुमान से कम रही। ब्रेक्सिट पर अनिश्चितता और यूरोपियन यूनियन ऑटोमोबाइल पर यूएस द्वारा टैरिफ लगाए जाने के खतरे का उनके विनिर्माण क्षेत्र पर प्रतिकूल प्रभाव दिख रहा है।

ब्रिक्स देश भी इस रुझान से बच नहीं पाए। उदाहरण के लिए खनन, निर्माण और कृषि की धीमी गति के कारण दक्षिण अफ्रीका की आर्थिक वृद्धि दर गिरकर मात्र 0.8% पर आ गई। ब्राजील में आर्थिक कार्यकलाप ट्रक चालकों की हड़ताल और सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्र द्वारा खपत पर सीमित खर्च के कारण मंद बने रहे।

विश्व में वाणिज्यिक वस्तुओं का व्यापार भी जैसा अनुमान था काफी धीमा रहा, और यह वर्ष 2017 के 4.7% से गिरकर वर्ष 2018 में 3.9% रह गया। इसके अतिरिक्त, विश्व व्यापार संभावना संकेतक जो हालिया रुझानों के अनुरूप विश्व व्यापार की प्रगति के बारे में साथ साथ जानकारी देता है, उसके 96.3 (मार्च 2010 के बाद से न्यूनतम) के हाल ही के स्तर से पता चलता है कि आने वाले महीनों में व्यापार की वृद्धि दर रुझान से भी नीचे रहेगी।

इस बीच, वित्तीय स्थितियां वर्ष 2018 में मामूली सी मजबूत हुईं जैसा कि विकसित अर्थव्यवस्थाओं में मौद्रिक स्थिति सामान्य रही। यूएस फेड्रल बैंक द्वारा पिछले वर्ष चार बार ब्याज दरों में वृद्धि की गई। इस कारण विकासशील अर्थव्यवस्थाओं से पूँजी बहिर्गमन बढ़ा। परंतु यूएस के फेड्रल रिजर्व बैंक द्वारा वर्ष के दौरान ब्याज दरों में वृद्धि न किए जाने के संकेतों के चलते वित्तीय अनिश्चितता कम हुई है।

भविष्य में यूएस में वित्तीय प्रोत्साहनों में कमी और यूरोपीय अर्थव्यवस्था के पहले से कमजोर होने को देखते हुए वैश्विक वृद्धि दर के वर्ष 2019 में धीमी रहने की उम्मीद है जिसके चलते इसके लगभग 3% के आसपास रहने का अनुमान है। ब्रेक्सिट के साथ कोई लेनदेन न किया जाना युएस एवं चीन के बीच व्यापार में तनाव तथा वैश्विक वित्तपोषण की स्थितियों में अनुमानित तंगी संवृद्धि की संभावनाओं के लिए प्रमुख जोखिम बनी रहेंगी।

भारत का आर्थिक परिदृश्य

वित्त वर्ष 17 में 8.2% से अचानक घटकर वित्त वर्ष 18 में 7.2% और वित्त वर्ष 19 में 7.0% पर आ जाने के बाद भारत की जीडीपी वृद्धि दर के वित्त वर्ष 20 में (भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुमान के अनुसार) 7.2% बढ़ने की उम्मीद है। भविष्य में आर्थिक वृद्धि दर के बढ़ने के अनेक कारण महत्वपूर्ण प्रतीत हो रहे हैं। पहला, निजी क्षेत्र में खपत बढ़ने की आशा है, विशेषकर पिछले दिनों जो उपाय किए गए हैं जैसे ग्रामीण क्षेत्रों में सरकार द्वारा खर्च बढ़ाए जाने के निर्णय, आयकर में छूट की घोषणा के कारण घर-परिवारों के हाथ में खर्च करने के लिए अधिक पैसा आ गया है। दूसरा, फंसे हुए कर्जों के समाधान और बैंक की बैलेंस शीट में एनपीए के स्तर में कमी दिखने से बेहतर कर्ज वितरण की उम्मीद जगती है। ये सभी आर्थिक गतिविधियों के बढ़ने के अच्छे संकेत हैं। तीसरा, क्षमता उपयोग में सुधार, कच्चे तेल की कीमतों के नीची रहने और ब्याज दरों में कटौती से आर्थिक गतिविधियों को समर्थन मिलेगा। चौथा, इस वर्ष कमजोर एल नीनो की स्थिति बनने से मानसून के लगभग सामान्य रहने के अनुमान से खाद्यान्न उत्पादन बढ़ाने में मदद मिलेगी जिसके बाद खाद्यान्न मुद्रास्फीति नीचे रह सकती है।

इसके बावजूद भी गिरावट के कुछ कारण निरंतर बने हुए हैं। यह गिरावट देश-विदेश दोनों में रह सकती है: (i) विश्व अर्थव्यवस्था की धीमी गति का प्रभाव भारत की निर्यात संभावनाओं पर पड़ सकता है और यदि व्यापार तनाव दूर नहीं किए जाते तो जोखिम और भी बढ़ जाएगा और (ii) निवेश में सुधार मुख्यतया सरकार द्वारा प्रेरित खर्च के कारण होगा और विभिन्न क्षेत्रों में अब निजी क्षेत्र निवेश बढ़ाने की बहुत आवश्यकता है।

कृषि और इससे जुड़ी गतिविधियों की वृद्धि दर अन्य बातों के साथ साथ अनेक कारणों से वित्त वर्ष 19 की दूसरी छमाही में घटी। इन कारणों में प्रमुख हैं- दक्षिण पश्चिम और उत्तर पूर्व मानसून का खराब प्रदर्शन, पूर्वी और पश्चिम क्षेत्रों में पानी भंडार का नीचे चले जाना, लगातार दो बार भरपूर पैदावार होने के कारण आपूर्ति के लिए पर्याप्त अनाज भंडार की उपलब्धता के चलते कृषि उत्पादों की कीमतों में कमी होना और बड़े पैमाने पर अतिरिक्त आपूर्ति से निपटने के लिए कृषि बाजारों की अनुपलब्धता। जैसे कि एल नीनो के कमजोर होते जाने से लगभग सामान्य मानसून रहने का अनुमान जताया जा रहा है, इसका भविष्य में कृषि उत्पादन पर सकारात्मक प्रभाव हो सकता है।

औद्योगिक क्षेत्र में, जीवीए वित्त वर्ष 19 की दूसरी छमाही में घटकर 6.4% रह गया जो पहली छमाही में 8.1% और एक वर्ष पहले 8.3% था। यह गिरावट मैन्युफैक्चरिंग क्षेत्र की वृद्धि दर में कमी के कारण आई। मांग में कमी के कारण सेल्स ग्रोथ नरम रहने के चलते मैन्युफैक्चरिंग क्षेत्र की वृद्धि दर में कमी दर्ज की गई। सेवा क्षेत्र गतिविधियों में वृद्धि हुई और वित्त वर्ष 19 की दूसरी छमाही में वैविध्यपूर्ण गतिविधियां देखने को मिली। निर्माण गतिविधियों में पलटाव और वित्त, रियल इस्टेट तथा प्रोफेशनल सेवाओं एवं लोक प्रशासन, डिफेंस व अन्य सेवाओं में तेजी के कारण यह बढ़ोतरी हुई।

हेडलाइन सीपीआई मुद्रास्फीति में 2018 के मध्य से अचानक गिरावट दर्ज की गई। यह गिरावट खाद्य पदार्थों की कीमतों में निरंतर कमी के कारण परिलक्षित हुई। इसके अन्य कारण भी रहे जैसे केंद्र सरकार के कर्मचारियों के आवास किराया भत्तों का इस वर्ष सीधा प्रभाव खत्म होना और हाल ही में ईंधन की कीमतों में अचानक गिरावट आना। इस कारण औसत सीपीआई मुद्रास्फीति वित्त वर्ष 19 में 3.43% रही जो वित्त वर्ष 18 में 3.58% थी।

भविष्य में मुद्रास्फीति पर विभिन्न उर्ध्वगामी और अधोगामी जोखिमों का असर हो सकता है। बड़े उर्ध्वगामी जोखिमों में भू-राजनीतिक तनाव और विश्व स्तर पर कच्चे तेल के बाजार में आपूर्ति बाधित होना, अंतरराष्ट्रीय और देशीय वित्तीय बाजारों में उथल पुथल, जल्दी खराब होने वाले खाद्य पदार्थों की कीमतों में अचानक पलटाव की स्थिति उत्पन्न होने का जोखिम, वित्तीय गिरावट और इस वर्ष मानसून के सामान्य से नीचे रहना शामिल हैं। अधोगामी जोखिमों में विश्व वृद्धि दर में अचानक अनुमान से ज्यादा गिरावट और इस कारण कच्चे तेल और अन्य जिन्स की कीमतों में नरमी और खाद्य पदार्थों की भरपूर आपूर्ति शामिल हैं। वित्त वर्ष 20 के लिए हमें उम्मीद है कि औसत मुद्रास्फीति 4% के नीचे रहेगी।

विश्व व्यापार में धीमेपन, वाणिज्य से जुड़े व्यापारिक तनाव के बावजूद भारत की वाणिज्यिक वस्तुओं (वर्ष-दर-वर्ष) में वित्त वर्ष 19 में 9.1% की वृद्धि हुई जबकि वित्त वर्ष 18 में 10.0% की वृद्धि हुई थी। हाल के वर्षों में भारत के निर्यातों की एक बड़ी बात यह रही कि प्राथमिक और पारंपरिक कम मूल्य वाले निर्यातों के स्थान पर उच्च मूल्य वाले मैन्युफैक्चरिंग और टेक्नोलोजी संचालित मदों पर ज्यादा जोर देखने को मिल रहा है। इस परिवर्तन के चलते विपरीत अंतरराष्ट्रीय व्यापार परिवेश बनने के कारण निर्यात मांग में लचीलापन रहा। चालू खाता घाटा अप्रैल-दिसंबर 18 के दौरान बढ़कर जीडीपी का 2.6% हो गया जो अप्रैल-दिसंबर 17 के दौरान 1.8% था। ऐसा तेल की ऊंची कीमतों के चलते व्यापार घाटा बढ़ने के कारण हुआ। जैसे ही नवंबर 18 में तेल की कीमतों में कमी आई वित्त वर्ष 19 की दूसरी तिमाही में यह 2.9% से घटकर वित्त वर्ष 19 की तीसरी तिमाही में 2.1% रह गया।

बैंकिंग परिवेश

भारतीय बैंकिंग क्षेत्र को बड़े पैमाने पर बैलेंस शीट में दबाव का सामना करना पड़ रहा है। वर्ष 2017-18 में आस्तियों की गुणवत्ता में निरंतर गिरावट के चलते बारंबार अधिक प्रावधान करना जरूरी हो गया और वर्ष 1993-94 के बाद पहली बार संपूर्ण बैंकिंग व्यवस्था में विशेषकर सरकारी क्षेत्र के बैंकों ने घाटे दर्ज किए।

इस संकट से निपटने के लिए विनियामक और पर्यवेक्षक भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकिंग व्यवस्था में सुधार लाने के प्रयास शुरू किए। इनमें उसने तीन तरह के सुधारों की शुरुआत कीः (i) आस्ति गुणवत्ता की समीक्षा करके दबावग्रस्त आस्तियों का पता लगाने का कार्य लगभग पूरा होने को है और नीति के तहत प्रावधान किए जा रहे हैं; (ii) इसके अनुरूप इनसाल्वेंसी और बैंकरप्सी कोड (आईबीसी) व्यवस्था के तहत दबावग्रस्त आस्तियों के समाधान के लिए लागू किए गए एक नए ढांचे से बैलेंस शीटों को दबावमुक्त करने में तेजी आई है और (iii) सरकार द्वारा सरकारी क्षेत्र के बैंकों के पुनर्पूंजीकरण के लिए कदम उठाए गए हैं जिससे बेहतर वित्तीय नतीजे मिल सकें। इन समाधानकारी प्रयासों के कारण वर्तमान में बैंकिंग क्षेत्र की आस्ति गुणवत्ता सुधार की ओर अग्रसर प्रतीत हो रही है जैसे जैसे फंसी आस्तियों पर दबाव कम होता जा रहा है; सितंबर 2015 के बाद से सकल एनपीए में पहली छमाही में गिरावट और प्रोविजन कवरेज अनुपात में सुधार सकारात्मक संकेत हैं। दबाव परीक्षण के परिणामों से एनपीए के अनुपात में और सुधार होने का पता चलता है। सरकारी क्षेत्र के बैंकों में फंसी आस्तियों की बड़े पैमाने पर पहचान करने की भले ही बड़ी लागत क्यों न चुकानी पड़ी हो, इससे ऋण मूल्यांकन में और अधिक अनुशासन तथा बाजार जोखिम के प्रति अधिक जागरूकता और परिचालन जोखिम के प्रति बेहतर समझ दिखाई दे रही है। इस बीच, इनसॉल्वेन्सी और बैंकरप्सी कोड (आईबीसी) के लागू होने से एक बड़ी संस्थागत कमी दूर हुई जिससे चिरप्रतीक्षित ऋण अनुशासन व्यवस्था को बल मिलेगा। हालांकि कुछ समाधानों में निर्धारित समय सीमा से अधिक समय लग रहा है। फंसे कर्जों का समयबद्ध समाधान होने से अवरुद्ध ऋण कारोबार को गति मिलेगी जिससे अर्थव्यवस्था में बेहतर नतीजे देखने को मिलेंगे।

बैंकों के स्थान पर गैर-बैंकों से ऋण लेने के चलन से कॉरपोरेट सेक्टर को विभिन्न वित्तीय लिखतों से पैसा जुटाने का विकल्प उपलब्ध हुआ है। इस प्रकार से बाजार से ऋण उपलब्धता के लिए एक मजबूत इनफ्रास्ट्रक्चर की आवश्यकता होगी जिसमें समुचित मूल्यांकन व्यवस्था के साथ साथ सूचना और तत्काल क्रेडिट रेटिंग की व्यवस्था भी हो। परंतु, एनबीएफसी सेक्टर पर दबाव के चलते जोखिम आकलन में और अधिक विवेकसम्मत निर्णय लिए जाने की जरूरत शिद्दत से महसूस की जा रही है। भारत जैसी अग्रसर अर्थव्यवस्था में वृद्धि दर बढ़ाने की आवश्यकता को अब भलीभांति समझा जा रहा है। अब और अधिक सावधानी के साथ विवेकपूर्ण तथा सुदृढ़ जोखिम प्रबंधन प्रणालियाँ अपनाने पर निरंतर ध्यान देना होगा।

इन अविरत प्रयासों से, वर्ष 2018-19 में बैंक ऋणों में जोरदार वृद्धि हुई, जो लगभग पिछले दो वर्षों से नरम चल रही थी। यह 11.96% की दर से बढ़ी। यह पिछले पांच वर्षों में उच्चतम स्तर है। पिछले वर्ष की वृद्धि दर 10% रही थी। सकल जमाराशियों में वर्ष 2018-19 में 7.58% वृद्धि हुई जो वर्ष 2017-18 में 6.2% रही थी। वार्षिक ऋण वितरण भी उत्तरोत्तर वैविध्यपूर्ण होते जा रहे हैं। इसमें सेवा क्षेत्र में सबसे अधिक वृद्धि हुई जबकि एक वर्ष पहले वैयक्तिक ऋणों का हिस्सा सबसे अधिक रहा था। उद्योगों को पहले से अधिक ऋण वितरण का कार्य एक वर्ष की सुस्ती के बाद नवंबर 2017 से आशाजनक दिखने लगे विशेषकर इन्फ्रास्ट्रक्चर, रसायन और रासायनिक उत्पादों, इंजीनियरी और पेट्रोलियम, कोयला उत्पादों और न्यूक्लियर ईंधनों में वृद्धि परिलक्षित हुई। हालांकि कृषि क्षेत्र ऋणों का हिस्सा मामूली सा कम रहा।

ऋण संवृद्धि में उछाल आईबीसी के तहत अच्छी प्रगति होने के कारण आया। आईबीसी से कॉरपोरेट और बैंकों दोनों की बैलेंस शीटों पर दबाव कम करने और सरकारी क्षेत्र के बैंकों के पुनर्पूंजीकरण से सहायता मिली है और संपूर्ण अर्थव्यवस्था की स्थिति भविष्य में उत्साहजनक रहने की उम्मीद है। भले ही जीडीपी में ऋणों की हिस्सेदारी वर्तमान में उतनी उत्साहजनक नहीं दिख रही है, पर यह इस बात का संकेत है कि बैंक के ऋण कारोबार में निरंतर वृद्धि और विस्तार की पर्याप्त संभावनाएं हैं।

भावी परिदृश्य

पिछला वित्त वर्ष भारत में बैंकों के लिए विशेष रूप से चुनौतीपूर्ण रहा। परिचालन जोखिम बढ़ा, बाजार में भी काफी उथल-पुथल रही, जिसका ट्रेजरी कारोबार पर बुरा असर हुआ। यद्यपि फँसे कर्जों के समाधान का कार्य काफी आगे बढ़ चुका है, पर प्रतिपक्षीय कानूनी कार्यवाही के कारण समाधान प्रक्रिया के आखिरी चरण में वसूली में काफी लंबा समय लग रहा है। सरकारी क्षेत्र के बैंकों के एकीकरण के चलते बैंकों में परस्पर प्रतिस्पर्धा के परिदृश्य में परिवर्तन आया है और अगले वित्त वर्ष में यह प्रक्रिया और तेज होगी।

विगत पांच वर्षों के नीतिगत निर्णयों का कुल मिलाकर वित्त वर्ष 19 में आशावादी प्रभाव रहा। सुधार के उपाय जैसे जीएसटी, आईबीसी, सड़क एवं अंतःदेशीय जलमार्ग आदि सुस्थापित हो चुके हैं। इस बात को अधिकांश लोग अब समझ गए हैं कि अर्थव्यवस्था के प्रत्येक क्षेत्र में डिजिटल टेक्नोलोजी का उपयोग और बढ़ेगा। कृत्रिम मेधा (आर्टिफिशल इंटेलिजेंस) पर गठित कार्यबल की रिपोर्ट में वित्तीय सेवाओं में उन्नत डेटा और एआई तकनीकों के उपयोग के बारे में भी बताया गया है। वित्त वर्ष 19 में ऋण वृद्धि दर बेहतर हुई। यह पहली द्विमासिक मुद्रा नीति की घोषणाओं के कारण इस वित्त वर्ष में भी मजबूत बनी रहेगी।

बाहरी परिवेश निरंतर चुनौतीपूर्ण बना हुआ है। आईएमएफ की नवीनतम वित्तीय स्थिरता रिपोर्ट में कहा गया है कि बढ़ती वित्तीय संवेदनशीलता को देखते हुए वित्तीय स्थिरता की तुलना में मध्यावधि जोखिम बढ़ने की संभावना है। तदनुसार, नई नई चुनौतियों और नए अवसरों जैसे क्षेत्रीय व्यापार करारों को देखते हुए विदेश व्यवसाय को पुनर्व्यवस्थित करके आने वाले समय के लिए तैयारी की जा सकेगी। आपके बैंक ने इस दिशा में कई पहल की हैं जैसे अपने यूके आपरेशंस को पुनर्व्यवस्थित किया है। सभी विदेशी परिचालनों में जोखिम पर नजर रखी जाएगी।

कुल मिलाकर, वर्तमान वित्त वर्ष की पहली तिमाही आम चुनावों के नतीजों पर निर्भर रहेगी। जैसे ही कुछ समय की यह अनिश्चितता समाप्त होगी, तो नए नीतिगत दिशानिर्देश देखने को मिलेंगे। मौद्रिक नीति पहले से ही उदार रही है, मुद्रास्फीति की दर भी नीची है और वित्तीय स्थिति भी काबू में है। ऐसे में उम्मीद की जा सकती है कि भविष्य में वृद्धि दर उत्साहजनक रहेगी। बैंकिंग सेक्टर में जोखिम बड़े आईबीसी मामलों के समाधान से कम होते जाएंगे। इससे बैंकों में व्यवसाय विस्तार और ढांचागत कायाकल्प की संभावनाएं बढ़ जाएंगी।

II. वित्तीय निष्पादन

आस्तियाँ एवं देयताएं

आपके बैंक की कुल आस्तियां मार्च 2018 के अंत में ₹34,54,752.00 करोड़ थीं जो मार्च 2019 के अंत में 6.55% बढ़कर ₹36,80,914.25 करोड़ हो गईं। इस अवधि में ऋण संविभाग 12.97% की वृद्धि के साथ ₹19,34,880.19 करोड़ से बढ़कर ₹21,85,876.92 करोड़ हो गया। निवेश ₹10,60,986.71 करोड़ से 8.86% घटकर मार्च 2019 के अंत में ₹9,67,021.95 करोड़ पर आ गए। अधिकतर निवेश घरेलू बाजार में सरकारी प्रतिभूतियों में किए गए हैं।

आपके बैंक की कुल देयताएं (पूंजी और आरक्षित निधियों को छोड़कर) 6.93% बढ़ीं। ये 31 मार्च 2018 को ₹32,35,623.44 करोड़ थीं जो 31 मार्च 2019 की स्थिति के अनुसार ₹34,60,000.42 करोड़ हो गईं। जमाराशियाँ 31 मार्च 2018 की स्थिति ₹27,06,343.28 करोड़ से 7.58% बढ़कर 31 मार्च 2019 को ₹29,11,386.01 करोड़ हो गईं। उधारियां 31 मार्च 2018 के अंत के स्तर ₹3,62,142.07 करोड़ में 11.29% वृद्धि के साथ ₹4,03,017.12 करोड़ हो गईं।

शुद्ध ब्याज आय

शुद्ध ब्याज आय 18.03% वृद्धि के साथ वित्त वर्ष 2018 के स्तर ₹74,853.71 करोड़ से वित्त वर्ष 2019 में ₹88,348.87 करोड़ पर जा पहुँची। कुल ब्याज आय वित्त वर्ष 2018 के ₹2,20,499.31 करोड़ से वित्त वर्ष 2019 में ₹2,42,868.65 करोड़ हो गईं, इस प्रकार इसमें 10.14% वृद्धि दर्ज हुई।

कुल ब्याज व्यय वित्त वर्ष 2018 में ₹1,45,645.60 करोड़ था जो वित्त वर्ष 2019 में ₹1,54,519.78 करोड़ हो गया। वित्त वर्ष 2019 में जमाराशियों पर ब्याज व्यय में पिछले वर्ष की तुलना में 3.35% वृद्धि दर्ज हुई।

ब्याज इतर आय एवं व्यय

वित्त वर्ष 2018 में ब्याज-इतर आय में 17.55% की कमी आई। वित्त वर्ष 2018 में यह ₹44,600.69 करोड़ थीं और वित्त वर्ष 2019 में यह ₹36,774.89 करोड़ रह गईं। वर्ष के दौरान, आपके बैंक को भारत में और विदेश में अनुषंगियों और संयुक्त उद्यमों से लाभांश के रूप में ₹348.01 करोड़ (वित्त वर्ष 2018 में ₹448.52 करोड़) और निवेशों की बिक्री से लाभ के रूप में ₹3,146.86 करोड़ (वित्त वर्ष 2018 में ₹13,423.35 करोड़) की आय हुई।

परिचालन लाभ

आपके बैंक का परिचालन लाभ वित्त वर्ष 2019 में ₹55,436.03 करोड़ रहा, जो वित्त वर्ष 2018 में ₹59,510.95 करोड़ (इसमें वित्त वर्ष 2019 की ₹1560.55 करोड़ एवं वित्त वर्ष 2018 की ₹5,436.17 करोड़ की असाधारण मद शामिल है) था। आपके बैंक को वित्त वर्ष 2018 को ₹6,547.45 करोड़ की निवल हानि की तुलना में वित्त वर्ष 2019 में ₹862.23 करोड़ का लाभ हुआ।

प्रावधान एवं आकस्मिकताएं

वित्त वर्ष 2019 में किए गए प्रमुख प्रावधान निम्नलिखित हैं:

वर्ष के दौरान अनर्जक आस्तियों के लिए ₹54,529.06 करोड़ (वित्त वर्ष 2018 में ₹70,680.24 करोड़), का प्रावधान और निवेश मूल्यह्रास के संबध में ₹762.09 करोड़ के अपलेखन (वित्त वर्ष 2018 में ₹8087.57 करोड़ के प्रावधान की तुलना में) किए गए।

आरक्षित निधियां एवं अधिशेष

सांविधिक आरक्षित निधियों में ₹258.67 करोड़ (वित्त वर्ष 2018 में शून्य की तुलना में) में अंतरित किए गए। पूंजीगत आरक्षित निधियों में ₹379.21 करोड़ (वित्त वर्ष 2018 के ₹3,288.88 करोड़ की तुलना में) अंतरित किए गए। निवेश आरक्षित राशियों से ₹371.84 करोड़ (वित्त वर्ष 2018 में ₹1,165.14 करोड़ के आहरण की तुलना में) तथा ₹194.05 करोड़ की पुनर्मूल्यांकित आरक्षित निधियों से (वित्त वर्ष 2018 में ₹192.32 करोड़ की तुलना में) सामान्य आरक्षित निधि में अंतरित किए गए।

भारतीय लेखा मानकों (IND AS) को लागू करने में प्रगति

प्रबंध निदेशक (दबावग्रस्त आस्तियां, जोखिम एवं अनुपालन) की अध्यक्षता में गठित स्टीरिंग समिति बैंक में भारतीय लेखा मानकों को लागू करने की निगरानी कर रही है। आपका बैंक भारतीय लेखा मानकों को लागू करने के लिए पहले से ही तैयार है। पर भारतीय रिज़र्व बैंक ने अगली सूचना तक बैंकों में भारतीय लेखा मानकों को लागू करना रोक रखा है।

III.प्रमुख परिचालन

1. रिटेल एवं डिजिटल बैंकिंग समूह

रिटेल एवं डिजिटल बैंकिंग समूह आपके बैंक का सबसे बड़ा व्यवसाय समूह है। 31 मार्च 2019 को देश की कुल जमाराशियों में 97.05% एवं देश के कुल अग्रिमों में 54.89% इस समूह के पास थे। इस समूह में आठ कार्यनीतिक व्यवसाय इकाइयां हैं, जो देश के सबसे बड़े शाखा नेटवर्क एवं विशाल मानव संसाधन को संचालित करती हैं।

आपके बैंक का ग्राहक आधार देश भर में निरंतर बढ़ रहा है जिस कारण रिटेल बैंकिंग जमाराशि जुटाने एवं रिटेल ग्राहकों की सभी मूल जरूरतों के लिए ऋण देने की दृष्टि से भी यह आपके बैंक का सबसे महत्वपूर्ण समूह है। इस बढ़ते हुए ग्राहक आधार की आकांक्षाओं को पूरा करने के लिए रिटेल ऋणों की वृद्धि पर भी पर्याप्त ध्यान दिया जा रहा है जिससे कुल अग्रिमों में इसका एक बड़ा हिस्सा हो। रिटेल क्षेत्र में होम और ऑटो लोन की बड़ी हिस्सेदारी रही है। आपका बैंक सबसे बड़ा होम लोन एवं शिक्षा ऋण प्रदाता भी है। इससे समाज सेवा में इसकी निरंतर प्रतिबद्धता का पता चलता है।

ग्राहकों की उत्तरोत्तर बदलती हुई प्राथमिकताएं, विशेषकर युवा जनसंख्या की रिटेल बैंकिंग क्षेत्र में बदलाव ला रही हैं। आपका बैंक डिजिटल बैंकिंग के क्षेत्र में अग्रणी है और तकनीकी नवोन्मेष में लगातार प्रगति कर रहा है। आपके बैंक के पास सेवाएं प्रदान करने के लिए कई प्रकार के चैनल हैं। इनसे ग्राहक अपनी पसंद के अनुसार किसी भी चैनल पर कहीं भी, किसी भी समय अपने लेनदेन कर सकते हैं। वित्त वर्ष 2019 में आपके बैंक ने शाखाओं, एटीएम योनो कैश पॉइंट और ग्राहक सेवा केंद्रों के अलावा विभिन्न चैनलों जैसे डिजिटल, मोबाइल, इंटरनेट, सोशल मीडिया पर अपनी पेशकशों में वृद्धि की है। आपके बैंक के बैंकिंग और लाइफ स्टाइल ऐप योनो का आधार निरंतर मजबूत होता जा रहा है।

ग्राहकों को बेहतर अनुभव देने के उद्देश्य से आपका बैंक अपनी सभी शाखाओं में शिष्टतापूर्ण आचरण वाले एवं अच्छी पोशाक वाले स्टाफ और बैठने की उचित व्यवस्था, साफ-सुथरे एवं सुव्यवस्थित परिसर और ग्राहकों के मन को भाने वाली सेवा देने का निरंतर भरसक प्रयास कर रहा है।

क. वैयक्तिक बैंकिंग

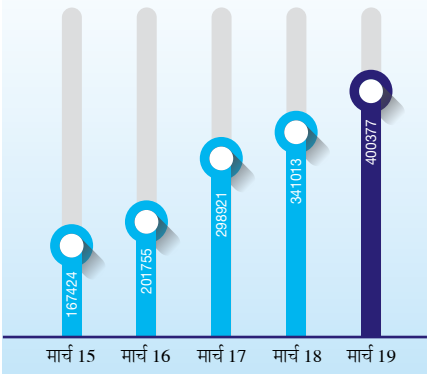
1. होम लोन

आपके बैंक के पास देश का सबसे बड़ा होम लोन पोर्टफोलियो है और सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एएससीबी) में इसका बाजार अंश 31 मार्च 2019 को 34.51% है। संपूर्ण बैंक अग्रिमों में होम लोन का अंश 20.11% है। कुल होम लोन ऋण पोर्टफोलियो ₹4,00,377 करोड़ है।

अधिक से अधिक लाभार्थियों को जोड़ते हुए प्रधान मंत्री आवास योजना (पीएमएवाई) के अंतर्गत ऋण संबद्ध सब्सिडी योजना (सीएलएसएस) के मानदंडों में छूट, भारत में मकानों की मांग और आपूर्ति के बीच के भारी अंतर को दूर करने पर सरकार के जोर के कारण सस्ते आवास उपलब्ध कराना समग्र आवास क्षेत्र की संवृद्धि का प्रमुख उत्प्रेरक रहा है। सरकार ने पीएमएवाई एमआईजी योजना को भी 31 मार्च 2020 तक बढ़ा दिया है। 31 मार्च 2019 को सस्ता आवास के अंतर्गत आपके बैंक का होम लोन पोर्टफोलियो 64.46% रहा। पीएमएवाई एमआईजी श्रेणी के अंतर्गत राष्ट्रीय आवास बोर्ड (एनएचबी) द्वारा आपके बैंक को वित्त वर्ष 2017-18 के देश के सर्वश्रेष्ठ होम लोन प्रदाता माना गया।

वित्त वर्ष 2019 के दौरान आवास ऋण पोर्टफोलियो को और अधिक बढ़ावा देने के लिए आपके बैंक द्वारा विभिन्न उपाय किए गए, जिनमें से कुछ इस प्रकार हैं :

वैयक्तिक बंधक व्यवसाय स्तर (करोड़ में)



(मार्च 2017 के आंकड़ों में विलय किए गए सहयोगी बैंकों के आंकड़े भी हैं)

- योनो पर होम लोन, डिजिटलीकरण की ओर एक महत्वपूर्ण कदम है और इससे पंजीकृत योनो ग्राहकों को एसबीआई होम लोन उत्पादों की जानकारी प्राप्त करने, पात्रता की गणना करने एवं तुरंत सैद्धान्तिक अनुमोदन प्राप्त करने जैसी होम लोन जरूरतों की पूर्ति की 24 घंटों और सातों दिन सुविधा मिलती है। वर्तमान होम लोन ग्राहकों की वैयक्तिक जरूरतों की पूर्ति करने के लिए योनो पर इंस्टा होम टॉप अप शुरू किया गया है।

- केंद्रीकृत ग्रामीण आस्ति ऋण केंद्रों (आरएसीसी) एवं ऋण प्रक्रिया कक्षों (एलपीसी) के जरिए गैर-बीपीआर केंद्र की शाखाओं से होम लोन एवं होम संबंधी उत्पाद संस्वीकृत करने से प्रक्रिया में एकसमानता और हामीदारी की बेहतर गुणवत्ता आई है, जिसके परिणामस्वरूप पूरे भारत में गुणवत्तापूर्ण आस्तियों में वृद्धि हुई है। वित्त वर्ष 2019 के दौरान समग्र नई अलाभकारी आस्तियां घटकर कुल होम लोन पोर्टफोलियो के 1% से भी कम रहीं।
- केरल के बाढ़ से प्रभावित लोगों की सहायता करने के लिए आपके बैंक ने आपदा घटित होने के एक महीने के भीतर आसान शर्तों पर केरल मंडल में मरम्मत एवं नवीकरण हेतु सभी के लिए आवास ऋण योजना शुरू की, भले ही उनकी श्रेणी, लिंग, एलटीवी अनुपात एवं ग्राहकों का जोखिम स्कोर कितना भी क्यों न हो।
- आवास ऋण के वर्तमान ग्राहकों के लिए एसबीआई स्मार्ट होम टॉप अप, उच्च निवल मालियत/हाई एंड ग्राहकों के लिए एसबीआई वेल्थ तथा बिल्डरों के लिए फ्लेक्सिबल मार्जिन योजना जैसे उत्कृष्ट उत्पाद शुरू किए गए हैं।
- आवास ऋण की संस्वीकृति प्रक्रिया को और अधिक त्वरित, पारदर्शी एवं आसान बनाकर आपका बैंक ग्राहकों की होम लोन की यात्रा को बेहतर बनाने के लिए अपने विशाल शाखा नेटवर्क, अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी के साथ प्रतिबद्ध अपनी स्टाफ संख्या का लाभ उठा रहा है तथा ग्राहकों की पहली पसंद के होम लोन प्रदाता के रूप में लगातार कार्य कर रहा है।

2. ऑटो ऋण

आपका बैंक अपने ग्राहकों का जीवन स्तर बेहतर बनाने में सहायता करने के लिए प्रतिस्पर्धी और किफायती दरों पर कार खरीदने के लिए ऑटो ऋण उपलब्ध करा रहा है। आपके बैंक के ये कई प्रकार के ऑटो ऋण उत्पाद विभिन्न ग्राहक वर्ग - वेतनभोगी, व्यवसायी, स्व-नियोजित पेशेवरों, वरिष्ठ नागरिकों, एनआरआई, कृषकों तथा विद्यमान ग्राहक की आवश्यकता के अनुरूप उपलब्ध हैं। विभिन्न चैनलों से ऋण प्रस्ताव प्राप्त करने की सुविधा तथा कम समय में ऑटो ऋण उत्पादों की उपलब्धता ने इसे बहुत अधिक लोकप्रिय बना दिया है। इससे विभिन्न नामी निर्माताओं जैसे मारुति, हुंडई, टाटा मोटर्स द्वारा बेची जा रही कारों के वित्तपोषण कारोबार में अपनी पैठ बढ़ाने में सहायता मिली है। वित्त वर्ष 2019 में ऑटो ऋण पोर्टफोलियो ₹71,884 करोड़ तक जा पहुंचा। सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों में से ऑटो ऋणों के मामले में आपके बैंक का बाजार अंश वित्त वर्ष 2018 के 34.97% से बढ़कर वित्त वर्ष 2019 को 35.45% हो गया है। आपका बैंक उच्च मूल्य वाली सुपर बाइकों के लिए भी वित्तपोषण करने जा रहा है जो कि नया और तेजी से उभरता क्षेत्र है।

3. शिक्षा ऋण

शिक्षा मानव पूंजी के सृजन का प्रमुख घटक है, क्योंकि इससे कुशल एवं उत्पादक मानव संसाधन सृजित करने में सहायता मिलती है। इस उद्देश्य हेतु दिए गए ऋण राष्ट्र के विकास में योगदान देते हैं और आर्थिक विकास दर को गति देने में भी इनकी प्रमुख भूमिका रहती है। इसीलिए शिक्षा ऋणों के अंतर्गत ₹10 लाख तक के ऋण को प्राथमिकताप्राप्त ऋण माना जाता है। आपके बैंक को गर्व है कि वह 30 प्रतिशत बाजार अंश के साथ देश का सबसे बड़ा शिक्षा ऋण प्रदाता है। इसने वित्त वर्ष 2019 के दौरान 66,947 से अधिक प्रतिभाशाली विद्यार्थियों की ₹6,635 करोड़ की वित्तीय सहायता करके (जिसमें 35 प्रतिशत ऋण बालिकाओं को) उनके सपने साकार करने में सहायता प्रदान की। गुणवत्तापूर्ण व्यवसाय हासिल करने हेतु शिक्षा ऋण क्षेत्र को और अधिक व्यापक बनाने तथा ग्राहक संतुष्टि बढ़ाने के लिए आपके बैंक ने निम्नलिखित कदम उठाए हैं:

- बैंक द्वारा उदारीकृत मानकों और रियायती ब्याज दरों पर स्कॉलर ऋण योजना के तहत शिक्षा ऋण देने के लिए 158 उच्च स्तरीय, प्रीमियर तथा प्रतिष्ठित संस्थानों के विद्यार्थियों का चयन किया गया।
- चयनित केंद्रों पर उच्च मूल्य के शिक्षा ऋण जुटाने के लिए घर पर सेवाएं प्रदान की गईं।
- बैंक की ऋण संगठन प्रणाली को भारत सरकार के विद्या लक्ष्मी पोर्टल (वीएलपी) के साथ जोड़ा गया, ताकि ऋण आवेदनों की बेहतर ट्रैकिंग तथा ऋणों की संस्वीकृति में तेजी सुनिश्चित की जा सके।

4. वैयक्तिक ऋण

वैयक्तिक ऋण आपके बैंक का सबसे महत्वपूर्ण उत्पाद है और इस क्षेत्र में आपका बैंक सबसे अग्रणी है। आपका बैंक वेतनभोगी (सरकारी एवं निजी दोनों), पेंशनरों और स्व-नियोजित अन्य ग्राहकों की आवश्यकताओं की भरपूर पूर्ति कर रहा है। वित्त वर्ष 2019 आपके बैंक ने 30 प्रतिशत बाजार अंश के साथ ₹56,873 करोड़ की राशि के वैयक्तिक ऋण 15 लाख ग्राहकों को दिए। आरओए व आरओआरडब्ल्यूए जैसे मापदंडों में उच्च दर के प्रतिलाभ के साथ इस खंड में आपके बैंक में ऋण चुकौती में चूक में मामले, उद्योग में सबसे कम हैं। शाखा, इंटरनेट बैंकिंग एवं योनो जैसे बहुविध चैनलों के जरिए उत्पाद उपलब्ध कराए जाते हैं। ऋणियों के चयन में बहुत सावधानी बरतने और ध्यान से किए गए यथोचित परिश्रम के कारण कम चूक के साथ उच्चतर ऋण वृद्धि प्राप्त हुई है।

ई-कॉमर्स खरीदारी के लिए वैयक्तिक ऋण

आपका बैंक पूर्व चयनित गुणवत्तापूर्ण ग्राहकों को फ्लिपकार्ट एवं अमेजॉन जैसे ऑनलाइन शॉपिंग पोर्टलों से ₹1,00,000 तक की उपभोक्ता टिकाऊ वस्तुओं की खरीद के लिए ईएमआई आधारित ऋण देता है। फ्लिपकार्ट के साथ गठजोड़ में ऑनलाइन ई-कॉमर्स वित्तपोषण की सुविधा मई 2018 में और अमेजॉन के साथ अक्तूबर 2018 में शुरू की गई थी। यह पोर्टफोलिओ मार्च 2019 की स्थिति के अनुसार 19,974 खातों और ₹19 करोड़ बकाया राशि वाला है।

अनुमोदित शॉप/मॉल/दुकान/शो रूम से ₹1 लाख तक की उपभोक्ता टिकाऊ वस्तुओं की खरीद के लिए चयनित एसबीआई डेबिट कार्ड धारकों को ईएमआई सुविधा के साथ ऋण, जिसे वे प्वाइंट ऑफ सेल्स सुविधा वाली स्वाइप मशीनों से खरीद सकें। यह सुविधा वित्त वर्ष 2019 के उत्तरार्ध से शुरू की गई है।

5. देयता एवं निवेश उत्पाद

आपके बैंक की समग्र वैयक्तिक देशीय कासा जमाराशियां वित वर्ष 2018 की ₹8,36,294 करोड़ से बढ़कर वित्त वर्ष 2019 में ₹9,16,442 करोड़ हो गई हैं, जो ₹80,148 करोड़ (9.58 प्रतिशत वार्षिक) वृद्धि है। कासा के मामले में वित्त वर्ष 2018 की 48.23 प्रतिशत की तुलना में वित्त वर्ष 2019 में 48.49 प्रतिशत वृद्धि रही।

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

कॉरपोरेट, केंद्र/राज्य सरकार के प्रतिष्ठानों, रक्षा, पैरा मिलिटरी एवं पुलिस कर्मचारियों आदि के वेतन खाते की एकाउंट मैनेजर (केएएम) के जरिए खाते खोले जाते हैं, जो कॉरपोरेट सैलरी पैकेज (सीएसपी) के अंतर्गत ग्राहक के घर पर विभिन्न उत्पाद वैयक्तिकृत सेवा के साथ उपलब्ध कराते हैं। कुल वेतन खाता ग्राहक आधार वित्त वर्ष 2018 की तुलना में 22 प्रतिशत के साथ वित्त वर्ष 2019 को 145.93 लाख पहुंच गया है।

7. डिजिटल वैयक्तिक ऋण

उच्चतर लाभ मार्जिन के साथ ऋण वृद्धि हेतु बहुविध चैनलों पर उत्पाद उपलब्ध कराते समय आपके बैंक ने इस बात को ध्यान में रखते हुए निम्नलिखित डिजिटल उत्पाद शुरू किए हैं कि हमारे ग्राहकों को बैंकिंग लेनदेन के समय आसानी हो:

- योनो प्लेटफार्म पर आपका बैंक 4 उत्पाद श्रेणियों के जरिए पूर्व चयनित ग्राहकों को पूर्व अनुमोदित वैयक्तिक ऋण देता है। इनमें ₹5 लाख तक के पूर्व-अनुमोदित एक्सप्रेस ऋण, ₹2.5 लाख तक के पूर्व-अनुमोदित पेंशन ऋण, ₹3 लाख तक के एक्सप्रेस क्रेडिट इंस्टा टॉप अप एवं ₹2 लाख तक के पूर्व-अनुमोदित वैयक्तिक ऋण सीएसपी एवं गैर-सीएसपी ग्राहकों के ऋण शामिल हैं।
- इंटरनेट बैंकिंग प्लेटफार्म पर एक्सप्रेस क्रेडिट इंस्टा टॉप अप ऋण : इंटरनेट बैंकिंग प्लेटफार्म के जरिए पूर्व अनुमोदित एक्सप्रेस क्रेडिट ग्राहकों को ₹3 लाख तक के टॉप अप ऋण दिए जाते हैं।
- तत्काल ई-वैयक्तिक ऋण : असेवित और कम सेवित अवैतनिक ग्राहकों को चुनिंदा मापदंडों के आधर पर उनकी जरूरतों की पूर्ति के लिए ₹1 लाख तक के ऋण दिए जाते हैं। यह उत्पाद मई 2018 में शुरू किया गया और मार्च 2019 तक ₹ 122 करोड़ मूल्य के 27,853 खातों का इसका संविभाग रहा।
- भारत सरकार के सार्वजनिक स्वर्ण बाँडों (सॉवरिन गोल्ड बांडों) की प्रतिभूति पर वैयक्तिक ऋण।

8. अनिवासी भारतीय (एनआरआई) व्यवसाय

31 मार्च 2019 को आपके बैंक के पास 37 लाख एनआरआई ग्राहक रहे, जिनको भारत की 93 समर्पित एनआरआई शाखाओं एवं विदेश स्थित कार्यालयों के नेटवर्क के जरिए सेवाएं दी जा रही हैं। हमारे 234 वैश्विक बैंकों के साथ संपर्की संबंध भी हैं और 55 एक्सचेंज हाउस एवं छह बैंकों (मध्य पूर्व) के साथ गठजोड़ भी हैं, ताकि धन-प्रेषण की सुविधा दी जा सके। विश्व में रहने वाले प्रवासी भारतीयों ने हम पर हमेशा भरोसा किया है, जिसके परिणामस्वरूप उनकी एक तिहाई जमाराशियां (भारतीय बैंकिंग प्रणाली की) हमारे पास हैं।

आपके बैंक ने वित्त वर्ष 2019 में अपने अनिवासी भारतीय ग्राहकों के लाभ के लिए निम्नलिखित उत्पाद/सेवाएं शुरू की हैं:

- अनिवासी भारतीयों के लिए एसबीआई टैक्स सेविंग्स स्कीम (एनआरओ डिपॉजिट) शुरू की गई है, जिसमें ग्राहक आय कर अधिनियम 1961 की धारा 80 सी के तहत कर लाभ प्राप्त कर सकते हैं (जमा की न्यूनतम अवधि 5 वर्ष है और कर राहत प्रति वित्त वर्ष ₹1,50,000 तक उपलब्ध होगी।)।
- मिस्ड कॉल एवं एसएमएस बैंकिंग सुविधा अनिवासी भारतीयों के लिए शुरू की गई है, जहां ग्राहक अपने मोबाइल से पहले से ही निर्धारित नंबर पर मिस्ड कॉल देकर अपने खातों की नवीनतम शेष, मिनी स्टेटमेंट अपने सेल फोन पर एसएमएस के जरिए प्राप्त कर सकते हैं। यह सुविधा विशेषकर उन ग्राहकों के लिए उपयोगी है, जो इंटरनेट बैंकिंग सुविधाओं का इस्तेमाल नहीं करते। ग्राहक इस सुविधा के जरिए अपने एटीएम कार्ड को ब्लॉक अथवा कार्ड के उपयोग को सीमित कर सकते हैं।
- अनिवासी भारतीय राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली योजना (एनपीएस) के साथ अपनी सेवानिवृत्ति की योजना बनाकर उसे सुरक्षित कर सकते हैं। यह उत्पाद इस समय सभी एसबीआई एनआरआई ग्राहकों के लिए उपलब्ध है और वे इंटरनेट बैंकिंग पोर्टल पर भी एनपीएस खाता खोल सकते हैं/चला सकते हैं।
- एसबीआई वेल्थ, आपके बैंक की वेल्थ मैनेजमेंट पहल है, जो वेल्थ को सृजित करने, संरक्षित करने और बढ़ाने की सुविधा देती है। अब यह गल्फ कोऑपरेशन काउंसिल कंट्रीज के एनआरआई ग्राहकों के लिए भी उपलब्ध है।

9. वेल्थ मैनेजमेंट व्यवसाय

आपके बैंक की वेल्थ मैनेजमेंट सेवाएं अब 44 केंद्रों पर 121 वेल्थ हब्स, 4 ई-वेल्थ सेंटर एवं एक ग्लोबल ई-वेल्थ सेंटर के साथ उपलब्ध हैं जिसमें 31 नए केंद्र एवं 45 नए वेल्थ हब्स वर्ष के दौरान जोड़े गए हैं। वेल्थ हब्स का प्रबंध रिलेशनशिप मैनेजर्स और इनवेस्टमेंट काउंसिलर्स की एक अलग टीम द्वारा किया जाता है। इन्हें उत्पादों एवं बाज़ार का अच्छा ज्ञान रहता है। इस टीम में आपरेशनल रोल्स के लिए विभाग के अपने वरिष्ठ अधिकारी भी उपलब्ध कराए गए हैं।

ब्रांडिंग के लिए बेहतर संपर्क और जोरदार उपस्थिति दर्ज कराने के लिए आपके बैंक ने वेल्थ मैनेजमेंट व्यवसाय की री-ब्रांडिंग कर 'एसबीआई एक्सक्लूसिफ' का नाम बदलकर 'एसबीआई वेल्थ' कर दिया है।

यह एक ओपन इनवेस्टमेंट प्लेटफॉर्म है जो आधुनिकतम टेक्नोलोजी से काम करता है। इसके तहत बैंक के ग्राहकों को उनकी जोखिम प्रोफाइल के आधार पर बेहतरीन अनुभव के साथ विशेष रूप से उन्हीं के लिए अलग तरह की सेवाएं एवं सुविधाएं उपलब्ध कराई जाती हैं।

आपके बैंक ने वर्ष के दौरान कोलकाता में एक नया ई-वेल्थ सेंटर खोला है। इसमें सामान्य से अधिक समय तक लेनदेन करने की सुविधा मुहैया कराई गई है। इन ई-वेल्थ सेंटर में आवाज़ एवं वीडियो कॉल पर लेनदेन करने की सुविधा भी उपलब्ध है। आपके बैंक का सदैव से प्रयास रहा है कि ग्राहकों को एक स्थान पर ही सर्वांगीण अनुभव प्रदान किया जाए। आपके बैंक ने निवेश लेनदेन हेतु ₹एसबीआई वेल्थ मोबाइल ऐप का नया वर्जन भी शुरू किया है।

वर्ष के दौरान, आपके बैंक ने अबू धाबी, बहरीन एवं दुबई में रिलेशनशिप मैनेजर्स (एनआरआई वेल्थ) की नियुक्ति की है। बहरीन, कुवैत, कतर, सल्तनत ऑफ अमन, यूएई में रहने वाले एनआरआई ग्राहक भी वेल्थ ग्राहक बन सकते हैं। वे अपनी इच्छानुसार भारत प्रवास के दौरान ई-वेल्थ सेंटर या वेल्थ हब्स से वेल्थ मैनेजमेंट सेवाएं ले सकते हैं। आपके बैंक ने अनिवासी भारतीयों (एनआरआई) को सेवाएं देने के उद्देश्य से कोच्चि में भी आधुनिक टेक्नोलोजी से सुसज्जित एक ग्लोबल ई-वेल्थ सेंटर खोला है।

आपके बैंक ने शेयर बाज़ार की स्थितियों एवं निवेश अवसरों पर उच्च स्तरीय निवेश कॉन्क्लेव आयोजित किए जिनमें वित्त एवं प्रमुख शेयर बाज़ारों के विशेषज्ञों को आमंत्रित किया गया। इन कॉन्क्लेव में बड़ी संख्या में वर्तमान एवं संभावित एसबीआई वेल्थ ग्राहकों ने सहभागिता की।

एसबीआई वेल्थ की तीसरी वर्षगांठ को यादगार बनाने एवं वेल्थ ग्राहकों के साथ मज़बूत एवं प्रगाढ़ संबंध बनाने के लिए आपके बैंक ने मुंबई में विशिष्ट ग्राहक संपर्क कार्यक्रम का भी आयोजन किया। इसने कोयंबतूर में 100 वें वेल्थ हब का शुभारंभ करते समय वित्तीय योजना संदर्भ प्रकाशन के दूसरे संस्करण का विमोचन भी किया।

वर्तमान वित्त वर्ष के दौरान आपके बैंक के वेल्थ मैनेजमेंट व्यवसाय ने ग्राहक जोड़ने एवं प्रबंधाधीन असेट्स के संबंध में शानदार वृद्धि दर्ज की है। मार्च 2018 में ग्राहकों की संख्या 24,168 थी जो मार्च 2019 में बढ़कर 55,502 हो गई एवं उक्त अवधि में प्रबंधाधीन असेट्स (एयूएम) की राशि ₹14,284 करोड़ से बढ़कर ₹30,270 करोड़ हो गई।

क. सर्वसमय चैनल

वित्त वर्ष	एटीएम	कियोस्क	एडीडब्ल्यूएम	योग
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
31 मार्च 2019*	50,757	#	7,658	58,415

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

1. एटीएम/एडीडब्ल्यूएम

आपके बैंक का विश्व में सबसे बड़ा एटीएम नेटवर्क है। इसमें 31 मार्च 2019 की स्थिति के अनुसार ऑटोमेटेड डिपॉजिट एंड विदड्राअल मशीनों (एडीडब्ल्यूएम) सहित 58,415 एटीएम हैं। आपके बैंक ने ग्राहकों को 24x7 कैश डिपॉजिट और विदड्राअल की सुविधा उपलब्ध कराने हेतु 7,658 ऑटोमेटेड डिपॉजिट एंड विदड्राअल मशीनें और कैश डिपॉजिट मशीनें लगाई हैं।

आपके बैंक के लगभग 36% वित्तीय लेनदेन एटीएम/ऑटोमेटेड डिपॉजिट एंड विदड्राअल मशीनों के माध्यम से होते हैं। आपके बैंक की भारत में एटीएम नेटवर्क में 28.73% बाजार हिस्सेदारी (आरबीआई से प्राप्त जानकारी के अनुसार) है। देश के कुल एटीएम लेनदेन में से 50.81 प्रतिशत लेनदेन एसबीआई एटीएम नेटवर्क से होते हैं। औसतन प्रतिदिन 1.40 करोड़ से अधिक लेनदेन हमारे एटीएम नेटवर्क के माध्यम से किए जाते हैं।

धरती को हरा-भरा रखने की और स्वच्छता अभियान पहल के तहत आपके बैंक ने 43 प्रकार के असफल लेनदेनों के लिए लेनदेन पर्चियाँ छापनी बंद कर दी हैं। इसने लगभग 2,400 एटीएम साइटों पर सोलर पैनल भी लगाए हैं।

आपके बैंक द्वारा देशभर में 2,200 से अधिक ई-कॉर्नर लगाए गए हैं, जहां ग्राहक एटीएम, एडीडब्ल्यूएम, स्वयम्, चेक डिपॉजिट किओस्क एवं ऑनलाइन बैंकिंग किओस्क के जरिए कई प्रकार की सेवाएँ प्राप्त कर सकते हैं।

एटीएम और ग्राहकों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक निगरानी बढ़ायी जा रही है। आपके बैंक द्वारा 31 मार्च 2019 को लगभग 13,000 एटीएम मशीनों पर इलेक्ट्रॉनिक निगरानी रखी जा रही है और 15,000 एटीएम साइटों पर यह शीघ्र ही शुरू की जाएगी।

2. स्वयम्:बारकोड आधारित पासबुक प्रिंटिंग किओस्क

आपके बैंक ने वित्त वर्ष 2019 के दौरान लगभग 3,200 स्वयम् मशीनें (बारकोड आधारित पासबुक प्रिंटिंग किओस्क) स्थापित की हैं और इसके साथ कुल स्वयम् मशीनों की संख्या 17,400 हो गई है। इन किओस्क में ग्राहक बारकोड तकनीक का उपयोग करते हुए स्वयं अपनी पासबुक प्रिंट कर सकते हैं। आपके बैंक ने थ्रू द वॉल स्वयम् मशीनें भी लगाई हैं, जिनमें अतिरिक्त कार्य समय के लिए प्रिंटिंग की सुविधा मिलती है। इन किओस्कों पर प्रति माह 3.45 करोड़ से अधिक लेनदेन होते हैं।

3. ग्रीन चैनल काउंटर (जीसीसी)

जीसीसी सभी रिटेल शाखाओं में स्थापित की गई हैं। जीसीसी के जरिए एसबीआई के अंदर कैश विदड्राअल, कैश डिपॉजिट, फंड ट्रांसफर, शेष पूछताछ एवं मिनी स्टेटमेंट जैसी सुविधाएं दी जाती हैं। जीसीसी के माध्यम से प्रतिदिन औसतन 8.20 लाख लेनदेन किए जाते हैं।

4. ग्रीन रेमिट कार्ड (जीआरसी)

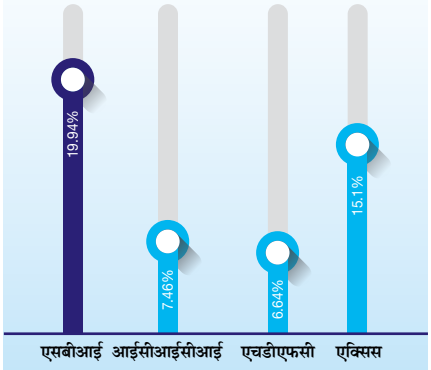
जीआरसी प्रवासी श्रमिकों के लिए विशेषकर उपयोगी है। एक ऐसा कार्ड है जिसके माध्यम से कोई भी एसबीआई के विनिर्दिष्ट खाते में जीसीसी/सीडीएम/एडीडब्ल्यूएम का उपयोग करके पैसा भेज सकता है। जीआरसी पर प्रतिदिन औसतन 1.50 लाख से अधिक लेनदेन हो रहे हैं।

5. मोबाइल पर बैंकिंग :

योनो लाइट - आपके बैंक का रिटेल ग्राहकों के लिए मोबाइल बैंकिंग ऐप अब 'योनो लाइट' के नाम से जाना जाता है। इसमें अंतः एवं अंतर बैंक फंड्स ट्रांसफर करने (एनईएफटी/आरटीजीएस/आईएमपीएस/यूपीआई के माध्यम से), सावधि जमा खाते, ई-मोड खाते खोलने और बेनेफिशियरी ऐड/मैनेज करने की सुविधा उपलब्ध कराई गई है। ऐप पर उपलब्ध अतिरिक्त मूल्यवर्धित सेवाओं में आधार लिंकिंग, आवाज सहायता संचालित बैंकिंग, ई-स्टेटमेंट सबस्क्रिप्शन/डाउनलोड, स्टॉप/रिवोक चेक इंस्ट्रक्शंस और टीडीएस में छूट प्राप्त करने के लिए फॉर्म 15जी/15एच प्रस्तुत करने की और अन्य बहुत सी सुविधाएं भी उपलब्ध हैं।

एसबीआई एनीवेयर कॉरपोरेट - आपके बैंक का मोबाइल बैंकिंग ऐप बड़ी कॉरपोरेट फर्मों के लिए बैंकों के बीच पैसा ट्रांस्फर करने, सावधि जमा खाते खोलने एवं संचालित करने, ईपीएफओ को भुगतान करने, खाता विवरण देखने, लेनदेन करने और रीचॉर्ज/बिल भुगतान आदि करने की सुविधा देता है। इसके अलावा, यह बड़ी कॉरपोरेट फर्मों के लिए एकाधिक उपयोगकर्ताओं के साथ, व्यवसाय घरानों को खाते संचालित करने, एनईएफटी/आरटीजीएस के माध्यम से पैसा ट्रांसफर करने, बिलों का भुगतान/आपूर्तिकर्ता को भुगतान, ई-चेकों/ई-एसटीडीआर को अधिकृत करने, सावधि जमा खाते खोलने/संचालित करने की सुविधा प्रदान करता है। मोबाइल बैंकिंग चैनल के पास अब 141 लाख से अधिक पंजीकृत उपयोगकर्ता हैं और इसने ₹2,74,029 करोड़ राशि के लेनदेन किए हैं।

मोबाइल बैंकिंग:
लेनदेनों की संख्या में बाजार अंश (% में)

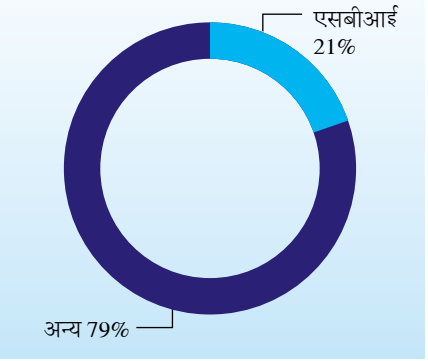


6. एसबीआई पे (भीम)

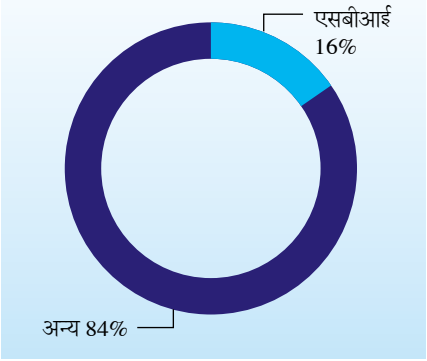
बैंक का एकीकृत भुगतान इंटरफेस आधारित ऐप के माध्यम से अलग अलग बैंकों के खातों में एकाधिक मोड्स यथा वर्चुअल भुगतान एड्रेस, बैंक खाता संख्या, आईएफएससी, क्यूआर कोड की स्कैनिंग से पैसा ट्रांसफर करने की सुविधा प्रदान करते हुए इसे वास्तव में अंतर-संचालित बना रहा है। 553 लाख से भी अधिक से उपयोगकर्ताओं ने एसबीआई यूपीआई प्रणाली पर पंजीकृत करवा रखा है और वित्त वर्ष 2019 के दौरान एसबीआई यूपीआई चैनल के माध्यम से ₹2.96 लाख करोड़ से अधिक राशि के 129 करोड़ लेनदेन सफलतापूर्वक किए गए। भीम एसबीआई पे के जरिए अब प्रयोक्ताओं को बिल भुगतान, ट्रैवेल बुकिंग एवं भोजन ऑर्डर करने की सुविधा होगी, जिससे यह ऑल-इन-वन यूपीआई ऐप बनेगा। कई अच्छे कार्यों जैसे कि क्लीन गंगा फंड एवं विभिन्न मुख्यमंत्री राहत कोषों के दान देने की सुविधा इस ऐप में दी गई है, जिससे जरूरतमंदों के लिए तुरंत अंशदान किया जा सके।

भारत को लेस कैश अर्थव्यवस्था बनाने के लिए बड़ी-बड़ी बहुदेशीय कंपनियों ने डिजिटल भुगतान बैंडवैगन को अपना लिया है। आपका बैंक अपने यूपीआई मल्टी बैंक इंटेग्रेशन मॉडल के अंतर्गत गूगल इंडिया के साथ भी भागीदारी करते हुए उनके पे ऐप के प्रयोक्ताओं को यूपीआई सेवाएं दे रहा है। 31.03.2019 तक इस ऐप पर लेनदेन करने के लिए 312 लाख से भी अधिक गूगल पे प्रयोक्ताओं ने 31 मार्च 2019 तक एसबीआई के @OKSBI हैंडल पर अपने बैंक खातों को लिंक किया है।

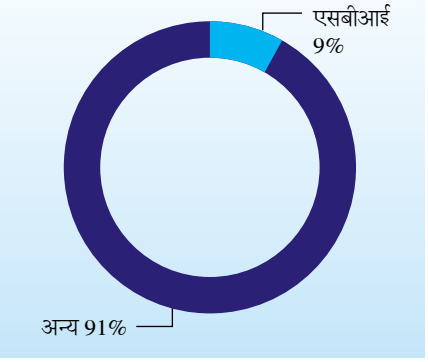
प्रेषक बैंक के रूप में बाजार अंश (%)



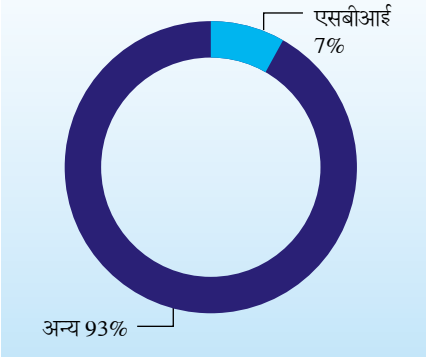
लाभार्थी बैंक के रूप में बाजार अंश (%)



भुगतानकर्ता पीएसपी के रूप में बाजार अंश (%)



आदाता पीएसपी के रूप में बाजार अंश (%)



एसबीआई ई-पे- बैंक का अपना भुगतान एग्रिगेटर

एसबीआई ई-पे भारत का सबसे पहला एवं एकमात्र बैंक आधारित भुगतान एग्रिगेटर है, जिसे मार्च 2014 में शुरू किया गया। एसबीआई ई-पे बैंक एग्नॉस्टिक बड़ा ग्राहक आधार प्राप्त करने के लिए मर्चेंटस हेतु प्लेटफार्म है, जो मर्चेंट के ऑनलाइन ग्राहकों को विभिन्न ऑनलाइन भुगतान विकल्प देता है। पिछले वर्ष के दौरान एसबीआइ ई-पे में असाधारण वृद्धि देखने को मिली, क्योंकि आपके बैंक के साथ लाए गए मर्चेंटों की संख्या वित्त वर्ष 2018 के 125 से बढ़कर वित्त वर्ष 2019 में 225 हो गई। आपके बैंक ने ऑनलाइन भुगतान पेशकश की श्रृंखला में चार नए चैनल यथा- एनईएफटी, प्री-पेड कार्ड, यूपीआई, और एसबीआई ई-पे-पीओएस जोड़ लिए हैं और एचडीएफसी, आईसीआईसीआई, बैंक ऑफ बड़ौदा आदि जैसे अन्य बैंकों की इंटरनेट बैंकिंग के साथ सीधा जोड़ लिया है। इससे लेनदेन की संख्या में 115% की वर्षानुवर्ष वृद्धि हुई। निपटान किए गए लेनदेन का मूल्य वित्त वर्ष 2018 के ₹24,487 करोड़ से बढ़कर वित्त वर्ष 2019 में ₹38,207 करोड़ रहा, जिसके कारण बैंक द्वारा अर्जित कमीशन/शुल्क आय बढ़ी। एसबीआई ई-पे को वित्त वर्ष 2019 के दौरान ₹49.68 करोड़ की आय हुई, जो वित्त वर्ष 2018 की तुलना में 54% अधिक है।

7. डिजिटल बैंकिंग

भारत में डिजिटल भुगतान क्षेत्र तेजी से विकसित होता जा रहा है। भारतीय स्टेट बैंक अर्थव्यवस्था का डिजिटलीकरण करके नए भारत के निर्माण को गति देने में जोरदार योगदान कर रहा है। भारत सरकार भी देश को कम नकदी वाली अर्थव्यवस्था बनाने पर जोर दे रही है। इसे देखते हुए आपका बैंक भी देश के कोने कोने में अपने बैंकिंग कारोबार में डिजिटलीकरण का विस्तार कर रहा है।

योनो - योनो, हमारा ध्वजवाहक ग्राहक-उन्मुख डिजिटल बैंक है जो विभिन्न बैंकिंग, वित्तीय सेवाएं, जीवनशैली आवश्यकताओं का पूर्ति करता है। एक ही चैनल पर ग्राहकों को विभिन्न प्रकार की निर्बाध सेवाएं देने वाले इस ऐप में ग्राहक को विश्व स्तरीय अनुभव प्राप्त होता है। योनो कर्मचारी निर्भर प्लेटफार्म भी है, जिसमें उन्हें नेमी बैंकिंग सेवाओं का संपूर्ण डिजिटलीकरण करना होता है।

योनो के माध्यम से हमारा ग्राहक आज निम्नलिखित सेवाएं प्राप्त कर सकता है:

- डिजिटल खाता खोल सकता है और मोबाइल ऐप या वेबसाइट पर सभी बैंकिंग लेनदेन कर सकता है।
- परामर्श ले सकता है विभिन्न प्रकार के गैर-बैंकिंग वित्तीय सेवाएं उत्पाद जैसे म्यूचुअल फंड्स, जीवन/साधारण बीमा, क्रेडिट कार्ड आदि ले सकता है।
- 89 मर्चेंट पार्टनरों से और 21 प्रकार के प्लेटफॉर्म पर बैंकिंग उत्पादों के अलावा विभिन्न प्रकार के अन्य उत्पाद सबसे कम कीमतों पर ले सकता है।
- इसके साथ-साथ हमारे कर्मचारी हमारे ग्राहकों को वही सेवाएं उनकी सहायता से भी उपलब्ध करा सकते हैं। इसके अतिरिक्त, विभिन्न प्रक्रियाओं को भी डिजिटलीकृत किया गया है और अब 60% शाखा कार्य डिजिटलीकृत किए जा चुके हैं। इससे प्रक्रियाओं को सरल बनाने में मदद मिली है। ग्राहकों को बेहतर शाखा अनुभव मिलने लगा है। उनकी सेवाओं को अब अन्य बेहतर गतिविधियों में लगाया जा सकता है।

योनो का प्रभाव:

अपनी शुरुआत के एक वर्ष में ही योनो के माध्यम से बैंक का व्यवसाय बढ़ाने, नए ग्राहकों को अपने साथ जोड़ने और मौजूदा ग्राहकों को अपने साथ बनाए रखने में बेहतर नतीजे हासिल किए गए हैं।

योनो से अब तक 2 करोड़ डाउनलोड तथा लगभग 73.49 लाख रजिस्ट्रेशन हो चुके हैं। रोजाना 10 लाख से अधिक यूजर लॉगइन करते हैं।

ग्राहकों को अपने साथ जोड़ने में भी काफी तेजी देखी गई है। प्रतिदिन लगभग 25,000 से अधिक डिजिटल खाते खुल रहे हैं जो बैंक द्वारा खोले जा रहे सभी पात्र खातों के 75% से अधिक है। इनमें सामान्य खातों की तुलना में 30-40% अधिक बैलेंस रहता है।

योनो के जरिये वैयक्तिक ऋण लेने वालों की संख्या में भी तेजी से वृद्धि हो रही है और यह एक प्रमुख चैनल के रूप में उभरा है। योनो पर प्रतिमास लेनदेन की राशि ₹300 करोड़ के ऊपर पहुंच चुकी है और ये सभी पूर्णतया कागजरहित हो रहे हैं।

गैर-बैंकिंग वित्तीय सेवा उत्पाद जैसे बीमा, म्यूचुअल फंड एवं अन्यों में भी अब तक का सर्वाधिक कारोबार हुआ है।

हमारे ग्राहकों द्वारा इसका उपयोग किए जाने से बाजार में कारोबार कर रही संस्थाओं को भी अपना व्यवसाय बढ़ाने में भारी सफलता मिल रही है। हर महीने लॉगइन करने वालों में से 25% बाजार की अन्य संस्थाओं से खरीद-फरोख्त भी इसी माध्यम से कर रहे हैं। इन ग्राहकों का इस ऐप पर 45% समय बाजार से खरीदारी करने में ही बीतता है।

डिजिटलीकरण के बढ़ते प्रयोग के चलते जो खाते पहले 50 मिनट से अधिक समय में खोले जाते थे वे अब 10 मिनट में खुल रहे हैं और कुछ लेनदेनों की तो अब बैंक ऑफिस पर प्रक्रिया पूरी करने की आवश्यकता नहीं रह जाएगी।

योनो के माध्यम से और भी अन्य बहुत से अप्रत्यक्ष लाभ मिल रहे हैं जैसे सीकेवाईसी प्रक्रिया सरल हुई है, कागज पर आवेदन फार्म प्रस्तुत करने, स्वचालित ग्राहक वैधीकरण एवं अन्यों की आवश्यकता नहीं रही।

योनो को प्राप्त पुरस्कार :

- "सीएसआई आईटी इनोवेशन एंड एक्सिलेन्स अवार्ड 2018 - डिजिटल रूपान्तरण लागू करने के लिए श्रेष्ठ बीएफएसआई पुरस्कार (दिसं. 2018)।
- "एबीपी न्यूज बीएफएसआई अवार्ड 2018"- प्रौद्योगिकी अभिमुखीकरण में श्रेष्ठ बैंक (नवं. 2018)
- एशियन बैंकिंग एंड फाइनैंस रिटेल बैंकिंग अवार्ड्स, सिंगापुर का "मोबाइल बैंकिंग इनीशिएटिव ऑफ द इयर-इंडिया" पुरस्कार (जुलाई 2018)
- इंडियन एक्सप्रेस अवार्ड 2018; एंटरप्राइज मोबिलिटी कैटेगरी (जून 2018)
- ईटी बीएफएसआई इनोवेशन अवार्ड्स (सितंबर 2018)

योनो की 31 मार्च 2019 को उल्लेखनीय उपलब्धियां

- 2 करोड़ + ऐप्लिकेशन डाउनलोड्स
- 73.49 लाख रजिस्ट्रेशंस
- एंड्रॉयड पर ऐप रेटिंग 3.7 और आयओएस पर 2.8
- 10 लाख + लॉग इन रोजाना
- 98.31 लाख + फंड ट्रांस्फर्स (₹13,413.64 करोड़) किए गए
- 2.40 लाख + फिक्स्ड डिपोजिट्स खोले गए
- 13.84 लाख + बिल भुगतान किए गए
- 27.50 लाख + डिजिटल सेविंग्स अकाउंट्स
- ₹3800 करोड़ राशि के डिजिटल कागजरहित प्री-एप्रूव्ड पर्सनल लोन्स 3.14 लाख + ग्राहकों को संवितरित किए गए जिनमें चुकौती में चूक की दर 0.01% से भी नीचे रही।
- 21 श्रेणियों में भी बीटूसी मार्केट प्लेस प्लेटफार्म पर 89 मर्चेन्ट भागीदारों को लाइव उपलब्ध कराए गए 1,37,000 लेनदेन (लगभग ₹60 करोड़ कुल मर्केंडाइज राशि), 1.66 करोड़ मर्चेंट क्लिक और 54,115 आईआरसीटीसी टिकट बुकिंग्स।
- म्यूचुअल फंड्स कुल बिक्री राशि ₹8,324.79 लाख
- जनरल इंश्योरेंस पॉलिसियाँ राशि ₹981.46 लाख (नं: 3,19,936)
- लाइफ इंश्योरेंस पॉलिसियाँ राशि ₹1,315.47 लाख (नवीकरण) और ₹550.93 लाख (नई) योनो प्लेटफॉर्म पर बेची गई।
- 2.16 लाख+ एसबीआई क्रेडिट कार्ड्स लिंक किए गए; 5.79 लाख कार्ड भुगतान ₹678 करोड़ की राशि के किए गए। 1.93 लाख नए कार्ड ग्राहक जोड़े गए।
- ऑनलाइन लीड जनरेशन एवं होम लोन के लिए रिटेल लोन सैद्धांतिक अनुमोदन/संस्वीकृति दी गई है (वर्तमान ग्राहक) 45,475 लीड जनरेट किए गए जिनमें से 9,356 सैद्धांतिक अनुमोदन किए गए (लगभग ₹1,402 करोड़)।
- नवोन्मेषी उत्पाद योनो कैश अखिल भारतीय स्तर पर शुरू किया गया है, जो योनो कैश प्वाइंटों (एटीएम) पर कार्डरहित, कागजरहित आहरण करने की सुविधा देता है। बार-बार एटीएम कार्ड का इस्तेमाल करने वाले प्रयोक्ताओं के लिए डिजिटल अभियान, योनो कैश लेनदेनों के लिए अतिरिक्त रिवार्ड प्वाइंट शुरू कर लक्षित ग्राहकों के साथ जुड़ने के लिए नवोन्मेषी योनो कैश फीचर का पूरा लाभ देश भर में 19601 एटीएम पर उठाया जा सकता है। इसमें योनो कैश के अंतर्गत प्वाइंट ऑफ सेल्स टर्मिनलों, शाखाओं एवं बीसी चैनल पर कागजरहित/कार्डरहित कैश आहरण शामिल होंगे।

डेबिट कार्ड: आपका बैंक भी ग्राहकों को एटीएम पर डेबिट कार्ड का उपयोग करके नकदी निकालने के बजाय प्वाइंट आफ सेल्स टर्मिनलों/ई-कॉमर्स वेबसाइटों पर ले जाने पर ज्यादा जोर दे रहा है। प्वाइंट आफ सेल्स टर्मिनलों/ई-कॉमर्स वेबसाइटों पर एक दिन में सबसे ज्यादा खर्च धनतेरस के अवसर पर ₹1000 करोड़ का हुआ।

आपके बैंक ने डेबिट कार्ड में भी विभिन्न नई सुविधाएं शुरू की हैं। इनमें प्रमख हैं- कॉन्टैक्टलेस डेबिट कार्ड, भारत क्यू आर सैमसंग पे, वीज़ा चेकआउट और पर्सनलाइज्ड इमेज डेबिट कार्ड 'माईकार्ड'। बैंक ने मुंबई मेट्रो, चेन्नै मेट्रो, कॉलेज ऑफ इंजीनियरिंग, पुणे, आईओसीएल तथा अन्य विभिन्न संस्थानों के साथ को-ब्रांडिड डेबिट कार्ड/कॉम्बो कार्ड जारी करने के लिए गठजोड़ किया है।

इन नए प्रयासों के चलते भारतीय स्टेट बैंक के द्वारा जारी डेबिट कार्डों से सबसे ज्यादा खर्च किया गया। भारतीय रिज़र्व बैंक से प्राप्त जानकारी के अनुसार 31 मार्च 2019 को इस कारोबार में हमारे बैंक का बाजार अंश 29.89% रहा। 31 मार्च 2019 को आपके बैंक के 29.67 करोड़ सक्रिय डेबिट कार्ड थे और देश भर में डेबिट कार्ड जारी करने में यह सर्वप्रथम रहा।

स्टेट बैंक फॉरेन ट्रैवल कार्ड (एफटीसी): स्टेट बैंक फॉरेन ट्रैवल कार्ड्स (एफटीसी) एक चिप आधारित, ईएमवी कम्प्लायंट कार्ड है और वीज़ा एवं मास्टर कार्ड स्कीम्स के तहत जारी किया गया है जिसमें विदेश यात्रा करने वालों को संरक्षा, सुरक्षा सुविधा मिलती है। वीज़ा में यह एक सिंगल करेंसी के रूप में 8 करेंसियों - यूएस डॉलर, ब्रिटिश पाउंड स्टर्लिंग, यूरो, कैनेडियन डॉलर, ऑस्ट्रेलियन डॉलर, जैपनीज़ येन, सउदी अरब रियाल एवं सिंगापुर डॉलर में और मास्टर कार्ड में मल्टीकरेंसी कार्ड के रूप में 7 करेंसियों - यूएस डॉलर, ब्रिटिश पाउंड स्टर्लिंग, यूरो, कैनेडियन डॉलर, ऑस्ट्रेलियन डॉलर, सिंगापुर डॉलर एवं यूएई दिरहम में उपलब्ध है। बैंक द्वारा एसबीएफटीसी विभिन्न कॉरपोरेट रूपों में भी शुरू किया गया है जिससे कॉरपोरेट ग्राहकों की विभिन्न आवश्यकताओं को पूरा किया जा सके। इसके अतिरिक्त, आपका बैंक एफएफएमसी (फुल फ्लेज्ड मनी चेंजर्स) के साथ गठजोड़ का भी जोरदार प्रचार-प्रसार कर रहा है।

फास्टैग्स: आपके बैंक ने ग्राहकों को छह लाख से अधिक एसबीआई फास्टैग्स जारी किए हैं। 31 मार्च 2019 को एसबीआई फास्टैग्स के लेन-देन 216 लाख से भी अधिक रहे और इनके कुल लेन-देन की राशि ₹395 करोड़ से अधिक रही। आपके बैंक ने फास्टैग्स सेवाओं के लिए उत्तर प्रदेश, पंजाब, उत्तराखंड, ओडिशा, तमिलनाडु, कर्नाटक, पश्चिम बंगाल राज्य सड़क परिवहन निगमों को अपने बैंक के साथ जोड़ लिया है।

मेट्रो और ट्रांज़िट परियोजनाएँ: आपके बैंक ने नोयडा मेट्रो परियोजना के लिए नेशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड (एनसीएमसी) द्वारा निर्धारित मानदंडों का प्रयोग कर रुपे प्रीपेड कार्ड पर आधारित परिपूर्ण टिकट समाधान देकर इन्हें सफलतापूर्वक लागू भी किया, जो एक अद्वितीय उपलब्धि है। आपके बैंक को हैदराबाद और नागपुर मेट्रो परियोजना में एनसीएमसी कार्ड द्वारा निर्धारित मानदंडों पर आधारित ओपनलूप आटोमैटिक फेयर कलेक्शन सिस्टम को लागू करने के लिए चुना गया जिस पर इस समय काम हो रहा है।

स्मार्ट शहर: आपके बैंक ने भारत के 100 चुनिंदा स्मार्ट शहरों में भुगतान-व्यवस्था को अपने साथ लाने के लिए एक अलग टीम बनाई है। योजना है कि एक शहर एक कार्ड पहल से मार्ग समाधान/ उससे जुड़े टिकटिंग समाधान देकर स्मार्ट शहरों की भुगतान-व्यवस्था से जुड़ना है।

Cash@PoS: नकदी निकालने में सुविधा चाहने वाले अधिकाधिक लोगों तक पहुँचने और उन्हें आसान नकदी आहरण सुविधा प्रदान करने के लिए भारतीय स्टेट बैंक Cash@PoS अभियान के माध्यम से नकदी सुविधाएं उपलब्ध कराता है। भारतीय स्टेट बैंक और अन्य सभी बैंकों के डेबिट कार्ड धारक विभिन्न मर्चेंट केंद्रों पर लगाई गई PoS मशीनों से नकदी निकाल सकते हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देश के अनुसार टियर। और टियर II शहरों से ₹1,000 जबकि टियर 3 से टियर 6 शहरों से ₹2,000 प्रति कार्ड प्रति दिन निकाले जा सकते हैं। वर्तमान

में, आपका बैंक कोई फीस नहीं ले रहा है। भारतीय स्टेट बैंक के कुल 5.75 लाख PoS मशीनें हैं। इनमें से 4.78 लाख PoS मशीनों पर आपके बैंक के ग्राहकों को और जिन बैंकों ने अपने ग्राहकों को यह सुविधा दी है उन्हें नकदी वितरित करने की व्यवस्था की हुई हैं।

मर्चेंट कारोबार आपके बैंक में लाना: भारत में डिजिटल पेमेंट्स व्यवस्था का तेजी से विस्तार हो रहा है। बैंक अर्थव्यवस्था के डिजिटलीकरण के माध्यम से अग्रसर भारत में विकास की गति को तेज करने में योगदान कर रहा है। भारत सरकार के लेस कैश अर्थव्यवस्था बनाने के फोकस के अनुरूप बैंक द्वारा देश भर में अपने डिजिटल कारोबार का फैलाव किया गया है। वर्ष के दौरान, आपके बैंक ने मोपेड अर्थात मल्टी ऑप्शन पेमेंट एक्सेप्टेंस डिवाइस की शुरुआत की, जो पॉइंट आफ सेल्स टर्मिनल पर कार्ड/ भारत QR/ यूपीआई और एसबीआई बडी (ई-वॉलेट) से भुगतान करने में आसान है। आपके बैंक ने देश भर में अपने डिजिटल कारोबार का फैलाव 5.75 लाख पीओएस टर्मिनल, 4.19 लाख भारत QR कोड, और भीम-आधार-एसबीआई आधार के लिए करते हुए 6.31 लाख मर्चेंट्स को अपने बैंक में लाया है। कुल मिलाकर 31 मार्च 2019 को मर्चेंट भुगतान स्वीकार करनेवाले स्थानों की संख्या 27.91 लाख से अधिक थी। वित्त वर्ष 2019 के दौरान आपके बैंक ने इन मर्चेंट्स के जरिये लगभग 54 करोड़ लेन-देन किए, जो पिछले वर्ष की तुलना में 24% अधिक हैं। आपके बैंक द्वारा अन्य सेवाएं भी प्रदान की जाती हैं, जैसे -

- पीओएस टर्मिनलों पर एनएफसी स्वीकार करना
- डीसीसी- डायनेमिक करेंसी कन्वर्शन
- ईएमआई
- कैश@पीओएस
- एमैक्स/डायनर्स/डीएफएस/जेसीबी/यूपीआई स्वीकार करना

आपका बैंक मौजूदा कारोबार को मजबूत बनाने के अलावा प्रीमियम खंडों जैसे-ओएमसी, रिटेल चेन्स, लाइफ स्टाइल स्टोर्स और हॉलिडे रिसोर्ट्स वाले मर्चेंटों को बैंक के साथ जोड़ने के प्रयास निरंतर जारी रखे हुए हैं। बैंक ने प्रमुख कॉरपोरेटों एवं सरकारी विभागों से उनके नकद लेनदेन को डिजिटल माध्यम पर लाने के लिए गठजोड़ किया है। कुछ उल्लेखनीय गठजोड़ों में भारतीय रेल, साउथको (ओडिशा), एपीडीसीएल (असम पॉवर डिस्ट्रीब्यूशन कं. लि.), गोवा- जीबीएसएस परियोजना (गोवा सरकार), साइबर ट्रेजरी (मध्य प्रदेश सरकार), आईजीआर (इंस्पेक्टर जनरल ऑफ रजिस्ट्रार), चेन्नई के साथ किए गए गठजोड़ शामिल हैं। आपके बैंक ने सरकार की एक राष्ट्र एक कार्ड की पहल को लागू करने के लिए अपने पीओएस टर्मिनलों पर एनसीएमसी के लिए कार्ड स्वीकृति व्यवस्था विकसित की है।

आपके बैंक ने मर्चेंट अक्वायरिंग बिजनेस अपनी सहायक कंपनी एसबीआई पेमेंट सर्विसेज प्रा. लि. (एसबीआई पीएसपीएल) को दे दिया है। इसके बाद हिताची पेमेंट सर्विसेज प्रा. लि., जो इस कारोबार का अच्छा अनुभव रखता है, को आधे से कम हिस्सेदारी वाला संयुक्त उद्यम भागीदार बना लिया। इससे एसबीआईपीएसपीएल को डिजिटल पेमेंट एक्सेप्टेंस सिस्टम में नए टेक्नेलोजी संचालित प्रोडक्ट्स की पेशकश कर पाएगा जिससे डिजिटल इंडिया अभियान को बल और मर्चेंट को बेहतर अनुभव मिलेगा।

बैंक के अध्यक्ष वार्टन यूनिवर्सिटी में व्याख्यान देते हुए ।

बैंक के अध्यक्ष द्वारा मुंबई में योनो कैश का शुभारंभ।

8. ग्राहक मूल्य संवर्धन

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

निष्पादन की विशेषताएँ: (क्रॉस सेलिंग से कमीशन)

संयुक्त उद्यम	वास्तविक	
	मार्च 18 में समाप्त वर्ष अब तक (₹ करोड़ में)	मार्च 19 में समाप्त वर्ष अब तक (₹ करोड़ में)
एसबीआई लाइफ	714.75	951.90
एसबीआई एमएफ	560.51	503.00
एसबीआई जनरल	212.57	270.86
एसबीआई कार्ड	135.83	190.69
एसएसएल	5.14	6.70
एनपीएस	2.44	4.11
कुल	**1631.24**	**1927.26**

नए प्रयास और सफलताएं

एसबीआई लाइफ

- डिजिटल सेल वित्त वर्ष 18-19 में 22% से बढ़कर 92% पर पहुँच गई।
- जीवन बीमा पॉलिसीधारकों की संख्या मार्च 19 में बढ़कर 54,317 हो गई जो मार्च 18 में 46,180 थी (17.6% की वृद्धि)

एसबीआई एमएफ

- एसबीआई एयूएम के मामले में भारत का नंबर 1 बैंक डिस्ट्रीब्यूटर बन गया (₹72,000 करोड़ से अधिक)
- एसबीआई लाइव एसआईपी नंबर और एसआईपी बुक वैल्यू के मामले में मार्च 19 की स्थिति के अनुसार निरंतर बाजार में सबसे आगे बना हुआ है (22 लाख से अधिक)

एसबीआई जनरल

- जनरल इंश्योरेंस पॉलिसीधारकों की संख्या मार्च 19 में बढ़कर 22,034 पर पहुंच गई, जो मार्च 18 में 20,646 थी (6.72% की वृद्धि हुई)

एसबीआई कार्ड

- बैंका चैनल के माध्यम से जारी कार्डों की संख्या वित्त वर्ष 2019 में 15 लाख के ऊपर चली गई
- बैंक का चैनल के माध्यम से बेचे गए कार्डों का प्रतिशत वित्त वर्ष 2018 में एसबीआई कार्ड द्वारा जारी किए गए कुल कार्डों का 45% था जो वित्त वर्ष 2019 में 55% पर पहुंच गया।

एसएसएल/एनपीएस

- बैंक इस वर्ष भी अधिकतम संख्या में एनपीएस खाते खोलने वाले अपने स्थान को निरंतर बरकरार रखे हुए है।
- बैंक ने पीएफआरडीए द्वारा चलाए गए विभिन्न अभियानों में अपनी सर्वोच्च उपस्थिति दर्ज कराई
- बैंक ने डीमैट खाते जुटाने और एनपीएस खाते खोलने से होने वाली आमदनी में अच्छी वृद्धि दर्ज की।

9. इंटरनेट बैंकिंग एवं ई-कॉमर्स

एसबीआई डिजिटल बैंकिंग क्षेत्र में निरंतर बढ़ते हुए सबसे आगे बना हुआ है। 'Onlinesbi' सुविधा अब सभी ग्राहक समूहों तक पहले से कहीं अधिक संख्या में पहुँचा दी गई है। पहले नौ महीनों के दौरान इस चैनल ने 129.23 लाख से अधिक नए प्रयोक्ताओं के साथ अपनी उपस्थिति का विस्तार किया, जो कि पिछले वर्ष की पहुंच से कहीं अधिक है (तालिका देखें)।

ग्राहकों को अधिक सुविधाएं एवं उन्हें बेहतर अनुभव देने के लिए 'Onlinesbi' में नई विशेषताओं एवं कई एड ऑन सुविधाओं के साथ इस प्लेटफार्म पर लगभग ₹127.78 लाख करोड़ मूल्य के 162 करोड़ से अधिक लेनदेन हुए, जो कि पिछले वर्ष की तुलना में काफी अधिक है (तालिका देखें)। इससे पता चलता है कि ग्राहकों का हमारी पेशकशों और सेवा में विश्वास बढ़ता जा रहा है।

प्रमुख निष्पादन संकेतक	2017-18	2018-19
नए प्रयोक्ता पंजीकरण (₹लाख में)	94.63	129.23
लेनदेन की मात्रा (₹करोड़ में)	156.56	162.06
लेनदेन का मूल्य (₹करोड़ में)	95,07,340	127,77,976

नई शुरुआतों में से कुछ प्रमुख का विवरण:

- ग्रीन पासवर्ड वर्ष के दौरान शुरू किया गया जिससे ग्राहक आधार तो बढ़ेगा ही साथ में हमारे डिजिटल प्लेटफॉर्म पर प्रयोक्ता बिना परेशानी के स्वयं रजिस्ट्रेशन प्रक्रिया को पूरा कर पाएगा। इससे मौजूदा और नए ग्राहकों में इंटरनेट बैंकिंग का बड़े पैमाने पर विस्तार हो पाएगा।
- वर्चुअल अकाउंट नंबर (वैन) की शुरुआत की गई है जो बड़े कॉरपोरेट ग्राहकों की आवश्यकता के अनुरूप कलेक्शन टूल का काम करेगा। इसमें अद्वितीय अल्फा न्यूमेरिक कोड की सुविधा मिलती है जिससे कॉरपोरेटों को रेमिटरों के खाते के विवरण जानने में मदद मिलती है। यह इस वर्ष की एक बड़ी उपलब्धि है।
- इस वर्ष के दौरान नॉन-इंटरनेट बैंकिंग ग्राहकों को एक और नई सुविधा मिली है जिसके तहत वे सीबीएस रिकॉर्ड में अपने ईमेल आईडी को अपडेट करा सकते हैं। इसके लिए उन्हें 'यूज़फुल लिंक्स टैब में' रजिस्टर/अपडेट योर ईमेल आईडी विकल्प का उपयोग करना होगा।
- ग्राहकों को दी गई नई सुविधाओं में एक प्रमुख सुविधा एसएमएस/ईमेल के जरिये प्राप्त ट्रांजैक्शन अलर्ट्स के उत्तर देने की सुविधा है जिससे वे अनधिकृत लेनदेनों की तुरंत सूचना दे सकें।
- मोबाइल पंजीकरण करवाना अनिवार्य किया गया जिससे ग्राहकों को आसानी से एसएमएस अलर्ट्स मिल सकें।
- फॉर्म 16ए को ऑनलाइन डाउनलोड करने की सुविधा अब ऑनलाइनएसबीआई के माध्यम से उपलब्ध है।

ग. लघु एवं मध्यम उद्यम

आपका बैंक एसएमई वित्तपोषण में सबसे अग्रणी एवं मार्केट लीडर है। हमारा एसएमई पोर्टफोलियो 31.03.2019 को ₹2,88,583 करोड़ एवं लगभग दस लाख ग्राहकों से अधिक का है, जो बैंक के कुल अग्रिमों का लगभग 12.58% है। भारतीय अर्थव्यवस्था में विनिर्माण-उत्पादन, निर्यात एवं रोजगार के अवसर उपलब्ध कराने में एसएमई की बड़ी भूमिका को देखते हुए, आपके बैंक ने हमेशा एसएमई को एक महत्वपूर्ण इकाई माना है। आपका बैंक सरल एवं अभिनव वित्तीय समाधान उपलब्ध कराने के लिए प्रतिबद्ध है। एसएमई की प्रगति को आगे ले जाने में आपके बैंक का दृष्टिकोण तीन स्तंभों पर टिका है:

क) ग्राहक सुविधा का ध्यान रखना,
ख) जोखिम कम करना,
ग) प्रौद्योगिकी आधारित डिजिटल उत्पादों/प्रक्रिया में सुधार लाना।

1. ग्राहक सुविधा

अग्रसर भारत को गति तथा दिशा देने और आगे बढ़ाने की दृष्टि से, आपके बैंक ने शाखाओं एवं अन्य विधाओं की दृष्टि से सर्वाधिक टच प्वाइंट बनाए हैं। लघु एवं सूक्ष्म उद्यमों के व्यवसाय की सुगमता को बढ़ाने के लिए, आपके बैंक ने लघु एवं मध्यम उद्यम केंद्र (एसएमईसी) हेतु वर्तमान वितरण मॉडल में संशोधन किया है तथा आस्ति प्रबंधन टीम बनाई है जिससे ₹50 लाख तक के कम मूल्य वाले ऋण लेने के इच्छुक ग्राहकों के साथ हर स्तर पर संबंध बनाया जा सके। एसएमईसी में पर्याप्त स्टाफ भी उपलब्ध कराया गया है जिससे सेवा में सुधार आया है।

2. डिजिटल उत्पाद :

आपका बैंक व्यवसाय लाने, उत्पाद तैयार करने, प्रक्रिया को सरल बनाने, सेवा प्रदान करने से लेकर निगरानी तक सभी मूल्यवान सेवाओं के प्रत्येक स्तर पर प्रौद्योगिकी को बढ़ावा दे रहा है। आपके बैंक ने कम जोखिम के साथ एसएमई पोर्टफोलियो बनाने में कई पहल की हैं, जिससे (i) उत्पाद समूह (ii) प्रक्रिया (iii) वितरण में, काफी बदलाव आया है।

ऋण जीवन-चक्र प्रबंधन

लीड प्रबंधन प्रणाली (एलएमएस) : आपका बैंक अपनी कॉरपोरेट वेबसाइट www.sbi.co.in पर एमएसएमई उधारकर्ताओं की सहूलियत के लिए ऑनलाइन ऋण आवेदन एवं ट्रेकिंग सुविधा उपलब्ध करा रहा है। यह एक इंट्रानेट आधारित ऋण प्रस्ताव ट्रेकिंग प्रणाली है जिसे लीड प्रबंधन प्रणाली (एलएमएस) कहते हैं, जो ग्राहकों को ऑनलाइन ऋण आवेदन करने एवं आवेदन संदर्भ संख्या के रूप में पावती प्राप्त करने की सुविधा उपलब्ध कराता है।

ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) : व्यवसाय अवसरों की सीआरएम के माध्यम से ट्रेकिंग एवं निगरानी की जाती है।

लोन ओरिजिनेटिंग सॉफ्टवेअर (एलओएस-एसएमई) एवं ऋण जीवनचक्र प्रबंधन प्रणाली (एलएलएमएस) : ऋण वितरण में एकरूपता के मानक को अपनाने एवं गुणवत्ता सुनिश्चित करने एवं कॉरपोरेट स्मरणशक्ति को सुरक्षित रखने की दृष्टि से, कम मूल्य एवं अधिक मूल्य वाले ऋण की प्रोसेसिंग क्रमशः एलओएस एवं एलएलएमएस के माध्यम से की जाती है।

संपर्कविहीन ऋण देने का प्लेटफॉर्म (कॉन्टैक्टलेस लेंडिंग प्लेटफॉर्म)

आपका बैंक सिडबी की अगुवाई वाले सरकारी क्षेत्र के बैंकों के संघ का सदस्य है तथा जीएसटी प्लेटफॉर्म पर पंजीकृत तथा आयकर फाइल करने वाले एसएमई की आसान पहुँच के लिए psbloanin59minutes.com एक अग्रणी पहल है। संपर्कविहीन ऋण देने के प्लेटफॉर्म (सीएलपी) पर ₹1 करोड़ तक के ऋण का सैद्धांतिक अनुमोदन प्रदान किया जाता है। वित्त वर्ष 2019 तक सीएलपी द्वारा ₹3,250 लाख राशि के 8,377 सैद्धांतिक अनुमोदन प्रदान किए जा चुके हैं।

प्रोजेक्ट विवेक

प्रोजेक्ट विवेक द्वारा बैंक मूल्यांकन प्रणाली में नकदी प्रवाह एवं अन्य सूचना स्रोतों को बढ़ावा देने के लिए परंपरागत बैलेंस शीट आधारित निधीयन (फंडिंग) और वस्तुनिष्ठ मूल्यांकन प्रणाली अपनाया गया। आपके बैंक ने एसएमई सेगमेंट के लिए नए क्रेडिट अंडरराइटिंग इंजन के रूप में नई पहल की, जिसके द्वारा जोखिम मूल्यांकन को और अधिक उद्देश्यपरक बनाकर बेहतर परिणाम प्राप्त हो रहे हैं। इससे समय की बचत होती है जिससे बेहतर ग्राहक अनुभव प्राप्त होता है। वित्त वर्ष 2019 तक प्रोजेक्ट विवेक के तहत कुल 34,477 प्रस्ताव प्रोसेस किए गए। इसके अलावा, वर्ष के दौरान ऋण पोर्टफोलियो की अंडरराइटिंग प्रोसेस में सुधार लाने हेतु प्रोजेक्ट विवेक में तकनीकी उन्नयन किया गया।

एसबीआई और क्यूसीआई ने एमएसएमई के लिए ज़ीरो डिफेक्ट ज़ीरो इफेक्ट (ZED) सर्टिफिकेशन हेतु एमओयू पर हस्ताक्षर किए: भारतीय स्टेट बैंक पहला बैंक है जिसने सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यम मंत्रालय, भारत सरकार की ज़ीरो डिफेक्ट ज़ीरो इफेक्ट (ZED) सर्टिफिकेशन योजना हेतु क्वालिटी काउंसिल ऑफ इंडिया के साथ एक समझौता ज्ञापन (एमओयू) पर हस्ताक्षर किए हैं।

क्यूसीआई के साथ इस समझौता ज्ञापन (एमओयू) के तहत आपके बैंक ने निर्णय किया है कि बेहतर ZED रेटिंग वाले एमएसएमई को कीमतों/प्रक्रिया शुल्कों में रियायतें दी जाएं। भारतीय स्टेट बैंक बैंक की आंतरिक रेटिंग व्यवस्था में भी ZED रेटिंग को शामिल करने पर विचार कर रहा है।

संक्षेप में, एमएसएमई के लाभ के लिए विशिष्ट कार्यकलाप पर राष्ट्रव्यापी स्तर पर ZED लागू करने की समन्वय व्यवस्था के लिए मार्ग प्रशस्त होगा। आपका बैंक और क्यूसीआई दोनों माननीय प्रधान मंत्री के एमएसएमई द्वारा ज़ीरो डिफेक्ट और ज़ीरो इफेक्ट प्रणालियां अपनाने के विजन को आगे बढ़ाने की कार्यनीतिक व्यवस्था की रूपरेखा तैयार करेंगे।

एमएसएमई मंत्रालय की ज़ीरो डिफेक्ट ज़ीरो इफेक्ट (ZED) सर्टिफिकेशन योजना भारतीय एमएसएमई की कार्यप्रणालियों एवं कार्यविधियों की गुणवत्ता व पर्यावरण अनुकूलता के मामले में विश्व स्तर पर प्रतिस्पर्धा में खड़े रहने की क्षमता बढ़ाने के उद्देश्य से की गई है। यह एक निरंतर सुधार और रेटिंग योजना है जिसमें भारत सरकार की वित्तीय सहायता से एमएसएमई को सक्षम बनाने और सर्टिफिकेशन कराना शामिल है। एमएसएमई मंत्रालय द्वारा क्यूसीआई को इस योजना की राष्ट्रीय निगरानी एवं कार्यान्वयन इकाई (एमएमआईयू) नामित किया गया है।

अब तक 20,000 एमएसएमई को ZED के लिए रजिस्टर्ड किया गया है और अनेक राज्य सरकारें अपनी औद्योगिक नीतियों में ZED को शामिल कर चुकी हैं।

व्यापार प्राप्तियां भुनाने की प्रणाली (ट्रेड रिसीवेबल्स डिस्काउंटिंग सिस्टम (TReDS)

भारतीय स्टेट बैंक ने सरकारी क्षेत्र के सभी बैंकों में सबसे पहले TReDS प्लेटफॉर्म पर RXIL एवं M1xchange पर फइनैंसियर के रूप मे पंजीकृत किया है। TReDS एमएसएमई को वित्त उपलब्ध कराने के लिए तैयार किया गया है। इसके साथ ही हमारी देश के 3 TReDS प्लेटफॉर्म पर उपस्थिति दर्ज हो गई है। इस प्लेटफॉर्म पर ऑनलाइन बोली लगाने में सक्रिय रूप से सहभागिता करता है तथा एमएसएमई के लाभ के लिए बहुत ही प्रतिस्पर्धी दर पर भाव कोट करता है। आपके बैंक ने ₹72.51 करोड़ की राशि के बिल रीडिस्काउंट किए जो एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स लि. द्वारा 3 TReDS प्लेटफॉर्मों पर डिस्काउंट किए गए थे।

हमारी डायमंड शाखा द्वारा वित्तपोषित अत्याधुनिक डायमंड बनाने की इकाई।

किरण ब्लेड साइंग-हमारे कॉरपोरेट ग्राहक समूह द्वारा वित्तपोषित अत्याधुनिक इकाई।

3. व्यवसाय भागीदारी/ टाई-अप

आपका बैंक कोलेटरल प्रबंधकों एवं अग्रणी उद्योगों के साथ व्यवसाय भागीदारी/ टाई-अप के द्वारा वेअरहाउस रसीद वित्तपोषण एवं आपूर्ति श्रृंखला वित्तपोषण पोर्टफोलियो में अपना विस्तार कर रहा है।

वेअरहाउस रसीद वित्तपोषण :

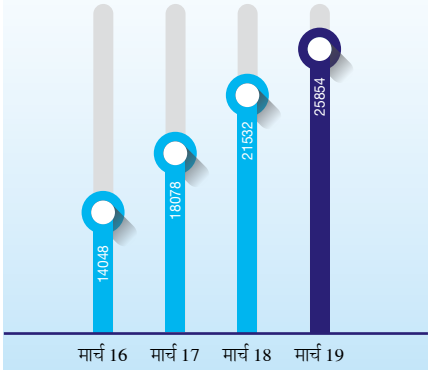
आपके बैंक ने वेअरहाउस रसीदों की जमानत पर माल/विनिर्माण के व्यापारियों/मालिकों को प्रोसेसिंग हेतु वित्तपोषण सुविधा उपलब्ध कराने के लिए वेअरहाउस रसीद वित्तपोषण योजना (WHR) आरंभ की है। वेअरहाउस रसीद उन कोलेटरल प्रबंधकों द्वारा जारी की जाती है जिनका बैंक के साथ टाई-अप होता है। इसके अलावा केंद्रीय भंडारण निगम (सीडब्ल्यूसी) /राज्य भंडारण निगम (एसडब्ल्यूसी) द्वारा जारी वेअरहाउस रसीद भी वेअरहाउस रसीद वित्तपोषण के लिए मान्य होती है। 31 मार्च 2019 को वेअरहाउस रसीद वित्तपोषण पोर्टफोलियो ₹6,111 करोड़ था।

आपूर्ति श्रृंखला वित्तपोषण (सप्लाई चेन फाइनैंस):

अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी एवं शाखा नेटवर्क को बढ़ावा देकर, आपका बैंक कॉरपोरेट दुनिया के साथ अपने सबंधों को और मजबूत कर रहा है तथा आपूर्ति श्रृंखला वित्तपोषण के क्षेत्र में एक प्रमुख खिलाड़ी बनकर उभरा है।

वर्तमान वर्ष के दौरान आपके बैंक ने 61 नए ई-डीएफएस (इलेक्ट्रॉनिक डीलर वित्तपोषण योजना) एवं 4 नए ई-वीएफएस (इलेक्ट्रॉनिक वेंडर वित्तपोषण योजना) टाई-अप करते हुए 351 प्रमुख उद्योगों एवं उनके 25,921 डीलरों एवं 16,572 विक्रेताओं को कवर किया है। पिछले वित्त वर्ष में ई-डीएफएस पर तेल डीलरों (पेट्रोल-पंप) की संख्या 14,806 को पार कर गई।

ई-डीएफएस पोर्टफोलियो में वर्ष-दर-वर्ष 20.07% की वृद्धि दर्ज की गई।



4. जोखिम कम करना:

आपका बैंक लगातार अपना ध्यान कम जोखिम वाले उत्पादों पर केंद्रित कर रहा है जिसमें अन्य के साथ-साथ आस्ति समर्थित ऋण, बैंक जमा/सरकारी प्रतिभूतियों की जमानत पर ओवरड्राफ्ट सुविधा, बिल भुनाने की सुविधा, सीजीटीएमएसई/सीजीएफएमयू के अंतर्गत कवर ऋण शामिल हैं।

प्रधानमंत्री मुद्रा योजना :

भारत सरकार की पहल के अनुरूप ही, आपके बैंक ने विभिन्न प्रकार की प्रधानमंत्री मुद्रा योजना के अंतर्गत पात्र इकाइयों को ऋण सुविधाएं प्रदान करने पर बल दिया है तथा वित्त वर्ष 2019 में पीएमएमवाई के अंतर्गत दिए गए ₹33,550 करोड़ के लक्ष्य में से ₹33,612 करोड़ वितरित किए जा चुके हैं।

सीजीटीएमएसई के अंतर्गत लघु एवं मध्यम उद्यमों को ऋण :

आपका बैंक सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों और सूक्ष्म, एवं लघु व्यवसाय की सहायता करने में अग्रणी रहा है। आपका बैंक सीजीटीएमएसई की गारंटी पर ₹2 करोड़ तक के कोलेट्रल-फ्री ऋण दे रहा है। 31 मार्च 2019 की स्थिति के अनुसार सीजीटीएमएसई के अंतर्गत एसबीआई का पोर्टफोलियो ₹7,830 करोड़ रहा है।

घ. ग्रामीण बैंकिंग

1. कृषि व्यवसाय

इस वर्ष के दौरान, कृषि एवं इससे जुड़ी गतिविधियों के लिए ऋण सहायता उपलब्ध कराने के कार्य में तेजी आई जबकि बाहरी परिवेश पर कृषि संकट और विभिन्न राज्य सरकारों द्वारा घोषित कर्जमाफी योजनाओं का विपरीत प्रभाव दिखाई दिया। पिछले रुझानों के अनुरूप सरकार द्वारा कृषि क्षेत्र के लिए वित्त वर्ष 2019 हेतु निर्धारित ऋण वितरण का लक्ष्य आपके बैंक ने पार किया।

कृषि क्षेत्र को ऋण वितरण

वर्ष	लक्ष्य	संवितरण	प्राप्ति %
वित्त वर्ष 2016	89,781	1,02,423	114%
वित्त वर्ष 2017	95,168	1,25,270	132%
वित्त वर्ष 2018	1,05,741	1,66,819	158%
वित्त वर्ष 2019	1,16,315	1,56,385	134%

कृषि विकास शाखा, भूना चंडीगढ़ मंडल में किसान मिलन का आयोजन।

आपके बैंक ने 9 उत्पाद यथा डेरी, मछलीपालन, मुर्गीपालन, भेड़-पालन, बकरी-पालन, सूअर-पालन, मधुमक्खी-पालन, रेशम-पालन, और मशरूम की खेती के लिए शुरू किए, जिनके तहत मुद्रा योजना के अंतर्गत आसान शर्तों पर बिना किसी संपार्श्विक प्रतिभूति (कोलेट्रल सिक्युरिटी) के ₹10 लाख तक की ऋण सीमा संस्वीकृत की जा रही हैं, चूंकि कृषि से जुड़ी गतिविधियाँ किसानों की आय बढ़ाने का एक बड़ा साधन हैं।

वर्ष के दौरान, कृषि क्षेत्र की वृद्धि सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एएससीबी) के प्रतिशत से भी ज्यादा रही। वर्ष के आरंभ से 31 मार्च 2019 तक की स्थिति के अनुसार कुल कृषि अग्रिमों की वृद्धि ₹14,430 करोड़ रही। समग्र कृषि अग्रिमों की तुलनात्मक वृद्धि निम्नानुसार रही:

(₹करोड़ में)

वर्ष	कुल कृषि अग्रिम	वर्षानुवर्ष वृद्धि राशि	वर्षानुवर्ष वृद्धि %
वित्त वर्ष 2019	2,02,681	14,430	7.67%
वित्त वर्ष 2018	1,88,251	(3014)	(1.58%)

गोल्ड लोन, संपत्ति पर लिए जाने वाले कृषि ऋणों (एबीएएल) एवं सूक्ष्म वित्त संस्थाओं से लाए जाने वाले कम जोखिम वाले ऋणों में आपके बैंक की वृद्धि दर काफी अच्छी रही। पूरे बैंक के स्तर पर कम जोखिम वाले ऋणों का हिस्सा वित्त वर्ष 2018 के 27.6% से बढ़कर वित्त वर्ष 2019 में 30.3% हो गया है। सूक्ष्म वित्तीय संस्थाओं से सीधे लाए जाने वाले कृषि ऋणों के वित्त वर्ष 2019 के दौरान ₹9,555 करोड़ के 29 प्रस्ताव संस्वीकृत किए गए।

किसानों की साधारण आवश्यकताओं को पूरा करने के उद्देश्य से शुरू किए गए नए उत्पाद एसेट बेक्ड एग्री लोन (एबीएएल) के तहत वर्ष के दौरान अच्छा कारोबार हुआ। ये लोन संपत्ति की संपार्श्विक (कोलेट्रल) पर दिए जाते हैं। हालांकि पिछले वर्ष वृद्धि दर कम थी, फिर भी इस उत्पाद की वृद्धि लगभग 142% रही। यह उत्पाद ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुरूप होने के कारण उनके द्वारा काफी पसंद किया किया जा रहा है।

आपका बैंक कृषि अग्रिमों के जोखिमों में कमी लाने के साथ-साथ किसानों की सहायता भी कर रहा है। कृषि क्षेत्र के कॉरपोरेटों के साथ स्थानीय एवं राष्ट्रीय स्तर पर गठजोड़ कर रहा है। इससे कृषि और इससे जुड़े कार्यों में लगे सभी लोगों को नवीकरण हेतु नकदी की आवक सुनिश्चित होगी, तथा किसानों की आय भी बढ़ेगी। आपका बैंक झींगा मछलीपालन, डेरी, मुर्गीपालन जैसी परंपरागत गतिविधियों तथा अनानास व आम जैसी उच्च मूल्य वाली बागवानी फसलों वाले क्षेत्रों तथा ऐसे केंद्रों के आस-पास उपलब्ध अवसरों का लाभ उठाने के लिए समूह (क्लस्टर) व्यवस्था के अंतर्गत भी ऋण दे रहा है।

सूक्ष्म ऋण (स्वयं सहायता समूह बैंक सहयोग):

स्वयं सहायता समूह ऋणों की बकाया राशियों के मामले में सभी बैंकों की तुलना में आपके बैंक का बाजार अंश सबसे अधिक है। 31 मार्च 2019 तक 6.09 लाख स्वयं सहायता समूहों को दिए गए ऋणों में ₹13,444 करोड़ की राशि बकाया है और इसमें 50 लाख से भी अधिक महिला सदस्य हैं।

दीन दयाल अंत्योदय योजना : राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन :

1 अप्रैल 2013 को दीन दयाल अंत्योदय योजना राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन की स्थापना के समय से आपके बैंक ने बैंक व स्वयं सहायता समूह सहयोग के अंतर्गत 14,25,670 स्वयं सहायता समूहों को ₹23,939 करोड़ के ऋण संवितरित किए।

वर्ष 2018 में किए गए सबसे ज्यादा स्वयं सहायता समूह सहयोग के लिए ग्रामीण विकास मंत्रालय, नई दिल्ली द्वारा 11 मई 2018 को भारतीय स्टेट बैंक को राष्ट्रीय पुरस्कार दिया गया। सरकारी क्षेत्र के बैंकों के बीच राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन ऋणों में भारतीय स्टेट बैंक का बाजार अंश 31 मार्च 2019 को 25.42% रहा।

अन्य पहलकदमियां

देश की आर्थिक वृद्धि दर में ग्रामीण भारत के योगदान को पहचानते हुए आपका बैंक विभिन्न नए चैनलों एवं सेवाओं के माध्यम से ग्रामीण क्षेत्र की आर्थिक आवश्यकताओं को पूरा करने का प्रयास कर रहा है। मिट्टी की उर्वरता के महत्व पर ध्यान केंद्रित करने और अधिक कृषि उत्पादन के लिए मिट्टी के स्रोतों के निरंतर विकास का प्रचार करने के लिए भारतीय स्टेट बैंक ने देश भर की चयनित शाखाओं में इस प्रयोजन के लिए कृषि वैज्ञानिक/खेतों में काम करने वाले किसानों को बुलाकर 5 दिसबंर 2018 को विश्व माटी परीक्षण दिवस मनाया। जैविक खेती को बढ़ावा देने के लिए इसका विषय "हमारा प्रण मिट्टी में न होने देंगे प्रदूषण" रखा गया।

जैसा कि व्यापक रूप से रिपोर्ट किया गया है, कृषि क्षेत्र में कई तरह की घटनाएँ देखने को मिली। किसानों की मांगों के जवाब में कुछ राज्यों ने कृषि कर्जमाफी की घोषणा की।

बैंक ने ऋण समाधानः 2018-19 योजना की घोषणा की, जिसमें कृषि क्षेत्र के ऋण भी शामिल थे।

बड़ी संख्या में ग्राहकों की सेवा को ध्यान में रखते हुए आपके बैंक ने वर्ष के दौरान पाँच अवसरों पर बड़े पैमाने पर संपर्क कार्यक्रम आयोजित किए। इस पहल के तहत आपके बैंक की सभी ग्रामीण और अर्ध-शहरी शाखाओं ने किसानों के साथ अनौपचारिक बैठकें आयोजित कीं, ताकि ग्राहकों से ज्यादा से ज्यादा जुड़ा जा सके और बैंक एवं सरकार की योजनाओं के बारे में उनकी जागरूकता बढ़ाई जा सके। अनुमान है कि कम से कम 14 लाख किसानों ने इन बैठकों में भाग लिया।

वर्ष के दौरान अन्य महत्वपूर्ण प्रयासों में 72 लाख किसान क्रेडिट कार्ड (केसीसी) उधारकर्ताओं को सरलता एवं संचालन सुविधा की दृष्टि से केसीसी-एटीएम-रुपेकार्ड जारी करना शामिल है। केसीसी रुपे कार्ड एटीएम और पीओएस मशीनों में दिन-रात इस्तेमाल किए जा सकते हैं, इससे किसान अपनी कृषि की दैनिक खरीदारी की आवश्यकताओं को 24x7 पूरा कर सकते हैं।

भारतीय स्टेट बैंक ने देश भर में अपनी लगभग 14,000 ग्रामीण एवं अर्ध शहरी शाखाओं के माध्यम से किसान मेले आयोजित किए। आपके बैंक द्वारा अपना यह अभियान किसान ग्राहकों से जुड़ने, उनकी शिकायतों का समाधान करने और उन्हें उनके अधिकारों तथा आपके बैंक के प्रयासों से अवगत कराने के लिए चलाया गया।

इस कार्यक्रम के तहत, आपका बैंक किसानों द्वारा अपने खातों का नवीकरण कराए जाने पर उन्हें ऋण सीमा में 10% की वृद्धि देता है। इसके अलावा, भारतीय स्टेट बैंक ने अपने किसानों तक पहुंचने की पहल भी की है जिससे उन्हें किसान क्रेडिट कार्ड खाते का नवीकरण कराने पर मिलने वाले फायदों की जानकारी दी जा सके और वे सरकार से ब्याज सहायता योजना और प्रधानमंत्री फसल बीमा योजना का अधिकाधिक लाभ उठा सकें। आपके बैंक द्वारा किसान क्रेडिट कार्ड खाते का समय पर नवीकरण कराने और लेनदेन में सुविधा के लिए किसान क्रेडिट कार्ड रुपे कार्ड के बारे में भी किसानों में जागरूकता विकसित की।

इसके अतिरिक्त, आपका बैंक बैंक के विभिन्न कृषि उत्पादों जैसे संपत्ति बंधक रख कृषि ऋण लेने, मुद्रा ऋण और कृषि से जुड़ी अन्य गतिविधियों के लिए ऋण लेने के बारे में भी निरंतर जागरूक करता रहेगा।

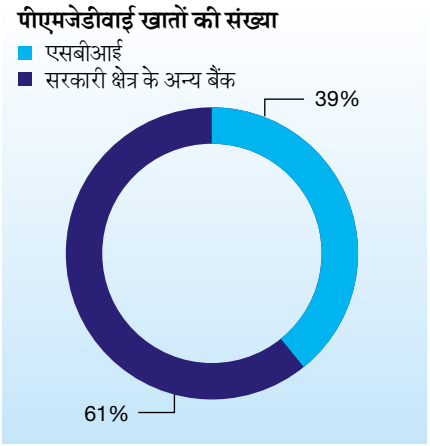
2. वित्तीय समावेशन :

आपके बैंक को देश के सबसे बड़े 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 करने से वित्तीय समावेशन की गतिविधियों को आगे बढ़ाने के काम में गति आ रही है। इस प्रकार समावेशी विकास और वृद्धि दर बढ़ाने के लिए आपके बैंक ने अनेक कार्यनीतियां तैयार की हैं और इन्हें क्रियान्वित करने में प्रौद्योगिकी का लाभ उठा रहा है। इससे लोगों को घर बैठे वित्तीय सेवाएं मिल सकेंगी और उन्हें औपचारिक बैंकिंग व्यवस्था के दायरे में लाया जा सकेगा।

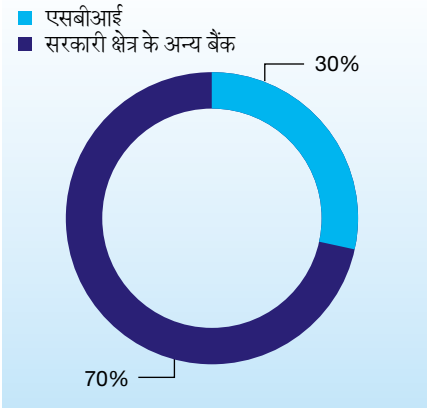
आपके बैंक की बैंकिंग सेवाओं के लिए देश भर में 57,467 व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी) और 22,010 शाखाएं कार्यरत हैं। बीसी चैनल द्वारा बैंकिंग सुविधा रहित क्षेत्रों में ग्राहकों को बैंकिंग सुविधा उपलब्ध कराने के तहत वित्त वर्ष 2018-19 में ₹1,73,381 करोड़ राशि के 39.75 करोड़ लेनदेन अर्थात 15 लाख लेनदेन प्रतिदिन दर्ज किए जा रहे हैं।

प्रधानमंत्री जनधन योजना (पीएमजेडीवाई) के तहत आपके बैंक ने कार्यक्रम को क्रियान्वित करने में अग्रणी रहते हुए विश्वव्यापी वित्तीय पहुंच का मार्ग प्रशस्त किया है। आपके बैंक ने वित्त वर्ष 2019 में 10.97 करोड़ खाते खोले हैं और पात्र ग्राहकों को 9.20 करोड रुपे डेबिट कार्ड जारी किए हैं। पिछले दशक में सरकार की महत्वपूर्ण आर्थिक नीति के अंतर्गत वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में वंचित रहे व्यक्तियों को भी बैंक खाते की सुविधा देने में आपके बैंक का बहुत बड़ा योगदान रहा है।

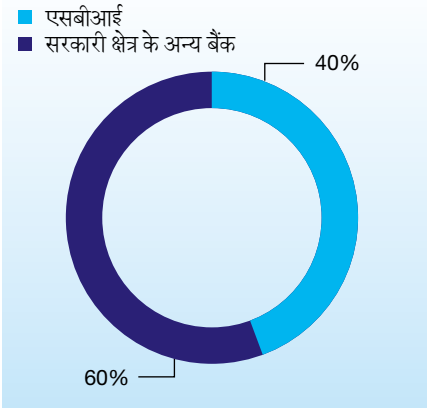
पीएमजेडीवाई खातों की संख्या



पीएमजेडीवाई जमाखातों की राशि



जारी रुपे कार्डों की संख्या (पीएमजेडीवाई)



सामाजिक सुरक्षा उपायों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए असंगठित क्षेत्र में ग्राहकों को कम लागत वाले माइक्रो बीमा उत्पाद (पीएमजेजेबीवाई, पीएमएसबीवाई) और पेंशन योजनाओं (एपीवाई) की भी सुविधा बड़े पैमाने पर उपलब्ध कराई गई है, जिसमें अब तक 3 करोड़ से अधिक ग्राहकों को सम्मिलित किया जा चुका है।

वित्तीय साक्षरता प्रदान करना

वित्तीय साक्षरता के अवसर उपलब्ध कराने और वित्तीय सेवाओं का कारगर उपयोग सुनिश्चित करने के उद्देश्य से आपके बैंक ने पूरे देश में 338 वित्तीय साक्षरता केंद्र (एफएलसी) की स्थापना की है। वित्त वर्ष 2019 के दौरान देश भर में इन केंद्रों (एफएलसी) द्वारा कुल 29,450 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 एवं तेलंगाना राज्य में स्थापित किए हैं।

भारतीय स्टेट बैंक द्वारा 'भारत-चीन वित्तीय समावेशन-अनुभव एवं चुनौतियां' विषय पर एक परिसंवाद का आयोजन किया गया। इस चर्चा में चीन का एक उच्च स्तरीय प्रतिनिधि मंडल, जिसमें श्री ली वेई, प्रेसिडेंट, डिवेलपमेंट रिसर्च सेंचर, पीआरसी और मंत्री शामिल थे, ने भाग लिया। इसके अलावा, यह कार्यक्रम वित्तीय समावेशन और उससे जुड़े अनुभवों एवं चुनौतियों से निपटने की दिशा में भारत और चीन की सरकारों द्वारा किए गए प्रयासों पर केंद्रित रहा।

ग्रामीण स्व रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरसेटीज) ग्रामीण युवाओं को व्यापक गुणवत्ता प्रशिक्षण देकर कौशल विकास में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। सूक्ष्म उद्यमों की स्थापना में सहायता करते हैं। आपके बैंक ने 27 राज्यों और एक संघ शासित राज्य में 151 आरसेटीज स्थापित किए हैं।

वित्त वर्ष 2019 में आपके बैंक के आरसेटीज ने 96,999 ग्रामीण युवाओं को प्रशिक्षित किया है। प्रशिक्षित उम्मीदवारों में 70% से अधिक महिलाएं हैं और 92% से अधिक प्रशिक्षित उम्मीदवार गैर-सामान्य श्रेणियों (एससी/एसटी/ओबीसी/अल्पसंख्यक) से संबंधित हैं। एसबीआई-आरसेटीज द्वारा 7 लाख से अधिक उम्मीदवारों को वर्ष 2012 के बाद से प्रशिक्षित किया जा चुका है, जिनमें 69% को लाभकारी आजीविका प्राप्त हुई है।

ङ. एनबीएफसी गठजोड़

भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों एवं गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के साथ मिलकर ऋणों का वितरण करने (को-ओरिजिनेशन) पर दिशानिर्देश जारी किए हैं। इन दिशानिर्देशों के आधार पर आपके बैंक ने अक्तूबर 2018 में गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-गठजोड़ (एनबीएफसी-एलायंस) नाम से एक नया विभाग बनाया। प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र के अंतर्गत संपत्ति के सृजन के लिए ऋणों का मिलकर वितरण करने (को-ओरिजिनेशन) में देश की गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों एवं सूक्ष्म वित्त संस्थाओं के साथ भागीदारी करना इस विभाग का मुख्य उद्देश्य है।

इस उद्देश्य की पूर्ति के लिए बैंक ने अपने केंद्रीय बोर्ड के अनुमोदन से विस्तृत नीति बनाई है। इसके अलावा, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी-गठजोड़ विभाग का कामकाज प्राथमिकता-प्राप्त क्षेत्र अग्रिमों की वृद्धि के लिए व्यवसाय सहयोगी के रूप में गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों/सूक्ष्म वित्त संस्थाओं (एनबीएफसी-एनडी-एसआई से भिन्न) की सेवाएं लेने पर भी केंद्रित रहता है। इसके अलावा विभाग संबंधित व्यवसाय इकाइयों यथा-एबीयू, एसएमईबीयू, आरईएचबीयू एवं पीबीबीयू द्वारा अन्य बैंकों से अपने बैंक में ऋण लाने/ऋणों को सिक्योरिटाइज करने में भी सहायता करता है।

भारतीय स्टेट बैंक द्वारा एनबीएफसी से अच्छी गुणवत्ता वाले असेट पोर्टफोलियो खरीदने का लक्ष्य बढ़ाया गया है। इसका मानना है कि आकर्षक दरों पर अपने लोन पोर्टफोलियो का विस्तार करने के अच्छे अवसर हैं। आपका बैंक प्राथमिकता और गैर-प्राथमिकता क्षेत्रों दोनों में अच्छे अवसरों की तलाश में है। आपका बैंक शुरू में चालू वर्ष के दौरान पोर्टफोलियो खरीद के माध्यम से ₹15,000 करोड़ की संवृद्धि की योजना बनाई है। ज्ञातव्य है कि पोर्टफोलियो खरीद को इस वर्ष बढ़ाया जा रहा है।

च. अन्य नए व्यवसाय पहलकदमियां

1. विशेष परियोजनाएं

गिफ्ट सेज़ में आईएफएससी बैंकिंग यूनिट: अध्यक्ष, ने गिफ्ट-सेज़, गांधी नगर, गुजरात में स्थित इंटरनेशनल फिनैंशियल सर्विसेज़ सेन्टर में आपके बैंक की आईएफएससी यूनिट (आईबीयू) का उद्घाटन किया। इसमें कई विकसित देशों के वित्तीय केंद्र हैं जो विगत समय में अंतरराष्ट्रीय वित्तीय केंद्रों के रूप में उभरे हैं। इस केंद्रों द्वारा उपयुक्त नियामक तंत्र और प्रतिभाशाली युवाओं और पूँजी को आकर्षित करने वाले एक केंद्र के रूप में से सेवाएं प्रदान की जा रही हैं। सफल आईएफएससी वे स्थान होते हैं जहां नवीनतम वित्तीय टेक्नोलोजीस एवं प्रोडक्ट्स का उपयोग करके समस्त विश्व के संगठनों के बीच कारोबार किया जाता है।

हालांकि वर्ष 2020 तक 100% और अगले 5 वर्षों तक यानी वर्ष 2025 तक 50% कर रियायत निश्चित ही आकर्षक है, पर केवल इसी कारण मात्र से आपके बैंक ने आईएफएससी में कार्यालय स्थापित नहीं किए हैं। आपके बैंक द्वारा भारतीय कंपनियों को भारत में अपने कारोबार के लिए विदेशी मुद्रा मूल्यवर्ग में स्वीकृत विदेशी वाणिज्यिक ऋण हमारे विदेशी कार्यालयों में रखे जा रहे हैं जबकि सारे संबंध में भारत में ही रहते हैं। इन ऋणों के लिए सेवा और रखरखाव का खर्च उच्च लागत वाले अधिकार क्षेत्रों जैसे लंदन, न्यूयार्क, सिंगापुर और हांगकांग में बैंक के लिए अतिरिक्त लागत वाला सौदा है। गिफ्ट सिटी में आईएफएससी खुलने से इन ऋणों को भारत में रखा जा सकेगा जिस पर इष्टतम लागत रखने में मदद मिलेगी।

कुंभ मेले में श्रद्धालुओं के लिए पहल: कुंभ मेले में आने वाले लाखों श्रद्धालुओं को बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के उद्देश्य से भारतीय स्टेट बैंक ने कई पहल कीं। 50 दिवसीय प्रयागराज कुंभ मेले के लिए आपके बैंक द्वारा सभी श्रद्धालुओं को सभी आवश्यक सहायता उपलब्ध कराई गईं। इनमें 14 घंटे काम करने वाली भारतीय स्टेट बैंक की शाखाएं, चार एटीएम, तीन मोबाइल एटीएम के साथ साथ एक फॉरेक्स काउंटर खोलना भी शामिल है।

2. कार्यनीति

विश्व की सर्वोत्कृष्ट कार्य-प्रणालियों के अनुरूप आपके बैंक ने बैंक के मिशन स्टेटमेंट की प्राप्ति और शीर्ष प्रबंधन के विजन को हकीकत में बदलने के अभियान की रूपरेखा तैयार करने के उद्देश्य से वर्ष 2018-19 में मुख्य कार्यनीति अधिकारी (सीएसओ) के पद का सृजन किया है। बैंक में सीएसओ के पद से बेहतर परिणाम हासिल करने की एक बढ़िया कार्यनीति तैयार करने में सहायता मिलेगी। सीएसओ की भूमिका ग्राहकों, शेयरधारकों और कर्मचारियों के लिए बेहतर प्रतिफल सुनिश्चित करने में सभी वर्टिकलों के बीच कार्यनीतिक सहयोग को बढ़ावा देना भी है।

सीएसओ के कार्यों में बैंक की व्यवसाय एवं परिचालन कार्यनीति दोनों पर ध्यान देना भी शामिल है। सीएसओ व्यवस्था के प्रमुख कार्यक्षेत्र नीचे दिए गए हैं:

डेटा विश्लेषण - सीएसओ की प्रमुख भूमिका में प्रोफेशनल विश्लेषण विशेषज्ञों के मुख्य कार्यकारी समूह की सहायता से बैंक के अपने डेटा और बैंक के बाहर के डेटा का विश्लेषण करके बैंक की दीर्घावधि कार्यनीति और कार्ययोजना तैयार करना भी शामिल है। सीएसओ और उनकी टीम प्राप्त जानकारी का तुरंत विश्लेषण करके वरिष्ठ प्रबंधन को निर्णय लेने में सहायता करती है।

बाज़ार का अध्ययन करना, न्यूनतम मानदंड निर्धारित करना, और प्रतिस्पर्धा में आगे रहने की कार्यनीति बनाना: सीएसओ की जिम्मेदारी बाजार का अध्ययन करना विशेषकर बैंक के प्रतिस्पर्धियों के प्रमुख प्रोडक्ट्स, प्रोसेसिस और सेवाओं तथा अपने प्रोडक्ट्स और सेवाओं का निरंतर विश्लेषण करना भी है, जिससे बैंक की विभिन्न बिजनेस यूनिट्स और फील्ड ऑपरेशंस के लीडर्स से परामर्श करके ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा करने वाली और बेहतर परिणाम हासिल करने वाली कार्यनीतियाँ बनाई जा सकें।

प्रमुख परियोजनाओं की प्रगति पर नजर रखना: सीएसओ शीर्ष प्रबंधन और व्यवसाय इकाइयों के नेतृत्वकर्ताओं एवं फील्ड प्रबंधकों के बीच एक सेतु का काम करता है, जिससे प्रमुख कार्यनीतिक परियोजनाओं पर ठीक से काम हो और उन्हें तेजी से तथा निर्धारित समय में पूरा करके लागू किया जा सके।

सीएसओ को सौंपी गई कुछ परियोजनाओं में देश के प्रमुख शहरों में इसके मार्केट शेयर में विस्तृत वृद्धि करना भी शामिल है।

- ब्रांड वैल्यू बढ़ाने के लिए रणनीतिक गठजोड़,
- योनो की मार्केटिंग व ब्रांडिंग
- समूह की ताकत को पहचानना

सीएसओ के द्वारा ली गयी एक और रणनीतिक पहल में शाखा रूपांतरण और शाखा अनुभव को बदलना शामिल है। इस परियोजना का उद्देश्य शाखा से भीड़ कम करना, कार्यस्थल को नया स्वरूप देना व शाखा को लेन-देन उन्मुख से व्यवसाय उन्मुख में रूपांतरित करना और सेवा वितरण में सुधार लाना है। इसके अतिरिक्त, शाखा को व्यवस्थित करने और ग्राहक अनुभव में संपूर्ण सुधार के लिए शाखा का एकसमान खाका बनाने के लिए भी कई पहल की गई हैं।

छ. सरकारी व्यवसाय

आपका बैंक परंपरागत रूप से केंद्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों का पसंदीदा बैंकर रहा है। यही कारण है कि केंद्र सरकार के प्रमुख मंत्रालयों/विभागों का यह मान्यता प्राप्त बैंक 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 भी आपका बैंक सबसे आगे है। इससे सरकारी व्यवसाय ऑनलाइन मोड में करना संभव हुआ है और यह अधिक दक्षता और पारदर्शिता से संचालित हो पा रहा 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 विशेष तकनीकी समाधानों को विकसित करने में लगा हुआ है।

(₹करोड़ में)

विवरण	वित्त वर्ष 2017-18	वित्त वर्ष 2018-19
कुल कारोबार	55,61,295	57,47,997
कमीशन	3,409	3,974

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

1. जीईएम (सरकारी ई-मार्केटप्लेस)

आपका बैंक जीईए पोर्टल के जरिए आम वस्तुओं एवं सेवाओं की खरीद हेतु आपूर्तिकर्ताओं को भुगतान के वित्तीय एकीकरण में बैंकों में अग्रणी है। 5 राज्यों उत्तर प्रदेश, तमिलनाडु, हिमाचल प्रदेश, पुदुचेरी एवं गुजरात के सरकारी ई मार्केटप्लेस पूल खाते खोले गए हैं। अब तक 70 से अधिक स्वायत्त निकायों के जीईएम पूल खाते खोले जा चुके हैं।

2. ई-टेंडरिंग

राज्य सरकार के विभागों और स्वायत्त निकायों को ई-टेंडरिंग समाधान देने के लिए यह प्रोडक्ट महाराष्ट्र, पंजाब, केरल, उत्तर प्रदेश एवं असम राज्यों में उपलब्ध कराया गया है।

3. पीएमजेएवाई-आयुष्मान भारत

नौ राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों-यथा उत्तर प्रदेश, महाराष्ट्र, पश्चिम बंगाल, पुदुचेरी, सिक्किम, नागालैंड, त्रिपुरा तथा अंदमान एवं निकोबार द्वीप समूह के खाते सफलतापूर्वक खोले गए हैं।

4. भारतीय रेलवे

एसबीएमओपीएस के जरिए रेलवे सुरक्षा बल में नियुक्ति हेतु आवेदन शुल्क की वसूली को अपने पोर्टल के साथ जोड़ने के कार्य को आपके बैंक ने सफलतापूर्वक पूरा कर लिया है। इस वित्त वर्ष में हमारे पैनल में शामिल एजेंसियों के जरिए कैश पिकअप के लिए उत्तर पूर्व रेलवे के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए। अभी तक 16 में से नौ रेलवे अंचलों को कैश पिकअप योजना के अंतर्गत शामिल किया गया है।

5. प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी)

आपका बैंक एकमात्र बैंकर है, जिसने एलपीजी सब्सिडी के सम्पूर्ण प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटीएल) का कार्य पूरा कर लिया है। वित्त वर्ष 2019 में किए गए कुल लेनदेन और राशि का विवरण नीचे दिया गया है :

(₹करोड़ में)

विवरण	लेनदेनों की संख्या (करोड़ में)	राशि (₹करोड़ में)
डीबीटीएल	128.95	36,653
डीबीटी (अन्य)	33.06	2,07,526

6. माननीय प्रधानमंत्री को उपहार में मिली वस्तुओं की नीलामी

भारतीय स्टेट बैंक ने माननीय प्रधानमंत्री को उपहार में मिली वस्तुओं की नीलामी से प्राप्त राशियों की वसूली के लिए नेशनल गैलरी ऑफ मॉडर्न आर्ट्स, नई दिल्ली में अपनी सेवाएँ उपलब्ध करा दी हैं। यह उपक्रम संस्कृति मंत्रालय द्वारा शुरू किया गया है।

7. राष्ट्रीय परीक्षण एजेंसी

परीक्षा शुल्क की वसूली हेतु राष्ट्रीय परीक्षण एजेंसी के साथ पेमेंट गेटवे को सफलतापूर्वक जोड़ा गया है।

8. सीबीएसई

सीबीएसई से संबद्ध विद्यालयों की फीस की वसूली के लिए एसबीएमओपीएस को सीबीएसई प्लेटफार्म के साथ जोड़ा गया है।

9. पेंशन भुगतान

आपका बैंक 16 सीपीपीसी (केंद्रीकृत पेंशन प्रक्रिया केंद्रों) के जरिए 55.57 लाख पेंशनरों को पेंशन का भुगतान कर रहा है। संवितरित पेंशन की कुल राशि ₹1,56,835 करोड़ से भी अधिक है। वित्त वर्ष 2019 के दौरान 2.79 लाख नए पेंशन खाते जोड़ दिए गए। वर्ष के दौरान स्वायत्त निकायों की पेंशन का भी भुगतान किया गया। पूरे देश में कई पेंशनर कनेक्ट कार्यक्रमों का आयोजन भी किया गया।

10. लघु बचत योजनाएँ

भारतीय स्टेट बैंक 75.79 लाख से अधिक पीपीएफ तथा 14.79 लाख से अधिक सुकन्या समृद्धि खातों के लिए सेवाएँ प्रदान कर रहा है, जो सभी अधिकृत बैंकों में सर्वाधिक है। वित्त वर्ष के दौरान 5.78 लाख नए पीपीएफ खाते और 3.16 लाख नए सुकन्या समृद्धि खाते खोले गए।

11. अन्य

वित्त मंत्रालय के अंतर्गत प्रवर्तन निदेशालय के लिए 33 खाते खोलने हेतु आपके बैंक को अनुमोदन दिया गया। पश्चिम बंगाल सरकार के कर एवं गैर कर राजस्व की वसूली के लिए आपके बैंक को एग्रीगेटर बैंक चुना गया। कार्यान्वयन एजेंसियों के कर्मचारियों के लिए देश भर में कार्यशालाओं का आयोजन किया गया।

12. पुरस्कार

सभी बैंकों के बीच (अखिल भारतीय स्तर पर) सबसे ज्यादा सुकन्या समृद्धि खाते खोलने के लिए आपके बैंक को प्रथम पुरस्कार दिया गया है। यह पुरस्कार राष्ट्रीय बचत संस्थान, नई दिल्ली में 30 अक्तूबर 2018 को 'वर्ल्ड थ्रिफ्ट डे' मनाने के लिए आयोजित कार्यक्रम में दिया गया।

ज. ट्रांजैक्शन बैंकिंग यूनिट

आपके बैंक की ट्रांजैक्शन बैंकिंग यूनिट, ग्राहकों के साथ प्रगाढ़ संबंध बनाए रखने के लिए बैंक की सहायता करती है। साथ ही उनकी अन्य बैंकिंग आवश्यकताओं जैसे ऋण, निधि प्रबंधन एवं क्रॉस सेलिंग में भी मदद करती है। इसके अंतर्गत ग्राहकों के प्रभावी निधि प्रबंधन के साथ अन्य मूल्यवर्धित सेवाएं देने जैसे विशिष्ट रूप से निर्मित एमआईएस, कॉरपोरेट ईआरपी के साथ एकीकरण एवं प्रतिबद्ध एकल बिंदु ग्राहक सहायता प्रकोष्ठ के साथ ट्रांजैक्शन बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराना है।

आपका बैंक सरकारी विभागों, कॉरपोरेट, वित्तीय संस्थाओं एवं एसएमई ग्राहकों को टीबीयू विभिन्न प्रकार के उत्पाद/सेवाएं उपलब्ध कराता है। यद्यपि इसके अंतर्गत कॉरपोरेट एवं सरकारी ग्राहकों पर प्रमुख फोकस रखा जाता है, फिर भी बैंक अपने वर्तमान ग्राहकों के बीच एवं स्टार्ट-अप के साथ एसएमई क्षेत्र में प्रवेश करने पर बल दे रहा है।

बाजार के रुख के अनुसार, आपका बैंक ग्राहकों को दिए जा रहे टीबीयू विभिन्न प्रकार के उत्पाद/सेवाएं लगातार उन्नत/विकसित करता है जिससे प्रतिस्पर्धियों की उत्पादों/सेवाओं को टक्कर दी जा सके।

- टीबीयू की फीस आय वित्त वर्ष 2018 में ₹893.66 करोड़ से वित्त वर्ष 2019 में 48.50% बढ़कर ₹1,327.08 करोड़ हो गई। पिछले कुछ वर्षों से वार्षिक फीस आय लगातार 30% के ऊपर रही है।
- टीबीयू फ्लोट इनकम वित्त वर्ष 2018 के स्तर ₹356.69 करोड़ से वित्त वर्ष 2019 में 81.15% बढ़कर ₹646.15 करोड़ पर पहुंच गई।
- टीबीयू के टर्नओवर में वित्त वर्ष 2018 के स्तर ₹21,34,867 करोड़ से वर्ष 2019 में वर्षानुवर्ष 78.39% बढ़कर ₹38,08,314 करोड़ हो गई।
- आपके बैंक को एशियन बैंकर द्वारा वर्ष 2018 में लगातार दूसरे वर्ष "Best Transaction Bank in India" का पुरस्कार दिया गया।

2. ग्लोबल बैंकिंग

आपके बैंक में थोक बैंकिंग व्यवसाय के तहत कॉरपोरेट ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप वितीय समाधान जैसे कार्यशील पूँजी वित्त, निर्यात वित्त, व्यापार लेनदेन और विदेशी मुद्रा ऋण संबंधी सेवाएं दी जाती हैं। इसमें विशेष गतिविधियों जैसे प्रोडक्ट ऑफरिंग्स में विशेषज्ञता, नए व्यवसाय तथा आय के नए स्रोत जुटाने वाली अनेक टीमें बनाई गई हैं, जिससे लाभप्रदता बनी रहे और जोखिम भी कम से कम उठाना पड़े।

क. कॉरपोरेट लेखा समूह

कॉरपोरेट लेखा समूह (कैग) अलग से एक वर्टिकल है, जो आपके बैंक के बड़े ऋणों के कारोबार की देखरेख करता है। यह समूह 3 केंद्रों मुंबई, दिल्ली और चेन्नई में 4 कार्यालयों के जरिये काम करता है। इसकी मुंबई में दो शाखाएं तथा दिल्ली और चेन्नई में एक-एक शाखा है। कैग इस समय एक विशेषीकृत बड़ा व्यवसाय समूह है, जिसके पास 29 शीर्ष रेटिंग वाले बिजनेस ग्रुप खाते और 66 नॉन ग्रुप खाते हैं। ये सभी शाखाएं सुनिश्चित करती हैं कि इन प्राथमिकता प्राप्त खातों के लिए निरंतर सर्वोत्कृष्ट सेवाएं दी जाएं।

हमारे वाणिज्यिक ग्राहक समूह द्वारा विकसित भिलोसा इंडस्ट्रीज का अत्याधुनिक वस्त्र संयंत्र।

कैग का बिजनेस मॉडल संबंध प्रबंधन संकल्पना पर आधारित है। इसमें प्रत्येक ग्राहक समूह के लिए एक संबंध प्रबंधक निर्धारित किया गया है, जो ग्राहक सेवा टीम का नेतृत्व करता है। खाता प्रबंधन टीमें यानी एएमटीज़ मुख्यतया अपने ग्राहकों को समन्वित और व्यापक वित्तीय समाधान देने की कार्यनीति पर काम करती हैं। ये विशेष प्रकार के प्रोडक्ट्स कम समय में ही उपलब्ध कराती हैं। इस कार्यनीति का मुख्य उद्देश्य आपके बैंक को शीर्ष कॉरपोरेटों की पहली पसंद बनाना है।

बदलते बैंकिंग परिदृश्य के अनुरूप जून 2018 में आपके बैंक ने कॉरपोरेट ऋण वितरण व्यवस्था में बड़े पैमाने पर सुधार लाने की प्रक्रिया शुरू की, जिससे इसे निरंतर बेहतर नतीजों के लिए तैयार किया जा सके। ऋण वितरण व्यवस्था को बेहतर बनाने की सारी कवायद के मुख्य उद्देश्य ऋण जोखिम प्रबंधन तंत्र को मजबूत बनाना, इसमें विश्लेषण विज्ञान का सहारा लेना, कारोबार में 'फंड टू फी', और 'ओरिजिनेट टू डिस्ट्रीब्यूट' की नई व्यवस्था अपनाना है, जिससे कॉरपोरेट बैंकिंग व्यवसाय का बैंक के सारे कारोबार में हिस्सा बढ़ाया जा सके। ऋण कारोबार संबंध विकसित करने के अलावा, बैंक अब ग्राहक 360 अपेक्षाओं को पूरा करने विशेषकर अपेक्षाकृत छोटे ऋणों की आवश्यकता वाले क्षेत्रों जैसे फॉर्मा, एफएमसीजी, आईटी, ऑटो आदि पर कॉरपोरेट लेखा समूह के भीतर नव गठित अपने क्रेडिट लाइट ग्रुप (सीएलजी) के जरिए ध्यान दे रहा है।

साथ ही बैंक ने बीमा कंपनियों, ब्रोकरिंग फर्मों, बैंकों (निजी एवं विदेशी) तथा म्यूचुअल फंडों आदि की ऋण एवं लेनदेनपरक बैंकिंग आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए वित्त एवं संस्थागत समूह (एफआईजी) का सृजन किया है। इन दोनों समूहों ने कार्य शुरू कर दिया है। ये अच्छा व्यवसाय लाकर बैंक का कारोबार बढ़ाने में योगदान कर रहे हैं।

जैसा कि हम जानते हैं, बैंकिंग परिदृश्य बदल रहा है और जिस तरह से ग्राहक अपने पैसे से जुड़ते हैं, प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में भी क्रांतिकारी परिवर्तन आ रहा है। सुविधा, गति एवं लचीलेपन को अब आकर्षक एड-आन्स नहीं माना जाता, बल्कि तेजी से बदलते ग्राहक-बैंक संबंध समय की मांग बन गए हैं। इसीलिए आपका बैंक लगातार उन प्रौद्योगिकी क्षमताओं के निर्माण में निवेश कर रहा है, जिससे ग्राहकों की जरूरतों के प्रति ज्यादा सतर्क रहने में मदद मिलेगी। इस समय हम अपने कॉरपोरेट ग्राहकों को सभी प्रौद्योगिकी उत्पाद उपलब्ध करा रहे हैं और एक मजबूत ग्राहक संबंध प्रबंध व्यवस्था (सीआरएम) का उपयोग कर रहे हैं।

कुल मिलाकर कॉरपोरेट लेखा इकाई ने अपने पुनर्गठन में अलग अलग कारोबार में सर्वोच्च प्राथमिकता वाले और गुणवत्तापूर्ण व्यक्तिगत खातों और समूह संबंध विकसित करने पर ध्यान केंद्रित किया है।

कॉरपोरेट लेखा इकाई 31.03.2018 की स्थिति के अनुसार ग्राहकों के कुल बकाया ऋण ₹2.33 लाख करोड़ और निधि आधारित और गैर-निधि आधारित उत्पादों के संबंध में ₹1.68 लाख करोड़ और उसी के अनुरूप 31.03.2019 की स्थिति के अनुसार क्रमशः निधि आधारित और गैर-निधि आधारित ऋणों में ₹4.07 लाख करोड़ और ₹1.75 लाख करोड़ की राशि के ऋण बकाया हैं।

कॉरपोरेट लेखा समूह देश के औद्योगिक विकास में भागीदार है विशेषकर बड़े इन्फ्रास्ट्रक्चर जैसे सड़क और राजमार्गों, बंदरगाहों, बिजली, दूरसंचार, पेट्रोकैमिकल आदि के सृजन और विकास में अंशदान कर रहा है। हम राष्ट्र के विकास में पूर्ववत निरंतर योगदान करना चाहते हैं।

ख. ट्रेजरी कारोबार

बैंक की चलनिधि का प्रबंधन करने और विनियामक अपेक्षाओं को पूरा करने तथा ट्रेजरी से जुड़े जोखिमों जैसे चलनिधि जोखिम, बाजार जोखिम तथा परिचालनात्मक जोखिम को कम करने के उद्देश्य से विश्व बाजार इकाई आपके बैंक के ट्रेजरी कार्य संभालती है। विश्व बाजार इकाई जोखिम एवं प्रतिलाभ का इष्टतम उपयोग करने के उद्देश्य से आर्थिक अनुसंधान एवं परिदृश्य विश्लेषण करके विभिन्न निवेश अवसरों पर अधिशेष निधियों का विनियोजन करती है। वित्त वर्ष 2019 की स्थिति के अनुसार विश्व बाजार के तहत किया गया निवेश ₹9,26,651 करोड़ रहा, जबकि वित्त वर्ष 2018 की स्थिति के अनुसार यह ₹10,26,438 करोड़ रहा था। यह देशभर के ग्राहकों को विदेशी मुद्रा विनिमय सेवाएँ और हेजिंग लिखत उपलब्ध कराती है।

(i) बैंक में ब्याज दरों में उतार-चढ़ाव और एसएलआर एवं गैर-एसएलआर पोर्टफोलियो

विश्व बाजार इकाई बैंक के एसएलआर/सीआरआर प्रबंधन, चलनिधि कवरेज अनुपात (एलसीआर) आदि के लिए एचक्यूएलए बनाए रखने जैसी विनियामक जरूरतों के प्रबंधन के लिए जिम्मेदार है। वर्ष के दौरान ब्याज दर बाजारों में भारी परिवर्तन हुए। नीतिगत दर के मामले में लंबे अंतराल के बाद भारतीय रिज़र्व बैंक ने वर्ष के दौरान 7 जून 2018 और 2 अगस्त 2018 को दो बार रेपो दरों को बढ़ा दिया। उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (सीपीआई) के नीचे रहने तथा कच्चे तेल की कीमतों में नरमी के चलते भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा 7 फरवरी 2019 को घोषित छमाही द्विमासिक मौद्रिक नीति में रेपो दर में कमी की गई है। इसके अनुसार भविष्य कठिन के स्थान पर तटस्थ परिदृश्य वाला रहने का अनुमान है। दिनांक 7 फरवरी 2019 की नीतिगत घोषणाओं के बाद रेपो दर 6.25% है और 4 अप्रैल 2019 को इसे और घटाकर 6% पर लाया गया है। कैलेंडर वर्ष 2018 के दौरान 4 बार फेड टार्गेट दरों में वृद्धि के साथ यू एस फेडरल रिज़र्व भी बढ़ता रहा। दिसंबर 2018 में की गई दर वृद्धि के साथ, फेड दर दिनांक 31.03.2019 को 2.50% है।

देशीय ब्याज दरों में परिवर्तन अस्थिर रहा। बेंचमार्क 10 वर्षीय सिक्यूरिटी (7.17 कें.स. प्रतिभूति सी 2028) जो वित्त वर्ष 2019 के आरंभ में 7.40% पर ट्रेडिंग कर रही थी, 19 दिसंबर 2018 को न्यूनतम 7.22% पर पहुँचने से पहले 11 सितंबर 2018 को सर्वोच्च स्तर 8.18% पर रही। राज्य विकास ऋणों में अतिरिक्त आपूर्ति, देशी मुद्रा में ह्रास, कच्चे तेल के दामों में वृद्धि के कारण आय का सफर उतार-चढ़ाव से भरा रहा। इस अस्थिरता के कारण आपके बैंक को निवेशों पर प्रावधान करना पड़ा।

वित्त वर्ष 2019 की दूसरी तिमाही के आरंभ में प्रणाली चलनिधि नकारात्मक रही, जो सितंबर 2018 महीने के गैर बैंकिंग वित्त कंपनी के संकट से और बढ़ी। चलनिधि में आई कमी के कारण प्रणाली चलनिधि को सुधारने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक को ओपन मार्केट ऑपरेशन खरीद करनी पड़ी। ओपन मार्केट ऑपरेशन खरीद के कारण बैंकों की अतिरिक्त एसएलआर धारिता को कम करने में मदद मिली और आपूर्ति दबाव कम हुए। इससे 10 वर्षीय स. प्रतिभूति की आय भी कम हुई।

वर्ष के दौरान जमाराशि की वृद्धि की तुलना में ऋण वृद्धि अधिक होने के कारण, आपके बैंक के एसएलआर पोर्टफोलियो को धीरे धीरे कम किया गया, जिससे चलनिधि सृजित हो। तथापि आय के स्तर बढ़ जाने के कारण समग्र पोर्टफोलियो आय सुधारने के उपाय के रूप में आपके बैंक ने कॉरपोरेट बॉन्ड पोर्टफोलियो बढ़ाया। निवल ब्याज आय ₹88,349 करोड़ रही जबकि वित्त वर्ष 2018 में यह ₹74,854 करोड़ थी। निवेशों की बिक्री पर लाभ ₹1,023 करोड़ है जबकि वित्त वर्ष 2018 में यह ₹12,303 करोड़ था।

(ii) इक्विटी बाजार

वित्त वर्ष 2019 में इक्विटी बाजार पहली बार सबसे उच्च स्तर पर पहुंचा। आईएल एंड एफएस द्वारा चूक एवं गैर बैंकिंग वित्त कंपनी की चलनिधि समस्याओं के बाद बेंचमार्क सूचकांकों में बाजार में तेज सुधार देखने को मिला। विदेशी संस्थागत निवेशकों (एफआईआई) से भारी निवेश प्राप्त होने के कारण वित्त वर्ष के अंत में बाजार में भारी तेजी रही और निफ्टी वित्त वर्ष 2019 में 14.93% वृद्धि के साथ बंद हुआ। आम चुनाव, फेड नीति संबंधी कार्यों, वैश्विक आर्थिक मंदी की संभावना एवं व्यापार युद्ध के बढ़ते तनाव से अस्थिरता बढ़ेगी। आपके बैंक ने इक्विटी पोर्टफोलियो का अच्छा प्रबंध किया। इसमें प्रमुख समसामयिक घटनाओं को देखते हुए पोर्टफोलियो को सक्रियता के साथ रीबैलेंस करने की नीति अपनाई गई। देश-विदेश की बाजार की स्थितियों, कंपनियों की तिमाही आमदनियों और उनके भावी परिदृश्य का रीबैलेंसिंग की इस प्रक्रिया पर व्यापक प्रभाव रहा। इसके अलावा द्वितीयक बाजार में भी आपका बैंक आईपीओ में निवेश करके निरंतर लाभ अर्जित करता रहा, जिससे पोर्टफोलियो से बेहतर प्रतिलाभ मिलता रहे।

(iii) विदेशी मुद्रा बाजार

विश्व बाजार इकाई आपके बैंक के विदेशी मुद्रा व्यापार को भी संभालती है। इसके द्वारा बाजारों में चलनिधि प्रदान करने के अलावा विकल्पों (आप्शंस), 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। आपका बैंक रुपए के हाजिर एवं वायदा बाज़ारों का प्रमुख प्लेयर है और ग्राहक विदेशी मुद्रा प्रवाह के मामले में उसका बाजार अंश काफी अधिक है। सीसीआईएल फारेक्स क्लियर प्लेटफार्म पर चलनिधि उपलब्ध करने में आपका बैंक सबसे आगे है। जितनी मात्रा में हम मुद्रा फ्यूचर्स सृजित करते हैं, उसके हिसाब से आपका बैंक एक्सचेंज हाउस के तीन सबसे बड़े ग्राहक बैंकों में एक है।

विश्व बाजार इकाई आपके बैंक के एफसीएनआर (बी) जमा कारपस का भी प्रबंधन करती है और अपने ग्राहकों को विदेशी मुद्रा में एफसीएनआर (बी) ऋण एवं लदान पूर्व तथा लदानोत्तर निर्यात ऋण देती है। अपेक्षित होने पर आपका बैंक बैंक के विदेशी परिचालनों के लिए निधीयन सहायता भी प्रदान करता है। प्रौद्योगिकी के मामले में हम इस समय प्रचलित श्रेष्ठ प्रौद्योगिकी के साथ कदम मिलाकर चलते हैं।

ट्रेजरी मार्केटिंग समूह विश्व बाज़ार इकाई की ग्राहक जुटाने वाली शाखा है। यह बैंक के संस्थागत तथा कॉरपोरेट ग्राहकों के ट्रेजरी उत्पादों के विपणन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। देश भर में स्थित 'ट्रेजरी मार्केटिंग यूनिट', ग्राहकों के लिए विश्व बाज़ार इकाई का चेहरा है। वे ग्राहकों के साथ दैनिक आधार पर बातचीत करते हैं, उनकी आवश्यकताओं को समझते हैं और मूल्य निर्धारण, उत्पाद संरचना तथा वितरण के लिए अन्य व्यावसायिक इकाइयों के साथ समन्वय करते हैं।

विदेशी निवेश एवं संस्थागत ट्रेजरी बिक्री डेस्क ट्रेजरी मार्केटिंग समूह का ही हिस्सा है। यह विदेशी पोर्टफोलियो निवेशकों/विदेशी प्रत्यक्ष निवेश ग्राहकों एवं वित्तीय संस्थाओं से ट्रेजरी व्यवसाय जुटाने का कार्य संभालता है।

प्राइवेट ईक्विटी/वेंचर कैपिटल फंड

1.2 बिलियन अमेरिकी डॉलर भारत-केंद्रित पीई फंड का प्रबंधन करने हेतु वर्ष 2008 में मैक्वेरी और आईएफसी के साथ किया गया संयुक्त उद्यम इस समय समाप्त होने जा रहा है। इसने वित्त वर्ष 2019 के दौरान दो सड़क प्रबंधन आस्तियों से सफलतापूर्वक बाहर आ गया है।

वर्ष 2010 में ओमान इंडिया जाइंट इनवेस्टमेंट फंड (ओआइजेआइएफ) ने ओमान राज्य जनरल रिज़र्व फंड के साथ साझेदारी में एक संयुक्त उद्यम में 100 मिलियन अमेरिकी डॉलर के फंड-1 के लिए अपना निवेश पूर्ण कर लिया। फंड-1 ने 2 निवेशित कार्य पूर्ण और 1 आंशिक रूप से पूर्ण कर लिया है। 300 मिलियन अमेरिकी डॉलर की मूल निधि के साथ वर्ष 2017 में शुरू की गई फंड-2 के अंतर्गत 230 मिलियन अमेरिकी डॉलर की प्रतिबद्धता प्राप्त हुई है और इसने 3 आस्तियों के लिए ₹450 करोड़ की राशि नियोजित की है। फंड-2 वर्तमान में निवेश के लिए विभिन्न अवसरों का आकलन कर रहा है।

वित्त वर्ष 2019 के दौरान, आपके बैंक ने राष्ट्रीय शेयर बाजार (एनएसई) में किए गए कार्यनीतिक निवेश से आंशिक विनिवेश किया है। स्पेशल सिचुएशंस फंड एवं मिड मार्केट ग्रोथ स्टेज कंपनियों तथा प्रौद्योगिकी में निवेश करने के लिए केंद्रित फंड जैसे विभिन्न निवेशों के बीच आपके बैंक ने अपनी वैकल्पिक निवेश निधियों में निवेश प्रतिबद्धताओं को पूरा किया है।

पोर्टफोलियो प्रबंध सेवाएँ (पीएमएस)

आपका बैंक एक त्रुटिहीन उल्लेखनीय रिकार्ड के साथ देश का सबसे बड़ा सेवानिवृत्ति लाभ निधि प्रबंधक है। 31 मार्च 2019 को कुल एयूएम राशि ₹5,08,230 करोड़ रही। बैंक के प्रमुख ग्राहकों में कर्मचारी भविष्य निधि संगठन, एसबीआई सेवानिवृत्ति लाभ निधि, कोयला खान भविष्य निधि संगठन, केंद्रीय विद्यालय संगठन कर्मचारी भविष्य निधि शामिल हैं। हमने भारतीय स्टेट बैंक द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की भी उनके एसएलआर पोर्टफोलिओ का प्रबंध करने में सहायता करते हैं। तथापि भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुदेशों के अनुसार बैंक के पोर्टफोलियो प्रबंध सेवा लेनदेन 31 मार्च 2019 को बंद किए गए।

ग. अंतरराष्ट्रीय परिचालन

शाखाएं/उप कार्यालय
चीन (2)
दक्षिण कोरिया (1)
जापान (2)
भारत (1)
मालदीव (4)
श्रीलंका (5)
बांग्लादेश (12)
म्यांमार (1)
सिंगापुर (7)
हांगकांग (1)

अनुषंगी
इंडोनेशिया (11)
नेपाल (86)

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)

शाखा
आस्ट्रेलिया (1)

विश्व भर में उपस्थिति

आपके बैंक का अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह विश्व भर में फैले भारतीय कॉरपोरेट्स तथा भारतीय प्रवासियों को सहयोग प्रदान करने के सर्वप्रचलित सिद्धांत के अनुसार कार्य कर रहा है। हालांकि, आपके बैंक ने सही मायनों में अंतरराष्ट्रीय बैंक बनने के लक्ष्य की प्राप्ति के लिए धीरे-धीरे अपना फोकस भारत आधारित व्यवसाय से कम कर विदेशों के स्थानीय बाजारों की ओर किया है। विदेशी कारोबार संचालित करने के लिए आपके बैंक की अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह नाम की अलग व्यवसाय यूनिट है जिसका नेतृत्व प्रबंध निदेशक (जीबी एवं एस) संभालते हैं तथा उनकी सहायता के लिए उप प्रबंध निदेशक (आईबीजी) नियुक्त किए गए हैं।

विश्व भर में उपस्थिति आपके बैंक ने विश्व स्तर पर पहली बार अपनी उपस्थिति जुलाई 1864 में दर्ज कराई थी। उस समय बैंक ऑफ मद्रास ने अपनी पहली शाखा कोलंबो, श्रीलंका में (भारतीय बैंकों में सबसे पहले) खोली थी। समय के साथ आपके बैंक ने विश्व स्तर पर अपने कार्यालयों का विस्तार किया। आज वह अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग के क्षेत्र में सभी भारतीय सरकारी बैंकों में अग्रणी है। आपके बैंक की उपस्थिति सभी टाइम जोन में स्थित 208 कार्यालयों के साथ 34 देशों में है। इन कार्यालयों का प्रबंध आईबीजी द्वारा संभाला जाता है।

हमारे बैंक के विदेश स्थित कार्यालयों का विवरण इस प्रकार है :

	31.03.2018 को विदेश स्थित कार्यालय	गत 12 माह के दौरान खोले गए कार्यालय	गत 12 माह के दौरान बंद किए गए कार्यालय	31.03.2019 को विदेश स्थित कार्यालय	विदेश स्थित कार्यालयों का कुल व्यवसाय
शाखाएं/ उप-कार्यालय/ अन्य कार्यालय	73	1	17*	57	57,499 मिलियन यूएस डॉलर
सहायक कंपनियां	(8)	(1)		(9)	
सहायक कंपनियों के कार्यालय	122	21	3	140	
प्रतिनिधि कार्यालय	7		1	6	शुद्ध लाभ 499.31 मिलियन यूएस डॉलर
संयुक्त उद्यम/सहयोगी/ प्रबंधित एक्सचेंज कंपनियां/निवेश	5			5	
कुल	**207**	**22**	**21**	**208**	

*12 शाखाएं एसबीआई यूके लिमिटेड (सहायक कंपनी) को सौंप दी गई हैं।

वित्तीय सेवाएं विभाग, भारत सरकार द्वारा तैयार किए गए सार्वजनिक क्षेत्र बैंक सुधार कार्यक्रम के तहत वित्त वर्ष 2019 के दौरान आपके बैंक ने अपने विदेश स्थित कारोबार को संगठित और मजबूत करने के प्रयास किए। इससे पूंजी संरक्षण, कम लागत तथा विदेशी बाज़ारों के बीच बेहतर तालमेल सुनिश्चित हो सकेगा। आपके बैंक ने दक्षिणी अफ्रीका में लॉडिअम एवं केपटाउन स्थित दो तथा श्रीलंका में जाफना स्थित अपने एक उप-कार्यालय को बंद कर विदेशी कारोबार का पुनर्गठन किया है। साथ ही बंग्लादेश में धानमंडी, उत्तरा एवं ढाका में जमुना पार्क स्थित अपने 3 भारतीय वीज़ा आवेदन केंद्रों का विलय कर उन्हें संगठित किया है। विदेशी सहायक कंपनी-डेस एसबीआई इंडोनेशिया लिमिटेड की दो उप-शाखाएं जटिनेग्रा, केबोनजेरुक को जकार्ता मुख्य शाखा के साथ तथा एक उप-शाखा बुहा बटु को बांडंग शाखा के साथ विलय किया गया। इस अवधि के दौरान सिंगापुर में कार्यरत भारतीय श्रमिकों को धन-प्रेषण की सुविधा देने के लिए ई-धन-विप्रेषण केंद्र खाला गया। इसके अतिरिक्त सार्क समूह क्षेत्र में कारोबार बढ़ाने की कार्यनीति के अनुसार एसबीआई की सहयोगी कंपनी नेपाल एसबीआई बैंक लिमिटेड ने 10 शाखाएं खोली हैं। यूके की बारह शाखाओं को बैंक के यूके कारोबार से निकालकर उनके लिए एसबीआई यूके लिमिटेड नाम की सहयोगी कंपनी बनाई गई है।

वर्ष-दर-वर्ष आपके बैंक ने लगातार अच्छा प्रतिफल / लाभ कमाकर निवेशकों के निवेश का मूल्य बढ़ाया है। अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह ने लाभ अर्जन में हमेशा अपना योगदान दिया है। हाल के विपत्ति भरे समय में भी लगातार लाभ कमाया है।

अर्थव्यवस्था में विकास की गति बढ़ाने तथा बैंकिंग इंडस्ट्री में सकारात्मक बदलाव लाने के लिए आईबीजी ने विभिन्न क्षेत्रों में अपनी विशेषीकृत तथा दक्षतापूर्ण सेवाएं देकर महत्वपूर्ण योगदान दिया है। विकास को गति देने वाले अन्य साधनों के साथ-साथ भारत को विकास की राह पर आगे बढ़ाने में सहयोग किया है।

1. क्रेडिट सहायता : व्यवसाय बढ़ाने में बड़ा योगदान

भारतीय कॉरपोरेटों को उनकी प्रगति की कार्य-योजना में सहायता करने के लिए आपके बैंक ने अन्य भारतीय एवं विदेशी बैंकों के साथ मिलकर द्विपक्षीय व्यवस्था के तहत सर्वथा नए उद्यमों के लिए भी बाह्य वाणिज्यिक उधार के रूप में विदेशी मुद्रा में कर्ज उपलब्ध कराया है। ऐसे उत्कृष्ट प्रयासों की सराहना स्वरूप एपीएलएमए (एशिया पैसिफिक लोन मार्केट एसोसिएशन) ने आपके बैंक को "सिंडिकेटेड लोन हाउस ऑफ द इयर" इंडिया पुरस्कार के लिए चुना है।

एसबीआई ने भारतीय कॉरपोरेट्स को 12.91 बिलियन यूएस डॉलर तथा विदेश स्थित कंपनियों को 10.36 बिलियन यूएस डॉलर के विदेशी मुद्रा ऋण संस्वीकृत किए हैं। वर्ष के दौरान आपके बैंक ने एक बड़ी भारतीय फार्मा कंपनी द्वारा विदेश में अधिग्रहण के लिए ऋण उपलब्ध कराया है। तेल विपणन कंपनियों की कार्यशील पूंजी की जरूरतों के लिए ऋण उपलब्ध कराने में भी आपका बैंक सक्रिय है। कच्चे तेल तथा विदेशी मुद्रा की कीमतों में अस्थिरता के बीच भारत की ऊर्जा सुरक्षा को ध्यान में रखते हुए भारत के लिए इस ऋण का विशेष महत्व है। बिजली क्षेत्र की कंपनियों तथा बिजली क्षेत्र को आगे उधार देने वाली एनबीएफसी को बाह्य वाणिज्यिक ऋण देने में आपका बैंक हमेशा अग्रणी रहा है। वर्तमान में आपका बैंक देश तथा विदेशों में कार्यरत अपने विशाल, सुसज्जित नेटवर्क के माध्यम से निर्यातकों तथा आयातकों को विभिन्न प्रकार के प्रोडक्ट्स तथा सेवाएं देने में भी पूरी तरह सक्षम है।

2. रिटेल तथा धन-प्रेषण (रेमिटेंस) कार्यनीति

आपका बैंक अपने विशिष्ट रिटेल तथा धन-प्रेषण प्रोडक्ट्स के साथ विदेशों में बसे अनिवासी भारतीयों के लिए 'भारत का कुबेर' है। चूंकि रिटेल तथा धन-प्रेषण खंड की ग्राहक सेवाओं में सुधार के लिए आई.टी. इंफ्रास्ट्रक्चर अति महत्वपूर्ण है, इसलिए आई.टी. कार्यान्वयन को सुदृढ़ बनाने के लिए एक विस्तृत कार्यनीति तैयार की गई है। इस वर्ष के प्रमुख कार्यकलाप इस प्रकार हैं -

- धन-प्रेषण व्यवसाय से जुड़ी कार्यनीति पर पुनः विचार करते हुए फोकस क्षेत्र विशेष के लिए भुगतान तथा धन-प्रेषण मार्ग विकसित करने पर रहा है, जैसे खाड़ी देशों (गल्फ) से नेपाल तथा खाड़ी देशों (गल्फ) से श्रीलंका।
- भारत में तेज, सुविधाजनक, भरोसेमंद तथा कम लागत में धन-प्रेषण के लिए एसबीआई इंडोनेशिया (एसबीआई की सहायक कंपनी) ने एसबीआई रुपे एक्सप्रेस उपलब्ध कराया है।
- सिंगापुर में यूपीआई से धन-प्रेषण सुविधा का शुभारंभ किया गया है।
- चयनित 11 क्षेत्रों में इंटरनेट बैंकिंग (एफईबीए) के माध्यम से एटीएम कार्ड हॉट लिस्टिंग की शुरुआत की गई है।
- 13 चयनित देशों में सीआरएम समाधान की शुरुआत की गई है।
- यूएसए से भारत में धन-प्रेषण के लिए ट्रांसफास्ट धन-प्रेषण एलएलसी, यूएसए का शुभारंभ किया गया है।

3. वैश्विक भुगतान एवं सेवाएं

आपके बैंक की एक यूनिट वैश्विक भुगतान एवं सेवाएं (जीपी एवं एस) विदेशों से भारत में ऑनलाइन आवक धन-प्रेषण (इनवार्ड रेमिटेंस), विदेशी मुद्रा चेक संग्रहण, वॉस्ट्रो खाते खोलना तथा उनका संचालन, एशियन समाशोधन यूनियन (एसीयू) लेनदेन की सुविधाएं उपलब्ध कराती है तथा वह यूएसएसआर सैक्शन के विदेशी आर्थिक मामलों (बीएफईए) का बैंक है। इस वर्ष की उल्लेखनीय उपलब्धियां इस प्रकार हैं :

- विदेशों से भारत में रुपये में आवक धन-प्रेषण को व्यवस्थित करने के लिए 55 एक्सचेंज कंपनियों, छह बैंकों तथा एक धन सेवा व्यवसाय के साथ टाइ-अप किया गया है।
- लेनदेन के बाद निगरानी करने तथा अनुपालन ढांचे को मजबूती देने के लिए एमलॉक नाम के एप्लीकेशन का उपयोग किया गया है।

4. व्यापार वित्त

आपका बैंक देश तथा विदेशों में सभी टाइम जोनों में कार्यरत अपने विशाल, सुसज्जित नेटवर्क के माध्यम से निर्यातकों तथा आयातकों को व्यापार वित्त प्रोडक्ट्स तथा सेवाएं उपलब्ध कराता है। आईबीजी में कार्यरत वैश्विक व्यापार विभाग (जीटीडी) ऐसे व्यवसाय की देखरेख करता है। अंतरराष्ट्रीय परिसंपत्ति पोर्टफोलियो में व्यापार वित्त का महत्वपूर्ण योगदान है। बड़ा वैश्विक बैंक होने के नाते एसबीआई भारतीय कॉरपोरेट्स को उनके आयात के लिए कम लागत पर व्यापार वित्त सुविधा उपलब्ध कराने में सक्षम है।

भारत को आयात के लिए व्यापार क्रेडिट की सहायता करने के लिए बैंक की देसी शाखाओं के ग्राहकों के लिए आपके बैंक ने एक नया प्रोडक्ट - गैर-एलसी प्रतिपूर्ति वित्त (एनएलआरएफ) उपलब्ध कराया है। एचबीएसई बैक्ड बायर्स क्रेडिट नामक अन्य उत्पाद से आपका बैंक अन्य भारतीय बैंकों के आयात ग्राहकों को व्यापार वित्त सेवाएं देता है।

आपके बैंक को ग्लोबल फाइनेंस मैगजीन द्वारा लगातार आठवीं बार 'द बेस्ट ट्रेड फाइनेंस प्रोवाइडर (इंडिया) -2019 तथा ग्लोबल ट्रेड रिवेन्यू द्वारा दक्षिण एशिया में बेस्ट ट्रेड फाइनेंस बैंक 2018' का पुरस्कार दिया गया।

5. अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग - देशी (आईबीडी)

आपके बैंक के आईबीजी का आईबी-देशी विभाग व्यापार वित्त तथा अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग के लिए देशी तथा विदेश स्थित कार्यालयों के लिए अकेला संपर्क सूत्र है। काउंटर गारंटी के आधार पर विदेशी बैंकों से गारंटी मांगने वाले प्रतिनिधि बैंकों/विदेशी कार्यालयों को एक स्थान पर समाधान उपलब्ध कराने के लिए आईबी-देशी विभाग ने एक केंद्रीकृत समन्वय कक्ष स्थापित किया है जो आवक विदेशी बैंक गारंटी (सीसीसी-एफबीजी) की प्रोसेसिंग करता है। विदेशी आवक बैंक गारंटी व्यवसाय बढ़ाने के लिए कुछ समय पहले सीसीसी-एफबीजी के अधीन जावक विदेशी बैंक गारंटी कक्ष भी आंरभ किया गया है।

देशी व्यापार बढ़ाने, विनियामकों की चिंताओं पर ध्यान देने तथा बाजार की चाल के अनुसार कार्य करने के लिए आईबी-देशी विभाग नवीनतम प्रौद्योगिकी टूल्स का उपयोग तथा प्रोडक्ट नवोन्मेषिता बढ़ाने के गंभीर प्रयास कर रहा है। आईबीजी व्यापार समूहों तथा आईसीसी उप-समूहों के साथ संबंध बनाने तथा संबंधों को मजबूत करने के लिए आईबीडी समन्वय एवं संपर्क कार्य भी कर रहा है। यह विभाग विदेशी मुद्रा व्यवसाय को समन्वित करने में बहुत योगदान देता है ताकि देशी कार्यालयों से विदेशी कार्यालयों /विदेशी प्रतिनिधि बैंकों तथा व्यापार समूहों के बीच मजबूत संबंध बने एवं विनियामकों की अपेक्षाओं पर ध्यान दिया जाए।

6. विदेशी ट्रेजरी प्रबंध

आपके बैंक के आईबीजी विभाग के तहत कार्यरत ट्रेजरी प्रबंध समूह चलनिधि प्रबंध, लेनदेन कक्ष परिचालन तथा विदेशी कार्यालयों के निवेश संबंधी कार्य करता है। इस समूह ने सितंबर 2018 में एमटीएन कार्यक्रम के तहत यूएस डॉलर मूल्यवर्ग में 650 मिलियन यूएस डॉलर के बैंक के पहले पब्लिक ग्रीन बॉण्ड का मूल्य निर्धारण तथा जनवरी 2019 में 1250 मिलियन यूएस डॉलर के अकेले आरईजी-एस/144A यूएसडी जारी किए हैं। ग्रीन बॉण्ड इस वित्त वर्ष के दौरान सार्वजनिक क्षेत्र के किसी भारतीय बैंक द्वारा जारी पहला यूएसडी बॉण्ड था। नए उभरते बाजारों के बीच 2018 में सबसे बड़े क्लाइमेट बॉण्ड जारीकर्ता होने के नाते क्लाइमेट बॉण्ड इनिशिएटिव ने आपके बैंक को 'ग्रीन बॉण्ड पायनियर अवॉर्ड' से सम्मानित किया है। यह निर्गम (इश्यू) सिंगापुर एक्सचेंज ट्रेडिंग लिमिटेड (सिंगापुर एसजीएक्स) तथा इंडिया इंटरनेशनल एक्सचेंज पर सूचीबद्ध हुए थे। करेंसी तथा रेट मार्केट अस्थिरता के दौरान कम समय में तेजी से लेनदेन किए गए। इनका सफलतापूर्वक जारी किया जाना दर्शाता है कि आपके बैंक ने विदेशी पूंजी बाजारों में मजबूत निवेशक आधार तैयार किया है जिसकी वजह से आपका बैंक करेंसी तथा रेट अस्थिरता के दौरान भी विश्व के प्रमुख नियत आय निवेशकों से सफलतापूर्वक पूंजी जुटाने में सक्षम है।

इस समय आईबीजी की निवेश बही 6.80 बिलियन यूएस डॉलर की है। इन निवेश को उच्च रेटिंग प्राप्त तथा नकद प्रतिभूतियों में रखा जाता है जिससे कम/मध्यम जोखिम पर आईबीजी को स्थायी ब्याज आय अर्जित होती रहे। ट्रेजरी प्रबंधन समूह प्रमुख केंद्रों पर लेनदेन कक्षों की निगरानी करता है ताकि विदेश स्थित कार्यालयों में पूंजी बाजार, विदेशी मुद्रा तथा डेरिवेटिव कार्य करने में सुविधा हो। फिलहाल चार प्रमुख लेनदेन कक्ष लंदन न्यूयार्क, हांगकांग तथा बेहरीन में कार्यरत हैं जो विदेश स्थित छोटे कार्यालयों को कारोबार में सहायता करने के लिए हब एवं स्पोक मॉडल पर कार्य करते हैं। व्यापार कारोबार से तुलन-पत्र को वित्तीय हानि से बचाव के समाधान भी मिलते हैं।

7. विदेशी आई.टी. पहल

प्रक्रियाओं को स्वचलित करने, ग्राहक संतुष्टि बढ़ाने तथा जोखिम प्रबंधन के लिए आपका बैंक प्रौद्योगिकी का निरंतर उपयोग कर रहा है। हमारे विदेश स्थित कार्यालयों में निम्नलिखित पहल की गई हैं :

1. योनो (यू ओनली नीड वन) बैंक की अत्यधिक महत्वाकांक्षी तथा सुरक्षित डिजिटल सेवा है। इस सेवा को वर्ष 2020 के दौरान विदेश स्थित कार्यालयों तक पहुंचाया जा रहा है।
2. विदेश स्थित कार्यालयों में ऑनलाइन खाता खोलने की सुविधा प्रदान की गई।
3. ग्राहकों को बेहतर डिजिटल बैंकिंग अनुभव कराने के लिए फिनेकल ई-बैंकिंग एप्लीकेशन (एफइबीए) में अतिरिक्त सुविधाएं उपलब्ध कराई गईं।

4. काले धन को वैध बनाने के जोखिम तथा घटनाओं से निपटने के लिए नया धन-शोधन निवारण समाधान (एफआईसीओ टोलबैलर) लागू किया गया है जिसके तहत लेनदेन/स्विफ्ट संदेशों की ऑनलाइन स्क्रीनिंग, ग्राहक समावेश, जोखिम स्कोरिंग तथा लेनदेन निगरानी की जाती है।

5. ऑनलाइन बैंकिंग प्लैटफॉर्म पर अतिरिक्त कार्ड प्रबंधन सुविधाएं उपलब्ध कराकर एटीएम/डेबिट कार्डों की सुरक्षा बढ़ाई गई। (एफईबीए अर्थात् कार्डों की हॉट लिस्टिंग, नया कार्ड एक्टिवेशन, नया कार्ड अनुरोध, ग्रीन पिन, लिमिट में परिवर्तन)

6. विनियामक के दिशानिर्देशों के मद्देनजर कोर बैंकिंग प्रणाली तथा स्विफ्ट मैसेजिंग प्रणाली के बीच स्ट्रेट थ्रू प्रोसेसिंग तथा यूजर प्रतिबंध लागू कर स्विफ्ट कारोबार नियंत्रण व्यवस्था को मजबूत बनाया गया।

7. वित्त वर्ष 2020 के दौरान नेटवर्किंग उपकरणों को अपग्रेड करना, मानकीकृत सूचना सुरक्षा तथा दुर्घटना रोकने की व्यवस्था की रूपरेखा तैयार करना जैसी प्रौद्योगिकी आधारित जोखिम प्रबंधन की योजना बनाई गई है।

8. उपयोगकर्ताओं के बेहतर अनुभव के लिए हमारे विदेश स्थित कार्यालयों की वेबसाइटों की संरचना तथा प्रदर्शन में एकरूपता लाकर उनका मानकीकृत किया गया।

9. प्रोडक्ट नवोन्मेषिता तथा विपणन, धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन, विनियामकों को रिपोर्टिंग, ऋणों तथा लेनदेन निगरानी के संबंध में त्वरित चेतावनी संदेश प्राप्त करने के लिए डेटा विश्लेषण व्यवस्था का उपयोग किया गया।

8. वित्तीय संस्था समूह - संपर्की संबंध

यह समूह आपके बैंक तथा अंतरराष्ट्रीय अंशधारकों यथा प्रतिनिधि बैंक, विदेशी सरकारी एजेंसियों तथा विकास वित्त संस्थाओं, अंतरराष्ट्रीय चैंबर ऑफ़ कॉमर्स इत्यादि के बीच संयोजन कार्य करता है। साथ ही आईबीजी तथा अन्य व्यवसाय समूहों जैसे कॉरपोरेट लेखा समूह, वाणिज्यिक ग्राहक समूह, ग्लोबल मार्केट इत्यादि के बीच तालमेल बनाने में सहयोग करता है। वित्त वर्ष 2019 की उल्लेखनीय उपलब्धियां ये रही:

- अपने शेयरधारकों को बेहतर प्रतिफल देने के लिए विश्व स्तर पर वित्तीय संस्थाओं के साथ लाभप्रद संबंध स्थापित करने पर फोकस रखा गया है। हमारे 57 देशों में स्थित 235 बैंकों के साथ संबंध हैं और हम बैंक की आंतरिक नीतियों, देशों के स्थानीय दिशानिर्देशों तथा संस्वीकृति संबंधी शर्तों के आधार पर अपने संबंधों की आवधिक समीक्षा करते हैं। प्रमुख वैश्विक तथा क्षेत्रीय बैंकों के साथ हमारे संबंधों का उपयोग करते हुए हमने बैंक का फोकस एफआई व्यवसाय पर बढ़ाया है।
- एसबीआई की आई.टी. नवोन्मेष टीम के साथ लगातार संपर्क बनाए रखा है ताकि प्रमुख वैश्विक बैंकों के साथ पार्टनरशिप से प्रतिनिधि बैंकिंग परिदृश्य में प्रौद्योगिकी उन्नयन किया जा सके।
- व्यापार वित्त, क्रेडिट, ट्रेजरी, कर्ज पूंजी बाजार, विदेशी मुद्रा व्यवसाय, लेनदेन बैंकिंग तथा करेंसी समाशोधन हमारे प्रोडक्ट फोकस क्षेत्र हैं। .
- दुबई, अबू धाबी, इस्तनबुल, साओ पॉलो, तेहरान, मनीला तथा वाशिंगटन में स्थित एसबीआई के प्रतिनिधि कार्यालय हमारे विदेश स्थित कार्यालयों को परिसंपत्तियों एवं देयताओं के विपणन कार्यकलाप में सक्रिय सहयोग दे रहे हैं और स्थानीय कॉरपोरेट एवं एनआरआई को भी अपनी सेवाएं प्रदान कर रहे हैं।
- आपका बैंक भारतीय अर्थव्यवस्था की विकास यात्रा का हमेशा अभिन्न हिस्सा रहा है तथा विकास को गति देने तथा विकासशील भारत की अपेक्षाओं की पूर्ति करने के लिए हमेशा की तरह अग्रणी की भूमिका का निर्वाह कर रहा है।

3. वाणिज्यिक ग्राहक समूह (सीसीजी)

क. वाणिज्यिक ग्राहक

बैंक की कॉरपोरेट ऋण व्यवस्था एवं इसकी कार्य-प्रणाली का नवीकरण किया गया है। इससे जोखिमों का बेहतर आकलन कर निरंतर वृद्धि दर बनाए रखने वाला उज्ज्वल भविष्य के लिए तैयार संगठन बन सकेगा। कॉरपोरेट लेखा समूह को नया रूप दिया गया है। इससे अत्यधिक प्राथमिकता और गुणवत्तावाले व्यक्तियों एवं समूहों के अलग-अलग कारोबार पर ध्यान केंद्रित किया जा सकेगा। सीसीजी का गठन बैंक द्वारा निर्धारित मानदंडों के आधार पर कॉरपोरेट लेखा समूह, मध्य कॉरपोरेट समूह एवं राष्ट्रीय बैंकिंग समूह वर्टिकलों के चुनिंदा कॉरपोरेट ग्राहक खातों को एक समूह में लाने के लिए किया गया है। इसमें शेष कैग शाखाओं एवं मौजूदा एमसीजी शाखाओं को 47 सीसीजी समूह शाखाओं का नया रूप देना भी शामिल है। सीसीजी वर्टिकल का नेतृत्व एक प्रबंध निदेशक को सौंपा गया है। उनकी सहायता के लिए एक उप प्रबंध निदेशक, पांच मुख्य महाप्रबंधक एवं अन्य पदाधिकारी पदस्थ किए गए हैं।

सीसीजी के मुख्य महाप्रबंधकों को समूह संबंध विकसित करने की स्वतंत्रता दी गई है। इससे गुणवत्तापूर्ण कारोबार में वृद्धि हो सकेगी। संपूर्ण समूह के जोखिम आकलन, आमदनी आदि बढ़ाने के कार्य को एक साथ संपन्न करने के लिए नई दृष्टि मिल सकेगी। बैंक ने ऋणान्वयन, बॉन्ड, अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग एवं उद्देश्यपूर्ण/मिलेजुले वित्तपोषण के बड़े प्रस्तावों वाले सौदों में सहायता करने के लिए उद्देश्यपूर्ण वित्तपोषण के अनुभवी विशेषज्ञों की एक टीम बनाई है।

वित्त वर्ष 2019 के अंत में सीसीजी में गैर-खाद्य देशीय अग्रिम ₹4,00,076 करोड़ रहे, जिसमें 3.93% की वर्षानुवर्ष वृद्धि दर्ज की गई है। सीसीजी के अग्रिमों से आमदनी मार्च 2018 में 7.50% थी जो मार्च 2019 में 118 आधार अंक बढ़ कर 8.68% हो गई। इसी अवधि के दौरान, प्रति कर्मचारी व्यवसाय मार्च 2018 के स्तर

औद्योगिक वित्त शाखा, बीकेसी, मुंबई द्वारा वित्तपोषित मुंबई इंटरनेशनल एयरपोर्ट लिमिटेड।

₹121.73 से बढ़कर मार्च 19 में ₹146.72 करोड़ पर पहुंच गया। प्रति कर्मचारी लाभ भी मार्च 18 के स्तर ₹1.98 करोड़ से बढ़कर मार्च 19 में ₹3.99 करोड़ पर पहुंच गया। आय की तुलना में व्यय का अनुपात भी वर्ष के दौरान 295 आधार अंक गिरकर मार्च 18 के स्तर 9.25% से मार्च 19 में 6.30% पर आ गया। ऋण-वसूली के मामले में सीसीजी आईबीसी/एनसीएलटी व्यवस्था के अंतर्गत वसूली अधीन अग्रिम खाते में ₹1,364 करोड़ की वसूली करने में सफल रहा।

यह समूह अपने ग्राहकों को ट्रेड फिनैंस और फॉरेक्स कारोबार में वृद्धि करने में निरंतर सहयोग दे रहा है।

सीसीजी कॉरपोरेटों के लिए योनो शुरू करने के चरण में बहुत आगे बढ़ चुका है। यह ट्रांजैक्शन बैंकिंग के साथ साथ ट्रेड फिनैंस कारोबार में भी कॉरपोरेटों के लिए बहुत ही यूज़र फ्रैंडली डिजिटल प्लेटफॉर्म उपलब्ध कराने जा रहा है।

ख. परियोजना वित्त एवं पट्टा व्यवसाय

परियोजना वित्त लघु व्यवसाय इकाई द्वारा पिछले वर्ष थेर्मल पॉवर, सड़क, दूरसंचार क्षेत्रों के कुछ दबावग्रस्त खाते अलाभकारी आस्ति बनने जैसी चुनौतियों का सामना किए जाने के विपरीत यह वित्त वर्ष 2019 पिछले अनुभवों से प्राप्त सीख के आधार पर सचेत सकारात्मकता के साथ शुरू हुआ। नवीकरणीय, सिटी गैस संवितरण एवं सड़क क्षेत्र के हाइब्रिड एन्नुटी मॉडल के निधीयन की नीति सम्मिलित जोखिमों को कम करने के लिए बनाई गई। सड़क, तेल एवं गैस, नवीकरणीय ऊर्जा, सिमेंट, उर्वरक आदि जैसे क्षेत्रों में रिवाइवल के संकेत देखने को मिले। दबावग्रस्त खाते जिनमें मुख्य रूप से थेर्मल पॉवर, सड़क क्षेत्र के खाते सम्मिलित थे, समाधान हेतु एसएआरजी को अंतरित किए गए। हमारे ग्राहकों को स्ट्रक्चरिंग समाधान उपलब्ध कराने हेतु विभिन्न उद्योगों के अनुभवी अधिकारियों की भर्ती की जा रही है। शुल्क आय बढ़ाने हेतु आय ह्रास को रोकने के लिए आपके बैंक द्वारा सनदी लेखाकारों की सेवाएं ली जा रही है।

परियोजना वित्त एवं पुनर्रचना (पीएफएसबीयू) के नाम से जानी जाने वाली आपके बैंक की विशेष व्यवसाय इकाई बिजली, सड़क, बंदरगाह, रेल, विमानपत्तन आदि जैसे आधारभूत संरचना क्षेत्रों की बड़ी परियोजनाओं का मूल्यांकन और उनके लिए निधियों का प्रबंध करती है। अन्य समूहों की बड़ी राशि के सावधि ऋण प्रस्तावों की उपयुक्तता निर्धारित करने में भी वह इकाई सहायता प्रदान करती है। यह न्यूनतम परियोजना लागत की कुछ शर्तों के पूरा होने पर उर्वरक, 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 नई नीतियों, मॉडल रियायत करार एवं आधारिक संरचना वित्त में आ रही समस्याओं पर ऋणदाताओं के विचार के संबंध में सूचना देने का कार्य भी करती है।

परियोजना वित्त एवं पट्टा व्यवसाय निष्पादन:

(₹करोड़ में)

	वित्त वर्ष 2017	वित्त वर्ष 2018	वित्त वर्ष 2019
परियोजना लागत	83,434	81,701	1,99,317
परियोजना ऋण	51,227	58,754	1,33,115
संस्वीकृत राशि	26,557	19,835	51,351
समूहन राशि	5,809	11,937	31,191

हमारी औद्योगिक वित्त शाखा, बीकेसी, मुंबई द्वारा वित्तपोषित सनफ्लैग आइरन एंड स्टील कंपनी का इलेक्ट्रिक आर्क फर्नेस।

4. तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन

1. वित्त वर्ष 2019 की प्रथम छमाही में अधिसूचित वाणिज्यिक बैंकों की सकल अलाभकारी आस्तियों में गिरावट आई, जो निम्नलिखित कारणों से है

    1. आईबीसी 2016 के तहत एनसीएलटी को संदर्भित भारतीय रिज़र्व बैंक की पहली और दूसरी सूची के खातों में से कुछ उच्च मूल्य के अलाभकारी आस्ति खातों में वसूली
    2. भारत में वित्त वर्ष 2018 के दौरान हुई प्रचुर आर्थिक वृद्धि के कारण नई गिरावटों को रोका गया।
    3. पिछले कुछ वर्षों से दबावग्रस्त स्टील क्षेत्र में आशावादी दृष्टिकोण। मांग और खपत में हुई वृद्धि के कारण और साथ ही ऐंटी-डम्पिंग सुरक्षा शुल्क लगाने और न्यूनतम आयात कीमतों के निर्धारण के कारण क्षेत्र की अलाभकारी आस्तियों में अच्छी खासी वसूली हुई।
    4. बैंकिंग क्षेत्र में समुचित सावधानी, ऋण मूल्यांकन और ऋण पर निगरानी प्रणाली को मज़बूत बनाए जाने के कारण।
    5. कारोबार करने में सरलता के सूचकांक में भारत का लगातार दो बार वर्ष 2017 में 30 स्थान ऊपर चढ़कर और वर्ष 2018 में 23 स्थान ऊपर चढ़ जाने से इसका 130 वें स्थान से 77 वें स्थान पर आना, उसके द्वारा व्यवसाय सुधार में विश्व की उत्कृष्ट प्रथाओं के अपनाने का द्योतक है।
    6. रुपये का अवमूल्यन और वस्तु एवं सेवा कर के कार्यान्वयन के अल्पावधि प्रभाव के बाद स्थिति का सुधरना
    7. विदेशी निवेशों के सहयोग से एआरसी और गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी द्वारा क्षतिपूर्ण/ दबावग्रस्त आस्तियों की खरीद में अधिक रुचि दर्शाना

2. दिसंबर 2018 के भारतीय रिजर्व बैंक की वित्तीय स्थायित्व रिपोर्ट के अनुसार क्षतिग्रस्त आस्ति भार से संभावित वसूली के संकेत के रूप में बैंकों की आस्ति गुणवत्ता में सुधार आया - अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की सकल अलाभकारी आस्तियों का अनुपात मार्च 2018 के 11.5% की स्थिति से घटकर सितंबर 2018 में 10.8% हुआ। इसके अलावा, व्यापक आर्थिक आघात को सहने में भारतीय बैंकों की सहनशीलता के परख दबाव परीक्षणों द्वारा की गई, जिसके परिणाम यह सूचित करते हैं कि सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की सकल अलाभकारी आस्तियाँ सितंबर 2018 की 10.8% की स्थिति से घटकर मार्च 2019 तक 10.3% आ जाएगी। इसके अतिरिक्त ऋण, ब्याज दर, इक्विटी मूल्य तथा तरलता जोखिम के संबंध में अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की आघात-सहनीयता के अध्ययन हेतु किए गए संवेदनशीलता विश्लेषण से पूर्वानुमान है कि एक छोटा सा ऋण झटका अनेक बैंकों की पूंजी पर्याप्तता तथा लाभकारिता पर प्रभाव डाल सकता है, इनमें से अधिकतर सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक होंगे।

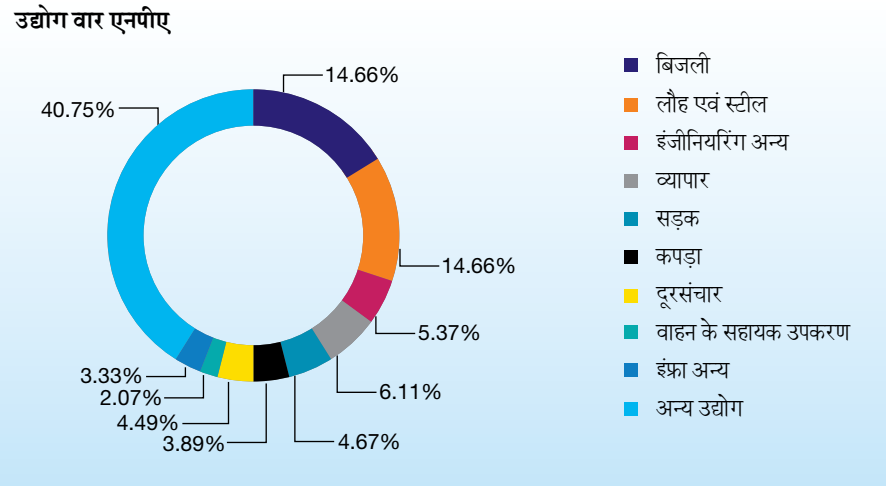
3. पिछले चार वर्षों के दौरान एनपीए के उतार-चढ़ाव तथा अपलिखित खातों में हुई वसूली को नीचे दिखाया गया है:-

(₹करोड़ में)

	वित्त वर्ष 2016	वित्त वर्ष 2017*	वित्त वर्ष 2018	वित्त वर्ष 2019
सकल एनपीए	98,173	1,77,866	2,23,427	1,72,750
सकल एनपीए%	6.50%	9.11%	10.91%	7.53%
निवल एनपीए%	3.81%	5.19%	5.73%	3.01%
नई बढ़ोतरी + बकाया में बढ़ोतरी	64,198	1,15,932	1,00,287	39,740
नकद वसूली/ अपग्रेडेशन	6,987	32,283	14,530	31,512
अपलेखन	15,763	27,757	40,196	58,905
औका में वसूली	2,859	3,963	5,333	8,345
पीसीआर (%)	60.69%	61.53%	66.17%	78.73%

*विलय पश्चात

उद्योग वार एनपीए पोर्टफोलियो का विवरण नीचे प्रस्तुत किया गया है

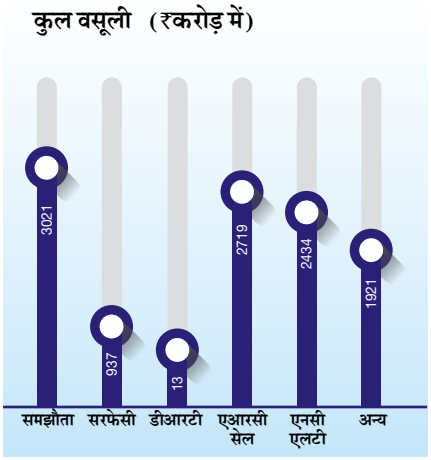


4. भारत सरकार ने उत्तरदायी और जिम्मेदार सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के लिए अपने सुधार एजेंडा में एक दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन स्कन्ध (एसएएमवी) गठित करने का निर्देश दिया है। आपका बैंक अत्यंत गर्व का अनुभव करता है कि एसबीआई वित्त वर्ष 2005 के दौरान दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन समूह की स्थापना करके डेढ़ दशक पूर्व ही एक पूर्ण समर्पित स्कन्ध की स्थापना में अग्रणी रहा। दबावग्रस्त खातों के समाधान के लिए समर्पित रूप से केंद्रित रहने के लिए एसएएमजी का नाम बदल कर दबावग्रस्त आस्ति 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। विभिन्न क्षेत्रों की दबावग्रस्त आस्तियों के समाधान के लिए एसएआरजी की संरचना का पुनर्गठन किया गया है। इस समय वर्टिकल की अध्यक्षता एक उप प्रबंध निदेशक द्वारा की जा रही है तथा विशेषीकृत क्षेत्र के एएमटी का नेतृत्व सात महाप्रबंधकों द्वारा किया जा रहा है जिनका पर्यवेक्षण तीन मुख्य महाप्रबंधकों द्वारा किया जा रहा है। एसएआरजी एनपीए के समाधान तथा दबावग्रस्त आस्तियों के समाधान में उत्कृष्टता का केंद्र बन गया है। मार्च 2019 की स्थिति के अनुसार देश भर में एसएआरजी की 20 दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन शाखाएँ (एसएएमबी) तथा 56 दबावग्रस्त आस्ति वसूली शाखाएँ (एसएआरबी) हैं तथा ये आपके बैंक की क्रमशः 70.62% तथा 83.71% अलाभकारी आस्तियों तथा संग्रह खाते के अंतर्गत अग्रिम (एयूसीए) को कवर करती हैं।

5. कठोर वसूली उपायों के साथ-साथ एसएआरजी ने कुछ नए तरीके भी अपनाए हैं, इससे आपके बैंक को अखिल भारतीय आधार स्तर पर बड़ी संख्या में संपत्तियों की मेगा ई-नीलामी, ऋणकर्ता/ गारंटीकर्ता की भार रहित संपत्तियों की पहचान तथा न्यायिक निर्णय से पहले संपत्तियों की कुर्की जैसे क्षेत्रों में अग्रणी रहने 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 442 मामले संदर्भित किए गए हैं तथा इनमें से 350 मामलों को स्वीकार किया गया है। एनसीएलटी द्वारा अब तक 18 मामलों का समाधान किया गया है जिसमें 12 खातों की पहली सूची के कुछ उच्च मूल्य के मामले भी शामिल हैं।

6. एसएआरजी में वसूली का बड़ा अंश समझौता और एआरसी को विक्रय से आता है। ऋणकर्ताओं को अपनी देयताएँ एक बार में चुकाने का मौका देने के लिए वर्टिकल समय-समय पर विशेष ओटीएस योजनाएँ (गैर-विवेकाधीन और गैर-भेदभावपूर्ण) लेकर आता है। आस्ति पुनर्निर्माण कंपनी 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 में वसूली नीचे दिखाई गई है।



7. आज एसएआरजी बैंक के सबसे महत्वपूर्ण वर्टिकल के रूप में खड़ा है। चूंकि बैंक की सकल अलाभकारी आस्तियां पहले से ही शिखर पर पहुंच चुकी हैं और अब वह अवरोहन के पथ पर हैं। यद्यपि ऋण में लगातार वृद्धि दिखाई दे रही है और ट्रेजरी परिचालन बाजार दरों पर निर्भर करता है, एसएआरजी द्वारा एनपीए का समाधान/वसूली महत्वपूर्ण सिद्ध हुई है, क्योंकि वह प्रत्यक्ष रूप से बैंक के निष्पादन पर असर डालती है। एसएआरजी द्वारा दबावग्रस्त आस्तियों का समाधान निम्नलिखित रूप से बैंक की आमदनी में अप्रत्यक्ष अवसर प्रस्तुत करता है

1. एनपीए और औका में नकद वसूली
2. खातों मे श्रेणी उन्नयन
3. ऋण हानि प्रावधानों में कमी
4. पूंजीगत आवश्यकताओं में कमी

उपर्युक्त सभी कारणों से बैंक की लाभप्रदता पर प्रत्यक्ष प्रभाव नजर आता है। इसके अलावा उपर्युक्त कारणों से समग्र आस्ति गुणवत्ता में सुधार आता है, ऋण की मांग का मार्ग प्रशस्त होता है और परोक्ष रूप से ब्याज आय कमाने में योगदान मिलता है।

8. दबावग्रस्त/एनपीए के समाधान के लिए ऋण शोधन अक्षमता तथा दिवालियापन संहिता (आईबीसी) 2016 ने बैंकों को दबावग्रस्त आस्तियों के समाधान के लिए एक समयबद्ध तथा पारदर्शी प्रभावी प्रणाली उपलब्ध कराई है। इस कारण बैंक को प्रतिभूति के रूप में दी गई आस्तियों में से अधिक से अधिक मूल्य निर्धारण हो सका तथा खातों का पारदर्शी समाधान किया जा सकता है। वित्त वर्ष 2019 में की गई वसूली का अधिकांश हिस्सा इस माध्यम से हुआ है। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्देशित तथा एनसीएलटी को संदर्भित पहली तथा दूसरी सूची के खातों में से कुछ बड़े खातों का समाधान पहले से ही हो चुका है और इनमें से कुछेक की समाधान योजना तैयार हो चुकी है और इनका समाधान शीघ्र होने की उम्मीद है। इस कारण बैंक का तुलन-पत्र मजबूत हुआ है। वसूल की गई राशि को आय देने वाली आस्तियों में नियोजित करने का अच्छा अवसर प्राप्त होता है।

डिजिटल सुविधा प्रदान करने के लिए बैंक के अध्यक्ष बैंक के वरिष्ठ प्रबंधन के साथ मल्टी आप्शन पेमेंट एक्सेप्टेंस डिवाइस का शुभारंभ करते हुए।

IV. सहायक एवं नियंत्रण परिचालन

1. मानव संसाधन और प्रशिक्षण

क. मानव संसाधन

- आपका बैंक अपनी प्रमुख शक्तियों का लाभ उठाकर बैंकिंग उद्योग में अपनी अग्रणी स्थिति बनाए हुए है। इसमें आपके बैंक के मानव संसाधन विभाग की महत्वपूर्ण भूमिका रही है। यह विभिन्न व्यवसाय नीतियों को लागू कराने में प्रेरक की भूमिका निभा रहा है। ऐसा बैंककर्मियों को सही दिशा देने और उनकी क्षमताओं का इष्टतम उपयोग करने के कारण संभव हुआ है। इसका वांछित कार्यों में बेहतर निष्पादन करने पर गहरा प्रभाव पड़ रहा है। आपके बैंक के मानव संसाधन विभाग ने अपनी नीतियां, प्रक्रियाएं और प्रणालियां निर्धारित 'मूल्यों' के साथ आपके बैंक के विजन को हासिल करने वाले बैंककर्मियों का विकास करने के अनुरूप बनाई है।
- मानव संसाधन के क्षेत्र में कंप्यूटरीकरण और प्रणालियों एवं प्रक्रियाओं को दुरुस्त करने, बेहतर नतीजों के लिए नई प्रणालियां और प्रक्रियाएं निर्धारित करने एवं मौजूदा प्रणालियों एवं प्रक्रियाओं का पुनर्निर्धारण करने के लिए वर्ष के दौरान कई अभिनव प्रयास किए गए, जिससे कार्य स्थल पर दक्षता बढ़े और खुशी का माहौल बने। नई सहस्त्राब्दि में जन्मी युवा पीढ़ी के बैंक में आने के बाद नए बैंककर्मियों की बढ़ती अकांक्षाओं को पूरा करने की प्रक्रिया में बड़ा परिवर्तन आया है।
- 31.03.2019 को बैंक के मानव संसाधन की स्थिति संक्षेप में नीचे दी गई है:

श्रेणी	31.03.2018	31.03.2019
अधिकारी	1,07,077	1,08,113
सहयोगी	1,10,348	1,05,440
अधीनस्थ स्टाफ एवं अन्य	46,616	43,699
योग	**2,64,041**	**2,57,252**

1. विजन, मिशन एवं मूल्य

- आपका बैंक सांस्कृतिक आधार पर संगठन में सदाचार के प्रति जागरूकता बढ़ाने के लिए निरंतर प्रयास कर रहा है। इस उद्देश्य के लिए आपके बैंक ने मुख्य आचरण नीति अधिकारी के तहत एक विभाग स्थापित किया है और बैंक का नया विजन, मिशन और मूल्य कथन जारी किया है। इसके अलावा, आपके बैंक ने एक सदाचार संहिता भी प्रकाशित की है। इसमें बैंक के हितधारकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धताओं यथा स्टेप्स के मूल्यों (सेवा, पारदर्शिता, सदाचार, शिष्टता और निरंतरता) को अपनाने की संकल्पबद्धताओं को दोहराया गया है। आपके बैंक का मानना है कि सदाचार बैंककर्मियों की उत्कृष्टता बढ़ाने की एक अविरत प्रक्रिया है। मानव संसाधन विभाग बैंक के सामान्य कर्मचारियों में सदाचार की भावना को मजबूत करने के लिए निरंतर प्रयासरत रहेगा।

2. मानव संसाधन कार्य में सुधार

- आपके बैंक ने मानव संसाधन प्रक्रियाओं को कारगर बनाने के लिए मानव संसाधन विभाग के स्वचालन के लिए नई पहल की हैं। बैंक ने निर्बाध प्रक्रिया निष्पादन, एक समान कार्यान्वयन और सात परियोजना स्रोतों के तहत प्रमुख मानव संसाधन कार्यों के बेहतर कार्यान्वयन एवं गुणवत्ता नियंत्रण के लिए भी मानव संसाधन व्यवस्था का केंद्रीकरण करने हेतु कदम उठाए हैं। एचआरएमएस में संगठनात्मक ढांचा शुरू करना, डाटा क्लीनिंग, सभी कर्मचारी भुगतानों को एचआरएमएस में ले आना, एचआरएमएस में मानव संसाधन कार्यों के निर्बाध संचालन हेतु दक्षता बढ़ाना, एचआरएमएस में सभी संबंधित कर्मचारी सूचनाओं के आदान प्रदान के लिए इंटरफेस बनाना, एचआरएमएस के माध्यम से सभी एचआर प्रक्रियाओं को स्वचालित बनाना और सार्थक एवं समय पर एचआर से संबंधित एमआईएस आदि सृजित करना।

3. उत्पादकता बढ़ाने की पहल

- आपके बैंक द्वारा एचआर का इष्टतम उपयोग सुनिश्चित करने हेतु श्रम शक्ति योजना के लिए उद्देश्य और डेटा संचालित मॉडल को अपनाया गया है। टाइम एंड मोशन अध्ययन के आधार पर वर्ष 2019-20 की श्रम शक्ति योजना के लिए 82 वर्क ड्राइवरों में से 12 वर्क ड्राइवरों में संशोधन किया गया है। एनालिटिक्स डिपार्टमेंट द्वारा किए गए फुटफाल अध्ययन के आधार पर विभिन्न इकाइयों के श्रम शक्ति संबंधी अनुरोधों को इस समय वेलिडेट किया जा रहा है।
- पदोन्नति और स्थानांतरण प्रक्रिया को सुव्यवस्थित किया गया है और इसे अब वित्त वर्ष की पहली तिमाही में पूरा किया जाएगा। इससे शाखाएं और अन्य इकाइयां वर्ष के महत्वपूर्ण समय में व्यावसायिक गतिविधियों पर सक्रिय रूप से ध्यान केंद्रित करना निरंतर सुनिश्चित कर पाएंगी।
- करियर विकास प्रणाली (सीडीएस) सुस्थापित हो गई है और इससे निष्पादन प्रबंधन में अधिक पारदर्शिता, समावेशिता, जवाबदेही और प्रभावशीलता आई है। वर्तमान सीडीएस प्रणाली डाटा समर्थित है, जहां व्यावसायिक इकाइयों के साथ भागीदारी में लक्ष्य तय किए जाते हैं और निष्पादन का निरंतर मूल्यांकन संभव है। सीडीएस प्रणाली अपने पाँच कार्य सूत्रों यथा 'व्यापक एकीकरण', 'हितधारक प्रतिबद्धता', 'महत्वाकांक्षी लक्ष्य', 'प्रति कर्मचारी कम से कम एक भूमिका' और 'निरंतर मूल्यांकन' के जरिए उत्तरोत्तर मजबूत होती जा रही है।
- सीडीएस के बारे में कर्मचारियों की धारणा, पहुंच, स्वीकृति, घनिष्ठता और अपेक्षाओं को समझने के लिए वर्ष के दौरान उस पर कर्मचारी अभिमत सर्वेक्षण आयोजित किया गया था और इस संबंध में प्राप्त प्रतिक्रिया के आधार पर संशोधन शामिल किए गए। इससे प्रणाली में अधिक परिशोधन करने और पारदर्शिता ले आने में मदद मिली। आपके बैंक में सांस्कृतिक परिवर्तन की प्रक्रिया विकसित करने और इसे संचालित करने के लिए निष्पादन मूल्यांकन के अंतर्गत संरचित प्रतिक्रिया तंत्र उपलब्ध कराया गया।
- अधिक से अधिक कर्मचारियों को बजटरी/मेजरेबल रोल्स के अंतर्गत ले आने के लिए निरंतर प्रयास किए गए। आज की तारीख में सीडीएस प्रणाली के कुल सीडीएस रोल में से 95% से भी अधिक रोल बजटरी/मेजरेबल हैं। गैर-मेजरेबल रोल्स के मामले में भी केआरए को ज्यादा वस्तुनिष्ठ बनाया गया है। बैंक के लक्ष्यों एवं कॉरपोरेट चिंताओं को क्षमता मापन ढांचे के क्षमता मापदंडों के अंतर्गत रखा गया है। क्षमता मापन मापदंडों को संगठनात्मक लक्ष्यों के अनुरूप बनाने के लिए उनमें संशोधन कर उप महाप्रबंधक श्रेणी एवं उससे ऊपर के अधिकारियों के लिए 15 मापदंड तथा सहायक महाप्रबंधक श्रेणी के अधिकारियों के लिए 10 मापदंड तय किए गए हैं।
- सभी महत्वपूर्ण पदों तक सुचारु रूप से नियुक्ति सुनिश्चित करने के लिए आपके बैंक ने वरिष्ठ पदों के लिए उत्तराधिकार योजना यानी सक्सेशन प्लानिंग नीति बनाई है। महाप्रबंधक एवं उप महाप्रबंधक श्रेणी के पात्र कार्यपालकों का मूल्यांकन कर एक अथवा एक से अधिक महत्वपूर्ण पदों के लिए संभावित उत्तराधिकारी के रूप में उनका चयन

किया गया। चयनित संभावित उत्तराधिकारियों को वैयक्तिक विकास/प्रशिक्षण आयोजनाएँ उपलब्ध कराई जाती हैं। इस व्यवस्था से आपके बैंक के पास पदों पर सुचारु रूप से तैनाती के लिए अपेक्षित संख्या में प्रतिभावान कार्यपालकों की उपलब्धता सुनिश्चित हो पाती है।

4. भर्ती

- नियमित भर्ती कैलेंडर लागू कर तथा सूचना प्रौद्योगिकी का लाभ उठाकर आपके बैंक ने भर्ती प्रक्रिया को कारगर बनाया है। वित्त वर्ष 2019 के दौरान लगभग 2003 परिवीक्षाधीन अधिकारियों एवं 7954 कनिष्ठ सहयोगियों की भर्ती की गई।
- तेजी से बदलते व्यवसाय के अनुरूप मांगों की पूर्ति करने के लिए आपका बैंक संपदा प्रबंधन, सूचना प्रौद्योगिकी, सूचना सुरक्षा, जोखिम, ऋण आदि के क्षेत्रों में लेटरल/संविदागत आधार पर विशेष योग्यता रखने वालों की सक्रिय रूप से भर्ती कर रहा है।
- जहां अपेक्षित कुशलताएँ उपलब्ध नहीं हैं और जहां कुशलता विकास विशेषकर विपणन, सूचना प्रौद्योगिकी, ऋण एवं जोखिम, मानव संसाधन, एनालिटिक्स, संपदा प्रबंधन आदि क्षेत्रों में ज्यादा समय लग सकता है, वहाँ विशेषीकृत भर्तियाँ की गई हैं। अपेक्षित प्रतिस्पर्धात्मक लाभ के लिए वित्त वर्ष 2019 के दौरान विषय विशेष के अनुभवी व्यक्तियों की सेवाएँ ली गईं। वित्त वर्ष 2019 में 692 विशेषज्ञों की सेवाएँ ली गईं।
- मानव संसाधन प्रबंधन कुशलताओं को बढ़ाने के लिए श्रम शक्ति आयोजना, भर्ती एवं आंतरिक संवाद के क्षेत्रों में मानव संसाधन विशेषज्ञों की भर्ती की गई।

5. कर्मचारी भागीदारी पहल

- संगठनात्मक सफलता के लिए कर्मचारी की भागीदारी महत्वपूर्ण है। भारतीय स्टेट बैंक में कार्य करते समय कर्मचारियों को कोई कष्ट न हो और उनका अनुभव बेहतर हो यह सुनिश्चित करने के लिए आपका बैंक लगातार प्रयासरत है।
- नए कर्मचारियों की भर्ती संबंधी औपचारिकताओं की प्रक्रिया को सुव्यवस्थित करने के लिए आपके बैंक ने 'ऑन बोर्डिंग पोर्टल' शुरू किया है। इससे कर्मचारियों को बेहतर अनुभव मिलेगा, क्योंकि उन्हें सूचना/दस्तावेज़ कई बार देने की आवश्यकता नहीं होगी। इससे नए कर्मचारियों की सेवा में आने की सूचना तत्काल सभी स्तरों पर प्राप्त करने में मानव संसाधन पदाधिकारियों को सुविधा होगी।
- **'संजीवनी'** : कर्मचारियों की शिकायतों एवं प्रश्नों का प्रभावी प्रबंधन करने के लिए आपके बैंक में 'संजीवनी' एसबीआई एचआर हेल्पलाइन शुरू की गई है। शिकायत प्राप्त होने के तीन दिनों के भीतर इस पर उनका त्वरित समाधान कर दिया जाता है। अभी तक 20,000 से अधिक प्रश्नों/शिकायतों का समाधान किया जा चुका है। आपके बैंक ने 'संजीवनी' के लिए प्रशिक्षित परामर्शदाताओं की सेवाएं ली हैं। आवश्यक होने पर कर्मचारी परामर्शदाताओं से संपर्क कर सकते हैं, अपनी समस्याओं एवं चिंताओं को उनके साथ साझा कर सकते हैं, जिससे तनाव को कम करने, कार्य और सामाजिक दबावों से ऊपर उठने तथा समस्याओं को बेहतर तरीके से समझने में उन्हें मदद मिलेगी।
- आपके बैंक ने वर्ष के दौरान एम्पलाई सर्वे 'अभिव्यक्ति' शुरू किया, जो अब तक किए गए सबसे बड़े सर्वेक्षणों में से एक है। अभिव्यक्ति का उद्देश्य वास्तव में उन कारकों की पहचान करना है, जिनसे कर्मचारियों को अपना उत्कृष्ट निष्पादन देने और लक्ष्यानुरूप निष्पादन करने की प्रेरणा मिलती है। इस सर्वेक्षण में लगभग 95% कर्मचारियों ने भाग लिया। सर्वेक्षण के परिणामों से इस बात की विषद जानकारी मिली कि हमारे कर्मचारी हमारे निष्पादन,संस्कृति, प्रक्रियाओं एवं नीतियों के बारे में क्या राय रखते हैं और यह भी कि आगे हम अपना कार्य कैसे करें। इस सर्वेक्षण की रिपोर्ट का हमारे बैंक द्वारा सही संदर्भों में विभिन्न मानदंडों के अंतर्गत विश्लेषण किया जा रहा है और विभिन्न कर्मचारी समूहों पर इंगेजमेंट स्कोरकार्ड्स की माप की गई है। आपके बैंक कर्मियों में बैंक के प्रति गर्व का भाव है और वे इसके साथ गहराई से जुड़े हैं। यह अवश्य नोट करने योग्य है कि वे बैंक के दीर्घकालीन विजन और मूल्यों के प्रति सजग हैं। इस सर्वेक्षण से मिली प्रतिसूचना को बैंक की स्थापित नीतियों की पुनर्संरचना के लिए प्रयुक्त किया जाएगा और इसके मुख्य परिवर्तनों का उपयोग कर्मचारियों की कार्यकुशलता, परिणाम, उनकी संलग्नता, समर्पण और उत्पादकता को बढ़ाने के लिए किया जाएगा।

6. महिला-पुरुष अनुपात

- लिंग संवेदनशीलता और समावेशिता हमेशा आपके बैंक की मानव संसाधन नीति की आधारशिला रही है। कुल बैंककर्मियों में से लगभग 24.34% महिलाएं हैं। महिला कर्मचारी पदानुक्रम के सभी स्तरों के साथ-साथ भौगोलिक विस्तार में भी उपस्थित हैं। लगभग 2,600 शाखाओं का महिला अधिकारियों द्वारा नेतृत्व किया जा रहा है।
- आपका 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 बैंक में उचित व्यवस्था की गई है।

मुंबई में दूसरा एसबीआई ग्रीन मैराथन।

7. आरक्षण एवं समान अवसर

- आपका बैंक एससी/एसटी/ओबीसी/दिव्यांगों के लिए आरक्षण नीति पर भारत सरकार के निर्देशों का दृढ़ता से पालन करता है। आपके बैंक में बैंककर्मियों में सभी संवर्गों के बीच एससी, एसटी, ओबीसी और दिव्यांगों का प्रतिनिधित्व है। भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार आपके बैंक ने 1 फरवरी 2019 से सीधी भरती में आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों के लिए आरक्षण को लागू किया है।

मार्च 31.03.2019 को प्रतिनिधित्व

क्र सं.	संवर्ग	कुल	जिसमे से			
			एससी	एसटी	ओबीसी	दिव्यांग *
1	अधिकारी	108113	19103	8712	20092	1868
2	लिपिक	105440	17479	8843	25776	2239
3	अधीनस्थ	43699	10967	2747	10173	272
	कुल	**257252**	**47549**	**20302**	**56041**	**4379**

* दिव्यांग (भिन्न क्षमताओं वाले व्यक्ति)

- दिव्यांग अधिकार अधिनियम 2016 की शर्तों के अनुसार आपके बैंक ने समान अवसर नीति शुरू की है। दिव्यांग कर्मचारियों को मूलभूल सुविधाएं, सहायक उपकरण एवं अन्य बुनियादी सुविधाएं मुहैया कराने पर आपका बैंक विशेष ध्यान दे रहा है, जिससे वे अपने कार्य कारगर रूप से कर सकें।

8. औद्योगिक संबंध एवं स्टाफ कल्याण

- आपका बैंक कर्मचारी एवं अधिकारी संघों के साथ मैत्रीपूर्ण/सौहार्दपूर्ण संबंध रखता है। आपका बैंक कार्यस्थल पर अच्छे एवं स्वस्थ कार्य परिवेश, आपसी सम्मान एवं समानुभूति, अच्छा कार्य-जीवन संतुलन पर लगातार जोर देता आ रहा है, जिससे बैंककर्मी स्वस्थ और संतुष्ट रह सकें।
- आपके बैंक ने वर्ष के दौरान कर्मचारी कल्याण के क्षेत्र में कई युगांतरकारी पहल की हैं। ये पहल यह सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण हैं कि आपका बैंक भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में सबसे आगे है और हमारे कर्मचारी कल की चुनौतियों का सामना करने के लिए तैयार हैं।

9. सेवानिवृत्त कर्मचारियों की देखभाल

- अपने सेवानिवृत्त कर्मचारियों की देखभाल निरंतर आपके बैंक के लिए महत्वपूर्ण रहती है। सेवानिवृत्त कर्मचारियों के लाभ के लिए वर्ष के दौरान कई नए प्रयास किए गए। सेवानिवृत्त कर्मचारी चिकित्सा लाभ योजना फिर से शुरू की गई, जो कुछ वर्ष पहले बंद कर दी गई थी।
- सूचनाओं के आदान-प्रदान के प्रयोजन से वर्ष के दौरान पेंशनरों के लिए एक समर्पित ऑनलाइन पोर्टल शुरू किया गया।
- वित्त वर्ष 2019 की दूसरी तिमाही से 'संजीवनी' हेल्पलाइन बैंक के पेंशनरों के लिए भी उपलब्ध कराई गई है।

ख. कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई

आपके बैंक ने सदैव नैतिक एवं वित्तीय रूप से सुदृढ़ व्यवसाय प्रणालियों की नींव पर श्रेष्ठ कार्य संस्कृति को बढ़ावा दिया है। निरंतर बेहतर नतीजे पाने में बैंक कार्मिकों की गुणवत्ता एवं सक्षमता बहुत महत्वपूर्ण रही है, इसलिए आपके बैंक ने वर्षों से एक कारगर प्रशिक्षण प्रणाली विकसित की है, जो गुणों को विस्तार देकर, दक्षता में कमियों को दूर करते हुए एवं कर्मचारियों की संभाव्य योग्यता को निखारकर, बैंक के लक्ष्य को वास्तविकता में परिवर्तित करती है। हमारी प्रशिक्षण प्रणाली, 4200 व्यक्ति प्रतिदिन की क्लासरूम प्रशिक्षण क्षमता के साथ, प्रत्येक वर्ष बैंक कार्मिकों की लगभग ढाई लाख बहु-पीढ़ी एवं विभिन्न सांस्कृतिक कार्यबल के बहुमुखी कौशल विकास की आवश्यकताओं को पूरा करती है।

आपके बैंक के पास व्यापक प्रशिक्षण ढाँचा है जिसमें 6 शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान (ATIs) हैं तथा 50 स्टेट बैंक ज्ञानार्जन एवं विकास संस्थान (SBILDs) हैं। इसके अलावा एसबीआई स्टाफ की कुशलता को निखारने हेतु प्रायोगिक, प्रौद्योगिकी समर्थित ऑनलाइन पाठ्य सामग्री, खेल-खेल में काम करने के ऐप, प्रतिष्ठित विषय-विशेषज्ञों को आमंत्रित कर चर्चा सत्र एवं सामूहिक संवाद कार्यक्रमों का आयोजन किया जाता है।

कौशल विकास द्वारा परिवर्तन

यह सर्वविदित है कि निरंतर बदलते हुए समय में पुराने तरीकों से नए आयाम हासिल नहीं किए जा सकते, अतः हमारी प्रशिक्षण प्रणाली का निरंतर यह प्रयास रहता है कि अस्थिर वित्तीय पारिस्थितिकी तंत्र, तेजी से डिजिटलीकरण, बदलते ग्राहक जनसांख्यिकी की बढ़ती चुनौतियों से निपटने के लिए नए तरीके अपनाए जाएं। इस तेजी से बदलते व्यावसायिक परिवेश में कर्मचारियों को भविष्य की चुनौतियों से निपटने में सक्षम बनाने तथा सदैव नवीनतम जानकारी से सुसज्जित बने रहने एवं नव-कौशल विकसित करने के उद्देश्य से कई नवीन पहल की गई हैं।

1. प्रशिक्षण प्रणाली ढाँचे में आमूल-चूल परिवर्तन

- इस वर्ष प्रशिक्षण प्रणाली में कई गंभीर बदलाव किए गए - शीर्ष प्रशिक्षण संस्थानों को क्रेडिट, अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग, जोखिम, मार्केटिंग, ग्रामीण बैंकिंग, सूचना प्रौद्योगिकी, नेतृत्व एवं मानव संसाधन के क्षेत्रों में डोमेन विशिष्ट गुणवत्तापूर्ण प्रशिक्षण का केंद्र बनने के लिए वर्टिकल में विभाजित किया गया। प्रत्येक एटीआई में संरक्षण हेतु उन्हें एसबीआईएलडी की मार्गदर्शी संस्था बनाया गया तथा विभिन्न क्षेत्रों के प्रतिष्ठित शिक्षाविदों/विशेषज्ञों एवं शीर्ष बैंक कार्यपालकों की सलाहकार परिषद गठित की गई। कई पढ़ाने के इच्छुक एवं पर्याप्त डोमेन विशेषज्ञता रखने वाले बेहतरीन अनुभवी बैंकरों को संकाय सदस्य चुनकर एटीआई एवं एसबीआईएलडी में नियुक्त किया गया। आपके बैंक के 95 प्रतिशत अधिकारियों ने कम से कम एक प्रशिक्षण कार्यक्रम में भाग लिया। प्रशिक्षण क्षमता का 100 प्रतिशत उपयोग किया गया।

- **स्टेट बैंक नेतृत्व संस्थान (एसबीआईएल), कोलकाता:** यह हमारा सर्वोत्कृष्ट एटीआई है जो भारत एवं पड़ोसी देशों के बीएफएसआई क्षेत्र के वरिष्ठ कार्यपालकों के प्रशिक्षण का अग्रणी संस्थान है, इस संस्थान के अब सभी विभागों ने काम करना शुरू कर दिया है। यह अपने आपको बीएफएसआई क्षेत्र में शोध एवं प्रशिक्षण के क्षेत्र में विश्व के सर्वश्रेष्ठ केंद्र के रूप में स्थापित कर रहा है। बैंक के शीर्ष कार्यपालकों के लिए विभिन्न नेतृत्व विकास कार्यक्रमों के अलावा एसबीआई नॉलेज पार्टनर्स के सहयोग से बीएफएसआई क्षेत्र के कई सशुल्क कार्यक्रम भी आरंभ किए गए हैं। स्टेट बैंक नेतृत्व संस्थान, कोलकाता में सभी सहायक महाप्रबंधकों, उप महाप्रबंधकों एवं महाप्रबंधकों को उच्च स्तरीय आवश्यकता आधारित नेतृत्व प्रशिक्षण दिया गया।

2. प्रशिक्षण सामग्री की पूर्ण पुनर्रचना

- **बेंचमार्किंग योग्यता** : बैंक में 47 महत्वपूर्ण भूमिकाएं चयनित की गई हैं। परिपूर्ण ग्राहक सेवा सुनिश्चित करने, डिजिटल मानसिकता बनाने एवं परिचालन एवं अन्य जोखिमों को कम करने के लिए सामयिक कौशल की आवश्यकता होती है। इसलिए प्रत्येक भूमिका के लिए, अनिवार्यतः बैंक के अपने सर्टिफिकेशन कोर्स एवं व्यापक रोल-मैनुअल बनाकर आरंभ किए गए हैं। ये आरबीआई के अनुदेशानुसार बैंक के बाहर से किए जाने वाले सर्टिफिकेशन कोर्सों के अलावा हैं।

- **निष्पादन को ज्ञान से लिंक करना:** उत्कृष्ट ग्राहक सेवा के अंतिम लक्ष्य के साथ, उप प्रबंध निदेशक से लेकर संदेशवाहक स्तर तक के सभी कर्मचारियों के लिए, निश्चित समय सीमा में आंतरिक/बाहरी/ edX सर्टिफिकेशन कोर्स करना अनिवार्य कर दिया गया है। सहायक महाप्रबंधक स्तर के अधिकारियों तक के मामले में सर्टिफिकेशन कोर्स को निष्पादन मूल्यांकन एवं पदोन्नति पात्रता से जोड़ दिया गया है।

  प्रमाणीकरण को निष्पादन मूल्यांकन के साथ जोड़ दिया गया और सहायक महाप्रबंधक श्रेणी के अधिकारियों के लिए इसे पदोन्नति पात्रता के साथ जोड़ दिया गया। 97% अधिकारियों ने अपनी भूमिका संबंधी प्रमाणीकरण पूरा किया।

- **प्रतिभावान पीओ/टीओ की पहचान करना, कार्य सौंपना और उन्हें विकसित करना:** आपके बैंक ने परिवीक्षाधीन अधिकारियों एवं प्रशिक्षु अधिकारियों की प्रशिक्षण प्रक्रिया का पूरी तरह से कायाकल्प कर दिया है। निष्पक्ष एवं समग्र मूल्यांकन एक सतत प्रक्रिया है जिसमें तत्काल फीडबैक की आवश्यकता होती है - इसलिए परिवीक्षा के अंत में एक परीक्षा के स्थान पर निरंतर मूल्यांकन प्रक्रिया को लागू किया गया है। इसके बाद के बैच के परिवीक्षा अधिकारियों/ प्रश्क्षु अधिकारियों को नई नीति के तहत प्रशिक्षित किया गया।

  अधिकारी श्रेणी में पदोन्नत देश भर के 4579 कर्मचारियों को एसबीआईएलडी पर 3 सप्ताह का प्रशिक्षण दिया गया।

- **कनिष्ठ सहयोगियों (जूनियर एसोसिएट्स) के लिए बाहरी प्रशिक्षण - डिजिटल माइंडसेट विकसित करना:** आज का युवा स्टाफ काउंटर पर काम करने के अलावा भी कई प्रकार के कार्य करने में सक्षम है। इसलिए सामान्य बैंकिंग के अलावा भी उन्हें भविष्य के लिए तैयार करने एवं कौशल विकास, डिजिटल बैंकिंग एवं उत्पादों की मार्केटिंग की दृष्टि से, बैंक ने लगभग 7000 नए भर्ती हुए कनिष्ठ सहयोगियों (जूनियर एसोसिएट्स) को प्रशिक्षण प्रदान किया है।

- **हमारे लीडरों को अपने कार्य के अलावा अन्य कार्यों के लिए तैयार करना तथा उनकी प्रबंधकीय प्रभावशीलता सुनिश्चित करना:** व्यक्ति आधारित प्रबंधकीय एवं नेतृत्व विकास योजना - आईडीपी, को 'शीर्ष कार्यपालकों हेतु सामर्थ्य मूल्यांकन एवं 360 डिग्री फीडबैक प्रक्रिया' के अतर्गत सभी 1142 शीर्ष कार्यपालकों के लिए बनाया गया है तथा संदर्भ साहित्य एवं प्रशिक्षण हस्तक्षेप द्वारा इसके कार्स में बदलाव किया जाता रहता है।

- **समस्त शीर्ष कार्यपालक वर्ग का बाहरी प्रशिक्षण पर दृष्टिकोण:** उप महाप्रबंधक एवं उससे ऊपर के वरिष्ठ अधिकारियों को संगठन को आगे बढ़ाने हेतु नए सिद्धांतों/ विचारों/अच्छी प्रथाओं को आत्मसात करने एवं अपनाने के लिए उच्च स्तरीय/विषय केंद्रित बाहरी प्रशिक्षण दिए जाने की आवश्यकता है क्योंकि उनके प्रबंधकीय, दृष्टिकोण एवं स्वभाव का बैंक पर उल्लेखनीय प्रभाव पड़ता है। इसलिए इन अधिकारियों के नियोजित एवं सुव्यवस्थित बाहरी प्रशिक्षण की एक स्थापित व्यवस्था की गई है।

- **स्वीकृति सहित समावेश - दिव्यांग कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण :** आपका बैंक समय-समय पर दिव्यांग कर्मचारियों को विशेष आवश्यकता आधारित प्रशिक्षण प्रदान करता रहा है। एसटीयू में एक समावेशन केंद्र बनाया गया है जो दिव्यांग कर्मचारियों से संबंधित मुद्दों के समाधान एवं नई आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु कार्यरत है। समावेशन केंद्र की पहल पर, वित्तवर्ष 2018-19 में दिव्यांग कर्मचारियों के लिए विशेष पदोन्नति-पूर्व प्रशिक्षण आरंभ किया गया।

3. प्रगतिशील प्रशिक्षण तकनीकें:

- **गैर-परंपरागत प्रशिक्षण तकनीकें:** बेहतर ज्ञानार्जन अनुभव एवं याद रखने की क्षमता को बढ़ाने तथा परंपरागत ज्ञानार्जन उपकरणों की पूरक व्यवस्था के तौर पर खेल-खेल में सिखाने वाला एक ऐप - "Play2Learn" विकसित किया गया है।

- **सहायक डिजिटल टेक्नोलोजियों को बढ़ावा देना:** वास्तविक समय सहायता पोर्टल को एक स्टाप ज्ञान श्रोत के रूप में सेवा प्रदान करने के लिए 23000 से अधिक दस्तावेज भंडारण के साथ सभी कर्मचारियों के लिए लांच किया गया जो एक स्थान पर उपलब्ध ज्ञानभंडार के रूप में सहायक होगा जहाँ पर सभी कर्मचारी अपने वर्कस्टेशन से संबंधित कारोबारी निर्देशों/दिशानिर्देशों वाले दस्तावेजों को प्राप्त कर सकेंगे। इसके संचालन से दो सप्ताह के भीतर 4 लाख से अधिक प्रश्न पूछे गए हैं।

- **स्व-ज्ञानार्जन के माध्यम से प्रभावकारी ज्ञानार्जन संस्कृति विकसित करना:** हमारे बैंक द्वारा अपने स्तर पर विकसित ई-लर्निंग सामग्री एक विशेष प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध है जिसका सुगम एवं कारगर ज्ञानार्जन हेतु इंट्रानेट एवं इंटरनेट दोनों के माध्यम से उपयोग किया जा सकता है। हमारे पास केस स्टडी, शोध परियोजनाओं एवं ई-प्रकाशनों के अलावा 807 ई-लेसन, 480 ई-कैप्सूल एवं 739 मोबाइल नगेट्स की पूरी सूची उपलब्ध है।

- **ऊर्जावान चर्चाएं- वैश्विक मानसिकता विकसित करना:** एसबीआई कर्मचारियों के लिए 'बाहरी समस्याओं का सामना करने' की एक पहल के तौर पर, बैंक द्वारा अपने कार्मिकों के लिए प्रतिष्ठित व्यक्तियों को आमंत्रित कर ऊर्जावान परिचर्चाएं आयोजित की जाती हैं। इनका सभी मंडलों को प्रसारण किया जाता है। ये भविष्य में संदर्भ हेतु इंट्रानेट पर भी उपलब्ध रहते हैं।

- **तार्किक चुनौतियों, व्यय और कार्यस्थल व्यवधान को कम करना :** अब कर्मचारियों को कक्षा में भूमिका-आधारित प्रशिक्षण देने के स्थान पर वह प्रशिक्षण संस्थानों में परीक्षा एवं शंका-समाधान कार्यशालाओं के लिए स्वयं को नामित करने से पहले इंट्रानेट पर उपलब्ध बैंक द्वारा अपने स्तर पर विकसित रोल-मैनुअल को पढ़ते हैं। वित्त वर्ष 2018-19 में ऐसे 6,498 कार्यशालाओं का आयोजन किया गया। कक्षा में प्रशिक्षण के लिए अब केस-स्टडी एवं समूह चर्चा प्रशिक्षण को अपनाया गया है।

4. कक्षाओं की अतिरिक्त क्षमता से आय अर्जित करना:

नई शिक्षण पद्धति एवं गैर-परंपरागत शिक्षण तकनीक अपना लेने से एटीआई एवं ज्ञानार्जन केंद्रों में उपलब्ध अतिरिक्त क्षमता का बीएफएसआई क्षेत्र के विशिष्ट भुगतान कार्यक्रमों की मार्केटिंग एवं डिजाइनिंग द्वारा आय अर्जन के लिए उपयोग किया जा रहा है। आपके बैंक ने अपनी ज्ञानार्जन प्रबंधन प्रणाली एवं ई-सामग्री का बाहरी संगठनों द्वारा उपयोग करने हेतु भी लाइसेंस दिया है।

5. राष्ट्र निर्माण में योगदान :

- **जिम्मेदार कॉरपोरेट इकाई** : हमारी मानव-पूँजी के इष्टतम उपयोग (पुनर्जागृत करने) विषय पर मानव संसाधन प्रमुखों तथा कॉरपोरेट गवर्नेंस एवं मीडिया प्रबंधन विषय पर सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के प्रमुखों हेतु विभिन्न कार्यशालाओं एवं गोष्ठियों का आयोजन एसबीआईएल, कोलकाता में किया गया जिससे बैंकिंग उद्योग में इन प्रमुख विषयों पर चर्चा आरंभ की जा सके।

- **कार्यपालक प्रशिक्षण में नए विचारों का समावेश करने में भी अग्रणी:** आपके बैंक द्वारा वॉर्टन विश्वविद्यालय के सहयोग से 'नई अर्थव्यवस्था में नवप्रवर्तन और नवोन्मेषन से निपटने' पर कार्यशाला का आयोजन किया गया। इसमें कई शीर्ष कॉरपोरेट ग्राहकों और युवा प्रोफेशनल एवं उद्यमों द्वारा सहभागिता की गई। इसका उद्देश्य नवप्रवर्तन के विचारों वाले स्थापित खिलाड़ियों एवं युवा प्रोफेशनल को एक प्लेटफॉर्म पर लाकर विचारों का आदान-प्रदान करना एवं उनके दृष्टिकोण को जानना था।

6. शोध एवं विकास

- **पीडीआरएफ :** आपके बैंक ने बीएफएसआई क्षेत्र से संबंधित नवोन्मेषी एवं उच्च स्तरीय शोध कार्य के लिए पोस्ट-डॉक्टरल रिसर्च फेलो (पीडीआरएफ) की नियुक्ति की है। वह राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय कॉन्फ्रेन्स में पर्चे प्रस्तुत करेंगे तथा अग्रणी अंतरराष्ट्रीय प्रकाशनों में अपना शोध कार्य प्रकाशित कराएंगे जिससे बीएफएसआई शोध के क्षेत्र में एसबीआई की जोरदार उपस्थिति दर्ज हो।

- **एटीआई एवं एसबीआईएलडी में परिचालनगत शोध:** केंद्रित एवं अर्थपूर्ण तरीके से शोध अध्ययन करने हेतु परिवेश बनाने के लिए, इन संस्थानों में व्यावहारिक, परिचालनगत शोध कार्य हेतु व्यवसाय इकाइयों को परियोजना धारक बनाया गया है।

7. कॉरपोरेट संवाद कार्यक्रम - नई दिशा :

आपके बैंक ने कॉरपोरेट संवाद कार्यक्रम 'नई दिशा' का पहला चरण आरंभ किया है। इसका उद्देश्य स्फूर्तिवान बने रहने का महत्व तथा कर्मचारी को साथ लेते हुए बैंक मूल्यों को आत्मसात करना तथा ग्राहक को केंद्र में रखकर प्रत्येक लक्ष्य को प्राप्त करना है। पहले चरण में सभी कर्मचारियों को 3 महीने के समय में तथा भविष्य के सभी कार्यक्रमों में प्रशिक्षण दिया जाएगा। इसे एक निरंतर प्रक्रिया के तहत शुरू किया गया है।

8. पुरस्कार एवं उपलब्धियां :

आपके बैंक की 90 वर्षों की प्रशिक्षण संस्कृति है। एसबीआई द्वारा गहन प्रशिक्षण कार्यक्रम की रूपरेखा तैयार करने एवं प्रशिक्षण प्रदान करने में भारत एवं विदेश दोनों की उत्कृष्ट संस्थाओं एवं बेहतरीन उद्योग विशेषज्ञों को भी अपने साथ जोड़ा जाता है। इससे आपके बैंक के प्रशिक्षण कार्यक्रमों को व्यापक स्वीकार्यता एवं विश्वसनीयता प्राप्त होती है। इसे विश्व भर में पुरस्कार देकर सराहा गया है। इसमें आपके बैंक को 'ज्ञानार्जन एवं विकास में उत्कृष्टता' हेतु बिजनेस वर्ल्ड अवार्ड द्वारा पुरस्कार प्राप्त होना भी शामिल है।

9. विकास कार्य

भारतीय स्टेट बैंक ने नेशनल बैंकिंग इंस्टीट्यूट (एनबीआई), काठमांडू (नेपाल) के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए जिससे शिक्षण, प्रशिक्षण और अनुसंधान के क्षेत्रों में एनबीआई के मानव संसाधन विकास के लिए परस्पर लाभप्रद कार्यनीतिक गठजोड़ किया जा सके।

आपका बैंक अपनी अकादमिक विशेषज्ञता और प्रशिक्षण तंत्र की एनबीआई के कार्मिकों को पेशकश करने के लिए तैयार है। इसके लिए एसबीआई अपने पास उपलब्ध बुनियादी सुविधाओं, प्रशासनिक सुविधाओं, प्रेस वार्ताओं, संगोष्ठियों, कार्यशालाओं, अध्ययन एवं रिसर्च स्कोलरों एवं संकाय सदस्यों की परियोजना कार्य एवं विभिन्न अध्ययनों के संचालन में सहायता करने के लिए समूह चर्चाओं के आयोजन में फैकल्टी और अनुसंधान एवं विकास विशेषज्ञता और अनुभव को साझा करेगा।

2. सूचना प्रौद्योगिकी

क. लोन लाइफसाइकल मैनेजमेंट सिस्टम (एलएलएमएस)

बैंक द्वारा अपने स्तर पर विकसित ऐप्लिकेशन एलएलएमएस के माध्यम से समस्त ऋण-प्रक्रिया का स्वचालन कर दिया गया है। इससे ऋण कार्य कुशलता बढ़ने के साथ ऋण प्रस्तावों की प्रक्रिया पहले से कम समय में पूरी हो पा रही है। एलएलएमएस का लक्ष्य ऋण प्रक्रिया का वर्तमान अनुदेशों के अनुसार मानकीकरण करना है जिससे प्रयोक्ता को बेहतर अनुभव और बेहतर निर्णय लेने में प्रबंधकों को उपयोगी सूचना उपलब्ध कराना है।

ख. वित्तीय समावेशन और सरकार की योजनाएं (एफआईएंडजीएस)

हर भारतीय का बैंक होने के नाते आपका बैंक औपचारिक वित्त व्यवस्था के अब तक बाहर रहे ग्राहकों को सेवा देने में सबसे आगे है। वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में नवीनतम उपलब्धियां निम्नानुसार रही हैं:

- कस्टमर सर्विस प्वाइंट्स (सीएसपी) पर अब वित्तीय समावेशन की अपेक्षा रखने वाले ग्राहकों को पोर्टेबल हैंड हेल्ड डिवाइसिस के जरिये उनके द्वार पर बैंकिंग सेवाएं (खाते में शेष राशि की जानकारी प्राप्त करने, पैसा जमा करने और निकालने की सुविधाएं) दी जा रही हैं।
- मोबाइल नंबर सीड करने की सुविधा वित्तीय समावेशन की अपेक्षा रखने वाले ग्राहकों को वित्तीय समावेशन केंद्रों के जरिये उपलब्ध कराई गई है।
- वित्तीय समावेशन केंद्रों पर सीएसपी के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए अतिरिक्त फील्ड दी गई हैं जिससे सीएसपी के कामकाज पर कारगर निगरानी रखी जा सके।
- प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना, प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना, अटल पेंशन योजना के लिए वर्ष के दौरान आधार प्रमाणन की सुविधा और ग्रीन पिन सेवाएं उपलब्ध कराई गई हैं।

ग. मर्चेंट एक्वायरिंग बिजनेस (एमएबी)

आपके बैंक की एक नई सब्सिडरी एसबीआई पेमेंट सिस्टम प्राइवेट लि. (एसबीआईपीएसपीएल) 29.09.2018 से शुरू की गई है जिससे बाजार में बढ़ रहे अवसरों का लाभ उठाया जा सके। परंतु, एमएबीआईटी-

ऑपरेशंस के तहत पहले की तरह सभी काम (जैसे फंड सेटलमेंट, हैंडिंग चार्जबैक, दावों संबंधी कामकाज आदि) एसबीआईपीएसपीएल की ओर से किए जाते रहेंगे। अपने 5,75,358 टर्मिनलों के साथ आपका बैंक दिनांक 31.03.2019 को देश भर में दूसरे नंबर पर है।

घ. विशेष परियोजनाएं

आपका बैंक विशेष परियोजनाओं पर काम कर रहा है जिससे अपने ग्राहकों को बेहतर अनुभव दे सके। कुछ परियोजनाओं का नीचे उल्लेख किया गया है:

- **एसबीआईइनटच:** एडवांस्ड किओस्क उपलब्ध कराए गए हैं जिन पर तुरंत खाता खोलने और डेबिट कार्ड प्रिंटिंग की सुविधा मुहैया कराई गई है जिससे ग्राहक को बेहतर अनुभव मिल सके।
- **वेल्थ मैनेजमेंट समाधान:** 'एसबीआई वेल्थ' द्वारा प्रीमियम ग्राहकों को विभिन्न प्रकार की सेवाएं दी जा रही हैं। नए वेल्थ ट्रांजैक्शनल मोबाइल ऐप पर किसी भी समय/कहीं पर भी वेल्थ मैनेजमेंट सेवाएं प्राप्त की जा सकती हैं।
- **सीकेवाईसी:** भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार एक ऐप्लिकेशन शुरू की गई है जिसके जरिये केवाईसी दस्तावेज CERSAI की साइट पर उपलब्ध कराए जाते हैं और इसी में सृजित सीकेवाईसी नंबर ग्राहक को दिया जाता है।
- **ओएफएसएए:** इसके द्वारा जोखिम समायोजित कामकाज के उद्देश्यों को मापने और उसे पूरा करने तथा जोखिम का सही आकलन करके निर्णय लिए जा सकें, ताकि और अधिक पारदर्शिता बनी रहे और ये और अधिक कारगर सिद्ध हों।
- **सीएमएलएस:** सेंट्रलाइज्ड लिटिगेशन मैनेजमेंट सिस्टम की शुरुआत की गई है। इसमें बैंक द्वारा और बैंक के विरुद्ध दायर सभी मुकदमों का केंद्रीकृत डेटाबेस उपलब्ध है।
- **ईटीसी फास्टैग:** इस ऐप्लिकेशन के द्वारा वाहनों के लिए फास्टैग जारी किए जाएंगे जिससे टोल प्लाजा पर काम और तेजी से तथा और कारगर ढंग से हो पाएगा।
- **जीएसटी:** टैक्स और कंप्लायंस इंजन द्वारा जीएसटीआर रिटर्न समय पर दायर हो पाएंगी और इससे कानूनी औपचारिकताएं पूरी करने में भी सहायता मिलेगी।
- **पेन्शन सेवा:** आपके बैंक द्वारा देश के लगभग 55 लाख पेन्शनरों को इस नए पोर्टल पर पेन्शन स्लिप, एरियर कैलकुलेशन शीट, फॉर्म 16 डाउनलोड आदि की सुविधा उपलब्ध कराई गई हैं।

इसके अतिरिक्त, बैंक के प्रमुख कार्यक्रम बैंक की कॉरपोरेट वेबसाइट पर ग्राहकों को सीधे प्रसारित किए जा रहे हैं। बैंक की इस वेबसाइट के द्वारा ग्राहकों की विभिन्न आवश्यकताओं को पूरा किया जा रहा है और इस पर प्रतिदिन लगभग 1.50 लाख हिट हो रहे हैं।

हमारे द्वारा वित्तपोषित एल एंड टी मेट्रो, हैदराबाद।

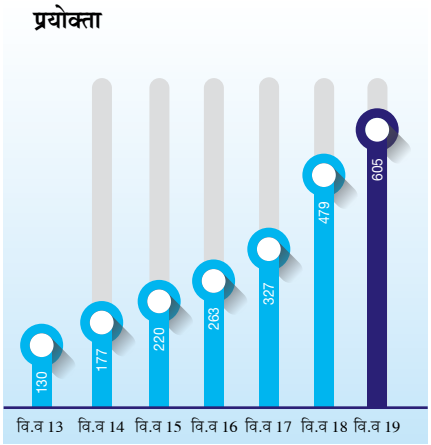
ङ एटीएम

वर्ष के दौरान एटीएम एवं स्विच विभाग को पीसीआइ-डीएसएस प्रमाणीकरण मिला, जिससे कार्ड डाटा एवं उससे संबंधित परिवेश की सुरक्षा बढ़ाने में वैश्विक मानदंडों का अनुपालन सुनिश्चित होगा। ग्राहकों को 50.95 करोड़ डेबिट कार्ड जारी कर आपका बैंक सबसे आगे है, जिसमें से 29.67 करोड़ कार्डों का सक्रिय उपयोग किया जा रहा है। योनो एप का इस्तेमाल कर एटीएम के जरिए कार्ड रहित नकद आहरहण हेतु हमारे प्रतिष्ठित ग्राहकों के लिए 'योनो कैश' नामक अद्वितीय सुविधा प्रदान की गई है। आपका बैंक भारत सरकार की पहल से दिनांक 4 मार्च 2019 को दिल्ली मेट्रो पर एनसीएमसी (नेशनल कामन मोबिलिटी कार्ड) का सफलतापूर्वक परीक्षण करने वाला पहला बैंक रहा, इसे भारत के प्रधानमंत्री श्री नरेंद्र मोदी द्वारा शुरू किया गया।

च. इंटरनेट बैंकिंग

इंटरनेट बैंकिंग 581.76 लाख रीटेल प्रयोक्ताओं एवं 23.12 लाख कॉरपोरेट प्रयोक्ताओं को विभिन्न बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करते हुए निर्बाध ऑनलाइन अनुभव दे रहा है। वर्ष के दौरान ई-वाणिज्य लेनदेनों के लिए रियल टाइम डिमांड लोन, एसबी कलेक्ट के लिए यूपीआई पेमेंट इंटेग्रेशन, संयुक्त खाताधारकों के लिए सावरिन गोल्ड बांड सबस्क्रिप्शन, फार्म 16 ए डाउनलोड करने की सुविधा, एमओडी को आंशिक रूप से तोड़ने की सुविधा जैसी कई नई सेवाएं रिटेल इंटरनेट बैंकिंग पोर्टल के साथ जोड़ दी गई। सरल प्रयोक्ताओं के लिए आवर्ती जमा सुविधा तथा कॉर्पोरेट ग्राहक द्वारा वित्तीय विवरणों की उपलोडिंग, वेर्चुअल एकाउंट नंबर आधारित वसूली जैसी सुविधाएं भी अब कॉरपोरेट इंटरनेट बैंक के जरिए दी जा रही हैं। ई-वाणिज्य एको प्रणाली को चलाने के लिए वर्ष के दौरान 9939 से भी अधिक व्यापारियों को इसके साथ जोड़ा गया।

इंटरनेट बैंकिंग प्रयोक्ता (लाख में)



छ. ई-पे एवं पेमेंट गेटवे

व्यवसाय, व्यापारी, ग्राहक एवं वित्तीय संस्थाओं के बीच निर्बाध ई-वाणिज्य लेनदेनों के मामले में विभिन्न प्रकार की भुगतान पद्धतियों के लिए आपका बैंक देशी, अद्वितीय, पीसीआइडीएसएस प्रमाणित सुरक्षित ई-पे प्लेटफार्म की सुविधा देता है। यह ग्राहकों को अधिकांश भुगतान विकल्प देता है, जिससे भागीदार व्यापारी को भुगतान करने में उन्हें सुविधा हो। साथ ही बैंक के बड़े ग्राहक आधार तक पहुँचने का अवसर व्यापारियों को मिल जाता है। एक तरफ हजारों व्यापारियों तथा दूसरी तरफ बैंक, वेलेट एवं कार्डों जैसे कई भुगतान चैनलों को जोड़कर हमारे भुगतान एग्रीगेटर (एसबीआई ई-पे) तथा पेमेंट गेटवे (एसबीआईपीजी) के जरिए यह अवसर दिया जाता है। पेमेंट गेटवे द्वारा एसबी कलेक्ट एवं एसबीआई एमओपीएस के सभी डेबिट/क्रेडिट कार्ड लेनदेन भी प्रोसेस किए जाते हैं।

ञ. परिचालन एवं भुगतान प्रणाली समूह

53.03 करोड़ लेनदेनों के साथ आपका बैंक एनईएफटी के जरिए जावक निधि अंतरण में सबसे आगे है और उसका बाजार अंश 17% से भी अधिक है। 13% से भी अधिक बाजार अंश के साथ आरटीजीएस के जरिए 1.72 करोड़ आवक लेनदेन किए गए।

ट. डाटा वेयरहाउस तथा विश्लेषण

आपके बैंक के पास सुनियोजित डाटा का एकल विश्वसनीय स्रोत है, जो पूरे बैंक में बेहतर व्यावसायिक निर्णय की रिर्पोर्टिंग करने में सहायक है। यह विशाल डाटाबेस व्यावसायिक बुद्धिमता, विश्लेषण, योनो, सीआरएम, ओएफएसएए तथा और अनेक एप्लिकेशन का आधार है। इसके साथ ही सीआरआईएलसी, आरबीएस ट्रांच सहित दूसरी विनियामक रिपोर्टिंग की आवश्यकताओं के अनुपालन में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

विशाल डाटा बेस का उपयोग लीड जनरेशन, जोखिम कम करने तथा परिचालन दक्षता में सुधार के विश्लेषण के लिए किया जाता है। धोखाधड़ी की संभावना वाली शाखाओं तथा दोष की संभावना वाले खातों की पहचान करने के लिए पूर्वानुमान भी किया जाता है। योनो में पूर्व अनुमोदित वैयक्तिक ऋण (पीएपीएल) के लिए लीड जनरेट करने के लिए भी विश्लेषण का उपयोग किया जाता है।

ठ. ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम):

अगस्त 2016 में शुरू की गई सीआरएम परियोजना को अब बैंक में पूरी तरह से कार्यान्वित किया गया है। सीआरएम का उद्देश्य ग्राहकों के सर्वांगीण विचार प्रस्तुत करते हुए बैंक में बिक्री, सेवा तथा उनसे संबन्धित विपणन गतिविधियों में एकीकृत प्रबंधन का समाधान देना है। विभिन्न व्यवसाय इकाइयों के लिए लीड मेनेजमेंट मॉड्यूल, ग्राहक विश्लेषण, रिपोर्ट एवं डैशबोर्ड, संपर्क केंद्र परिचालन आदि जैसे विभिन्न कार्यों से प्रभावी एवं उत्पादक ग्राहक जुड़ाव के लिए कॉर्पोरेट मेमोरी सृजित करने में मदद मिलती है।

इसके अलावा, निकट भविष्य में डिजिटाइजेशन के लिए प्रक्रियाएँ निर्धारित की गईं हैं। डिजिटल युग/बैंकिंग की ओर संरचनात्मक रूपान्तरण के साथ आपका बैंक विश्लेषण एवं बुद्धिमता का उपयोग करने के साधन के रूप में सीआरएम का लाभ उठा रहा है। बैंक का मानना है कि इन डिजिटल उपकरणों से सेवाओं के संवितरण की पहुँच एवं ग्राहक अनुभव पूरी तरह से बदल जाएगा।

ड़ प्राप्त पुरस्कार

वर्ष के दौरान बैंक को प्राप्त पुरस्कार (सूचना प्रौद्योगिकी संबन्धित):

पुरस्कार का नाम	श्रेणी
द एशियन बैंकर फाइनैंशियल टेक्नॉलजी इनोवेशन पुरस्कार 2018	1. बेस्ट एंटरप्राइस गवर्नेंस रिस्क एंड कंप्लायंस इनीशिएटिव, एप्लिकेशन अथवा प्रोग्राम (ओएंडटीएस फॉर मेर्जर) 2. बेस्ट लेंडिंग इनीशिएटिव एप्लिकेशन अथवा प्रोग्राम (एलएलएमएस) 3. उप प्रबंध निदेशक एवं मुख्य सूचना अधिकारी को बेस्ट लीडरशिप पुरस्कार 4. द रिस्क डाटा एंड एनालिटिक्स टेक्नॉलजी इंप्लिमेंटेशन ऑफ द इयर (ओएफएएसएसए)
एशियन बैंकिंग एंड फाइनैंस रिटेल बैंकिंग पुरस्कार	जीता मोबाइल बैंकिंग इनीशिएटिव ऑफ द इयर-योनो
इंटलिजेंट एंटरप्राइस पुरस्कार 2018	निम्नलिखित दो श्रेणियों में पुरस्कार जीते
	1. एंटरप्राइस मोबिलिटी-योनो
	2. एंटरप्राइस एप्लिकेशन मेर्जर, एआइ, एसआइवीए, एआरटीसीईएफ
आइडीसी (इंटरनैशनल डाटा कॉरपोरेशन)	जीता- डिजिटल डिसरप्टर श्रेणी के अंतर्गत ओएंडटीएस से एनईडबल्यूएस
सीआईओ 100 (इंटरनैशनल डाटा समूह)	सीआइओ 100 (चार परियोजनाओं-योनो, एसआइए, एसआइवीए, एआरटीसीईएफ के लिए संयुक्त रूप से)
एसोचेम (द एसोशिएटेड चैंबर्स ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री ऑफ इंडिया)	इनोवेटिव सोल्यूशंस फॉर रेगुलेटरी कंप्लायंसेस (ओएंडटीएस विभाग से ईएबी का एसबीआई के साथ विलयन)
पीएमआई इंडिया पुरस्कार 2018	प्रोजेक्ट-सीबीएस मेर्जर ऑफ ई-एसोशिएट बैंक्स एंड ईबीएमबी (ओएंडटीएस)
द इकॉनमिक टाइम्स बीएफएसआई इनोट्राइब समिट एंड एवार्डस, 2018	जीता-बेस्ट इनोवेशन अंडर एफएसआई जीता (योनो, इनोवेशन एआरटीसीईएफ, एसआईवीए, एसआईए)
एबीपी न्यूज प्रेजेंट बीएफएसआई पुरस्कार 2018	बेस्ट बैंक इन टेक्नॉलजी ओरिएंटेशन-योनो प्रोजेक्ट श्रेणी में जीता
सीएसआई एवार्ड-आईटी इनोवेशन एंड एक्सिलेंस एवार्डस (2018)	कॉग्निटिव टेक्नॉलजीस के कार्यान्वयन हेतु 1. योनो 2. ब्लॉक चेइन 3. ईमेल सेग्रिगेशन परियोजनाओं के लिए
फिनोविटी पुरस्कार 2019	मोस्ट इनोवेटिव प्रोजेक्ट-योनो
आईबीए पुरस्कार (14वे बैंकिंग टेक्नॉलजी पुरस्कार 2017-18)	1. द बेस्ट टेक्नॉलजी बैंक ऑफ द इयर-विजेता (बड़ा बैंक) 2. द बेस्ट फाइनैंशिएल इंक्लूजन इनीशिएटिव्स (रनर अप)
	3. द मोस्ट इनोवेटिव प्रोजेक्ट यूजिंग टेक्नॉलजी-एसआइवीए

ढ. ग्राहक सेवा

आपके बैंक ने एक सुदृढ़ ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) शुरू की है, जहां ग्राहक वेबसाइट www.sbi.co.in के जरिए ऑनलाइन पर अपनी शिकायतें/फीडबैक/सुझाव दे सकते हैं। इसके अलावा, विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में आपके बैंक के संपर्क केंद्र पूरे वर्ष सातों दिन 24 घंटों कार्य कर रहे हैं, जहां हिन्दी,अँग्रेजी एवं 10 प्रमुख क्षेत्रीय भाषाओं में ग्राहकों को सेवा दी जा रही है। इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग चैनलों के विभिन्न उत्पादों से परिचित कराने के लिए तकनीकी शिक्षण संस्थान स्थापित किए गए हैं। ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता हासिल करने लिए आपके बैंक ने बीसीएसबीआई के संशोधित संहिता को पूरे मन से स्वीकार किया है। शिकायत समाधान कार्यविधि में सुधार करने हेतु आपके बैंक ने अपने शिकायत समाधान/मैकेनिज्म पर ग्राहकों की फीडबैक प्राप्त करने की प्रणाली शुरू की है।

वर्ष के दौरान ग्राहक जागरूकता बैठक, स्टाफ टाउनहाल बैठक एवं ग्राहक बैठक जैसे कई आउटरीच कार्यक्रम आयोजित किए गए। इसके अलावा, वर्ष के दौरान ग्राहक सेवा सर्वेक्षण भी आयोजित किए गए, जिनके परिणामों का उपयोग ग्राहक अनुभव में सुधार करने और उसे बढ़ाने के लिए किया जा रहा है।

आपके बैंक द्वारा एक ऐसी सुविधा उपलब्ध कराई जा रही है जिसके द्वारा ग्राहक अपने स्टेट बैंक एटीएम डेबिट कार्ड, रिटेल इंटरनेट बैंकिंग क्रेडेन्शियल्स को ब्लॉक करा सकता है। इसके लिए उसे उस ट्रान्जैक्शनल एसएमएस या बैंक से उसे जिस रजिस्टर्ड ईमेल पर ईमेल प्राप्त होता है उससे निर्धारित नंबर 9223008333/बैंक के रजिस्टर्ड ईमेल आईडी पर ईमेल भेजना होगा। इसके बाद सिस्टम तुरंत डेबिट कार्ड/रिटेल इंटरनेट बैंकिंग क्रेडेन्शियल ब्लॉक कर देगा यदि ग्राहक अनधिकृत लेनदेन होने की सूचना देता है।

ण. सूचना प्रौद्योगिकी संरचना में नवोन्मेषन

- वित्त वर्ष के दौरान, आपके बैंक ने हैदराबाद के भूकंप सुरक्षित क्षेत्र में 1000 रैक्स क्षमता वाले पहले अत्याधुनिक टियर-3 डाटा सेंटर की स्थापना की है। यह डाटा सेंटर इमारत को ग्रीन बिल्डिंग डिज़ाइन के अनुरूप बनाया गया है और इसमें 9 स्तरीय सुरक्षा मुहैया कराई गई है।

- आपके बैंक की शाखाओं को 2 एमबीपीएस/4 एमबीपीएस इंटरनेट कनेक्शन दिए गए हैं। साथ ही ग्रामीण बैंकिंग में सुधार लाने के लिए 768 शाखाओं को राष्ट्रीय ऑप्टिक फायबर नेटवर्क (एनओएफएन) से जोड़ा जाएगा।

- साइबर हमलों से बचने के लिए ऐंटी-वाइरस, एडी आदि सेवाओं के अलावा नेटवर्क ऐक्सेस कंट्रोल (एनएसी) को भी लागू किया गया है। अनधिकृत/ अनुपालनरहित एंड पाइंट अथवा डिवाइसों द्वारा नेटवर्क पहुंच को एनएसी रोक लेता है।

- आईटी इनफ्रास्ट्रक्चर के प्रबंधन के लिए आपके बैंक में आईटी सेवा प्रबंधन (आईटीएसएम) प्रक्रियाओं का कार्यान्वयन किया गया।

त. नवोन्मेषन द्वारा नए मूल्यों की स्थापना

- स्टेट बैंक इंटेलिजेंट वाइस एसिसटेंट (एसआईवीए) लेन-देन संबंधी और प्रायः पूछे जानेवाले प्रश्नों के उत्तर प्रश्नकर्ता की भाषा में देने की एक सुविधा है, जो नई तकनीकी आधारित मशीनी सूचना प्रणाली है और यह पूछी गई भाषा में उत्तर देती है। जनसाधारण को उनकी रोजमर्रा की बैंकिंग की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आवाज़ आधारित एक सरल वैकल्पिक बैंकिंग चैनल उपलब्ध कराना इसका उद्देश्य है।

- देश के किसी भी स्थान में स्थित एटीएम से कार्ड के बिना पैसा निकालने (लेन-देन सीमा में) के लिए योनो कैश उपलब्ध कराया गया है।

- शिकायत समाधान के लिए आर्टिफिशल इंटेलिजेंस के उपयोग से ई-मेलों को अलग करने की सुविधा मुहैया कराई गई है। इसमें ग्राहक के प्रश्नों को समझकर और पहचान कर तथा मशीन लर्निंग और नेचुरल लैंग्वेज प्रोसेसिंग द्वारा उन्हें लक्षित डेस्क पर पहुंचाया जाता है। इस पर अभी काम चल रहा है।

- जीपीएस प्रौद्योगिकी सक्षम मोबाइल एप जिसमें स्थान विशेष पर स्थित ग्राहक सेवा केंद्र (सीएसपी) खोजने/जाने की सुविधा उपलब्ध है।

- ग्राहक की शाखा में ग्राहक सेवा की गुणवत्ता के बारे में तत्काल फीडबैक प्राप्त करने के लिए एनालिटिक्स का उपयोग करना।

- ब्रांच दर्पणः ब्रांड निर्माण और ग्राहक सेवा के लिए शाखाओं और नियंत्रकों हेतु वेब डैशबोर्ड।

- प्रीपेड पेमेंट इंस्ट्रूमेंट्स के लिए केंद्रीकृत डाटाबेस।

थ. दक्षता से लाभप्रदता की प्राप्ति

- **एसबीआई वर्क स्पेस** एंटरप्राइज़ मोबिलिटि मैनेजमेंट (ईएमएम) : समाधान से कहीं से भी और कभी भी काम करने में सुविधा होती है। इससे कर्मचारी की उत्पादकता और दक्षता में वृद्धि होती है।

- **आफिस 365** : इससे कर्मचारी मोबाइल उपकरण पर, बैंक के ई-मेल और अन्य सेवाओं जैसे वन-ड्राइव, व्यवसाय के लिए स्काइप, टीम्स, फार्मस इत्यादि का कहीं से भी उपयोग कर सकता है। इससे आफिस के डेस्क पर निर्भरता कम हुई है।

- **लिनेक्स का इन-हाऊस सेंटर ऑफ एक्सिलेंस**: आईटी विभागों को लिनेक्स संबंधी मामलों के समाधान हेतु समर्थ बनाता है। इससे वेंडर सहयोग पर निर्भरता कम की जा सकती है।

- **मोबाइल पर एसएमई ज्ञान एंड एसिस्ट** से परिचालन कार्य से जुड़े बैंक कर्मी, एसएमई व्यवसाय बहुल शाखाओं के शाखा प्रमुखों, एसएमईसी स्टाफ, बैंक की वर्तमान नीतियों, उत्पादों/ सेवाओं/ योजनाओं के बारे में अद्यतन जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

द. एसबीआई एवं जियो के बीच सहयोग

जियो पेमेंट्स बैंक (जो कि रिलायंस इंडस्ट्री लिमिटेड और भारतीय स्टेट बैंक के बीच 70:30 का संयुक्त उद्यम है) शुरू किए जाने के बाद, जियो और एसबीआई अपनी भागीदारी को गहरा करने में लगे हैं, जिससे उनके ग्राहकों को डिजिटल बैंकिंग, भुगतान एवं ई-वाणिज्य यात्रा के साथ अगली पीढ़ी के द्विपक्षीय मतभेद रहित अनुभव दिया जा सके।

जियो और एसबीआई डिजिटल भागीदारी करने जा रहे हैं, जिसका उद्देश्य एसबीआई के डिजिटल ग्राहक आधार को कई गुना बढ़ाना है। एसबीआई योनो एक क्रांतिकारी ओमनी चैनल प्लेटफॉर्म है, जो ग्राहकों को डिजिटल बैंकिंग, वाणिज्य एवं वित्तीय सुपरस्टोर सेवाएं देता है। अनवरत, एकीकृत एवं बेहतर ग्राहक अनुभव देने के लिए योनो की डिजिटल बैंकिंग विशेषताएँ एवं समाधान माईजियो प्लेटफॉर्म के जरिए दिए जाएंगे। माइजियो जो कि भारत का सबसे बड़ा ओवर द टॉप मोबाइल एप्लिकेशन है, अब भारतीय स्टेट बैंक एवं जियो पेमेंट्स बैंक की वित्तीय सेवाओं की क्षमताओं को उपलब्ध करेगा।

रिलायंस के उपभोक्ता जुड़ाव एवं वाणिज्य प्लेटफार्म जियो प्राइम से जियो एवं भारतीय स्टेट बैंक के ग्राहकों को फायदा मिलेगा। जियो प्राइम रिलायंस रिटेल, जियो, भागीदार ब्रांड एवं मर्चेन्टों के विशेष उत्पाद प्रस्तुत करेगा। इसके अलावा, एसबीआई रिवार्ड्स (एसबीआई का वर्तमान लायल्टी प्रोग्राम है) एवं जियो प्राइम के बीच एकीकरण के कारण भारतीय स्टेट बैंक के ग्राहकों को अतिरिक्त लायल्टी रिवार्ड अर्जन के अवसरों के साथ साथ रिलायंस, जियो एवं अन्य ऑनलाइन और गैर-ऑनलाइन भागीदारों के बीच व्यापक प्रतिमोचन भी दिया जाएगा।

नेटवर्क एवं कनेक्टिविटी समाधान तैयार करने और उपलब्ध करने के लिए आपका बैंक अपने पसंदीदा भागीदार के रूप में जियो की सेवाएँ लेगा। शहरी एवं ग्रामीण क्षेत्रों में उपलब्ध जियो के उच्चतम गुणवत्ता पूर्ण नेटवर्क से भारतीय स्टेट बैंक को वीडियो बैंकिंग एवं अन्य ऑन-डिमांड सेवाएँ जैसी ग्राहक केन्द्रित सेवाएँ शुरू करने की सुविधा मिल जाएगी। साथ ही आपके बैंक के ग्राहकों को विशेष दरों पर जियो फोन भी उपलब्ध कराए जाएंगे।

3. जोखिम प्रबंधन

क. जोखिम प्रबंधन का संक्षिप्त विवरण

आपके बैंक में जोखिम प्रबंधन का आशय है जोखिम पहचान, जोखिम मूल्यांकन, जोखिम मापना एवं जोखिम कम करना तथा इसका मुख्य उद्देश्य है लाभप्रदता एवं पूँजी पर इसके नकारात्मक प्रभाव को कम करना।

आपके बैंक के समक्ष भी विभिन्न जोखिम हैं, जो बैंकिंग व्यवसाय का एक आंतरिक भाग है। उनमें प्रमुख जोखिम हैं- ऋण जोखिम, बाज़ार जोखिम, नकदी जोखिम एवं परिचालनगत जोखिम जिनमें आईटी जोखिम भी शामिल है।

आपका बैंक हर स्तर पर जोखिम संबंधी जागरूकता बढ़ाने का परिवेश बनाने के लिए समर्पित है। इसका उद्देश्य निरंतर उन्नयन हो रहे सुरक्षा उपायों पर ध्यान देना है,जिसमें साइबर सुरक्षा भी शामिल है, ताकि विभिन्न जोखिमों से बचना सुनिश्चित किया जा सके। इससे भी अधिक यह अपनी सभी शाखाओं एवं कार्यालयों की वसूली क्षति व्यवसाय निरंतरता से भी बचाता है, ताकि किसी व्यवसायिक क्षति में निर्बाध कार्य किया जा सके।

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।

बासेल ।।। पूंजीगत विनियमों पर आरबीआई दिशानिर्देशों को लागू किया गया है तथा आपके बैंक के पास बासेल ।।। की वर्तमान आवश्यकताओं के अनुरूप पर्याप्त पूँजी है। अलग अलग कर्तव्यों के निर्वहन एवं जोखिम मापने, नजर एवं नियंत्रण रखने के कार्यों हेतु अंतर्राष्ट्रीय बेहतरीन प्रथाओं के अनुसार एक स्वतंत्र जोखिम नियंत्रण व्यवस्था लागू की

गई है। यह व्यवस्था परिचालन स्तर पर व्यवसाय इकाइयों के सशक्तिकरण की कल्पना को साकार करने हेतु है, इसमें प्रौद्योगिकी एक प्रमुख घटक है, जो आरंभिक स्तर पर ही जोखिम की पहचान एवं नियंत्रण को संभव बनाती है। बैंक एवं एसबीआई समूह में विभिन्न जोखिमों पर नजर रखने और उसकी समीक्षा का कार्य कार्यकारिणी समितियों एवं बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसीबी) द्वारा नियमित रूप से बैठकों में किया जाता है। परिचालन इकाई एवं व्यवसाय इकाई स्तर पर भी जोखिम प्रबंधन समितियां बनाई गई हैं।

1. ऋण जोखिम

पोर्टफोलियो मूल्य में कमी या ऋण नहीं चुकाने के कारण उधारकर्ताओं या काउंटर पार्टियों की ऋण गुणवत्ता में कमी से जुड़ी हानि की संभावना को ऋण जोखिम कहा जाता है। किसी भी व्यक्ति, नॉन-कॉरपोरेट, कॉरपोरेट, बैंक, वित्तीय संस्था या सत्ता के साथ बैंक के लेनदेन से ऋण जोखिम उत्पन्न होता है।

जोखिम कम करने के उपाय

आपके बैंक ने ऋण निवेश में जोखिमों की पहचान, मापन, निगरानी एवं नियंत्रण हेतु सुदृढ़ ऋण मूल्यांकन एवं जोखिम प्रबंधन व्यवस्था लागू की है। आपके बैंक द्वारा चयनित प्रत्येक 39 उद्योगों/ क्षेत्रों में, जो बैंक के कुल घरेलू बकाया (खुदरा एवं कृषि को छोड़कर) का 71% है, बैंक के भावी परिदृश्य एवं प्रगति की संभावना पर निर्णय लेने तथा व्यवस्थित तरीके से औद्योगिक परिवेश की बारीकी से जाँच, अध्ययन एवं आकलन करने हेतु अलग से एक टीम है। इन क्षेत्रों के जोखिम का आवश्यकतानुसार आकलन करके उस पर निरंतर नजर रखी जाती है और संबंधित उद्योगों की तत्काल समीक्षा की जाती है। कच्चे तेल की कीमतों में उछाल, दूरसंचार एवं बिजली क्षेत्र के संबंध में सरकार द्वारा की गई नीतिपरक पहल, चीनी के अधिक उत्पादन की तुलना में उद्योग में मूल्य की कटौती का प्रभाव, एनएचएआई की सड़क परियोजनाओं के प्रभाव, आदि कुछ घटनाओं को विश्लेषण किया गया। इन परिस्थितियों के उपयुक्त समाधान खोजने के लिए आपके बैंक द्वारा संभावित जोखिम कम करने की कार्यनीति बनाई गई। रियल स्टेट/दूरसंचार जैसे संवेदनशील/ दबावयुक्त क्षेत्रों में निवेश की अर्द्धवार्षिक अंतराल पर समीक्षा की जाती है। पॉवर, दूरसंचार, लोहा एवं स्टील, टेक्सटाइल जैसे क्षेत्र जो चुनौतीपूर्ण स्थिति से गुजर रहे हैं, पर नियमित नजर रखी जाती है तथा व्यवसाय समूहों के साथ उस क्षेत्र मे हुई नई प्रगति का विश्लेषण साझा किया जाता है जिससे वह सुविचारित ऋण निर्णय ले सकें। विभिन्न स्तरों पर परिचालन स्टाफ की बेहतरी के लिए ज्ञान साझा करने के सत्र का आयोजन किया जाता है।

भावी परिदृश्य को देखकर प्रत्येक उद्योग के लिए क्रेडिट रेटिंग सीमा का निर्णय लिया जाता है। आपका बैंक उधारकर्तावार ऋण जोखिम के मूल्यांकन के लिए विभिन्न आंतरिक ऋण जोखिम मूल्यांकन मॉडल एवं स्कोरकार्ड का प्रयोग करता है। उधारकर्ताओं की आंतरिक ऋण रेटिंग का मॉडल बैंक में ही विकसित किया गया है। व्यापक प्रमाणीकरण चरणों एवं बैक टेस्टिंग व्यवस्था के तहत उनकी समीक्षा की जाती है।

आपके बैंक ने लोन ओरिजिनेटिंग सॉफ्टवेअर/लोन लाइफ साइकिल मैनेजमेंट सिस्टम (एलओएस/एलएलएमएस) के माध्यम से ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया हेतु आईटी प्लेटफॉर्म को अपनाया है। बैंक द्वारा तैयार मॉडल को इन प्लेटफॉर्म पर चलाया जाता है तथा सिबिल एवं आरबीआई की चूक्कर्ता सूची से प्राप्त जानकारी का भी इसमें उपयोग किया जाता है।

पूँजी से प्राप्त आमदनी की जोखिम संवेदनशीलता को क्रेडिट रिस्क कैपिटल से प्राप्त आमदनी (RAROC) के आधार पर मापा जाता है। ऋण बजट की प्राप्ति की संवीक्षा निर्दिष्ट स्तरों के अनुरूप की जाती है। पूँजी जोखिम समायोजन के बाद होने वाली आमदनी (RAROC) के आकलन की भी व्यवस्था की गई है। ग्राहक स्तरीय RAROC गणना का डिजिटलीकरण किया गया है। इसके अलावा, खुदरा ग्राहक निष्पादन की स्कोरिंग एवं निगरानी के स्वभावजन्य मॉडल को रिस्क डेटा मार्ट पर विकसित एवं लागू किया गया है। आपके बैंक ने ऋण जोखिम प्रबंधन प्रणाली हेतु ORACLE "OFSAA" प्लेटफॉर्म खरीदा है तथा चयनित सिस्टम इंटीग्रेटर द्वारा प्रणाली का कार्यान्वयन आरंभ किया गया है।

आपके बैंक ने एकल एवं समूह उधारकर्ताओं के लिए जोखिम संवेदी आंतरिक विवेकपूर्ण निवेश सीमा निर्धारण व्यवस्था के द्वारा ऋण एकाग्रता जोखिम का आकलन करने हेतु संशोधित प्रक्रिया लागू की है। इस सीमा को उधारकर्ता की आंतरिक जोखिम रेटिंग के आधार पर नियत किया जाता है।

यह व्यवस्था विवेकपूर्ण मानदंड के विनियामक निर्देशों से एक कदम आगे है, जो 'सबके लिए एक' स्वरूप की है। इन निवेश मानदंडों के अनुपालन की नियत अवधि पर नियमित समीक्षा की जाती है।

आपका बैंक प्रत्येक छमाही में अपने ऋण पोर्टफोलियो पर दबाव की भी जांच करता है। दबाव परिदृश्य को आरबीआई दिशानिर्देशों, उद्योग में प्रचलित उत्कृष्ट प्रथमोन एवं मैक्रो-इकनामिक वेरियब्ल्स में बदलाव के अनुरूप नियमित रूप से अपडेट किया जाता है।

नियमित आधार पर आस्ति संविभाग की गुणवत्ता पर नजर रखने के लिए आपका बैंक अनर्जक आस्तियों में उतार-चढ़ाव की प्रवृत्ति की पहचान, ऋण संस्वीकृति की तिमाही समीक्षा के लिए विशेष विश्लेषण अध्ययन करता है।

आरबीआई ने आपके बैंक को ऋण जोखिम की नवीनतम पद्धतियों के अनुरूप फाउंडेशन इन्टरनल रेटिंग बेस्ड (एफआईआरबी) प्रक्रिया के समानांतर चलने वाली प्रक्रिया का अनुपालन करने की अनुमति दी है। एफआईआरबी हेतु समानांतर चलने वाली प्रक्रिया के तहत आरबीआई को जानकारी प्रस्तुत की जाती है। चूक की संभावना, चूक के कारण हानि तथा चूक वाले निवेश के अनुमान आईआरबी पूँजी गणना मॉडल के अनुरूप क्रेडिट रिस्क डेटा मार्ट की जानकारी पर आधारित होते हैं। मध्यम एवं उच्च मूल्य वाले ऋण प्रस्तावों की जांच हेतु पिछले वर्ष स्वतंत्र जोखिम परामर्श (आइआरए) व्यवस्था शुरू की गई, इसका दायरा बढ़ाने के लिए इसे और मजबूत किया गया है।

जोखिम प्रबंधन विभाग के तहत पोर्टफोलियो प्रबंधन की नई भूमिका सृजित की गई है। ऋण पोर्टफोलियो प्रबंधन द्वारा पोर्टफोलियो प्रबंधन कार्य के तहत लाभप्रदता एवं जोखिम दोनों पर ध्यान केंद्रित किया जाएगा। इसके प्रमुख कार्यों में पोर्टफोलियो जोखिम के रुझानों का अध्ययन करना, लक्ष्य निर्धारित करना, पोर्टफोलियो पैकेजिंग, जोखिम मूल्यांकन एवं समीक्षा, पोर्टफोलियो का इष्टतम स्तर प्राप्त करना आदि शामिल है।

2. बाज़ार जोखिम

बाज़ार जोखिम उस हानि की संभावना को कहते हैं जो बाज़ार वेरिएबल्स जैसे विनिमय दर, ब्याज दर एवं इक्विटी कीमत के कारण ट्रेडिंग पोर्टफोलियो के मूल्य में बदलाव के रूप में बैंक को हो सकती है।

बाजार जोखिम कम करने के उपाय

आपके बैंक के बाज़ार जोखिम नियंत्रण के कार्य में जोखिम की पहचान करना एवं उसका मापन, नियंत्रण उपाय, निगरानी एवं रिपोर्टिंग करना शामिल है।

बाज़ार जोखिमों को विभिन्न जोखिम सीमाओं के माध्यम से नियंत्रित किया जाता है जैसे कि नेट ओवरनाइट ओपन पोजीशन, संशोधित अवधि, PV01, स्टॉप लॉस, अपर मैनेजमेंट एक्शन ट्रिगर, लोअर मैनेजमेंट एक्शन ट्रिगर, केंद्रीकरण एवं निवेश सीमाएं। आपका बैंक अपने ट्रेडिंग पोर्टफोलियो की असेट क्लास के अनुसार जोखिम सीमा का अनुमान लगाता है तथा इस पर निरंतर नजर रखता है।

जोखिम अधीन मूल्य (VaR) एक ऐसी तकनीक है जिसका आपके बैंक ट्रेडिंग पोर्टफोलियो में जोखिम पर नजर रखने के लिए उपयोग किया जाता है। बैंक के उद्यम स्तरीय VaR की दैनिक आधार पर गणना की जाती है तथा इसकी प्रतिदिन जांच की जाती है। बाज़ार जोखिम के आकलन के लिए दबावग्रस्त VaR की भी दैनिक आधार पर गणना की जाती है। VaR पद्धति के स्थान पर अब ट्रेडिंग पोर्टफोलियो का तिमाही स्ट्रेस टैस्ट भी किया जाता है।

आपके बैंक के पास अपने व्यापार संविभाग के लिए आस्ति श्रेणी-वार जोखिम सीमाएं उपलब्ध हैं और वह इसकी नियमित आधार पर निगरानी करता है। वर्तमान में, बाज़ार जोखिम पूँजी की गणना मानकीकृत माप पद्धति (एसएमएम) के तहत की जाती है।

बैंक अपने देशी एवं विदेशी संविभागों का जोखिम समायोजित निष्पादन विश्लेषण करता है। वह निर्णय लेने के उपकरण के रूप में गैर-एस एल आर बांडों की ऋण रेटिंग परिवर्तन का भी विश्लेषण करता है।

3. परिचालन जोखिम

परिचालनत जोखिम को हानि का जोखिम कह सकते हैं जो अपर्याप्त या असफल आंतरिक प्रक्रिया, लोगों एवं व्यवस्थाओं या बाहरी घटनाओं के कारण होता है।

परिचालन जोखिम कम करने के उपाय

आपके बैंक की परिचालन जोखिम प्रबंधन नीति के प्रमुख तत्वों में अन्य बातों के साथ-साथ प्रणाली एवं नियंत्रण की सतत समीक्षा, पूरे बैंक में परिचालनगत जोखिम के प्रति जागरूकता बढ़ाना, समय से घटना की रिपोर्टिंग करना, जोखिम जागरूकता कार्यशाला के माध्यम से परिचालनगत जोखिम जागरूकता बढ़ाना, प्रमुख संकेतकों (इसमें प्रमुख जोखिम संकेतक (केआरआई) प्रमुख नियंत्रण संकेतक (केसीआई) एवं प्रमुख प्रक्रिया संकेतक (केपीआई) शामिल हैं) के कार्यान्वयन के माध्यम से समय रहते सूचना प्राप्त करने की व्यवस्था में सुधार लाना, मूल्यांकन, जोखिम स्वामित्व निर्धारण, व्यवसाय कार्यनीति के साथ जोखिम प्रबंधन कार्यकलाप को मिलाना आदि शामिल हैं। शाखाओं एवं कार्यालयों में व्यवधान के समय परिचालनों को जारी रखने के लिए आपके बैंक के पास बिजिनेस कंटिन्यूटी प्लान (बीसीपी) है। बीसीपी के कारण वर्ष के दौरान केरल में बाढ़ एवं तमिलनाडु में तूफान के समय न्यूनतम व्यवसाय अड़चन सुनिश्चित करने में मदद मिली।

ये सभी घटक नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन सुनिश्चित करने के अलावा बेहतर पूँजी प्रबंधन के साथ साथ बैंक सेवाओं/उत्पादों/प्रक्रियाओं की गुणवत्ता में सुधार सुनिश्चित करते हैं।

वित्त वर्ष 2019 हेतु, आपके बैंक ने एकल आधार पर बेसिक इंडिकेटर तकनीक (बीआईए) के अनुसार परिचालन जोखिम के लिए पूंजी निर्धारण करना स्वीकार किया है।

आपके बैंक ने 01 सितंबर को जोखिम जागरूकता दिवस मनाया। जोखिम के प्रति संवेदनशील बनाने की ओर आपके बैंक के स्टाफ के लिए ऑनलाइन क्विज प्रतियोगिता भी आयोजित की गई। ई-लर्निंग पाठ के माध्यम से सभी स्तरों पर स्टाफ को प्रशिक्षण देकर जोखिम संस्कृति के प्रति जागरूकता विकसित की जा रही है।

4. उद्यम जोखिम

उद्यम जोखिम प्रबंधन का उद्देश्य एक व्यापक व्यवस्था स्थापित करना है जिससे पूरे बैंक स्तर पर विभिन्न जोखिमों तथा बैंक की कार्यनीति के अनुरूप जोखिम का प्रबंधन किया जा सके। इसमें अन्य बातों के साथ-साथ विश्व की बेहतरीन प्रथाएं शामिल हैं, जैसे- जोखिम रुझान, वास्तविक जोखिम मूल्यांकन एवं जोखिम समूहन।

उद्यम जोखिम जोखिम कम करने के उपाय

जोखिम की भूमिका को एक कार्यनीतिक काम में रूपांतरित करने के बैंक ध्येय के अनुरूप बैंक में बोर्ड द्वारा अनुमोदित उद्यम जोखिम प्रबंधन (ईआरएम) नीति लागू है।

एक सुदृढ़ जोखिम प्रोफाइल बनाए रखने के उद्देश्य से आपके बैंक ने एक जोखिम रुझान अध्ययन व्यवस्था विकसित की है जिसमें विभिन्न प्रमुख जोखिम तत्वों की सीमाओं का आकलन करना शामिल है। बैंक में एक मजबूत जोखिम संस्कृति को बढ़ावा देने के लिए, चरणबद्ध तरीके से जोखिम संस्कृति व्यवस्था लागू की जा रही है।

आपका बैंक सामान्य एवं दबावग्रस्त स्थितियों में पूँजी पर्याप्तता के संबंध में वार्षिक आधार पर व्यापक आंतरिक पूँजीगत पर्याप्तता मूल्यांकन प्रक्रिया (आईसीएएपी) के अनुरूप आकलन करता है। व्यापक आंतरिक पूंजीगत पर्याप्तता मूल्यांकन प्रक्रिया (आईसीएएपी) में ऋण जोखिम, बाजार जोखिम एवं परिचालन जोखिम जैसे पिलर 1 के जोखिम तथा चलनिधि जोखिम, बैंकिंग बही में ब्याज दर जोखिम, संकेंद्रण जोखिम एवं अनय जैसे पिलर 2 के जोखिमों का मूल्यांकन किया जाता है और अपेक्षित होने पर पूंजी उपलब्ध कराई जाती है। व्यापक आंतरिक पूंजीगत पर्याप्तता मूल्यांकन प्रक्रिया (आईसीएएपी) में नई और उभरती हुई जोखिमों की चर्चा की गई है।

5. समूह जोखिम

समूह जोखिम प्रबंधन का लक्ष्य समूह इकाइयों में एक मानकीकृत जोखिम आकलन प्रक्रियाओं को लागू करना है।

समूह जोखिम कम करने के उपाय

समूह जोखिम प्रबंधन, समूह तरलता एवं आकस्मिक निधीयन योजना (सीएफपी), आर्म्स लेंथ एवं अंतरसमूह लेनदेन एवं निवेश से संबंधित पॉलिसी लागू है।

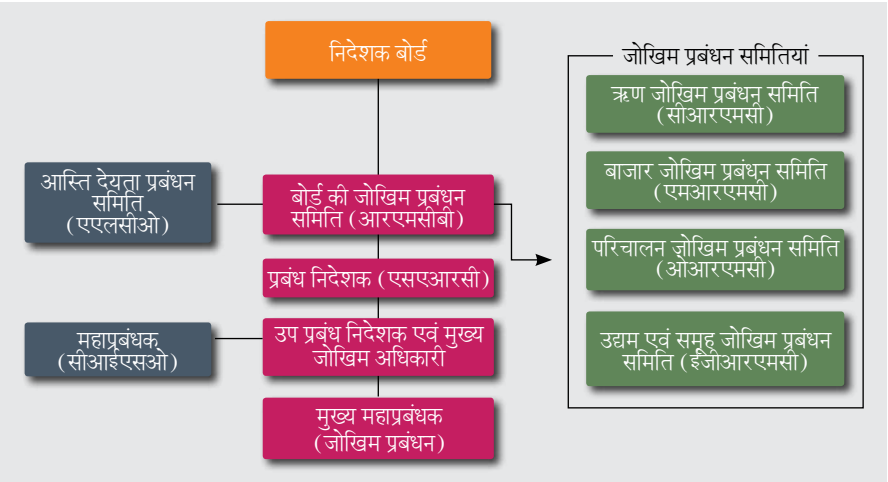
समेकित विवकपूर्ण निवेश एवं समूह जोखिम के आकलन पर निरंतर नजर रखी जा रही है। ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, परिचालन जोखिम एवं तरलता जोखिम हेतु जोखिम आधारित मानदंड के अनुरूप तिमाही विश्लेषण, अन्य कागजात के साथ साथ, उद्यम एवं समूह जोखिम प्रबंधन समिति बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति के समक्ष प्रस्तुत किया जाता है।

समूह आंतरिक पूंजी पर्याप्तता मूल्यांकन प्रक्रिया (ग्रुप आईसीएएपी) दस्तावेजों में समूह इकाइयों द्वारा पहचान किए गए जोखिम तथा सामान्य एवं दबावग्रस्त स्थितियों में आंतरिक नियंत्रण एवं कमी के उपाय एवं पूंजीगत मूल्यांकन शामिल हैं। गैर-बैंकिंग इकाइयों सहित सभी समूह इकाइयां जहां कि एसबीआई का 20% या अधिक का हिस्सा एवं प्रबंधन नियंत्रण है, उन्हें आईसीएएपी प्रक्रिया पूरी करनी है तथा एकरूपता की दृष्टि से समूह आईसीएएपी नीति लागू है।

6. बासेल कार्यान्वयन

नियामक द्वारा आपके बैंक का डी-एसआईबी के रूप में चयन किया गया है तथा इसे चरणबद्ध तरीके से 01 अप्रैल 2016 से RWAs का 0.60% अतिरिक्त कॉमन इक्विटी टियर 1 पूंजी रखनी होगी तथा यह व्यवस्था 01 अप्रैल 2020 से लागू हो जाएगी। आपके बैंक ने चरणबद्ध तरीके से संरक्षित पूंजी जमा (सीसीबी) रखनी आरंभ की है तथा यह 31 मार्च 2020 तक 2.5% के स्तर पर पहुंच जाएगी।

जोखिम प्रबंधन संरचना



ख. आंतरिक नियंत्रण

आपके बैंक में आंतरिक लेखा-परीक्षा (आई.ए.) सामान्य लेखा-परीक्षा कार्य से अलग है और इसे बैंक में पर्याप्त मान्यता तथा अधिकार प्राप्त हैं। उप प्रबंध निदेशक की अध्यक्षता में गठित आई.ए. विभाग बोर्ड की लेखा-परीक्षा कमेटी के मार्गदर्शन तथा पर्यवेक्षण में कार्य करता है। आपके बैंक का आई.ए. विभाग जोखिम प्रबंधन तथा अनुपालन विभागों के समन्वय से कार्य करता है ताकि प्रभावी नियंत्रण का आकलन, नियंत्रण संग अनुपालन तथा आंतरिक कार्यविधियों एवं प्रक्रियाओं का पालन किया जा सके। आपके बैंक का आई.ए. विभाग जोखिम आधारित पर्यवेक्षण से संबंधित विनियामक दिशानिर्देशों के अनुसार बैंक की सभी परिचालन यूनिटों के व्यापक जोखिम आधारित लेखा-परीक्षा कार्य की देखरेख करता है।

आपके बैंक में तेजी से हो रहे डिजिटलीकरण के साथ गति बनाए रखने के लिए आई.ए. विभाग ने प्रौद्योगिकी आधारित सिस्टम पर चलने वाली तथा विश्लेषण आधारित लेखा-परीक्षा की शुरुआत की है, ताकि अधिक दक्षतापूर्ण तथा प्रभावी लेखा-परीक्षा संभव हो सके।

कुछ प्रमुख पहल में निम्नलिखित सम्मिलित हैं:

- नियंत्रण संग अनुपालन का शुरुआती स्तर पर आकलन करने के लिए वेब आधारित, ऑनलाइन जोखिम आधारित आंतरिक लेखा-परीक्षा (आरएफआईए) करना।
- बड़े डेटा के रिमोट आकलन के माध्यम से विश्लेषण आधारित, अनुपालन योग्य नियंत्रणों का आकलन करना।
- लेनदेन पर सिस्टम जनित, विश्लेषण आधारित ऑफ-साइट निगरानी रखना।
- व्यवसाय यूनिटों की संगामी लेखा-परीक्षा करना जिससे अनुपालनों की अद्यतन या वास्तविकता के नजदीक संवीक्षा सुनिश्चित की जा सके।
- संस्वीकृतियों के तुरंत बाद समीक्षा ताकि ₹1 करोड़ तथा उससे अधिक के ऋणों की गुणवत्ता का समय रहते आकलन किया जा सके।
- शाखाओं द्वारा ऑनलाइन स्व लेखा-परीक्षा करना जिसमें शाखाओं द्वारा स्व आकलन तथा नियंत्रकों द्वारा पुनरीक्षण किया जा सके।

आर.एफ.आई.ए. के भाग के रूप में आई.ए. विभाग अलग-अलग प्रकार की लेखा-परीक्षा करता है जैसे क्रेडिट लेखा-परीक्षा, सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा, साइबर सुरक्षा लेखा-परीक्षा, होम ऑफिस लेखा-परीक्षा (विदेश स्थित कार्यालयों की लेखा-परीक्षा), संगामी लेखा-परीक्षा, फेमा लेखा-परीक्षा, बैंक के आउटसोर्स्ड कार्यकलाप की लेखा-परीक्षा, व्यय लेखा-परीक्षा तथा अनुपालन संपरीक्षा। इसके अतिरिक्त यह विभाग विभिन्न व्यवसाय खंडों के कारगर होने संबंधी आकलन के लिए प्रबंधन संपरीक्षा तथा लेखा-परीक्षा कमेटियों एवं विनियामकों के निर्देशों पर विशेष लेखा-परीक्षा भी करता है।

शाखा लेखा-परीक्षा

आई.ए. विभाग आर.एफ.आई.ए. के माध्यम से लेखा-परीक्षित यूनिटों के संपूर्ण परिचालनों का गहन निरीक्षण करता है। आरबीआई के दिशानिर्देशानुसार जोखिम आधारित पर्यवेक्षण के लिए यह आवश्यक है। घरेलू शाखाओं को उनके व्यवसाय प्रोफाइल तथा अग्रिमों के एक्सपोजर के आधार पर तीन समूहों (समूह I,II और III) में बांटा गया है। आपके बैंक ने लेखा-परीक्षा के लिए शाखाओं का चयन करने के लिए सिस्टम आधारित प्रक्रिया आरंभ की है जिसके तहत विश्लेषणात्मक अल्गोरिद्म लगाकर अलग तरह से व्यवहार कर रही यूनिटों की पहचान की जाती है। इससे बैंक को ऐसी शाखाओं में समस्या के कारणों की पहचान कर सुधार की कार्रवाई करने के लिए प्राथमिकता के आधार पर लेखा-परीक्षा करने में मदद मिलती है।

वित्त वर्ष 2019 के दौरान, आई.ए. विभाग द्वारा देश में 13,850 शाखाओं/बीपीआर इकाइयों की आर.एफ.आई.ए. के तहत लेखा-परीक्षा की गई।

क्रेडिट लेखा-परीक्षा

क्रेडिट लेखा-परीक्षा का उद्देश्य ₹20 करोड़ से अधिक के एक्सपोजर वाले क्रेडिट की गहन समीक्षा कर बैंक के वाणिज्यिक क्रेडिट पोर्टफोलियो की गुणवत्ता में निरंतर सुधार करना है। वर्ष के दौरान आपके बैंक ने बड़ी राशि के ऋण खातों का स्वतंत्र ऑफसाइट क्रेडिट जोखिम आकलन आंरभ कर क्रेडिट लेखा-परीक्षा प्रक्रिया में सुधार किया है। क्रेडिट लेखा-परीक्षा के लिए चार्टर्ड अकाउंटेंटों की सीधी भर्ती कर लेखा-परीक्षा की क्षमता बढ़ाई गई है।

क्रेडिट लेखा-परीक्षा प्रणाली व्यवसाय यूनिटों को उनके क्रेडिट पोर्टफोलियो की गुणवत्ता के बारे में फीडबैक देती है तथा सुधार के उपाय अपनाने के लिए सुझाव देता है।

संस्वीकृति के तुरंत बाद समीक्षा

₹1 करोड़ तथा उससे अधिक राशि के क्रेडिट एक्सपोजर के व्यक्तिगत खातों की संस्वीकृति के तुरंत बाद ऑफसाइट समीक्षा (संस्वीकृति के तुरंत बाद समीक्षा) किया जाना अपेक्षित है। ऐसी समीक्षाएं क्रेडिट अंडरराइटिंग प्रोसेस में अनियमितताओं, यदि हैं, की पहचान करने तथा सुधारात्मक उपायों के लिए संस्वीकृति/लिमिट बढ़ाने/नवीनीकरण के तीन से चार सप्ताह में की जाती हैं। ईआरएस प्रणाली को ऋण प्रोसेसिंग सॉफ्टवेयर के साथ जोड़ा गया है ताकि संस्वीकृति एलएलएमएस समीक्षाकर्ताओं को ऑनलाइन समीक्षा के लिए बिना रुकावट साथ-साथ मिलते रहें।

फेमा लेखा-परीक्षा

विदेशी मुद्रा लेनदेन करने के लिए अधिकृत सभी शाखाओं (अधिकृत डीलरों) तथा केन्द्रीकृत व्यवसाय वित्तपोषण प्रक्रिया कक्षों - टीएफसीपीसी की फेमा लेखा-परीक्षा की जानी अपेक्षित है। अधिक क्रेडिट एक्सपोजर वाली शाखाओं तथा केन्द्रीकृत व्यवसाय वित्तपोषण प्रक्रिया कक्षों की वर्ष में कम से कम एक बार फेमा के तहत लेखा परीक्षा की जाती है। अन्य अधिकृत डीलरों की उनके जोखिम प्रोफाइल के अनुसार 21 माह की अधिकतम अवधि में लेखा-परीक्षा की जाती है। वित्त वर्ष 2019 के दौरान फेमा लेखा-परीक्षा के तहत 411 शाखाओं की लेखा-परीक्षा की गई।

सूचना प्रणाली तथा साइबर सुरक्षा लेखा-परीक्षा

आर.एफ.आई.ए. के भाग के रूप में भारतीय स्टेट बैंक की सभी शाखाओं में आई.टी. से संबद्ध जोखिमों का आकलन करने के लिए सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा ("आईएस ऑडिट") की जाती है। केन्द्रीकृत आई.टी. संस्थानों की आई.एस. लेखा-परीक्षा योग्यता-प्राप्त अधिकारियों की टीम द्वारा की जाती है जिनमें सीधी भर्ती से नियुक्त आई.एस. लेखा-परीक्षक सम्मिलित होते हैं। वित्त वर्ष 2019 के दौरान 48 केंद्रीकृत आई.टी. संस्थापनाओं की आई.एस. लेखा-परीक्षा की गई। इसके अतिरिक्त बैंक की साइबर सुरक्षा नीति के अनुसार बैंक की वार्षिक साइबर सुरक्षा लेखा-परीक्षा भी की जाती है।

विदेश स्थित कार्यालयों की लेखा-परीक्षा

वित्त वर्ष 2019 के दौरान 19 विदेश स्थित कार्यालयों की विदेश कार्यालय लेखा-परीक्षा तथा पांच सहायक कंपनियों, तीन प्रतिनिधि कार्यालयों तथा विदेश के छह प्रधान / क्षेत्रीय प्रधान कार्यालयों की प्रबंधन संपरीक्षा की गई।

संगामी लेखा-परीक्षा प्रणाली

आपके बैंक की संगामी लेखा-परीक्षा में अग्रिम तथा विनियामक प्राधिकारी द्वारा निर्धारित अन्य जोखिम एक्सपोजर कवर होते हैं। संगामी लेखा-परीक्षा प्रणाली के लिए योग्यता-प्राप्त व्यक्तियों की नियुक्ति कर वित्त वर्ष 19 में इसे मजबूती प्रदान की गई है, साथ ही ग्राहक से संबंध स्थापित करने के स्तर पर अंडरराइटिंग तथा नियंत्रण संबंधी कमियों की पहचान कर उन्हें दूर करने के लिए केंद्रीकृत प्रक्रिया कक्षों में अतिरिक्त संसाधन उपलब्ध कराए गए हैं।

ऑफ-साइट लेनदेन निगरानी प्रणाली (ओटीएमएस)

आपके बैंक में ओटीएमएस एक वेब आधारित समाधान है जो बैंक स्तर पर शाखाओं में लेनदेन की निगरानी करने के लिए परिदृश्य आधारित अलर्ट जनरेट करता है तथा सुधारात्मक कार्रवाई के लिए व्यवसाय यूनिटों को सूचित करता है। फिलहाल सिस्टम में 55 प्रकार के परिदृश्य शामिल किए गए हैं जिनसे संबंधित लेनदेन को नियमित अंतराल पर जांचा जाता है और जिन लेनदेन में अपेक्षित स्वरूप से विचलन दिखता है उनपर सिस्टम द्वारा फ्लैग लगाया जाता है ताकि संबंधित अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके। परिदृश्यों की आवधिक आधार पर समीक्षा की जाती है तथा आवश्यकतानुसार उनका दायरा बढ़ाया जाता है।

विधिक लेखा-परीक्षा

आपके बैंक की विधिक लेखा-परीक्षा के अंतर्गत ₹5 करोड़ तथा उससे अधिक राशि के सभी ऋणों तथा प्रतिभूति संबंधी दस्तावेजों को कवर किया जाता है। विधिक लेखा-परीक्षा अतिरिक्त नियंत्रण के लिए की जाती है जो आंतरिक लेखा-परीक्षकों की टीम द्वारा की जाने वाली संवीक्षा के साथ-साथ वकीलों के पैनल द्वारा भी की जाती है, ताकि दस्तावेजों या बैंक के पक्ष में प्रतिभूति सृजित करने में किसी प्रकार की अनियमितता न हो। वित्त वर्ष 2019 के दौरान 11,602 खातों की विधिक लेखा-परीक्षा की गई।

बाहरी एजेंसियों को सोंपे गए (आउटसोर्स्ड) कार्यकलाप की लेखा-परीक्षा

आपका बैंक इस बात की जरूरत समझता है कि बैंक के लिए कार्य कर रहे सेवाप्रदाता बैंक की ही तरह सभी कानूनी तथा विनियामक अपेक्षाओं का अनुपालन करें। इसके लिए आउटसोर्स्ड कार्यकलाप की नियमित अंतराल पर लेखा-परीक्षा की जाती है जिससे सुनिश्चित हो कि सही प्रणालियों एवं कार्यविधियों का अनुपालन किया जा रहा है तथा बैंक के लिए किसी प्रकार का कानूनी, वित्तीय एवं साख संबंधी जोखिम न रहे।

आपके बैंक में आउटसोर्स्ड कार्यकलाप की लेखा-परीक्षा में एटीएम सेवाएं प्रदान करने वाले वेंडर, कॉरपोरेट व्यवसाय सहयोगी (बीसी), अलग-अलग बीसी तथा सीएसपी, वसूली एवं समाधान एजेंट, नकदी प्रबंधन सेवाएं, द्वारस्थ (डोर-स्टेप) बैंकिंग, चेक बुक प्रिंटिंग, आई.टी. संबद्ध सेवाएं, रजिस्ट्रार एवं ट्रांसफर एजेंट तथा अन्य सम्मिलित हैं।

आपके बैंक ने वित्तीय समावेशन योजना के तहत लेखा-परीक्षा के दायरे में आने वाले 57,000 से ज्यादा अलग-अलग बीसी तथा सीएसपी की सेवाएं ली हैं। वित्त वर्ष 2019 के दौरान 28,245 ऐसी यूनिटों की लेखा-परीक्षा की गई है।

प्रबंधन संपरीक्षा

प्रबंधन संपरीक्षा के अंतर्गत व्यवसाय खंड, प्रशासनिक कार्यालय/विभाग कवर होते हैं जिनकी कार्यनीतियों, प्रक्रियाओं तथा जोखिम प्रबंधन कार्यप्रणालियों की समीक्षा की जाती है। इसमें कॉरपोरेट केंद्र की संस्थापनाएं/मंडल स्थानीय प्रधान कार्यालय तथा बैंक द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी) सम्मिलित होते हैं। वित्त वर्ष 2019 के दौरान प्रबंधन संपरीक्षा के तहत 42 संस्थापनाओं / प्रशासनिक कार्यालयों की संपरीक्षा की गई।

ग. अनुपालन जोखिम प्रबंधन

आपका बैंक नियामक गैर अनुपालन की ओर 'शून्य सहनशक्ति' के सिद्धांत पर काम करता है और अनुपालन कार्य को सुदृढ़ बनाने के लिए अनेक उपाय किए हैं, जो आपके बैंक की सर्वोच्च प्राथमिकताओं में से है ।

घ. केवाईसी / ए एम एल - सी एफ टी उपाय :

केवाईसी मानदंडों, एएमएल /सीएफटी दिशानिर्देशों का अनुपालन नहीं होने से उत्पन्न होनेवाले जोखिमों को कम करने के लिए, आपके बैंक ने एक बोर्ड द्वारा 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 है। इस नीति को अद्यतन किया जाता है और बाद में किए जानेवाले परिवर्तनों को आरबीआई की सूचनानुसार, शाखाओं/कार्यालयों के लिए ई-परिपत्र द्वारा परिचालित किया जा रहा है जिससे सभी परिचालन इकाइयों में इनका सख्ती से अनुपालन हो सके। मैनुअल एवं प्रणाली से जुड़ी कार्यपद्धति के संयुक्त रूप वाली एक सुदृढ़ प्रणाली लागू की गई है जिससे बैंक में केवाईसी अनुपालन सुनिश्चित हो सके।

आपके बैंक ने आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार सभी व्यक्तिगत ग्राहकों को समान ग्राहक पहचान कोड (यूसीआईसी) आबंटित किए हैं। आरबीआई दिशानिर्देशों के अनुसार समय समय पर बैंक द्वारा केवाईसी का अद्यतन किया जाता है ।

केवाईसी और एएमएल/सीएफटी अनुपालन के बारे में स्टाफ में अधिक जागरूकता लाने के लिए आपके बैंक ने कई पहल की हैं। हर साल 2 नवंबर को एएमएल - सीएफटी दिवस मनाया जाता है जिसमें सभी शाखाओं/प्रसंस्करण केन्द्रों और प्रशासनिक कार्यालयों में उस दिन शपथ ली जाती है । इसी तरह, 1 अगस्त को केवाईसी अनुपालन और धोखाधड़ी रोकथाम दिवस मनाया जाता है।

ङ बीमा :

बेसल II ढांचे के अग्रिम माप दृष्टिकोण (एएमए) के तहत पूंजी की आवश्यकता को घटाने के लिए आपके बैंक की आस्तियों और अन्य जोखिमों के लिए स्टेट बैंक ऑफ इंडिया ने एक बीमा कक्ष की स्थापना की है। इसके अतिरिक्त, साइबर जोखिमों को कवर करने के लिए यूएस $100 मिलियन के लिए बीमा पालिसी ली जा रही है। डेबिट कार्ड और इलेक्ट्रोनिक बैंकिंग लेनदेनों पर ग्राहक देयता को कम करने के आरबीआई निर्देशों का अनुपालन किया जा रहा है। वैसे ही, आपके बैंक के जोखिम/ लागत को कवर करने के लिए, डेबिट कार्ड/इलेक्ट्रोनिक बैंकिंग लेनदेनों के लिए बीमा कवर लिया जा रहा है ।

च. परिसर

भारतीय स्टेट बैंक की सभी संपत्तियों के हक विलेखों का सुरक्षित रखरखाव अब केंद्रीकृत कर दिया गया है। तदनुसार, मूल हक विलेख सुरक्षित अभिरक्षा के लिए एसबीआई कैप ट्रस्टी कं. लि. के पास रखे गए हैं और ये डिजिटल रूप में बैंक के पास उपलब्ध रहेंगे।

407 करोड़ मूल्य की अप्रयुक्त गैर-बैंकिंग परिसंपत्तियों की विभिन्न मंडलों से बिक्री के लिए मुद्रीकरण करने के लिए चुनी गई हैं जिसमें से ₹17.33 करोड़ मूल्य की परिसंपतित्यां वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान मुद्रीकृत की जा चुकी हैं।

4. राजभाषा

आपके बैंक ने ग्राहकों तक पहुंचने के लिए राजभाषा का प्रयोग बढ़ाने के लिए नवोन्मेषी कदम उठाए और संगठन के लिए अनेक उपलब्धियां अर्जित की।

टेक्नोलोजी की सहायता से हिंदी और अन्य भारतीय भाषाओं में बैंकिंग सेवाएं

आपके बैंक द्वारा बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने में हिंदी और अन्य भारतीय भाषाओं का इस्तेमाल किया जा रहा है। इसमें और गति लाने और उसे बनाए रखने के लिए आपका बैंक तकनीक का सहारा ले रहा है। साथ ही, डिजिटल समावेशन को बढ़ावा देने के लिए एटीएम मशीनों, एसएमएस और संपर्क केंद्र संवाद आदि में हिंदी और अन्य भारतीय भाषाओं का प्रयोग बढ़ाया जा रहा है। इसके अतिरिक्त कृत्रिम मेधा का उपयोग करके स्टेट बैंक इंटेलिजेंट असिस्टेंट (एसआईए) उपलब्ध कराया गया है, जिससे बैंक के उत्पादों और सेवाओं के बारे में बारंबार पूछे जाने वाले प्रश्नों के मौखिक और लिखित उत्तर 14 भाषाओं में दिए जाते हैं। इससे स्थानीय आवश्यकताओं को समझने और बड़ी संख्या में ग्राहकों को बैंक के नजदीक लाने में मदद मिल रही है।

विश्व हिंदी सम्मेलन में प्रतिनिधित्व

11वां विश्व हिंदी सम्मेलन 18 से 20 अगस्त, 2018 तक मॉरीशस में आयोजित किया गया। इस सम्मेलन में आपके बैंक ने भी अपना प्रतिनिधि मंडल भेजा। इस प्रतिनिधि मंडल ने आपके बैंक की सहायक कंपनी स्टेट बैंक ऑफ मॉरीशस के सहयोग से इस अवसर पर एक प्रदर्शनी भी लगाई थी। इस प्रदर्शनी का मुख्य विषय था - विश्व में हिंदी पहुँचाई युग-युग जियो एसबीआई। साथ ही, इस प्रदर्शनी में बैंक के उत्पादों-सेवाओं की जानकारी के साथ-साथ देश-विदेश में हिंदी का प्रयोग बढ़ाने के लिए किए गए प्रयासों और प्रकाशनों की एक झांकी भी प्रस्तुत की गई थी।

देश में हिंदी पखवाड़ा और विदेश में विश्व हिंदी दिवस

आपके बैंक द्वारा देश-विदेश में अपने स्टाफ में राजभाषा हिंदी के प्रति जागरूकता तथा उसके उत्तरोत्तर प्रयोग में गति लाने के उद्देश्य से देश में 14 से 29 सितंबर, 2018 तक 'हिंदी पखवाड़ा' का आयोजन किया। साथ ही,10 जनवरी, 2019 को 'विश्व हिंदी दिवस' मनाया गया, जिसके अंतर्गत विभिन्न हिंदी कार्यक्रम एवं प्रतियोगिताएं आयोजित की गईं। इसके अतिरिक्त, वर्ष के दौरान हिंदी का सर्वोत्कृष्ट प्रयोग करने वाले मंडलों, विभागों और स्टाफ को पुरस्कृत भी किया गया, जिसमें कुछ विदेशी भी शामिल हैं।

हिंदी गृहपत्रिका 'प्रयास' को 'राजभाषा कीर्ति पुरस्कार' और भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा भी सर्वश्रेष्ठ हिंदी पत्रिका का पुरस्कार

हिंदी गृहपत्रिका 'प्रयास' को 'राजभाषा कीर्ति पुरस्कार' : भारतीय स्टेट बैंक की तिमाही हिंदी गृहपत्रिका 'प्रयास' को भारत सरकार के 'राजभाषा कीर्ति पुरस्कारों' के अंतर्गत वर्ष 2017-18 के लिए 'प्रथम' पुरस्कार प्राप्त हुआ है। 14 सितंबर 2018 को विज्ञान भवन, नई दिल्ली के प्लेनरी हॉल में भारत के माननीय उप राष्ट्रपति श्री एम. वेंकैया नायडू ने बैंक अध्यक्ष श्री रजनीश कुमार को इस पुरस्कार से सम्मानित किया।

इस अवसर पर माननीय केंद्रीय गृहमंत्री श्री राजनाथ सिंह सहित केंद्रीय गृह राज्यमंत्री श्री हंसराज अहीर और श्री किरण रिजिजू भी उपस्थित थे।

एसबीआई द्वारा प्रकाशित हिंदी पुस्तक 'राजभाषा कार्यान्वयनः अनुभव एवं उपलब्धियां' का 6 जुलाई 2018 को पटना में डॉ. भूषण कुमार सिन्हा, संयुक्त सचिव (वित्तीय समावेशन), भारत सरकार द्वारा विमोचन।

प्रकाशन

आपके बैंक ने वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार के तत्वावधान में प्रतिष्ठित हिंदी पुस्तक 'राजभाषा कार्यान्वयन : अनुभव एवं उपलब्धियां' का प्रकाशन किया, जिसका विमोचन 6 जुलाई, 2018 को पटना में डॉ. भूषण कुमार सिन्हा, संयुक्त सचिव (वित्तीय समावेशन), भारत सरकार द्वारा किया गया।

बैंक द्वारा अपने सुरक्षा मैनुअल, ग्राहक सूचना संकलन, एटीएम मैनुअल, आरएफपी, एलओएस दस्तावेज, सदाचार संहिता और डिजिटल बैंकिंग पुस्तिका को भी हिंदी में तैयार किया गया है।

आशीर्वाद राजभाषा गौरव सम्मान

संसदीय राजभाषा समिति के उपाध्यक्ष डॉ. सत्य नारायण जटिया द्वारा राजभाषा के सर्वश्रेष्ठ कार्यान्वयन के लिए आपके बैंक को साहित्यिक-सामाजिक-सांस्कृतिक संस्था 'आशीर्वाद' की ओर से 'प्रथम' पुरस्कार दिया गया। हमारे महाप्रबंधक (राजभाषा एवं कॉरपोरेट सेवाएं) को 'राजभाषा गौरव' सम्मान दिया गया। साथ ही, इस दौरान 'प्रयास' को भी 'श्रेष्ठ पत्रिका' का पुरस्कार दिया गया।

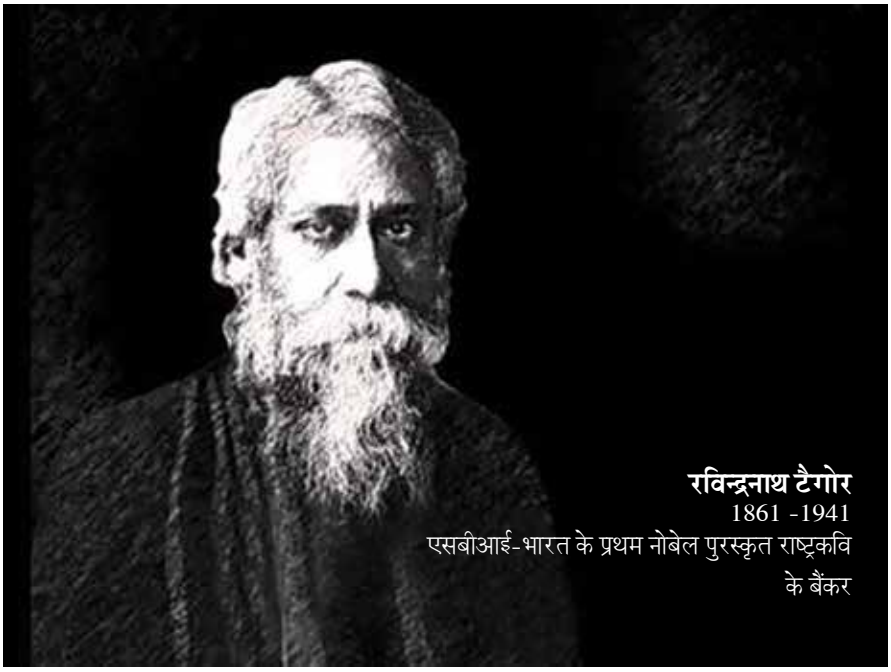
स्टेट बैंक नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियां

आपके बैंक की अध्यक्षता में संचालित नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति भुवनेश्वर तथा हैदराबाद को भी माननीय उप राष्ट्रपति जी द्वारा राजभाषा कीर्ति पुरस्कारों में क्रमशः 'प्रथम' व 'द्वितीय' पुरस्कार दिए गए। बैंक द्वारा संचालित नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति, सिलीगुड़ी को भी क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालय (पूर्व), कोलकाता द्वारा 'तृतीय' पुरस्कार के लिए चुना गया है।

5. विपणन तथा संप्रेषण

बैंक ब्राण्ड एवं प्रोडक्ट पेशकश के विपणन तथा कॉरपोरेट संप्रेषण की जिम्मेदारी विपणन एवं संप्रेषण (वि.एवं सं.) विभाग की है। आपके बैंक के प्रोडक्ट्स तथा सेवाओं का प्रचार-प्रसार करने के लिए आधुनिक विपणन पद्धतियों का उपयोग करने के साथ-साथ युवा ग्राहकों के साथ जुड़ने के लिए बैंक में डिजिटलीकरण पर जोर दिया जा रहा है। विपणन एवं संप्रेषण विभाग की प्रमुख जिम्मेदारियों में एकीकृत विपणन कार्यनीतियां तैयार करना तथा उनको लागू करना भी शामिल है। इसके द्वारा आपके बैंक के देशी तथा विदेशी कारोबार से संबंधित विभिन्न प्रभागों के समक्ष व्यावसायिक चुनौतियों का सामना करने में सहायता करना भी इस विभाग का कार्य है। इस विभाग में इससे जुड़े विभिन्न क्षेत्रों - मीडिया, विपणन संप्रेषण, डिजिटल विपणन, विज्ञापन तथा जनसंपर्क के दक्षता प्राप्त प्रोफेशनल्स / विशेषज्ञ नियुक्त किए गए हैं।

आपके बैंक के विपणन एवं संप्रेषण (वि.एवं सं.) विभाग का इस वर्ष फोकस बैंक के प्रमुख प्रोडक्ट **योनो** का असरदार प्रचार-प्रसार करने पर था। **योनो** तथा उसकी अनन्य विशेषताओं की जानकारी ग्राहकों को देने के लिए आपके बैंक द्वारा विभिन्न प्रयास किए गए। **योनो** को प्रचारित करने के लिए विभाग की टीम ने वर्ष के दौरान योनो शॉपिंग फैस्टिवल आयोजित करने जैसे अभिनव विपणन प्रयास किए। यह देश में किसी भी बैंक द्वारा अपनी तरह का पहला आयोजन था। आपके बैंक ने ही बैंक प्रचार दूतों के लिए फिनटेक पर 'इन्फाइनाइट'नाम के पहले थॉट लीडरशिप कार्यक्रम का आयोजन किया। **योनो** के लिए आपके बैंक ने **योनो** 20अंडर20 नाम से एक नया विपणन अभियान आरंभ किया है। यह बैंक द्वारा बैंक के बाहर आरंभ किया गया सबसे बड़ा आयोजन था, जिसमें बैंक ने 10 अलग-अलग क्षेत्रों की 20 असाधारण प्रतिभाओं (10 पुरुष + 10 महिलाओं) को सम्मानित किया। आपके बैंक द्वारा ठन्यूमरो योनोड नामक 17-सिटी क्विज का आयोजन भी किया गया।



विभाग ने पिछले वर्ष के दौरान सभी व्यवसाय यूनिटों के विपणन प्रयासों को एकीकृत कर मजबूती प्रदान की है तथा विपणन अभियानों को आरंभ करने की उपयुक्त प्रक्रिया स्थापित की है। **योनो** के अलावा वि.एवं सं. टीम ने आवास ऋण, वैल्थ मैनेजमेंट, एनआरआई सेवाएं इत्यादि अन्य प्रोडक्ट्स के लिए बड़े विपणन अभियान आरंभ किए हैं। विभाग ने सभी रिटेल ऋण उत्पादों के लिए समेकित दृष्टिकोण अपनाया। इन सभी अभियानों के लिए विभिन्न प्रकार के मीडिया साधनों का प्रयोग किया गया।

वि.एवं सं. टीम ने वैल्थ मैनेजमेंट सेवाओं का नाम 'एक्सक्लूसिफ' से बदलकर 'एसबीआई वैल्थ' करने में भी भूमिका निभाई है। संवहनीयता के लिए अपनी प्रतिबद्धता पर जोर देने के उद्देश्य से आपके बैंक ने गत वर्ष 6 शहरों में आयोजित की गई 'ग्रीन मैराथन' चालू वित्त वर्ष के दौरान 15 शहरों में आयोजित की गई। चालू वित्त वर्ष में भुवनेश्वर, त्रिवेंद्रम, भोपाल, जयपुर, कोलकाता, पटना, गुवहाटी जैसे शहरों में ग्रीन मैराथन आयोजित की गई है। ग्रीन मैराथन को भारत के सभी भागों से उत्साहवर्धक परिणाम मिले हैं।

भविष्य में आपके बैंक का लक्ष्य अन्य विपणन पहल के साथ-साथ अपने प्रमुख प्रोडक्ट **योनो** को और अधिक प्रचारित करना है। आने वाले समय में विभाग का जोर प्रतिस्पर्धा में अपना अग्रणी स्थान बनाए रखना तथा ब्रांड 'एसबीआई' को पहले से भी अधिक आकर्षक तथा प्रतिस्पर्धी ब्रांड बनाना है।

6. सतर्कता तंत्र

भारतीय बैंक में सतर्कता व्यवस्था तीन चीज़ों पर टिकी है - निवारण, दंड एवं समावेश। इस वर्ष 29 अक्तूबर 2018 से 03 नवंबर 2018 तक 'भ्रष्टाचार मिटाओ - नया भारत बनाओ' विषय पर सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया गया। सतर्कता जागरूकता सप्ताह के दौरान स्टाफ एवं अन्य लोगों से 'सत्यनिष्ठा प्रतिज्ञा' कराई गई। इसके अलावा, जिम्मेदार कॉरपोरेट होने के नाते एसबीआई ने भी 'सत्यनिष्ठा प्रतिज्ञा' की। जागरूकता बढ़ाने के ध्येय से ग्राम सभाएं आयोजित की गईं तथा इन सभाओं में 'सत्यनिष्ठा प्रतिज्ञा' कराई गई। इस विषय को विभिन्न चैनलों जैसे वैकल्पिक चैनलों, आईवीआर, सोशल मीडिया और वॉकेथान एवं नुक्कड़ नाटकों तथा अन्य कार्यक्रमों के माध्यम से भी प्रचारित किया गया।

व्हिसल ब्लोअर का सिद्धांत भी निवारक सतर्कता के लिए प्रयुक्त एक अन्य कारगर उपाय है। व्हिसल ब्लोअर योजना के अंतर्गत किसी प्रकार के गलत आचरण को उजागर करने हेतु बैंक द्वारा एक पोर्टल भी आरंभ किया गया है। व्हिसल ब्लोअर अपनी शिकायत ऑनलाइन दर्ज कर सकता है और इस पर हुई कार्रवाई की जानकारी भी प्राप्त कर सकता है। हमारे बैंक में पहले से ही एक स्पष्ट-परिभाषित व्हिसल ब्लोअर नीति है, जो कर्मचारियों को नसीहत देने वाली है। इसका उद्देश्य कर्मचारियों को गलत गतिविधियों से दूर रखना है। व्हिसल ब्लोअर की पहचान गुप्त रखी जाती है। हम उन्हें सुरक्षा भी प्रदान करते हैं, जिससे यह प्रक्रिया बिना किसी डर के गलत गतिविधियों में लिप्त व्यक्तियों के विरुद्ध प्रभावी अस्त्र का काम करे।

जिन शाखाओं में गंभीर प्रकृति की कमियां पाई जाती हैं उनकी पहचान करके स्व-प्रेरणा से जाँच करवाई जाती है, जिससे धोखाधड़ी की संभावित गतिविधियों पर लगाम लगाते हुए उपचारात्मक उपाय किए जा सकें।

वित्त वर्ष 2019 में कुल 1,505 मामलों (1,025 नए मामलों) की जाँच शुरू की गई, जिसमें से 790 मामलों में जाँच पूरी की जा चुकी है।

7. आस्ति और देयता प्रबंधन

कारगर आस्ति और देयता प्रबंधन (एएलएम) बैंकों के निरंतर और गुणात्मक विकास के लिए महत्वपूर्ण है। एएलएम का उद्देश्य बैंक की बैलेंस शीट को मजबूत बनाना है। बाजार स्थितियों की निरंतर समीक्षा करते हुए उससे प्राप्त संकेतों को समझ कर नियामक अपेक्षाओं का आकलन करना, जिससे बैंक के लिए बेहतर नतीजे हासिल किए जा सकें।

सर्वोत्तम जोखिम प्रबंधन पद्धतियों के अंतर्गत 'संपूर्ण बैंक आस्ति और देयता प्रबंधन', 'संपूर्ण बैंक नकदी और ब्याज दर जोखिम तनाव परीक्षण' और 'जमाराशियों' पर बैंक की नीतियाँ लागू की गई हैं, जिनकी हर वर्ष समीक्षा की जाती है। नकदी प्रबंध की आकस्मिक योजना के अंतर्गत आकस्मिक फंडिंग योजना (सीएफपी) लागू की गई है और इसकी नियमित रूप से समीक्षा की जाती है।

गैर-संविदागत आस्तियों और देयताओं के लेनदेन के रुझानों का आकलन करने के लिए समय-समय पर अध्ययन किए जाते हैं। इन अध्ययनों में ग्राहकों के लिए इसमें उपलब्ध विकल्पों, ऑफ बैलेंस शीट एक्सपोजरों, संभावित ऋण हानियों के प्रभाव के और अन्य आकलन भी शामिल किए जाते हैं। इनसे प्राप्त निष्कर्षों का उपयोग ऑन बैलेंस शीट और ऑफ बैलेंस शीट मदों के कारगर प्रबंधन के लिए किया जाता है।

उच्च गुणवत्ता वाली चल संपत्तियों (एचक्यूएलए) और जावक नकदी के स्तर की अत्यंत उतार-चढ़ाव वाले परिवेश में कारगर ढंग से दैनिक आधार पर एलसीआर की गणना करने के लिए निगरानी रखी जाती है।

बैंक ब्याज दरों में परिवर्तन से जुड़े जोखिमों का आकलन करने के लिए पूर्व परिभाषित सहन सीमा के साथ, शुद्ध ब्याज आमदनी कम होने की संभावना होने पर प्रबंधन को समुचित निवारक उपाय करने में सहायता करता है। आमदनी जोखिम (ईएआर) और ईक्विटी के बाजार मूल्य (एमवीई) पर प्रभाव का आकलन करता है।

शाखाओं को स्थिर निधियाँ जुटाने और निधियों की लागत के आधार पर अपनी लाभप्रदता का आकलन करने के लिए प्रोत्साहित करने के उद्देश्य से निधि अंतरण कीमत तय करने की व्यवस्था लागू की है।

आपके बैंक की आस्ति देयता प्रबंधन समिति (एएलसीओ) अन्य के साथ साथ ब्याज दर और तुलन पत्र की नकदी जोखिमों पर नजर रखने तथा उसे नियंत्रित रखने का कार्य करती है। यह अन्य बातों के साथ साथ ब्याज दर परिदृश्यों, देयता उत्पादों की वृद्धि के रुझान, ऋण वृद्धि, बाजार व्यवहार, नकदी प्रबंधन और नियामक निर्देशों के अनुपालन की समीक्षा तथा मूल्यांकन भी करती है।

बैलेंस शीट बनाने में लचीलापन न होने की चुनौती और भारतीय रिज़र्व बैंक की नीतिगत दरों में परिवर्तन के अनुरूप बैंक की ब्याज दरों में तेजी से परिवर्तन करने की चुनौती से निपटने के लिए 1 मई 2019 से आपके बैंक ने ₹1 लाख से अधिक के शेष वाले बचत बैंक जमा खातों और अल्पावधि ऋणों (₹1 लाख से अधिक राशि के कैश क्रेडिट खातों और ओवरड्राफ्ट खातों) की अपनी ब्याज दरों को बाहरी बेंचमार्क के तौर पर भारतीय रिज़र्व बैंक की रेपो दर से जोड़ने में पहल की है।

8. सदाचार एवं व्यवसाय आचरण

आपका बैंक वर्ष के दौरान संगठन में सदाचार को बढ़ावा देने के लिए कार्यरत रहा जिससे इसे कार्य संस्कृति का एक अभिन्न अंग बनाया जा सके। इस उद्देश्य की प्राप्ति के लिए मुख्य आचरण नीति अधिकारी के नेतृत्व में एक विभाग बनाया गया है। बैंक का नया लक्ष्य, ध्येय एवं मूल्य कथन भी जारी किया गया है। बैंक ने अपने हितधारकों के प्रति अपनी वचनबद्धताओं अर्थात स्टेप्स के मूल्यों (सेवा, पारदर्शिता, शिष्टता, सदाचार एवं निरंतरता) के अनुरूप एक सदाचार संहिता जारी की है। यह संहिता बैंक के लक्ष्य की प्राप्ति हेतु सामूहिक प्रयास करने के लिए स्टाफ सदस्यों को व्यावहरिक दिशानिर्देश एवं नैतिक दिशा प्रदान करती है। लक्ष्य, ध्येय एवं मूल्यों तथा इस संहिता के मूल भाव को संगठन व्यवस्था में रचाने-बसाने एवं मनोबल की दृढ़ता सुनिश्चित करने हेतु बैंक द्वारा निरंतर प्रयास किए जा रहे हैं। सदाचार के प्रति जागरूकता बढ़ाने हेतु कई प्रकार की गतिविधियां चलाई जा रही हैं। इसमें कार्य-परिस्थितियों पर आधारित क्विज का आयोजन प्रमुख है। यह क्विज दो तरह का होता है। (एक बैंक के सभी कर्मचारियों के लिए दैनिक सामान्य क्विज और दूसरा ग्लोबल मार्केट्स, विदेश स्थित कार्यालयों, जीआईटीसी, एमटी आदि के कर्मचारियों हेतु उनके कार्यक्षेत्र से संबंधित नैतिक असमंजस पर)। सदाचारी निर्णय मार्गदर्शिका से उद्धरण प्रसारित करना। 'कॉफी विद एरिसटॉटल' नामक प्रेरक साप्ताहिक ब्लॉग और प्रत्येक

पखवाड़े में सदाचार शिक्षण आदि शामिल हैं। इसके अलावा संदेशवाहक, सुरक्षा गार्ड, मैनेजमेंट ट्रेनी से उप महाप्रबंधक स्तर के विभिन्न श्रेणी के स्टाफ हेतु सदाचार जागरूकता कार्यशालाएं भी आयोजित की जाती हैं। इनमें वस्तुओं की खरीद संबंधी सदाचार पर कार्यशालाएं भी शामिल हैं। सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म की बढ़ती लोकप्रियता को देखते हुए 'सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर विचार व्यक्त करने संबंधी संशोधित आचार संहिता' भी जारी की गई है। बैंक में अनुशासन व्यवस्था और अधिक मानवोचित बनाने हेतु कई उपाय किए गए हैं।

आपके बैंक का मानना है कि सदाचार एक प्रकार से परिचालन कार्य में उत्कृष्टता लाने की कभी न समाप्त होने वाली प्रक्रिया है। यह विभाग संगठन में सभी वर्गों में सदाचार को बढ़ावा देने का लगातार प्रयास करता रहेगा।

9. कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व

सामाजिक दायित्व का निर्वाह आपके बैंक की संस्कृति में बहुत पहले से शामिल रहा है। इस कारण आपका बैंक कंपनी अधिनियम में सीएसआर व्यवस्था किए जाने से बहुत पहले से ही सामाजिक कार्य करता आ रहा है। हमारा मानना है कि समाज के निर्धन एवं अल्पसुविधाप्राप्त सदस्यों के जीवन में निरंतर सामाजिक बदलाव लाना हमारा परम कर्तव्य है। भारतीय स्टेट बैंक जनसाधारण पर सबसे ज्यादा ध्यान देता है, जो सबसे ज्यादा वंचित रहे हैं। इसके अतिरिक्त आपका बैंक पिछले वर्ष शुद्ध लाभ में से 1% की सीएस आर गतिविधियों के खर्च के लिए अलग रखता है। बैंक की सीएसआर गतिविधियों का देश को कोने कोने में विस्तार हुआ है। इनसे अल्प-सुविधा प्राप्त और बहुत गरीब समुदायों के हजारों लोगों के जीवन में वास्तव में बदलाव आया है। हम दबे कुचले लोगों के आर्थिक और सामाजिक स्तर में परिवर्तन लाने के लिए कृतसंकल्प हैं।

हमारी प्रमुख सीएसआर गतिविधियाँ :

- स्वास्थ्य रक्षा में सहायता
- शिक्षा के लिए सहयोग
- कौशल विकास और आजीविका के अवसर उपलब्ध कराना
- पर्यावरण संरक्षण
- स्वच्छता

वर्ष 2018-19 के दौरान सीएसआर पर खर्च

वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान बैंक द्वारा केरल बाढ़ राहत हेतु केरल के मुख्यमंत्री राहत कोष में ₹5 करोड़ का दान दिया गया है। इसके अतिरिक्त, बैंक द्वारा सीएसआर के तहत ₹1.24 करोड़ की राशि मुख्यतया स्वास्थ्य देखभाल और स्वच्छता के लिए भी दान की गई है।

एसबीआई बाल कल्याण कोष: आपके बैंक ने वर्ष 1983 में एक ट्रस्ट के रूप में एसबीआई बाल कल्याण कोष बना दिया था। इसमें से अनाथ एवं निःसहाय, दिव्यांग आदि अल्प-सुविधा प्राप्त बच्चों के कल्याण से जुड़ी संस्थाओं को सहायता प्रदान की जाती है। इस कोष में स्टाफ सदस्यों द्वारा जितना अंशदान किया जाता है, उतना ही अंशदान बैंक द्वारा भी किया जाता है। वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान आपके बैंक ने छह संस्थाओं जैसे भिन्न क्षमता वाले बच्चों के अधिकारों की रक्षा में लगी संस्थाओं, ग्राम विकास संस्था द्वारा संचालित पवन पब्लिक स्कूल, आमचा घर, कूचबिहार एनईएलसी स्कूल, अमा अधिकार और सहृदय हैल्थ, मेडिकल एंड एजुकेशनल ट्रस्ट ये सभी समाज के वंचित बच्चों के कल्याण के लिए कार्यरत हैं, को ₹0.49 करोड़ की राशि दान की।

अध्यक्ष, एसबीआई और प्रबंध-मंडल के अन्य वरिष्ठ सदस्यों द्वारा पहली इलेक्ट्रिक कार को एसबीआई के मुंबई स्थित कॉरपोरेट केंद्र से हरी झंडी दिखाकर रवाना किया गया।

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 बैंकिग अनुषंगीयाँ:

(₹ करोड़)

क्र. सं.	अनुषंगी कंपनियों के नाम	स्वामित्व (एसबीआई का हित),	स्वामित्व का %	वित्त वर्ष 2019 के लिए निवल लाभ (हानियां)
1	एसबीआई केपिटल मार्केट लि.(समेकित)	58.03	100.00	236.27
2	एसबीआई डीएचएफएल लि.	131.52	69.04	61.58
3	एसबीआई म्युचुअल फंड ट्रस्टी कंपनी प्राइवेट लि.	0.10	100.00	3.21
4	एसबीआई ग्लोबल फेक्टर्स लि.	137.79	86.18	5.35
5	एसबीआई पेंशन फंड प्रा.लि.	18.00	*60.00	1.89
6.	एसबीआई फाउंडेशन	3.99	99.72	0.16
7.	एसबीआई इन्फ्रा मैनेजमेन्ट सोल्यूशंस प्राइवेट लि.	40.00	100.00	(12.00)

* एसबीआई पेंशन फंड प्रा.लि. में एसबीआई की समुह धारिता 100% है (एसबीआई 60%, एसबीआईएमएफ और एसबीआई केपिटल मार्केट लि. प्रत्येक की 20%)

गैर बैंकिग अनुषंगियाँ : संयुक्त उद्यम

(₹ करोड़)

क्र. सं.	अनुषंगी कंपनियों के नाम	स्वामित्व (एसबीआई का हित),	स्वामित्व का %	वित्त वर्ष 2019 के लिए निवल लाभ (हानियां)
1	एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट प्राइवेट लिमिटेड	31.50	63.00	427.54
2	एसबीआई कार्ड्स एण्ड पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	619.54	74 .00	788 .00
3	एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	621.00	62.04	1327 .00
4	एसबीआई-एसजी ग्लोबल सिक्युरिटीज सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	52.00	65 .00	34.45
5	एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लि.	151.00	70 .00	334 .00
6	एसबीआई बिजनेस प्रोसेस मैनेजमेंट सर्विसेज प्रा. लि.*	17.46	74 .00	78 .00
7.	एसबीआई पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	4.50	74 .00	(48.84)

* जीई कैपिटल बिजनेस प्रोसेस मैनेजमेंट सर्विसेज प्रा. लि. का नाम बदलकर एसबीआई बिजनेस प्रोसेस मैनेजमेंट सर्विसेज प्रा. लि. किया गया है।

1. एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड (एसबीआईकैप)

(₹करोड़)

अनुषंगी कंपनियों के नाम	स्वामित्व (एसबीआई का हित),	स्वामित्व का %	वित्त वर्ष 2019 के लिए निवल लाभ (हानियां)
एसबीआई कैप सिक्यूरिटीज लिमिटेड (एस एस एल)	96.88	100.00	57.52
एसबीआई कैप वेंचर्स लिमिटेड (एसवीएल)	49.98	100.00	0.52
एसबीआई कैप (यूके) लिमिटेड (एसयूएल)	1.72	100.00	(3.21)
एसबीआई कैप (सिंगापुर) लिमिटेड (एस एस जी एल)	61.78	100.00	(1.65)
एसबीआई ट्रस्टी कंपनी लिमिटेड (एसटीसीएल)	1.00	100.00	14.90

एसबीआईकैप भारत का एक अग्रणी निवेश बैंकर है, जो तीन उत्पाद समूहों - प्रोजेक्ट एड्वाइजरी एवं स्ट्रक्चर्ड फाइनैंस, ईक्विटी कैपिटल मार्केटस तथा डैट कैपिटल मार्केट्स के अलग-अलग ग्राहकों को विभिन्न प्रकार की निवेश बैंकिंग एवं कॉरपोरेट सलाहकार सेवाएं उपलब्ध कराते हैं। इन सेवाओं में परियोजना परामर्श, ऋण समूहन, स्ट्रक्चर्ड डैट प्लेसमेंट, विलयन एवं अधिग्रहण, प्राइवेट इक्विटी, पुनःसंरचना परामर्श, दबावग्रस्त आस्तियां, समाधान, आईपीओ, एफपीओ, राइट्स इश्यू, डैट एवं हाईब्रीड कैपिटल जुटाना शामिल है। अकेले एसबीआई कैप्स ने वित्त वर्ष 2019 के दौरान ₹242.60 करोड़ का कर-पश्चात लाभ दर्ज किया गया जबकि वित्त वर्ष 2018 में ₹336.49 करोड़ का कर-पूर्व लाभ दर्ज किया था वित्त वर्ष 2018 के दौरान ₹236.26 करोड़ की तुलना में वित्त वर्ष 2019 में ₹168.19 करोड़ का कर-पश्चात लाभ दर्ज किया। पूरे एसबीआई कैप समूह ने वर्ष 2018 ₹323.53 करोड़ के लाभ की तुलना में चालू वर्ष में ₹236.73 करोड़ का लाभ दर्ज किया। एसबीआई कैप्स ने वित्त वर्ष 2018 में 225% लाभांश घोषित किया था, जबकि वित्त वर्ष 2019 में कोई लाभांश घोषित नहीं किया गया।

क. एसबीआई कैप सिक्युरिटीज़ लिमिटेड (एसएसएल)

एसएसएल, एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी है, जो खुदरा एवं संस्थागत ग्राहकों को नकदी एवं फ्यूचर तथा ऑप्शन सेग्मेंट दोनों में इक्विटी ब्रोकिंग सेवाएं प्रदान करती है, तथा यह म्यूचुअल फंड, टैक्स फ्री बॉन्ड, गृह ऋण, ऑटो ऋण, ट्रैक्टर ऋण जैसे अन्य वित्तीय उत्पादों की बिक्री एवं वितरण का कार्य भी करती है।

एसएसएल की 100 से अधिक शाखाएं हैं, जो खुदरा एवं संस्थागत ग्राहकों को डीमैट, ई-ब्रोकिंग, ई-आईपीओ एवं ई-एमएफ जैसी सुविधाएं उपलब्ध कराती हैं। वर्तमान में एसएसल के लगभग 15 लाख ग्राहक हैं। कंपनी को वित्त वर्ष 2018 में ₹357.56 करोड़ की तुलना में वित्त वर्ष 2019 में ₹408.36 करोड़ की कुल आमदनी हुई।

ख. एसबीआई कैप वेंचर्स लिमिटेड (एसवीएल)

एसवीएल, एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी है। डीएफआईडी (अंतर्राष्ट्रीय विकास विभाग) ने 'नीव (एनईईवी) फंड' की स्थापना हेतु एसबीआई समूह से हाथ मिलाया है, जिसका प्रबंध एसबीआईकैप वेंचर्स लिमिटेड द्वारा संभाला जा रहा है। एसवीएल, आस्ति प्रबंधन कंपनी के रूप में काम कर रही है।

नीव फंड की आरंभिक समाप्ति 10 अप्रैल 2015 को हुई तथा इस निधि की 31 मार्च 2019 की आखिरी संग्रह राशि ₹504.20 करोड़ है। उक्त निधि का उपयोग भारत के 8 चयनित राज्यों (बिहार, छत्तीसगढ़, झारखंड, मध्यप्रदेश, ओडिशा, राजस्थान, उत्तर प्रदेश एवं पश्चिम बंगाल) में इन्फ्रास्ट्रक्चर क्षेत्रों जैसे अक्षय ऊर्जा, जल एवं स्वच्छता, कृषि आपूर्ति श्रृंखला (सप्लाई चैन) आदि में निवेश किया गया है।

ग. एसबीआईकैप (यूके) लिमिटेड (एसयूएल)

एसयूएल, एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी है। एसयूएल अपने आपको यूके एवं यूरोप में एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड के रिलेशनशिप आउटफिट के रूप में स्थापित कर रही है। एसबीआई कैप के बिजनेस प्रोडक्टस को मार्केट करने के लिए इसने विदेशी संस्थागत निवेशक को आईआई वित्तीय संस्थाओं प्रमुख लेखकों और अन्य के साथ संबंध विकसित किए हैं।

घ. एसबीआईकैप (सिंगापुर) लिमिटेड (एसएसजीएल)

एसएसजीएल, एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी है। एसएसजीएल ने दिसंबर 2012 में व्यवसाय आरंभ किया। एसबीआईकैप के व्यवसाय उत्पादों के विपणन हेतु एफआईआई, वित्तीय संस्थानों, लॉ फर्मों, लेखा फर्मों आदि के साथ संबंध बनाए हैं। इसे विदेशी मुद्रा बॉन्ड के विपणन तथा एसबीआईकैप सिक्युरिटीज़ के लिए ग्राहक लाने में विशेषज्ञता हासिल है।

ङ. एसबीआई कैप ट्रस्टी कंपनी लिमिटेड (एसटीसीएल)

एसबीआईकैप ट्रस्टी कंपनी लिमिटेड (एसटीसीएल), एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी है। एसटीसीएल ने 01 अगस्त 2008 से सिक्युरिटी ट्रस्टी व्यवसाय आरंभ किया। एसटीसीएल ने वित्त वर्ष 2018 में ₹11.90 करोड़ की तुलना में वित्त वर्ष 2019 में ₹14.90 करोड़ का शुद्ध लाभ दर्ज किया है। एसटीसीएल ने ग्राहकों के लिए 'My Will Service Online' नाम से एक ऑनलाइन वसीयत करने की सेवा आरंभ की है। एसटीसीएल ने अपना 'Trustee Enterprise Management System' आरंभ किया है, यह एक एकीकृत प्रणाली है जो ट्रस्टी संबंधी सभी परिचालनों की देखरेख करती है तथा इस तरह यह पूरे भारत में ट्रस्टी संबंधी सभी परिचालनों के पूर्ण स्वचालन की पहली ट्रस्टी कंपनी है।

2. एसबीआई डीएफएचआई लिमिटेड (एसबीआई एफएचआई)

एस.बी.आई डी.एफ.एच.आई लिमिटेड अखिल भारतीय उपस्थिति के साथ एस.बी.आई डी.एफ.एच.आई लिमिटेड सबसे बड़े स्टैंडअलोन प्राथमिक डीलरों में से एक हैं। प्राथमिक डीलर (पीडी) होने के कारण, यह अनिवार्य है कि प्राथमिक नीलामों में पुस्तक निर्माण प्रक्रिया का समर्थन करे और सरकारी प्रतिभूतियों में द्वितीयक बाजारों को गहराई और चलनिधि प्रदान करे। सरकारी प्रतिभूतियों के अलावा, यह मुद्रा बाजार साधनों, गैर सरकारी प्रतिभूति ऋण लिखतों पर भी सौदा करती है। पीडी के हैसियत में, इनके व्यापार कार्यकलापों को आरबीआई द्वारा विनियमित किया जा रहा है।

कंपनी में स्टेट बैंक ऑफ इंडिया समूह का 72.17% हिस्सा है, जो 31 मार्च 2018 के ₹32.07 करोड़ की तुलना में 31 मार्च 2019 को ₹61.58 करोड़ का शुद्ध लाभ दर्ज किया है। कुल तुलन पत्र का आकार 31 मार्च 2018 के ₹5,659.46 करोड़ की तुलना में 31 मार्च 2019 को ₹ 7,206.09 करोड़ रहा।

3. एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट्स सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआईसीपीएसपीएल)

एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड भारतीय स्टेट बैंक एवं कार्लाइल ग्रुप का संयुक्त उद्यम है, जिसमें एसबीआई का 74% हिस्सा है तथा सीए रोवर होल्डिंग्स (कार्लाइल का सहयोगी) का 26% हिस्सा है। एसबीआईसीपीएसएल एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी है तथा भारत में क्रेडिट कार्ड जारी करने का व्यवसाय कर रही है। एसबीआई ने दिसंबर 2017 में वर्तमान पार्टनर जीई कैपिटल से शेयर खरीदकर कंपनी में अपना हिस्सा 60% से बढ़ाकर 74% कर लिया है।

वित्त वर्ष 2019 के दौरान कंपनी के कार्डों की कुल संख्या में वर्षानुवर्ष 32% वृद्धि हुई है जो 31 मार्च 2019 तक 82.71 लाख हो गई है। कार्ड पर खरीदारी वर्षानुवर्ष 35% बढ़कर पिछले वर्ष की इसी अवधि की तुलना में ₹107,350 करोड़ हो गई है। फरवरी 2019 की आरबीआई रिपोर्ट के अनुसार 17.2% खरीदारी शेयर एवं 17.4% कार्ड आधार (पिछले वर्ष नवंबर 17 की आरबीआई रिपोर्ट में 16.7% खरीदारी शेयर एवं 16.2 कार्ड आधार था) के साथ कंपनी #2 रैंक पर है। कंपनी ने वित्त वर्ष 2019 में वर्षानुवर्ष 36% वृद्धि के साथ ₹788 करोड़ का कर-पश्चात लाभ दिया है। (कर पश्चात लाभ वित्त वर्ष 2018 में अब तक ₹581 करोड़ था)।

वित्त वर्ष 2019 के दौरान नई शुरुआत:

- नए को-ब्रांडेड कार्ड 'अपोलो एसबीआई कार्ड' की शुरुआत की गई, जिसमें स्वास्थ्य एवं आरोग्य सेवाओं पर कई प्रकार के लाभ एवं सुविधाएं दी जा रही हैं।
- भारतीय चिकित्सा संघ के सहयोग से डॉक्टरों के लिए विशेष रूप से 'एसबीआई डॉक्टर्स कार्ड' आरंभ किया गया।
- एतिहाद गेस्ट एसबीआई कार्ड की बेहतरीन मूल्य पर पेशकश जिससे बारंबार विदेश यात्रा करने वाले यात्रियों को विश्व स्तरीय यात्रा का अनुभव मिल सके
- एसएमई कार्ड पर अतुलनीय मूल्य की पेशकश लघु एवं मध्यम उद्यम (एसएमई) सेग्मेंट के लिए
- इलाहाबाद बैंक एसबीआई कार्ड, इलाहाबाद बैंक के ग्राहकों के लिए इलाहाबाद बैंक के साथ बैंकिंग को-ब्रांड

आईएफएससी बैंकिंग यूनिट, गिफ्ट सिटी, गांधी नगर के नए परिसर का शुभारंभ।

वित्त वर्ष 2019 के दौरान प्राप्त पुरस्कार:

- एसबीआई कार्ड को रिकॉर्ड 10वीं बार क्रेडिट कार्ड वर्ग में Reader's Digest Trusted Brand Award 2018 दिया गया।
- एसबीआई कार्ड को लगातार तीसरे वर्ष सिबिल की ओर से Best Data Quality Award प्रदान किया गया।
- एसबीआई कार्ड एम-गुरुकुल को LEARNX फाउंडेशन, ऑस्ट्रेलिया द्वारा Best Learning, Performance & Capability Project - Sales Training category में रजत पुरस्कार दिया गया।
- एसबीआई कार्ड को coveted Compliance 10/10 awards में 'Excellent Compliance Performer Award 2018' प्रदान किया गया।
- एसबीआई कार्ड को लंदन, यूके में आयोजित Compliance Register Platinum में Best Arrangements - Governance & Compliance Awards 2018 प्रदान किया गया।
- एसबीआई कार्ड की ज्ञानार्जन एवं विकास टीम को गुरुग्राम में आयोजित Learning Innovator Award at the GP Strategies India, Learning Connect Event में पुरस्कार प्रदान किया गया।

आईएफएससी बैंकिंग यूनिट, गिफ्ट सिटी, गांधी नगर के नए परिसर का शुभारंभ।

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

(पूर्व में जीई कैपिटल बिजनेस प्रोसेस एंड मैनेजमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड)

एसबीआईबीपीएमएसएल, भारतीय स्टेट बैंक एवं कार्लाइल ग्रुप का समूह उद्यम है, जिसमें एसबीआई की 74% हिस्सेदारी है तथा सीए रोवर होल्डिंग्स (कार्लाइल की सहयोगी) की 26% हिस्सेदारी है। एसबीआईबीपीएमएसएल, हमारी सहायक कंपनी एसबीआईसीपीएसएल को कार्यालयीन सेवाएं एवं समाधान उपलब्ध कराती है। एसबीआई ने दिसंबर 2017 में वर्तमान पार्टनर जीई कैपिटल से शेयर खरीदकर कंपनी में अपना हिस्सा 40% से बढ़ाकर 74% कर लिया है।

वित्त वर्ष 2019 के दौरान कंपनी ने वर्षानुवर्ष 15% की वृद्धि दर से (वित्त वर्ष 2018 के दौरान ₹68 करोड़ का कर-पश्चात लाभ) ₹78 करोड़ का कर-पश्चात लाभ अर्जित किया।

वित्त वर्ष 2019 के दौरान की गई पहल:

- विज़न प्लस का भारत को माइग्रेशन पूरा किया गया
- एक्सकैलिबर (कलेक्शन सीआरएम) फेज़-1 मार्च 19 से शुरू हुआ
- चैट बॉट 'इला' की शुरुआत की गई- 98% सफलता दर।

5. एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एसबीआई लाइफ)

एसबीआई लाइफ इश्योरेंस कंपनी लिमिटेड भारतीय स्टेट बैंक और बीएनपी परिबास कार्डिफ के बीच संयुक्त उद्यम है। इस कंपनी के ईक्विटी शेयर: नेशनल स्टॉक एक्सचेंज लिमिटेड (एनएसई) एवं बंबई स्टॉक एक्सचेंज लिमिटेड (बीएसई) में सूचीबद्ध किए गए हैं।

एसबीआई लाइफ के पास बहुविध संवितरण नेटवर्क है, जिसमें स्टेट बैंक सहित भारत का बड़ा बैंक एश्योरेंस भागीदार है, सहित व्यापक बैंक एश्योरेंस चैनल, 31 मार्च 2019 को 123,613 एजेन्टों वाला वैयक्तिक एजेंट नेटवर्क तथा सीधी बिक्री एवं कॉरपोरेट एजेन्टों, ब्रोकरों, बीमा विपणन संस्थाओं एवं अन्य मध्यवर्ती संस्थाओं के जरिए बिक्री सहित अन्य संवितरण चैनल शामिल हैं।

31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष के दौरान कंपनी ने बीमा व्यापार को विस्तारित करने और व्यावहारिक एवं विवेकपूर्ण कार्यनीति के जरिए वैयक्तिक नियमित बिजनेस पर ध्यान देने, बिक्री दल द्वारा गुणवत्ता एवं मात्रा बनाए रखने के एकमात्र उद्देश्य से सुदृढ़ एवं स्थायी रीति से कार्य किया और स्थायी बाजार स्थिति बनाई। कंपनी ने 31 मार्च 2019 को समाप्त वर्ष में निजी बीमा कंपनियों के बीच नए बिजनेस प्रीमियम में प्रथम स्थान पर रहते हुए यह साबित कर दिया कि वह बाजार में अग्रणी है।

वैयक्तिक व्यवसाय हमेशा से ही कंपनी की प्रमुख कार्यनीति का हिस्सा रहा है। 6% उद्योग वृद्धि दर की तुलना में वैयक्तिक नए बिजनेस प्रीमियम में कंपनी की 15% वृद्धि परिलक्षित हुई। 31 मार्च 2019 को सभी निजी बीमाकर्ताओं के बीच एसबीआई लाइफ: रिटेल नया व्यवसाय प्रीमियम का हिस्सा 20.6% रहा। वित्त वर्ष 2019 के लिए कंपनी का कुल नया व्यवसाय ₹13,792 करोड़ रहा, जो कि 26% अधिक है।

जारी की गई पॉलिसियों की संख्या के अनुसार निजी बीमाकर्ताओं के बीच कंपनी की स्थिति अग्रणी रही, वित्त वर्ष में जीवन बीमाकर्ताओं के बीच पूरे देश में व्यापक कवरेज एवं मजबूत बाजार स्वीकृति परिलक्षित होती है। इस अवधि में कुल 15,25,439 नई वैयक्तिक पॉलिसियाँ जारी की गईं और इसमें 7% की वृद्धि हुई।

वर्ष के दौरान कर्मचारियों के निष्पादन को बढ़ावा देने और कर्मचारियों को प्रोत्साहित करने के लिए कंपनी ने कर्मचारी स्टॉक विकल्प योजना (ईएसओपी) लागू की।

एसबीआई लाइफ को 31 मार्च, 2019 को ₹1,327 करोड़ का कर पश्चात लाभ हुआ, जो कि वित्त वर्ष 2018 के ₹1,150 करोड़ की तुलना में 15% अधिक है। कंपनी के एयूएम में 31 मार्च, 2018 तक ₹1,16,261 करोड़ की तुलना में 31 मार्च 2019 को ₹1,41,024 करोड़ पर 21% की वृद्धि दर्ज हुई।

अपने 908 कार्यालय नेटवर्क के माध्यम से अपनी व्यापक पहुँच का उपयोग करते हुए, एसबीआई लाइफ ने व्यवस्थित ढंग से अपने व्यापक ग्रामीण नेटवर्क को बीमा सुविधाएं उपलब्ध कराई।

वर्ष के दौरान प्राप्त पुरस्कारों एवं सम्मानों की सूची में निम्नलिखित भी शामिल हैं:-

1. वित्त वर्ष 2018-19 के लिए एसबीआई लाइफ को इंश्योरेंस एशिया न्यूज अवार्ड्स फॉर एक्सिलेन्स 2018 के तहत लाइफ इंश्योरर ऑफ द ईयर 2018 का पुरस्कार दिया गया।
2. वर्ष 2018 के लिए एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड को जोखिम प्रबंधन हेतु गोल्डन पीकोक पुरस्कार का विजेता घोषित किया गया।

3. 30 वे क्वालटेक पुरस्कार 2018 में सुधार एवं नवोन्मेषन की श्रेणी में एसबीआई लाइफ ने दूसरा रनर अप का पुरस्कार जीता।

4. जोखिम एवं बीमा प्रबंधन सोसाइटी (आरआईएमएस), संयुक्त राज्य अमरीका द्वारा द आरआईएमएस इंडिया एंटरप्राइस रिस्क मेनेजमेंट (ईआरएम) अवार्ड ऑफ डिस्टिंक्शन 2018 भी एसबीआई लाइफ को वर्ष 2018 में दिया गया।

5. बीमा श्रेणी के अंतर्गत वित्त वर्ष 2018 के लिए वित्तीय रिपोर्टिंग में उत्कृष्टता के लिए 'आईसीएआई-गोल्ड शील्ड' का पुरस्कार दिया गया।

6. ईटी समिट 2018 में एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड को स्मार्ट इंशोरर इन द लाइफ इंश्योरेंस का पुरस्कार दिया गया।

7. आउटलुक मनी रजत श्रेणी में एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस को 'लाइफ इंश्योरेंस प्रोवाइडर ऑफ द ईयर 2018' का पुरस्कार भी मिला।

8. दि इकोनामिक टाइम्स द्वारा एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस को 'द इकोनोमिक टाइम्स सर्वश्रेष्ठ ब्राण्ड्स 2019' का सन्मान प्राप्त हुआ।

9. एक्स्प्रेस्स कम्प्यूटर्स द्वारा 'आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस' श्रेणी में एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस ने 'इंटेलिजेंट एंटरप्राइस' पुरस्कार जीता।

10. टीआईएसएस लीपवॉल्ट सीएलओ अवार्ड्स 2018 में एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस ने 'बेस्ट ब्लेंडेड लर्निंग प्रोग्राम' एवं 'चीफ लर्निंग ऑफिसर ऑफ द ईयर' के पुरस्कार जीते।

11. एमटीएम द्वारा एमआईसीई गतिविधियों में कर्मचारियों/सहयोगियों के सर्वश्रेष्ठ प्रशिक्षण के लिए एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस ने 'कॉरपोरेट स्टार अवार्ड' जीता।

6. एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआईएफएमपीएल)

एसबीआई एफएमपीएल, एसबीआई म्यूचुअल फ़ंड की आस्ति प्रबंधन कंपनी है। 2018-19 में 6.20% के औद्योगिक औसत की तुलना में 30% से ज्यादा वृद्धि के साथ सबसे तेजी से बढ़ने वाली एएमसी में से है। पिछले तीन सालों में, एसबीआईएफएम ने करीब 22% के औद्योगिक औसत की तुलना में 39% का सीएजीआर हासिल की है। क्यूएएयूएम के अनुसार, यह फंड साल के आरंभ में पाँचवें स्थान पर थी 2018-19 में दो स्थान का सुधार करते हुए तीसरे स्थान पर आ गई है। एसबीआईएफएम के पास 1210 रिटायरमेंट फंडों को मिलाकर 12 लाख प्रत्यक्ष निवेशकों और 47,000 से ज्यादा संस्थागत निवेशकों को मिलाकर 95 लाख से ज्यादा निवेशकों का सबसे बड़ा निवेशक आधार है। एसबीआईएफएम, देश का सबसे बड़ा ईटीएफ प्रबन्धक है।

भारतीय लेखा मानक (आईएनडीएएस) के तहत मार्च 2018 को समाप्त वर्ष के दौरान अर्जित किए ₹335.82 करोड़ की तुलना में मार्च 2019 वर्ष की समाप्ती के दौरान ₹ 427.54 करोड़ का कर पश्चात लाभ अर्जित किया है। मार्च 2018 की तिमाही के दौरान 9.44% बाजार में हिस्सेदारी के साथ ₹2,17,649 करोड़ की औसतन प्रबंधन के तहत परिसंपत्तियों की तुलना में कंपनी के औसतन प्रबंधन के तहत परिसंपत्तियाँ (एयूएम) मार्च 2019 को समाप्त तिमाही के दौरान 11.59% बाजार में हिस्सेदारी के साथ ₹2,83,807 करोड़ थीं। इस कंपनी के पास एसबीआई फ़ंड प्रबंधन (अंतर्राष्ट्रीय) प्राइवेट लिमिटेड नाम की एक पूरी स्वामित्व वाली विदेशी सहायक कंपनी है जो मॉरीशस में स्थित है और आफ-शोर फंड का प्रबंधन करती है। एसबीआईएफएमपीएल पोर्टफोलियो प्रबंधन सेवाएँ (पीएमएस) और विकल्प निवेश फंड प्रदान करता है ।

7. एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स लिमिटेड (एसबीआईजीएफएल)

एसबीआईजीएफएल घरेलू तथा अंतरराष्ट्रीय व्यापार के लिए एक प्रमुख फैक्टरिंग सेवाएं प्रदाता है। एसबीआई की इस कंपनी में 86.18% शेयरधारिता है। कंपनी की सेवाएं ऐसे एमएसएमई ग्राहकों के लिए विशेष रूप से उपयोगी हैं जो बही ऋणों में फंसे संसाधनों को मुक्त कराना चाहते हैं। फैक्टर्स चेन इंटरनेशनल (एफसीआई) का सदस्य होने के कारण कंपनी निर्यात प्राप्य से होने वाले क्रेडिट जोखिम को 2-फैक्टर मॉडल के तहत कम करने में सक्षम है।

कंपनी ने वित्त वर्ष 2018 में ₹2.08 करोड़ के मुकाबले वित्त वर्ष 2019 में ₹9.47 करोड़ का करपूर्व लाभ (पीबीटी) रिपोर्ट किया है। गत वर्ष में ₹ 3.24 करोड़ की हानि के मुकाबले चालू वित्त वर्ष में कर पश्चात लाभ (पीएटी) ₹5.35 करोड़ है। वित्त वर्ष 2018 में ₹3,555 करोड़ के मुकाबले वित्त वर्ष 2019 में 12 माह के दौरान ₹4,387 करोड़ टर्नओवर (अर्थात् 23% की बढ़ोतरी) रहा है। 31 मार्च 2018 को ₹1,276 करोड़ के मुकाबले 31 मार्च 2019 के दौरान फंड इन यूज़ (एफआईयू) ₹1,374 करोड़ रहा। वित्त वर्ष 2019 में 12 माह के दौरान निर्यात फैक्टरिंग -2 फैक्टर मॉडल में टर्नओवर 54 मिलियन यूरो के बराबर है (गत वर्ष 59.15 मिलियन यूरो था)। वित्त वर्ष 2019 में 12 माह के दौरान भारतीय रुपये में निर्यात फैक्टरिंग का टर्नओवर ₹440 करोड़ रहा जो पिछले वर्ष ₹452 करोड़ था।

8. एसबीआई पेंशन फंड्स प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआईपीएफपीएल)

नैशनल पेंशन फंड सिस्टम (एनपीएस) के अंतर्गत पेंशन निधि के प्रबंध का कार्य एसबीआईपीएफपीएल तथा सात अन्य पेंशन फंड मैनेजरों (पीएफएम) को सौंपा गया है। पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) द्वारा केंद्रीय सरकार (सशस्त्र बलों को छोड़कर) तथा राज्य सरकारों के कर्मचारियों के पेंशन फंडों के प्रबंध के लिए नियुक्त तीन पीएफएम में तथा प्राइवेट सैक्टर के पेंशन फंडों के लिए नियुक्त आठ पीएफएम में एसबीआईपीएफपीएल शामिल है। 31 मार्च 2018 को ₹89,283 करोड़ के मुकाबले 31 मार्च 2019 को कंपनी की कुल प्रबंधनाधीन आस्तियां (एयूएम) ₹1,21,959 करोड़ (साल-दर-साल 37% की संवृद्धि) थीं।

प्रबंधनाधीन आस्तियों (एयूएम) के मामले में सरकारी तथा प्राइवेट सैक्टर पीएफएम के बीच कंपनी की अग्रणी स्थिति बनी हुई है। प्रबंधनाधीन आस्तियों (एयूएम) में कंपनी का कुल मार्केट शेयर प्राइवेट सैक्टर में 59% तथा सरकारी सैक्टर में 35% था।

आउटलुक मनी ने वर्ष 2018 के दौरान पेंशन फंड मैनेजर श्रेणी में कंपनी को "सिल्वर अवार्ड" विजेता घोषित किया है। आउटलुक मनी से कंपनी को यह पुरस्कार लगातार चौथी बार प्राप्त हुआ है।

9. एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एसबीआईजीआईसी)

एसबीआईजीआईसी, भारतीय स्टेट बैंक एवं आईएजी ऑस्ट्रेलिया के बीच का संयुक्त उद्यम है, जिसमें एसबीआई की 70% हिस्सेदारी है। बोर्ड की कार्यकारिणी समिति की बैठक में आपके बैंक द्वारा ₹10 प्रति शेयर के मूल्य वाले 86.2 लाख शेयरों की बिक्री अनुमोदित की गई जो अपनी सब्सिडरी एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एसबीआई जीआई) में अपनी 4% हितधारिता अर्थात ₹482 करोड़ के बराबर है। प्रस्तावित सौदे का मूल्य ₹12,000 करोड़ से अधिक है। यह सौदा नियामक के अनुमोदन के अधीन है।

कंपनी की प्रगति की आकांक्षा की आधारशिला, व्यवसाय उद्देश्यों को पूरा करने तथा लाभप्रदता बढ़ाने हेतु अन्य चैनलों एवं उत्पादों को विकसित करते हुए बैंक चैनल पर केंद्रित है। कंपनी ने अपने मोटर पोर्टफोलियो में वृद्धि हेतु चार बड़े कार निर्माताओं के साथ कार्यनीतिक टाई-अप किए हैं। वित्त वर्ष 2019 के लिए सकल लिखित प्रीमियम (जीडब्ल्यूपी) ₹4,717 है।

अपने नौ वर्षों के परिचालन में, एसबीआईजीआईसी ने ₹334 करोड़ का लाभ अर्जित किया। कंपनी ने 12.95% फसल सहित उद्योग वृद्धि की तुलना में वर्षानुवर्ष कुल लिखित प्रीमियम (जीडब्ल्यूपी) में 32.83% की वृद्धि दर्ज की जबकि अगर फसल को हटा दिया जाए तो एसबीआईजीआईसी ने वित्त वर्ष 2019 के लिए 12.6% की उद्योग की वृद्धि की तुलना में 12.4% की वृद्धि दर्ज की। एसबीआईजीआईसी ने अपना भौगोलिक विस्तार करते हुए पीएमएफबीवाई स्कीम्स में सहभागिता कर फसल बीमा में वित्त वर्ष 2019 में 115.6% की वृद्धि दर्ज की। वित्त वर्ष 2019 में कंपनी का कुल मार्केट शेयर सभी साधारण बीमा कंपनियों के बीच 2.77% तथा निजी बीमा कंपनियों के बीच 5.77% है (एकल स्वास्थ्य बीमाकर्ताओं को छोड़कर)। वित्त वर्ष 2019 में, बाजार में कंपनी का स्थान उद्योग के मामले में 13 वां तथा निजी प्लेयरों (स्टैंड अलोन हेल्थ इंशोरर को छोड़कर) में 8 वां रहा। एसबीआईजीआईसी का वित्त वर्ष 2019 में 'व्यक्तिगत दुर्घटना' के मामले में गैर-सरकारी बीमा कंपनियों और समग्र इंडस्ट्री दोनों में दूसरा स्थान है। कंपनी वित्त वर्ष 2019 में 'अग्नि दुर्घटना' बीमा क्षेत्र में गैर सरकारी बीमा कंपनियों में 3रे स्थान तथा इंडस्ट्री में 6ठे स्थान पर है। स्वास्थ्य व्यवसाय क्षेत्र में कंपनी का शेयर 13.3% से घटकर 10.9% रह गया है। तथापि, वित्त वर्ष 2019 के लिए 8.6% की वृद्धि हुई है।

एसबीआई जनरल ने 'बेस्ट जनरल इंश्योरेंस कंपनी' और "जनरल इंश्योरेंस में सर्वश्रेष्ठ वृद्धि" अवार्ड प्राप्त किया। यह पुरस्कार इंडियन चैम्बर ऑफ कॉमर्स द्वारा बैंकॉक में आयोजित इमर्जिंग एशिया इंश्योरेंस अवार्ड्स 2018 समारोह में दिया गया। एसबीआई जनरल को "जनरल इंश्योरेंस कंपनी ऑफ द इयर" की पदवी से सम्मानित किया गया। यह सम्मान कंपनी को इंडिया इंश्योरेंस सम्मिट एंड अवार्ड्स 2019 में दिया गया। यह सम्मिट भारत में सारी इंश्योरेंस इंडस्ट्री में सबसे बड़ी स्ट्रेटेजिक बिजनेस सम्मिट होती है। एसबीआई जनरल ने आउटलुक मनी अवार्ड्स के 17वें संस्करण में गोल्ड श्रेणी में 'नॉन लाइफ इंश्योरेंस प्रोवाइडर ऑफ द इयर 2018 का अवार्ड भी जीता। एसबीआई जनरल न्यूजलेटर्स, 'नेटवर्क' और 'कनेक्ट' को 'ई-न्यूज़लैटर्स के लिए ईमेल मार्केटिंग अभियान में सर्वश्रेष्ठ विषयवस्तु के लिए' के लिए प्राप्त हुआ। यह सम्मान इन्कस्पैल मीडिया द्वारा आयोजित इंडिया कॉन्टेन्ट लीडरशिप कॉन्फ्रेन्स एंड अर्वाड्स् 2018 में दिया गया। कंपनी के मुख्य जोखिम अधिकारी को सीआरओ लीडरशिप सम्मिट एंड अवाड्र्स 2019 के दूसरे संस्करण में 'सीआरओ ऑफ द इयर' अवार्ड दिया गया।

10. एसबीआई एसजी ग्लोबल सिक्योरिटीज सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआई-एसजी)

एसबीआई-एसजी भारतीय स्टेट बैंक और सोसाइटी जनरल के बीच एक संयुक्त उद्यम है जिसमें एसबीआई की हिस्सेदारी 65% है। कंपनी की स्थापना एसबीआई समूह द्वारा प्रस्तावित प्रमुख वित्तीय सेवाओं की श्रृंखला को पूरा करने के लिए उच्च गुणवत्ता वाली कस्टोडियल एवं फंड प्रशासन की पेशकश करने के लिए की गई थी। एसबीआई-एसजी ने 2010 में वाणिज्यिक परिचालन शुरू किया। 31 मार्च 2019 को कंपनी का नेट प्रॉफिट ₹34.45 करोड़ था, जबकि 31 मार्च 2018 को ₹26.03 करोड़ था। संचित लाभ ₹79.90 करोड़ है।

मार्च 2019 तक एसेट्स अंडर कस्टडी ₹5,40,919 करोड़ हो गई जबकि मार्च 2018 तक ₹4,65,231 करोड़ थीं। औसत एसेट्स अंडर एडमिनिस्ट्रेशन मार्च 2019 में ₹3,18,197 करोड़ था, जबकि मार्च 2018 में यह ₹2,53,867 करोड़ था।

एसबीआई-एसजी को वैश्विक कस्टोडियन पत्रिका के एजेंट बैंकों और उभरते बाजारों के सर्वेक्षण 2017 में भारत के प्रमुख संरक्षकों में से एक के रूप में दर्जा दिया गया है। एसबीआई-एसजी को वैश्विक निवेशक आईएसएफ-सब कस्टडी सर्वेक्षण में भारत में # 1 संरक्षक के रूप में दर्जा दिया गया है।

11. एसबीआई इन्फ्रा मैनेजमेंट सोल्यूशन्स प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआईआईएमएस)

एसबीआईआईएमएस आपके बैंक की पूर्ण स्वामित्व वाली अनुषंगी है, जिसका गठन 17 जून 2016 को किया गया। इस कंपनी ने तब से अपने कारोबार का विस्तार करते हुए 1 जुलाई 2018 को अखिल भारतीय स्तर पर भारतीय स्टेट बैंक के स्थानीय प्रधान कार्यालय वाले केंद्रों पर 17 मंडल इन्फ्रा कार्यालयों की स्थापना की है। इसका प्रधान कार्यालय रहेजा चैंबर, भूतल, फ्री प्रेस जर्नल मार्ग, मुंबई 400 021 में है। कंपनी पूरे भारत में अपने कारोबार को उत्तरोत्तर मजबूत करती जा रही है।

इस कंपनी का उद्देश्य सिविल, निर्माण, इलेक्ट्रिकल, फेसिलिटी मैनेजमेंट, परिसरों की लीजिंग आदि में अपनी विशेषीकृत सेवाएँ प्रदान करना है। इसका लक्ष्य एसबीआई के अधिकारियों को परिसर/सुविधा संबंधी मामलों के कार्य से मुक्ति दिलाना और विशेषीकृत सेवाएँ देकर उन्हें सहयोग करना है। यह कंपनी एसबीआई की लागत/श्रम शक्ति/समय/ऊर्जा की बचत करने में महत्वपूर्ण योगदान कर रही है।

12. एसबीआई पेमेंट सर्विसेज प्रा. लि. (एसबीआईपीएसपीएल)

एसबीआई पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआईपीएसपीएल) 12 फरवरी 2010 को भारतीय स्टेट बैंक (एसबीआई) के पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी के रूप में निगमित हुई थी। यह एसबीआई को मर्चेंट एक्वायरिंग बिजनेस (एमएबी) करने में सहयोग दे रही थी। आधुनिकतम टेक्नोलोजी वाला प्लेटफॉर्म बनाने, डोमेन विशेषज्ञता विकसित करने, नए प्रोडक्ट्स के लिए इनोवेशन सेंटर बनाने, बेहतर ग्राहक सेवा और भविष्य के लिए तैयार रहने के उद्देश्य से एसबीआई द्वारा एसबीआईपीएसपीएल में विश्व स्तरीय ग्लोबल संस्थान को जोड़ने की प्रक्रिया शुरू की गई है।

वर्ष के दौरान, एसबीआई ने मर्चेंट एक्वायरिंग बिजनेस (एमएबी) एसबीआईपीएसपीएल को ट्रांस्फर कर दिया और हितैची पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (एचपीवाई), जो हितैची लिमिटेड, जापान की एक अप्रत्यक्ष पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी है, को 26% हितधारिता के साथ अपना संयुक्त उद्यम भागीदार चुन लिया।

अध्यक्ष, एसबीआई और श्री मुकेश डी. अंबानी, अध्यक्ष, आर आई एल - एसबीआई और जिओ के बीच डिजिटल भागीदारी को और मजबूत करने के लिए आयोजित एमओयू हस्ताक्षर समारोह में।

भारत में डिजिटल पेमेंट्स का कारोबार तेज गति से बढ़ रहा है और एसबीआईपीएसपीएल अर्थव्यवस्था के डिजिटलीकरण के माध्यम से अग्रसर भारत के विकास को गति देने में कारगर सिद्ध हो रहा है। लेस कैश अर्थव्यवस्था बनाने के भारत सरकार के फोकस के अनुरूप एसबीआईपीएसपीएल का डिजिटल पेमेंट एक्सेप्टेंस इनफ्रास्ट्रक्चर देश के कोने कोने में फैला है। वर्ष के दौरान, एक मल्टी ऑप्शन पेमेंट एक्सेप्टेंस डिवाइस यानी मोपैड की शुरुआत की गई। इसके तहत किसी भी पॉस टर्मिनल पर कार्डों/भारत क्यूआर/यूपीआई के माध्यम से भुगतान करने की सुविधा मुहैया कराई गई है।

31 मार्च 2019 को एसबीआईपीएसपीएल द्वारा 5.75 लाख पॉस टर्मिनल, 4.18 लाख भारत क्यूआर कोड और 6.31 लाख मर्चेंटों को भीम-आधार-एसबीआई से जोड़ा गया है और वित्त वर्ष 2019 के दौरान लगभग 54 करोड़ लेनदेन अपने पास लाए गए यानी वर्ष-दर-वर्ष 24% की वृद्धि दर्ज की गई। मर्चेंट पेमेंट एक्सेप्टेंस टच प्वाइंट्स की संख्या 16.2 लाख के ऊपर जा पहुँची। एसबीआईपीएसपीएल द्वारा सूचित किया गया है कि उन्हें कर, मूल्यह्रास और ऋणमुक्ति की राशि घटाने के पहले दिनांक 31 मार्च 2019 को ₹14.19 करोड़ की आमदनी हुई।

एसबीआईपीएसपीएल द्वारा विभिन्न मर्चेंटों की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए निम्नलिखित सेवाएं भी उपलब्ध कराई जा रही हैं:

- डीसीसी-डायनेमिक करेंसी कन्वर्जन
- ईएमआई (ईक्वल मंथली इन्स्टालमेंट)
- Cash@POS
- POS टर्मिनलों पर एनएफसी स्वीकार करना
- अमेरिकन एक्सप्रेस/डायनर्स/डीएफएस/जेसीबी/यूपीआई कार्ड स्वीकार करना
- इलेक्ट्रॉनिक टोल कलेक्शन

एसबीआईपीएसपीएल प्रीमियम ग्राहकों को उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप समाधान उपलब्ध करा रही है। इसमें वह उनके टेक्नोलोजी प्लेटफॉर्मों के साथ जुड़कर उनकी आवश्यकताओं की पूर्ति की जाती है। जिन संस्थाओं के प्लेटफॉर्मों के साथ यह जुड़ी है, उनमें प्रमुख हैं- भारतीय रेल, साउथको (ओडिशा), एपीडीसीएल (असम पॉवर डिस्ट्रीब्यूशन कं. लि.), गोवा - जीबीएसएस परियोजना (गोवा सरकार), साइबर ट्रेजरी (मध्य प्रदेश सरकार), आईजीआर (इंस्पेक्टर जनरल ऑफ रजिस्ट्रार), पुणे, नोयडा और नागपुर मेट्रो।

13. एसबीआई फाउंडेशन

एसबीआई एवं उसके सहयोगियों द्वारा कॉरपोरेट सामाजिक दायित्वों से जुड़े कार्यों पर योजनाबद्ध तरीके से ध्यान केंद्रित करने के लिए कंपनी अधिनियम (2013) की धारा VIII कंपनी के तहत भारतीय स्टेट बैंक द्वारा वर्ष 2015 में एसबीआई फाउंडेशन की स्थापना की गई।

एसबीआई फाउंडेशन का लक्ष्य वंचित एवं कमजोर समुदाय के सामाजिक-आर्थिक कल्याण की दिशा में काम करते हुए समाज से अर्जित संसाधनों में से कुछ राशि सामाजिक कार्यों में लगाना है। आपका बैंक पूरे देश में 'बैंकिंग से परे सेवा' उपलब्ध कराने की दृष्टि से जनसाधरण के जीवन को प्रभावित करने की दिशा में सक्रियता से कार्यरत है।

वर्तमान में एसबीआई फाउंडेशन किसी क्षेत्र, भाषा, जाति, धर्म आदि के आधार पर भेदभाव किए बिना सभी भारतीयों की सेवा के लिए समावेशी विकास प्रतिमान सृजित करने की दृष्टि से तथा अग्रसर भारत को गति देने के उद्देश्य से विभिन्न परियोजनाओं पर काम कर रहा है। वित्त वर्ष 2019 के लिए एसबीआई फाउंडेशन ने कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व के तहत कुल ₹16.46 करोड़ व्यय किए हैं। बैंक के सहयोगियों से ₹16.66 करोड़ का अनुदान प्राप्त हुआ था।

फाउंडेशन ने निम्नलिखित क्षेत्रों के तहत सीएसआर कार्य हाथ में लिए:

क. स्वास्थ्य सेवाएं

एसबीआई फाउंडेशन संयुक्त राष्ट्र के निरंतर विकास लक्ष्य (एसडीजी) में सकारात्मक रूप से योगदान के लिए प्रतिबद्ध है - लक्ष्य#3: अच्छे स्वास्थ्य एवं कल्याण हेतु गुणवत्ता वाली मुफ्त एवं सुलभ स्वास्थ्य सेवा उपलब्ध कराते हुए समाज के वंचित वर्ग के जीवन में सकारात्मक बदलाव लाना है। स्वास्थ्य परिदृश्य को बेहतर बनाने की दिशा में योगदान करने के लिए, आपके बैंक द्वारा एसबीआई फाउंडेशन के माध्यम से निम्नलिखित सीएसआर परियोजनाओं में निरंतर सहयोग किया जा रहा है:

- **जीवन:** थेलेसीमिया रोग की रोकथाम एवं नियंत्रण के लिए एक पहल की गई जिसमें लगभग 20,000 लोगों की निःशुल्क जाँच की गई। परीक्षण किए गए लोगों में 5.9% इस रोग से ग्रसित पाए गए।
- **गिफ्ट होप, गिफ्ट लाइफ:** भारत में मृत लोगों के अंगदान के लिए प्रोत्साहित करने की पहल। इसके लिए 24/7 एक राष्ट्रीय टोल-फ्री हेल्पलाइन चलाई जा रही है, हेल्थकेयर प्रोफेशनल (डॉक्टर, नर्स एवं सर्जन आदि) को प्रशिक्षित किया गया एवं वर्ष के दौरान व्यापक जागरूकता कार्यक्रम चलाए गए।
- **कैंसर केयर:** महिलाओं में स्तन, सर्वाइकल एवं मुख कैंसर की रोकथाम हेतु पहल करते हुए निःशुल्क बायप्सी, मेमोग्राफी एवं कॉल्पोस्कोपी जाँच की गईं।
- **दर्पण:** निःशुल्क जाँच करवाते हुए सिकल सेल अनीमिया की हानि को कम करने की पहल की गई।
- **अनुग्रह :** ग्रामीण निर्धन समुदाय के लिए उनके घर पर अस्पताल आधारित एवं रोगनाशक उपचार उपलब्ध कराने की पहल भी की गई।
- **उम्मीद:** फ्री मोबाइल वॉयस कॉल सेवा - एममित्र के प्रयोग द्वारा गर्भधारण से प्रसव तक सुरक्षित मातृत्व तथा नवजात शिशु से एक वर्ष की आयु तक सुरक्षित बचपन हेतु महत्वपूर्ण निवारक जानकारी प्रदान करने की अभिनव पहल की गई।

ख. शिक्षा

वंचित वर्ग के विकास में आमूलचूल परिवर्तन लाने के लिए शिक्षा सबसे शक्तिशाली और परखा हुआ तरीका है। किसी भी व्यक्ति के जीवन स्तर में सुधार लाने में शिक्षा का महत्वपूर्ण योगदान होता है तथा सामाजिक-आर्थिक बदलाव लाने में इसे एक प्रभावी साधन के रूप में देखा जाता है। भारत में संसाधनों की कमी एवं मूलभूत ढाँचे का अभाव शिक्षा क्षेत्र में बहुत बड़ी बाधा हैं। एसबीआई फाउंडेशन संयुक्त राष्ट्र के निरंतर विकास लक्ष्य (एसडीजी) में सकारात्मक योगदान करने के लिए प्रतिबद्ध है - लक्ष्य#4: गुणवत्तापरक शिक्षा। एसबीआई फाउंडेशन के माध्यम से आपके बैंक ने कई परियोजनाएं आरंभ की हैं।

पीपल स्कूल गोद लेने का कार्यक्रमः इस परियोजना के अंतर्गत, स्कूलों का संपूर्ण कायाकल्प करके सरकारी स्कूलों में शिक्षा का स्तर बढ़ाने एवं शिक्षण परिणाम में सुधार करने हेतु सरकारी-गैर सरकारी क्षेत्र की साझेदारी (पीपीपी) में एक मॉडल स्कूल की स्थापना की गई है।

खेलवाड़ीः इस परियोजना के अंतर्गत, 20 खेलवाड़ी चलाई जा रही हैं जिनमें छात्रों के सर्वांगीण विकास के लिए शिक्षा के अन्य पहलुओं जैसे व्यक्तित्व निर्माण, सृजनात्मक सोच आदि पर विशेष रूप से ध्यान केंद्रित किया जाता है।

ग. पर्यावरण एवं संवहनीयता:

भारतीय स्टेट बैंक पर्यावरण संरक्षण एवं कार्बन उत्सर्जन कम करने के लिए प्रतिबद्ध है। प्राकृतिक संसाधनों के ह्रास और पतन से बचने और पर्यावरण की दीर्घकालिक गुणवत्ता को बनाए रखने के लिए पर्यावरण के प्रति जवाबदेही आपके बैंक की प्राथमिकताओं में शामिल हैं।

कचरे से सोनाः शहर में कचरा निपटान व्यवस्था में लगे युवाओं के कौशल विकास एवं प्रोत्साहित करने तथा उनके जीवन निर्वाह के लिए छोटे व्यवसाय विकसित करने की एक पहल की गई है।

एसबीआई कार्बेटः गाँवों के लिए एक निरंतर कचरा निपटान व्यवस्था उपलब्ध कराने तथा स्वयं सहायता समूहों को प्रशिक्षण प्रदान करने की दिशा में आसपास के स्कूलों एवं होटलों में जागरूकता फैलाने की एक नई पहल की गई है।

स्वच्छ बेलूर मठः एसबीआई फाउंडेशन द्वारा तीर्थ स्थल बेलूर मठ में नए श्रद्धालुओं के लिए 201 शौचालय बनाने हेतु रामकृष्ण मिशन को सहायता प्रदान की गई। इससे प्रत्येक वर्ष आने वाले 13 लाख श्रद्धालुओं को सुविधा मिलेगी। रामकृष्ण मिशन जहाँ प्रति दिन हजारों श्रद्धालू आते हैं, श्रद्धालुओं को साफ-सफाई की सुविधाएं प्रदान करने के उद्देश्य से एसबीआई फाउंडेशन ने इस परियोजना के लिए ₹1.67 करोड़ की राशि का अंशदान किया।

बीट द पोल्यूशन : "विश्व पृथ्वी दिवस" के अवसर पर भारतीत स्टेट बैंक के स्थानीय प्रधान कार्यालय, मुंबई द्वारा चैतन्य भूमि के पास दादर बीच पर "बीट द प्लास्टिक पोल्यूशन"नाम से स्वच्छता अभियान का आयोजन किया गया। श्री पी.के. गुप्ता, प्रबंध निदेशक (रिटेल एवं डिजिटल बैंकिंग) के नेतृत्व में 125 से भी अधिक स्टाफ सदस्यों ने इसमें सक्रिय रूप से हिस्सा लिया और दादर बीच पर प्लास्टिक एवं अन्य कचरे की साफ-सफाई कर 2 ट्रैक्टर लोड का कचरा इकट्ठा किया।

बैंक के अध्यक्ष द्वारा स्वच्छ बेलूर मठ परियोजना के शिलालेख का अनावरण, कोलकाता मंडल।

प्लास्टिक मुक्त संगठन : संवहनीयता के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता के तहत भारतीय स्टेट बैंक ने प्लास्टिक मुक्त होने की घोषणा की है। आपके बैंक की प्रमुख पहल माननीय प्रधानमंत्री के स्वच्छ भारत अभियान और वर्ष 2022 तक प्लास्टिक के इस्तेमाल को समाप्त करने की ओर देश की प्रतिबद्धता के अनुरूप है। अगले 12 महीनों में भारतीय स्टेट बैंक प्लास्टिक मुक्त होने के लिए चरणवार कदम उठाएगा। बैंक के सभी कार्यालयों और बैठकों में पेट वाटर बोतल के स्थान पर वाटर डिस्पेंसर लगाए जाएंगे। आपका बैंक प्लास्टिक फोल्डर के स्थान पर मानकीकृत कागज के फोल्डर का प्रयोग शुरू करेगा। साथ ही बैंक अपने कैंटीनों में सिंगल यूज प्लास्टिक कटलरी एवं कंटेनर के स्थान पर बयोडीग्रेडबल पदार्थों से बने वस्तुओं का प्रयोग करेगा।

घ. कला, संस्कृति, धरोहर एवं अन्य

भारत में कला, संस्कृति और धरोहर की समृद्ध विरासत है। आपका बैंक भारत की कला, संस्कृति और धरोहर को संरक्षित करने के लिए प्रतिबद्ध है।

- स्वच्छ प्रतिष्ठित सीएसएमटी : संस्कृति एवं विरासत के संरक्षण एवं 'स्वच्छ प्रतिष्ठित स्थानों' पहल में योगदान के दोनों लक्ष्यों को प्राप्त करने हेतु, आपके बैंक ने 'एसबीआई स्वच्छ प्रतिष्ठित सीएसटी' परियोजना आरंभ की है, जो यूनेस्को विश्व धरोहर स्थल - छत्रपति शिवाजी महाराज टर्मिनस में हेरिटेज बिल्डिंग के दक्षिण और पूर्व हिस्सों के संरक्षण एवं नवीनीकरण की एक पहल है।
- एसबीआई एकलव्यः आश्रम स्कूलों में पढ़ने वाले बच्चों को मूलभूत खेल सुविधाएं उपलब्ध कराने की पहल।

ङ प्रमुख कार्यक्रम

एसबीआई यूथ फॉर इंडिया फेलोशिप कार्यक्रमः एसबीआई यूथ फॉर इंडिया (वाईएफआई) एक फेलोशिप कार्यक्रम है जिसका आरंभ, निधीयन एवं प्रबंधन एसबीआई फाउंडेशन, एसबीआई कैपिटल मार्केट्स एवं एसबीआई जनरल इंश्योरेंश द्वारा किया जाता है। यह भारत के बेहतरीन युवा लोगों को ग्रामीण समुदायों के साथ हाथ मिलाने, उनके संघर्षों के साथ सहानुभूति रखते हुए उनके आकांक्षाओं से जुड़ने के लिए फ्रेमवर्क उपलब्ध कराता है।

इस पहल के तहत, एसबीआई फाउंडेशन ने ग्रामीण क्षेत्रों के उत्थान में संलग्न प्रतिष्ठित गैर-सरकारी संगठनों के साथ भागीदारी की है, जिससे फेलोशिप के लिए नामांकन करने वाले युवाओं को नवोन्मेषी परियोजनाओं की कल्पना करने एवं उसके मूर्त रूप देने के लिए तैनात किया जा सके। यूथ फॉर इंडिया के पास 254 उत्साही चेंजमेकर हैं, जिनमें से लगभग 70% फ़ेलोशिप के बाद क्षेत्र के विकास से जुड़े हैं।

दिव्यांग जनों के लिए उत्कृष्टता केंद्र:

अगर अधिकतर दिव्यांग लोगों को समान अवसर मिलें एवं पुनर्वास उपायों तक आसान पहुंच हो तो वे बेहतर गुणवत्ता के साथ जीवनयापन कर सकते हैं। दिव्यांग लोगों की क्षमताओं की पहचान में बढ़ोतरी हो रही है तथा उन्हें उनकी क्षमताओं के आधार पर समाज की मुख्यधारा से जोड़ने पर बल दिया जा रहा है। उत्कृष्टता केंद्र की परिकल्पना ही दिव्यांग व्यक्तियों के लिए केंद्रीकृत सहायता केंद्र के लक्ष्य से की गई थी। उत्कृष्टता केंद्र दिव्यांग व्यक्तियों की कौशल वृद्धि के माध्यम से सशक्त बनाने की ओर अग्रसर है जिससे महत्वपूर्ण एवं मापने योग्य सुधार किया जा सके। इसके द्वारा उनके संज्ञानात्मक, शारीरिक, सामाजिक एवं व्यावसायिक कार्य को अनुकूलतम बनाकर उन्हें अधिक संतोषजनक एवं उत्पादक जीवन हेतु सक्षम बनाया जा सकता है।

उत्कृष्टता केंद्र ने दिव्यांग कर्मचारियों एवं उनके प्रशिक्षकों के लिए 11 समावेशी प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए हैं। इस प्रशिक्षण कार्यक्रम में 10 सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों ने हिस्सा लिया। उत्कृष्टता केंद्र ने दिव्यांग कर्मचारियों के सशक्तीकरण एवं समावेशी भर्ती के लिए आपके बैंक सहित बैंक ऑफ बड़ौदा, यूनियन बैंक ऑफ इंडिया एवं विजया बैंक के साथ समझौता-ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं।

उत्कृष्टता केंद्र ने अपनी स्वाभिमान परियोजना के अंतर्गत दिव्यांग लोगों हेतु रोजगार से संबद्ध कौशल विकास हेतु कौशल केंद्र खोले हैं। इस केंद्र के द्वारा सुनने की समस्या वाले बच्चों के कोच्लियर इंप्लांट लगाने हेतु 'श्रवण शक्ति' परियोजना आरंभ की गई है।

ग्राम सेवा:

गांवों के समग्र विकास हेतु, एसबीआई फाउंडेशन ने 10 ग्राम पंचायतों को गोद लिया है जिसमें भारत के 6 राज्यों के 50 गांव शामिल हैं। समेकित ग्राम विकास का लक्ष्य सभी को शिक्षा, पर्यावरण संरक्षण, आजीविका विकास, ग्राम पंचायतों का डिजिटलीकरण, कौशल विकास तथा गांवों में निवारक एवं प्राथमिक स्वास्थ्य सुविधाओं में सुधार करना है। इस परियोजना से लगभग 11,000 परिवार लाभान्वित हो रहे हैं।

प्रमुख कार्यक्रमों के लक्ष्य निम्नानुसार हैं:

- गांवों के लिए विशिष्ट सरकारी योजनाओं/सेवाओं को लिंक करना एवं बढ़ावा देना।
- डिजीटलीकरण पर जोर देना एवं ऑनलाइन बैंकिंग के बारे में जागरूकता बढ़ाना।
- गांवों की मूलभूत सुविधाओं में सुधार करना।
- पंचायत/गांवों को स्व-अभिशासन हेतु प्रोत्साहित करना तथा ग्रामीण संपत्ति सृजन एवं सामुदायिक विकास हेतु लोगों की भागीदारी के प्रयास के लिए माहौल बनाना।

एसबीआई फाउंडेशन को अपने कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व हेतु इस वर्ष दो राष्ट्रीय स्तर के पुरस्कार प्राप्त हुए हैं।

'योनो एसबीआई 20 अंडर ट्वंटी' अभियान के विजेता।

पुरस्कार का नाम	श्रेणी
स्काच सीएसआर अवार्ड्स	बेस्ट सीएसआर प्रैक्टीसेस (गोल्ड)-गिफ्ट होप, गिफ्ट लाइफ परियोजना के लिए
आईसीसी सोशल इंपैक्टस अवार्डस	एंपावरिंग रूरल पापुलेशन-ग्राम सेवा परियोजना के लिए

14.क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक

भारतीत स्टेट बैंक द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों में स्वामित्व प्रतिशत

35.00%	1. आंध्र प्रदेश ग्रामीण विकास बैंक
35.00%	2. अरुणाचल प्रदेश ग्रामीण बैंक
35.00%	3. छत्तीसगढ़ राज्य ग्रामीण बैंक
35.00%	4. इलाकाई देहाती बैंक
35.00%	5. लांग्पी देहांगी ग्रामीण बैंक
40.37%	6. मध्यांचल ग्रामीण बैंक
35.00%	7. मेघालय ग्रामीण बैंक
35.00%	8. मिज़ोरम ग्रामीण बैंक
35.00%	9. नागालैंड ग्रामीण बैंक
35.00%	10. पूर्वांचल बैंक
35.00%	11. सौराष्ट्र ग्रामीण बैंक
37.15%	12. उत्कल ग्रामीण बैंक
35.00%	13. उत्तराखंड ग्रामीण बैंक
35.00%	14. वनांचल ग्रामीण बैंक
35.00%	15. राजस्थान मरुधरा ग्रामीण बैंक
35.00%	16. तेलंगाना ग्रामीण बैंक
35.00%	17. कावेरी ग्रामीण बैंक

एसबीआई द्वारा प्रायोजित आरआरबी

हमारे देश की दो तिहाई आबादी ग्रामीण - भारत में निवास करती है, और यह भारतीय बैंकिंग क्षेत्र के लिए विशाल लेकिन कम पहुंच वाला क्षेत्र है। हमारे द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक का विशाल नेटवर्क महत्वपूर्ण भूमिका निभाने के लिए सुस्थापित है तथा उसके पास इस परिदृश्य से निपटने की पूरी संभावना है। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक अपने विशाल खाता आधार एवं दशकों की अर्जित विश्वास सेवा परंपरा के कारण अन्यों की तुलना में बेहतर स्थिति में हैं। इसमें ग्रामीण ग्राहकों के साथ उनकी निकटता बढ़ती जाती है।

- भारतीय स्टेट बैंक के 17 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक हैं जो कि 17 विभिन्न राज्यों में कारोबार कर रहे हैं। इन आरआरबी की कुल 5647 शाखाएं हैं जो 215 जिलों (31 दिसंबर 2019 तक) में फैली हैं।
- मध्यांचल ग्रामीण बैंक (40.37%) एवं उत्कल ग्रामीण बैंक (37.15%) को छोड़कर 31.03.2019 को प्रत्येक आरआरबी में भारतीय स्टेट बैंक की 35% हिस्सेदारी है, जबकि भारत सरकार के पास 50% तथा बकाया 15% की हिस्सेदारी संबन्धित राज्य सरकार के पास है। यह भारत सरकार से आनुपातिक शेयर पूंजी देने में विलंब के कारण रहा।
- एसबीआई प्रायोजित आरआरबी भी देश में परिचालित वाणिज्यिक बैंकों के समान ही बैंकिंग सेवाएं प्रदान करते हैं। इन बैंकों ने बेहतरीन कार्यप्रणाली अपनाई है तथा अपने ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण द्वारा ग्रामीण एवं अर्द्धशहरी क्षेत्रों के ग्राहकों की अपेक्षाओं पर खरा उतरने की स्थिति में हैं।

वित्त वर्ष 2019 के व्यवसाय के उल्लेखनीय तथ्य:

- दिनांक 31.03.2019 को 17 आरआरबी की समग्र जमाराशियां एवं अग्रिम क्रमशः ₹103,258 करोड़ एवं ₹61,741 करोड़ थी।
- समीक्षाधीन वर्ष के दौरान लगातार चुनौतीपूर्ण व्यापक आर्थिक परिवेश के बाद भी पिछले वर्ष की तुलना में 31.03.2019 तक बैंक के कारोबार में सुधार हुआ और जमाराशियों में 10.80% तथा अग्रिमों में 10.64% की वृद्धि हुई। पोर्टफोलियो को विविधीकृत करने की सुनियोजित कार्यनीति के तहत आरआरबी ने अपने होम लोन ऋण में 26% की वृद्धि की, जिससे यह पोर्टफोलियो '6599.00 करोड़ रहा।
- पेंशन के लिए पर्याप्त प्रावधान करने के कारण, वित्त वर्ष 2019 के दौरान सभी आरआरबी ने मिलकर '113.81 करोड़ की हानि दर्ज की। आरआरबी ने 1846.75 करोड़ का कुल लाभ (कर एवं पेंशन प्रावधान से पूर्व) अर्जित किया, जो पिछले वर्ष की तुलना में 88% अधिक है। परंतु पेंशन देयता के लिए '1811.76 करोड़ का प्रावधान किए जाने के कारण कर पश्चात निवल लाभ वित्त वर्ष 2018 के '584.03 करोड़ से घटकर '113.81 करोड़ रहा। बैंकों ने अपने प्रमुख बैंकिंग व्यवसाय पर केंद्रित रहकर शुल्क आय को बेहतर करके एवं परिचालन लागत पर नियंत्रण रखते हुए अपनी आय में सुधार किया।
- वर्तमान वित्त वर्ष में सभी आरआरबी का कुल मिलाकर सकल अनर्जक आस्ति अनुपात सुधरकर 6.92% हो गया है जबकि पिछले वर्ष यह 8.60% था। पिछले वित्त वर्ष में शुद्ध एनपीए 4.53% था जो अब 3.35% रह गया है।
- चालू वित्त वर्ष में प्रति कर्मचारी व्यवसाय में ₹7.48 करोड़ (31 मार्च 2019 तक) का सुधार हुआ है जो पिछले वित्त वर्ष में ₹6.78 करोड़ था।

वित्त वर्ष 2019 की प्रमुख घटनाएं:

समीक्षाधीन वर्ष में कई महत्वपूर्ण घटनाएं घटित हुई हैं, जिसमें से कुछ निम्नानुसार हैं:

- जनवरी 2019 में, पंजाब राज्य में संचालित सभी आरआरबी के समामेलन संबंधी भारत सरकार के निर्देशानुसार बैंक की 35% हिस्सेदारी वाले 'मालवा ग्रामीण बैंक' का समामेलन वित्त मंत्रालय, भारत सरकार की योजना के तहत की गई व्यवस्था के माध्यम से पंजाब ग्रामीण बैंक में कर दिया गया, जिसका प्रायोजक पंजाब नैशनल बैंक है। इससे हमारे द्वारा प्रायोजित आरआरबी की संख्या 18 से घटकर 17 रह गई।
- इसी प्रकार भारत सरकार ने हमारे दो क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक यथा कावेरी ग्रामीणा बैंक एवं लंगपी देहांगी ग्रामीण बैंक का 1 अप्रैल 2019 से अन्य बैंकों द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के साथ समामेलन करने की अधिसूचना जारी की है।
- वर्ष के आरंभ में 17 आरआरबी का शाखा नेटवर्क 5,620 था जो अब थोड़ा बढ़कर 5,647 शाखाएं हो गया है। असेट मैनेजमेंट हब्स (एएमएच) - केंद्रीकृत ऋण प्रक्रिया प्रणाली, का आरंभ किए जाने से आगामी वर्षों में वर्तमान शाखा नेटवर्क और कारगर ढ़ंग से काम करेगा।
- वित्त वर्ष में आरआरबी ने 168 असेट मैनेजमेंट हब्स (एएमएच) खोले हैं, जिससे गुणवत्ता वाले ऋण-प्रस्तावों की प्रोसेसिंग एवं मंजूरी में सहूलियत होगी, जिससे बैंक की आस्ति गुणवत्ता और बेहतर होगी।
- हैदराबाद में एक आरआरबी आईटी तकनीकी कक्ष स्थापित किया गया है। यह हब आरआरबी स्तर पर आईटी अपेक्षाओं/चुनौतियों से निपटने का एकल बिंदु 'समाधान केंद्र' होगा। कई आरआरबी के पास अपने सुस्थापित आईटी कक्ष हैं, जो विभिन्न आरआरबी के मध्य आईटी उत्पादों के मानकीकरण, विनिमय एवं सहयोगात्मक विकास में सहूलियत की दृष्टि से एक नियंत्रण केंद्र के रूप में काम करेंगे।

अनुसूची V, भाग ख - प्रबंध मंडल विवेचन एवं विश्लेषण:

सेबी (सूचीकरण बाध्यताएं एवं प्रकटन आवश्यकताएं) (संशोधन) विनियम 2018 के अनुपालन में निम्नलिखित अनुपातों में 25% से अधिक परिवर्तन हुआ है, जिनकी जानकारी नीचे दी गई है:

(% में)	मार्च-18	मार्च-19	परिवर्तन (आधार अंक)	% परिवर्तन
शुद्ध लाभ मार्जिन	-2.47	0.31	278	+112.55
शुद्ध मालियत पर प्रतिलाभ	-3.78	0.48	426	+112.70

शुद्ध लाभ मार्जिन:

शुद्ध लाभ में वर्षानुवर्ष 113.17% (वित्त वर्ष 18 में ₹6,547 करोड़ की तुलना में वित्त वर्ष 19 के दौरान ₹862 करोड़ का शुद्ध लाभ हुआ) की वृद्धि दर्ज की गई जबकि कुल आय में वर्षानुवर्ष केवल 5.49% (वित्त वर्ष 18 में ₹2,65,100 करोड़ की तुलना में वित्त वर्ष 19 में ₹2,79,644 करोड़) की वृद्धि हुई।

शुद्ध मालियत पर प्रतिलाभ:

शुद्ध लाभ में वर्षानुवर्ष 113.17% (वित्त वर्ष 18 में ₹6,547 करोड़ की तुलना में वित्त वर्ष 19 के दौरान ₹862 करोड़ का शुद्ध लाभ हुआ) की वृद्धि दर्ज की गई जबकि बैंक की शुद्ध मालियत में वर्षानुवर्ष मात्र 0.77% (वित्त वर्ष 18 में ₹1,77,191 करोड़ की तुलना में वित्त वर्ष 19 में ₹1,78,552 करोड़) की वृद्धि हुई।

VI. उत्तरदायित्व वक्तव्य:

निदेशक बोर्ड एतद्द्वारा सूचित करता है कि :

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

ii. उन्होंने ऐसी लेखा-नीतियों का चयन एवं उनका सुसंगत प्रयोग किया है और ऐसे निर्णय तथा प्राक्कलन किए हैं, जो 31 मार्च 2019 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 बी. वेणुगोपाल भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम, 1955 की धारा 19 (ग) के तहत 7 जून 2018 से शेयरधारकों के निदेशक के रूप में निर्वाचित हुए।

श्री अरिजित बसु दिनांक 25 जून 2018 से बोर्ड के प्रबंध निदेशक नियुक्त किए गए और श्री बी. श्रीराम ने 29 जून 2018 से बैंक से त्यागपत्र दिया। श्रीमती अंशुला कान्त को 7 सितंबर 2018 से प्रबंध निदेशक नियुक्त किया गया।

डॉ गिरीश आहूजा एवं डॉ पुष्पेंद्र राय को भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम, 1955 की धारा 19 (घ) के तहत भारत सरकार द्वारा 6 फरवरी 2019 से निदेशक के रूप में पुनः नामित किया गया।

निदेशक बोर्ड ने पदमुक्त हुए प्रबंध निदेशक श्री बी. श्रीराम द्वारा बोर्ड की चर्चाओं में दिए गए योगदान की सराहना की है। निदेशकों ने नए प्रबंध निदेशक श्री अरिजित बसु और श्रीमती अंशुला कान्त तथा निदेशक श्री बी. वेणुगोपाल का बोर्ड में स्वागत किया।

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

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

केंद्रीय निदेशक बोर्ड के लिए
और उनकी ओर से

अध्यक्ष

दिनांक : 10 मई 2019