अध्यक्ष का संदेश

हमारी नई सोच और नई कार्यनीति में इन पांच क्षेत्रों पर अधिकाधिक ध्यान रहेगा: ग्राहक सेवा, कॉरपोरेट ऋण सुधार, बैंकिंग कारोबार का डिजिटलीकरण, सहयोगियों और मानव संसाधन के बीच बेहतर तालमेल।

प्रिय शेयरधारको,

वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान आपके बैंक के प्रदर्शन के उल्लेखनीय तथ्य मैं सहर्ष आपके सामने प्रस्तुत कर रहा हूँ। आपके बैंक द्वारा की गई पहलों तथा उपलब्धियों का विवरण संलग्न वार्षिक रिपोर्ट 2018-19 में उपलब्ध है।

आर्थिक परिदृश्य

वर्ष 2017 में गति पकड़ने के पश्चात, वर्ष 2018 में विश्व की वृद्धि दर मामूली सी कम होकर 3.6% पर आ गई। विकसित और उभर रहे दोनों बाजारों में वृद्धि दर धीमी रही। अमेरिकी डॉलर 1.5 ट्रिलियन कर कटौतियों और सरकार द्वारा अपने खर्च में वृद्धि के रूप में वित्तीय समर्थन से अमेरिका की अर्थव्यवस्था मजबूती के साथ आगे बढ़ी। फिर भी, अमेरिका की बचाववादी नीतियों, ब्रेक्सिट की अनिश्चितता तथा यूरो ज़ोन, जापान यूके, कनाडा सहित अन्य विकसित अर्थव्यवस्थाओं की धीमी हो रही जीडीपी की वृद्धि ने वृद्धि दर को और अधिक धीमा कर दिया है। इस बीच चीन की जीडीपी की वृद्धि में निरंतर सुस्ती भी विकासशील देशों की समग्र वृद्धि दर को और नीचे ले आई है।

वित्तीय बाजारों में भी वर्ष 2018 में पहले से अधिक उतार चढ़ाव देखा गया। तेल की कीमतें भी वर्ष भर घटती बढ़ती रही। फिर भी, ओपेक देशों द्वारा तेल की आपूर्ति में कटौती और अमेरिका द्वारा वेनजुएला और ईरान के तेल पर आर्थिक प्रतिबंध लगाए जाने के कारण कच्चे तेल की कीमतों में अब वृद्धि का रुझान दिखाई दे रहा है। फेड रिजर्व द्वारा अपने रुख में कुछ नरमी लाए जाने के कारण जो वित्तीय उथल पुथल कुछ हल्की हुई थी वह अमेरिका और चीन के बीच व्यापारिक तनाव बढ़ने के चलते हाल ही में फिर से तेज हो गई। आगे वर्ष 2019 में विश्व की आर्थिक वृद्धि दर घटकर लगभग 3% के आसपास रहने की संभावना है।

इस पृष्ठभूमि में भी, भारत में वृद्धि दर के बढ़ने के संकेत मिल रहे हैं। ढांचागत परिवर्तनों जैसे आईबीसी और जीएसटी के सुस्थापित होने से उम्मीद है कि आर्थिक कार्यकलाप को गति मिलेगी। कम मुद्रास्फीति, नरम मुद्रा नीति, सरकार द्वारा किसानों को आमदनी में मदद से देश के आर्थिक कार्यकलाप को बल मिलने की संभावना है। फिर भी, अमेरिका और चीन के बीच लंबे व्यापार युद्ध और तेल की कीमतों में वृद्धि विकास की गति में सबसे बड़े जोखिम हैं।

आपके बैंक का प्रदर्शन

जमाराशियों में वृद्धि

वित्त वर्ष 2019 में, आपके बैंक की कुल जमाराशियां 7.58% बढ़कर ₹29,11,386 करोड़ पर पहुंच गईं जो पिछले वर्ष ₹27,06,343 करोड़ थीं। देशीय जमराशियों में 8.27% की वृद्धि हुई जबकि स्टेट बैंक ऑफ इंडिया (यूके) लिमिटेड सब्सिडरी के गठन और बैंक के मौजूदा कारोबार उसे ट्रांस्फर किए जाने के कारण विदेशी कार्यालयों की जमाराशियों में 9.17% का संकुचन हुआ। देशीय जमाराशियों में वृद्धि मुख्यतया कासा जमाराशियों में अच्छी बढ़ोतरी होने के कारण हुई, जिनकी वृद्धि दर 8.42% रही। बैंक के समग्र कासा अनुपात में भी और वृद्धि हुई और यह वित्त वर्ष 18 के स्तर 45.68% से बढ़कर वित्त वर्ष 19 में 45.74% पर पहुंच गई।

ऋण वृद्धि

पिछले कुछ वर्षों में अपेक्षाकृत सुस्त ऋण वृद्धि के पश्चात बैंकिंग उद्योग की ऋण वृद्धि ने वित्त वर्ष 19 में गति पकड़ी। यह तेजी काफी हद तक सरकारी निवेश के कारण कॉरपोरेट सेक्टर को ऋणों में जोरदार सुधार होने तथा पर्सनल लोन बिजनेस सेग्मेंट्स में निरंतर मांग बने रहने के चलते आई। सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की दो अंकों में हुई ऋण वृद्धि के अनुरूप आपके बैंक के देशीय अग्रिमों में 13.99% की वृद्धि हुई और ये ₹19,90,746 करोड़ पर जबकि विदेशी कार्यालयों के अग्रिम 0.23% बढ़कर ₹3,02,708 करोड़ पर पहुंच गए। इसलिए आपके बैंक के सकल अग्रिमों में 11.96% की वृद्धि हुई और ये मार्च 19 में ₹22,93,454 करोड़ के स्तर पर पहुंच गए जो पिछले वर्ष ₹20,48,387 करोड़ थे। कॉरपोरेट्स को ऋणों में वित्त वर्ष 2019 में 14.83% की वृद्धि हुई और ये ₹8,51,638 करोड़ के हो गए। इन ऋणों में मुख्य हिस्सेदारी इन्फ्रास्ट्रक्चर (बिजली, सड़क व बंदरगाह) और सेवा क्षेत्र विशेषकर एनबीएफसी की रही। कॉरपोरेट और एनबीएफसी की ऋण वृद्धि अधिकतर सरकारी क्षेत्र के उपक्रमों और भारत सरकार के उपक्रमों के कारण हुई।

कॉरपोरेट्स को ऋणों में सुधार होने से देश की लोन बुक में रिटेल सेग्मेंट (पर्सनल, एसएमई व कृषि) की हिस्सेदारी पिछले वर्ष के स्तर 57.53% से मामूली सी गिरकर 57.22% पर आ गई। देश में अग्रिमों में अधिकांश वृद्धि होम लोन्स के साथ साथ पर्सनल रिटेल सेग्मेंट्स से हुई। कुल मिलाकर, पर्सनल लोन्स में वित्त वर्ष 2019 में 18.52% की अच्छी वृद्धि हुई, जो बैंक की इस सेग्मेंट में वृद्धि की रणनीति के अनुरूप है। रिटेल के भीतर भी, होम लोन्स और एक्सप्रेस क्रेडिट में वर्ष 2019 में क्रमशः 17.41% और 40.79% की अच्छी खासी वृद्धि हुई और इनकी राशि क्रमशः ₹4,00,377 करोड़ और ₹1,04,906 करोड़ पर पहुंच गई। एक्सप्रेस क्रेडिट में वृद्धि मुख्यतया हमारे योनो और इंटरनेट बैंकिंग प्लेटफॉर्मों के कारण हुई।

आपके बैंक का होम लोन्स पार्टफोलिओ अब पर्सनल लोन्स का लगभग 62% है। इसके अतिरिक्त, आपका बैंक बैंकिंग सेक्टर में निरंतर सबसे बड़ा होम लोन प्रदाता बना हुआ है और 31 मार्च 2019 को सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों में इसका मार्केट शेयर 34.51% से ऊपर रहा।

निवेश

आपके बैंक का निवेश पोर्टफोलिओ वित्त वर्ष 19 में घटकर ₹9,78,124 करोड़ रह गया (देशीय पोर्टफोलिओ ₹9,26,651 करोड़ और विदेशी पोर्टफोलिओ ₹51,473 करोड़ था) जबकि कॉरपोरेट ऋणों में वृद्धि और बेहतर आस्ति देयता संरचना सुनिश्चित करने की उम्मीद में सावधि जमा दरों में आंशिक वृद्धि के कारण वित्त वर्ष 18 में यह ₹10,73,097 करोड़ था।

ग्राहक सुविधा

सभी स्थितियों में ग्राहकों के लिए बेहतर सुविधाओं का विकास और उपलब्धता सुनिश्चित करने की दृष्टि से, बैंक द्वारा व्यापक टच प्वाइंट्स नेटवर्क तैयार किया गया। बैंक के 57,467 ऑपरेटिंग बीसी, 22,000 से अधिक शाखाएं और 58,415 एटीएम हैं जिनमें 7,658 ऑटोमेटिड डिपोजिट व विदड्राअल मशीनें (ADWMs) हैं। आपके बैंक के 36% से अधिक वित्तीय लेनदेन ATMs/ADWMs के माध्यम से होते हैं। औसतन प्रति दिन 1.4 करोड़ से अधिक लेनदेन आपके बैंक के ATM नेटवर्क के माध्यम से हो रहे हैं।

आपके बैंक ने विदेश में अपना पहला कदम (भारतीय बैंकों में पहला) जुलाई 1864 में बैंक ऑफ मद्रास की कोलंबो, श्रीलंका में अपनी शाखा खोल कर रखा था। 34 देशों में 208 कार्यालयों के माध्यम से सभी समय क्षेत्रों में अपनी उपस्थिति के साथ भारतीय स्टेट बैंक लगातार सारे भूमंडल में अपने पंख फैलाकर आज भारतीय सरकारी क्षेत्र के बैंकों में अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग में सबसे आगे है। वित्त वर्ष 2019 के दौरान, आपके बैंक का प्रयास रहा है कि वह अपने विदेशी कारोबार को मजबूत और सशक्त बनाए। सार्क क्षेत्र में अपने विस्तार की कार्यनीति के अनुरूप भारतीय स्टेट बैंक की एक सब्सिडरी नेपाल एसबीआई बैंक लिमिटेड के 10 कार्यालय खोले गए। इसके अलावा, यूके की 12 रिटेल शाखाएं आपके बैंक के यूके के कारोबार में से बाहर निकालकर विदेशी सब्सिडरी- स्टेट बैंक ऑफ इंडिया (यूके) लिमिटेड स्थापित की गई है।

टेक्नोलोजी और नवोन्मेषन

ग्राहकों की बदलती पसंद के कारण निरंतर कई प्रकार के टेक्नोलोजी संचालित नवोन्मेषन आवश्यक हो गए थे। इनसे रिटेल बैंकिंग क्षेत्र में काफी सुधार हुआ है। भारतीय स्टेट बैंक के अनेक चैनल वाले सेवा मॉडल हैं जिनसे इसके ग्राहकों के लिए किसी भी समय और कहीं पर भी अपनी सुविधानुसार लेनदेन करना आसान हो गया है। वित्त वर्ष 2018-19 में, आपके बैंक ने विभिन्न चैनलों - डिजिटल, मोबाइल, इंटरनेट, सोशल मीडिया में अपने अनेक उत्पाद उतारे हैं। शाखाओं, एटीएम और ग्राहक सेवा केंद्रों पर तो ये हमेशा की तरह मुहैया कराए ही जाते हैं।

डिजिटल पेशकश **योनो** से ग्राहक सुविधा के क्षेत्र में बैंक द्वारा कम लागत पर अधिक कारगर सेवाओं और बेहतर पहुँच सुनिश्चित करने के प्रयास से युगातरकारी परिवर्तन होने की उम्मीद है। यह डिजिटल ऐप्लीकेशन पहुँच और मूल्य के कारण लगातार मजबूत होता जा रहा है। **योनो** विभिन्न प्रकार की बैंकिंग व वित्तीय सेवाएं, लाइफस्टाइल जरूरतों को पूरा करता है और एक में सब चैनल के रूप में ग्राहकों को निरंतर विश्व स्तरीय अनुभव देता है। **योनो** से 2 करोड़ डाउनलोड हो चुके हैं और इसके लगभग 73.49 लाख रजिस्टर्ड प्रयोक्ता है। रोजाना 10 लाख से अधिक प्रयोक्ता लॉग इन करते हैं। लगभग 25,000 डिजिटल खाते प्रतिदिन खोले जाते हैं जो बैंक द्वारा खोले जा रहे पात्र सभी खातों के 75% से अधिक हैं और इनमें साधारण खातों से 30-40% अधिक राशि जमा रहती है।

मार्च 2019 में 29.67 करोड़ सक्रिय डेबिट कार्डों के साथ आपका बैंक देश में डेबिट कार्ड जारी करने में लगातार आगे बना हुआ है। इसके अतिरिक्त, आपके बैंक ने डेबिट कार्ड में बहुत सी नई सुविधाएं जैसे कॉन्टैक्टलेस डेबिट कार्ड, भारत क्यू आर. सैमसंग पे, वीज़ा चेकआउट और पर्सनलाइज्ड इमेज डेबिट कार्ड "माई कार्ड" शुरू की हैं।

आपके बैंक द्वारा 2,200 से अधिक ई-कॉर्नर्स देश भर में स्थापित किए गए हैं जिनमें ग्राहक सभी प्रकार की सेवाए-एटीएम, एडीडब्ल्यएमू, स्वयम्, चेक डिपोजिट किओस्क और ऑनलाइन बैंकिंग किओस्क के माध्यम से प्राप्त कर सकते हैं।

एटीएम और ग्राहकों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक निगरानी बढ़ाई जा रही है। आपके बैंक द्वारा 31 मार्च 2019 को लगभग 13,000 एटीएम को ई-निगरानी में लाया गया है जबकि अगली 15,000 एटीएम साइट पर यह शीघ्र ही शुरू होने वाली है।

आपके बैंक द्वारा वित्त वर्ष 2019 के दौरान लगभग 3,200 स्वयम् (बारकोड आधारित पासबुक प्रिंटिंग किओस्क) लगाई गईं। इसके साथ स्वयम् मशीनों की संख्या 17,400 हो गई है। आपके बैंक द्वारा "थ्रू द वाल" स्वयम् मशीनें भी लगाई गई हैं जिन पर ज्यादा समय के लिए प्रिंटिंग की सुविधा उपलब्ध कराई गई है। इन किओस्क पर हर महीने 3.45 करोड़ से अधिक लेनदेन दर्ज किए जा रहे हैं।

सभी रिटेल शाखाओं में ग्रीन चैनल काउंटर (GCC) लगाए गए हैं जिन पर नकद पैसा निकालने, नकद पैसा जमा करने, भारतीय स्टेट बैंक के भीतर पैसा ट्रांस्फर करने, बैलेंस की जानकारी लेने और मिनी स्टेटमेंट प्राप्त करने जैसी सेवाएं मुहैया कराई जा रही हैं। औसतन जीसीसी के माध्यम से प्रतिदिन 8.20 लाख लेनदेन हो रहे हैं।

आपका बैंक यूनीफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (UPI) आधारित ऐप उपलब्ध करा रहा है जिसका प्रयोग विभिन्न पेमेंट माध्यमों पर किया जा सकता है और इसमें विभिन्न बैंकों के खातों में वर्चुअल पेमेंट एड्रेस (वीपीए), बैंक खाता संख्या+ आईएफएससी और क्यू आर कोड के स्कैन करके पैसा ट्रांस्फर किया जा सकता है। 553 लाख से अधिक प्रयोक्ताओं ने रजिस्ट्रेशन कराया है और ये यूपीआई सेवाएं ले रहे हैं। एसबीआई यूपीआई चैनल के माध्यम से इस पर वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान ₹2.96 लाख करोड़ से अधिक राशि के 129 करोड़ से अधिक लेनदेन प्रोसेस किए जा चुके हैं।

ग्राहक को ज्यादा सुविधा और बेहतर अनुभव देने के लिए 'ऑनलाइन एसबीआई' में कई नए फीचर्स और ऐड ऑन उपलब्ध कराए गए हैं। इस प्लेटफॉर्म पर पिछले वर्ष लगभग ₹127.78 लाख करोड़ मूल्य से अधिक के 162 करोड़ से अधिक लेनदेन हो चुके हैं जो जबरदस्त बढ़ोतरी है। इससे हमारे उत्पादों और सेवाओं में ग्राहकों के बढ़ते विश्वास का पता चलता है।

एक नई सुविधा 'योनो-कैश' हमारे प्रतिष्ठित खातों के लिए उपलब्ध है जिसमें **योनो** ऐप का प्रयोग करके एटीएम के माध्यम से कार्ड-लेस कैश निकाला जा सकता है।

लाभप्रदता

वित्त वर्ष 2019 ने नकारात्मक रुझान को पलट दिया और यह असेट क्वालिटी में व्यापक सुधारों, प्रावधान कवरेज में सुधार, एनआईएम में सुधार, अग्रिमों से प्रतिलाभ में सुधार का वर्ष रहा। जमाराशियों की लागत में कमी तथा समग्र उपरिखर्चों के मामले में पिछले वर्षों की तुलना में बड़े सुधार हुए। बैंक का लाभ पहले से काफी अधिक हुआ पर प्रावधानों, सरकारी प्रतिभूतियों में बाजारगत हानियों के कारण व्यापार आय तथा पेन्शन एवं कर्मचारियों को ग्रेच्युटी के भुगतान की बड़ी राशि के कारण गिरावट दर्ज की गई।

बैंक की शुद्ध आय ₹88,349 करोड़ रही और इसमें 18.03% की अच्छी वृद्धि दर्ज की गई। यह वृद्धि रिटेल ऋणों, कॉरपोरेट ऋणों पर विशेष रूप से ध्यान केंद्रित करके, ऋणों के नीचे की श्रेणी में आने पर नियंत्रण करके ब्याज आय में अच्छी वृद्धि के साथ साथ कासा जमाराशियों में वृद्धि होने से दिए जाने वाले ब्याज को नियंत्रित किए जाने के कारण हुई। बैंक को ₹55,436 करोड़ का परिचालन लाभ हुआ। बैंक द्वारा ₹862 करोड़ का एकल लाभ और पूरे समूह को ₹2,300 करोड़ का लाभ हुआ।

वर्ष के दौरान, कच्चे तेल की कीमतों में अनिश्चितता, यूएस डॉलर में घट-बढ़, यूएस और चीन के बीच व्यापारिक तनाव और अन्य भू-राजनीतिक जोखिम के कारण देशीय बॉण्ड प्रतिफलों में उतार-चढ़ाव आता रहा जिस कारण वर्ष के दौरान यह अधिकतर सुर्खियों में बना रहा। वर्ष के अधिकांश हिस्से में देश में ब्याज दरें अपेक्षाकृत ऊंची रहने के कारण भी सरकारी प्रतिभूतियों में तेजी बढ़ी। इन सभी कारणों से व्यापार आय और गैर ब्याज आय प्रभावित होने से अंततः एमटीएम हानियाँ हुईं। तथापि, बट्टे खाते डाले गए ऋणों में वसूली होने के कारण 57% की अच्छी वृद्धि दर्ज की गई और वर्तमान वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान बेहतर वसूलियों के चलते इस रुझान के जारी रहने की उम्मीद है।

जहाँ तक खर्च का संबंध है बैंक उपरिखर्चों को नियंत्रित करने में अत्यंत जागरूक रहा और बैंक की शाखाओं और कार्यालयों में भी इसके प्रति जोरदार जागरूकता विकसित की गई। लागत इष्टतमकरण के उपायों के जारी रहने के चलते उपरिखर्चों में वृद्धि को 7% के नीचे रखा जा सका। स्टाफ खर्च एक अन्य बड़ा खाता शीर्ष है जिसमें वित्त वर्ष 19 के दौरान 23.74% वृद्धि दर्ज की गई जो मुख्यतया कर्मचारियों के लिए पहले से अधिक प्रावधान किए जाने के कारण हुई।

एसेट क्वालिटी

वित्त वर्ष 18 में स्ट्रेस्ड असेट्स में वृद्धि के कारण प्रावधानों में भी तेजी से वृद्धि किए जाने के कारण बैंक की लाभप्रदता ऋणात्मक हो गई थी। तथापि, वित्त वर्ष 19 में स्ट्रेस्ड असेट्स की वसूली के लिए अथक प्रयास किए गए और सख्त निगरानी रखी गई। इससे मार्च 2019 में बैंक का सकल एनपीए का औसत गिरकर 7.53% पर आ गया जो पिछले वर्ष 10.91% था। बैंक के शुद्ध एनपीए मार्च 2019 में 272 आधार अंक गिरकर 3.01% रह गए।

वित्त वर्ष 19 में दबाव वाले खातों में वसूली के लिए हर स्तर पर प्रयास किए जाने के कारण नए दबाव वाले खाते न बन पाएं इसके लिए सख्त निगरानी रखकर इनमें पिछले वर्ष के स्तर की तुलना में 65.5% की कमी लाई गई और इनकी राशि ₹32,738 करोड़ पर नियंत्रित रखी गई। वित्त वर्ष 19 के दौरान पिछले वर्ष के मुकाबले दुगुनी वसूलियाँ की गईं जिस कारण इनकी राशि मार्च 2019 में ₹14,530 करोड़ से बढ़कर ₹31,512 करोड़ पर पहुंच गईं। एनपीए के अनुपात में सभी सेग्मेंट में कमी लाए जाने की मुहीम के चलते कॉरपोरेट सेग्मेंट में सबसे तेज गिरावट दर्ज की गईं। कॉरपोरेट सेग्मेंट में एनपीए का स्तर वित्त वर्ष 18 में 21.92% था जिसमें कमी लाए जाने के जोरदार प्रयास किए जाने से ये वित्त वर्ष 19 में 13.62% के स्तर पर आ गए।

उतार-चढ़ाव के बावजूद, एनसीएलटी मार्ग से स्ट्रेस्ड खातों में औसत वसूली दर 60% के ऊपर रही।

पूँजी संरचना

वित्त वर्ष के दौरान बैंक की पूँजी संरचना में सुधार हुआ। यह सुधार बेहतर योजना बनाने और अतिरिक्त टियरः I के साथ साथ टियरः II पूँजी आंतरिक संसाधन जुटाने, ट्रेडिंग और बैंकिंग बहियों में कम जोखिम सुनिश्चित करने से हुआ। तदनुसार, बैंक की सकल अग्रिम औसत में ऋण जोखिम भारित असेट्स की औसत मार्च 2019 में गिरकर 56.60% पर आ गई जो पिछले वर्ष 60.66% थी। कुल असेट औसत में कुल जोखिम भारित असेट्स यानी RWA 2.34% गिरकर मार्च 2019 में 52.37% रह गई। एएफएस पोर्टफोलिओ की संशोधित अवधि भी पूँजी संरक्षण में बढ़ते जोखिम के अनुरूप घटकर 2.62 वर्ष रह गई।

बैंक द्वारा वित्त वर्ष 19 में ₹7,317 करोड़ राशि के AT1 बॉण्ड जारी किए गए। इन आंतरिक समायोजनों के अतिरिक्त, बैंक द्वारा ₹4,116 करोड़ के और Tier II बॉण्ड भी जारी किए गए।

उपर्युक्त प्रयासों का मिलाजुला असर यह हुआ कि बैंक की पूँजी पर्याप्तता की स्थिति में समग्र सुधार हुआ और यह पिछले वर्ष के मार्च के स्तर 12.60% से बढ़कर मार्च 2019 में 12.72% पर आ गई। टियर I पूँजी और AT1 पूँजी अनुपात संयुक्त रूप से 29 आधार अंक बढ़कर 10.65% पर पहुँच गया। संतोषजनक वसूली और नए एनपीए के मामलों में कमी आने, आंतरिक उपचयों से वित्त वर्ष 20 के दौरान सामान्य ऋण वृद्धि को बल मिलेगा। तथापि, बैंक के पास यह विकल्प बना हुआ है कि आशातीत ऋण वृद्धि और जोखिम सहन करने की क्षमता से अधिक वृद्धि के लिए सही अवसर पर पूँजी जुटाकर अपने पूँजी आधार को और मजबूत कर ले।

रणनीतिक पहल

वित्त वर्ष 19 के दौरान, आपके बैंक द्वारा बैंक के प्रत्येक बिजनेस सेग्मेंट पर और अधिक ध्यान केंद्रित करने के लिए कुछ रणनीतिक पहल भी की गईं। कुछ महत्वपूर्ण पहल निम्नानुसार हैं:

- आपके बैंक द्वारा सामूहिक संवाद कार्यक्रम नई दिशा का पहला चरण शुरू करना, जिससे बैंक में सभी कर्मचारियों में ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण को और बल मिले। बैंक द्वारा ग्राहक संतुष्टि आकलन व्यवस्था में भी संशोधन किया गया है जिसके तहत 'ग्राहक सेवा सूचकांक' का पुनर्निर्धारण किया गया है जिसमें महत्वपूर्ण मापदंडों को अधिक महत्व दिया गया है।
- कॉरपोरेट ऋण संरचना व प्रणालियों में सुधार लाने के लिए बैंक द्वारा मूल्यांकन/मंजूरी प्रक्रिया के अलावा ऋण जोखिम आकलन और ऋण जोखिम समीक्षा व्यवस्था को मजबूत किया गया है। ऋण जोखिम कार्य के लिए सेक्टर विशेषज्ञों की नियुक्ति की गई है और इस कार्य में बेहतर तत्परता सुनिश्चित की जा रही है।
- एचआर में, बैंक द्वारा बहुत सी पहल की गई हैं। इनमें भविष्य के लिए नेतृत्वकर्ताओं की पहचान करना और आवश्यकतानुरूप प्रशिक्षण कार्यक्रमों के द्वारा आने वाले समय के लिए नेतृत्व क्षमता विकसित करने के बड़े कदम उठाए गए हैं। इसके साथ आपका बैंक सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में शीर्ष पर पहुंच गया है और इसे ब्रांड पीएसबी के रूप में बैंककर्मियों के विकास में EASE इंडेक्स में स्थान प्राप्त है। इसके अतिरिक्त, आपके बैंक के परफॉरमेंस मैनेजमेंट सिस्टम, करियर डिवेल्पमेंट सिस्टम (CDS) में 95% रोल्स के निष्पादन का आकलन करने की व्यवस्था कर ली गई है।
- अपनी सब्सिडरीज़ की पहुँच बढ़ाने में और आपके बैंक का अपनी सब्सिडरीज़ के क्रॉस सेल प्रोडक्ट्स बेचने में एक अग्रणी नाम है। बैंक को उम्मीद है कि मध्यावधि में बैंक की क्रॉस सेल आमदनी 50% से अधिक बढ़ सकती है। इसके लिए आपके बैंक द्वारा स्टेट बैंक ग्रुप इकाइयों के लिए एक सीआरएम प्लेटफॉर्म (Project IMPACT) शुरू किया गया है जिसके जरिये बैंक की टेक्नोलोजी का उपयोग करके व्यवसाय संभावनाओं का पता लगाने के लिए डेटा एनेलिटिक्स का इस्तेमाल किया जाता है। बैंक अधिकाधिक अधिकारियों/कर्मचारियों को भी प्रशिक्षण दे रहा है और उन्हें प्रोफेशनल सर्टिफिकेशन प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित कर रहा है जिससे प्रोडक्ट्स की क्रॉस सेलिंग का जा सके।
- आपके बैंक द्वारा अपने प्रमुख प्रोडक्ट जैसे मौजूदा होम लोन ग्राहकों के लिए 'SBI स्मार्ट होम टॉप -अप'; समृद्ध और संपन्न ग्राहकों के लिए SBI 'वेल्थ'; तथा जमीन जायदाद विकसित करने वालों के लिए फ्लेक्सिबल मार्जिन स्कीम्स की शुरुआत की गई है।
- आपके बैंक द्वारा IFSC बैंकिंग यूनिट (IBU) इंटरनेशनल फिनैंशियल सर्विसेज सेन्टर (IFSC) की भी शुरुआत की गई है जो GIFT-SEZ, गांधीनगर, गुजरात में स्थित है। इस सेन्टर को उपयुक्त नियामक तंत्र और प्रतिभाशाली युवाओं और पूँजी को आकर्षित करने वाले एक केंद्र के रूप में सुस्थापित करने का लक्ष्य रखा गया है।
- एक जिम्मेदार कॉरपोरेट संस्था के रूप में आपके बैंक द्वारा बेहतर और स्वच्छ वातावरण के लिए कई कदम उठाए गए हैं। धरती को हरा भरा बनाए रखने की अपनी पहल के तहत स्वच्छता अभियान चलाने के लिए आपके बैंक द्वारा 43 प्रकार के असफल लेनदेनों की पर्चियां देना बंद कर दिया गया है। करीब 2,400 एटीएम केंद्रों पर सोलर पैनल लगाए गए हैं। आपका बैंक आने वाली पीढ़ियों के लिए भी प्रदूषणमुक्त पर्यावरण की निरंतर उपलब्धता सुनिश्चित करने की अपनी प्रतिबद्धता दोहराते हुए प्लास्टिक मुक्त संगठन बनना चाहता है। आपके बैंक की यह प्रमुख पहल माननीय प्रधानमंत्री जी के स्वच्छ भारत अभियान और वर्ष 2022 तक एकबारगी उपयोग वाले प्लास्टिक के इस्तेमाल पर रोक लगाने के राष्ट्रीय संकल्प का ही एक हिस्सा है।

सब्सिडरीज़

एसबीआई अपनी सब्सिडरीज़ के माध्यम से अपने ग्राहकों को अनेक प्रकार की वित्तीय सेवाएं मुहैया कराता है। इन सब्सिडरीज़ की ग्रोथ वर्ष-दर-वर्ष बढ़िया रही है।

एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड ने अकेले वित्त वर्ष 2019 में ₹168.19 करोड़ का कर पश्चात लाभ दर्ज किया जबकि वित्त वर्ष 2018 में इसे ₹236.26 करोड़ का लाभ हुआ था। एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड समूह ने वित्त वर्ष 2019 में ₹236.73 करोड़ का लाभ दर्ज किया जबकि पिछले वर्ष इस समूह को ₹323.53 करोड़ का लाभ हुआ था। SBICAP सिक्योरिटीज़ लिमिटेड, कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की एक सब्सिडरी है। इसे वित्त वर्ष 2019 के दौरान ₹408.36 करोड़ की सकल आमदनी हुई थी जबकि वित्त वर्ष 2018 में इसे ₹357.56 करोड़ की आमदनी हुई थी।

एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस जारी पॉलिसियों की संख्या के मामले में गैर सरकारी कंपनियों में लगातार अपना अग्रणी स्थान बरकरार रखे हुए है, जिससे पता चलता है कि जीवन बीमा करवाने वालों में इसका व्यापक विस्तार है और बाजार में इसकी जोरदार स्वीकृति भी है। कंपनी ने वित्त वर्ष 2019 में ₹1,327 करोड़ का कर पश्चात लाभ दर्ज किया जबकि वित्त वर्ष 2018 में इसे ₹1,150 करोड़ का लाभ हुआ था।

एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेज़ लिमिटेड को वित्त वर्ष 2019 में ₹788 करोड़ का कर पश्चात लाभ हुआ जबकि वित्त वर्ष 2018 में इसे ₹581 करोड़ का लाभ हुआ था। कंपनी दूसरे नंबर पर है और इसके कार्डों का कुल खरीदारी में 17.2% और कार्ड आधार में 17.4% हिस्सा है। एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट प्राइवेट लिमिटेड एसबीआई म्यूचुअल फंड की असेट मैनेजमेंट कंपनी (AMC) है जो असेट मैनेजमेंट कंपनियों (AMCs) में सबसे तेजी से बढ़ रही कंपनी है, वित्त वर्ष 19 में इसकी वृद्धि दर 7.36% रही जबकि पूरे उद्योग की वृद्धि दर 3.66% रही। इसने वित्त वर्ष 2019 के दौरान ₹428 करोड़ का कर पश्चात लाभ दर्ज किया जबकि वित्त वर्ष 2018 में इसे ₹336 करोड़ का लाभ हुआ था।

एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (SBIGC) द्वारा वर्ष दर वर्ष सकल लिखित प्रीमियम में 32.83% वृद्धि दर्ज की गई जबकि पूरे उद्योग की वृद्धि दर 12.95% रही थी। वित्त वर्ष 2019 में कर पश्चात लाभ बढ़कर ₹334 करोड़ पर पहुंच गया जो वित्त वर्ष 2018 में ₹265 करोड़ (अग्नि के प्रति बीमा सुरक्षा कारोबार से एकबारगी पुनर्बीमा आमदनी को छोड़कर) था। कंपनी का बाजार अंश की दृष्टि से वित्त वर्ष 2019 में पूरे उद्योग में 13वां और प्राइवेट बीमा कंपनियों में 8वां स्थान रहा।

एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स प्राइवेट लिमिटेड देश -विदेश में व्यापार में प्रमुख फैक्टरिंग सेवा प्रदाता है जिसका वित्त वर्ष 2019 में टर्नओवर ₹4,387 करोड़ रहा जबकि वित्त वर्ष 2018 में टर्नओवर ₹3,555 करोड़ था। एसबीआई पेन्शन फंड्स प्राइवेट लि., जो एक पेन्शन फंड मैनेजर्स (PFM) कंपनी है और पेन्शन सामूहिक फंडों का प्रबंध संभालती है, सरकारी और गैर-सरकारी दोनों के असेट अंडर मैनेजमेंट (AUM) के मामले में अपना अग्रणी स्थान बरकरार रखा है। कंपनी का कुल असेट अंडर मैनेजमेंट (AUM) कारोबार 31 मार्च 2019 को ₹1,21,959 करोड़ (वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि 37%) रहा जबकि 31 मार्च 2018 को ₹89,283 करोड़ का था।

सम्मान एवं पुरस्कार

आपके बैंक को वर्षों से अनेक अवार्ड और सम्मान मिलते रहे हैं, और इस वर्ष भी इनकी झड़ी लगी रही। आपके बैंक को 'दि एशियन बैंकर' पत्रिका द्वारा लगातार दूसरी बार भारत में सर्वश्रेष्ठ ट्रांजैक्शन बैंक घोषित किया गया। ग्लोबल फिनैंस पत्रिका द्वारा आपके बैंक को लगातार आठवीं बार 'द बेस्ट ट्रेड फिनैंस बैंक (इंडिया)-2019' अवार्ड दिया गया। क्लाइमेट बॉण्ड अभियान के तहत आपके बैंक को वर्ष 2018 का सबसे बड़ा नया उभरता मार्केट्स सर्टिफाइड क्लाइमेट बॉण्ड इशुअर रहने के कारण ग्रीन बॉण्ड पॉयनियर अवार्ड मिला। आपके बैंक को सीआईएमएस द्वारा 'बेस्ट एमएसएमई बैंक अवार्ड-लार्ज बैंक' दिया गया। योनो, हमारी डिजिटल पहल को एशियन बैंकिंग और फिनैंस रिटेल अवार्ड, सिंगापुर में मोबाइल बैंकिंग इनीशिएटिव ऑफ दि इयर-इंडिया और कई अन्य अवार्डों में ET BFSI इनोवेशन अवार्ड जीता। एशियन बैंकर फिनैंशियल टेक्नोलोजी इनोवेशन अवार्ड्स 2018 में एसबीआई को कई श्रेणियों में अवार्ड दिए गए, इनमें प्रमुख हैं- दि रिस्क डेट एंड एनेलिटिक्स टेक्नोलोजी इम्लीमेंटेशन ऑफ दि इयर फॉर OFASSA।

सब्सिडरीज में, एसबीआई कार्ड ने प्रतिष्ठित कम्प्लायंस 10/10 अवार्ड्स में 'उत्कृष्ट कम्प्लायंस परफॉर्मर अवार्ड 2018' जीता। एसबीआई जनरल को इंडिया इंश्योरेंस सम्मिट और अवार्ड्स 2019 में जनरल इंश्योरेंस कंपनी ऑफ दि इयर के अवार्ड से नवाज़ा गया। यह सम्मिट भारत में समस्त इंश्योरेंस इंडस्ट्री की सबसे बड़ी स्ट्रेटेजिक बिजनेस सम्मिट होती है।

कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व

सामाजिक दायित्व आपके बैंक की संस्कृति का अभिन्न अंग बन चुका है। यह सीएसआर की अवधारणा की परिकल्पना किए जाने से बहुत पहले से समाज कल्याण अभियान चलाता आ रहा है। बैंक का मानना है कि समाज के वंचित और दबे कुचले लोगों के जीवन में सामाजिक परिवर्तन लाना उसका सबसे बड़ा दायित्व है। भारतीय स्टेट बैंक हमेशा से जन जन विशेषकर अत्यंत हाशिये पर जीवन व्यतीत करने वाले लोगों के हित को सर्वोपरि मानता रहा है। इसके अलावा बैंक पिछले वर्ष के शुद्ध लाभ में से 1% राशि सीएसआर बजट के रूप में अलग रखता है। इसकी सीएसआर गतिविधियां देश के कोने कोने में तहे दिल से चलाई जाती हैं, जिसने समाज के वंचित लाखों लोगों के जीवन में वास्तव में बदलाव लाया है। बैंक दबे कुचले लोगों के आर्थिक और सामाजिक कल्याण के प्रति प्रतिबद्ध है।

वर्ष के दौरान, बैंक द्वारा केरल के बाढ़ पीड़ितों की सहायता के लिए केरल के मुख्य मंत्री संकट राहत कोष में ₹5 करोड़ की राशि दान की गई। इसके अलावा बैंक ने सीएसआर के तहत मुख्यतया स्वास्थ्य रक्षा और स्वच्छता के लिए भी ₹1.24 करोड़ की राशि दान में दी गई।

पर्यावरण एवं अस्तित्व संरक्षण

भारतीय स्टेट बैंक पर्यावरण संरक्षण और कार्बन उत्सर्जन में कमी लाने के लिए प्रतिबद्ध है। इसलिए आपका बैंक पर्यावरण के प्रति दायित्व बोध को अपनी एक बड़ी प्राथमिकता मानता है जिससे वह धरती पर जीवन को लंबे समय तक गुणवत्तापूर्ण बनाए रखने के लिए प्राकृतिक संसाधनों का अवक्षय और अपकर्ष रोकने के लिए कार्यरत है।

कचरे से सोना: कमजोर युवाओं को शहरों में कचरा प्रबंधन की समस्या को दूर करने और छोटे कारोबारों द्वारा अपनी आजीविका का निर्वाह करने के लिए प्रेरित और उनके कौशल विकास पर ध्यान दे रहा है।

एसबीआई कॉर्बेट: गांव में एक निरंतर कचरा प्रबंधन व्यवस्था लागू करने के एक अभियान के तहत स्वयं सहायता समूहों के कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम चलाए जा रहे हैं जिससे आसपास के स्कूलों और होटलों में जागरूकता विकसित की जा सके।

स्वच्छ बेलूर मठ: एसबीआई फाउंडेशन ने रामकृष्ण मिशन के नए बेलूर मठ धार्मिक स्थल पर 201 शौचालय बनाने के लिए ₹1.67 करोड़ का योगदान किया है। इस धार्मिक स्थल की यात्रा पर हर साल 13 लाख लोग आते हैं।

प्लास्टिक मुक्त पर्यावरण: भारतीय स्टेट बैंक के मुंबई स्थानीय प्रधान कार्यालय द्वारा "विश्व पर्यावरण दिवस" के अवसर पर दादर बीच पर 'प्लास्टिक मुक्त पर्यावरण' के तहत स्वछता अभियान चलाया गया। 125 से अधिक स्टाफ सदस्यों ने 2 ट्रैक्टर कचरा इकट्ठा करने में सक्रिय योगदान किया।

भावी योजना

वित्त वर्ष 20, हर तरह से, आपके बैंक के लिए युगांतरकारी होगा। भविष्य में न केवल वित्तीय परिणाम बेहतर होंगे बल्कि हम प्रयास करेंगे कि देश-विदेश में कई प्रकार का टिकाऊ कारोबार अर्जित करें।

पिछले वर्ष के निष्पादन को देखते हुए, बैंक ने वर्ष 2020 के लिए 10-20% की अच्छी ऋण वृद्धि का लक्ष्य रखा है। वित्त वर्ष 19 के ऋण सुधार और वसूलियों को ध्यान में रखकर हम अपने लिए यह लक्ष्य रख पाए हैं। बैंक को विश्वास है कि वित्त वर्ष 20 में यह लक्ष्य प्राप्त कर लिया जाएगा। पिछले वर्ष हमने विचार किया था कि कारोबार में वृद्धि का लक्ष्य ऋण कारोबार को पुनर्व्यवस्थित करके प्राप्त किया जाएगा क्योंकि इसी से हम कुल ऋण कारोबार अनुपात में ऋण जोखिम वाली परिसंपत्तियों को कम और कॉरपोरेट बैंकिंग को आंतरिक रूप से पुनर्व्यवस्थित कर पाएंगे। मैंने इस वर्ष के अपने संदेश में सुधार की रणनीति में हुई प्रगति का समावेश किया है।

परंतु, टिकाऊ सुधार कोई सिर्फ गुणा-भाग की प्रक्रिया नहीं है, इसके लिए व्यापक व्यवस्थागत परिवर्तन और पोर्टफोलिओ में रणनीतिक परिवर्तन आवश्यक होते हैं। इस उपक्रम से अंततः ऋणों से बेहतर आमदनी, आस्ति-देयता की स्थिति में असंतुलन कम होगा और हमारे निवेशों से जल्दी लाभ मिल पाएगा। तदनुसार, हमारी भविष्य के कायाकल्प की कार्यनीति में अधिकतर इन पांच क्षेत्रों पर फोकस रहेगाः ग्राहक सेवा, कॉरपोरेट ऋण सुधार, बैंकिंग कारोबार का डिजिटलीकरण, सब्सिडरीज़ और हमारे मानव संसाधन विकास के बीच बेहतर तालमेल।

बैंक का प्रत्येक कारोबार में पहले से ही व्यापक ग्राहक आधार रहा है। मौजूदा ग्राहकों को अपने साथ बनाए रखने पर नए ग्राहकों को अपने साथ जोड़ने से कम लागत आएगी। तदनुसार, आने वाले वर्ष में बैंक ग्राहक संतुष्टि के स्तर में सुधार लाने पर फिर से विचार करके नए उपाय लागू करेगा जिससे ग्राहक को बेहतर संतुष्टि प्राप्त हो। हमारा विशिष्ट प्रशिक्षण कार्यक्रम - 'नई दिशा- फेज़ 2' में, कर्मचारियों में ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण विकसित करने पर फोकस किया जाएगा, इसलिए हम अपने मानव संसाधन के प्रशिक्षण को ग्राहक सेवा से जोड़ेंगे।

कॉरपोरेट ऋण व्यवस्था पर पिछले दो वर्षों में बहुत ध्यान दिया गया था। बैंक के भीतर कॉरपोरेट ऋण व्यवस्था और प्रणाली में सुधार और विभिन्न प्रकार के ग्राहकों व नए सेग्मेंट्स पर ध्यान केंद्रित करने जैसे उपाय पहले से ही शुरू किए गए हैं और परिणाम दिखाई दे रहे हैं। आने वाले समय में ऋण प्रणालियों को मजबूत बनाना और उच्च प्राथमिकता वाले संबंधों के लिए बेहतर उत्पाद लाने से हमें विगत में मदद मिलती रही है और आगे की दिशा भी हमें इसी से मिलेगी। मानव संसाधन कमी, यदि कोई हुई, तो उसे दूर किया जाएगा और मानव संसाधन को हम सेक्टर विशेषज्ञों को अपने साथ जोड़कर और मजबूत बनाएंगे।

बैंकिंग सेवाएं देने में टेक्नोलोजी का प्रयोग अब ज्यादा व्यापक हो गया है। बैंक का पहले से ही डिजिटल चैनलों, एटीएम और मोबाइल बैंकिंग में अग्रणी स्थान रहा है। आस्ति और देयता दोनों तरह के उत्पादों की पेशकश योनो प्लेटफॉर्म पर बढ़ाई जाएगी। अपनी डीलर फिनैंस स्कीम ईडीएफएस को सफलतापूर्वक लागू करने से उत्साहित होकर हमारा प्रयास रहेगा कि हम अपने सुप्रतिष्ठित कॉरपोरेट ग्राहकों के लिए और अधिक टेक्नोलोजी आधारित उत्पाद शुरू करें।

हमारी सब्सिडरीज़ का भी अपने अपने उत्पादों और सेवाओं में बाजार में कारोबार का एक बड़ा हिस्सा उनके पास है। आने वाले समय में आपका बैंक जीवन बीमा और साधारण बीमा, म्यूचुअल फंड्स, क्रेडिट कार्ड एवं डीमैट खातों के लिए अपनी सेवाएं देने में सब्सिडरीज़ के साथ अपने गठजोड़ में टेक्नोलोजी विकल्पों का लाभ उठाने का प्रयास करेगा जिससे ग्राहकों की इन क्षेत्रों की आवश्यकताओं को भी तुरंत पूरा किया जा सके।

मैं हमारे सभी शेयरधारकों को धन्यवाद देता हूँ जिन्होंने हमारी शक्ति और क्षमताओं पर लगातार विश्वास किया। ग्राहकों का भी धन्यवाद जिन्होंने अपना बहुमूल्य सहयोग दिया और हममें भरोसा किया। बैंककर्मियों का भी आभार जिन्होंने लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए अथक प्रयास किए।

"अकेले हम कितना कम हासिल कर सकते हैं; साथ में कितना ज्यादा". -हेलन केलर

आपका शुभचिंतक,

(रजनीश कुमार)