

IV सहायक और नियंत्रण परिचालन

1. मानव संसाधन और प्रशिक्षण

क. मानव संसाधन

आपके बैंक का यह मानना है कि उसके वर्तमान और भावी सभी संस्थागत लक्ष्यों की प्राप्ति की कार्य नीतियों में उसके कर्मचारियों की अहम भूमिका है। आपके बैंक का मानव संसाधन प्रबंधन अपने आप को दैनिक कार्यों तक ही सीमित नहीं रखता है बल्कि यह अपने कारोबारी लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए एक ऐसी सकारात्मक कार्य संस्कृति बनाने के लिए दृढ़ संकल्प है जिसमें कार्मिक प्रबंधन के सभी पहलुओं का समावेश हो। हम यह मानते हैं कि हमारा मानव संसाधन ही हमारी ताकत है और यह हमें ज्ञान, टेक्नोलॉजी की नई चुनौतियों का सामना करने एवं राष्ट्रीय/वैश्विक अर्थव्यवस्था को बदलते दौर के अनुरूप अपने को ढालने में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करेगा।

आपके बैंक का मानव संसाधन विभाग ज्ञान, कौशल, रचनात्मकता, सृजनात्मक दृष्टिकोण, योग्यता और प्रतिभा के विकास और प्रबंधन के लिए विभिन्न मानव संसाधन नीतियों, प्रक्रियाओं और कार्यक्रमों के प्रभावी डिजाइन और उसके बेहतर उपयोग के लिए उचित प्रबंधन का हर संभव प्रयास कर रहा है। मानव संसाधन का ध्यान अब कर्मचारियों के कार्यनीतिक उपयोग और व्यवसाय पर कर्मचारियों के निष्पादन के परिमाणत्मक प्रभाव पर है। बैंक का मानव संसाधन प्रबंधन, बैंक कर्मचारियों की अब तक की सर्वाधिक बदलती आकांक्षाओं के अनुरूप अपनी कार्य नीतियां निरंतर तैयार कर रहा है, जिससे संगठन में सहभागितापूर्ण कार्य संस्कृति को बढ़ावा मिले और कार्यकुशलता भी बढ़े।

31.03.2021 तक बैंक के मानव संसाधन का संक्षिप्त विवरण निम्नानुसार है:

| वर्ग | 31.03.2020 | 31.03.2021 |
|--------------------------|-----------------|-----------------|
| अधिकारी | 1,06,361 | 1,08,772 |
| सहयोगी | 1,03,134 | 1,00,796 |
| अधीनस्थ कर्मचारी और अन्य | 39,953 | 36,084 |
| कुल | 2,49,448 | 2,45,652 |

1. स्टेप्स : बैंक के प्रमुख मूल्य

“सेवा, पारदर्शिता, सदाचार, शिष्टता, निरंतरता” की महत्ता पर जोर देने के लिए वार्षिक निष्पादन मूल्यांकन प्रणाली (सीडीएस) में करते हुए आपके बैंक के मूलभूत मूल्य हमारे दैनिक व्यवसायिक जीवन के अभिन्न अंग बन गए हैं।

2. उत्पादकता बढ़ाने हेतु पहल

- आपके बैंक में कार्मिक नियोजन तथा मानव संसाधनों का सबसे अच्छा उपयोग सुनिश्चित करने के लिए शाखा कार्यबल मॉडल अपनाया गया है। यह मॉडल शाखाओं में उत्पादकता मानदंडों जैसे परिचालन के 84 कार्य संचालकों, लेनदेन लोड कारक, अग्रिम खातों की संख्या, प्रचालन इकाइयों के फीडबैक तथा संगठनात्मक संरचना आदि पर आधारित है।
- आपके बैंक द्वारा पदोन्नति और स्थानांतरण प्रक्रिया को सुव्यवस्थित किया गया है और इसे अब वित्त वर्ष की पहली तिमाही में ही पूरा कर लिया जाता है। इससे शाखा तथा अन्य इकाइयों में स्थिरता और वर्ष के अधिकांश समय व्यवसाय गतिविधियों पर सक्रिय रूप से ध्यान केंद्रित करने का अवसर प्राप्त होगा। इस वर्ष अधिकांश पदोन्नति साक्षात्कार वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से आयोजित किए गए हैं एवं कोविड-19 महामारी की चुनौतियों के बावजूद पदोन्नति कार्य 30.04.2020 से पहले अर्थात् एक महीने के भीतर पूरा कर लिया गया था।
- प्रोजेक्ट "सक्षम" के अंतर्गत आपके बैंक की करियर विकास प्रणाली (सीडीएस) एक विश्वसनीय डेटा समर्थित चयन मूल्यांकन प्रक्रिया सुनिश्चित करने में अत्यधिक सफल रही है। यह प्रणाली पर्याप्त जवाबदेही, कार्य निष्पादन की दृश्यता और व्यक्तिगत एवं संस्थागत लक्ष्यों के बीच पर्याप्त सामंजस्य सुनिश्चित करती है। निष्पादन एवं मूल्यांकन के लिए सीडीएस द्वारा सिस्टम आधारित निष्पक्ष एवं पारदर्शी व्यवस्था स्थापित की गई

प्रौद्योगिकी एवं एनालिटिक्स के आधार पर स्केल II से V तक के अधिकारियों के लिए करियर पथ निर्धारित किए हैं।

- आपके बैंक में 'एसबीआई जेम्स' की एक ऐसी व्यवस्था उपलब्ध है जो असाधारण प्रदर्शन/प्रतिभाओं को मान्यता देने उसे बनाए रखने के लिए उन्हें प्रेरित करने का कार्य करती है। यह वांछित परिणाम प्राप्त करने के लिए एवं असाधारण प्रदर्शन को प्रेरित करने में भी मदद करती है।
- कार्यपालक स्तर के पदों पर अबाध परिवर्तन (ट्रांसिशन) सुनिश्चित करने के लिए आपके बैंक द्वारा सभी वरिष्ठ व महत्वपूर्ण स्तर के पदों के लिए 'उत्तराधिकारी योजना' नीति लागू की गई है। वर्ष 2020-21 के दौरान सभी उप प्रबंध निदेशक/मुख्य महाप्रबंधक/महाप्रबंधकों के महत्वपूर्ण पदों के लिए उत्तराधिकारी योजना की शुरुआत की गई। उत्तराधिकार योजना के प्रमुख परिणाम विकास / प्रशिक्षण कार्यक्रमों को तैयार करने और अद्यतन करने के लिए सुसंगत, खुले और पारदर्शी तरीके से परिणामों का उपयोग करना और नियुक्ति के दौरान स्टाफिंग निर्णय लेना, जिसमें अधिकारी और बैंक दोनों को लाभान्वित करने वाला विकास कार्यों के सापेक्ष प्राथमिकता शामिल है।
- आपके बैंक कर्मचारियों को अपने तनाव और समय को बेहतर तरीके से प्रबंधित करने में मदद करने के लिए, अक्टूबर-नवंबर'20 के दौरान 'पुट योर माइंड एट ईज' विषय पर दो वेबिनार आयोजित किए। ये वेबिनार पेशेवर रूप से योग्य परामर्शदाता द्वारा संचालित किए गए थे और कॉरपोरेट केंद्र के मुख्य चिकित्सा अधिकारी (सीएमओ)द्वारा भी अभिभाषण दिया गया था। दोनों वेबिनार को कर्मचारियों द्वारा सकारात्मक रूप से लिया गया था और क्रमशः 1183 और 764 कर्मचारियों द्वारा सक्रिय रूप से भाग लिया गया था।

3. भर्ती

- तेजी से बदलते व्यवसाय की जरूरतों की पूर्ति करने एवं विनियामक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए आपका बैंक संपदा प्रबंधन, सूचना प्रौद्योगिकी, सूचना सुरक्षा, जोखिम, ऋण, लेखा परीक्षा आदि क्षेत्रों में लेटरल/कॉन्ट्रैक्ट आधार पर विशेष योग्यता रखने वालों की सक्रियता से भर्ती कर रहा है।
- आपका बैंक भर्ती प्रक्रिया में डिजिटल प्लेटफॉर्म का व्यापक उपयोग कर रहा है जिससे विभिन्न प्रकार की योग्यता रखने वाले उम्मीदवारों को बैंक में लाया जा सके। फेसबुक और इंस्टाग्राम हैंडल पर हमारी भर्ती अधिसूचना प्रकाशित करने के अलावा LinkedIn, naukri.com, iim.

है, जिसकी सहायता से कर्मचारियों का विकास एक विस्तृत वार्षिक क्षमता मैपिंग के जरिए किया जा सकता है।

- विशाल भू-भाग में फैले और विभिन्न भूमिकाओं वाले बैंक में सफलता हासिल करने के लिए विशेष कौशल अत्यंत महत्वपूर्ण है। कर्मचारियों के ज्ञान क्षेत्र को विस्तारित करने और उन में निपुणता बढ़ाने के लिए आपके बैंक ने 7 जॉब फैमिली अर्थात् ऋण एवं जोखिम, विक्रय, विपणन एवं परिचालन, मानव संसाधन, वित्त व लेखा, ट्रेजरी व फॉरेक्स, सूचना

jobs आदि पर विज्ञापन प्रकाशित किए जाते हैं। हमारी भर्ती प्रक्रिया में सामाजिक और डिजिटल मीडिया के प्रयोग में बैंक को तकनीक दक्ष (टेक्सेवी) और इच्छुक उम्मीदवारों के एक बड़े समूह तक पहुंचने में काफी मदद मिली है। साथ ही विशेषज्ञ पदों की भर्ती के लिए बैंक ने आईसीएआई जैसी संस्थाओं के साथ करार किया है जिससे योग्य उम्मीदवार मिल सकें।

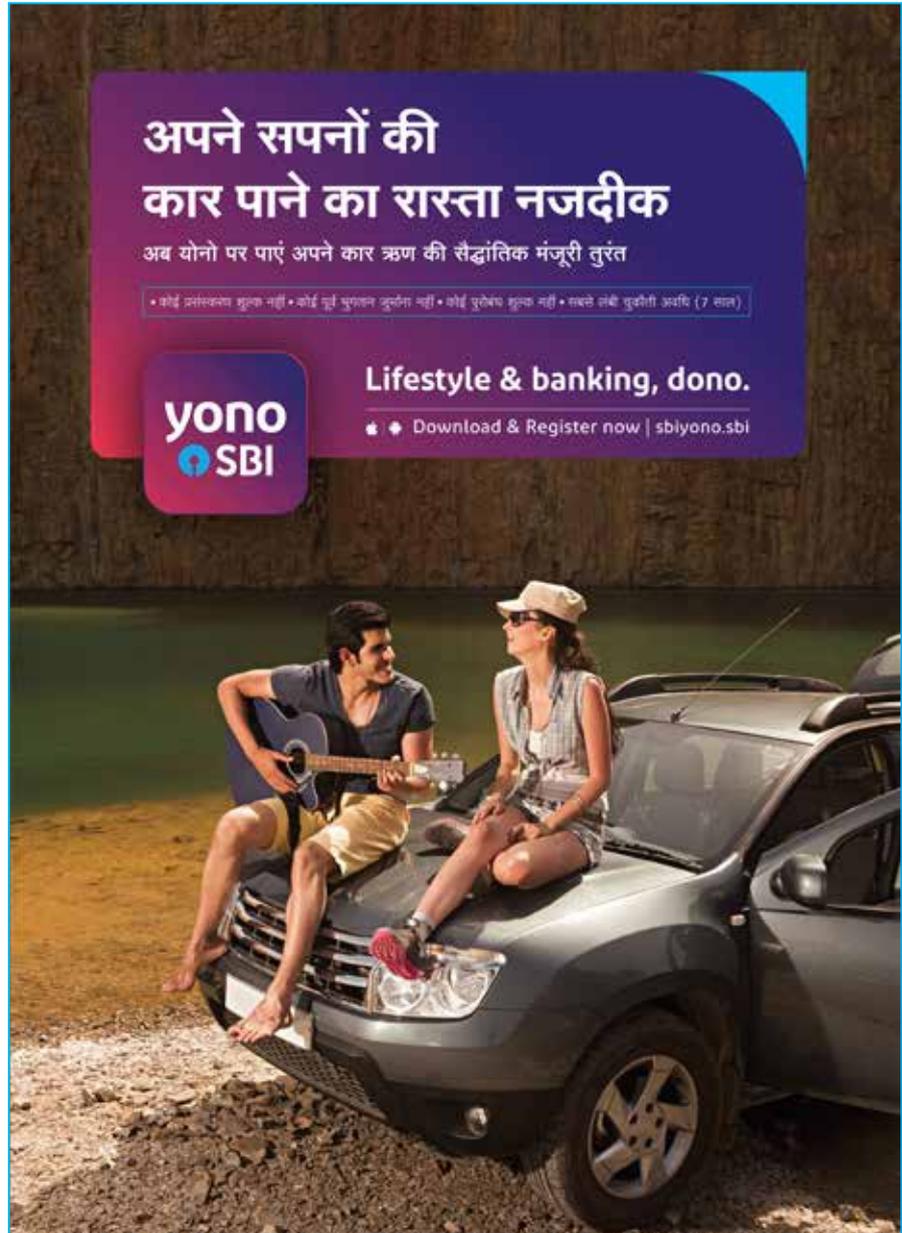
- एक समयबद्ध तरीके से भर्ती प्रक्रिया को पूरा करने के उपाय के रूप में, आपके बैंक ने आईटी प्लेटफॉर्म का उपयोग किया और कोविड -19 महामारी के दौरान सोशल डिस्टेंसिंग प्रोटोकॉल के बाद वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से भर्ती साक्षात्कार आयोजित किया। इससे साक्षात्कार के लिए सार्वजनिक परिवहन के माध्यम से लंबी दूरी की यात्रा को भी कम कर दिया।

4. लैंगिक विविधता

लिंग संवेदनशीलता और समवेशिता हमेशा आपके बैंक की मानव संसाधन नीति की आधारशिला रही है। कुल कार्य बल में से महिलाओं का प्रतिनिधित्व 25.92 % है। साथ ही महिला कर्मचारी पदानुक्रम के स्तरों के साथ-साथ भौगोलिक विस्तार में देश भर में फैले हुए हैं।

5. आरक्षण और समान अवसर

आपका बैंक अजा/अजजा/अपिव/ईडब्ल्यूएस/दिव्यांगों के लिए आरक्षण नीति पर भारत सरकार के निर्देशों का दृढ़ता पूर्वक पालन करता है। आपके बैंक के सभी संवर्गों में अजा/अजजा/अपिव और दिव्यांगों का प्रतिनिधित्व है। भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार आपके बैंक ने 01 फरवरी 2019 से सीधी भर्ती में 'आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग' के लिए आरक्षण को लागू किया है।



31.03.2021 तक प्रतिनिधित्व

| क्र.सं. | वर्ग | कुल | अजा | अजजा | अपिव | दिव्यांग* |
|---------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|-------------|
| 1 | अधिकारी | 108772 | 19555 | 9098 | 22973 | 2128 |
| 2 | लिपिक | 100796 | 16237 | 8090 | 26159 | 2340 |
| 3 | अधीनस्थ स्टाफ | 36084 | 8857 | 2288 | 8915 | 214 |
| | कुल | 245652 | 44649 | 19476 | 58047 | 4682 |

* दिव्यांग

6. औद्योगिक संबंध और स्टाफ कल्याण

- आपका बैंक कर्मचारी एवं अधिकारी संघ के साथ मैत्रीपूर्ण/सौहार्दपूर्ण संबंध रखता है। आपका बैंक कार्यस्थल पर अच्छे एवं स्वस्थ कार्य परिवेश, आपसी सम्मान एवं समानुभूति, अच्छे कार्य-जीवन संतुलन पर लगातार जोर देता आ रहा है जिससे बैंक कर्मी स्वस्थ और संतुष्ट रह सकें।
- आपके बैंक ने वर्ष के दौरान कर्मचारी कल्याण के क्षेत्र में कई युगांतकारी पहल की हैं। यह पहले यह सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण है कि आपका बैंक भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में सबसे आगे है और हमारे कर्मचारी कल की चुनौतियों का सामना करने के लिए तैयार हैं।
- आपका बैंक ने 1 अप्रैल, 2020 से मृतक कर्मचारी के शोक संतप्त परिवार के लिए अनुग्रह राशि के भुगतान अनुकंपा नियुक्ति के एवज में अलग अलग गैड में 12-30 लाख रुपये, 12 महीने का वेतन और 3-21 वर्ष के आयु वर्ग के बच्चों के शिक्षा के लिए स्नातक स्तर की पढ़ाई के लिए वित्तीय सहायता की शुरुआत की है।
- ऑस्टि निर्माण करने या व्यक्तिगत आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए कर्मचारियों को अधिक लचीलापन प्रदान करने के लिए, आपके बैंक ने बाजार की कीमतों के अनुरूप ऋण सीमा को बढ़ाया है।

7. कोविड -19 महामारी

कोविड-19 महामारी से पूरी दुनिया प्रभावित हुई और जीवन के सभी वर्गों में अभूतपूर्व अवरोध पैदा हुए और आपका बैंक भी इससे नहीं बच पाया है। इस कठिन समय के दौरान बैंकिंग परिचालन को चालू रखने की चुनौती के लिए सभी स्टाफ सदस्य सक्रियता से आगे आए हैं। आपके बैंक ने कर्मचारियों के लाभ के लिए कई सक्रिय शमन उपाय / पहलें की हैं, जैसे कि कोविड टेस्ट / उपचार पर किए गए खर्चों की प्रतिपूर्ति, कोविड -19 पॉज़िटिव पाए गए सभी कर्मचारियों को विशेष सहायता, स्टाफ सदस्यों के बीच कोरोना वायरस के प्रसार को कम करने के लिए क्वारंटीन पर कर्मचारियों को विशेष अवकाश की मंजूरी आदि। प्रारंभिक चरण में, आपके बैंक ने परिचालन की अग्रणी पंक्ति में खड़े कर्मचारियों को मौद्रिक क्षतिपूर्ति प्रदान की। इन उपायों ने सुनिश्चित किया कि कर्मचारी संकट से निपटने के लिए प्रेरित और तैयार रहें। दुर्भाग्य से, हमारे कुछ स्टाफ सदस्यों ने ग्राहकों को निर्बाध सेवा सुनिश्चित करते हुए अपनी

जान गंवा दी। ऐसे मृतक कर्मचारियों के परिवार के सदस्यों की सहायता के लिए, नकद मुआवजे की शुरुआत की गई है।

कोविड-19 महामारी से उत्पन्न अभूतपूर्व चुनौती ने हमें बैंकिंग उद्योग में संचालन की निरंतरता और निर्बाध कामकाज की प्रक्रिया को सुदृढ़ करने के लिए प्रेरित किया है। इस दिशा में, हमारे बैंक ने मौजूदा "वर्क फ्रॉम होम" पॉलिसी को और अधिक व्यापक और मजबूत "वर्क फार्म एनीवेयर पॉलिसी" में फिर से संगठित करने और पुनः निर्माण करने की कोशिश की है। यह नीति हमारे स्टाफ के सदस्यों को संकट या आपदा के समय घर सहित वैकल्पिक स्थानों से काम जारी रखने के लिए और अधिक लचीलापन प्रदान करेगी, जिससे उन्हें आधिकारिक कर्तव्यों का पालन करने के अलावा अपनी घरेलू आवश्यकताओं को पूरा करने की स्वतंत्रता मिल पाएगी। यह हमारे स्टाफ सदस्यों के लिए एक स्थिर कार्य-जीवन संतुलन सुनिश्चित करेगा और कार्यस्थल पर भीड़ भी कम होगी, बैंकिंग गतिविधियों में रुकावट के बिना संगठन के लिए ओवरहेड लागत पर भी बचत होगी।

8. सेवा निवृत्त कर्मचारियों की देखभाल और सहायता

- आपके बैंक ने सेवानिवृत्त कर्मचारियों के लिए एसबीआई हेल्थ असिस्ट ग्रुप मेडिकलेम पॉलिसी के तहत अधिवास सुविधा प्रदान करने के लिए "ई-फार्मसी" नाम से एक नई योजना शुरू की है। लाइफटाइम वेलनेस आरएक्स इंटरनेशनल लिमिटेड, जो मैसर्स अपोलो लाइफ के रूप में जाना जाता है, के साथ एक करार किया गया है, जिससे "URWORLD" नामक ऐप के माध्यम से वार्षिक भुगतान योजना के सदस्यों को फार्मसी सेवाएं प्रदान करने के लिए एक व्यवस्था की गई है।
- आपके बैंक ने माई एचआरएमएस ऐप में "वीडियो आधारित पहचान" के माध्यम से जीवन प्रमाण पत्र प्राप्त करने की सुविधा शुरू की है। यह कर्मचारी पेंशनरों द्वारा शाखा में आए बिना जीवन प्रमाण पत्र के संपर्क रहित प्रस्तुत करने की सुविधा है और पेंशनभोगी द्वारा उनकी सुविधानुसार किसी भी एंज्रायड या आईओएस मोबाइल से माईएचआरएमएस ऐप के माध्यम से जीवन प्रमाण प्रस्तुत किया जा सकता है। अनुमोदन/अस्वीकृति के सभी मामलों में ऑटो ईमेल/ एसएमएस जेनरेट होता है। यह सुविधा जीवन प्रमाण के माध्यम से मौजूदा

भौतिक प्रस्तुतिकरण या डिजिटल सबमिशन के अलावा अतिरिक्त सुविधा है।

- आपका बैंक पेंशनरों के लिए एक बार नामांकन सुविधा की शुरुआत कर रहा है। नामांकन सुविधा पेंशनरों के खाते में शेष राशि के लिए मौजूदा नामांकन सुविधा के अलावा अतिरिक्त सुविधा है। यह सुविधा पेंशन के ठहराव, जीवन प्रमाण पत्र जमा नहीं करने और बाद में निधन, दृष्टिपक्षीय समझौता के तहत पूर्वव्यापी वेतन निपटान, खाता अदालत के निर्देशों पर संशोधन, महंगाई भत्ते में संशोधन आदि के कारण पेंशन बकाया के निपटान की सुविधा प्रदान करेगी।

ख. कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई

वित्त वर्ष 2021 की असाधारण परिस्थितियों नेतृत्व और पूर्वविचार के लिए अत्यधिक परीक्षा का समय रहा है। हाल ही की अप्रत्याशित तथा दुष्प्रभावकारी घटनाओं के लिए आपके बैंक की प्रतिक्रिया एक अनुकूलित और लचीला प्रशिक्षण प्रणाली है जो दीर्घकालिक व्यापार लक्ष्यों को देखते हुए रणनीतिक रूप से तैयार की गई है।

इस अवधि के दौरान, हमने महामारी के कारण लगे प्रतिबंधों और सीमाओं का सदुपयोग करते हुए ऑनलाइन अध्ययन के माध्यम से पठन के पैल मोड को बढ़ावा देने, नए कौशल सिखाने और हमारे कार्यबल के ज्ञान क्षितिज को व्यापक बनाया गया। नतीजतन, हमारी पहलों ने वैश्विक मान्यता प्राप्त की, आपके बैंक के लिए प्रशिक्षण खर्च में काफी कमी की और साथ ही परिष्कृत और दिलचस्प अध्ययन अनुभवों के लगातार वितरण को सक्षम किया गया।

6 शीर्ष प्रशिक्षण संस्थानों (एटीसी) और एलएंडडी (एसबीआईएलडी) के 51 क्षेत्रीय संस्थानों की 400 से अधिक आंतरिक प्रशिक्षकों तथा बैंकिंग विशेषज्ञों की हमारी मजबूत टीम द्वारा किए गए अभिनव उपाय का विवरण निम्नानुसार उल्लिखित हैं:

अब तक कक्षा प्रशिक्षण ई-चैनलों के विवेकपूर्ण उपयोग के साथ प्रशिक्षण का मुख्य आधार था। हालांकि, कमजोर गतिशीलता के बावजूद निरंतर सीखने के लिए सहयोग प्रदान करने के लिए एक मजबूत आभासी शिक्षण प्रणाली, जो कई गुणा अधिक कर्मचारियों को जोड़ने और समकालीन परिस्थितियों की गहरी समझ प्रदान करने में सक्षम है, समय की मांग थी।

1 **त्वरित डिलीवरी चैनलों को श्रेष्ठ बनाना:**
 एक लचीला ऑनलाइन प्रशिक्षण नेटवर्क बनाने के लिए आपके बैंक ने निम्नलिखित कदम उठाए:

i. शिक्षार्थी की रुचि को बढ़ावा देने और सीखने की अवधारणा सुनिश्चित करने के लिए, वीडियो, प्री-रीड, केस स्टडीज, क्विज़, इंटरैक्टिव और रिकॉर्ड किए गए वेबिनार जैसी "मिश्रित लर्निंग" रणनीतियां अपनाई गईं।

ii. संकाय को बाहरी प्रशिक्षणों और सिमुलेशन पाठ्यक्रमों के माध्यम से प्रभावी और आकर्षक ऑनलाइन इंटरैक्शन देने में कड़ाई से प्रशिक्षित किया गया था।

iii. प्रशिक्षण देने से जुड़े सभी हितधारक एक ही आभासी मंच पर थे।

iv. एक आंतरिक, स्वचालित केंद्रीकृत प्रशिक्षण कैलेंडर प्रबंधन प्रणाली स्थापित की गई थी।

v. इस सब के परिणामस्वरूप कर्मचारियों और संकाय के बीच एक बेहतर इंटरफेस के साथ लगभग 51,000 वेबिनार सफलतापूर्वक आयोजित किये गए और 73% कर्मचारियों ने संकाय और विषय विशेषज्ञों के साथ कम से कम 1 लाइव बातचीत की। वित्त वर्ष 2021 में औसतन प्रत्येक कर्मचारी ने लगभग 11 वेबिनार में भाग लिया।

2) **सामग्री का पूर्णतः पुनर्संजन:**

i. नए कर्मचारियों के लिए- परिवीक्षाधीन अधिकारियों, प्रशिक्षु अधिकारियों तथा अवार्ड स्टाफ (कनिष्ठ सहयोगियों) के लिए सभी इंडक्शन कार्यक्रम ऑनलाइन किए गए।

आपके बैंक ने सार्वजनिक क्षेत्र के सभी बैंकों में नए भर्ती हुए अधिकारियों के लिए एक व्यापक समान प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करने की पहल की। इसे दिनांक 1 अक्टूबर 2020 को माननीय वित्त मंत्री द्वारा लांच किया गया।

ii. वरिष्ठ प्रबंधन स्तर तक सभी कर्मचारियों के लिए- अनिवार्य अध्ययन के अंश के रूप में कर्मचारियों को निम्नलिखित पाठ्यक्रम विकल्प दिया जा रहे हैं -

क. **ई-आरबीसी-** आरबीआई द्वारा 5 डॉमेन में अनिवार्य किए गए सर्टिफिकेशन के अलावा एसबीआई ने 2.00 लाख से अधिक कर्मचारियों के लिए 45 श्रेष्ठ रोल आधारित प्रमाणन पाठ्यक्रम तैयार किए हैं (96% अधिकारियों तथा 98% अवार्ड स्टाफ ने आरबीसी पास किए)। वर्ष के

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक अधिकारियों के लिए प्रशिक्षण में आधारभूत परिवर्तन

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक अधिकारियों के लिए प्रारंभिक एवं मध्य स्तर के लिए निवारक सतर्कता हेतु वित्त मंत्रालय द्वारा एक समान प्रशिक्षण कार्यक्रम का आरंभ

दौरान यह सभी 45 प्रमाणन पाठ्यक्रम पूरी तरह से ई-प्लेटफॉर्म पर माइग्रेट कर दिए गए, जिनके लिए पूर्व अध्ययन, वीडियो अध्ययन, चर्चा के लिए वेबिनार आदि का डिजिटल कोश तैयार किया गया, जिसके बाद का ऑनलाइन मूल्यांकन भी इसमें शामिल है।

ख. **ई- पाठ्यक्रम-** नए प्रतिमानों के अनुरूप अनुपालक तथा स्वस्थ व्यवसाय व्यवहारों को बढ़ावा देने के लिए डिजिटल कौशल निर्माण हेतु 5 तथा अनुपालन के लिए पांच पाठ्यक्रम तैयार किए गए। 95% पात्र कर्मचारियों ने इन 10 खेल रूपी पाठ्यक्रमों को पूर्ण किया।

iii. शीर्ष कार्यपालकों के लिए:

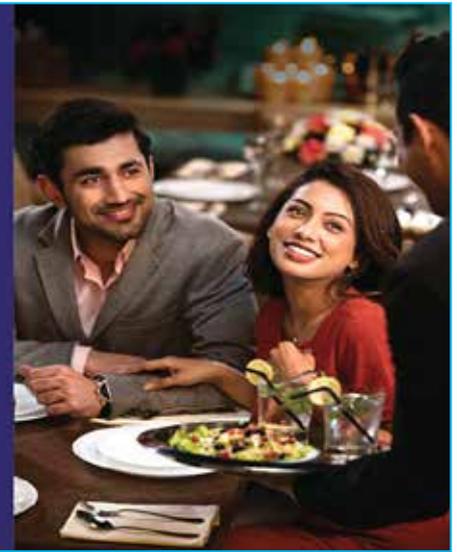
क. **ऑनलाइन मूल्यांकन केंद्र (ओएसी)-** एक ऑनलाइन मूल्यांकन केंद्र के आधार पर हमने नेतृत्व क्षमताओं का मूल्यांकन प्रारंभ किया है। क्षमता तथा विकास के क्षेत्र में व्यवस्थित विकास योजनाएं प्रत्येक प्रतिभागी को उपलब्ध करवाई जाएंगी। योग्यता आवश्यकताओं के आधार पर एमओओसी प्लेटफार्म के कई मुल्यवर्धित प्रस्तावों को चुना गया है।

ख. **गहन ऋण कौशल -** अर्थव्यवस्था की परिस्थिति में सकारात्मक परिवर्तन के लिए असामान्य परिस्थितियों का सामना करते हुए भी ऋण पोर्टफोलियो को निपुणता से संभालने की आवश्यकता है। तदनुसार डीजीएम बैंक के सभी व्यवसाय नेतृत्वकर्ताओं को समाधान आधारित ऋण निर्णयन में गहन प्रशिक्षण दिया गया।

3) **उद्योग से संपर्क -** प्रचलित परिवर्तनों तथा बाधाओं का प्रभावी तरीके से सामना करने के लिए समकालीन मामलों की जानकारी आवश्यक है। तदनुसार निम्नलिखित ज्ञान संसाधनों का उपयोग किया गया-

i. औद्योगिक संबंध कार्यबल को जागरूक करने तथा उन्हें वर्तमान परिस्थितियों के बारे में जानकारी देने के लिए आईसीएआई, एफडीडीआई तथा सीएआरई जैसे प्रतिष्ठित संगठनों के साथ मिलकर सहयोगी कार्यक्रम आयोजित किए गए।

ii. **एमओयू:** कार्यपालक शिक्षा में रणनीतिक सहयोग के लिए एसबीआई ने एक वैश्विक स्तर पर अग्रणी कंपनी के साथ एमओयू किया है। विद्यार्थियों के सहयोगी प्रशिक्षण के लिए अपनी 'यूनिवर्सिटी कनेक्ट' योजना के अंतर्गत आपके बैंक ने कई एमओयू भी किए हैं।



4) **प्रशिक्षण की संभावनाओं को पुनः परिभाषित करना:**

i. शाखा के लिए एक प्रतिभागी कोचिंग कार्यक्रम 'समुन्नति' - शाखाओं को अधिक लक्ष्य आधारित तथा प्रतिस्पर्धी बनने में सक्षम करने के लिए 'एक्शन रिसर्च मॉडल' आधारित एक महत्वपूर्ण कोचिंग कार्यक्रम शुरू किया गया। एक्शन रिसर्च में परिवर्तनाधीन इकाई की प्रतिभागीता शामिल होती है। यह एक गत्यात्मक दृष्टिकोण है जिसमें समस्या को पहचानना, योजना बनाना, कार्यवाही करना तथा प्रभाव का मूल्यांकन करना आपस में जुड़े हुए हैं। 'समुन्नति' के अंतर्गत क्षेत्रीय 'ज्ञानार्जन एवं विकास संस्थानों' के प्रत्येक फैकल्टी सदस्य अपने ज्ञान का सदुपयोग इन शाखाओं को मार्गदर्शन देने में करने तथा परियोजना पूर्ण होने पर केस स्टडी के लिए देशभर में एक शाखा को गोद लेते हैं।

i. सकारात्मकता को बढ़ावा देता "एसबीआई विज़र्ड" - एक ऑनलाइन प्रश्न मंच कार्यक्रम, "एसबीआई विज़र्ड" वित्त वर्ष 2020-21 में शुरू किया गया। यह प्रश्नमंच इतने बड़े स्तर पर अपने प्रकार की प्रथम पहल है। इसकी संरचना बहु पक्षीय है (आंशिक रूप से स्व गति आधारित, आंशिक रूप से ऑनलाइन तथा आंशिक रूप से भौतिक)। सकारात्मकता की थीम के अनुरूप कर्मचारी के एक परिवार के सदस्य को शामिल करने के लिए प्रतिभागी समूह को विस्तृत किया गया।



एसबीआई विज़र्ड: मुख्य कार्यक्रम एवं सूचना मेलर्स

iii. **भावनात्मक स्वास्थ्य तथा लैंगिक संवेदनशीलता को बढ़ावा देना:** सकारात्मक दृष्टिकोण बढ़ाने के लिए कई कदम उठाए गए - पॉडकास्ट "एसबीआईसीबी ऑन एयर", "स्वास्थ्य बनाए रखने", "मानसिक क्षमता निर्माण" पर वेबीनार, "साम्य-मंथन का समय" जैसे समसामयिक लैंगिक संवेदनशीलता अभ्यास, दिग्गजों द्वारा वर्चुअल पावर टॉक तथा "समय-लीव नो वन" जैसे समेकित कार्यस्थल पर कार्यक्रम।

iv. **समावेशी विकास निर्माण:** 596 पीडब्ल्यूडी कर्मचारियों के लिए विशेष रूप से डिजाइन किए गए 11 वेबीनारों ने यह सुनिश्चित किया कि महामारी के दौरान कार्यालय आने में छूट के दौरान भी कर्मचारी बैंक के साथ जुड़े रहें।

v. **सहकर्मियों के साथ ऑनलाइन जानार्जन के टूल - वास्तविक जीवन के केस स्टडीज पर वैयक्तिक मतों तथा अनुभवों को साझा करने के लिए बनाए गए ऑनलाइन "केस स्टडी चर्चा बोर्ड" में 60,000 से अधिक कर्मचारियों की प्रतिभागिता से सामूहिक जानार्जन को प्रोत्साहन मिला है।** दैनिक ऑनलाइन प्रश्नमंच पोर्टल "माई क्वेस्ट टुडे" को भी 90,000 से अधिक कर्मचारियों ने अपने ज्ञान के स्तर की जांच करने के लिए देखा। रियल-टाइम परिचालनगत ज्ञान की त्वरित आवश्यकता की पूर्ति सच इंजिन आस्क एसबीआई की विशेषताओं तथा ज्ञान कोष में वृद्धि कर की गई। 92% शाखाओं ने इसका उपयोग किया।

vi. **कार्यनीतिक इन्फ्लूएंसर के रूप में बढ़ते कदम:**

क. **अन्वेषण - विविध, बहु-पीढ़ीगत कार्यबल देश के कोने-कोने से पता चलने वाली नवीन कार्य प्रणालियों को लागू करने में समर्थ होता है।** इस वर्ष हमने पूरे बैंक में व्यवसाय परिणामों को बेहतर करने के लिए इन श्रेष्ठ पद्धतियों का प्रसार करने हेतु ई-प्रकाशन "अन्वेषण" लांच किया।

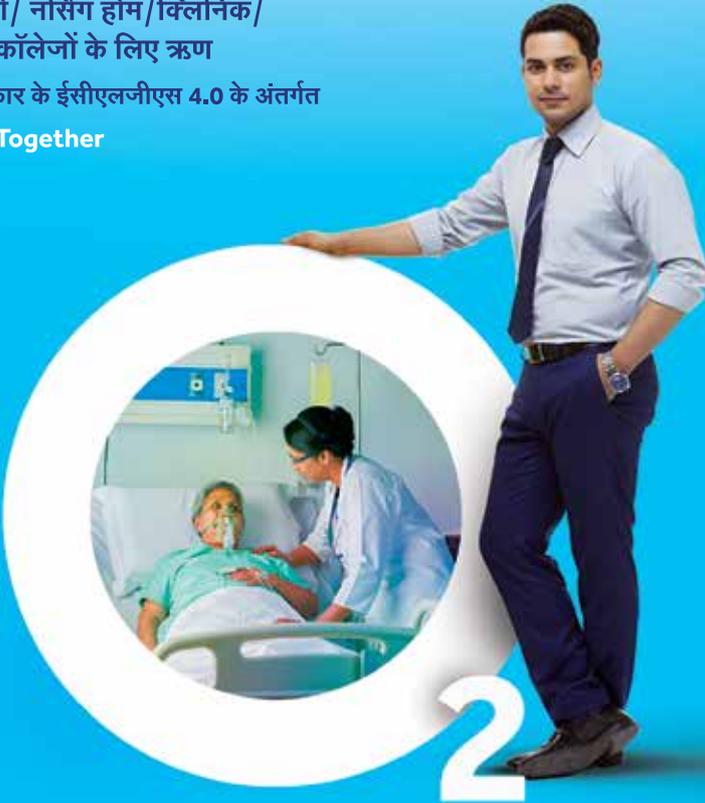


संजीवनी

ऑन-साइट ऑक्सीजन जनरेशन
संयंत्र स्थापित करने के लिए
अस्पतालों/ नर्सिंग होम/क्लिनिक/
मेडिकल कॉलेजों के लिए ऋण

भारत सरकार के ईसीएलजीएस 4.0 के अंतर्गत

#InThisTogether



प्रमुख विशेषताएँ*

- ऋण राशि: अधिकतम 2 करोड़ रुपए
- चुकौती की अवधि: 6 महीने की अधिस्थगन अवधि सहित 5 वर्ष
- व्याज दर: 7.50% प्र.व.
- कोई प्रक्रिया शुल्क नहीं
- 100% ऋण
- कोई कोलैटरल सिक्योरिटी नहीं

विवरण के लिए: ईमेल करें Sanjeevani.sme@sbi.co.in पर या अपनी निकटतम एसएमई शाखा या एसएमई सेंटर से संपर्क करें.

साम्य: अंतरराष्ट्रीय महिला दिवस के अवसर पर उद्घाटन



आजकल,
सुरक्षा ही
सबसे अच्छी वैक्सीन है।

मास्क
पहनें।



सामाजिक
दूरी का
पालन करें।



बार बार
सैनिटाइज़ करें।



साथ, हम एक साथ मिलकर सुरक्षा सन्देशों का पालन करें और सभी को 'पॉजिटिव' सुनिश्चित करें,
क्योंकि सुरक्षा ही हम सबके अगली कदम है।
#Unite2FightCorona

*विवरण के लिए संपर्क करें

ख. शोध साझेदारी - वित्तीय फलकपर में हो रहे परिवर्तनों को तेजी से प्रतिस्पर्धात्मक लाभ में बदलने के लिए शीर्ष प्रशिक्षण संस्थानों की शोध इकाइयों ने 51 सामयिक तथा व्यवहारिक अध्ययनों के लिए व्यवसाय इकाइयों के साथ साझेदारी की।

ग. पोस्ट-डॉक्टरल रिसर्च फेलो (पीडीआरएफ) - नेतृत्व प्रशिक्षण में हमारी पहचान बनाने के लिए अनुप्रयुक्त नेतृत्व प्रशिक्षण में हमारी अद्वितीय साखं स्थापित करने के लिए हमारे पीडीआरएफएस का अकादमिक दृष्टों के रूप में लाभ उठाया गया। वैश्विक ग्राहकों तथा अंतर्राष्ट्रीय वैचारिक नेतृत्वकर्ताओं से जोड़ने के लिए उनका नेटवर्क बनाया गया।

5) अपने पदचिन्हों का विस्तार:

वर्चुअल प्रशिक्षण आयोजित करने में हमारी क्षमता का लाभ उठाते हुए हम अपनी आंतरिक प्रशिक्षण क्षमता जांचने तथा अपने प्रशिक्षण संसाधनों का बाहरी क्षेत्र में बेहतर उपयोग करने के लिए उत्साहित थे। तदनुसार, निम्नलिखित कदम उठाए गए -

i. **वेबपेज लांच करना:** हमारे ऑनलाइन पाठ्यक्रम खोजने/ नामांकन करने में

सुविधा प्रदान करने के लिए बैंक की वेबसाइट पर एसटीयू का वेबपेज लांच किया गया, इसमें हमारे द्वारा जानार्जन क्षेत्र में प्रस्तावित सभी डिजिटल एवं अन्य कार्यक्रमों का विस्तृत विवरण तथा डिलिवरी के उपयुक्त माध्यमों की जानकारी उपलब्ध है।

ii. **एडक्स पर एमओओसी:** आपका बैंक एडक्स पर आंतरिक एमओओसी होस्ट करने वाला भारत का पहला कॉरपोरेट संस्थान तथा विश्व का दूसरा वित्तीय संस्थान (विश्व बैंक के बाद) है। बाजार की उत्साहजनक प्रतिक्रिया पर अब तक 13 एमओओसी लांच किए गए हैं।

iii. **ई-पैनल चर्चा:** वर्तमान आर्थिक परिदृश्य के लिए प्रासंगिक श्रेष्ठ पद्धतियों को साझा करने के लिए वर्ष के दौरान विख्यात शिक्षाविदों के साथ 30 ऑनलाइन चर्चा सत्र आयोजित किए गए।

6) **संवहनीयता को महत्व:** यह समझते हुए कि हमारे ग्रह को सबसे बड़ा खतरा ईस मान्यता से है कि कोई और इसकी रक्षा करेगा, हमारे सभी एटीआई तथा एसबीआईएलडी सक्रियता तथा गहनता

से पर्यावरण हितैषी उपायों, जैसे कि - रीसाइक्लर्स के साथ कैप्टिव सीवेज शोधन संयंत्र (एसटीपी), जैव- निम्नीकरणीय कचरे के पुनर्चक्रण लिए वर्मी-कम्पोस्टिंग, ऊर्जा के पारंपरिक स्रोतों का उपयोग कम करने के लिए सौर पैनल/ सौर ऊर्जा संयंत्रों का उपयोग, वर्षा जल संरक्षण तथा एकल उपयोग के प्लास्टिक को प्रतिबंधित कर अपने सभी परिसरों (एटीआई तथा एसबीआईएलडी) को प्लास्टिक मुक्त क्षेत्र सुनिश्चित करना, को लागू किया गया। हमारे अधिकतर एटीआई भारतीय हरित भवन परिषद द्वारा प्लैटिनम अथवा गोल्ड रेटिंग दी गई है तथा वे आईएसओ 9001:2015 प्रमाणित भी हैं।

7) **पुरस्कार:** ई-आरबीसी के लिए "मिश्रित जानार्जन का श्रेष्ठ उपयोग", "व्यवसाय रणनीति में परिवर्तन में सहयोग के लिए श्रेष्ठ जानार्जन कार्यक्रम", "श्रेष्ठ अद्वितीय अथवा नवीन जानार्जन एवं विकास कार्यक्रम", "आपदा प्रबंधन के लिए प्रौद्योगिकी में श्रेष्ठ उन्नति" तथा ई-ज्ञानशाला के लिए "सामाजिक जानार्जन प्रौद्योगिकी में श्रेष्ठ उन्नति" के आपके बैंक को पांच प्रतिष्ठित ब्रैंड हॉल एक्सलेस पुरस्कार 2020 प्राप्त हुए हैं।

2. सूचना प्रौद्योगिकी

क. नेटवर्क ढांचा सुधार

कोविड-19 महामारी संकट से निपटने के लिए प्रक्रिया की सुगमता सुनिश्चित करने हेतु आपके बैंक ने कई उपाय किए हैं-

महामारी के उच्चतम प्रसार के दौरान नकदी निकासी की सुगमता सुनिश्चित करने के लिए आपके बैंक ने मोबाइल वैन एटीएम के लिए 4जी कनेक्टिविटी के 600 नंबरों की व्यवस्था की है।

आपके बैंक ने दो प्रमुख चक्रवातों अर्थात् कोलकाता में एम्फान (मई 2020) तथा मुंबई और महाराष्ट्र में निसर्ग (जून 2020 में) के दौरान उचित नेटवर्क कनेक्टिविटी सुनिश्चित की तथा यह भी सुनिश्चित किया कि कोई भी डिजिटल चैनल बाधित न हो तथा प्रभावित क्षेत्रों के हमारे ग्राहक पहले कि तरह ही सुगमता से डिजिटल लेनदेन कर सकें।

आपका बैंक नेटवर्क सुगमता और शाखा तक नेटवर्क की उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए लगातार काम कर रहा है। कई गैर-भरोसेमंद और अधिक विलंब लेने वाले नेटवर्क लिंक्स को कम समय लेने वाले वायर्ड तथा स्थानीय वायरलैस लिंक्स से प्रतिस्थापित किया गया।

अपने नेटवर्क परिचालन के बेहतर प्रबंधन के लिए आपका बैंक दो उन्नत एआई/एमएल तथा एनालिटिक्स आधारित नेटवर्क परिचालन केंद्र (एनओसी 1 तथा एनओसी 2) स्थापित करने की प्रक्रिया में है।

ख. कहीं से भी कामकाज (डब्ल्यूएफए)

निर्बाध व्यवसाय सुनिश्चित करने तथा अपने परिचालन स्टाफ को देशभर में कहीं से भी कार्य करने (डब्ल्यूएफए) की सुविधा प्रदान के लिए आपके बैंक ने वर्चुअल प्राइवेट नेटवर्क (वीपीएन) स्थापित किया है। लॉकडाउन के बावजूद वार्षिक लेखाबंदी का कार्य बिना किसी बाधा के पूरा कर लिया गया। आपके बैंक में अब डब्ल्यूएफए को नए मानक के रूप में स्वीकार कर लिया गया है। देश में तथा विदेशों के शाखाओं/ कार्यालयों में कई प्रशासनिक तथा परिचालन गतिविधियां डब्ल्यूएफए सुविधाओं के जरिए दूर बैठे हो रही हैं।

ग. योनो

नवंबर 2017 में लांच की गई आपके बैंक की सबसे महत्वाकांक्षी, अपने प्रकार की पहली और सुरक्षित डिजिटल पेशकश योनो के उपयोगकर्ताओं की संख्या में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है, जो उपयोगकर्ताओं के बीच इसकी स्वीकृति को दर्शाता है। योनो 70.5 मिलियन डाउनलोड पार कर चुका है और

37.90 मिलियन उपयोगकर्ता तथा औसत दैनिक लॉगिन 10 मिलियन हैं। योनो एक सुविधाजनक, सहज और उपयोगकर्ता के अनुकूल इंटरफेस के माध्यम से ग्राहकों की विभिन्न बैंकिंग, वित्तीय और जीवनशैली जरूरतों के लिए एकल टचप्वाइंट और वन स्टॉप समाधान है जो ग्राहकों को एक ही स्थान पर उन्नत डिजिटल अनुभव प्रदान करता है।

ग्राहक सुविधाजनक तरीके से पूर्व अनुमोदित ऋण ऑनलाइन प्राप्त कर सकते हैं तथा शाखा में गए बिना और बिना किसी कागजी कार्रवाई के ऋण राशि प्राप्त कर सकते हैं। योनो क्विक पे मुख्य एप्लीकेशन में लॉगिन किए बिना सुविधाजनक भुगतान/ निधि अंतरण की सुविधा प्रदान करता है। केसीसी समीक्षा, पी खंड स्वर्ण ऋण, आधार ओटीपी आधारित ई-केवाईसी सत्यापन के जरिए इंस्टा खाता खोलना तथा पूर्व अनुमोदित कृषि ऋण (सफल) जैसे कई नए उत्पाद/ विशेषताएं लांच की गई हैं।

योनो कृषि को कृषि स्वर्ण ऋण, योनो मंडी और योनो मित्र जैसी सुविधाओं के साथ जुलाई 2019 में शुरू किया गया था। यह ऐसा डिजिटल मंच है जो किसानों की बैंकिंग और कृषि जरूरतों को पूरा करता है।

योनो एक ही प्लेटफॉर्म पर अमेजन, मिंत्रा, फ्लिपकार्ट, उबर, ओला, जूमकार, ट्रेवल, क्लियरट्रिप, आईआरसीटीसी, रेडबस, मेडलाइफ, वीएलसीसी, एग्रीकार्ट, बिगहाट, किसान स्टोर आदि जैसे 100 से अधिक अग्रणी व्यवसायियों से विशिष्ट शॉपिंग डीलस प्रदान करता है।

घ. चैनल एवं परिचालन

1. भुगतान एग्रीगेटर एवं भुगतान गेटवे (ई-पे एवं पीजी)

आपका बैंक भुगतान एग्रीगेटर और भुगतान गेटवे दोनों के रूप में काम करता है, जो विभिन्न प्रकार के भुगतान माध्यमों के लिए व्यापार, व्यापारियों, ग्राहकों और वित्तीय संस्थानों के बीच निर्बाध ई-कॉमर्स लेनदेनों को सुविधाजनक बनाने के लिए अद्वितीय पीसीआईडीएसएस प्रमाणित सुरक्षित प्लेटफॉर्म है। यह प्लेटफॉर्म हमारे भुगतान एग्रीगेटर (एसबीआई ई-पे) तथा पेमेंट गेटवे (एसबीआईपीजी) के माध्यम से उपलब्ध करवाया गया है जिसमें एक तरफ हजारों व्यवसायियों को तथा दूसरी तरफ बैंक, वॉलेट तथा कार्ड जैसे भारी संख्या में भुगतान माध्यमों को एकीकृत किया गया है। एसबीआईपीजी भुगतान एग्रीगेटर्स, एसबी कलेक्ट, एसबीआई-एमओपीएस तथा योनो के सभी डेबिट/क्रेडिट कार्ड लेनदेनों को संसाधित करता है।

2. भुगतान प्रणाली (पीएस) और नकद प्रबंधन उत्पाद

27.88 करोड़ लेनदेनों तथा 9.01% से अधिक बाजार भागीदारी के साथ एनईएफटी जावक विप्रेषणों में आपके बैंक की प्रमुख हिस्सेदारी है। वित्त वर्ष 2021 के दौरान आरटीजीएस में 1.86 करोड़ जावक लेनदेन हुए, जो बाजार भागीदारी में 11.72% से अधिक है। आपका बैंक अपने सभी ग्राहकों को 24X7 आधार पर आरटीजीएस/ एनईएफटी सुविधा उपलब्ध करवाता है तथा सीमापारतीय वित्तीय तथा गैर वित्तीय संदेशों के संप्रेषण के लिए सुरक्षित स्विफ्ट मैसेजिंग मंच का उपयोग करता है।



नकद प्रबंधन उत्पाद कॉरपोरेट्स और सरकारों के थोक लेनदेनों की निर्बाध प्रोसेसिंग के लिए एक प्रौद्योगिकी चालित प्लेटफॉर्म है।

सीएमपी सिस्टम द्वारा संचालित विभिन्न प्रकार के व्यवसायों को नीचे उल्लिखित किया गया है:

- क) भारत सरकार, राज्य सरकारों, रक्षा मंत्रालय, रेलवे, विभिन्न कॉरपोरेट्स के लिए भुगतान।
- ख) नकद एवं चेक पिक-अप और जमा राशियां
- ग) वैन आधारित नकद संग्रह, चेक संग्रह और ई-संग्रह (एनईएफटी, आरटीजीएस, आईएनबी)
- घ) डिजी-डीलर मोबाइल ऐप और वेब आधारित नकद और चेक संग्रह।
- ड) तरलता और मेनडेट प्रबंधन

वर्ष के दौरान, आपके बैंक ने वोडाफोन आइडिया लिमिटेड, नायरा एनर्जी, हल्दिया पेट्रोकेम लिमिटेड, बीएसएनएल, बीएसईएस एनर्जी आदि जैसे प्रतिष्ठित ग्राहकों के लिए वैन आधारित कलेक्शन सुविधा उपलब्ध कराई है। ग्राहक सेवा में सुधार के लिए डीलर डेटा के वेलीडेशन और एमआईएस बढ़ाने के लिए एपीआई आधारित एकीकरण को बड़े पैमाने पर बढ़ावा दिया जा रहा है।

3. विदेशी कार्यालय

आपके बैंक ने युरोपियन बैंकिंग प्राधिकरण (ईबीए) के निर्देशों के बाद यूके में ओपन बैंकिंग (ओबी) शुरू की है। तकनीकी समाधान मेघदूत इंफ्रास्ट्रक्चर पर उपलब्ध कराया जाता है और महत्वपूर्ण नियामक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए हमारी युरोपीय शाखाओं और बहरीन के लिए लाइव किया गया है। आपके बैंक के पास अब अन्य भौगोलिक क्षेत्रों में स्थित अन्य विदेशी कार्यालयों की आवश्यकतानुसार ओबी लागू करने की क्षमता है। नई लॉन्च की गई कार्यक्षमताओं में से कुछ नीचे उल्लिखित हैं

- क. एसबीआई योनो ग्लोबल मोबाइल एप्लीकेशन ब्रिटेन के अलावा मॉरीशस और मालदीव में लॉन्च किया गया है।
- ख. मॉरीशस के ग्राहकों के लिए यूएसडी विप्रेषण उपलब्ध है।
- ग. मेल पर ओटीपी सुविधा बहरीन, मॉरीशस, मालदीव, हांगकांग, दक्षिण अफ्रीका और श्रीलंका के ग्राहकों के लिए उपलब्ध है।
- घ. नेपाल, मॉरीशस, सिंगापुर, बांग्लादेश, मालदीव, ओमान, बहरीन, ब्रिटेन,

हांगकांग और दक्षिण अफ्रीका के ग्राहक एफईबीए से एटीएम प्रबंधन सेवाओं का उपयोग कर सकते हैं जिसमें एटीएम कार्ड सीमा परिवर्तन, उपयोग परिवर्तन और चैनल परिवर्तन शामिल हैं।

उच्च बचत ब्याज खाता (एचआईएसए) - कनाडा में खाता खोलने के पहले वर्ष के दौरान ग्राहकों को परिवर्ती उच्च ब्याज दर लाभ देने के लिए 24 सितंबर 2020 को नया उत्पाद जारी।

4. एटीएम

आपके बैंक का एटीएम विभाग पीसीआई-डीएसएस अनुपालक है, जो भुगतान कार्ड उद्योग के लिए एक बेंचमार्क सुरक्षा मानक है तथा 31 मार्च 2021 तक 26.51 करोड़ सक्रिय कार्ड के साथ यह सशक्त है।

वर्ष के दौरान निम्नलिखित नई सुविधाएं आरंभ की गई हैं

- योनो लाइट एप्लीकेशन के उपयोग से एसबीआई एमवीएस एटीएम/एडीडब्ल्यूएम पर रु. 4000/- तक का योनो क्यूआर आधारित नकदी आहरण।
- एसबीआई ऑटोमेटेड डिपॉजिट तथा निकासी मशीन एडीडब्ल्यूएमएस पर ग्रीन पिन का जनरेशन।
- ग्रीन पिन का सृजन, डेबिट कार्ड को ब्लॉक करना और आईवीआर के माध्यम से रिप्लेसमेंट कार्ड जारी करना।
- आईएनबी के माध्यम से ग्राहकों के लिए कार्ड जारी करने संबंधी ट्रेकिंग।
- एटीएम मशीन और नेटवर्क के बीच सुरक्षा को मजबूत करने के लिए सभी एमवीएस एटीएम (एमवीएस पर कैपेक्स तथा टीओएम एटीएम) पर टीएलएस 1.2 कार्यान्वयन पूरा किया गया है।

5. इंटरनेट बैंकिंग

इंटरनेट बैंकिंग 802.92 लाख खुदरा उपयोगकर्ताओं और 28.50 लाख कॉरपोरेट उपयोगकर्ताओं को सुरक्षित और विविध बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए निर्बाध ऑनलाइन सेवाएं प्रदान कर रही है।

खुदरा ग्राहकों के लिए कई नई सेवाएं शुरू की गई हैं जैसे निवासी भारतीयों को ईमेल से ओटीपी, हिंदी में एसएमएस, ई-कॉमर्स लेनदेन के लिए वास्तविक समय बहु मांग ऋण सुविधा। साइबर खतरों में वृद्धि को ध्यान में रखते हुए लॉगिन पर कैप्चा (छवि और आवाज), आईएनबी एक्सेस को लॉक/अनलॉक करने का प्रावधान, यूपीआई को भुगतान के तरीके के रूप में सक्षम/अक्षम करने की सुविधा शुरू करके

ग्राहक खातों की सुरक्षा को और बढ़ाया गया है।

हमारे कॉरपोरेट ग्राहकों के लिए एकीकृत कॉरपोरेट बैंकिंग सेटअप - योनो बिजनेस की शुरुआत की गई, जो ग्राहकों के लिए सीआईएनबी, सीएमपी, एससीएफयू और ई-ट्रेड तथा ई-फॉरेक्स जैसे पांच एप्लीकेशनों में लॉगिन के लिए एकल साइन-ऑन प्रदान करता है। इसके अतिरिक्त, डिजिटल अनुभव में नए ग्राहकों के लिए सीआईएनबी, ई-ट्रेड और ई-फॉरेक्स के ऑनलाइन ऑनबोर्डिंग सुविधा प्रदान की गई है। अन्य एंड-टू-एंड डिजिटल प्रस्तावों में (क) सरल ग्राहकों के लिए डेबिट कार्ड सत्यापित ऑनबोर्डिंग और (ख) पूर्व-अनुमोदित व्यवसायी ऋण - सरल ग्राहकों के लिए एक डिजिटल ऋण उत्पाद शामिल हैं। एकल स्वामित्व, साझेदारी और एचयूएफ जैसे गैर-व्यक्तिगत खातों के लिए ऑनलाइन खाता खोलने की सुविधा भी शुरू की गई है।

ई-संग्रह, ई-भुगतान और ई-कॉमर्स पारिस्थितिकी को बढ़ावा देने के लिए वर्ष के दौरान 19592 से अधिक व्यापारी एकीकरण किए गए हैं। सरकारी ई-मार्केट स्थल के लिए सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों को वीएन आधारित वित्तपोषण प्रदान किया गया है। ईएमआई और अन्य आवर्ती राशियों के भुगतान के लिए ऑनलाइन ई-मेनडेट तैयार किया गया है।

6. योनो बिजनेस

एमएसएमई, कॉरपोरेट और सरकारी ग्राहकों के लिए आपके बैंक की योनो बिजनेस पेशकश डिजिटल परिवर्तन के तीन स्तंभों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए डिज़ाइन की गई है -

- i. एकल साइनऑन के अंतर्गत एक बैंक एक मंच, सीएमपी, कॉरपोरेट आईएनबी, ई-ट्रेड, ई-फॉरेक्स तथा आपूर्ति शृंखला वित्त को एकीकृत करते हुए औमनी-चैनल डिजिटल मंच बनाना।
- ii) ग्राहकों को निर्बाध संपूर्ण डिजिटल सुविधा की पेशकश करता हुआ डिजिटल बैंक
- iii) भविष्य के लिए प्रौद्योगिकी प्राथमिकताओं युक्त नवोन्मेषी बैंकिंग जैसे एपीआई बैंकिंग

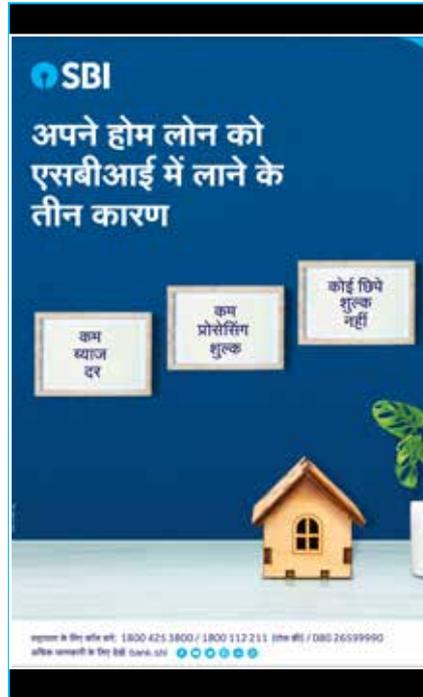
परिवर्तन की निरंतरता बनाए रखने के लिए तीनों स्तंभ काम करने के सभी तरीकों (क्रास फंक्शनल गैराज कंस्ट्रक्ट) में मजबूत मूलभूत क्षमताओं, आधुनिक प्रौद्योगिकी शिल्प तथा कौशल (दक्ष उत्पाद प्रबंधन) पर निर्मित हैं। यह छोटी स्वामित्व/ एमएसएमई से लेकर बड़ी कॉरपोरेट कंपनियों से लेकर केंद्र और राज्य सरकारों तक, सभी प्रकार की गैर वैयक्तिक इकाइयों की विविध बैंकिंग इंटरफेस आवश्यकताओं के लिए डिजिटल सेवा प्रदान करता है।

गैर वैयक्तिक ग्राहकों के लिए अन्य विशेषताएं और सेवाएं इस प्रकार हैं -

- नए डिजिटल ग्राहकों के लिए सरलीकृत और सहज ऑनबोर्डिंग
- मौजूदा पारंपरिक दस्तावेज प्रक्रिया को समाप्त कर नए बहुप्रयोजन दस्तावेज लागू किए गए हैं जिससे शाखाओं में बार बार जाने की आवश्यकता नहीं रहेगी। योनो बिजनेस ब्रांच इंटरफेस के माध्यम से वॉक इन ग्राहकों के लिए डिजिटल ऑनबोर्डिंग।
- मौजूदा ग्राहकों के लिए अतिरिक्त उत्पादों की पेशकश।
- उपयोगकर्ता प्रबंधन के लिए सुरक्षा और सुविधा सुनिश्चित करते हुए कॉरपोरेट प्रशासक के लिए एंड टू एंड डिजिटल अनुभव के रूप में कॉरपोरेट उपयोगकर्ता प्रबंधन।
- ए एंड एल के समेकित रियल टाइम खाते की स्थिति, फंड फ्लो की स्थिति, एलसी की नियत तिथि जैसे अलर्ट तथा नोटिफिकेशन आदि जैसी सुविधाओं के साथ कॉरपोरेट्स को डैशबोर्ड उपलब्ध कराना।
- शाखा विजिट के बिना 15-20 मिनट से कम समय में इंपोर्ट एलसी और विदेशी मुद्रा दर बुकिंग का नया अनुभव दिया गया।

‘यू ओनली नीड वन’ योनो बिजनेस ऐसा उत्पाद है जिसके तहत बैंक के कॉरपोरेट डिजिटल परिवर्तन आकार ले रहे हैं। यह न केवल इस बात में अलग है कि इसमें एपीआई बैंकिंग जैसी प्रौद्योगिकी के स्केल, स्कोप और उपयोग में क्या देने का वादा किया गया है- बल्कि यह भी इसकी डिलिवरी कैसे होगी - क्रॉसफंक्शनल डेवलपमेंट स्कवाड में एक कुशल दृष्टिकोण अपनाकर नवोन्मेष को गति देने के प्रयास के माध्यम से।

किसी भी बैंक द्वारा अपने कॉरपोरेट ग्राहकों के लिए शुरू की गई सबसे बड़ी डिजिटल परिवर्तन पहलों में से एक योनो बिजनेस सभी कॉरपोरेट स्ट्रीम्स/ विभागों - खाता खोलने, भुगतान से लेकर व्यापार तथा अग्रिमों तक उपलब्ध है। एंड टू एंड डिजिटलीकरण पर काम करते हुए योनो बिजनेस का उद्देश्य कॉरपोरेट बैंकिंग के प्रति बैंक तथा उसके ग्राहकों के दृष्टिकोण को फिर से परिभाषित करना है।



ड. मोबाइल बैंकिंग

आपके बैंक का मोबाइल बैंकिंग विभाग एटीएम के बाद वॉल्यूम के मामले में दूसरा सबसे बड़ा वैकल्पिक चैनल है। यह ग्राहकों के कई महत्वपूर्ण मोबाइल एप्लीकेशनों/ सेवाओं का रखरखाव करता है।

1. यूपीआई

एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यूपीआई) आपके बैंक के प्रमुख एप्लीकेशनों में से एक है जो कई बैंक खातों को एक ही मोबाइल एप्लीकेशन (किसी भी प्रतिभागी बैंक) में एकीकृत करता है तथा कई बैंकिंग सुविधाओं, निर्बाध फंड रूटिंग और मर्चेन्ट भुगतान को एक हुड में मिलाता है।

2. योनो लाइट:

वर्ष के दौरान ग्राहकों के लिए योनो लाइट में निम्नलिखित सुविधाएं शुरू की गई हैं

- क) पॉजिटिव भुगतान प्रणाली के माध्यम से चेक प्रस्तुति
- ख) क्यूआर कोड आधारित एटीएम नकद निकासी
- ग) 24X7 आरटीजीएस
- घ) एसआईए चैटबोट
- ड) आईपीओ के लिए आवेदन
- च) डेबिट कार्ड इश्यू ट्रेकिंग

उपरोक्त के अलावा 11 क्षेत्रीय भाषाओं (कश्मीरी, असमिया, तेलुगु, तमिल, कन्नड़, मलयालम, गुजराती, मराठी, पंजाबी, ओडिया और बांग्ला) में ऐप की उपलब्धता ग्राहक की सुविधा के लिए सुनिश्चित की गई।

3. एसबीआई क्विक:

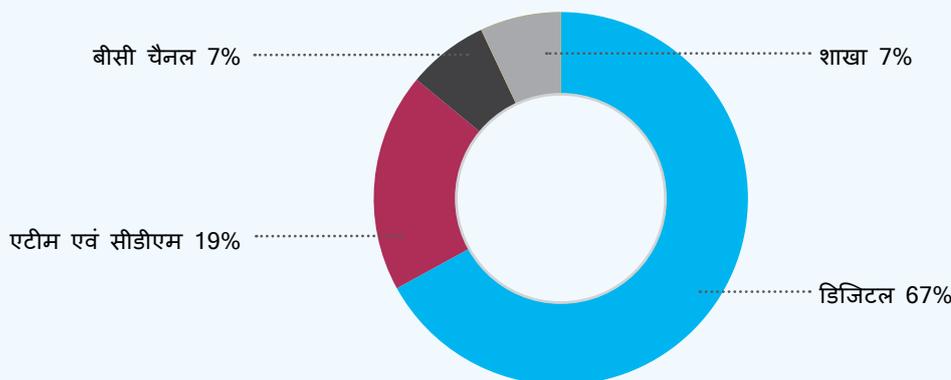
वित्तीय वर्ष 2021 के दौरान ग्राहकों के लिए निम्नलिखित सुविधाएं शुरू की गई हैं

- क) पॉजिटिव भुगतान प्रणाली के माध्यम से चेक प्रस्तुति
- ख) वैयक्तिक ऋण, स्वर्ण ऋण, आवास ऋण और कार ऋण के लिए एसएमएस और मिस्ड कॉल आधारित लोन लीड जनरेशन
- ग) मोबाइल टॉपअप तथा रिचार्ज सुविधा
- घ) एसबीआई क्विक ऐप में एसबीआई समाधान समेकन
- ड) 12 क्षेत्रीय भाषाओं (कश्मीरी, कोंकणी, खासी, तेलुगु, तमिल, कन्नड़, मलयालम, गुजराती, मराठी, पंजाबी, ओडिया और बांग्ला) में ऐप की उपलब्धता

4. एसबीआई सिन्क्योर ओटीपी:

अधिक सुरक्षा और ग्राहकों के हितों की रक्षा के लिए एसबीआई सिन्क्योर ओटीपी के लिए संशोधित पंजीकरण प्रक्रिया (सिम आधारित पंजीकरण) लागू की गई है।

वैकल्पिक चैनलों का शेयर वित्त वर्ष 20-21%



च. कार्यपालक सहायता प्रणाली

1. ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम)

सीआरएम विक्रय, सेवा और विपणन गतिविधियों के एकीकृत प्रबंधन के लिए अत्याधुनिक समाधान प्रदान करता है। इसमें एक अंतर्निहित अभियान प्रबंधन मॉड्यूल हैं और सेवाओं की समय पर सुपुर्दगी सुनिश्चित करता है। सीआरएम में शिकायत प्रबंधन मॉड्यूल अब अधिक परिष्कृत और अग्रिम प्रणाली यानी सीआरएम- सीएमएस में स्थानांतरित हो गया है जिसमें ग्राहक की पिछली शिकायतें और अन्य विवरण उपलब्ध रहते हैं और ग्राहक एवं उपयोगकर्ता आसानी से शिकायत दर्ज करा सकते हैं, उसकी ट्रैकिंग कर सकते हैं और समाधान प्राप्त कर सकते हैं। वर्ष के दौरान शुरू की गई कुछ ग्राहक केंद्रित परियोजनाएं थीं

- परेशानी मुक्त दावा निपटान के लिए सीआरएम के माध्यम से मृतक दावा निपटान
- अस्वीकृत शिकायतों के लिए आंतरिक लोकपाल कार्य प्रवाह
- पंजीकृत मोबाइल नंबर (आरएमएन) और आईवीआर के माध्यम से चयनित सेवाओं का ऑटोमेशन।
- सर्किल कॉल सेंटर का शुभारंभ, जहां बैंक के कर्मचारी संपर्क केंद्र द्वारा संदर्भित कॉल्स पर कार्रवाई करते हैं।
- शिकायतों के त्वरित समाधान के लिए उनके वर्गीकरण हेतु एआई आधारित ईमेल हैंडलिंग समाधान।

- कोविड-19 अनुग्रह भुगतान संबंधी शिकायतों के लिए शिकायत श्रेणी
- डोरस्टेप बैंकिंग सुविधा उपलब्ध करवाना।
- सरकार के ईज 3.0 का अनुपालन

2. डेटा वेयरहाउस

बैंक के सभी डेटा प्रयोजनों के लिए सत्यता का एकल स्रोत बनने के उद्देश्य से आपका बैंक डेटा की बढ़ती मात्रा को समायोजित करने के लिए अपनी श्रेणी में श्रेष्ठ डेटा वेयरहाउसिंग समाधान 'नेक्स्ट जेन डेटा वेयरहाउस' कार्यान्वित कर रहा है। बैंक की विश्लेषणात्मक क्षमताओं को बढ़ाने के लिए डेटा लेक, वर्चुअलाइजेशन लेयर आदि जैसे घटकों के साथ एक उन्नत विश्लेषणात्मक प्लेटफॉर्म लागू किया जा रहा है।

3. डेटा अभिशासन

डेटा को नया ईंधन माना जा रहा है जिसे ठीक से संसाधित, पोषित और उसके जीवन चक्र के दौरान संरक्षित करने की जरूरत है। आपके बैंक ने पहले ही कॉरपोरेट केंद्र, बिजनेस वटिकल, मंडल और प्रशासनिक कार्यालय स्तरों पर डाटा प्रशासन परिषद (डीजीसी) के रूप में उदयम वार डाटा प्रशासन संरचना स्थापित की है जिसे डाटा प्रशासन अधिकारियों (डीजीओ) द्वारा सहयोग किया जाता है। यह मजबूत डाटा प्रशासन संवहनीय विकास तथा डाटा की गोपनीयता संबंधी विनियामक कानूनों का अनुपालन सुनिश्चित करता है।

4. बिजनेस इंटेलिजेंस विभाग

सत्य के एकल स्रोत (एसएसओटी) सिद्धांत का पालन करते हुए आपके बैंक ने बिजनेस इंटेलिजेंस विभाग (बिड) को सभी प्रकार के रिपोर्ट/ डैशबोर्ड (विनियामक तथा एमआईएस) के लिए एसएसओटी बनाने का निर्णय लिया है। बिड ने सभी महत्वपूर्ण व्यावसायिक क्षेत्रों को शामिल करते हुए विभिन्न डैशबोर्ड विकसित किए हैं, जिन्हें इष्टतम उपयोग के लिए सही अर्थों में अपनाने की आवश्यकता है। इन केंद्रीकृत डैशबोर्ड्स को अपनाने से कई डेटा स्रोतों पर निर्भरता भी कम होगी जिससे ऑपरेटिंग स्टाफ के लिए आंकड़ों का दबाव कम होगा।

5. एनालिटिक्स

आपका बैंक दक्षता में सुधार, जोखिम को कम करने और बढ़ते व्यवसाय के लिए एआई-एएमएल का उपयोग करके अपनी विश्लेषण क्षमताओं का अच्छे से उपयोग कर रहा है और उसे बढ़ा रहा है। एनालिटिक्स का उपयोग करके वर्ष के दौरान निष्पादित कुछ परियोजनाएं इस प्रकार हैं -

- क. डिजिटल ऋण - पूर्व अनुमोदित वैयक्तिक ऋण (पीएपीएल), पूर्व अनुमोदित व्यवसायिक ऋण, दुपहिया वाहन ऋण तथा पीओएस ऑनलाइन ईएमआई आदि जैसे उत्पादों के जरिए ई2ई डिजिटल ऋणों के माध्यम से व्यवसाय में वृद्धि। एसएमई बैंक के लिए नए ग्राहकों के लिए



रियल्टी गोल्ड लोन

आपके सपनों के घर को मिले गोल्ड का फायदा.

अपने घर के लिए पैसा जुटाने में कमी को पूरा करने के लिए अपने गोल्ड का इस्तेमाल कीजिए.

- मार्जिन मनी, रजिस्ट्रेशन शुल्क, प्रोजेक्ट की लागत में वृद्धि के लिए
- शीघ्र और झंझट-रहित लोन, आयकर टैक्स लाभ के साथ

यहां विजिट करें: bank.sbi



एक एआई आधारित मॉडल (एनटीबी) विकसित किया गया है।

- ख. एआई चालित मॉडलों का उपयोग करके जोखिम को कम करने के लिए एनालिटिक्स: उच्च जोखिम शाखाओं की पहचान करने के लिए धोखाधड़ी के प्रति संवेदनशील शाखा मॉडल की स्थापना। आगे, उधारकर्ताओं में दबाव के शुरुआती संकेतों के लिए ईडब्ल्यूएस मॉडल के साथ संदिग्ध चार्जबैक शिकायतों की पहचान के लिए एटीएम संदिग्ध चार्जबैक मॉडल भी कार्यान्वित किया गया। बाहरी वाउचरों के पुनर्सत्यापन तथा धोखाधड़ी रोकने के लिए इंटेलिजेंट सेंपलिंग ऑफ वाउचर (आईएसएमओवीवीआर) मॉडल शुरू किया गया।
- ग. परिचालन दक्षता - क्रमशः फुटफॉल मॉडल तथा एटीएम विन बैंक मॉडल के माध्यम से स्टाफ के इष्टतम उपयोग तथा एटीएम नेटवर्क के इष्टतम उपयोग को सुनिश्चित किया जा रहा है। साथ ही, उचित वर्गीकरण के लिए शाखाओं को निर्धारित करने के लिए एमएल आधारित शुल्क मॉडल। आय रिसाव को नियंत्रित करने के लिए एनएलपी आधारित एमएल मॉडल।

6. साइबर सुरक्षा

आपके बैंक में मजबूत साइबर सुरक्षा ढांचा मौजूद है। आपके बैंक में एक साइबर सुरक्षा विंग है जो इंटरनेट फसिंग एप्लीकेशनों पर एथिकल हैकिंग आयोजित करता है। यह एप्लीकेशनों में

किसी प्रकार की त्रुटियों का पता लगाने और किसी बाहरी व्यक्ति द्वारा दुरुपयोग रोकने के लिए स्वतः उठाया गया कदम है। बैंक स्टाफ द्वारा आंतरिक एथिकल हैकिंग के लिए मानक परिचालन प्रक्रिया (एसओपी) को मंजूरी दे दी गई है। बैंक, अपने स्टाफ सदस्यों को बैंक की मूलभूत संरचना पर एथिकल हैकिंग करने के लिए प्रोत्साहित करता है।

आपके बैंक ने बैंक की साइबर सुरक्षा स्थिति को मजबूत करने के लिए अत्याधुनिक प्रौद्योगिकियों तथा एआई/एमएल क्षमताओं का उपयोग करते हुए अपनी श्रेणी में सर्वश्रेष्ठ उत्पादों के साथ नैक्स्ट जेन ग्लोबल साइबर सेक्युरिटी ऑपरेशन्स सेंटर (एनजीजीसीएसओसी) स्थापित करने के प्रयास शुरू किए हैं। वर्तमान में, एनजीजीसीएसओसी पर कार्य प्रगति पर है।

आपके बैंक ने फिशिंग, क्रेडिट कार्ड धोखाधड़ी, इंटरनेट बैंकिंग धोखाधड़ी, मोबाइल बैंकिंग धोखाधड़ी आदि जैसे हमलों से निपटने के लिए सक्रिय जोखिम प्रबंधन(पीआरएम) लागू किया है। मजबूत डेटा एनालिटिक्स, एआई और एमएल से युक्त पीआरएम धोखाधड़ी और संदिग्ध खाते और लेनदेन गतिविधि का पता लगाने और सचेत करने के साथ प्रभावी प्रतिरोधी उपाय करने में सक्षम है।

आपका बैंक स्विफ्ट द्वारा निर्धारित सभी 21 अनिवार्य नियंत्रणों और 10 परामर्श नियंत्रणों का पूर्ण अनुपालन करता है।

छ. कोर तथा विशेष परियोजनाएं

1. विशेष परियोजनाएं

आपके बैंक ने ग्राहकों की सुविधा सुनिश्चित करने के लिए कई विशेष परियोजनाएं शुरू की हैं। उनमें से कुछ नीचे वर्णित हैं

- क) **पीएम केयर अकाउंट में विदेशी आवक विप्रेषण** - कोरोना वायरस महामारी से लड़ने के लिए विशेष रूप से डिजाइन किए गए पीएम केयर खाते में विदेशी आवक दान की अनुमति देने के लिए रुपये फ्लैश एपीआई प्लेटफॉर्म और रुपये एक्सप्रेस एप्लीकेशन तैयार करने का कार्य शुरू किया गया है।
- ख) **फास्टेग के माध्यम से पार्किंग भुगतान:** एनईटीसी एसबीआई फास्टेग के साथ हैदराबाद में जीएमआर अंतर्राष्ट्रीय हवाई अड्डा पार्किंग सुविधा का एकीकरण। यह एनपीसीआई द्वारा शुरू की गई एक पायलट परियोजना है, ताकि ग्राहक फास्टेग के माध्यम से पार्किंग शुल्क का भुगतान कर सकें।
- ग) **आई-मीटिंग एप्लीकेशन** - तिमाही स्थानीय इकाई बैठक (एलबीएम) आयोजित करने के लिए आई-मीटिंग एप्लीकेशन की सुविधा 17 स्थानीय प्रधान कार्यालयों को दी गई है।
- घ) **सीकेवाईसी साइनजी स्कैनिंग समाधान:** सीकेवाईसी प्रारूपों में दस्तावेजों की त्वरित और त्रुटि-मुक्त स्कैनिंग के लिए एआई आधारित स्कैनिंग एप्लीकेशन।

ड) **पेंशन सेवा:** मोबाइल ओटीपी के माध्यम से पेंशन सेवा में पंजीकरण का सुधार। इससे पेंशनभोगी शाखा में आए बिना कई तरह की सुविधाओं का लाभ उठा सकेंगे।

च) **तुरंत पीआरएन कार्ड जारीकरण** - एनपीएस पंजीकरण के लिए शाखाओं में फोटो और हस्ताक्षर अपलोड की सुविधा ताकि आवेदन की भौतिक प्रति का इंटरजार् किए बिना उपभोक्ताओं को सीआरए द्वारा तत्काल पीआरएन कार्ड जारी किया जा सके।

छ) **वित्तीय समावेशन खातों के लिए सीकेवाईसी** - विनियामक अनुपालन के अनुसार वित्तीय समावेशन खातों के लिए सीकेवाईसी प्रक्रिया कार्यान्वित कर 01.09.2020 से लागू कर दी गई।

ज) **आधार मास्किंग** - अनुपालन के अनुसार 3 अक्टूबर 2020 को सीकेवाईसी तथा अन्य माध्यमों में आधार मास्किंग कार्यान्वित की गई।

झ) एनपीएस पंजीकरण के लिए शाखाओं में फोटो और हस्ताक्षर अपलोड की सुविधा ताकि आवेदन की भौतिक प्रति का इंटरजार् किए बिना उपभोक्ताओं को सीआरए द्वारा तत्काल पीआरएन कार्ड जारी किया जा सके।

2. आईटी - कॉरपोरेट एवं एसएमई ऋण

आपका बैंक आंतरिक रूप से विकसित ऋण जीवन चक्र प्रबंधन प्रणाली (एलएलएमएस) के माध्यम से कॉरपोरेट और एसएमई ऋणों की पूरी प्रक्रिया को कैचर करता है, जिससे ऋण प्रक्रिया का पूरा जीवनचक्र स्वचालित होता है तथा ऋण प्रक्रिया का मानकीकरण, जोखिम प्रबंधन में वृद्धि, बेहतर उपयोगकर्ता अनुभव तथा टीएटी संभव होता है।

वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान एलएलएम की प्रमुख पेशकश निम्नलिखित हैं।

पूर्व अनुमोदित व्यवसाय ऋण (पीएबीएल)

यह बैंक के मौजूदा चालू खाता ग्राहकों के लिए खाते में नकदी प्रवाह पर आधारित एक डिजिटल पूर्व अनुमोदित ऋण उत्पाद है। यह ऋण ग्राहक की व्यावसायिक गतिविधियों संबंधी अनेक आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए प्रदान किया जाता है। इसमें ड्रापलाइन ओवरड्राफ्ट खाता खोला जाता है और इसके लिए किसी प्राथमिक और संपातिवक प्रतिभूति की आवश्यकता नहीं होती है।

गारंटीकृत आपातकालीन क्रेडिट लाइन (जीईसीएल) 1.0 और 2.0

भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों और भारत सरकार की विभिन्न पहलों के आधार पर बैंक ने कोविड-19 महामारी से प्रभावित इकाइयों

को उदार शर्तों पर वित्त प्रदान करने के लिए जीईसीएल 1.0 और 2.0 शुरू किया है। इन उत्पादों के माध्यम से बैंक ने मौजूदा संकट की स्थिति से उबरने के लिए तदर्थ सुविधाओं यानी गारंटीकृत आपातकालीन क्रेडिट लाइन (जीईसीएल) से पात्र मौजूदा उधारकर्ताओं को अतिरिक्त ऋण सुविधाएं उपलब्ध कराई हैं।

दवावग्रस्त आस्तियां वसूली समूह (एसएआरजी) का डिजिटलीकरण

एलएलएमएस प्लेटफॉर्म पर एंड टू एंड प्रक्रिया के साथ एसएआरजी के विभिन्न प्रारूपों और प्रक्रिया प्रवाहों को डिजिटल किया गया है। एलएलएम में उनकी स्वीकृति समितियों भी बनाई गई हैं। सार्ग के डिजिटलीकरण के परिणामस्वरूप प्रस्तावों के प्रारूपों, प्रक्रिया प्रवाह और कॉरपोरेट मैमोरी के सृजन का मानकीकरण हुआ है।

3. आईटी- खुदरा ऋण

यह प्रणाली लोन ओरिजिनेटिंग सिस्टम (एलओएस), वैयक्तिक बैंकिंग(पीबी), एलओएस (कृषि) तथा खुदरा ऋण प्रबंधन प्रणाली (आरएलएमएस) के माध्यम से खुदरा ऋणों की सोर्सिंग, संसाधन, अंडर राईटिंग तथा संवितरण से संबंधित तकनीकी विकास की आवश्यकताओं की पूर्ति यह सिस्टम करता है। लीड सोर्सिंग तथा ऋण संग्रहण को क्रमशः ऑनलाइन ग्राहक अधिग्रहण प्रणाली तथा ऋण संग्रहण प्रणाली एप्लीकेशन के माध्यम से संभाला जाता है।

क. एलओएस पीबी - 21000 से अधिक शाखाएं/ आरएसीपीसी/ आरएएसएमईसीसीसी/ आरबीओ तथा एक लाख से अधिक उपयोगकर्ता एप्लीकेशन से जुड़े हुए हैं। वि. व. 2021 के दौरान रु. 2,25,933.17 करोड़ के 19,25,295 ऋण खातों को मंजूर किया गया।

ख. एलओएस एग्री - 24000 से अधिक शाखाएं/ आरएसीपीसी/ आरबीओ तथा डेढ़ लाख से अधिक उपयोगकर्ता एप्लीकेशन से जुड़े हुए हैं। वि. व. 2021 के दौरान रु. 98,465 करोड़ के 61,82,327 ऋण खातों को मंजूर किया गया।

ग. आरएलएमएस - 21021 से अधिक शाखाएं/ आरएसीपीसी/ आरएएसएमईसीसीसी/ आरबीओ तथा एक लाख से अधिक उपयोगकर्ता एप्लीकेशन से जुड़े हुए हैं। वि. व. 2021 के दौरान एक लाख करोड़ रुपए के 25 लाख से अधिक ऋण खातों को मंजूर किया गया।

प्रमुख कार्यान्वयन - खुदरा ऋण - वि व 2021 के दौरान आरएलएमएस में

क. आरएलएमएस एक एंड टू एंड डिजिटलीकृत मंच है और इससे ऋण

प्रक्रियाओं के संसाधन में लगने वाले समय में उल्लेखनीय कमी आई है और अब इसमें केवल 10 मिनट लगते हैं जिससे व्यवसाय में वृद्धि हुई है।

ख. आरएलएमएस में पेंशन लोन, पर्सनल गोल्ड लोन, एक्सप्रेस क्रेडिट और स्मार्ट होम टॉप अप लोन उत्पादों को वर्ष के दौरान अखिल भारतीय स्तर पर शुरू किया गया है।

ग. वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान आरएलएमएस में होम लोन प्रक्रिया का विकास और सीयूजी रोल आउट भी किया गया है।

घ. इन चैनलों के माध्यम से की गई आवेदनों की प्रोसेसिंग के लिए आरएलएमएस को योनो और सीआरएम के साथ भी एकीकृत किया जा रहा है। इसके अलावा एक्सप्रेस क्रेडिट ऋण के लिए डीडीई कार्यक्षमता के विकास और सीयूजी रोल आउट भी किया जा रहा है। आगे, आपका बैंक डीडीई कार्यक्षमता तथा सीयूजी के लांच सहित आरटीएक्ससी ऋण यात्रा के विकास पर भी ध्यान दे रहा है।

ड. वि.व. 2021-22 के दौरान आरएलएमएस के शेष उत्पादों के प्रस्तावित रोलआउट के साथ, हम दक्षता और उपयोगकर्ता अनुभव, TAT में सुधार की उम्मीद करते हैं जिससे बैंक के कारोबार में वृद्धि होगी।

4. ग्राहक सेवा

आपके बैंक ने एक मजबूत ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) लागू की है, जहां ग्राहक अपनी शिकायत हमारी वेबसाइट के माध्यम से ऑनलाइन प्रतिक्रिया/सुझाव www.sbi.co.in दर्ज करा सकते हैं। इसके अलावा, आपके बैंक के संपर्क केंद्र विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में 24 *7 *365 संचालित करते हैं, जो अपने ग्राहकों को हिंदी, अंग्रेजी और 10 प्रमुख क्षेत्रीय भाषाओं में सेवाएं प्रदान करते हैं। ग्राहकों की शिकायतों के समाधान की गुणवत्ता में सुधार के लिए, इसने सभी मंडल में मंडलो शिकायत समाधान केंद्र (सीसीआरसी) स्थापित किए हैं। सीसीआरसी शाखाओं को शिकायत से निपटने से मुक्त करेगा और बेहतर ग्राहक सेवा और व्यापार विकास के लिए समय का बेहतर उपयोग सुनिश्चित करेगा। आपके बैंक ने हमारे नियमित संपर्क केंद्रों के दायरे से बाहर किसी भी मुद्दे को संभालने के लिए अपने कर्मचारियों के साथ सर्कल कॉल सेंटर भी स्थापित किए हैं, ताकि एक बेहतर ग्राहक अनुभव सुनिश्चित किया जा सके।

सीसीआरसी ने मौजूदा वित्तीय के दौरान 7.91 लाख मामले संभाला है। इसी प्रकार, सीसीसी ने वित्त वर्ष 2021 के दौरान कुल 1.72 लाख मामलों को संभाला है। आपके बैंक ने तीन श्रेणियों के खातों के हस्तांतरण, मुक्त खाता बस्तियों और कर्मचारियों के दूर्यवहार की शिकायतों में शिकायतों में कमी के लिए अगस्त 20-अक्टूबर 20 र की अवधि के दौरान 'ग्राहक संतुष्टि' अभियान चलाया है, जिसके परिणामस्वरूप क्रमशः 73%, 64% और 44% की कमी आई है। ग्राहकों की शिकायतों का उचित और समय पर समाधान हमारा उच्च फोकस क्षेत्र है। हम शिकायतों के प्रमुख क्षेत्रों का मूल कारण विश्लेषण कर रहे हैं और उत्पाद और प्रक्रिया में सुधार के लिए निष्कर्षों का उपयोग कर रहे हैं। आपके बैंक के उत्पादों और प्रक्रियाओं के बारे में ग्राहकों से प्रतिक्रिया एकत्र करने के लिए 464 केंद्रों में देश व्यापी ई-टाउन हॉल बैठकें आयोजित की गईं। बैठकों में कुल 12,201 ग्राहकों ने भाग लिया।

डिजिटल बैंकिंग में संरचनात्मक परिवर्तन के साथ, आपका बैंक एनालिटिक्स और आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस का उपयोग करने के लिए सीआरएम टूल का लाभ उठाने की प्रक्रिया में है। आपके बैंक का मानना है कि ये डिजिटल टूल्स और टेक्नोलॉजी आने वाले दिनों में कस्टमर एक्सपीरियंस को पूरी तरह से बदल सकती हैं। इसके अलावा, यह शुरू की है संपर्क केंद्र से 5 पंजीकृत मोबाइल नंबर आधारित सेवाएं, जिन्होंने इन परीक्षण समय में ग्राहकों की मदद की है। इसके अतिरिक्त, आपका बैंक अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी के साथ संपर्क केंद्र संचालन को दुरुस्त करने और अप्रयुक्त क्षमता का दोहन करने की प्रक्रिया में है।

यहां तक कि कोविड-19 महामारी के इन कठिन समय के दौरान, आपके बैंक ने ग्राहक अनुभव में सुधार के लिए ग्राहक प्रतिक्रिया लेने के लिए आभासी ग्राहक बैठकों का आयोजन किया है। इसने अच्छी ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए शाखाओं को संवेदनशील बनाने के लिए कार्यक्रम भी आयोजित किए हैं। डोरस्टेप बैंकिंग शुरू होने से ग्राहक दस डोरस्टेप सेवाओं जैसे अंकाउट स्टेटमेंट, कैश निकासी सुविधा, लाइफ सर्टिफिकेट सबमिशन आदि का लाभ उठा सकते हैं। पेशनभोगी शाखाओं में जाकर बिना जीवन प्रमाण पत्र जमा करने के लिए इस सुविधा का लाभ उठा सकते हैं। वरिष्ठ नागरिकों को लाभ और दरवाजे तक बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठाने के तरीकों के बारे में सूचित करने के लिए वर्चुअल पेशनर्स मीट भी आयोजित की गईं। आपके बैंक ने ग्राहक अनुभव बढ़ाने के लिए है 2,400 से अधिक शाखाओं में फ्लोर प्रबंधक की अवधारणा शुरू की।

ज. वित्तीय समावेशन और सरकारी योजनाएं (एफआई एवं जीएस)

ग्राहकों की सुविधा और संतुष्टि को बढ़ाने के लिए वित्त वर्ष 2020-2021 के दौरान नई सुविधाएं शुरू की गई हैं:

क) बहु डिवाइस लॉगिन: KO परिवार के साथ KO (कियोस्क ऑपरेटर) फैमिली अवधारणा का कार्यान्वयन जिसमें एक KO और अधिकतम 5 सब-KO शामिल हैं। इस सेवा के माध्यम से, ग्राहक सेवा

प्वाइंट (सीएसपी) एक साथ कई नोड्स से सेवाओं की पेशकश करने में सक्षम हैं। इससे सीएसपी शाखा सेटअप की तरह एक ही सीएसपी कोड का उपयोग कर एक से अधिक डिवाइस (अधिकतम छह) के माध्यम से सेवा प्रदान कर सकेंगे।

- ख) एमएटीएम पर ईएमवी सक्षमता: बीसी चैनल में माइक्रो एटीएम (मैटम) को ईएमवी चिप कार्ड स्वीकार करने के लिए तैयार किया गया है जिससे मैग्नेटिक स्ट्रिप कार्ड से जुड़े जोखिम को कम करने में मदद मिलेगी।
- ग) एफआई और नॉन-एफआई ग्राहकों के लिए पासबुक प्रिंटिंग: सीएसपी आउटलेट पर सभी ग्राहकों की पासबुक बार कोड सत्यापन के माध्यम से अपडेट की जा सकती है। सीएसपी पर पासबुक प्रिंटिंग से शाखाओं में भीड़ कम करने में मदद मिली है।
- घ) वॉयस प्रॉम्प्ट: सीएसपी आउटलेट पर ट्रांज़ैक्शन करते समय हिंदी, इंग्लिश, तमिल और तेलुगु में वॉयस प्रॉम्प्ट शुरू किया गया है। यह अनपढ़/कम-साक्षर ग्राहकों के लिए जोखिम कम करने का कार्य करता है क्योंकि वे अपने खाते में किए जा रहे लेनदेन का विवरण सुन सकते हैं।

1. व्यापार वित्तपोषण (टीएफ)

आपका बैंक हमारे ग्राहकों की अंतर्देशीय और सीमा पार ई2ई व्यापार वित्त आवश्यकताओं को पूरा करता है -

एकजिम बिल एंटरप्राइज (ईई): ईई व्यापार वित्त लेनदेन की सुविधा देने वाला केंद्रीकृत प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म है। वेब आधारित एप्लिकेशन नवीनतम तकनीक का उपयोग करता है और बाजार आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बैंक को सक्षम बनाने के लिए इसमें विभिन्न प्रणालियों के साथ एसटीपी

क्षमताएं हैं। निर्बाध लेनदेन प्रवाह के लिए इसमें कई एप्लीकेशनों के साथ रियल टाइम एकीकरण की क्षमता है। केंद्रीकृत संरचना परिचालन प्रक्रियाओं को मानकीकृत करके जोखिम प्रबंधन और एमआईएस से निर्णय लेने और वैधानिक और नियामक रिपोर्टिंग करने में मदद मिलती है।

ग्राहक उद्यम (सीई/ई-ट्रेड): एसबीआई ई-ट्रेड, जिसे ग्राहक उद्यम (सीई) के रूप में भी जाना जाता है, एक अनूठा ऑनलाइन डिजिटल प्लेटफॉर्म है, जो ईई के साथ-साथ कोर बैंकिंग प्रणाली से निर्बाध रूप से एकीकृत होकर अपने कॉरपोरेट ग्राहकों की घरेलू व्यापार वित्त और अंतरराष्ट्रीय टीएफ संबंधी जरूरतों को पूरा करता है।

सीई का अद्वितीय और अत्यधिक कंफिगरेबल उपयोगकर्ता प्रबंधन कॉरपोरेट्स को आसानी, आराम और लचीलेपन से काम करने की सुविधा देता है। सभी उप-कंपनियों के बारे में कॉरपोरेट समूह स्तर पर जानकारी, ट्रेड पोर्टफोलियो वन-व्यू डैशबोर्ड, नोटिफिकेशन एंड अलर्ट, डिजिटल दस्तावेज़ सबमिशन आदि जैसी कुछ अनूठी विशेषताएं ग्राहकों का अनुभव और संतुष्टि बढ़ाते हैं।

कोविड-19 और लॉक-डाउन अवधि के दौरान, सीई ने कॉरपोरेट्स को बिना किसी रुकावट के डिजिटल रूप से अपने व्यापार वित्त व्यवसाय को जारी रखने में बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है और इस तरह भारत सरकार के 'आत्मनिर्भर भारत' विजन को मजबूती प्रदान की है।

केंद्रीकृत स्विफ्ट इंटरफेस गेटवे (सीएसआईजी): सीएसआईजी स्विफ्ट नेटवर्क पर सीमा पार लेनदेन के लिए एक केंद्रीकृत संदेश प्रणाली है। यह एक एकीकृत वेब-सक्षम मैसेजिंग सॉफ्टवेयर है जो केंद्रीय रूप से चलता है और इंटरफेस चैनलों और शाखाओं द्वारा एक्सेस किया जाता है, जिससे वित्तीय और गैर-वित्तीय संदेशों के इलेक्ट्रॉनिक आदान-प्रदान की सुविधा मिलती है।

| पुरस्कार | वर्ग | टिप्पणी |
|--|---|---|
| आईबीए | सर्वश्रेष्ठ भुगतान पहल | विजेता |
| वार्षिक बैंकिंग प्रौद्योगिकी अवार्ड 2021 | सर्वश्रेष्ठ डिजिटल वित्तीय समावेशन | विजेता |
| | सर्वाधिक नवोन्मेषी परियोजना | विजेता |
| | डाटा एनालिटिक्स का सर्वश्रेष्ठ प्रयोग | उप विजेता |
| बैंकिंग फ्रंटियर फिनोविटी अवार्ड | फिनोविटी अवार्ड 2021 | एआई/ एमएल मॉडल जैसे प्रोजेक्ट शिखर एवं अनुमादन कतार हंसिन |
| मेसर्स अपटाइम इंस्टीट्यूट, यूएसए एम एंड ओ प्रमाणपत्र | डाटा सेंटर का रखरखाव एवं परिचालन प्रमाणपत्र | गाचीबावली डाटा केंद्र एम एंड ओ अपटाइम संस्थान प्रमाणपत्र से सम्मानित किया गया है (स्टार्टअप ऑफ एप्रूवल) |
| | | एकमात्र डाटा केंद्र जिसने बीएफएसआई सेक्टर भारत में अपटाइम संस्थान के एन एंड ओ प्रमाणपत्र को प्राप्त किया है |

3. जोखिम प्रबंधन

क. जोखिम प्रबंधन - संक्षिप्त विवरण

आपके बैंक में जोखिम प्रबंधन में जोखिम पहचान, जोखिम मूल्यांकन तथा जोखिम शमन शामिल हैं, तथा इसका प्रमुख उद्देश्य लाभप्रदता तथा पूंजी पर नकारात्मक प्रभाव को न्यूनतम करना है।

आपका बैंक विभिन्न प्रकार के जोखिमों का सामना करता है, जो कि किसी भी बैंकिंग व्यवसाय का निहित हिस्सा है। प्रमुख जोखिम ऋण जोखिम, तरलता जोखिम तथा परिचालन जोखिम हैं, जिसमें आईटी जोखिम भी शामिल है।

सभी स्तरों पर संवर्धित जोखिम जागरूकता के माहौल को बढ़ावा देने के लिए आपका बैंक प्रतिबद्ध है। साथ ही, विभिन्न जोखिमों से बचने अथवा उनका न्यूनीकरण सुनिश्चित करने के लिए इसका उद्देश्य साईबर् सुरक्षा उपायों सहित नियंत्रणों तथा सुरक्षा उपायों का नियमित उन्नयन करना है। अपने सभी विभागों/ श्रेणियों में जोखिमों को मापने, मूल्यांकन करने, निगरानी करने तथा प्रबंधन करने के लिए आपके बैंक में नीतियां तथा प्रक्रियाएं लागू हैं।

दायित्वों के पृथक्करण तथा जोखिम मापन, निगरानी तथा नियंत्रण कार्यों की आत्मनिर्भरता सुनिश्चित करने के संदर्भ में, अंतर्राष्ट्रीय स्तर के श्रेष्ठ सिद्धांतों के अनुरूप एक स्वतंत्र जोखिम प्रशासन संरचना लागू की गई। इस संरचना में परिचालन स्तर पर व्यवसाय इकाइयों का सशक्तीकरण अपेक्षित है, जिसमें प्रौद्योगिकी की प्रमुख भूमिका हो तथा मूल स्तर पर ही जोखिमों की पहचान तथा उसके प्रबंधन में समर्थ हुआ जा सके। आपके बैंक तथा समग्र एसबीआई समूह में विभिन्न जोखिमों की निगरानी एवं समीक्षा कार्यपालक स्तरीय समितियों तथा बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसीबी) के माध्यम से की जाती है तथा इन समितियों की बैठक नियमित रूप से होती है। परिचालन इकाई तथा व्यवसाय इकाई स्तर पर जोखिम प्रबंधन समितियां भी सक्रिय हैं।

1. ऋण जोखिम कम करने के उपाय

ऋण जोखिमों की पहचान, मापन, निगरानी तथा नियंत्रण के लिए आपके बैंक ने मजबूत ऋण मूल्यांकन तथा जोखिम प्रबंधन संरचना लागू की है। एक समर्पित टीम द्वारा उसके दृष्टिकोण तथा पहचाने गए 39 उद्योगों/ क्षेत्रों, जो आपके बैंक के कुल अग्रिमों में 70% का योगदान देते हैं (खुदरा तथा कृषि के अलावा), में विकास की संभावना का निर्धारण करने लिए उद्योग क्षेत्र में माहौल का विश्लेषण तथा

अनुसंधान किया जाता है। इन क्षेत्रों में जोखिम पर निरंतर निगरानी रखी जाती है तथा जहां भी आवश्यक हो, संबंधित उद्योगों की तुरंत समीक्षा की जाती है। बैंक के पोर्टफोलियो पर कोविड के प्रभाव पर भी निगरानी की जा रही है। वित्तीय वर्ष 2020-21 में जिन कॉर्पोरेट कंपनियों को अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता पड़ सकती थी, बैंक ने उनकी पहचान कर ली जिससे त्वरित सुधारात्मक उपाय संभव हो सके। संभावित दबावग्रस्त पोर्टफोलियो की सक्रियता से पहचान करने के लिए विभिन्न विश्लेषण किए गए तथा समय पर आवश्यक निवारण उपाय किए गए। इसी प्रकार एनबीएफसी, निर्माण, टेक्सटाइल, बंदरगाह, जहाजरानी, होटल आदि विभिन्न उद्योगों पर कोविड-19 के प्रभाव का विश्लेषण किया गया। रियल एस्टेट/ टेलिकॉम जैसे संवेदनशील/ दबावग्रस्त क्षेत्रों की समीक्षा अर्ध-वार्षिक अंतरालों पर की गई। एनबीएफसी, ऊर्जा, टेलिकॉम, टेक्सटाइल आदि क्षेत्र, जो चुनौतीपूर्ण दौर से गुजर रहे हैं, पर निरंतर निगरानी रखी गई तथा नई घटनाओं/ परिवर्तनों का विश्लेषण व्यवसायिक समूहों के साथ साझा किया गया ताकि वे जागरूक ऋण निर्णय ले सकें। विभिन्न स्तरों पर परिचालन स्टाफ के लिए जागरूकता सत्र आयोजित किए जाते हैं। शीर्ष 15 उद्योगों/ क्षेत्रों को कवर करते हुए मासिक डैशबोर्ड उपलब्ध करवाया जाता है, जिसमें इन उद्योगों/ क्षेत्रों की विस्तृत नवीनतम जानकारी व्यवसाय इकाइयों को उपलब्ध करवाई जाती है ताकि उन्हें इन महत्वपूर्ण उद्योगों/ क्षेत्रों की नवीनतम जानकारी हो।

वित्तीय वर्ष 2020 तक, ऋण रेटिंग की प्रारंभिक सीमा उद्योग/ क्षेत्र के दृष्टिकोण पर आधारित थी। चूंकि विभिन्न उद्योगों/ क्षेत्रों के लिए एक ही दृष्टिकोण से उद्योगों/ क्षेत्रों की चूक संभावना पीडी) एक समान नहीं हो सकती, इसलिए आपके बैंक ने दिनांक 01.04.2020 से ऋण रेटिंग की प्रारंभिक सीमा का निर्धारण पीडी तथा संबंधित उद्योग/ क्षेत्र के दृष्टिकोण, दोनों के आधार पर करने का निर्णय लिया है।

उधारकर्ता-वार ऋण जोखिम का मूल्यांकन करने के लिए आपका बैंक विभिन्न आंतरिक ऋण जोखिम मूल्यांकन मॉडल तथा स्कोरकार्ड का प्रयोग करता है। उधारकर्ताओं की आंतरिक ऋण रेटिंग के लिए मॉडल बैंक में ही विकसित किए गए हैं। व्यापक मान्यता, तथा बाहरी मान्यता/ समीक्षा सहित बैंक टैस्टिंग संरचना के चक्रों के माध्यम से उनकी समीक्षा की जाती है। बैंक में 'आंतरिक रेटिंग की गतिशील समीक्षा' संरचना भी लागू है, जो दबाव की पूर्व पहचान तथा

उचित शमन तंत्र को सक्रिय करने में समर्थ करती है।

लोन ओरिजिनेशन सॉफ्टवेयर/ लोन लाइफसाईकिल मैनेजमेंट सॉफ्टवेयर (एलओएस/ एलएलएमएस) के माध्यम से ऋण मूल्यांकन प्रक्रियाओं के लिए आपके बैंक ने एक आईटी मंच अपनाया है। आपके बैंक द्वारा विकसित मॉडल इन मंचों पर होस्ट किए जाते हैं, जिनमें सीआईबीआईएल तथा आरबीआई की चूककर्ता सूची का हस्तक्षेप भी होता है।

आपके बैंक में पूंजी पर जोखिम समायोजित रिटर्न (आरएआरओसी) लागू है तथा ग्राहक स्तर पर आरएआरओसी की गणना का डिजिटलीकरण कर दिया गया है। आगे, खुदरा उधारकर्ता निष्पादन की निगरानी तथा स्कोरिंग के लिए व्यवहारगत मॉडल विकसित कर क्रेडिट रिस्क डाटा मार्ट पर होस्ट किए गए हैं।

आपका बैंक प्रत्येक अर्धवर्ष में अपने क्रेडिट पोर्टफोलियो की दबावग्रस्तता का परीक्षण करता है। आरबीआई दिशानिर्देशों, उद्योग के सर्वश्रेष्ठ सिद्धांतों तथा मैक्रो- इकोनॉमिक वेरिएबल के अनुरूप दबावग्रस्तता परिदृश्यों का नियमित अद्यतन किया जाता है।

आस्ति पोर्टफोलियो की गुणवत्ता पर निगरानी रखने के लिए आपका बैंक एनपीए संचलन, ऋण मंजूरी की तिमाही समीक्षा आदि में प्रवृत्तियों की पहचान करने के लिए नियमित रूप से विशिष्ट विश्लेषणात्मक अध्ययन करता है।

आरबीआई ने आपके बैंक को ऋण जोखिम के लिए प्रोन्नत दृष्टिकोण के अंतर्गत फाउंडेशन इंटरनल रेटिंग्स बेस्ड (एफआईआरबी) के लिए पैरेलल रन प्रक्रिया में प्रतिभागिता के लिए अनुमति दी है। एफआईआरबी के लिए पैरेलल रन के अंतर्गत आंकड़े आरबीआई को प्रस्तुत किए गए हैं। चूक की संभावना (पीडी) के आकलन के लिए मॉडल, चूक पर हानि (एलजीडी) तथा चूक पर जोखिम (ईएडी) को आईआरबी पूंजी की गणना के लिए क्रेडिट रिस्क डाटा मार्ट में होस्ट किया गया है।

2. बाजार जोखिम कम करने के उपाय

आपके बैंक के बाजार जोखिम का प्रबंधन बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक सुपरिभाषित निवेश नीति, व्यापार नीति, बाजार जोखिम प्रबंधन नीति तथा बाजार जोखिम सीमा नीति के माध्यम से किया जाता है जो निवेश फंड के प्रभावी तथा उचित प्रबंधन के लिए ट्रेडिंग जोखिम सीमाओं/ ट्रिगर्स के माध्यम से अलग-अलग ट्रेडिंग डेस्क अथवा विभिन्न सेक्युरिटीज में जोखिम को सीमित

करती हैं। इन जोखिम उपायों में स्थिति सीमाओं, अंतर सीमाओं, आशय प्रतिबंधों, संवेदनशीलता सीमाओं यथा पीवी 01, संशोधित अवधि, जोखिम पर मूल्य (वीएआर) सीमा, स्टॉप लॉस ट्रिगर स्तर, एनओओपी, फारेक्स डेलाइट सीमा, एलएमएटी, यूएमएटी तथा ऑप्शनस ग्रीक्स की दिन की समाप्ति आधार पर निगरानी की जाती है।

मूल्य पर जोखिम (वीएआर) बैंक के ट्रेडिंग पोर्टफोलियो में जोखिम की निगरानी के लिए उपयोग में आने वाला टूल है। आपके बैंक के एंटरप्राइज स्तरीय वीएआर की गणना तथा बैंक टेस्टिंग दैनिक आधार पर होती है। बाजार जोखिम के लिए दबावग्रस्त वीएआर की गणना भी दैनिक आधार पर होती है। एक बोर्ड अनुमोदित दबावग्रस्तता परीक्षण नीति तथा ऐसी संरचना, जो दबावग्रस्तता हानियों को मापने के लिए विभिन्न बाजार जोखिम परिदृश्यों का अनुकरण करती है तथा सुधारात्मक उपाय शुरू करती है, इसके टूल हैं।

आपके बैंक के बाजार जोखिम पूंजी प्रभार की गणना मानकीकृत मापन पद्धति (एसएमएम) के प्रयोग से विनियामक कारकों को लागू करते हुए की जाती है।

बैंक अपने घरेलू तथा समुद्रपारीय पोर्टफोलियों का जोखिम समायोजित निष्पादन मूल्यांकन करता है। निर्णय लेने के लिए एक तंत्र के रूप में बैंक गैर-एसएलआर बॉण्ड के ऋण रेटिंग माइग्रेशन का विश्लेषण भी करता है।

3. परिचालन जोखिम कम करने के उपाय

परिचालन जोखिम, विफल आंतरिक प्रक्रियाओं, व्यक्तियों तथा प्रणालियों अथवा बाहरी घटनाओं के कारण होने वाली हानि का जोखिम है। आपके बैंक के परिचालन जोखिम प्रबंधन के प्रमुख तत्वों में, अन्य के साथ, समयबद्ध घटना की रिपोर्टिंग, प्रणाली एवं नियंत्रणों की निरंतर समीक्षा, जोखिम एवं नियंत्रण स्व-मूल्यांकन (आरसीएसए) के माध्यम से जोखिम जागरूकता को बढ़ाना, विषय आधारित आरसीएसए, प्रमुख जोखिम सूचकों (केआरआई) की निगरानी तथा जोखिम प्रबंधन गतिविधियों को व्यापार रणनीति से जोड़ना शामिल है।

किसी प्रकार की बाधा के दौरान शाखाओं तथा कार्यालयों में परिचालन की निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए बैंक में एक विस्तृत व्यवसाय निरंतरता योजना (बीसीबी) लागू है। वर्ष के दौरान हुई प्राकृतिक आपदाओं, जैसे कि पूर्वी तट पर तूफान तथा कोविड-19 महामारी के कारण आई बाधाओं में बीसीपी ने हमें कारोबार में न्यूनतम बाधा सुनिश्चित करने में समर्थ किया।

वित्त वर्ष 2021 के लिए, बैंक ने आरबीआई की आवश्यकताओं के अनुसार बेसिक इंडिकेटर एप्रोच



(बीआईई) के अंतर्गत परिचालन जोखिम के लिए पूंजी आबंटित की है।

बैंक में जोखिम संस्कृति में सुधार लाने के लिए बैंक प्रतिवर्ष 1 सितंबर को जोखिम जागरूकता दिवस मनाता है। सुग्राहीकरण के अंतर्गत जोखिम जागरूकता प्रतिज्ञा दिलाई गई तथा बैंक कर्मचारियों के लिए एक ऑनलाइन प्रश्नमंच प्रतियोगिता आयोजित की गई। आगे, सभी स्तरों पर प्रशिक्षण प्रणाली के माध्यम से भी जोखिम जागरूकता को बढ़ावा दिया जाता है। सभी शाखाओं/सीपीसी/व्यवसाय इकाइयों में परिचालन जोखिम के शमन के लिए मंडल के सीएफओ तथा व्यवसाय इकाइयों के उप महाप्रबंधक (जोखिम) के लिए नियमित रूप से प्रशिक्षण सत्र आयोजित किए जाते हैं।

4. उद्यम जोखिम कम करने के उपाय

उद्यम जोखिम प्रबंधन का लक्ष्य संपूर्ण बैंक स्तर पर जोखिम का रणनीतिपूर्वक प्रबंधन है। यह वैश्विक सर्वश्रेष्ठ सिद्धांतों, जैसे कि जोखिम एपेटाइट फ्रेमवर्क, जोखिम संस्कृति मूल्यांकन फ्रेमवर्क, भौतिक जोखिम मूल्यांकन आदि का पालन करता है।

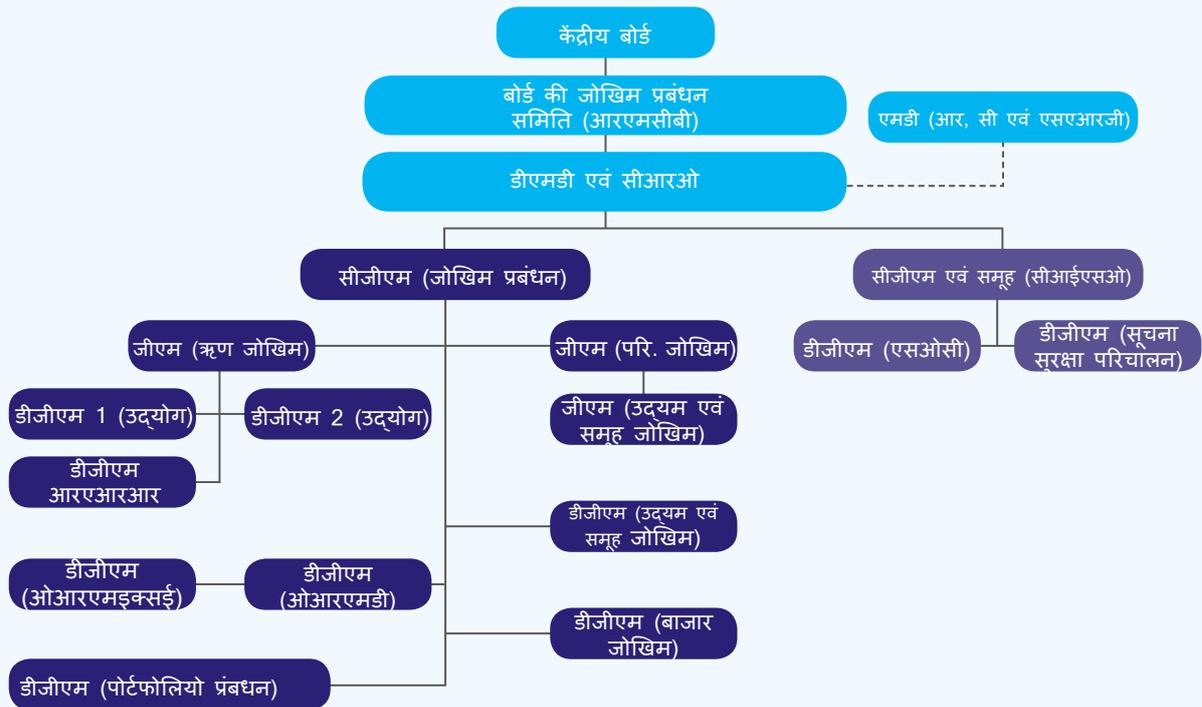
जोखिम की भूमिका को एक रणनीतिक कार्य में परिवर्तित करने के आपके बैंक के विजन के रूप में एक बोर्ड अनुमोदित उद्यम जोखिम प्रबंधन (ईआरएम) नीति लागू की गई है।

जोखिम एपेटाइट फ्रेमवर्क में निगरानी मापदंडों के साथ प्रमुख जोखिमों के लिए सीमाएं तय

की जाती हैं। आपके बैंक में मजबूत जोखिम संस्कृति को बढ़ावा देने के उद्देश्य से जोखिम संस्कृति मूल्यांकन फ्रेमवर्क को चरणबद्ध तरीके से परिचालित किया गया है। भौतिक जोखिम मूल्यांकन फ्रेमवर्क के अंतर्गत अन्यो के साथ-साथ ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, परिचालन जोखिम तथा तरलता जोखिम के लिए जोखिम आधारित मापदंडों का तिमाही विश्लेषण उद्यम तथा समूह जोखिम प्रबंधन समिति (ईजीआरएमसी)/बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसीबी) को प्रस्तुत किया जाता है।

एकल तथा सामूहिक स्तर पर सामान्य तथा दबावग्रस्त परिस्थितियों में पूंजी की पर्याप्तता के संबंध में आपका बैंक वार्षिक आधार पर आंतरिक पूंजी पर्याप्तता मूल्यांकन प्रक्रिया (आईसीएपी) अभ्यास करता है। इस दस्तावेज़ में बैंक स्तर पर तथा सामूहिक स्तर पर पहचाने गए जोखिमों का मूल्यांकन, आंतरिक नियंत्रण तथा शमन उपाय तथा पूंजी मूल्यांकन शामिल है।

आईसीएपी में स्तंभ 1 जोखिमों यथा ऋण जोखिम, बाजार जोखिम तथा परिचालन जोखिम के साथ ही स्तंभ 2 जोखिम यथा तरलता जोखिम, बैंकिंग बही में ब्याज दर जोखिम (आईआरआरबीबी), कॉन्सन्ट्रेशन जोखिम तथा अन्यो का मूल्यांकन किया जाता है और यथा आवश्यक पूंजी उपलब्ध करवाई जाती है। आईसीएपी में नए तथा उभरते हुए जोखिमों की पहचान कर उनपर चर्चा की जाती है।



5. समूह जोखिम कम करने के उपाय

समूह जोखिम प्रबंधन का लक्ष्य समूह इकाइयों में मानकीकृत जोखिम प्रबंधन प्रक्रियाएं लागू करना है। समूह जोखिम प्रबंधन, समूह तरलता तथा आकस्मिक निधियन योजना (सीएफपी), जोखिम से दूरी बनाए रखने, अंतरा समूह लेनदेन तथा जोखिमों के लिए आवश्यकताओं पर नीतियां लागू हैं। समेकित विवेकाधीन जोखिमों तथा समूह जोखिम तत्वों की नियमित रूप से निगरानी की जाती है।

गैर- बैंकिंग इकाइयों सहित सभी सामूहिक इकाइयों, जहां एसबीआई के पास 20% से अधिक स्टोक तथा प्रबंधन नियंत्रण है, आईसीएपी अभ्यास सुनिश्चित करती हैं तथा समानता सुनिश्चित करने के लिए समूह आईसीएपी नीति लागू है।

6. बासेल कार्यान्वयन

बासेल III पूंजी विनियमनों पर आरबीआई दिशानिर्देशों को कार्यान्वित किया गया है तथा आपका बैंक वर्तमान आवश्यकताओं के अनुसार पर्याप्त रूप से पूंजीकृत है, जिसमें पूंजी संरक्षण बफर (सीसीबी) के आवश्यक स्तर को बनाए रखना भी शामिल है। विनियामक द्वारा आपके बैंक को डी-एसआईबी के रूप में पहचाना गया है तथा तदनुसार बैंक को 1 अप्रैल

2019 से आरडब्ल्यूए के 0.60% का अतिरिक्त कॉमन ईक्विटी टियर 1 (सीईटी 1) रखने की आवश्यकता है।

ख. आंतरिक नियंत्रण

आपके बैंक में आंतरिक लेखापरीक्षा (आईए) एक स्वतंत्र कार्यकलाप है। इसे बैंक में पर्याप्त मान्यता, महत्व और अधिकार प्राप्त है। उप प्रबंध निदेशक की अध्यक्षता में गठित आंतरिक लेखा परीक्षा विभाग बोर्ड की लेखापरीक्षा समिति के मार्गदर्शन और पर्यवेक्षण में काम करता है। आपके बैंक का आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग जोखिम प्रबंधन और अनुपालन विभागों के समन्वय से कार्य करता है, ताकि प्रभावी नियंत्रण का आकलन, नियंत्रण के साथ अनुपालन का आकलन और आंतरिक प्रक्रियाओं तथा कार्यविधियों का पालन किया जा सके। आपके बैंक का आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग जोखिम आधारित पर्यवेक्षण से संबंधित विनियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप बैंक की सभी परिचालन इकाइयों की व्यापक जोखिम आधारित लेखापरीक्षा की देखरेख करता है।

आपके बैंक में तेजी से हो रहे डिजिटलीकरण को देखते हुए लेखापरीक्षा विभाग ने सिस्टम संचालित एवं विश्लेषण आधारित लेखापरीक्षा के माध्यम से बेहतर दक्षता और प्रभावशीलता प्रदान करने के लिए तकनीकी दखल की शुरुआत की है।

कुछ मुख्य पहल निम्नवत हैं :

- नियंत्रण सहित अनुपालन का शुरुआती स्तर पर आकलन करने के लिए बैंक आधारित, ऑनलाइन जोखिम आधारित आंतरिक लेखापरीक्षा (आर. एफ . आई . ए .) करना।
- बड़े डाटा के रिमोट आकलन के माध्यम से विश्लेषण आधारित, अनुपालन योग्य नियंत्रणों का आकलन करना।
- लेन-देन पर सिस्टम जनित विश्लेषण आधारित ऑफ साइट निगरानी रखना।
- व्यवसाय यूनिटों की संगामी लेखापरीक्षा करना, जिससे अनुपालनों की अद्यतन या वास्तविकता के नजदीक संवीक्षा सुनिश्चित की जा सके।
- संस्वीकृतियों के तुरंत बाद समीक्षा 1 करोड़ तथा उससे अधिक के ऋणों की गुणवत्ता का समय रहते आकलन किया जा सके।
- शाखा द्वारा ऑनलाइन स्व-लेखा परीक्षा करना, जिसमें शाखाओं द्वारा स्व-मूल्यांकन तथा नियंत्रकों द्वारा पुनरीक्षण किया जा सके।

जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखापरीक्षा के भाग के रूप में आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग अलग-अलग प्रकार की लेखा परीक्षा करता है जिससे ऋण लेखापरीक्षा सूचना प्रणाली लेखापरीक्षा, साइबर सुरक्षा लेखापरीक्षा, होम ऑफिस लेखापरीक्षा (विदेश स्थित कार्यालयों की लेखापरीक्षा, संगामी लेखापरीक्षा), फेमा लेखापरीक्षा, बैंक के आउटसोर्स कार्यकलाप की लेखापरीक्षा, व्यय लेखापरीक्षा तथा अनुपालन लेखापरीक्षा।

आपके बैंक ने सकल जोखिम आकलन प्रक्रिया को सुदृढ़ करने के लिए आई एडी में एक नए विंग को स्थापित किया है।

इसके अतिरिक्त, नियंत्रकों को लेखापरीक्षा समिति के निर्देशानुसार यह बिजनेस वर्टिकल के सार्वजनिक एवं थीमटिक प्रभावकरिता की जांच के लिए प्रबंधन लेखा परीक्षा भी करता है।

शाखा की लेखापरीक्षा

लेखापरीक्षा विभाग आर. एफ. आई. ए. के माध्यम से लेखा-परीक्षित युनिटों के संपूर्ण परिचालनों का निरीक्षण करता है। आरबीआई के दिशानिर्देशानुसार जोखिम आधारित पर्यवेक्षण के लिए यह आवश्यक है। घरेलू शाखाओं को उनके व्यवसाय प्रोफाइल तथा अग्रिमों एक्सपोजर के आधार पर चार समूहों समूह I, II और III में बांटा गया है। आपके बैंक ने लेखापरीक्षा के लिए शाखाओं का चयन करने के लिए सिस्टम आधारित प्रक्रिया आरंभ की है जिसके तहत विश्लेषणात्मक एल्गोरिदम लगाकर अलग तरह से व्यवहार कर रही युनिटों 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 2020-21 के दौरान आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग ने घरेलू शाखाओं की 12359 इकाइयों एवं केन्द्रीय प्रसंस्करण केंद्रों (सीपीसी) की लेखापरीक्षा की है। साथ ही टिगर आधारित लेखापरीक्षा (टीबीए) के अंतर्गत निर्धारित 3338 शाखाओं का साक्ष्य आधारित अनुपालन परीक्षण (ईबीसीटी) को पूरा कर लिया है।

ऋण लेखापरीक्षा

ऋण लेखापरीक्षा जोखिम आधारित आंतरिक लेखा परीक्षा का अभिन्न अंग है जिसका उद्देश्य निहित व्यवसाय जोखिम (ऋण जोखिम) की पहचान करना, निहित जोखिमों (नियंत्रण जोखिम) की निगरानी के लिए नियंत्रण प्रणाली की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करना है। यह उच्च मूल्य पोर्टफोलियो में ऋण जोखिम को नियंत्रित करने के लिए उपाय भी सुझा सकती है।

बैंक ने जोखिम आधारित ऋण लेखा परीक्षा (आरएफसीए) बनाया है जो ऋण संविभाग (पोर्टफोलियो) की गुणवत्ता के आर्थिक मूल्यांकन का एक प्रभावी उपकरण है तथा ऋण प्रबंधन में गुणात्मक सुधार, ऋण रेटिंग प्रक्रिया की अखंडता को बनाए रखने, पोर्टफोलियो गुणवत्ता, सलाना रु 20 करोड़ से अधिक एक्सपोजर वाले व्यक्तिगत बड़े वाणिज्यिक ऋणों की गहन समीक्षा कर प्रस्तुत करता है।

संस्वीकृति के तुरंत बाद समीक्षा

संस्वीकृति के तुरंत बाद समीक्षा (ईआरएस) के तहत रु 1 करोड़ से अधिक के ऋण वाले सभी पात्र संस्वीकृत प्रस्तावों की समीक्षा की जाती है। ईआरएस संस्वीकृत प्रस्तावों के प्रारंभिक चरण में ही महत्वपूर्ण जोखिमों का पता लगा लेता है और इसे कम करने के लिए इस तरह से जोखिमों से व्यवसाय इकाइयों को अवगत कराता है। ईआरएस सोर्सिंग की गुणवत्ता, संस्वीकृति-पूर्व और संस्वीकृति प्रक्रिया को बेहतर बनाने में सहायता करता है। हाल में ईआरएस गतिविधियां केंद्रीकृत की गई हैं तथा ऋण प्रस्तावों की समीक्षा के लिए सेवानिवृत्त अधिकारियों की जगह बैंक के अधिकारियों/ सनदी लेखाकारों की सेवाएं ली जा रही हैं। ईआरएस की संपूर्ण प्रक्रिया सिस्टम संचालित है और लोन लाइफ साइकिल प्रबंधन समाधान (एलएलएम एस) के माध्यम से कार्य करती है।

फेमा लेखापरीक्षा

विदेशी मुद्रा लेनदेन करने के लिए प्राधिकृत (प्राधिकृत डीलर) शाखाएं, जिसमें व्यापार वित्त केंद्रीकृत प्रसंस्करण कक्ष टीएफसीपीसी शामिल हैं, की फेमा लेखा परीक्षा की जाती है। सीएजी/सीसीजी/टीएफसीपीसी में सभी शाखाएं एवं "ए" तथा "बी" श्रेणी की शाखाएं जो टीएफसीपीसी से जुड़ी नहीं हैं, उनकी लेखा परीक्षा वार्षिक आधार पर की जाती है। टीएफसीपीसी से जुड़ी 20% शाखाओं की भी लेखा परीक्षा जोखिम आकलन/ जुड़ी शाखाओं के विदेशी परिचालनों की मात्रा के आधार पर टीएफसीपीसी से जुड़ी शाखाओं के साथ की जाती है। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान 479 ऐसी शाखाओं/ इकाइयों की फेमा लेखा परीक्षा की गई।

सूचना प्रणाली और साइबर सुरक्षा लेखापरीक्षा

आर.एफ.आई.ए. के भाग के रूप में भारतीय स्टेट बैंक की सभी शाखाओं में आईटी इन संबंध जोखिमों का आकलन करने के लिए सूचना प्रणाली लेखा परीक्षा आईएस ऑडिट की जाती है। केंद्रीकृत आईटी संस्थानों की आईएस लेखा परीक्षा योग्यता प्राप्त अधिकारियों की टीम द्वारा की जाती है जिसमें सीधी भर्ती से नियुक्त आईएस लेखापरीक्षक सम्मिलित होते हैं। 1 अप्रैल 2020 से 31 मार्च 2021 की अवधि के दौरान 84 केंद्रीकृत आईटी संस्थाओं की सूचना प्रणाली लेखा परीक्षा की गई। इसके अतिरिक्त आपके बैंक की साइबर सुरक्षा नीति के अनुसार प्रतिवर्ष आपके बैंक की साइबर सुरक्षा लेखापरीक्षा भी की जाती है। आईएस लेखापरीक्षा आईटी-आउटसोर्स गतिविधियों की भी लेखा परीक्षा करता है।

विदेशी कार्यालयों की लेखापरीक्षा

विदेशी कार्यालयों की लेखापरीक्षा घरेलू कार्यालय लेखापरीक्षा के अंतर्गत की जाती है। इसके अतिरिक्त आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग के अंतर्गत संबंधित केंद्रों पर स्थानीय स्तर पर आंतरिक लेखापरीक्षा की जाती है। कोविड-19 महामारी के कारण लगाए गए प्रतिबंधों के चलते वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान 17 विदेशी कार्यालयों की घरेलू कार्यालय लेखापरीक्षा, एक प्रतिनिधि कार्यालय तथा एक सहयोगी कार्यालय की प्रबंधन लेखापरीक्षा बाकी है जिसे वित्त वर्ष 2021-22 के लिए स्थगित कर दिया गया है तथापि कार्यालयों की अनुमोदित आवधिकता के अनुसार आंतरिक लेखापरीक्षा की गई है।

संगामी लेखा परीक्षा प्रणाली (सीएएस)

आपका बैंक संगामी लेखापरीक्षा प्रणाली, विनियामक प्राधिकारी द्वारा निर्धारित ऋण और अन्य जोखिम को कवर करता है। सीएएस को और मजबूत बनाने के लिए जोखिम मैट्रिक्स के अनुसार वर्गीकृत किए गए सभी अत्यंत उच्च जोखिम, बहुत उच्च जोखिम/ उच्च जोखिम वाली शाखाएं/ इकाइयों को सीएएस के तहत कवर किया गया है। सभी ऋण केंद्रीय प्रसंस्करण केंद्र में ग्राहक संबंध के प्रारंभिक चरण में ही जोखिम अंकन की कमियों की पहचान करने हेतु संगामी लेखापरीक्षक की तैनाती की गई है। आपके बैंक में सेवानिवृत्त अनुभवी बैंक अधिकारियों और नियमित अधिकारियों के अतिरिक्त चार्टर्ड अकाउंटेंट फर्म भी लेखापरीक्षा कर रही हैं।

ऑफसाइट लेनदेन निगरानी प्रणाली (ओटीएमएस)

ऑफसाइट लेनदेन की निगरानी करने के उद्देश्य से परिस्थितियों के अनुसार अलर्ट जारी किए जाते हैं और सुधारात्मक कार्रवाई हेतु व्यवसाय इकाइयों को इनसे अवगत कराया जाता है। वर्तमान में, सिस्टम में 54 प्रकार की परिस्थितियां सन्नहित हैं, जिसके विरुद्ध नियमित अंतराल पर लेनदेन की जांच की जाती है और जहां संबंधित अनुपालन की पुष्टि हेतु सिस्टम द्वारा अनियमित लेनदेन की पहचान की जाती है। इस परिस्थितियों की समय-समय पर समीक्षा की जाती है और जरूरत एवं कतिपय ट्रिगर्स के आधार पर इनका विस्तार किया जाता है।

विधिक लेखापरीक्षा

आपके बैंक में विधिक लेखा परीक्षा के अंतर्गत रु 5 करोड़ और उससे अधिक की राशि के ऋण और प्रतिभूति संबंधित दस्तावेजों को कवर किया जाता है। विधिक लेखापरीक्षा अतिरिक्त नियंत्रण के लिए की जाती है, जो आंतरिक लेखापरीक्षा की आंतरिक टीम द्वारा की गई संवीक्षा के साथ-साथ अधिवक्ताओं के पैनल द्वारा भी की जाती है, ताकि बैंक के पक्ष में दस्तावेजों या प्रतिभूति सृजन में कोई अनियमितता न हो। मार्च 2021 की समाप्ति तक 13535 खाताओं की विधिक लेखापरीक्षा की गई है।

आउटसाइड कार्यकलाप की लेखापरीक्षा (आईटी के अलावे)

आपका बैंक इस बात की जरूरत समझता है कि बैंक के लिए कार्यरत सेवाप्रदाता बैंक की तरह विधिक और विनियामक अपेक्षाओं का अनुपालन करें। यही कारण है कि आउटसोर्सिड कार्यकलापों का नियमित अंतराल पर लेखापरीक्षा की जाती है, ताकि यह सुनिश्चित हो कि सही प्रणालियाँ और कार्यविधियों का अनुपालन किया जा रहा है तथा बैंक के लिए किसी प्रकार की विधिक, वित्तीय और एवं साख संबंधी जोखिम न रहे।

आपके बैंक में आउटसोर्सिड कार्यकलापों की लेखापरीक्षा के तहत एटीएम सेवा प्रदान करने वाले वेंडरों (आईटी के अलावे), कॉरपोरेट व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी), ग्राहक सेवा केंद्र (सीएससी) वसूली और समाधान एजेंटों, नकदी प्रबंधन सेवा, चेक बुक प्रिंटिंग, समापारिष्वक प्रबंधन, ऋण प्रस्तावों के विपणन, रजिस्ट्रार और ट्रांसफर एजेंट, दस्तावेज पुरालेख केंद्र, नकद दक्षता परियोजना शामिल हैं।

वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान आपके बैंक ने वित्तीय समावेशन योजना के तहत शामिल 60776 ग्राहक सेवा केंद्रों में से 30334 ग्राहक सेवा केंद्रों की लेखापरीक्षा की है। अन्य बाहरी एजेंसियों को सौंपे गए कार्यकलाप के संबंध में योजनानुसार 732 वेंडरों की लेखापरीक्षा की है।

कॉरपोरेट केंद्र के विभागों का आरएफआईए

यह विभाग सकल जोखिम के मूल्यांकन एवं वृहद स्तर पर जोखिमों की निगरानी के लिए बनाया गया है। जोखिम मूल्यांकन, बुनियादी जोखिम, नियंत्रण जोखिम, शेष जोखिमों तथा संचालन एवं निगरानी के छूटे अंशों को कवर करता है। यह विनियामक एवं सांविधिक आवश्यकताओं के अनुपालन की स्थिति का भी आकलन करता है। इस प्रकार बैंक में जोखिम की दिशा और गति पर वरिष्ठ प्रबंधन एवं बोर्ड को उचित एवं उपयुक्त आश्वासन प्रदान करता है।

प्रबंधन लेखापरीक्षा

प्रबंधन लेखापरीक्षा में कॉरपोरेट केंद्र की संस्थापनाएं/ मंडलों के स्थानीय प्रधान कार्यालय और बैंक द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी) शामिल हैं। इनकी लेखा परीक्षा में कार्यनीति, प्रक्रिया और जोखिम प्रबंधन कार्यप्रणालियों की समीक्षा की जाती है।

ग. अनुपालन जोखिम प्रबंधन

आपका बैंक नियामक और सांविधिक अनुपालनों को पूरा करने के लिए अत्यंत प्राथमिकता देता है। इस दिशा में, हमने ट्रेकिंग क्षेत्रों के लिए एक तेज ध्यान सुनिश्चित करने के लिए अपने अनुपालन वास्तुकला को पूरी तरह से नया रूप दिया है अनुपालन जोखिमों को जन्म देना और

त्वरित उपचारात्मक कदम उठाने के लिए।

बैंक के लिए अपने अनुपालन जोखिम को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने के लिए एक गहरी जड़ें अनुपालन संस्कृति महत्वपूर्ण है और इसे पूरे संगठन में संचार और बातचीत के विभिन्न रूपों के माध्यम से मजबूत किया जा रहा है।

किसी भी अनुपालन जोखिम को दूर करने के लिए, सभी उत्पादों, प्रक्रिया, नीतियों को चालू करने से पहले नियामक के नजरिए से संचालित किया जाता है। एक अनुपालन जोखिम प्रबंधन समिति, जिसमें व्यापार वटिकल और समर्थन कार्यों के वरिष्ठ अधिकारी शामिल हैं, अनुपालन से संबंधित सभी मुद्दों पर निगरानी रखता है। समिति नियमित रूप से बैठक करती है और नियामक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए सभी आंतरिक हितधारकों को आवश्यक मार्गदर्शन देती है।

भारतीय रिजर्व बैंक के विनियमों का अनुपालन परीक्षण और अंतरालों का उपचार, यदि कोई हो, नियमित रूप से किया जाता है। परीक्षण ब्रह्मांड का विस्तार किया जा रहा है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि सभी विनियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करने के लिए नियंत्रण तंत्र मौजूद हैं।

घ. केवाईसी/एएमएल-सीएफटी उपाय:

बैंक के पास मौजूदा आरबीआई मास्टर निर्देश के अनुरूप केवाईसी नीति को मंजूरी दी गई है। इस नीति में केवाईसी, एएमएल और सीएफटी मुद्दों के प्रति बैंक के दृष्टिकोण को शामिल किया गया है। बैंक ने समय-समय पर संशोधित धन-शोधन निवारण अधिनियम, 2002 और धन-शोधन निवारण (अभिलेखों का रखरखाव) नियम, 2005 के प्रावधानों को लागू करने के लिए कदम उठाए हैं।

इस नीति में ग्राहक स्वीकृति, जोखिम प्रबंधन, ग्राहक पहचान और लेनदेन की निगरानी के लिए बैंकों का ढांचा शामिल है। बैंक ने केवाईसी अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए मैनुअल और प्रणाली सक्षम पद्धति के संयोजन वाली एक मजबूत प्रणाली लगाना शुरू किया है। कोई खाता नहीं खोला जाता है, गुमनाम या फर्जी/ बेनामी नाम में या जहां शाखा/व्यावसायिक इकाई उचित सीडीडी उपायों को लागू करने में असमर्थ है। बैंक आभासी मुद्राओं के लेनदेन में लेनदेन या निपटाने के लिए खाते नहीं खोलता है। हालांकि, नीति को लागू करते समय, बैंक इस बात का ध्यान रखता है कि इसके परिणामस्वरूप उन लोगों को बैंकिंग सेवाओं से वंचित न किया जाए जो आर्थिक या सामाजिक रूप से वंचित हैं।

संपर्क रहित ग्राहक ऑनबोर्डिंग की सुविधा के लिए, वीडियो ग्राहक पहचान प्रक्रिया (V-CIP) को रोल किया गया है

राष्ट्रीय स्तर पर बाहर। इस प्रक्रिया का उपयोग करके, नए ग्राहक किसी भी शाखा का दौरा किए बिना पूरी तरह से कार्यात्मक खाते खोल सकते हैं।

बैंक के एएमएल सीएफटी विभाग लेनदेन निगरानी के माध्यम से चल रहे उचित परिश्रम का ख्याल रखता है। बैंक जोखिम आधारित दृष्टिकोण का पालन करता है जिसमें ग्राहकों को मूल्यांकन और जोखिम धारणा के आधार पर कम, मध्यम और उच्च जोखिम के रूप में वर्गीकृत किया जाता है। बैंक वित्तीय खुफिया इकाई-इंडिया (एफआईयू-आईएनडी) को अनिवार्य रिपोर्ट दाखिल करने का ध्यान रखता है। खातों के मामलों में प्राथमिकता के आधार पर उपयुक्त रिपोर्ट भी दर्ज की जाती है, जिसमें आतंकवादी संबंध होने का संदेह होता है।

कर्मचारियों में अधिक जागरूकता लाने के लिए कई पहल की जा रही हैं। बैंक द्वारा चल रहे कर्मचारी प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं ताकि कर्मचारियों के सदस्यों को एएमएल/सीएफटी नीति में पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जा सके। एएमएल-सीएफटी दिवस प्रत्येक वर्ष 2 नवंबर को मनाया जाता है जिसमें उस दिन सभी शाखाओं/प्रसंस्करण केंद्रों और प्रशासनिक कार्यालयों में प्रतिज्ञा ली जाती है। इसी तरह 1 अगस्त को केवाईसी कंप्लायंस एंड फ्रांड प्रिवेंशन डे के रूप में मनाया जाता है।

ड. बीमा

आपका बैंक बीमा पॉलिसियों की खरीद कर रहा है, जिसमें आपके बैंक की संपत्ति और अन्य जोखिम शामिल हैं। बीमा कवरेज में नकदी और कीमती सामान, बैंक की संपत्तियां, डेबिट कार्ड/ इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के तहत धोखाधड़ी लेनदेन और साइबर जोखिम शामिल हैं।

च. परिसर

आईजीबीसी ग्रीन बिल्डिंग पुरस्कार:

- नरीमन प्वाइंट स्थित हमारे प्रतिष्ठित स्टेट बैंक भवन भवन को आईजीबीसी परफॉर्मंस चैलेंज 2020 में एक्सीलेंस अवार्ड मिला है।
- इसके अलावा स्टेट बैंक भवन की आईजीबीसी रेटिंग को 2017 में प्राप्त मौजूदा सिल्वर रेटिंग से गोल्ड में अपग्रेड किया गया है। जल दक्षता, ऊर्जा कुशल रोशनी, ऊर्जा कुशल सीवेज ट्रीटमेंट प्लांट, कूलिंग टॉवर ऑफ एयर कंडीशनिंग प्लांट और ऑर्गेनिक फार्मिंग आदि जैसे क्षेत्रों में उल्लेखनीय सुधार ने हमें इस रेटिंग को हासिल करने में मदद की है। हमने अपने "डुनेडिन बंगले" के लिए आईजीबीसी से "प्लेटिनम" प्रमाणन भी प्राप्त किया है। वर्तमान में एसबीआई के पास कुल आठ आईजीबीसी रेटेड ग्रीन बिल्डिंग हैं।

4. राजभाषा

भारतीय स्टेट बैंक अपनी 22 हजार से अधिक शाखाओं, 58 हजार से अधिक एटीएम, करीब दो सौ विदेश स्थित कार्यालयों एवं विभिन्न बैंकिंग चैनलों के माध्यम से पूरे विश्व में उपस्थित है। स्टेट बैंक के 2 लाख 6 हजार के करीब स्टाफ सदस्य (अधीनस्थ स्टाफ को छोड़कर) बैंक द्वारा स्थापित समस्त चैनलों के माध्यम से बैंकिंग उद्योग में राजभाषा का प्रसार कर रहे हैं।

राजभाषा के प्रसार के लिए भारतीय स्टेट बैंक द्वारा निम्नलिखित नवोन्मेषों कदम उठाए गए हैं:

1. इंटरनेट बैंकिंग साइट 'ऑनलाइन एसबीआई' हिंदी, तमिल, मराठी, गुजराती, कन्नड़, उड़िया, बांग्ला, पंजाबी, तेलुगू, मलयालम, कोंकणी और अंग्रेजी कुल 12 भाषाओं में उपलब्ध है।
2. एसबीआई क्विक एप्लीकेशन (SBI Quick Application) हिंदी, मराठी और अंग्रेजी में ग्राहकों को उपलब्ध कराया गई है जिसमें बैंक के अवकाश कैलेंडर, एटीएम कार्ड संबंधी सेवाएं, मोबाइल टॉपअप/रीचार्ज के साथ-साथ, प्रधानमंत्री सामाजिक सुरक्षा योजना, एटीएम शाखा लोकेटर आदि सुविधाएं दी गई हैं।
3. इंटरनेट बैंकिंग साइट ऑनलाइन एसबीआई 14 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध है।
4. भीम एसबीआई-पे हिंदी, तमिल और अंग्रेजी में उपलब्ध है। भारतीय स्टेट बैंक का योनो लाइट ऐप 12 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध है। साथ ही, योनो कृषि ऐप हिंदी, तमिल, तेलुगू, मलयालम सहित 10 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध है।
5. एसबीआई क्विक ऐप 14 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध कराया गया है।
6. हमारे कॉल सेंटर वर्तमान में 13 भाषाओं में समाधान उपलब्ध करवा रहे हैं, जिसमें 80 प्रतिशत से अधिक भारतीय भाषाओं का प्रयोग करते हैं।
7. बैंक की वेबसाइट 'BANK.SBI' हिंदी और अंग्रेजी में उपलब्ध कराई गई है।
8. वित्तीय सेवाएं विभाग द्वारा अपेक्षित एटीएम स्क्रीन तथा उसकी पर्ची में हिंदी एवं स्थानीय भाषा का विकल्प उपलब्ध है। साथ ही पासबुक प्रिंटिंग, नेट बैंकिंग, खाता विवरणी आदि भी हिंदी में उपलब्ध करवाए जा रहे हैं।

अखिल भारतीय स्तर पर आयोजित वेबीनार -

1. दिनांक 18 जून 2020 को सभी 17 मंडलों की राजभाषा समीक्षा बैठक का आयोजन कॉरपोरेट केंद्र मुंबई, में किया गया।
2. ग्राहक संतुष्टि विषय पर बंगलुरु में दिनांक 29 जून 2020 को वेबीनार का आयोजन किया गया।
3. परिवीक्षाधीन अधिकारियों के लिए कोलकाता में दिनांक 19 जून 2020 को प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया गया।
4. संवहनीय जीवन के लिए सतत विकास लक्ष्यों का क्रियान्वयन विषय पर अखिल भारतीय समूह चर्चा का आयोजन संवहनीयता विभाग के सहयोग से दिनांक 19 सितंबर 2020 को किया गया।
5. संवहनीयता विभाग एवं फिक्की के सहयोग से दिनांक 25 सितंबर 2020 को उप प्रबंध निदेशक (मा.सं.) एवं कॉरपोरेट विकास अधिकारी की अध्यक्षता में सतत विकास लक्ष्यों की प्राप्ति पर कोविड 19 का प्रभाव विषय पर वेबीनार का आयोजन जिसमें फिक्की के पदाधिकारियों सहित भारतीय स्टेट बैंक के स्टाफ सदस्यों ने भारी संख्या में भाग लिया।

राजभाषा के प्रचार-प्रसार के लिए विभिन्न कार्यक्रम :

1. राजभाषा अधिकारियों के लिए "राजभाषा कार्यान्वयन: भविष्य की चुनौतियां एवं संभावनाएं" विषय पर वेबीनार का आयोजन, 29 जून 2020, कॉरपोरेट केंद्र मुंबई, में किया गया।
2. डॉ. सुमीत जैरथ, सचिव, राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार, नई दिल्ली के साथ दिनांक 17 सितंबर 2020 को एक संवाद कार्यक्रम आयोजित किया गया। इस वेबीनार में देशभर के राजभाषा अधिकारियों एवं मंडल विकास अधिकारियों ने भाग लिया। कार्यक्रम की अध्यक्षता उप प्रबंध निदेशक (मानव संसाधन) एवं कॉरपोरेट विकास अधिकारी द्वारा की गई।
3. प्रेमचंद जयंती का आयोजन दिनांक 31 जुलाई 2020 को किया गया जिसमें "प्रेमचंद का रचना संसार और भारतीय समाज" विषय पर एक संगोष्ठी आयोजित की गई। इस संगोष्ठी में डॉ. करुणाशंकर उपाध्याय, अध्यक्ष, हिंदी विभाग, मुंबई विश्वविद्यालय को व्याख्यान देने के लिए आमंत्रित किया

गया। कार्यक्रम की अध्यक्षता उप प्रबंध निदेशक (मा.सं.) एवं कॉरपोरेट विकास अधिकारी द्वारा की गई।

4. राजभाषा विभाग के अधिकारियों, अनुवादकों तथा अनुवाद कार्य से जुड़े समस्त स्टाफ सदस्यों को अनुवाद से संबंधित नवीनतम अवधारणाओं से परिचित कराने के उद्देश्य से महाप्रबंधक (राजभाषा एवं कॉरपोरेट सेवाएं) की अध्यक्षता में दिनांक 22 जुलाई 2020 को अनुवाद पर आधारित वेबीनार का आयोजन। इस कार्यक्रम में डॉ. श्रीनारायण सिंह, पूर्व निदेशक, केंद्रीय अनुवाद ब्यूरो, भारत सरकार को अनुवाद की नवीनतम अवधारणाओं से परिचित कराने के लिए आमंत्रित किया गया।
5. इस वर्ष पूरी तरह से ऑनलाइन मोड में हिंदी पखवाड़े का सफलतापूर्वक आयोजन किया गया। विभिन्न नियमित प्रतियोगिताओं के अलावा हमने अखिल भारतीय ऑनलाइन हिंदी प्रश्नोत्तरी का भी सफलतापूर्वक आयोजन किया, जिसमें लगभग 10,000 स्टाफ सदस्यों ने भाग लिया।

अन्य विशिष्ट कार्य :

1. बैंक की गृह पत्रिका 'प्रयास' का अप्रैल-जून अंक 'सदाचार' विशेषांक, जुलाई-सितंबर 'कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व' विशेषांक, अक्टूबर-दिसंबर अंक 'सकारात्मकता तथा जनवरी-मार्च 2021 अंक महिला विशेषांक के रूप में निकाले गए।
2. हमारे बंगलुरु मंडल द्वारा त्रिभाषी बैंकिंग शब्दावली (अंग्रेजी, कन्नड़ एवं हिंदी) प्रकाशित किया गया जिसका विमोचन संसदीय राजभाषा समिति द्वारा 07 अक्टूबर 2020 को किया गया।
3. भारतीय स्टेट बैंक के समस्त कार्यालयों/शाखाओं में राजभाषा पखवाड़ा का हर्षोल्लास के साथ आयोजन किया गया।
4. प्रयास को अधिक से अधिक लोगों तक पहुंचाने के उद्देश्य से वेब प्रयास की शुरूआत की गई जो इन-हाउस शेयरपाईट पर तैयार किया गया। श्रोता अपनी पसंद और रुचि के अनुसार विषय-वार लेख, कविता, कहानी आदि सुन/पढ़ सकते हैं। आलेखों को लाइक कर सकते हैं और अपनी टिप्पणी भी दे सकते हैं।
5. वेब-प्रयास का मोबाइल संस्करण भी 18 मार्च 2021 को उप प्रबंध निदेशक (मा.सं.) एवं कॉरपोरेट विकास अधिकारी द्वारा लांच किया गया। इसे क्यू आर कोड के

जरिए आसानी से कभी भी, कहीं भी सुना जा सकता है।

सम्मान एवं पुरस्कार :

1. हमारी गृह पत्रिका प्रयास को लगातार चौथी बार राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा कीर्ति पुरस्कार से सम्मानित किया गया। पुरस्कार भारत के माननीय राष्ट्रपति के कर-कमलों द्वारा प्रदान किया जाएगा।
2. वर्ष 2019-20 के लिए भारत सरकार, राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय द्वारा भारतीय स्टेट बैंक, स्थानीय प्रधान कार्यालय पटना एवं प्रशासनिक कार्यालय कोट्टायम को राजभाषा कार्यालयन के लिए क्षेत्रीय पुरस्कार से सम्मानित किया गया।
3. हमारे भुवनेश्वर, जबलपुर, सूरत तथा इंदौर नगर राजभाषा कार्यालयन समितियों को क्षेत्रीय राजभाषा पुरस्कार प्राप्त हुए हैं।
4. राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा कठस्थ नाम से बैंकिंग क्षेत्र में अनुवाद का ग्लोबल डेटा बेस तैयार करने हेतु अनुवाद प्रतियोगिता आयोजित की गई। इस प्रतियोगिता में केंद्र सरकार के सभी मंत्रालयों एवं कार्यालयों (भारतीय रेल एवं सुरक्षा बल सहित) 360 से अधिक सार्वजनिक क्षेत्र के सभी प्रतिष्ठानों, सार्वजनिक क्षेत्र के सभी बैंकों एवं बीमा कंपनियों में भारतीय स्टेट बैंक का सर्वोत्कृष्ट प्रदर्शन रहा। बैंक के 9 अधिकारियों को सचिव, राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय द्वारा प्रमाण पत्र देकर सम्मानित किया और उप प्रबंध निदेशक (मा.सं) एवं कॉरपोरेट विकास अधिकारी द्वारा सभी विजेताओं को प्रशंसा पत्र प्रदान किए गए।

5. विपणन एवं संप्रेषण

विपणन एवं संप्रेषण (एमएंडसी) विभाग ब्रांडिंग, उत्पाद विपणन और कॉरपोरेट संचार की दिशा में आपके बैंक की पहलों के लिए जिम्मेदार है। समकालीन विपणन दृष्टिकोण अपनाकर उत्पादों और सेवाओं को बढ़ावा देने में अपने प्रयासों को अनुकूलित करने और डिजिटल को प्रोत्साहन देने के उद्देश्य से पहल और युवाओं के साथ जुड़ते हैं, एमएंडसी विभाग भारतीय और विदेशी परिचालनों सहित आपके बैंक के विभिन्न डिवीजनों की व्यावसायिक चुनौतियों से निपटने के लिए एकीकृत विपणन रणनीतियों को विकसित और लागू करने का प्रयास करता है। इस विभाग में डोमेन कुशल पेशेवर और विभिन्न प्रासंगिक क्षेत्रों से तैयार किए गए

विशेषज्ञ शामिल हैं - मीडिया, विपणन संचार, डिजिटल विपणन, विज्ञापन और जनसंपर्क।

महामारी के वर्ष के दौरान, भले ही शाखाएं और एटीएम निर्बाध रूप से काम कर रहे थे, लेकिन आपके बैंक की एमएंडसी टीम का ध्यान एसबीआई की डिजिटल पहलों और कोविड-19 के समय के दौरान कर्मचारियों के प्रयासों को बढ़ावा देना था। इसके लिए आपके बैंक ने एसबीआई के डिजिटल बैंकिंग चैनल जैसे योनो, एसबीआई भीम पे, आईएनबी आदि को डाउनलोड करने और ग्राहकों को उनका ज्यादा से ज्यादा इस्तेमाल करने के लिए पहल की। हमने अपने डिजिटल उत्पादों और सेवाओं के बारे में ग्राहकों की जागरूकता के लिए कई अन्य अभियानों के साथ-साथ #GharseBanking, #Khushiyonkaswagat आदि जैसी डिजिटल पहल भी की, जिनका लाभ लॉक डाउन के समय घर बैठे उठाया जा सकता था।

विभाग ने सभी व्यावसायिक इकाइयों में विपणन प्रयासों को एकीकृत करने के लिए अपनी प्रक्रिया को और मजबूत किया है और किसी भी विपणन अभियान को शुरू करने के लिए एक उपयुक्त प्रक्रिया स्थापित की है। एमएंडसी टीम का शुभारंभ होम लोन, पर्सनल लोन, क्रेडिट अकाउंट, एनआरआई सर्विसेज और डिजिटल उत्पादों जैसे उत्पादों के लिए प्रमुख विपणन अभियान। विभाग ने खुदरा ऋण उत्पादों की सीमा के लिए विचार करने के लिए एक एकीकृत दृष्टिकोण भी शुरू किया। इन

सभी अभियानों के लिए अलग-अलग मीडिया चैनलों जैसे प्रिंट, सोशल मीडिया, एटीएम आदि का इस्तेमाल किया गया। विभाग ने मीडिया के विभिन्न रूपों के माध्यम से अपनी कई स्थिरता पहलों और सीएसआर को भी बढ़ावा दिया।

आगे बढ़ते हुए, अन्य विपणन पहलों के साथ, आपका बैंक अपने प्रमुख उत्पाद योनो के साथ अपनी विभिन्न डिजिटल पहलों को और बढ़ावा देने की योजना बना रहा है। विभाग का जोर प्रासंगिक बने रहने के लिए अपनी सभी विपणन पहलों को लगातार फिर से परिभाषित और दोहराने और भारतीय स्टेट बैंक के लिए एक परिवर्तन उत्प्रेरक के रूप में कार्य करने के लिए खुद को सबसे जीवंत और विश्वसनीय ब्रांडों में से एक के रूप में स्थान देने के लिए है।

6. सतर्कता तंत्र

1. सतर्कता समारोह के तीन पहलू हैं-निवारक, दंडात्मक और सहभागी। पिछले अनुभवों/घटनाओं के आधार पर प्रौद्योगिकी का लाभ उठाकर प्रणाली/प्रक्रिया में सुधार किए जा रहे हैं और निवारक सतर्कता उपाय के रूप में बैंक के दिशा-निर्देशों को सुव्यवस्थित किया जा रहा है।



अध्यक्ष द्वारा धनसंपदा प्रबंधन हब मैसूरु का उद्घाटन

2. इस वर्ष के दौरान सतर्कता जागरूकता सप्ताह 27 अक्टूबर 2020 से 2 नवंबर 2020 तक मनाया गया, जिसमें "सतर्क भारत, समृद्धि भारत (सतर्क भारत, समृद्धि भारत) विषय था। सतर्कता जागरूकता सप्ताह के पालन के एक भाग के रूप में, सभी स्टाफ सदस्यों को "सत्यनिष्ठा प्रतिज्ञा" दिलाई गई है। बैंक के सभी चैनल जैसे एसबीआई टाइम्स, एटीएम, सीडीएम, इंटरनेट बैंकिंग, फेसबुक, ट्विटर, इंस्टाग्राम, लिंकडइन का इस्तेमाल सतर्कता जागरूकता सप्ताह (वीएडब्ल्यू) की थीम पर कर्मचारियों और जनता के बीच जागरूकता पैदा करने के लिए किया जाता है। वीएडब्ल्यू के दौरान, हमने बैंक के शीर्ष प्रबंधन के साथ सीवीसी का एक सम्मेलन आयोजित किया। आयोग को बैंक द्वारा किए गए व्यापक निवारक सतर्कता उपायों के साथ प्रस्तुत किया गया था। आयोग ने बैंक द्वारा किए गए विभिन्न उपायों की सराहना की। इस अवधि के दौरान मौजूदा कॉविड-19 दिशा-निर्देशों का कड़ाई से पालन करते हुए आंतरिक हाउस कीपिंग से संबंधित कार्यों को अभियान मोड में लिया गया। कर्मचारियों के बीच जागरूकता प्रदान करने के लिए केस स्टडीज और अन्य महत्वपूर्ण दिशा-निर्देशों को शामिल करते हुए एक "सतर्कता बुलेटिन" प्रकाशित किया गया था।
3. समीक्षाधीन वित्तीय वर्ष के दौरान सतर्कता प्रशासन की प्रभावशीलता में सुधार लाने और अनुशासनात्मक मामलों के समय पर निपटारे के उद्देश्य से निम्नलिखित उपाय शुरू किए गए थे।
 - i. डीएफएस ने सतर्कता प्रशासन को मजबूत करने और सीवीओ को समर्थन देने के लिए बैंक में प्रतिनियुक्ति के आधार पर 6 अतिरिक्त मुख्य सतर्कता अधिकारियों (एसीवीओ) की नियुक्ति की है। 6 एसीवीओ में से 4 जोन (उत्तर, दक्षिण, पूर्व और पश्चिम) और कॉरपोरेट सेंटर में 2 तैनात हैं ताकि कॉरपोरेट बैंकिंग (सीएजी, सीसीजी, आईबीजी और एसएआरजी) और सहायक कंपनियों और आरआरबी के मामलों को निपटाया जा सके। इन एसीवीओ की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों को अंतिम रूप दिया जाता है और उनके लिए आवश्यक अवसंरचना का सृजन किया जाता है। सहायक कंपनियों और आरआरबी के लिए एसीवीओ की नियुक्ति के साथ, आरआरबी और सहायक कंपनियों के सतर्कता प्रशासन को सीवीओ की सीधी निगरानी में लाया जाता है।
 - ii. 50 करोड़ रुपये और उससे अधिक की बड़ी मूल्य की धोखाधड़ी के संबंध में कर्मचारियों की जवाबदेही परीक्षा की प्रगति की निगरानी के लिए एक तंत्र

स्थापित करने के लिए, "एबीबीएफ समीक्षा समिति" नाम से एक समिति प्रबंध निदेशक (सीबी एंड जीएम) की अध्यक्षता में का गठन किया गया है। यह समिति द्विमासिक अंतराल पर एबीबीएफ को भेजे जा रहे सभी मामलों की प्रगति की समीक्षा करेगी। समीक्षा की गई स्थिति रिपोर्ट को सभी हितधारकों के साथ साझा किया जा रहा है ताकि उनके अंत में वांछित त्वरित कार्रवाई शुरू की जा सके, ताकि एबीबीएफएफ द्वारा निर्धारित समयसीमा को पूरा किया जा सके।

- iii. अनुशासनात्मक मामलों में समग्र दृष्टिकोण अपनाने और एक समान निर्णय और त्वरित निपटान सुनिश्चित करने के लिए केंद्रीकृत डीए बनाए गए हैं और 5 डीएएस (4 हब, सीसीजी में 1) को तैनात/नामित किया गया है।
4. सतर्कता विभाग ने 193 निवारक सतर्कता कार्यक्रम आयोजित किए हैं और 3735 अधिकारियों को प्रशिक्षित किया है। निवारक उपायों को प्रभावी बनाने के लिए 768 शाखाओं में स्वतः जांच की गई है।
5. वित्तीय वर्ष 2020-2021 के दौरान कुल 1,716 मामले (जिनमें 908 नए मामले शामिल हैं) की जांच की गई, जिनमें से 1045 मामले अब तक बंद हो चुके हैं।

7. आस्ति एवं देयता प्रबंधन

बैंकों के सतत और गुणात्मक विकास के लिए परिसंपत्तियों और देनदारियों (एएलएम) का कुशल प्रबंधन महत्वपूर्ण है। एएलएम का उद्देश्य बाजार की गतिशीलता की सक्रिय रूप से समीक्षा करके बैलेंस शीट को मजबूत करना, उससे निकलने वाले संकेतों पर नियंत्रण करना और मूल्य निर्माण सुनिश्चित करने के लिए नियामक आवश्यकताओं का आकलन करना है।

मजबूत जोखिम प्रबंधन प्रथाओं के हिस्से के रूप में, आपका बैंक लगातार 'जमा', 'एसेट एंड लायबिलिटी मैनेजमेंट', 'तरलता और ब्याज दर जोखिमों पर तनाव परीक्षण', 'आकस्मिक वित्तपोषण योजना' और बाजार की स्थितियों में परिवर्तन को अनुकूल बनाने पर अपनी आंतरिक नीतियों की लगातार समीक्षा कर रहा है। बैंक अंतिम जोखिम का ख्याल रखने के लिए रिवर्स स्ट्रेस टेस्ट कर रहा है जो सबसे खराब स्थिति के रूप में उभर सकता है।

तरलता की स्थिति का आकलन करते समय परिसंपत्तियों और देनदारियों की गैर-संविदात्मक वस्तुओं को उचित उपचार देने के लिए ग्राहकों के व्यवहार पैटर्न (ग्राहकों के लिए उपलब्ध एम्बेडेड विकल्प) का आकलन करने के लिए नियमित अंतराल पर अध्ययन किए जाते हैं। व्यवहार विश्लेषण सटीक सुनिश्चित करने

के लिए छमाही अंतराल पर किया जा रहा है आउटफ्लो/इनफ्लो की स्थिति, तरलता और ब्याज दर संवेदनशीलता विवरणों में, जो ऑफ-बैलेंस शीट एक्सपोजर, संभावित ऋण हानि के प्रभाव आदि के कारण उत्पन्न होती है। परिसंपत्तियों और देनदारियों की गैर-संविदात्मक वस्तुओं से संबंधित प्रचलित मान्यताओं की नवीनतम अध्ययनों के परिणामों के आधार पर समय-समय पर समीक्षा और अद्यतन किया जाता है।

उच्च गुणवत्ता वाले तरल परिसंपत्तियों (मुख्यालय) और नकदी बहिर्वाह के स्टॉक की प्रभावी रूप से गतिशील बाजार वातावरण के तहत दैनिक आधार पर निगरानी की जाती है ताकि नियामक के साथ-साथ बैंक की एएलएम नीति बैंचमार्क द्वारा निर्धारित एलसीआर का रखरखाव सुनिश्चित किया जा सके।

आपके बैंक ने तरलता के मामले में बैंक के दीर्घकालिक लचीलेपन को मापने वाले आरबीआई के एनएसएफआर दिशानिर्देशों को सक्रिय रूप से लागू किया है, जो 1 अक्टूबर 2021 से लागू हो रहा है।

आपका बैंक अपनी ऑन-बैलेंस शीट और अल्पकालिक और दीर्घकालिक परिप्रेक्ष्य दोनों से बैलेंस शीट एक्सपोजर पर बदलती ब्याज दरों से जुड़े अंतर्निहित जोखिमों की पहचान करता है। इस उद्देश्य के लिए, जोखिम पर आय पर प्रभाव (ईएआर) और इक्विटी के बाजार मूल्य (एमवीई) का आकलन पूर्व-परिभाषित सहिष्णुता सीमाओं के साथ किया जाता है जो प्रबंधन को एनआईआई/नेट वर्थ में क्षरण के संभावित परिदृश्य में उचित निवारक कदम शुरू करने में सक्षम बनाता है।

शाखाओं को स्थिर धन जुटाने और धन की लागत के आधार पर उनकी लाभप्रदता का आकलन करने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए, आपके बैंक द्वारा एक मिलान परिपक्वता-आधारित फंड हस्तांतरण मूल्य निर्धारण लागू किया गया था।

आपके बैंक की परिसंपत्ति देयता प्रबंधन समिति (एएलसीओ) बैलेंस शीट में परिसंपत्ति-देयता मिश्रण को लगातार मांडुलेट करके तरलता और ब्याज दर जोखिमों का प्रबंधन करती है। ALCO, अन्य आलिया, ब्याज दर परिदृश्यों, देयता उत्पादों के विकास के पैटर्न, ऋण वृद्धि, प्रतिस्पर्धी लाभ, तरलता प्रबंधन, नियामक नुस्खे का पालन और समय-समय पर देनदारियों और परिसंपत्तियों के मूल्य निर्धारण की समीक्षा करता है।

आपका बैंक मौद्रिक नीति संचरण में सबसे आगे रहा है, जिसने अपनी ऋण दरों के माध्यम से संचरण का पर्याप्त स्तर हासिल किया है और पात्र फ्लोटिंग रेट एडवांस के लिए अपनी एमसीएलआर रीसेट फ्रीक्वेंसी को 1 वर्ष से घटाकर 6 महीने तक पारिषण प्रक्रिया में तेजी लाने के लिए अतिरिक्त कदम उठाए हैं। बैंक ने

अपने ईबीएलआर के माध्यम से वर्ष के दौरान रेपो दर में कटौती को भी पूरी तरह से प्रसारित किया था।

एएलएम से संबंधित विनियामक रिपोर्ट/रिटर्न के स्वचालन के साथ, आपका बैंक तरलता और ब्याज दर जोखिम प्रबंधन के संबंध में निगरानी और अनुपालन में बेहतर स्थिति में है।

8. सदाचार एवं व्यवसाय आचरण

आपके बैंक ने वर्ष 2017 में सदाचार और व्यवसाय आचरण वटिकल की स्थापना की थी। इसका मूल उद्देश्य था बैंक के परिचालन तंत्र में नैतिकता को और अधिक पारदर्शी और व्यवस्थित ढंग से एकीकृत करना। पूरे भारतीय बैंकिंग और सार्वजनिक क्षेत्र के परिदृश्य में यह एक प्रमुख पहल था। यह पहल अखंडता और आचरण के उच्चतम मानकों को बनाए रखने के लिए आपके बैंक की मजबूत प्रतिबद्धता का एक और उदाहरण था। एक छोटी सी पहल से शुरू हुआ यह प्रयास, समयांतर में एक मजबूत, व्यापक और एक प्रभावी संगठनात्मक नैतिकता ढांचे में परिवर्तित हो गया है। स्थापना के बाद से ही, आपके बैंक का सदाचार और व्यवसाय आचरण वटिकल कई पहलों और कार्यक्रमों की मेजबानी कर रहा है। अब तक की प्रमुख सदाचार पहलों की प्रमुख बातें इस प्रकार हैं- कर्मचारी अपेक्षाओं और बदलते समय के अनुरूप आपके बैंक के लक्ष्य, ध्येय और मूल्यों का निर्माण, व्यक्तिगत और संस्थागत दोनों स्तर पर बुनियादी मार्गदर्शक सिद्धांतों को परिभाषित करना। बैंक के मूल मूल्य वह बुनियाद थे जिनको आधार बनाकर बैंक की आचार संहिता का विचार और डिजाइन किया गया था। आज, अपने मूल्यों एवं संहिता पर आधारित बैंक की संपूर्ण व्यवसाय आचरण नीति से सभी स्तरों पर उन्नत आचरण मानदंडों का प्रचार-प्रसार हो रहा है।

यद्यपि सदाचार कार्यक्रम ज्यादातर तकनीकी रूप से संचालित हैं, फिर भी डिजिटल का लाभ उठाने के लिए, हाल ही के दिनों में सदाचार वेबसाइट का विकास और संचालन, व्यवसाय आचरण और अनुशासन प्रबंधन ऑनलाइन प्रसंस्करण पोर्टल तथा डैशबोर्ड और गरिमा- यौन उत्पीड़न से संबंधित शिकायतें दर्ज कराने के लिए एक ऑनलाइन पोर्टल जैसी प्रमुख पहलों को शुरू और संपूर्ण किया गया है। विभिन्न नीतियाँ जो कर्मचारी के नैतिक व्यवहार जैसे कि उपहार एवं मनोरंजन, सोशल मीडिया आदि पर प्रभाव डाल सकती हैं, बैंक में नियमित रूप से इनकी समीक्षा की गई है, अद्यतन और परिचालित किया गया है।



अध्यक्ष द्वारा नीति दिशानिर्देशों का विमोचन

अपने महिला कर्मचारियों के लिए एक समावेशी, सुरक्षित और एक उच्च विश्वसनीय कार्यस्थल विकसित करने के प्रति आपके बैंक की प्रतिबद्धता गरिमा (पीओएसएच) कार्यप्रणाली से अभिप्रेरित है। इस दिशा में, कई गतिविधियाँ शुरू की गई हैं जो लैंगिक संवेदनशीलता और यौन उत्पीड़न से संबंधित मामलों पर संपूर्ण प्रक्रिया चक्र-शिक्षा, वृद्धि और सशक्तिकरण शामिल हैं। परिणाम प्रबंधन के क्षेत्र में, कार्य प्रगति की समीक्षा की गई है, सुव्यवस्थित किया गया है तथा निष्पक्ष, तेज और अधिक कुशल अनुशासन प्रबंधन संरचना को सुनिश्चित करने के लिए आवश्यकतानुसार पुनर्रचना भी की गई है। परिणामस्वरूप, नैतिक अपराधों को पर्याप्त तत्परता के साथ और पारदर्शी तरीके से निपटाया जाना सुनिश्चित किया गया है, जो किसी भी संगठन में नैतिक संस्कृति को बढ़ावा देने की प्रमुख आवश्यकताओं में से एक है।

वित्तीय वर्ष 2020-21 का अधिकांश समय वैश्विक महामारी के कारण उत्पन्न रुकावटों से भरा रहा। तथापि, पिछले वर्षों में सभी कार्य क्षेत्रों में डिजिटल प्लेटफार्मों के निरंतर एकीकरण से बने परिचालन लचीलेपन ने यह सुनिश्चित किया है कि सदाचार एवं व्यवसाय आचरण विभाग की संपूर्ण गतिविधियाँ पूर्व-कोविड समय की तरह ही अप्रभावित और निर्बाध रूप से जारी रहे। इसके विपरीत, इसकी व्यापकता और पहुँच में विस्तार हुआ है। मौजूदा एक ईमेल ब्रॉडकास्ट सीरीज के साथ-साथ, और तीन नए दैनिक ईमेल ब्रॉडकास्ट श्रृंखला शुरू किए गए। ये सभी सीरीज कार्यस्थल से परे नेतृत्व के लक्षणों को विकसित करने, कर्मचारी की भलाई और नैतिकता को अपनाने पर आधारित थे। इसी तरह, मौजूदा एक साप्ताहिक ब्लॉग के साथ-साथ, और एक नए साप्ताहिक ब्लॉग सीरीज की शुरुआत की गई। नैतिक दृष्टिकोण से प्रमुख कॉरपोरेट विफलताओं

को देखने, नैतिक दृष्टिकोण से क्या गलत हुआ, यह जानने के लिए यह एक संक्षिप्त समीक्षा थी। बैंक में आ रहे नए सदस्यों का परिचय बैंक की आचार संहिता से परिचित करने के लिए बैंक के कोड का संक्षिप्त संस्करण, द कोड ऑफ एथिक्स इन ब्रीफ तैयार किया गया। डिजिटल रूप से सफलतापूर्वक प्रमाणित बैंक की आचार संहिता कोड पर एक व्यापक ऑनलाइन प्रमाणन मॉड्यूल इंटरनेट पर भी डिजाइन और होस्ट किया गया है।

अनुशासन प्रबंधन के क्षेत्र में, आपके बैंक ने एसएमजीएस-V तक के अधिकारियों के लिए केंद्रीकृत अनुशासनात्मक प्राधिकारी (डीए) संरचना का संचालन पूरा कर लिया गया है। यह ढांचा पूरे स्पेक्ट्रम में अनुशासनात्मक मामलों को निपटाने में दृष्टिकोण को एकरूपता लाने के अपने इच्छित उद्देश्य को अच्छी तरह से पूरा कर रहा है। रुकावटों के बीच भी, आपका बैंक नैतिकता, गरिमा-पीओएसएच और अनुशासन प्रबंधन पर वेबिनार सीरीज के माध्यम से नव चयनित परिवीक्षाधीन अधिकारियों, नव पदोन्नत जेएमजीएस- I और परिणाम प्रबंधन सेटअप में काम कर रहे अधिकारियों को शामिल कर लगभग 3000 अधिकारियों तक पहुंचा है। इसके अलावा विभिन्न आंतरिक वटिकलों के लिए सदाचार पर आधारित कार्यशालाएं भी आयोजित की गई हैं।

पूर्णता तक की यात्रा धैर्ययुक्त लंबी यात्रा है। आपका बैंक, पहले ही इस दिशा में एक लंबा सफर तय कर चुका है, नैतिक उत्कर्षता प्राप्त करने के लिए अपने लक्ष्य पर उसी जोश और उत्साह के साथ निरंतर आगे बढ़ना चाहता है, जो कि ब्रांड इक्विटी में वृद्धि और निरंतर सफलता के लिए अनुकूल है।

9. कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व

बैंक की संस्कृति में सामाजिक दायित्व गहराई से रचा बसा है। परिणामस्वरूप बैंक स्थायी सामाजिक पदचिह्न सृजित करने के लिए विभिन्न सामाजिक कल्याण पहल कर रहा है। बैंक की सीएसआर नीति का उद्देश्य निम्नानुसार है:

- ऐसी गतिविधियों में भागीदारी करना, जिनसे सामुदायिक विकास, सामाजिक दायित्व तथा पर्यावरणीय संवहनीयता को लाभ हो ताकि समाज के सामाजिक तथा आर्थिक रूप से पिछड़े वर्गों तक पहुंचा जा सके।
- स्वच्छ भारत अभियान, जल शक्ति अभियान, बेंटी बचाओ बेंटी पढ़ाओ, नदी पुनरुद्धार आदि राष्ट्रीय प्राथमिकताओं को सहयोग देने को प्रधानता देना।

वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिए बैंक की प्रमुख सीएसआर गतिविधियों में स्वास्थ्य सेवाएं, शिक्षा, आजीविका, खेल, भूतपूर्व सैनिक कर्मियों का कल्याण, कौशल विकास, पर्यावरण संवहनीयता, राष्ट्रीय विरासत का संरक्षण, महिला युवा तथा वरिष्ठ नागरिकों का सशक्तिकरण शामिल है।

वर्ष 2020-21 के दौरान सीएसआर खर्च

भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार बैंक पिछले वर्ष के लाभ की 1% तक की राशि को सीएसआर के अंतर्गत खर्च कर सकता है। वित्तीय वर्ष 2020 के लिए बैंक का निवल लाभ ₹14488 करोड़ था। तदनुसार वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिए सीएसआर का बजट ₹ 144.88 करोड़ रुपए रहा। परियोजना माध्यम में सीएसआर गतिविधियां करने के लिए एसबीआई फाउंडेशन को ₹71.18 करोड़ की राशि आवंटित की गई।

(₹ करोड़ में)

| वित्त वर्ष 2021 | सीएसआर खर्च |
|--|---------------|
| राष्ट्रीय दान | 26.00 |
| दान तथा आरएसईटीआई सहित अन्य प्रत्यक्ष गतिविधियां (कैपेक्स खर्च के लिए) | 47.70 |
| कुल | 73.70 |
| एसबीआई फाउंडेशन | 71.18 |
| कुल सीएसआर खर्च | 144.88 |



कोविड-19 के विरुद्ध बैंक की जंग:

कोविड-19 महामारी के विरुद्ध जंग में सहयोग के लिए आपके बैंक ने कुल ₹43 करोड़ खर्च किए हैं जो निवल लाभ का करीब 0.30% होता है। कुछ पहलें निम्नानुसार हैं -

- निम्नलिखित प्रमुख क्षेत्रों के माध्यम से विभिन्न कोविड-19 राहत कार्यक्रमों के कार्यान्वयन के लिए आपके बैंक ने ₹30 करोड़ की प्रतिबद्धता की है - देशभर में जमीनी स्तर पर कार्य करने वाले साझेदारों के सहयोग से खादय राहत उपलब्ध करवाना, देशभर में पीपीई किट वितरण करना, देशभर में सरकारी अस्पतालों के लिए वेंटिलेटर तथा अन्य स्वास्थ्य उपकरण खरीद कर स्वास्थ्य सेवा में बुनियादी सुविधाओं को मजबूत करना, ईसीएचओ इंडिया के साथ स्वास्थ्य कर्मियों का क्षमता निर्माण, कोविड-19 महामारी के दौरान विद्यार्थियों के मानसिक स्वास्थ्य के लिए की जा रही पहलों के लिए सहयोग, भारतीय विज्ञान संस्थान (आईआईएससी) के साथ गठजोड़ से कोविड-19 महामारी से लड़ने के लिए दो अनुसंधान एवं विकास परियोजनाओं को सहयोग।
- कोविड-19 टीकाकरण अभियान के लिए अपने सहयोग के रूप में आपके बैंक ने पीएम केयर्स फंड में ₹11 करोड़ का दान किया।
- अपोलो हॉस्पिटल्स एजुकेशनल एंड रिसर्च फाउंडेशन के तत्वावधान में ओयो तथा अपोलो अस्पताल के सहयोग से छह केंद्रों पर चिकित्सा कक्ष स्थापित करने के लिए अपोलो हॉस्पिटल्स एजुकेशनल एंड रिसर्च फाउंडेशन को रुपए एक करोड़ का दान दिया गया।
- अपने दायित्व का निर्वहन करते हुए जिन कोविड वारियर्स की मृत्यु हो गई, उनके

परिवारों के कल्याण के लिए आपके बैंक ने मुंबई पुलिस फाउंडेशन को एक करोड़ रुपए का दान किया।

बालिकाओं की शिक्षा एवं उनके कल्याण के लिए सहयोग:

- सरकार के बेंटी बचाओ बेंटी पढ़ाओ अभियान के अंतर्गत आपके बैंक ने पूर्व योद्धाओं, पूर्व सैन्य कर्मियों, युद्ध विधवाओं आदि की 8333 कन्याओं को 1 वर्ष के लिए रुपए 1000/-प्रति माह के शैक्षणिक अनुदान के लिए ₹10 करोड़ उपलब्ध करवाए हैं।
- शांति सहयोग, नई दिल्ली के माध्यम से 1 वर्ष तक 10 कन्याओं की शिक्षा एवं कल्याण के लिए आपके बैंक ने सहयोग दिया है। यूनिवर्सल स्माइल ट्रस्ट, कोलकाता के जरिए 16 कन्याओं के पालन-पोषण की जिम्मेदारी ली गई है।

खेल एवं खिलाड़ियों की सहायता:

- सामाजिक रूप से जिम्मेदार संगठन के रूप में आपके बैंक ने युवा मामला एवं खेल मंत्रालय की टारगेट ओलंपिक पोडियम योजना के लिए निधि दी है। ओलंपिक खेलों में प्रतिभागिता करने वाले खिलाड़ियों के लिए राष्ट्रीय खेल विकास कोष को रुपए 5 करोड़ रुपए का दान दिया गया है।

स्वास्थ्य सेवाओं में सहयोग:

समाज की स्वास्थ्य संबंधी चुनौतियों का निवारण करने के लिए आपके बैंक ने समाज के प्रति अपनी प्रतिबद्धता जाहिर की है। आपका बैंक अस्पतालों, गैर सरकारी संगठनों, स्वास्थ्य

क्षेत्र में कार्यरत ट्रस्ट को आम आदमी की स्थिति की सुधार के लिए बुनियादी संरचना उपलब्ध करवाता है। समाज के वंचित और आर्थिक रूप से कमजोर तबके के लोगों को गुणवत्तापरक स्वास्थ्य सुविधाएं उपलब्ध करवाने के लिए आपके बैंक ने स्वास्थ्य क्षेत्र में निम्नानुसार पहलें की हैं-

- गुजरात कैंसर सोसायटी में कैंसर के मरीजों की चिकित्सा के लिए सहयोग।
- रामकृष्ण मठ, अंतपुर में मोतियाबिंद के मरीजों को चिकित्सा एवं इलेक्ट्रिकल उपकरण का दान।
- कैंसर के मरीजों में मॉलिक्यूलर तथा जेनेटिक स्थिति की जांच करने के काम में आने वाले उच्च स्तरीय चिकित्सा उपकरण एफआईएसएच (फ्लोरोसेंट माइक्रोस्कोप विद फिश साफ्टवेयर, हाइब्रीडाइजिंग चेंबर तथा फिश प्रोब्स तथा इंप्लीमेंटेशन किट) का दान।
- फलोदी तहसील, जोधपुर जिले के खीचन ग्राम में कलापूर्णम जनरल अस्पताल के लिए डायलिसिस मशीन तथा डायलाइजर रिप्रोसेस मशीन खरीद कर लगाना।
- श्री लाभमनि जन सेवा ट्रस्ट, मंदसौर के 50 गरीब एवं जरूरतमंद विद्यार्थियों की आंख के ऑपरेशन के लिए सहयोग।
- कैंसर पेशेंट्स एड एसोसिएशन (सीपीएए) के माध्यम से आपके बैंक ने एक्यूट मायलाइड ल्यूकेमिया (एएमएल) से पीड़ित 25 बच्चों को गोद लिया है।
- आपके बैंक ने नंदमूरी बसवातारका रामराव मेमोरियल कैंसर अस्पताल, हैदराबाद को मोबाइल कैंसर स्क्रीनिंग यूनिट दान किया है।

- एंबुलेंस के दान, ऑपरेशन थिएटर की स्थापना, चिकित्सा उपकरणों के दान आदि के द्वारा आपके बैंक में विभिन्न ट्रस्ट अस्पतालों को भी सहयोग दिया है।

शिक्षा के लिए सहयोग:

आपका बैंक हमेशा दूरस्थ, वंचित तथा अविकसित क्षेत्रों में कमजोर सामाजिक समूहों की शिक्षा के लिए सहयोग देने का प्रयास करता है। इसमें निम्नलिखित क्षेत्र शामिल हैं -

- अक्टूबर 2020 से मार्च 2022 तक 18 माह की अवधि के लिए बीजापुर जिला, कर्नाटक में सामुदायिक विद्यालयों के 100 दिव्यांग बच्चों के लिए शैक्षणिक कार्यक्रम के लिए वित्तीय सहायता।
- बाधित सीनियर सैकण्डरी स्कूल, अजमेर में सौर ऊर्जा संयंत्र खरीद कर उसकी स्थापना। विद्यालय में 260 बधिर विद्यार्थियों को पेशेवर प्रशिक्षण दिया जाता है।
- जीबी रोड, दिल्ली में महिला सशक्तिकरण तथा बच्चों की शिक्षा के लिए कत-कथा एनजीओ को दान।
- आपके बैंक ने जरूरतमंद तथा कमजोर वर्गों के विद्यार्थियों के लिए कंप्यूटर लैब तथा रोबोलॉजी लैब स्थापित करने में सहायता की है।
- स्कूल बसों, अध्ययन उपकरण का दान, शिक्षण सुविधाएं उपलब्ध करवाकर बच्चों के लिए शिक्षा के क्षेत्र में कार्य करने वाले विभिन्न एनजीओ तथा ट्रस्ट को सहयोग प्रदान किया।

कौशल विकास:

ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई) - भारत दुनिया के सबसे युवा देशों में से एक है जिसकी 50% से अधिक आबादी की आयु 25 वर्ष से कम है। बढ़ती हुई युवा आबादी की रोजगारपरकता देश के आर्थिक विकास में महत्वपूर्ण कारकों में से एक है। कौशल विकास पहले प्रशिक्षित मानवबल की आपूर्ति में सहयोग देती हैं।

देश के युवाओं में बेरोजगारी तथा अल्प-रोजगारी की समस्या को कम करने तथा उनकी सहायता करने के लिए आपके बैंक ने देशभर में संस्था के रूप में ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थान, स्थापित किए हैं। वित्त वर्ष 2020-21 के दौरान, बैंक ने 17 आरएसईटीआई भवनों के कैपेक्स खर्च के लिए रु. 22.50 करोड़ का आबंटन किया।

स्वच्छ भारत, पर्यावरण संरक्षण तथा सफाई:

आपका बैंक सरकार के 'स्वच्छ भारत' मिशन के प्रति समर्पित है तथा देशभर में कई कई पहलें की हैं जिनमें सैनिटरी नैपकिन वैंडिंग मशीनें, डंपर बिन, प्लास्टिक पुनर्चक्रण के लिए मशीनें आदि उपलब्ध करवाना शामिल हैं। आपका बैंक पर्यावरण संरक्षण के लिए भी प्रतिबद्ध है तथा कार्बन फुटप्रिंट कम करने के लिए सकारात्मक रूप से योगदान कर रहा है। आपके बैंक में प्रमुख पहलें निम्नानुसार हैं -

- लेप्रोसी मिशन ट्रस्ट में लैब उपकरणों का दान तथा पांच दिव्यांग हितैषी शौचालयों का निर्माण/ नवीकरण।
- अहमदाबाद, मियावाकी सिस्टम में ग्रीन लीफ ट्रस्ट द्वारा आयोजित वृक्षारोपण में एसबीआई का सहयोग।
- कालिंदी कुंज तथा अबुल फजल तालाब, नई दिल्ली में यमुना नदी के किनारे वृक्षारोपण के लिए प्रभव फाउंडेशन ग्रीन पार्क को दान।



महिला सशक्तिकरण

आपका बैंक महिला सशक्तिकरण तथा वरिष्ठ नागरिकों की देखभाल के लिए प्रतिबद्ध है। इस क्षेत्र में किए गए प्रमुख पहलें निम्नानुसार हैं-

- सेवा भारती शिक्षा समिति, इंदौर में महिलाओं के लिए सिलाई प्रशिक्षण केंद्र की स्थापना
- दि हिंदु महिला कल्याण समाज (श्रद्धानंद महिलाश्रम) में 10 वर्क स्टेशन तथा आवश्यक सॉफ्टवेयर के साथ कंप्यूटर पुस्तकालय की स्थापना।
- गरीब एवं वंचित महिलाओं के लिए डॉमेंटी के निर्माण के लिए आपके बैंक ने खिरपाई रामकृष्ण शारदा सेवाश्रम को सहयोग दिया है।

जनजातीय लोगों तथा दिव्यांगों का कल्याण

दिव्यांग व्यक्तियों के उपयोग के लिए प्रोस्थेटिक पांव, व्हीलचेयर, ब्रेली किट तथा अन्य उपकरणों का दान करके आपके बैंक नें दिव्यांग व्यक्तियों के कल्याण के लिए सहयोग दिया है।

स्व-रोजगार के अवसर तथा स्वास्थ्य सुविधाएं उपलब्ध करवाकर आदिवासी लोगों की बेहतरी के लिए विशेष गतिविधियां की गईं।



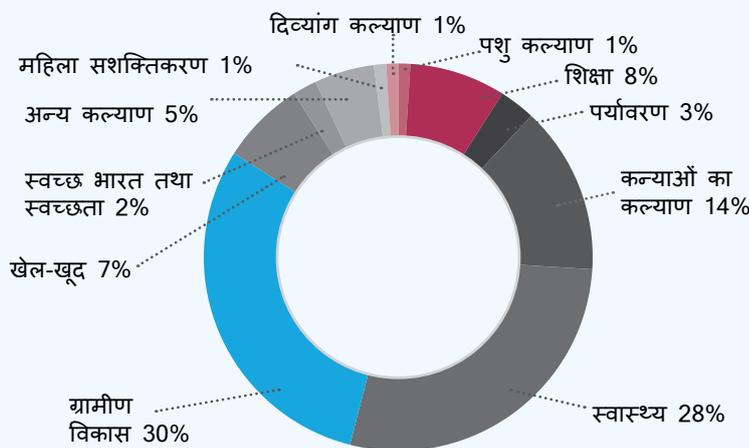
पशु कल्याण

- विभिन्न प्राणि उद्यानों तथा पशु गृहों के माध्यम से आपके बैंक ने एक वर्ष की अवधि के लिए बाघों तथा अन्य संकटग्रस्त पशुओं को उनके कल्याण के लिए गोद लिया है।
- पक्षियों की दुर्लभ प्रजाति के कल्याण के लिए कोल्लेरु वन्यजीव अभ्यारण्य में पक्षियों के बैठने का स्टैंड लगाने के लिए सहयोग दिया गया।

राष्ट्रीय आपदा के दौरान सहयोग

- दक्षिण 24 परगना जिला, पश्चिम बंगाल के "अंफान" प्रभावित तटीय क्षेत्र में 15500 पौधे लगाने के लिए आपके बैंक द्वारा पर्यावरण अनुकूल उपायों का योगदान।
- हैदराबाद के बाढ़ प्रभावित क्षेत्र में बाढ़ से पीड़ित लोगों को आवश्यक सामग्री प्रदान कर सहयोग दिया गया।

वित्त वर्ष 2020-21 में क्षेत्रवार खर्च



कर्मचारी स्वयंसेवी- एसबीआई बाल कल्याण कोष:

"परोपकार घर से ही शुरू होता है" के सिद्धांत के साथ आपके बैंक ने वर्ष 1983 में - एसबीआई बाल कल्याण कोष की स्थापना की, जो कि स्टाफ सदस्यों द्वारा की गई एक पहल है। वंचित तथा अनाथ बच्चों की बेहतरी के लिए बैंक के स्टाफ द्वारा स्वैच्छिक योगदान से इस ट्रस्ट का सृजन किया गया। कोष की राशि पर कमाए गए ब्याज का उपयोग अनाथ, दिव्यांग, वंचित बच्चों आदि के कल्याण के काम में लगे संस्थानों को अनुदान देने के लिए किया जाता है। वर्ष 2020-21 के दौरान बैंक के स्टाफ द्वारा रु. 0.54 करोड़ का योगदान प्राप्त हुआ तथा आपके बैंक ने उन बच्चों के कल्याण के लिए काम करने वाले देश के 8 संस्थानों/ संगठनों को रु. 0.64 करोड़ रुपए का दान किया है, जो दिव्यांग सहित समाज के वंचित तथा दलित वर्गों के हैं।

V. अनुषंगियाँ**एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड (एसबीआईकैप)**

| सहायक कंपनी का नाम | स्वामित्व (एसबीआई शेयर) | स्वामित्व % | मार्च 2021 के लिए शुद्ध लाभ (हानि) |
|--|-------------------------|-------------|------------------------------------|
| एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड | 58.03 | 100% | 273.25 |
| एसबीआईकैप सिक्यूरिटीज लिमिटेड (एसएसएल) | लागू नहीं | | 207.12 |
| एसबीआईकैप वेंचर्स लिमिटेड (एसवीएल) | | | 37.04 |
| एसबीआईकैप (सिंगापुर) लिमिटेड (एसएसजीएल) | | | (4.15) |
| एसबीआईकैप ट्रस्टी कं. लिमिटेड (एसटीसीएल) | | | 12.98 |

एसबीआईसीएपी भारत का अग्रणी निवेश बैंकर है, जो तीन उत्पाद समूहों-परियोजना सलाहकार और संरचित वित्त, इक्विटी पूंजी बाजार और ऋण पूंजी बाजार में विविध ग्राहकों को कई निवेश बैंकिंग और कॉर्पोरेट सलाहकार सेवाएं प्रदान करता है। इन सेवाओं में परियोजना सलाहकार, ऋण सिडिकेशन, संरचित ऋण प्लेसमेंट, विलय और अधिग्रहण, निजी इक्विटी, पुनर्गठन सलाहकार, तनावग्रस्त संपत्ति संकल्प, आईपीओ, एफपीओ, अधिकार निर्गम, ऋण और हाइब्रिड पूंजी जुटाने शामिल हैं। एसबीआईकैप सरकार की परिसंपत्ति मुद्राकरण योजना के अनुरूप रियल एस्टेट इन्वेस्टमेंट ट्रस्ट (आरआईटी) और इन्फ्रास्ट्रक्चर इन्वेस्टमेंट ट्रस्ट (इनवआईटी) जैसे नए उत्पादों के माध्यम से फंड जुटाने में भी शामिल है।

उत्पाद समूहों में एसबीआईकैप का स्थान नीचे दिया गया है:

- स्थान नंबर 1 -स्थानीय मुद्रा (INR) में भारत उधारकर्ता ऋण - अनिवार्य लीड व्यवस्था - ब्लूमबर्ग लीग तालिकाओं के अनुसार 74.4% की बाजार हिस्सेदारी।
- रिफाइनितिव के अनुसार भारत में उभरते बाजारों, विलय और अधिग्रहण सौदों की रैंकिंग में नंबर 1 रैंक।
- ब्लूमबर्ग लीग तालिका के अनुसार ऋण पूंजी बाजार क्षेत्र में 12.13% की बाजार हिस्सेदारी के साथ वित्त वर्ष 21 में तीसरे स्थान पर है।

• प्राइम डाटाबेस के अनुसार इक्विटी कैपिटल मार्केट स्पेस में इश्यू राशि के आधार पर 69.5% की बाजार हिस्सेदारी के साथ लीग तालिकाओं में नंबर 3 रैंक है।

स्टैंडअलोन आधार पर, एसबीआईसीएपी ने वित्त वर्ष 2020 के 275.56 करोड़ रुपये की तुलना में वित्त वर्ष 2021 के दौरान 383.25 करोड़ रुपये का कर पूर्व लाभ दर्ज किया तथा वित्त वर्ष 2020 में 215.43 करोड़ रुपये की तुलना में वित्त वर्ष 2021 में 273.25 करोड़ रुपये का कर पश्चात लाभ दर्ज किया। समेकित आधार पर इसने पिछले वर्ष के 334.49 करोड़ रुपये की तुलना में 527.10 करोड़ रुपये का लाभ कमाया है।

क एसबीआईकैप सिक्योरिटीज लिमिटेड (एसएसएल)

एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी एसएसएल, खुदरा और संस्थागत ग्राहकों को नकदी के साथ-साथ वायदा और विकल्प खंडों दोनों में इक्विटी ब्रोकिंग सेवाएं प्रदान करने के अलावा, अन्य वित्तीय उत्पादों जैसे म्यूचुअल फंड, टैक्स फ्री बॉन्ड्स, होम लोन, ऑटो लोन के खुदरा वितरण में भी लगी हुई है।

एसएसएल की 101 से अधिक शाखाएं हैं और खुदरा और संस्थागत दोनों ग्राहकों को डीमेट, ई-ब्रोकिंग, ई-आईपीओ और ई-एमएफ सेवाएं प्रदान करती हैं। इस समय एसएसएल के करीब 24 लाख क्लाइंट हैं। कंपनी ने वित्त वर्ष 21 के दौरान 207.12 करोड़ रुपये का शुद्ध लाभ दर्ज किया, जबकि वित्त वर्ष 20 में यह 84.94 करोड़ रुपये रहा।

ख एसबीआईकैप वेंचर्स लिमिटेड (एसवीएल)

एसबीआईकैप वेंचर्स लिमिटेड (एसवीएल), एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी, वर्तमान में दो फंडों का प्रबंधन करती है: नीव फंड और एसडब्ल्यूएमआईएच इन्वेस्टमेंट फंड।

नीव फंड सेबी पंजीकृत श्रेणी I एआईएफ है, जो आठ कम आय वाले राज्यों के बुनियादी ढांचे के विकास में निवेश करने के लिए जनादेश के साथ है। एसवीएल 63.64 करोड़ रुपये का निवेश जो फंड साइज का 12.61% है, के साथ नीव फंड में एक सामान्य भागीदार है। फंड ने अपने निवेश योग्य निधि के 447.99 करोड़ रुपये 10 पोर्टफोलियो कंपनियों में निवेश किया है। एसवीएल की वित्त वर्ष 2022 की पहली तिमाही में एसवीएल-एसएमई फंड (नीव II) की शुरुआत की घोषणा करने की योजना है।

एसडब्ल्यूएमआईएच इन्वेस्टमेंट फंड I सेबी पंजीकृत श्रेणी-II एआईएफ है जिसने 6 दिसंबर, 2019 को अपनी पहली क्लोसिंग में ₹ 10,037.50 करोड़ रुपये हासिल किया जिसमें भारत सरकार और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों और संस्थान निवेशक के रूप में सम्मिलित हैं। इसे रुकी हुई आवास परियोजनाओं को अंतिम मील की फंडिंग देने का जनादेश है। निधि ने 38 परियोजनाओं में 1,268.40 करोड़ रुपये वितरित कर दी है।

कंपनी को दो फंड ऑफ फंड्स-सेल्फ रिलायंट इंडिया फंड और यूके इंडिया डेवलपमेंट कोऑपरेशन फंड के लिए एसएट मैनेजर के रूप में भी चुना गया है जो शुरुआत की प्रक्रिया में है।