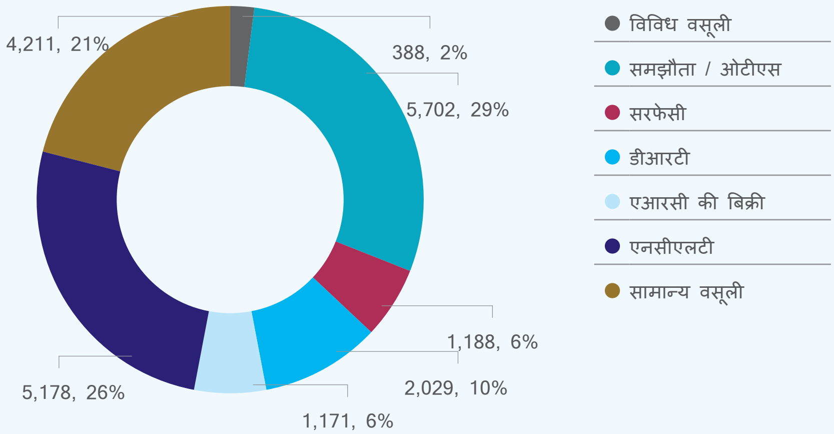
समझौता एवं एनसीएलटी: सामान्य वसूली के अलावा, एसएआरजी में वसूली का एक महत्वपूर्ण हिस्सा समझौता एवं एनसीएलटी से आता है। वर्टिकल समय-समय पर विशेष ओटीएस योजनाओं (गैर विवेकाधीन और भेदभाव रहित) को भी लागू करता रहता है। नकद एवं / अथवा सिक्युरिटी रसीदों (एसआर) के आधार पर आस्ति पुनर्निर्माण कंपनियों (एआरसी) को आस्तियों की बिक्री की देखभाल करने के लिए एक टीम का गठन किया गया है

विभिन्न माध्यमों से की गई वसूली (रु करोड़ में) एवं कुल वसूली में हिस्सेदारी प्रतिशत (31.03.2022)



तनावग्रस्त परिसंपत्तियों के समाधान में नवाचार: एसएआरजी ने विशिष्ट अभिनव तरीकों की शुरुआत की और आपके बैंक को अखिल भारतीय आधार पर बड़ी संख्या में संपत्तियों की मेगा ई-नीलामी की व्यवस्था करने जैसे क्षेत्रों में प्रथम-प्रवर्तक का लाभ मिला। इस उद्देश्य के लिए, बैंक पीएसबी के लिए उपलब्ध सामान्य लैंडिंग प्लेटफॉर्म का भी व्यापक उपयोग कर रहा है (https://ibapi.in 'ई-बी क्रय' - भारतीय बैंक बंधक संपत्ति नीलामी सूचना)।

आईबीसी के तहत समाधान एक बाजार उन्मुख तंत्र है जहां एक विशेष तनावग्रस्त कॉरपोरेट देनदार के लिए बोलीदाताओं की अधिक संख्या होने के परिणामस्वरूप उधारदाताओं के लिए बेहतर मूल्यांकन और वसूली का महत्तम मूल्यांकन होता है। इसलिए, एक व्यापक निवेशक आधार तक पहुंचने और आईबीसी समाधान से गुजरने वाली या आईबीसी से जाने वाली, दोनों प्रकार की आस्तियों से बने हमारे तनावग्रस्त आस्ति पोर्टफोलियो को प्रदर्शित करने के लिए एसएआरजी में एक विपणन टीम की स्थापना की गई है।

एनएआरसीएल को पात्र आस्तियों के अंतरण की निगरानी भी एसएआरजी में की जा रही है, जिसमें पहले से ही अपेक्षित समर्थकों को कार्यान्वित किया गया है ताकि पहचान की गई आस्तियों का निर्बाध अंतरण सुनिश्चित किया जा सके। लगभग 17,000 करोड़ रुपए के कुल एक्सपोजर वाले लगभग 22 खातों को चरण I और II में एनएआरसीएल को हस्तांतरित करने का प्रस्ताव है।

वसूली में तेजी लाने के लिए तनावग्रस्त खातों में किए गए कानूनी उपायों की बेहतर निगरानी करने के लिए एलआईटीएमएएस (मुकदमा प्रबंधन प्रणाली) सहित विभिन्न नई सूचना प्रौद्योगिकी पहलों को शुरू किया गया है। इससे प्रक्रिया की पारदर्शिता और दक्षता अधिक मजबूत होगी।

IV. सहायता 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 को प्राप्त करने में उसके कर्मचारियों की महत्वपूर्ण भूमिका है। एसबीआई ने कोविड महामारी के अशांत अवधि के दौरान भी बैंक के निष्पादन को और अधिक ऊंचाइयों तक ले जाने के लिए कर्मचारियों के कठिन प्रयासों को माना है। आपके बैंक की मानव पूँजी ने प्रौद्योगिकी के मोर्चे पर नए युग की चुनौतियों का सामना करने के लिए उच्च प्रेरणा और भावना का प्रदर्शन किया है।

मानव संसाधन (एचआर) नीतियां लंबे समय तक आपके बैंक को कर्मचारी उन्मुख, लाभकारी एवं वृद्धिशील व्यावसायिक संगठन बनाने में केंद्रित है।

दिनांक 31 मार्च, 2022 को संक्षिप्त मानव संसाधन प्रोफाइल निम्नानुसार है :-

श्रेणी	वित्तीय वर्ष 2021	वित्तीय वर्ष 2022
अधिकारी	1,08,772	1,11,549
सहयोगी	1,00,796	99,259
अधीनस्थ स्टाफ और अन्य	36,084	33,442
कुल	**2,45,652**	**2,44,250**

उत्पादकता बढ़ाने हेतु पहल

आपका बैंक मानव संसाधन के इष्टतम उपयोग को सुनिश्चित करने हेतु जनशक्ति आयोजना के लिए शाखा-आधारित मॉडल अपनाता है। यह मॉडल शाखाओं में उत्पादकता मापदंडों जैसे परिचालन के लिए पहचान किए गए कार्य संचालकों, लेनदेन लोड कारक, अग्रिम खातों की संख्या, प्रचालन इकाइयों के फीडबैक तथा संगठनात्मक संरचना आदि पर आधारित है।

आपके बैंक ने अपनी पदोन्नति और स्थानांतरण प्रक्रिया को सुव्यवस्थित किया है और ये अब वित्तीय वर्ष की पहली तिमाही में पूरी हो गई हैं। वर्ष के अधिकांश भाग के दौरान, यह शाखाओं और अन्य इकाइयों को व्यावसायिक गतिविधियों पर सक्रिय रूप से ध्यान केन्द्रित करने के लिए आवश्यक आश्वासन और स्थिरता प्रदान करता है। इस वर्ष कोविड-19 महामारी से उत्पन्न चुनौतियों के बावजूद पदोन्नति प्रक्रिया को निर्धारित समय-सीमा के भीतर पूरा किया गया।

प्रोजेक्ट "सक्षम" के अंतर्गत आपके बैंक की कैरिअर विकास प्रणाली (सीडीएस) कर्मचारी के ऑकलन के लिए एक पारदर्शी, विश्वसनीय डेटा-समर्थित कार्य-निष्पादन मूल्यांकन प्रक्रिया सुनिश्चित करती है। यह प्रणाली पर्याप्त जवाबदेही, कार्य निष्पादन की दृश्यता और व्यक्तिगत तथा संस्थागत लक्ष्यों के बीच पर्याप्त सामंजस्य सुनिश्चित करती है।

विशाल फुटप्रिंट और विविध भूमिकाओं वाले बैंक की सफलता के लिए विशिष्ट कौशल

महत्वपूर्ण होते हैं। आपके बैंक ने कर्मचारियों के ज्ञान क्षेत्र को विस्तारित करने और उनमें निपुणता बढ़ाने के लिए सात जॉब फैमिली और कैरिअर पाथ यथा-क्रेडिट और जोखिम, विक्रय, विपणन और संचालन, मानव संसाधन, वित्त और लेखा, ट्रेजरी और विदेशी मुद्रा, आईटी और विश्लेषिकी के आधार पर स्केल-I से V तक के अपने अधिकारियों के लिए सुनिश्चित किया है।

कार्यपालक स्तर के पदों पर अबाध परिवर्तन (ट्रॉंसिशन) सुनिश्चित करने के लिए आपके बैंक द्वारा सभी वरिष्ठ और महत्वपूर्ण स्तर के पदों के लिए ''उत्तराधिकारी योजना'' नीति लागू की गई है। वित्त वर्ष 2022 के दौरान सभी डीएमडी, सीजीएम और जीएम के महत्वपूर्ण प्रोफाइल के लिए उत्तराधिकार योजना का कार्य पूरा कर लिया गया है।

आपके बैंक में ''एसबीआई जेम्स'' की एक ऐसी व्यवस्था उपलब्ध है जो संस्थागत स्मृति विकसित करने को मान्यता देने, उसे बनाए रखने के लिए प्रेरित करने का कार्य करती है।

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 और लेखा परीक्षा आदि क्षेत्रों में लेटरल/ संविदा आधार पर विशिष्ट प्रतिभाओं की सक्रियता से भर्ती कर रहा है।

आपका बैंक भर्ती प्रकिया 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 साथ ही Linkedin, naukari.com, lim.jobs, आदि पर भी प्रकाशित किए जाते हैं। हमारी भर्ती प्रक्रिया में सामाजिक और डिजिटल मीडिया के प्रयोग ने बैंक को तकनीकी दक्ष (टेक्नो-सेवी) और महत्वाकांक्षी उम्मीदवारों के एक बड़े समूह तक पहुंचने में सक्षम बनाया है। विशेषज्ञ पदों की भर्ती के लिए बैंक ने आईसीएआई जैसे पेशेवर निकायों के साथ भी करार किया है, जिससे योग्य उम्मीदवार मिल सकें।

आपके बैंक ने अपने सेवानिवृत्त कर्मचारियों को अनुबंध और अल्पावधि आधार पर विपणन, तनावग्रस्त आस्तियों की वसूली, डिजिटल पहल, जोखिम प्रबंधन, लेखा परीक्षा और अनुपालन, एटीएम निगरानी और चैनल प्रबंधन एवं अन्य पदो पर भर्ती के लिए एक व्यापक नीति तैयार की है। यह कौशल अंतर को भरने की सुविधा प्रदान करेगा और बैंक को अपने व्यय को आय के अनुपात में कम कम करने में सहायता करेगा।

लैंगिक विविधता : लैंगिक संवेदनशीलता और समावेशिता हमेशा आपके बैंक की मानव संसाधन नीति की आधारशिला रही है। कुल कार्य-बल में से महिलाओं का प्रतिनिधित्व 26.55% है । महिला कर्मचारी पदानुक्रम के स्तरों के साथ-साथ भौगोलिक विस्तार में देश भर में फैली हुई हैं।

आरक्षण और समान अवसर: आपका बैंक अनु. जा./अनु.ज.जा./अ.पि.व./इडब्ल्यूएस/दिव्यांगों के लिए आरक्षण नीति पर भारत सरकार के निर्देशों का दृढ़तापूर्वक पालन करता है। आपके बैंक के सभी संवर्गों में अनु.जा., अनु.ज.जा.,अ. पि.व. और दिव्यांगों का प्रतिनिधित्व है। भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार आपके बैंक ने 1 फरवरी, 2019 से 'सीधी भर्ती में आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों'' के लिए आरक्षण को लागू किया है ।

31मार्च,2022 तक का प्रतिनिधित्व

संवर्ग	कुल	एससी	एसटी	ओबीसी	ईडब्ल्यूएस	डीएपी*
अधिकारी	1,11,549	20,366	9,419	25,764	246	2,415
लिपिक	99,259	15,750	7,686	25,987	693	2,475
अधीनस्थ स्टाफ	33,442	8,101	2,164	8,662	0	206
कुल	**2,44,250**	**44,217**	**19,269**	**60,413**	**939**	**5,096**

* नि:शक्तजन (दिव्यांग व्यक्ति)

औद्योगिक संबंध और कर्मचारी कल्याण: आपके बैंक का स्टाफ और अधिकारी संघों के साथ सौहार्दपूर्ण संबंध है। आपका बैंक एक स्वस्थ और खुशहाल कार्यबल को बढ़ावा देने के लिए कार्यस्थल पर एक स्वस्थ्य कार्य परिवेश, पारस्परिक सम्मान और सहानुभूति पर लगातार जोर देता आ रहा है। आपके बैंक ने वर्ष के दौरान कर्मचारी कल्याण में कई युगांतकारी पहल की हैं। ये पहल यह सुनिश्चित करने के लिए महत्वपूर्ण हैं कि आपका बैंक भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में सबसे आगे बना रहे और हमारे कर्मचारी कल की चुनौतियों का सामना करने के लिए तैयार रहें।

कोविड-19 महामारी : वित्तीय वर्ष 2022 की शुरुआत में कोविड महामारी की दूसरी लहर ने देश को कड़ी टक्कर दी और जीवन पर भारी असर डाला, जिसमें एसबीआई के अनेक कर्मचारी शामिल हैं। हालांकि इसने बैंक के प्रतिबद्ध फ्रंटलाइन कर्मचारियों की अटूट कार्य भावना को नहीं रोक सका, जिन्होंने महामारी संबंधी प्रतिबंधों तथा लॉकडाउन के कारण कर्मचारियो की कम संख्या के साथ अपने मौजूदा काम के मॉडल को बेहतर सुधार कर देश भर में निर्बाध रूप से वित्तीय सेवाएं प्रदान करना सुनिश्चित किया। आपके बैंक ने प्रतिष्ठत अस्पतालों, हेल्थ केयर प्रोवाइडरों और स्थानीय प्राधिकारियोंके सहयोग से टीकाकरण शिविरों की व्यवस्था कर सभी कर्मचारियों और उनके परिवार के सदस्यों के लिए पूरे भारत में एक गहन टीकाकरण अभियान चलाया है। इस टीकाकरण अभियान के दौरान लगभग 100% पात्र कर्मचारियों को आंशिक रूप से टीकाकरण किया गया और 90% से अधिक कर्मचारियो को पूर्ण टीकाकरण किया गया। इन उपायों ने सबसे चुनौतीपूर्णसमय में निर्बाध रूप से बैंकिंग परिचालन सुनिश्चित किया है और सभी कर्मचारियों को संकट से कुशलतापूर्वक निपटने के लिए प्रेरित किया है। राष्ट्र हित के लिए बैंक के 66वें स्थापना दिवस के अवसर पर लगभग 2.50 लाख कर्मचारियों ने स्वेच्छा से आगे बढ़कर पीएम केयर्स फंड में रू. 62.62 करोड़ की राशि दान में दी। यह आपके बैंक की कोविड-19 महामारी के खिलाफ लड़ाई में देश के प्रति अटूट प्रतिबद्धता को दर्शाता है। यह लगातार दूसरा वर्ष था जब स्टेट बैंक के कर्मचारियों ने पीएम केयर्स फंड में योगदान दिया है। गत वर्ष भी उन्होंने इसी कारण से रू.100 करोड़ का योगदान दिया था।

सेवानिवृत्त कर्मचारियों की देखभाल और सहायता : भारत सरकार और आरबीआई के निर्देशों के अनुपालन में, आपके बैंक ने बिना किसी सीमा के 30% की एक समान दर पर देय पारिवारिक पेंशन में संशोधन किया है । पेंशनभोगियों की मदद के लिए ''जीवन प्रमाण पोर्टल'' पर वीडियो जीवन प्रमाण पत्र जमा करने की चरणबद्ध प्रकिया को प्रदर्शित करने वाला एक 'ऑडियो विजुअल गाइड'' शुरू किया गया है। आपके बैंक ने एसबीआई परिवार पेंशनभोगियों को "MY HRMS" ऐप के माध्यम से ''वीडियो आधारित जीवन प्रमाणपत्र'' जमा करने की सुविधा भी प्रदान की है।

ख. प्रशिक्षणः व्यापक परिपर्तन

आपके बैंक में प्रशिक्षण का उद्देश्य सदैव बेहतर व्यावसायिक प्रदर्शन और ग्राहक अभिमुखिकरण के लिए हमेशा कार्यबल के ज्ञान, कौशल और दृष्टिकोण को बढ़ाना रहा है। भविष्य के प्रति आशावादी दृष्टिकोण के साथ-साथ नई सामाजिक-आर्थिक वास्तविकताओं के लिए प्रशिक्षण प्रणाली का पुनर्विन्यास करने की आवश्यकता के साथ बैंक की कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई (एसटीयू) ने कर्मचारियों के लिए स्मार्ट और अधिक प्रभावशाली रूप से सीखने का सफर तैयार करने के लिए प्रशिक्षण पारिस्थितिकी तंत्र में महत्वपूर्ण परिवर्तन किए हैं। हमारे छह उच्च स्तरीय शीर्ष प्रशिक्षण संस्थानों (एटीआई) और

50 स्टेट बैंक ज्ञानार्जन और विकास संस्थानों (एसबीआईएलडी) द्वारा वर्ष के दौरान की गई पहल सफल रही हैं और इसकी बहुत सराहना की गई है।

आपके बैंक के शीर्ष प्रबंधन द्वारा सामर्थ्य का ई-लॉन्च

क. अधिक प्रभावी ज्ञानार्जन के लिए अद्‌वितीय कार्यक्रम बनाना

युवा कर्मचारियों के लिए "सामर्थ्य" सक्रियता कार्यक्रम: आपके बैंक ने दिसंबर 2021 में 35 या उससे कम आयु वर्ग के सभी युवा कर्मचारियों के लिए सामर्थ्य सक्रियता कार्यक्रम को प्रारम्भ किया है । कार्यक्रम को एक अद्‌वितीय नए हाइब्रिड चैनल - "स्मार्ट क्लासरूम" के माध्यम से मिले जुले रूप से सीखने के लिए तैयार किया गया है । अधिकारी और लिपिक कर्मचारी दोनों एक समूह के रूप में कार्यक्रम में भाग लेते हैं जो दृष्टिकोण और विचारों के समृद्‌ध पारस्परिक संप्रेषण को बढ़ावा देता है । इस कार्यक्रम के तहत 67000+ कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया जाना है और वित्त वर्ष 2021-22 में 72% को प्रशिक्षित किया गया है। कार्यक्रम का उद्देश्य युवा कर्मचारियों को एक सकारात्मक सेवा अभिविन्यास के साथ उनसे अपेक्षित नैतिक और पेशेवर मानकों की एक स्पष्ट तस्वीर प्रदान करना है ताकि वे वास्तव में हमारे महान संगठन का प्रतीक बन सकें जो 200 से अधिक वर्षों से भारत की सेवा कर रहा है।

"नेतृत्व के पाठ": आपके बैंक ने नए पदोन्नत महाप्रबंधकों / उप महाप्रबंधकों के लिए शीर्ष प्रबंधन और प्रख्यात बाहरी दिग्गजों के द्वारा संवादात्मक, वर्चुअल ज्ञान वार्ता की श्रृंखला का आयोजन किया । इस कार्यक्रम का उद्देश्य शीर्ष प्रबंधन और प्रख्यात उद्योग/नेतृत्व विशेषज्ञों के अनुभवों और दृष्टिकोणों से सीखकर नए पदोन्नत अधिकारियों के नेतृत्व कौशल को संवारना और मजबूत करना था।

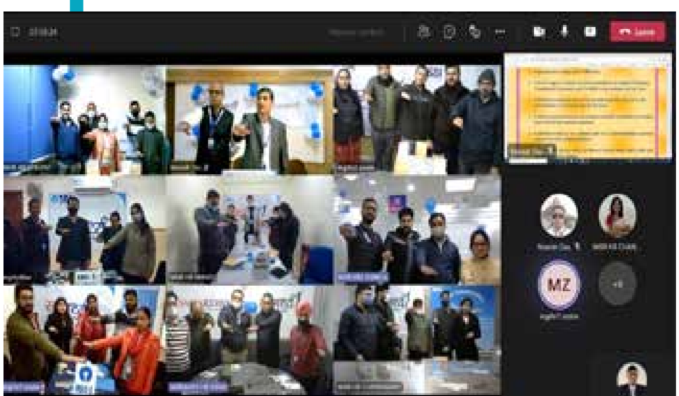
"विशेषीकृत प्रशिक्षण कार्यक्रम": आपके बैंक ने निम्नलिखित क्षेत्रों में भविष्य के नेताओं को तैयार करने के लिए अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग और वैश्विक बाजार, मानव संसाधन और डिजिटल बैंकिंग तथा आईटी के विशेषीकृत क्षेत्रों में कार्यरत 130 शीर्ष कार्यपालक वर्ग के अधिकारियों के लिए विशेष प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन किया ।

निर्बाध कौशल के लिए अग्रणी ज्ञानार्जन चैनल

स्मार्ट कक्षाएं: देश भर में बैंक के प्रशासनिक, क्षेत्रीय और स्थानीय प्रधान कार्यालयों में नया स्मार्ट क्लासरूम अवसंरचना बनाई गई है। महामारी के अवरोधों में काम करते हुए भी इस व्यवस्था ने नई प्रशिक्षण क्षमताओं को उजागर किया है। एक दिन में 2000 से अधिक कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करने वाले 400 से अधिक स्मार्ट कक्षाएं हैं । स्मार्ट क्लासरूम एक ऐसी कक्षा है जहां वर्चुअल शिक्षाशास्त्र-आधारित प्रशिक्षण किसी भौगोलिक क्षेत्र में स्थित कर्मचारियों के एक छोटे समूह को प्रदान किया जाता है। एक फोकस्ड क्लासरूम जैसी स्थिति में अधिक सहभागिता एवं प्रशिक्षण प्रभावकारिता के लिए यह ऑनलाइन अधिगम एवं सहकर्मी की उपस्थिति / बातचीत जैसे तत्वों को शामिल करता है।

ऑडियो ज्ञानार्जन : सामान्य बैंकिंग पर 59 एपिसोड वाले "एसबीआईसीबी-ऑन-एयर" पॉडकास्ट जिसे 15000 से अधिक बार सुना गया, ऋण, जोखिम, एनपीए, आदि से संबंधित विषयों पर "गुरुकुल वाणी" जिसे 54000 से अधिक बार सुना गया, के माध्यम से पॉडकास्ट आधारित ज्ञानार्जन को प्रोत्साहित किया जा रहा है।

ई-पैनल चर्चा: सामाजिक दूरी के आगमन के साथ आपके बैंक ने प्रसिद्‌ध उद्योग विशेषज्ञों और शीर्ष प्रबंधन की भागीदारी के साथ कर्मचारियों की समकालीन ज्ञान संबंधी आवश्यकताओं के लिए 23 ई-पैनल चर्चाएं आयोजित की हैं।



स्मार्ट क्लासरुम एक अद्‌वितीय नव हाईब्रिड लर्निंग चैनल में प्रतिभागी

थीम आधारित शुक्रवार: इस पहल के तहत प्रत्येक शुक्रवार विभिन्न डोमेन में विषयों पर डेढ़ घंटे की अवधि के थीम आधारित वेबिनार आयोजित किए जाते हैं। थीम को वर्तमान बैंकिंग परिवेश के संदर्भ में परिचालन कर्मचारियों की आवश्यकताओं के अनुरूप सर्वोत्तम रूप से तैयार किया गया है। 225 की औसत भागीदारी के साथ इस तरह के 27 वेबिनार आयोजित किए गए हैं।

वर्चुअल केस स्टडी डिस्कशन बोर्ड (सीएसडीबी) का मल्टी थीम पोर्टल: सीएसडीबी की बहु-विषयी कार्यक्षमता को इस वर्ष लॉन्च किया गया। पोर्टल पर हर पखवाड़े कई विषयों पर केस स्टडी का आयोजन किया जाता है, और कर्मचारी केस स्टडी पर आधारित प्रश्नोत्तरी को पूरा करने और सवालों के जवाब देने के लिए प्रतिस्पर्धा करते हैं। वर्चुअल "चर्चा बोर्ड" के माध्यम से पीयर लर्निंग को बढ़ावा दिया जाता है। मेजबान एटीआई भी संबंधित वर्टिकल, बाहरी वक्ताओं और संकाय के पैनलिस्टों के साथ ई-पैनल चर्चा की भी व्यवस्था करता है। 2020 में इसकी शुरुआत के बाद से, 97000 से अधिक कर्मचारियों ने इस पहल में भाग लिया है।

गहन ज्ञानार्जन के लिए गुणवत्ता पर ध्यान:

आरबीसी का पुनर्निर्माण: कहीं भी, कभी भी पहुंच के लिए 42 अनिवार्य आंतरिक भूमिका आधारित प्रमाणनों को तैयार कर शेयरपॉइंट और मोबाइल प्लेटफ़ॉर्म पर रखा गया। इन ई-रोल आधारित प्रमाणन के बाद अवधारणाओं की गहरी समझ और व्यावहारिक अनुप्रयोग के लिए पूरी तरह से केस स्टडी आधारित प्रमाणन परीक्षा आयोजित की गई है। वर्ष के दौरान पात्र अधिकारियों में से 98% और पात्र पुरस्कार कर्मचारियों में से 97% ने अपने ई-आरबीसी को पूरा किया है।

मैसिव ओपन ऑनलाइन कोर्स (एमओओसी) के समान ई-पाठ: वित्तीय वर्ष 2021-22 में कर्मचारियों के लिए उपलब्ध वैकल्पिक ई-लर्निंग सामग्री के भंडार के अलावा, प्रासंगिक विषयों पर सहभागिता एवं उपयोगकर्ताओ की रुचि को बढ़ाने हेतु नए एमओओसी प्रारूप में चार नए अनिवार्य ई-पाठ विकसित किए गए। 95% पात्र कर्मचारियों ने इन ई-पाठों को पूरा कर लिया है।

अनुसंधान: एटीआई में अनुसंधान खंड ने वित्तीय और उद्योग के रुझानों पर अध्ययन के लिए बीयू के साथ भागीदारी की और व्यावसायिक आवश्यकताओं के लिए प्रशिक्षण के संरेखण को सुनिश्चित करने के लिए सीखनेवाले की रुचि और प्रशिक्षण प्रभावकारिता पर अध्ययन भी किया है। वित्त वर्ष 2021-22 में कुल 70 अध्ययन किए गए।

बाह्य अकादमिक संबंध: आपका बैंक प्रतिष्ठित संगठनों के लिए विशेष कार्यक्रम तैयार करता है जो हमें बाहरी विकास के बारे में जानकारी रखने में मदद करते हैं, शिक्षकों के प्रशिक्षण कौशल को बेहतर बनाते हैं और विचारों के आदान-प्रदान को भी उत्प्रेरित करते हैं। यह भारतीय स्टेट बैंक के कर्मचारियों के लिए बेहतर प्रशिक्षण गुणवत्ता प्रदान करता है। हमारे ग्राहकों में नियामक निकायों तथा सरकारी विभागों से लेकर सार्वजनिक व निजी क्षेत्र के बैंकों, कॉरपोरेट्स-घरेलू और अंतरराष्ट्रीय, दोनों तथा प्रतिष्ठित बी-स्कूलों तक हैं।

उपयोगकर्ता की आवश्यकताओं के अनुरूप सामयिक सामग्री:

लैंगिग समानता: हमारे एटीआई द्वारा साम्य 2.0 हस्तक्षेपों का एक संग्रह है, जो कार्यस्थल पर लैंगिग समानता और संवेदनशीलता को सुदृढ़ करता है। वर्ष के दौरान इस पहल के मुख्य आकर्षण 10 केस-लेट आधारित क्विज़, कर्मचारियों के लिए 10 वेबिनार कार्यक्रम, स्थिति विश्लेषण पर एक ई-संग्रह और बैंक में महिला नेताओं के विचारों को सामने रखने वाली एक वार्षिक पत्रिका है।

समावेशिता: घर से काम करने वाले दृष्टिबाधित (वीआई) और श्रवणबाधित (एचआई) कर्मचारियों के लिए एसबीआई फाउंडेशन के सहयोग से एक सप्ताह का विशेष प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया गया जिससे कार्यालय में आने से छूट के बावजूद भी उनकी सक्रियता सुनिश्चित की जा सके। वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान ऐसे 23 कार्यक्रम आयोजित किए गए थे।

आकांक्षी पाठ्यक्रम: विभिन्न एटीआई द्वारा 10 आकांक्षी पाठ्यक्रम तैयार किए गए हैं, ताकि कर्मचारियों को उनके ज्ञान और कौशल भूमिका उद्देश्यों से परे अपने ज्ञान और कौशल को समृद्ध करने के लिए प्रोत्साहित किया जा सके। इसका उद्देश्य भविष्य के कैरियर की प्रगति में कर्मचारियों को उन क्षेत्रों में ज्ञान और कौशल के साथ साथ उनके द्वारा स्वयं को अपडेट रखने में सहायक साधन देकर उनकी मदद करना है, जो उनकी वर्तमान भूमिका से संबंधित/असंबंधित हो सकते हैं।

कॉरपोरेट चिंताओं पर ध्यान देना: आपका बैंक उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने और सुरक्षित कार्यस्थल बनाने पर गंभीरता से ध्यान देता है। कस्टमाइज्ड कंटेंट डिजाइन के रूप में व्यापक प्रशिक्षण सहायता, प्रभावशाली वितरण और प्रभावी कार्यक्रम वितरण के लिए फैकल्टी/मेंटर्स को प्रशिक्षण, तथा प्रयोक्ता विभाग के प्रोजेक्ट जैसे जैसे ग्राहक सेवा पर परियोजना **"उत्कर्ष"** तथा परियोजना "मैत्रेयी" के तहत युवा महिला कर्मचारियों का मार्गदर्शन करने, उनकी समस्याओं को समझने और संघर्षों को हल करने में उनकी मदद करने के लिए चिन्हित वरिष्ठ महिला अधिकारियों द्वारा मार्गदर्शन के माध्यम से प्रभावी कार्यक्रम वितरण सुनिश्चित किया जाता है।

मूलभूत तत्वों में गुणवत्ता: "मूलभूत तत्वों में गुणवत्ता" का उद्देश्य 691 पहचानी गई एक स्थायी स्वतंत्र समस्या निवारण तंत्र बनाना था, जो बैंकिंग और संचालन से संबंधित समस्याओं को हल करने के लिए क्वालिटी सर्कल (क्यूसी) अवधारणा के सिद्धांतों का लाभ उठा सके। एसबीआईएलडी संकाय परियोजनाओं के कार्यान्वयन में उनका मार्गदर्शन करता है। वित्त वर्ष 2021-22 में इसमें शामिल सभी शाखाओं के द्वारा प्रति शाखा दो परियोजनाओं को सफलतापूर्वक लागू किया है।

ऑनलाइन मूल्यांकन केंद्र: बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों की दक्षताओं का आकलन करने के लिए, एक ऑनलाइन मूल्यांकन केंद्र/फ्रेमवर्क विकसित किया गया था, जिसके द्वारा संगठनात्मक दक्षता फ्रेमवर्क की तुलना में नेतृत्व की दक्षताओं के आकलन एवं मूल्यांकन के पश्चात व्यक्तिगत विकास योजनाओं (आईडीपी) और एक निर्देशित विकास यात्रा को साझा किया जा सके। वित्त वर्ष 2022 में, 2233 आकलन किए गए, अधिकारियों के साथ आईडीपी साझा किए आगे, और उनकी विकास यात्रा (डीजे) शुरू की गई।

सकारात्मकता को बढ़ावा देने के लिए पारिवारिक कार्यक्रम: एसबीआई विजार्ड्स, एक वार्षिक प्रश्नोत्तरी प्रतियोगिता जिसमें कर्मचारियों के परिवार के सदस्य भी भाग लेते हैं, अपने दूसरे वर्ष में है। इस वार्षिक मेगा-इवेंट के लिए 16000 से अधिक परिवारों ने पंजीकरण कराया।

स्व-प्रेरित ज्ञानार्जन के लिए डिजिटल का लाभ उठाना: ऑनलाइन माध्यम से उपलब्ध आकर्षक सामग्री का उपयोग करके सतत सेल्फ-लर्निंग लागू किया गया; दैनिक क्विज़ पोर्टल, माई क्वेस्ट टुडे में हर महीने औसतन 10,000 कर्मचारी भाग लेते हैं। इसके अलावा, गेम लर्निंग एप-प्ले2लर्न में पंजीकृत कई उपयोगकर्ताओं ने 69,000 को पार किया और वित्त वर्ष 2022 में आपके बैंक की 92.74% शाखाओं द्वारा इन-हाउस सर्च इंजन आस्कएसबीआई का उपयोग किया गया।

विशिष्ट वाहय पहचान बनाना:

एनएसई के साथ गठजोड़: एसबीआई के पास विभिन्न विषयों पर विशेष प्रशिक्षण देने के लिए एक मजबूत इन-हाउस प्रशिक्षण बुनियादी ढांचा, विश्वस्तरीय डिजिटल शिक्षण सामग्री और दक्षता है। इन-हाउस सामग्री/पाठ्यक्रमों के विपणन के लिए सहयोग के रास्ते तलाशने के लिए, आपके बैंक को एनएसई अकादमी द्वारा एसबीआई की ई-लर्निंग सामग्री को उनके

डिजिटल प्लेटफॉर्म पर होस्ट करने के लिए आमंत्रित किया गया था। एसबीआई ने एनएसई अकादमी के साथ जून 2021 में एनएसई नॉलेज हब पर पाठ्यक्रमों की मेजबानी के लिए एक समझौता किया है।

ईडीएक्स के साथ समझौता ज्ञापन: ईडीएक्स के साथ समझौते के एक भाग के रूप में, आपका बैंक ईडीएक्स प्लेटफ़ॉर्म पर अपने मैसिव ओपन ऑनलाइन कोर्स (एमओओसीएस) की पेशकश कर रहा है। वित्त वर्ष 2021-22 में, ईडीएक्स प्लेटफॉर्म पर विभिन्न डोमेन में 25 पाठ्यक्रमों को होस्ट किया गया था, जिससे ईडीएक्स पर एसबीआई द्वारा होस्ट किए गए फैकल्टी-विकसित पाठ्यक्रमों की कुल संख्या 29000+ शिक्षार्थियों के साथ 37 हो गई है।

प्रशिक्षुता- राष्ट्र निर्माण में योगदान: आपके बैंक ने प्रशिक्षु अधिनियम 1961 के तहत 2455 से अधिक प्रशिक्षुओं को नियुक्त किया है। अपने बुनियादी प्रशिक्षण को पूरा करने के बाद वे अब देश भर में हमारी शाखाओं में एक साल का ऑन-द-जॉब प्रशिक्षण (ओजेटी) कर रहे हैं।

निरंतर विकास करना: आपका बैंक दुनिया में सकारात्मक प्रभाव पैदा करने के लिए जिम्मेदार उपभोग में विश्वास करता है। हमारे एटीआई और एसबीआईएलडी सौर संयंत्रों का उपयोग करके स्वच्छ ऊर्जा का उपयोग करते हैं, जल संरक्षण और वर्षा जल संचयन प्रणालियों को नियोजित करते हैं; कई संस्थानों के पास पुनर्चक्रण के साथ कैप्टिव सीवेज ट्रीटमेंट प्लांट (एसटीपी) हैं और बायो-डिग्रेडेबल कचरे के पुनर्चक्रण के लिए वर्मी कंपोस्टिंग हैं। हम अपने सभी एटीआई और एसबीआईएलडी को "प्लास्टिक मुक्त क्षेत्र " के रूप में भी बनाए रखते हैं जहां एकल-उपयोग प्लास्टिक का उपयोग नहीं किया जाता है। इंडियन ग्रीन बिल्डिंग काउंसिल द्वारा छह में से चार एटीआई को ग्रीन बिल्डिंग के रूप में प्रमाणित किया गया है, जिसमें तीन को प्लैटिनम और एक को स्वर्ण रेटिंग के साथ हैं।

उपलब्धियां एवं सम्मान

स्टेट बैंक स्टाफ कॉलेज (एसबीएससी), हैदराबाद ने अपनी हीरक जयंती मनाई: 2 दिसंबर, 1961 को हैदराबाद में स्थापित, एसबीएससी देश के सबसे शुरुआती प्रशिक्षण संस्थानों में से एक है। पिछले छह दशकों से, स्टाफ कॉलेज ने न केवल भारतीय स्टेट बैंक के भीतर, बल्कि भारत और विदेशों में अन्य बैंकों के अधिकारियों को भी प्रशिक्षित किया है। संस्थान शैक्षणिक संस्थानों और सरकारी अधिकारियों के लिए भी प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करता है। भारतीय स्टेट बैंक के अधिकांश शीर्ष प्रबंधन ने वर्षों से स्टेट बैंक स्टाफ कॉलेज में अपना प्रारंभिक प्रशिक्षण प्राप्त किया है। स्टाफ कॉलेज ने हैदराबाद के बेगमपेट में अपने परिसर में आयोजित स्मारक समारोह में अपनी हीरक जयंती मनाई। इस कार्यक्रम में अध्यक्ष ने भाग लिया और इसमें एसबीआई के वरिष्ठ अधिकारियों, 17 मंडलों के मण्डल प्रबंधन, छह शीर्ष प्रशिक्षण संस्थानों और देश भर में स्थित 50 प्रशिक्षण संस्थानों के संकाय और कर्मचारियों ने भाग लिया। भारतीय स्टेट बैंक के अधिकांश शीर्ष प्रबंधन ने पिछले कुछ वर्षों में स्टेट बैंक स्टाफ कॉलेज में अपना प्रारंभिक सौंदर्य प्राप्त किया। स्टाफ कॉलेज ने हैदराबाद के बेगमपेट में अपने परिसर में आयोजित एक स्मारक समारोह में अपनी हीरक जयंती मनाई। कार्यक्रम में अध्यक्ष महोदय भी उपस्थित रहे।

आपके बैंक ने प्रतिष्ठित ईटी ह्यूमन कैपिटल अवार्ड्स में 'एक्सीलेंस इन क्रिएटिंग ए कल्चर ऑफ कंटीन्यूअस लर्निंग एंड अपस्किलिंग' श्रेणी के तहत स्वर्ण जीता है।

2. सूचना प्रौद्योगिकी

क. नेटवर्क इंफ्रास्ट्रक्चर में सुधार:

आपके बैंक द्वारा सुचारू संचालन और ग्राहक संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए वर्ष के दौरान कई पहल की हैं। आपका बैंक ऑफ-साइट एटीएम के लिए 4 जी कनेक्टिविटी की व्यवस्था करने और एटीएम कनेक्टिविटी को अपग्रेड करने पर काम कर रहा है। आपका बैंक नेटवर्क से संबंधित अनुभव को बेहतर बनाने और शाखा स्तर पर नेटवर्क संबंधी बाधाओं को कम करने के लिए लगातार काम कर रहा है। आपके बैंक ने लिंक कनेक्टिविटी टूटने के कारण होने वाले प्रभाव को कम करने के लिए शाखाओं और कार्यालयों के लिए वैकल्पिक माध्यमिक लिंक की व्यवस्था की है। कई बिना भरोसे और उच्च-विलंबता नेटवर्क लिंक को कम-विलंबता वायर्ड और स्थलीय वायरलेस लिंक के साथ बदल दिया गया है। आपके बैंक ने जटिल साइबर सुरक्षा खतरों से संबंधित प्रारंभिक चेतावनियां और अंतर्दृष्टि प्राप्त करने और हनीपॉट समाधान की व्यवस्था करके प्रति आरबीआई साइबर सुरक्षा फ्रेमवर्क के लिए नियामक आवश्यकता का पालन करने के लिए तैयार किया है। आपके बैंक ने अपने नेटवर्क संचालन को बेहतर ढंग से प्रबंधित करने के अपने प्रयास में, एक उन्नत एआई / एमएल और एनालिटिक्स आधारित नेटवर्क ऑपरेटिंग सेंटर की स्थापना की है।

ख. योनो

नवंबर 2017 में लॉन्च की गई आपके बैंक की सबसे महत्वाकांक्षी, पथ-प्रदर्शक और सुरक्षित डिजिटल पेशकश योनो 111.74 मिलियन डाउनलोड को पार कर चुका है, इसके लगभग 16.62 मिलियन का औसत दैनिक लॉगिन है। योनो एक सुविधाजनक, सहज और उपयोगकर्ता के अनुकूल इंटरफेस के माध्यम से ग्राहकों की विभिन्न बैंकिंग, वित्तीय और जीवन शैली जरूरतों के लिए एकल टचपॉइंट और वन-स्टॉप समाधान है जो ग्राहकों को एक ही स्थान पर उन्नत डिजिटल अनुभव प्रदान करता है। उपयोगकर्ता के अनुकूल इंटरफ़ेस, आकर्षक ब्रांडिंग, चौबीसों घंटे उपलब्धता और ऐप में नई अभिनव सुविधाओं के साथ, योनो ने बैंक को अपनी ब्रांड छवि को विभिन्न अद्वितीय और अत्याधुनिक तकनीकी विशेषताओं वाले एक स्थायी प्रतिस्पर्धी लाभ के साथ नई पीढ़ी के बैंक के रूप में पुनर्स्थापित करने में मदद की है, जिसमें योनो एक मोबाइल ऐप (एंड्रॉइड और आईओएस दोनों) के माध्यम से एक सुविधाजनक, सहज और उपयोगकर्ता के अनुकूल एक ही स्थान पर कई सुविधा युक्त इंटरफ़ेस के माध्यम से ग्राहक की विभिन्न बैंकिंग, वित्तीय और जीवन शैली की जरूरतों के लिए एक एकल टचपॉइंट और वन-स्टॉप समाधान है जो ग्राहकों को एक उन्नत डिजिटल अनुभव प्रदान करता है।

शाखा का दौरा किए बिना ग्राहक आसानी से पूर्व-अनुमोदित ऋण प्राप्त कर सकते हैं, जिसमें कोई कागजी कार्रवाई नहीं होती है। वे बैंक की संयुक्त उद्यम कंपनियों से विभिन्न वित्तीय उत्पादों की सुविध भी प्राप्त कर सकते हैं जिनमें एसबीआई लाइफ, एसबीआई कैप्स, एसबीआई कार्ड्स, एसबीआई म्यूचुअल फंड और एसबीआई जनरल इंश्योरेंस शामिल हैं। योनो कैश की अद्वितीय सुविधा ग्राहकों को एसबीआई एटीएम और पीओएस से कार्डलेस निकासी की सुविधा देती है।

कृषि खंड के ग्राहकों के लिए योनो कृषि एक व्यापक बहुभाषी मंच है जो कृषि स्वर्ण ऋण के लिए सरलीकृत वित्त, केसीसी समीक्षा, सफल डेयरी (पूर्व-अनुमोदित कृषि ऋण), सलाहकार / बाजार आसूचना से संबंधित सेवा (मित्र), बाजार लिंकेज के माध्यम से कृषि उत्पादों के लिए ऑनलाइन मार्केट प्लेस (मंडी), बचत (किसानों के निवेश और बीमा आवश्यकताओं के लिए वित्तीय सुपर स्टोर) की सुविधा प्रदान करता है।

योनो ग्राहकों को उन्नत उपयोगकर्ता अनुभव प्रदान करने के लिए सदैव प्रतिबद्ध रहा है। यह शाखा में व्यक्तिगत रूप से जाने की आवश्यकता को दूर करता है और ग्राहकों को नए, सुरक्षित, सुविधाजनक, उत्तरदायी और अभिनव वित्तीय समाधान प्रदान करने का लगातार प्रयास करता है। वित्त वर्ष 2022 के दौरान आपके बैंक ने योनो ऐप में व्यापक परिवर्तन किए हैं, इनमें इंस्टा प्लस वीडियो केवाईसी खाता खोलना, एसबीआई ईज़ी राइड पूर्व-अनुमोदित 2-व्हीलर लोन, एनपीएस खाता खोलना, सफल डेयरी पूर्व-अनुमोदित कृषि ऋण, ऑनलाइन डीमैट और ट्रेडिंग खाता खोलना, बैंक (एनटीबी) के लिए कार लोन नया, ऐप पंजीकरण के दौरान सिम बाइंडिंग, योनो के माध्यम से सरकारी योजनाएं, एसबीआई कवच व्यक्तिगत ऋण योजना आदि और 86 अन्य न्वोन्मेषी उत्पाद शामिल हैं।

ग. चैनल्स एवं परिचालन

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

आपका बैंक भुगतान एग्रीगेटर और भुगतान गेटवे दोनों के रूप में काम करता है जो विभिन्न प्रकार के भुगतान मोड्स 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) और पेमेंट गेटवे (एसबीआईपीजी) एप्लीकेशनों के माध्यम से प्रदान किया जाता है, जो एक तरफ हजारों व्यापारियों के साथ एकीकृत और दूसरी तरफ बैंकों, वॉलेट और कार्ड जैसे बड़ी संख्या में भुगतान चैनलों के साथ एकीकृत होता है। एसबीआईपीजी भुगतान एग्रीगेटर, एसबी कलेक्ट, एसबीआई-एमओपी और योनो के सभी डेबिट/क्रेडिट कार्ड लेनदेनों को प्रोसेस करता है। एसबीआईईपे (बैंक का भुगतान एग्रीगेटर समाधान) पीसीआईडीएसएस तथा आईएसओ 27001:2013 प्रमाणित है।

वित्त वर्ष के दौरान एसबीआई पे ने 343 नए मर्चेंट को अपने साथ जोड़ा है, जिनमें केंद्रीय विद्‌युत अनुसंधान संस्थान, भारतीय सूचना प्रौद्‌योगिकी संस्थान, नागपुर, उत्तर प्रदेश मेट्रो रेल कार्पोरेशन लिमिटेड, कानपुर मेट्रो आदि जैसे प्रतिष्ठित मर्चेंट्स को शामिल किया गया है। 31-03-2022 तक, 1,502 व्यापारियों को एसबीआई पे के साथ एकीकृत किया गया था।

वर्ष के दौरान निम्नलिखित महत्वपूर्ण सुविधाएं जोड़ी गई हैं:

- एक भुगतान चैनल के रूप में UPI QR कोड जोड़ा गया है।
- शिकायतों पर नज़र रखने और निगरानी के लिए एक टिकटिंग प्रणाली शुरू की।
- व्यापारियों के लिए TXN दीक्षा एपीआई सर्वर-टू-सर्वर कॉल के माध्यम से लेनदेन शुरू किया गया जिससे MITM हमले से बचाव होगा।

SBIPG, एक PCIDSS प्रमाणित एप्लीकेशन, भुगतान एग्रीगेटर्स, एसबी कलेक्ट, एबीआई-एमओपीएस और योनो के सभी कार्ड-आधारित लेनदेन को संसाधित करता है। SBIPG ने वित्त वर्ष के दौरान 10074 उप-मर्चेंट को जोड़ा है। 31-03-2022 तक, 68,714 उप-व्यापारियों को एसबीआईपीजी के साथ एकीकृत किया गया है।

वर्ष के दौरान एसबीआई पीजी जी ने निम्नलिखित महत्वपूर्ण कार्य किए हैं:

- रूपे कार्ड के लिए एसआई और ईएमआई सुविधाओं के साथ बीईपीजी चरण 2
- एसबीआई म्यूचुअल फंड का आईपे पीडी के साथ एकीकरण

2. भुगतान प्रणाली (पीएस)

आपके बैंक का एनईएफटी धन-प्रेषण में एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। आपके बैंक ने 130.17 करोड़ लेनदेन प्रोसेस किए हैं और बाजार हिस्सेदारी 17.93% से अधिक है। भारतीय रिजर्व बैंक की भारत-नेपाल धन-प्रेषण योजना के अंतर्गत नेपाल को धन-प्रेषण की सीमा बढ़ाकर 200 लाख रुपए प्रति लेन-देन कर दी गई है।

आपका बैंक RTGS धन-प्रेषण में एक महत्वपूर्ण हिस्सेदार है और इसने 5.36 करोड़ से अधिक लेनदेन को प्रोसेस किए हैं जिसकी कुल राशि 297.87 लाख करोड़ रुपए से अधिक है।

आपका बैंक 14.92 करोड़ लेनदेन और 21.49% बाजार हिस्सेदारी के साथ सीटीएस समाशोधन में एक महत्वपूर्ण हिस्सा रखता है। 26.14% की बाजार हिस्सेदारी के साथ मूल्य-वार समाशोधन लेनदेन 16.71 लाख करोड़ रुपए है।

आपका बैंक सीमा पार वित्तीय संदेश ट्रांसमिशन के लिए SWIFT मैसेजिंग सिस्टम का उपयोग करता है। आपके बैंक ने 32.88 लाख वित्तीय संदेशों को संसाधित किया है। आपके बैंक ने SWIFT द्‌वारा निर्धारित सभी 22 अनिवार्य नियंत्रणों और 9 सलाहकार नियंत्रणों का पूरी तरह से अनुपालन किया है।

आपका बैंक NACH के सभी संस्करणों के NACH प्रसंस्करण के केंद्रीकरण की प्रक्रिया में है।

3. भुगतान समाधान

डेबिट कार्ड: अक्टूबर 2021 में आवर्ती लेनदेन के लिए डेबिट कार्ड पर ई-मेन्डेट की सुविधा रोल आउट की गई है, जो ग्राहकों को मैन्डेट अवधि के दौरान अपने खाते में एक निर्धारित बारंबारता पर समान मूल्य लेनदेन करने के लिए आपके बैंक को अधिकृत करने की अनुमति देता है। कॉन्टैक्टलेस फीचर के साथ एक नया "जनधन" डेबिट कार्ड रोल आउट किया गया है।

रुपया प्रीपेड कार्ड: आपका बैंक विभिन्न ग्राहकों और व्यावसायिक क्षेत्रों के ग्राहकों को गिफ्ट कार्ड, ई-जेड पे कार्ड, इम्प्रेस्ट कार्ड, और अचीवर कार्ड जैसे रुपए के नामित प्रीपेड कार्ड प्रदान करता है।

एनएवी-ईकैश कार्ड: आपके बैंक ने ऑनलाइन और ऑफलाइन लेनदेन दोनों को सुविधाजनक बनाने के लिए डुअल-चिप इंटरफ़ेस (ईएमवी और ऑफलाइन चिप) के साथ एक अभिनव एनएवी-ईकैश प्रीपेड कार्ड तैयार किया है। डुअल चिप कार्ड उन संगठनों के लिए भी उपयुक्त हैं जिन्हें इंटरनेट कनेक्टिविटी की उपलब्धता के आधार पर ऑनलाइन और ऑफलाइन लेनदेन करने की आवश्यकता होती है।

स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड (SBFTC): एसबीएफटीसी विदेशी मुद्राओं में एक EMV चिप और पिन अनुरूप प्रीपेड कार्ड है जो देश से बाहर जा रहे यात्रियों (भारत, नेपाल और भूटान को छोड़कर दुनिया भर में वैध) को सुरक्षा और सुविधा प्रदान करता है। SBFTC एकल मुद्रा और बहु मुद्रा कार्ड के रूप में उपलब्ध हैं। यह नौ मुद्राओं में उपलब्ध है - अमेरिकी डॉलर, ब्रिटिश पाउंड स्टर्लिंग, यूरो, कनाडाई डॉलर, ऑस्ट्रेलियाई डॉलर, जापानी येन, सऊदी अरब रियाल, सिंगापुर डॉलर और संयुक्त अरब अमीरात दिरहम।

एसबीआई फास्टैग: बैंक ने कॉर्पोरेट और खुदरा ग्राहकों को 20 लाख से अधिक एसबीआई फास्टैग जारी किए हैं। एसबीआई फास्टैग के माध्यम से टोल लेनदेन 7.70 करोड़ के आंकड़े को पार कर गया है और कुल लेनदेन राशि वित्त वर्ष 2021-22 में 1,251 करोड़ रुपए के स्तर को पार कर गई है।

मेट्रो और ट्रांजिट परियोजनाएं: आपके बैंक ने माइक्रोपेमेंट को तेजी से डिजिटाइज करने के लिए विभिन्न मेट्रो और ट्रांजिट परियोजनाओं में भाग लिया है। आपके बैंक को रुपे प्लेटफॉर्म पर क्यूएसपीआरसी तकनीक को लागू करने के लिए नागपुर मेट्रो, नोएडा मेट्रो और एमएमआरडीए लाइन्स 2ए और सात मेट्रो परियोजनाओं से अनुरोध प्राप्त हुए हैं। बैंक ने मेट्रो परियोजनाओं में 1,05,000 प्रीपेड कार्ड जारी किए हैं। इस वर्ष बैंक को कार्ड जारी करने, अधिग्रहण करने और एएफसी कार्यान्वयन/एकीकरण के लिए चेन्नई मेट्रो और कानपुर मेट्रो से अनुरोध प्राप्त हुए हैं।

मर्चेंट अधिग्रहण व्यवसाय (एमएबी): कम नकदी वाली अर्थव्यवस्था को बढ़ावा देने के लिए भारत सरकार के प्रयासों के अनुरूप, आपके बैंक ने 24 लाख से अधिक मर्चेंट स्वीकार्य टच पॉइंट्स लगाकर लद्दाख, जम्मू एवं कश्मीर और पूर्वोत्तर जैसे प्रगति के पथ पर अग्रसर क्षेत्रों सहित देश भर में अपनी डिजिटल उपस्थिति दर्ज कराई है। इसमें 9.24 लाख पीओएस टर्मिनल, 4.73 लाख भारत क्यूआर कोड और भीम-आधार-एसबीआई एप्लिकेशन डाउनलोड पर 10.50 लाख व्यवसायी शामिल हैं।

आपके बैंक में सॉफ्टपीओएस (योनो मर्चेंट ऐप) जैसे एसेट लाइट स्वीकृति मॉडल भी हैं, जो व्यापारियों को भुगतान स्वीकार करने के लिए ऐप पर स्व-ऑनबोर्ड करने की अनुमति देते हैं। ग्राहकों की सुविधा के लिए डीसीसी/ईएमआई, पूर्व-अनुमोदित व्यवसाय ऋण (पीएबीएल) जैसी विभिन्न मूल्यवर्धित सेवाओं पर ध्यान केंद्रित किया जा रहा है

आपके बैंक ने मौजूदा व्यवसाय को समेकित करने के अलावा तेल विपणन कंपनियों (ओएमसीज), रिटेल चेन, लाइफ स्टाइल स्टोर्स और हॉलिडे रिसॉर्ट्स जैसे प्रीमियम खंडों के व्यापारियों को ऑनबोर्ड करने के प्रयास जारी रखे। आपके बैंक ने अपने परिचालन को नकदी से डिजिटल मोड में परिवर्तित करने के लिए प्रमुख निगमों और सरकारी विभागों के साथ समझौता किया है।

4. शाखा परिचालन

शाखा और सीपीसी पुनर्संरचना विभाग शाखा में ग्राहक अनुभव में सुधार के लिए लगातार काम कर रहा है। साज-सज्जा और ग्राहक सेवा के दृष्टिगत शाखाओं की एकरूपता सुनिश्चित

करना एक महत्वपूर्ण फोकस क्षेत्र है। ग्राहकों की प्रसन्नता के लिए उत्पाद और सेवाएं प्रदान करने के आरंभ से अंत तक डिजिटलीकरण करने के लिए कई परियोजनाएं शुरू की गई हैं।

देयता सीपीसी में छवि-आधारित प्रोसेसिंग और वीडियो केवाईसी आधारित खाता खोलने की सुविधा: अधिकांश ग्राहक श्रेणियों (व्यक्तिगत और गैर-व्यक्तिगत) में अधिक तेज़ी से और कुशलता से नए खाते खोलने के लिए, वर्ष 2021-22 में छवि-आधारित प्रोसेसिंग शुरू की गई है। वीडियो केवाईसी (अपने ग्राहक को जानो) के माध्यम से ग्राहकों को अपने घर या कार्यालय से नया खाता खोलने की सुविधा 22.04.2021 से शुरू की गई है। मार्च 2022 तक करीब 6.40 लाख खाते खोले गए हैं।

5. विदेश स्थित कार्यालय

योनो ग्लोबल मोबाइल एप्लिकेशन: सभी भौगोलिक क्षेत्रों में अपनी डिजिटल उपस्थिति बढ़ाने के लिए आपके बैंक ने एसबीआई के विदेशी कार्यालयों (एफओ) / सहायक कंपनियों में रिटेल ग्राहकों के लिए डिजिटल परिवर्तन और नए डिजिटल बैंकिंग ऑफर्स को ध्यान में रखते हुए योनो ग्लोबल लॉन्च किया है। आपके बैंक ने इस वित्त वर्ष में छह और विदेशी कार्यालयों में योनो ग्लोबल मोबाइल बैंकिंग शुरू की है। कनाडा, बहरीन, दक्षिण अफ्रीका, बांग्लादेश, श्रीलंका और नेपाल सहित इसकी संख्या 9 देशों में हो गई है।

योनो ग्लोबल वेब पोर्टल: आपके बैंक ने विदेशी कार्यालयों / सहायक कंपनियों के रिटेल ग्राहकों के लिए योनो वेब पोर्टल (इंटरनेट बैंकिंग) पेश किया है। नए पोर्टल को 6 विदेशी कार्यालयों अर्थात् यूके, मॉरीशस, मालदीव, श्रीलंका, बांग्लादेश और अमेरिका के लिए लाइव किया गया है। कॉर्पोरेट ग्राहकों के लिए योनो यूएस वेब पोर्टल को एसबीआई न्यूयॉर्क और शिकागो शाखाओं के लिए रोल आउट किया गया है, जिसने स्थानीय रूप से होस्ट किए गए एसीआई वर्ल्डवाइड एप्लिकेशन को उन्नत ग्राहक अनुभव में परिवर्तित कर दिया है।

ट्रेजरी एप्लिकेशन उन्नयन: वर्ष के दौरान आपके बैंक ने ट्रेजरी एप्लिकेशन को अपने नवीनतम संस्करण में अपग्रेड किया है और कुछ नए मॉड्यूल जोड़े हैं। सभी विदेश स्थित कार्यालयों के लिए इस उन्नयन के प्रमुख लाभ निम्नानुसार हैं:

- यह मुद्रा विकल्प और फ्यूचर एवं इक्विटी ट्रेडिंग जैसे डेरिवेटिव उत्पादों का समर्थन करता है।
- **स्ट्रेस परीक्षण मॉड्यूल** जो संवेदनशीलता और परिदृश्य विश्लेषक मॉड्यूल को कवर करता है।
- **कॉलेट्रल प्रबंधन मॉड्यूल**
- **इंड-एएस और भारतीय जीएएपी** के अनुसार रिपोर्टों की दो प्रतियों में जनरेशन और लेखांकन आदि के लिए भविष्य की इंड-एएस आवश्यकताओं का अनुपालन करने की क्षमता।
- कॉल/पुट विकल्प वाले पर्पेचुअल बांडों की **संशोधित अवधि की गणना**।
- **वास्तविक समय के आधार पर एनओओपी** रिपोर्ट का जनरेशन।

लिबोर से एआरआर/आरएफआर ट्रांसजिशन: लिबोर को प्रतिस्थापित करने के लिए वैकल्पिक संदर्भ दरों (ARR) की शुरूआत के साथ वैश्विक पारिस्थितिकी तंत्र के विकास के कारण, आपके बैंक ने अपने विदेशी कार्यालयों और सहायक कंपनियों में अपने कोर बैंकिंग, ट्रेजरी और व्यापार वित्त संचालन में ARR व्यवस्था (ओवर नाइट रेफरेंस रेट / टर्म रेट्स) को लागू करने की पहल की है।

आपके बैंक ने बैंक गारंटी / SBLC से संबंधित संदेशों के लिए SWIFT अपग्रेड के अनुरूप सभी विदेशी कार्यालयों और सहायक कंपनियों के लिए अपने व्यापार वित्त एप्लिकेशन को अपग्रेड किया है।

6. एटीएम

आपके बैंक का एटीएम विभाग PCIDSS अनुपालनकर्ता है, जो भुगतान कार्ड उद्योग के लिए एक बेंचमार्क सुरक्षा मानक है। 31 मार्च 2022 को 25.34 करोड़ सक्रिय डेबिट कार्ड उपयोगकर्ताओं की सेवा करना महत्वपूर्ण उपलब्धि है। वित्तीय वर्ष के दौरान निम्नलिखित नई सुविधाएं शुरू की गई हैं:

- एटीएम और नेटवर्क के बीच सुरक्षा को मजबूत करने के लिए सभी एटीएम में टीएलएस 1.2 कार्यान्वयन रिकॉर्ड समय में पूरा कर लिया गया है। मैक (संदेश प्रमाणीकरण कोड) को अंतिम उपयोग स्थल (एटीएम) और स्विच के बीच सुरक्षा बढ़ाने के लिए सफलतापूर्वक पायलट किया गया है।
- भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुसार ग्राहकों को एटीएम या आईवीआर के माध्यम से सीमा निर्धारित करने की सुविधा।
- **आईएनएस-विक्रमादित्य** युद्धपोत पर भुगतान का डिजिटलीकरण (ऑफलाइन मोड)।
- प्रीपेड कार्ड (INR और FTC दोनों) के लिए ग्रीन पिन - किसी भी डिलीवरी चैनल, जैसे PCMS ग्राहक पोर्टल, SBI ATM और शाखाओं से सभी प्रीपेड कार्ड के पिन जनरेशन अनुरोध दर्ज किए जा सकते हैं।
- सीबीएस-एसएसओ के माध्यम से शाखा में डेबिट कार्ड पिन का जनरेशन- निरक्षर ग्राहक, जो अन्य चैनलों का उपयोग कर पिन जनरेट करने में असमर्थ हैं, के लिए शाखा के माध्यम से ग्रीन पिन जनरेट करने में सहायता करना।
- सिंगापुर के पीओएस उपकरणों पर इलेक्ट्रॉनिक अंतरण के लिए घरेलू रूपे कार्ड की स्वीकृति। डेबिट कार्ड के प्रेषण की स्थिति बैंक के आईवीआर के माध्यम से देखी जा सकती है।
- घरेलू रूपे कार्ड को नेपाल एटीएम / पीओएस उपकरणों पर उपयोग किया जा सकता है।
- टोकनयुक्त डेबिट कार्ड के साथ Jio Phone पर टैप और पे लेन-देन की सुविधा उपलब्ध कराई गई है।
- आईएनआर और एफटीसी दोनों प्रकार के प्रीपेड कार्ड पर ग्रीन पिन सुविधा उपलब्ध कराई गई है।

7. इंटरनेट बैंकिंग

आपके बैंक की इंटरनेट बैंकिंग एक निर्बाध ऑनलाइन अनुभव प्रदान करती है, जो 977 लाख रिटेल उपयोगकर्ताओं और 32 लाख कॉर्पोरेट उपयोगकर्ताओं को सुरक्षित और विविध बैंकिंग सेवाएं प्रदान करती है।

रिटेल ग्राहकों के लिए कई नई सेवाएं शुरू की गई हैं जैसे लॉगिन ओटीपी की शुरूआत, सकारात्मक वेतन प्रणाली - वैकल्पिक चैनलों के माध्यम से पंजीकरण, एचएनआई ग्राहकों के लिए आईएनबी में संबंध प्रबंधकों का विवरण, आरआईएनबी के माध्यम से नेपाल में धन-प्रेषण, ऑनलाइन पीपीएफ खाता खोलना, ऑनलाइन पीपीएफ विस्तार, मौजूदा पीपीएफ खातों के लिए ऑनलाइन नामांकन, अंतरराष्ट्रीय फंड ट्रांसफर FXOut सीमा को अठारह लाख तक बढ़ाना, INB में NRI ग्राहकों के लिए IMPS लेन-देन को सक्षम करना, डिजिलॉकर एकीकरण और एनपीएस पंजीकरण के लिए फोटो और हस्ताक्षर अपलोड करना।

कॉर्पोरेट इंटरनेट बैंकिंग और योनो बिजनेस में कॉर्पोरेट ग्राहकों के लिए कई नई सेवाएं शुरू की गई हैं। इनमें से कुछ इस प्रकार हैं - (i) सरल लेन-देन की सीमा को 10 लाख से बढ़ाकर 25 लाख करना, (ii) सभी गैर-व्यक्तिगत संस्थाओं के लिए ऑनलाइन चालू खाते खोलना, (iii) एसएमई गोल्ड लोन लीड जेनरेशन, (iv) पीएबीएल-पीओएस और एनटीपीसी के लिए डिजिटल लोकल शॉर्ट क्रेडिट सुविधा आदि।

8. एसबी एमओपीएस

स्टेट बैंक बहु-विकल्प भुगतान प्रणाली ई-कॉमर्स और अन्य व्यापारी संस्थाओं के साथ साइट से साइट एकीकरण का उपयोग करके विभिन्न तरीकों से संग्रह की सुविधा प्रदान करेगी। एमओपीएस के माध्यम से एकीकृत कुल सक्रिय

प्रत्यक्ष व्यापारी 542 हैं।

लागू किए गए महत्वपूर्ण परिवर्तन हैं - मर्चेंट यूआई रिफॉर्म (एमओपीएस पेज), प्रायोजक बैंक एपीआई ईमैंडेट; ईएमआई के पुनर्भुगतान और सरकारी संस्थाओं और ई-कॉमर्स व्यापारियों के साथ विभिन्न एकीकरण के लिए ई-आदेश।

एसबीआई यूनिपे (बीबीपीएस: सभी बिल भुगतानों के लिए एक-स्टॉप समाधान) - आपके बैंक ने एनपीसीआई द्वारा होस्ट की गई बीबीपीएस सेवाओं के माध्यम से बिल भुगतान के लिए एसबीआई यूनिपे एप्लिकेशन विकसित किया है, जो जुलाई 2021 में लाइव हो गया है। एसबीआई यूनिपे प्लेटफ़ॉर्म में आपका बैंक BBPS और Non-BBPS बिल भुगतान की सुविधा प्रदान करता है।

9. योनो बिजनेस

एमएसएमई, कॉर्पोरेट और सरकारी ग्राहकों के लिए आपके बैंक की योनो बिजनेस पेशकश को डिजिटल परिवर्तन के तीन आधार पर ध्यान केंद्रित करने के लिए डिज़ाइन किया गया है:

- एक बैंक एक फ्लैटफॉर्म को ध्यान में रखते हुए ओमनी चैनल डिजिटल प्लेटफॉर्म जिसमें सीएमपी, कॉर्पोरेट आईएनबी, ई-व्यापार, ई-विदेशी मुद्रा और एकल साइन-ऑन के तहत आपूर्ति श्रृंखला वित्त को एकीकृत करना।
- डिजिटल बैंक जो निर्बाध एंड-टू-एंड डिजीटलाइज्ड ग्राहक सुविधा प्रदान करता है।
- भविष्य की प्रौद्योगिकी जरूरतों के मद्देनजर एपीआई बैंकिंग जैसी नए दौर की बैंकिंग

यह डिजिटल रूप से सभी प्रकार की गैर-व्यक्तिगत संस्थाओं की विभिन्न बैंकिंग इंटरफेस आवश्यकताओं को पूरा करता है, जिसमें एक छोटे स्वामित्व / एमएसएमई , बड़े बहुराष्ट्रीय कॉर्पोरेट्स और केंद्र और राज्य सरकारें शामिल हैं।

गैर-व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए अन्य सुविधाओं और विशेषताओं के साथ यह निम्नलिखित सुविधाएं प्रदान करता है:

- नए डिजिटल ग्राहकों के लिए सरलीकृत और सहज ऑनबोर्डिंग।
- मौजूदा लेगेसी प्रलेखन प्रक्रिया को एक नई बहुप्रयोजन प्रक्रिया से परिवर्तित किया गया है, जिससे शाखाओं में बार-बार आने की आवश्यकता नहीं रहती। योनो बिजनेस शाखा इंटरफ़ेस के माध्यम से वॉक-इन ग्राहक के लिए डिजिटल ऑनबोर्डिंग.
- मौजूदा ग्राहकों के लिए अतिरिक्त उत्पादों की पेशकश।
- सुरक्षा और सुविधा सुनिश्चित करने के लिए कॉर्पोरेट एडमिनिस्ट्रेटर के लिए कॉर्पोरेट उपयोगकर्ता प्रबंधन जो एंड-टू-एंड डिजिटल सुविधा प्रदान करता है।
- कॉरपोरेट्स के लिए डैशबोर्ड की सुविधा जिसमें समेकित रियल टाइम ए एंड एल खातों की स्थिति, अलर्ट तथा एलसी की देय तिथि जैसी नोटिफिकेशन जैसी सुविधाएं उपलब्ध कराई गई है।
- शाखा में जाने की आवश्यकता के बिना 15-20 मिनट से भी कम समय में आयात एलसी यात्रा और विदेशी मुद्रा दर बुकिंग की फिर से कल्पना की गई

घ. मोबाइल बैंकिंग

आपके बैंक का मोबाइल बैंकिंग विभाग वॉल्यूम में सबसे बड़ा वैकल्पिक चैनल है। यह **यूपीआई, योनो लाइट एसबीआई, योनो बिजनेस,** एसबीआई क्विक और एसबीआई सिक्योर ओटीपी जैसी विभिन्न महत्वपूर्ण ग्राहकोन्मुख मोबाइल एप्लीकेशन / सेवाएं प्रदान करता है। उपरोक्त ऐप्स की ग्राहकों के बीच अच्छी प्रतिष्ठा है और यह उपयोग में आसान और उत्कृष्ट उपयोगकर्ता अनुभव के लिए जाने जाते हैं।

1. एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस (यूपीआई):

एकल भुगतान इंटरफेस (UPI) आपके बैंक के प्रमुख एप्लीकेशनों में से एक है जो परस्पर उपयोग सुविधा के साथ एक ही मोबाइल एप्लिकेशन में कई बैंक खातों को रखने की सुविधा देता है और जिसमें कई बैंकिंग सुविधाओं, निर्बाध फंड अंतरण और एकल भुगतान प्लेटफ़ॉर्म (यानी यूपीआई) का लाभ उठाकर व्यापारी भुगतान की सुविधा एक ही प्लेटफ़ॉर्म पर प्राप्त कर सकते हैं। वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान 31 मार्च 2022 को आपके बैंक ने यूपीआई लेनदेन की एक ही दिन में लगभग 150 मिलियन की चरम मात्रा की सफल प्रोसेसिंग की है। इस वर्ष, भीम एसबीआईपे (यूपीआई) के माध्यम से ग्राहकों के लिए निम्नलिखित महत्वपूर्ण सुविधाएं शुरू की गई हैं।

a. यूपीआई प्रीपेड वाउचर (पीपीवी) (ई ₹ यूपीआई),

माननीय प्रधानमंत्री द्वारा 02.08.2021 को कोविड-19 वैक्सीनेशन के लिए डीएफएस (भारत सरकार) की पहल लॉन्च की गई है।

- एंड्रॉइड उपयोगकर्ताओं के लिए एसबीआई भीम पे के माध्यम से एसबीआई क्रेडिट कार्ड आवेदन।
- BHIM SBI Pay मर्चेंट ऐप: एंड्राइड उपयोगकर्ताओं के लिए UPI प्लेटफ़ॉर्म पर व्यापारियों को ऑनबोर्ड करने के लिए अलग ऐप।
- एनपीसीआई दिशानिर्देशों के अनुसार, विशिष्ट श्रेणी के व्यापारियों के लिए 2 लाख रुपए की सीमा के साथ प्रति लेनदेन सीमा में वृद्धि।
- ग्राहक शिकायतों में कमी और उन्नत उपयोगकर्ता अनुभव के लिए एकीकृत विवाद और समस्या समाधान (UDIR)।

ख. योनो लाइट:

31.03.2022 तक योनो लाइट के कुल उपयोगकर्ता 1.92 करोड़ हैं। वर्ष के दौरान योनो लाइट मोबाइल बैंकिंग ऐप में निम्नलिखित सुविधाएं जोड़ी गई हैं:

- डिजिलॉकर में स्टेटमेंट अपलोड करने की सुविधा।
- सिम आधारित पंजीकरण - ग्राहक सुरक्षा बढ़ाने और एप्लिकेशन के दुरुपयोग को रोकने के लिए।
- यदि मोबाइल डिवाइस पर रिमोट एक्सेस एप्लिकेशन इंस्टाल किए गए हैं, तो योनो लाइट ऐप अस्वीकृत करने से धोखाधड़ी से बचाव होगा।
- बायोमेट्रिक सुविधा उपयोगकर्ता को फिंगरप्रिंट (एंड्रॉइड और आईओएस) और फेस आईडी (आईओएस) का उपयोग करके लॉग इन करने में सक्षम बनाती है।
- गूगल पे रिचार्ज कोड की खरीद - ग्राहक गूगल प्ले स्टोर से इन-ऐप खरीदारी के लिए इन कोड का उपयोग कर सकते हैं।
- ऑनलाइन शॉपिंग के लिए गिफ्ट वाउचर्स की खरीद।

c. एसबीआई क्विक:

मार्च 22 तक एसबीआई क्विक के कुल 2.99 करोड़ उपयोगकर्ता हैं। SBI क्विक मोबाइल बैंकिंग ऐप में निम्नलिखित विकास किए गए हैं।

- SBI क्विक के माध्यम से MOD बैलेंस।
- 2022 का बैंक हॉलिडे कैलेंडर।

ग. कार्यपालक सहायता प्रणाली

1. ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम)

आपके बैंक का सीआरएम समाधान मौजूदा और संभावित ग्राहकों के साथ मजबूत और अच्छे संबंध बनाने और बनाए रखने में मदद करता है।

आरएम समाधान ने सभी व्यावसायिक इकाइयों और अन्य महत्वपूर्ण विभागों के लिए लीड मॉड्यूल को अनुकूलित किया है, जो अन्य स्रोतों जैसे कि OCAS, YONO, LOS, LLMS, बैंक की वेबसाइट आदि के साथ एकीकृत है। इसमें एक परिष्कृत और उन्नत मॉड्यूल, अर्थात् सीआरएम-सीएमएस भी है, जिसमें ग्राहकों की पिछली शिकायतों और अन्य विवरणों को एप्लीकेशन में कैप्चर किया जाता है, जिससे उपयोगकर्ताओं और ग्राहकों को शिकायत दर्ज करने, ट्रैकिंग और उनके समाधान के लिए आसानी होती है।

- यह प्लैटफॉर्म बैंक पंजीकृत मोबाइल डिवाइसों पर सुरक्षित रूप से उपलब्ध कराया गया है ताकि बैंक कर्मचारियों को कहीं भी कुछ सेवाएं देने में सक्षम बनाया जा सके। वर्ष के दौरान शुरू की गई कुछ ग्राहक-केंद्रित परियोजनाएं इस प्रकार हैं;
- रिटेल के साथ-साथ कॉर्पोरेट ग्राहकों / उत्पाद सिफारिशों और विश्लेषिकी आधारित आउटपुट के माध्यम से सीआरएम लीड के एक दृश्य के लिए ग्राहक 360 का संवर्धन
- सीआरएम-सीएमएस में योनो इंटरबैंक और योनो नकद अनधिकृत लेन-देन की हैंडलिंग के लिए शिकायत प्रबंधन कार्यक्षमता का निर्माण
- सीआरएम-सीएमएस में आंतरिक लोकपाल को रूटिंग और ऑटो-एस्केलेशन के लिए शिकायत मॉड्यूल का नवीकरण
- संपर्क केंद्र / उनके विक्रेताओं के परामर्श से आईवीआर और एजेंट की कार्य पद्धति को फिर से डिजाइन करना
- निर्दिष्ट केंद्रों (मुंबई मेट्रो और बेंगलुरु सर्कल) पर OCAS आवास ऋण लीड्स की SSL को असाइनमेंट के लिए कार्यक्षमता
- एसएमएस / मिस्ड कॉल चैनल के माध्यम से एसएमई लीड जनरेशन (ईज़ 3.0)
- कुछ ऑटोमोबाइल निर्माताओं के पोर्टलों के माध्यम से सीआरएम ऑनलाइन में लीड्स की सोर्सिंग

2. डेटा वेयरहाउस

बैंक के विजन को ध्यान में रखते हुए एक अत्याधुनिक डेटा आर्किटेक्चर युक्त "नेक्स्ट-जेन डेटा वेयरहाउस" स्थापित किया जा रहा है जो व्यावसायिक डेटा की बढ़ती मांग और नियामकों को रिपोर्टिंग की सुविधा डेटा गुणवत्ता और डेटा अखंडता के साथ प्रदान करेगा। यह आर्किटेक्चर अभिशासन, सुरक्षा और अनुपालन के साथ उन्नत-डेटा विश्लेषिकी के माध्यम से बैंक के लिए मूल्य संवर्धन (ऊपरी रेखा और निचली रेखा दोनों) करेगा।

3. डेटा अभिशासन

डेटा-संचालित संगठन होने के नाते, आपके बैंक ने व्यवसाय और आईटी हितधारकों के बीच साझेदारी के साथ डेटा के कुशल प्रबंधन के लिए विभिन्न कदम उठाए हैं। पहले से ही स्थापित शीर्ष-संचालित डेटा गवर्नेंस फ्रेमवर्क का लाभ उठाया जा रहा है जिसे ऑपरेटिंग स्तर तक संस्थागत रूप दिया गया है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि बैंक की डेटा ऐसेट भविष्य में नियामक दिशानिर्देशों का पालन करते हुए बैंक को अपने डिजिटल परिवर्तन में समर्थन देने के लिए तैयार है। "डेटा ट्रस्ट" के संदेश को आगे बढ़ाने और संगठन में डेटा साक्षरता को बढ़ावा देने के लिए आपका बैंक कई कार्यकलापों का संचालन कर रहा है, जिनमें प्रत्येक वर्ष 1 जून को "डेटा गवर्नेंस डे" मनाया जाना शामिल है।

4. विश्लेषिकी

आपके बैंक ने विश्लेषण, AI और ML में ठोस और अग्रणी योग्यता हासिल की है। यह ग्राहक सेवा, विपणन, जोखिम कम करने और कार्यनीति को अगली पीढ़ी की प्रौद्योगिकियों के अनुसार तैयार करने में मदद करता है। इस क्षेत्र में वित्त वर्ष 22 की कुछ मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

डिजिटल अग्रिम: दो नए एंड-टू-एंड डिजिटल ऋण प्रक्रियाएं आरंभ की गई हैं, जिसके तहत हमारी सहायक कंपनी एसबीआई पीएसपीएल के पीओएस ग्राहकों के लिए पूर्व-अनुमोदित दोपहिया ऋण (एसबीआई ईजीराइड) और पूर्व-अनुमोदित बिजनेस लोन (पीएबीएल)। वित्त वर्ष 2022 में विश्लेषिकी-आधारित उत्पादों के माध्यम से डिजिटल रूप से 21,935 करोड़ रुपए के ऋण स्वीकृत किए गए हैं।

जोखिम कम करना: निधियों के दुरुपयोग का पता लगाने के लिए संबंधित पार्टी लेनदेन की पहचान करने के लिए एक टूल विकसित किया गया है। विसंगतियों की स्थिति में एकल अधिकारी शाखा निगरानी समाधान पायलट मोड में रोल आउट किया गया है।

परिचालन दक्षता: लागत-से-आय अनुपात टूल को उत्पाद मिश्रण और व्यय में शाखा-स्तर के परिवर्तनों को निर्धारित करने के लिए लॉन्च किया गया है ताकि लाभ को अधिकतम किया जा सके। प्रारंभिक चेतावनी प्रणाली (ईडब्ल्यूएस) मॉडल को संपर्क केंद्र के साथ एकीकृत किया गया है ताकि ऋण खातों में दबाव को कम करने के लिए कॉल की सुविधा मिल सके।

उत्तरदायी एआई: आगामी कानूनों / विनियमों के लिए तैयारी सुनिश्चित करने के लिए वैश्विक मानकों के अनुरूप एक मजबूत डेटा और मॉडल गवर्नेंस फ्रेमवर्क को अपनाया गया है। निष्पक्षता, नैतिकता, जवाबदेही और पारदर्शिता (FEAT) दस्तावेज़ और समझाने योग्य AI अपनाया गया है ताकि नैतिक मॉडल तैयार किया जा सके।

प्रौद्योगिकी संबंधी: आपके बैंक ने अगली पीढ़ी की क्षमताओं को अपनाया है जैसे बोर्ड-अनुमोदित "एनालिटिक्स के रोडमैप" के अनुरूप डीप लर्निंग, क्लाउड-आधारित सेवाएं, प्रिस्क्रिप्टिव एनालिटिक्स और रियल-टाइम एनालिटिक्स। एकल, समग्र मॉडल में जोखिम, एक्टिवेशन और खर्च विश्लेषण के संयोजन के अग्रणी प्रोजेक्ट शिखर मॉडल को अपनाया गया है, जिसके परिणामस्वरूप इस कार्यक्रम के तहत आपके बैंक की सहायक कंपनी एसबीआई कार्ड्स द्वारा चार मिलियन कार्ड जारी किए गए हैं।

प्राप्त सम्मान:

- गार्टनर के वैश्विक "डेटा और विश्लेषिकी के लिए आईटी स्कोर" मूल्यांकन में एक "उच्च परिपक्वता" स्कोर हासिल किया।
- अपने क्रेडिट कार्ड क्रॉस-सेल मॉडल के लिए पीएमआई द्वारा "परियोजना प्रबंधन के लिए दक्षिण एशिया पुरस्कार" से सम्मानित किया गया।
- उद्योग इनोवेशन पुरस्कार: पूर्व-अनुमोदित व्यापार ऋण उत्पाद के लिए डेटा इंटेलिजेंस पुरस्कार।
- आईडीसी उद्योग इनोवेशन पुरस्कार: फुटफॉल युक्तिकरण मॉडल के लिए ग्रीन टेक / सस्टेनेबिलिटी अवार्ड।

च. कोर और विशेष परियोजनाएं

वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान ग्राहक सेवा के क्षेत्र में चालू वित्त वर्ष में शुरू किए गए महत्वपूर्ण विकास निम्नानुसार हैं:

हिन्दी प्रिंटिंग: ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुसार हिंदी भाषा में पासबुक, खातों के विवरण आदि की प्रिंटिंग को सक्षम बनाने का रोल आउट किया गया है।

एसएमएस डिलीवरी में सुधार: 13 भाषाओं में एसएमएस अलर्ट के लिए एक सुविधा आरंभ की गई है। ग्राहक अब अपनी पसंदीदा भाषा, जैसे असमिया, अंग्रेजी, बंगाली, गुजराती, हिंदी, कन्नड़, मैथली, मराठी, मलयालम, पंजाबी, तमिल, तेलुगु, उड़िया में एसएमएस अलर्ट के लिए पंजीकरण कर सकते हैं। एसएमएस डिलीवरी में विलंब को दूर करने के लिए निम्नलिखित पहल की गई है।

- सीबीएस से डिलीवरी प्लेटफॉर्म पर एसएमएस आउटफ्लो की मल्टी-स्ट्रीमिंग।
- एसएमएस की एक उच्च मात्रा को संभालने के लिए बुनियादी ढांचे को अपग्रेड किया गया।
- सीबीएस में एसएमएस जनरेशन और ट्रांसमिशन प्रक्रियाओं की उच्च मात्रा को संभालने के लिए संशोधित किया गया।

1. विशेष परियोजनाएं

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

गैर-व्यक्तिगत सीआईएफ के लिए सीकेवाईसी और एफआई-लीगेसी सीआईएफ के लिए सीकेवाईसी: सभी प्रकार के सीआईएफ, अर्थात् व्यक्तिगत, गैर-व्यक्तिगत और एफआई को सीकेवाईसी के तहत कवर किया गया है। डिजिटाइजेशन की बढ़ी हुई मात्रा को देखते हुए एक और वैकल्पिक स्कैनिंग समाधान (Signzy के अतिरिक्त), CKYC दस्तावेज़ वर्गीकरण और अपलोड (CDCU), एक बेहतर AI-आधारित स्कैनिंग समाधान, 03.08.2021 को लॉन्च किया गया है।

पेंशन: 01.11.2021 को वीडियो जीवन प्रमाण पत्र की कार्यक्षमता लॉन्च की गई है जिससे पेंशनभोगियों को अपने घर से वीडियो कॉलिंग के माध्यम से जीवन प्रमाण पत्र जमा करने में सुविधा मिलेगी।

पेंशन आवेदन के माध्यम से पारिवारिक पेंशन से संबंधित दस्तावेजों को अपलोड करने के लिए कार्यक्षमता 10.12.2021 को उपलब्ध कराई गई है। अब पारिवारिक पेंशनभोगी दस्तावेज जमा करने के लिए किसी भी शाखा से संपर्क कर सकता है।

टीआरएस: आपका बैंक RINB और TRS (TaxCPC) पोर्टलों के माध्यम से फॉर्म16 प्रदान कर रहा है। दिसंबर 2021 में बैंक ने ऐप के माध्यम से फॉर्म 16 प्रदान करने के लिए भारत सरकार के डिजिलॉकर ऐप के साथ सफलतापूर्वक एकीकृत किया है, जिसमें फॉर्म 16 को डिजि लॉकर के 'जारी किए गए दस्तावेज़' खंड में रखा जा सकता है।

जीबीएसएस - टीआईएन (कर सूचना नेटवर्क) 2.0- OLTAS: के लिए प्रतिस्थापन: प्रत्यक्ष कर संग्रह के लिए GBSS एप्लीकेशन में नया मॉड्यूल रोल आउट किया गया है, जिसका निपटान और रिपोर्टिंग के लिए TIN2.0 और PFMS और RBI के साथ रीयल टाइम एकीकरण है।

जीबीएसएस - राज्य सरकार के लेनदेन कमीशन निपटान के लिए नया एफएसएलओ कमीशन मॉड्यूल: जीबीएसएस - एफएसएलओ मॉड्यूल शुरू किया गया है, जो जीबीएसएस एप्लिकेशन में कई राज्य सरकारों के मॉड्यूल के लिए कमीशन के दावे हेतु आरबीआई को शीर्ष वार रिटर्न जमा करने की सुविधा प्रदान करेगा।

एसबीआई फास्टैग - फोनपे के माध्यम से रिचार्ज: फोन पे के माध्यम से रिचार्ज के लिए बिल डेस्क के साथ फास्टैग एप्लिकेशन का एकीकरण पूरा हो गया है। फोन पे ग्राहक अब फास्टैग रिचार्ज विकल्प में अपने वाहन नंबर दर्ज करके सीधे आवेदन से अपने एसबीआई फास्टैग को रिचार्ज कर सकते हैं।

इजीकोलेक्ट: एडविस टोकियो लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लि. के साथ इजीकोलेक्ट एप्लिकेशन एकीकरण रोल आउट किया गया है। Edelweiss Tokio पॉलिसीधारक अब इजी कोलेक्ट एप्लीकेशन का उपयोग करके एसबीआई की किसी भी शाखा के माध्यम से नवीकरण प्रीमियम भेज सकते हैं

जीसीसी - नए जीसीसी टर्मिनल के लिए एप्लिकेशन का विकास "मूव 2500":

- एप्लिकेशन को नए पेश किए गए GCC टर्मिनल डिवाइस "मूव 2500" और मौजूदा डिवाइस के बीच संगतता लाने के लिए संशोधित किया गया है।
- आईएडी के दो लेखा परीक्षा संस्करणों, अर्थात् होम कार्यालय लेखा परीक्षा और विदेशी कार्यालयों के लिए समवर्ती लेखा परीक्षा प्रणाली को स्वचालित बनाया गया है।
- एचओए: आईएडी के एफओए विभाग ने 6 जुलाई 2021 को विदेशी कार्यालयों (बैंक) की लेखा परीक्षा आयोजित की है।
- CASFO: 28 जुलाई 2021 को "विदेशी कार्यालयों के लिए समवर्ती लेखा परीक्षा के लिए वेब-आधारित समाधान" शुरू किया गया है।

2. आईटी- कॉर्पोरेट और एसएमई ऋण

आपके बैंक ने ऋण जीवन चक्र प्रबंधन प्रणाली (एलएलएमएस) के माध्यम से कॉर्पोरेट और एसएमई ऋण की पूरी प्रक्रिया को कैप्चर करने के लिए एक इन-हाउस एप्लिकेशन विकसित किया है। क्रेडिट प्रक्रिया का पूरा जीवन चक्र स्वचालित है, जिससे क्रेडिट प्रक्रिया का मानकीकरण, जोखिम प्रबंधन में वृद्धि और बेहतर उपयोगकर्ता अनुभव और टीएटी होता है। वित्त वर्ष 2022 के दौरान, एलएलएमएस के तहत निम्नलिखित महत्वपूर्ण नई सुविधाएं आरंभ की गई हैं:

राष्ट्रीय पोर्टल के साथ एकीकरण: एलएलएमएस को राष्ट्रीय पोर्टल के साथ एकीकृत किया गया है, जहां क्रेडिट लिंक्ड सरकारी योजनाओं की लीड्स राष्ट्रीय पोर्टल से एलएलएमएस में स्थानांतरित होती है। राष्ट्रीय पोर्टल पर संबंधित बैंकों द्वारा निर्धारित योजना-विशिष्ट नियम इंजन पैरामीटरों के आधार पर जीओ का सैद्धांतिक अनुमोदन प्रदान करता है। यह सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाओं के टीएटी में सुधार करने के साथ पारदर्शिता को बढ़ाता है।

कॉनटेक्ट रहित अग्रिम प्लेटफॉर्म के साथ एकीकरण: LLMS को कॉनटेक्ट रहित अग्रिम प्लेटफॉर्म (CLP) के साथ एकीकृत किया गया है, जहां एसएमई ग्राहक सीएलपी वेबसाइट के माध्यम से आवेदन करते हैं, और योग्य लीड को LLMS को अग्रेषित किया जाता है। यह समय बचाता है और ग्राहक संतुष्टि में सुधार करता है।

3. आईटी खुदरा ऋण (आरएल)

आईटी खुदरा ऋण सात एप्लीकेशनों अर्थात् एलओएस (पीबी), आरएलएमएस (खुदरा ऋण प्रबंधन प्रणाली), एलओएस (एग्री), आईसीएएस (ऑनलाइन ग्राहक अधिग्रहण प्रणाली), आरएएएस (खुदरा परिसंपत्ति अधिग्रहण प्रणाली), ओपीएएस (ऑनलाइन परियोजना अनुमोदन प्रणाली) और एलएएमएस (ऋण खाता प्रबंधन प्रणाली) के माध्यम से मंजूरी पूर्व और मंजूरी बाद की एंड-टू-एंड क्रेडिट प्रक्रियाओं को पूरा करता है।

वित्त वर्ष 2021-22 में प्रमुख रोलआउट:

- होम लोन यात्रा के लिए इमेज-आधारित प्रोसेसिंग, जो बीपीआर और गैर-बीपीआर शाखाओं के लिए एक समान है।
- कोविड रोगियों को इलाज के लिए एसबीआई कवच व्यक्तिगत ऋण।
- सुरक्षा मूल्य पर मौजूदा स्वर्ण ऋण उधारकर्ताओं के लिए टॉप अप गोल्ड लोन।
- योनो प्लेटफॉर्म के माध्यम से रियल-टाइम एक्सप्रेस क्रेडिट के लिए ऑनलाइन ऋण अनुमोदन ।
- रियायती मूल्य पर कोविड योद्धाओं के लिए एक्सप्रेस क्रेडिट।
- ऑटो ऋण और शिक्षा ऋण के लिए राष्ट्रीय हंटर के साथ एकीकरण। यह हंटर के मौजूदा डेटाबेस से धोखाधड़ी की जांच करने में मदद करता है।
- गृह ऋण और शिक्षा ऋण की सब्सिडी प्रोसेसिंग के लिए राष्ट्रीय पोर्टल के साथ एकीकरण।
- अचल प्रतिभूति के ऑनलाइन पंजीकरण के लिए सीईआरएसएआई (CERSAI) के साथ एकीकरण।

ऋण खाता प्रबंधन प्रणाली (एलएएमएस): ऋण वसूली के लिए नया एप्लिकेशन अप्रैल 2021 में लॉन्च किया गया था, जहां टेली-कॉलर और बैंक अधिकारी चूककर्ता खाताधारकों को किए गए अनुवर्ती कॉल रिकॉर्ड करते हैं। चालू वर्ष के दौरान बैंक कर्मचारियों, संपर्क केंद्र और सीएसपी ने एप्लिकेशन में 2,54,89,155 फॉलोअप कॉल दर्ज किए हैं।

4. ग्राहक सेवा

आपके बैंक में एक मजबूत ऑनलाइन शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) है, जहां ग्राहक बैंक की वेबसाइट www.bank.sbi के माध्यम से अपनी शिकायतें, प्रतिक्रियाएं और सुझाव ऑनलाइन दर्ज करा सकते हैं। इसके अलावा

विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में स्थित संपर्क केंद्र 24*7*365/366 संचालित होते हैं, जो बैंक के ग्राहकों को हिंदी, अंग्रेजी और दस प्रमुख क्षेत्रीय भाषाओं में सेवाएं प्रदान करते हैं।

ग्राहकों की शिकायतों का समाधान करने की गुणवत्ता में सुधार करने के लिए, आपके बैंक ने सभी सर्किलों में सर्किल शिकायत समाधान केंद्र (सीसीआरसी) स्थापित किए हैं। आपके बैंक ने बेहतर ग्राहक अनुभव सुनिश्चित करने के लिए बैंक के नियमित संपर्क केंद्रों के दायरे से इतर किसी भी मामले से निपटने के लिए अपने कर्मचारियों द्वारा संचालित सर्कल कॉल सेंटर भी स्थापित किए हैं। ग्राहकों की शिकायतों का उचित और समय पर समाधान आपके बैंक का उच्च फोकस क्षेत्र है। शिकायत के प्रमुख क्षेत्रों का मूल कारण विश्लेषित किए जा रहे हैं जिनके निष्कर्षों के आधार पर उत्पादों और प्रक्रियाओं में सुधार किया जा रहा है। हमने ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण और जमाकर्ता संतुष्टि सर्वेक्षण भी किया है और निष्कर्षों के आधार पर ग्राहक अनुभव बेहतर करने की दिशा में काम किया जा रहा है। ग्राहकों से जुड़ने के लिए 523 केंद्रों पर देशव्यापी ई-टाउन हॉल बैठकें आयोजित की गईं हैं और उत्पादों एवं प्रक्रियाओं पर ग्राहकों की प्रतिक्रिया एकत्र की गई हैं।

फ्रंटलाइन कर्मचारियों के ज्ञान का स्तर बढ़ाने और ग्राहक अनुभव बेहतर करने के लिए आपके बैंक ने वर्ष के दौरान अपने कर्मचारियों के लिए बड़े पैमाने पर ज्ञान वृद्धि कार्यक्रम "प्रोजेक्ट उत्कर्ष" आरंभ किया है। ग्राहक सेवा के स्तर के आधार पर शाखाओं को वर्गीकृत करने के लिए "ग्राहक सेवा इंडेक्स" भी आरंभ किया गया है, जो शाखाओं के लिए एक प्रेरक के रूप में कार्य करता है।

आपका बैंक विश्लेषिकी और कृत्रिम बुद्धिमत्ता का उपयोग करने के लिए CRM टूल का लाभ उठाने की प्रक्रिया में है। एसबीआई का मानना है कि ये डिजिटल टूल्स और टेक्नोलॉजी आने वाले दिनों में ग्राहक अनुभव को पूरी तरह से बदल सकती हैं। ग्राहकों की सुविधा के लिए आसानी से याद रखे जाने वाले 8 अंकों के संपर्क केंद्र टोल-फ्री नंबर (18001234 और 18002100) जारी किए गए हैं। हमने ग्राहक अनुभव में सुधार के लिए निर्बाध, सहज नेविगेशन के लिए एक सरलीकृत आईवीआर मेनू (5 * 5) भी आरंभ किया है। आपके बैंक ने संपर्क केंद्र (कुल 11 सेवाओं) से छह और पंजीकृत मोबाइल नंबर आधारित सेवाएं (दो दूरसंचार सर्किलों में पायलट आधार पर) आरंभ की हैं, जिन्होंने इन कठिन समय में ग्राहकों की मदद की है।

आपका बैंक पीएसबी डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं के माध्यम से ग्राहकों को सुविधाजनक बैंकिंग सेवाएं प्रदान कर रहा है। वे डीएसबी सेवाओं के माध्यम से कई डोरस्टेप सेवाओं जैसे खाता विवरण, नकद निकासी सुविधा, और जीवन प्रमाण पत्र जमा करना आदि का लाभ उठा सकते हैं।

छ. वित्तीय समावेशन और सरकारी योजनाएं (एफआई एंड जीएस)

कोविड-19 अवधि के दौरान जब बैंक शाखाओं में आवाजाही प्रतिबंधित थी, कियोस्क बैंकिंग चैनल ने सरकारी सब्सिडी के वितरण में बहुत महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। पीएम किसान सम्मान निधि की 9वीं और 10वीं किस्त के तहत, एसबीआई ने क्रमश: 09/08/2021 तथा 01/01/2022 को एक ही दिन में डेस्टिनेशन बैंक के रूप में क्रमशः 2.45 करोड़ और 2.50 करोड़ लेनदेन संसाधित किए हैं।

ग्राहकों की सुविधा और संतुष्टि के लिए वित्त वर्ष 2021-2022 के दौरान निम्नलिखित सुविधाएं उपलब्ध कराई गई हैं:

- सीएसपी आउटलेट पर चेक बुक और चेक स्टॉप अनुरोध: सीएसपी आउटलेट पर नई चेक बुक जारी करने और चेक रोकने का अनुरोध देने की सुविधा प्रदान की गई है।
- सीएसपी आउटलेट पर एटीएम कार्ड ब्लॉक सुविधा: सीएसपी आउटलेट पर एटीएम कार्ड ब्लॉकिंग की सुविधा को सक्षम किया गया है, जिससे ग्राहकों को एटीएम कार्ड ब्लॉक करने का एक और प्लेटफॉर्म मिल गया है।

भारत सरकार की सामाजिक सुरक्षा योजनाओं संबंधी पहल: भारत सरकार की सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के तहत कवरेज बढ़ाने के लिए निम्नलिखित पहल शुरू की गई है:

- सीएसपी आउटलेट्स पर ग्राहकों और नामांकित व्यक्तियों संबंधी अतिरिक्त जानकारी प्राप्त करने के लिए संशोधित नामांकन प्रपत्र।
- कियोस्क चैनल में एक फ्लोटर स्क्रीन तैयार की गई है जो PMJJBY और PMSBY कवर से वंचित ग्राहकों को कवर प्राप्त करने के लिए सूचित करती है जिससे कवरेज में वृद्धि हो सके।
- पीएमजेजेबीवाई/पीएमएसबीवाई/एपीवाई में नामांकित होने के लिए कवर न किए गए डीबीटी/डीबीटीएल लाभार्थियों को एसएमएस से सूचना।

सीएसपी आउटलेट्स पर लेनदेन करते समय हिंदी, अंग्रेजी, तमिल और तेलुगु के अलावा कन्नड़, उड़िया, गुजराती, मराठी, बांग्ला और मलयालम में वॉयस प्रॉम्प्ट उपलब्ध कराया गया है। इसमें वह अपने खातों में किए जा रहे लेन-देन का विवरण सुन सकते हैं जिससे अनपढ़/कम साक्षर ग्राहकों का जोखिम कम करने में मदद मिलती है।

ज. व्यापार वित्त (टीएफ)

आपका बैंक हमारे ग्राहकों की e2e व्यापार वित्त आवश्यकताओं को पूरा करता है - अंतर्देशीय और क्रॉस बॉर्डर दोनों।

एग्जिम बिल एंटरप्राइज (ईई): ईई केंद्रीकृत प्रौद्योगिकी मंच है जो व्यापार वित्त लेनदेन को सुविधाजनक बनाता है, जिसमें औसत दैनिक लेनदेन 15,000 - 16,000 तक होता है।

ईडीपीएमएस आईडीपीएमएस वित्त वर्ष 2022 के अंत तक ईडीपीएमएस / आईडीपीएमएस समाधान प्रतिशत क्रमशः 96.88 और 95.41 है, जो अब तक का सबसे अच्छा है।

ग्राहक उद्यम (CE/ e-Trade): एसबीआई ई-ट्रेड, जिसे ग्राहक उद्यम (CE) के रूप में भी जाना जाता है, एक अद्वितीय डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म है। यह वन-स्टॉप, केंद्रीकृत एप्लिकेशन है, जो कॉर्पोरेट ग्राहकों की घरेलू व्यापार वित्त और अंतरराष्ट्रीय व्यापार वित्त संबंधी जरूरतों को पूरा करने के लिए एक्जिम बिल एंटरप्राइज और कोर बैंकिंग सिस्टम के साथ एकीकृत है।

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

फिनट्रा टीएफएस (ट्रेड फाइनेंस सॉल्यूशन) परियोजना: व्यापार वित्त प्रक्रियाओं के डिजिटलीकरण और रीडिजाइनिंग के हिस्से के रूप में आपका बैंक कोलकाता और हैदराबाद में स्थि दो जीटीएफसी (ग्लोबल ट्रेड फाइनेंस सेंटर) में ट्रेड फाइनेंस की प्रोसेसिंग को केंद्रीकृत कर रहा है। परियोजना का पायलट लॉन्च नवंबर 2021 में अंतर्देशीय एलसी मॉड्यूल के साथ किया गया है और वित्त वर्ष 2022-23 तक इसके पूरा होने की उम्मीद है।

स्विफ्ट लेन-देन (TRUST) के लिए तीन-तरफ़ा समाधान सुविधा: यह एप्लिकेशन उचित नियंत्रण फ्रेमवर्क वाले जावक स्विफ्ट संदेश एग्रीगेटर और समाधान प्रणाली के रूप में कार्य करता है। यह सुनिश्चित करने के लिए जांच करता है कि भेजे गए सभी जावक SWIFT

संदेशों के लिए अंतर्निहित लेखांकन खाता बहियों में मौजूद हैं। यह दैनिक स्वतंत्र समवर्ती ऑडिट की सुविधा भी प्रदान करता है ताकि जांच की जा सके कि सोर्स एप्लिकेशनों से उत्पन्न SWIFT संदेशों का सभी वित्तीय और गैर-वित्तीय संदेशों के साथ 100% समाधान किया गया है।

3. जोखिम प्रबंधन

क. जोखिम प्रबंधन पतीदृश्य

आपके बैंक में जोखिम प्रबंधन में जोखिम पहचान, जोखिम मूल्यांकन, जोखिम मापन एवं जोखिम शमन शामिल हैं तथा इसका मुख्य उद्देश्य लाभप्रदता एवं पूंजी पर इसके नकारात्मक प्रभाव को कम करना है।

आपका बैंक विभिन्न प्रकार के जोखिमों का सामना करता है, जो किसी भी बैंकिंग व्यवसाय का अंतर्निहित हिस्सा है। उनमें प्रमुख जोखिम हैं - ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, नकदी जोखिम एवं परिचालनगत जोखिम, जिसमें आईटी जोखिम भी शामिल है।

कर्तव्यों के पृथक्करण एवं जोखिम मापन, निगरानी तथा नियंत्रण कार्यों की स्वतंत्रता सुनिश्चित करने के संदर्भ में अंतरराष्ट्रीय स्तर के श्रेष्ठ सिद्धांतों के अनुरूप एक स्वतंत्र जोखिम प्रशासन संरचना लागू की गई। आपके बैंक तथा एसबीआई समूह में विभिन्न जोखिमों की निगरानी और समीक्षा कार्यपालक स्तरीय समितियों तथा बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसीबी) के माध्यम से की जाती है एवं इन समितियों की बैठकें नियमित रूप से होती हैं। परिचालन इकाई तथा व्यवसाय इकाई स्तर पर जोखिम प्रबंधन समितियां भी सक्रिय हैं।

1. ऋण जोखिम कम करने के उपाय :

आपके बैंक ने ऋण जोखिमों की पहचान करने, मापन करने, निगरानी करने और नियंत्रित करने के लिए मजबूत ऋण मूल्यांकन तथा जोखिम प्रबंधन संरचना लागू की है। एक समर्पित टीम द्वारा दृष्टिकोण तथा क्रेडिट रेटिंग मापदंड तय करने हेतु पहचाने गए 38 उद्योगों एवं क्षेत्रों (खुदरा और कृषि को छोड़कर) जो आपके बैंक के कुल अग्रिमों में 73% का योगदान देते हैं, में विकास की संभावना का निर्धारण करने के लिए उद्योग क्षेत्र में माहौल का विश्लेषण तथा अनुसंधान किया जाता है। इन उद्योगों के संबंध में सरकारी नीतियों अथवा विनियामक दिशानिर्देशों में परिवर्तन, बिजली की कमी अथवा आपूर्ति श्रृंखला से संबंधित समस्या आदि घटनाओं की लगातार निगरानी की जाती है और उन पर पड़ने वाले प्रभावों पर विशेष अध्ययन किए जाते हैं, जिन्हें व्यावसायिक समूहों के साथ साझा किया जाता है, ताकि वे जागरूक ऋण निर्णय लेने में सक्षम हो सकें। बढ़ते हुए जलवायु परिवर्तन के जोखिम को ध्यान में रखते हुए आपके बैंक की उधार देने की रणनीति को अल्प-कार्बन क्षेत्रों के अनुरूप बनाने के लिए बिजली, हाइड्रोकार्बन, लोहा एवं इस्पात, निर्माण, ऑटोमोबाइल एवं कोयला उद्योग जैसे गहन उत्सर्जन वाले उद्योग पर प्रभाव का विश्लेषण किया जाता है। इसके अलावा, विभिन्न स्तरों के परिचालन कर्मचारियों की सुविधा के लिए ज्ञान साझा करने के सत्र आयोजित किए जाते हैं। इसके अतिरिक्त, शीर्ष के 15 उद्योगों को शामिल करते हुए व्यावसाय इकाइयों को मासिक एवं त्रैमासिक डैशबोर्ड प्रदान किए जाते हैं, जिनमें इन महत्वपूर्ण उद्योगों एवं क्षेत्रों में हो रहे विकास का विवरण दिया जाता है, ताकि उन्हें नवीनतम घटनाओं पर अद्यतन जानकारी मिल सके।

आपके बैंक में एक उद्योग संकेंद्रण सीमा से संबंधित ढांचा उपलब्ध है, जो संकेंद्रण जोखिम के खिलाफ काम करता है, जिसकी तिमाही आधार पर निगरानी की जाती है। इस फ्रेमवर्क को निष्पादन संबद्ध प्रोत्साहन (पीएलआई) योजनाओं और पर्यावरण, सामाजिक तथा अभिशासन (ईएसजी) जोखिमों सहित नकारात्मक विकास जैसी सरकारी पहलों से उत्पन्न व्यावसायिक अवसरों को प्राप्त करने के लिए अधिक मजबूत बनाया गया है।

उधारकर्ता-वार ऋण जोखिम का मूल्यांकन करने के लिए आपका बैंक विभिन्न आंतरिक ऋण जोखिम मूल्यांकन मॉडल तथा स्कोर कार्ड 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 व्यापक मान्यता एवं बैक-टेस्टिंग संरचना के चक्र के माध्यम से उनकी समीक्षा की जाती है। ईएसजी जोखिम को ध्यान में रखते हुए, बैंक ने एक पर्यावरण, सामाजिक और अभिशासन (ईएसजी) रेटिंग मॉडल को अपनाया है, जो विभिन्न उद्देश्यों के ईएसजी मानदंडों पर बड़े उधारकर्ताओं को श्रेणी पादन करता है।

आप के बैंक में 'आंतरिक रेटिंग की गतिशील समीक्षा' संरचना भी लागू है, जो दबाव की पूर्व पहचान करने तथा उचित शमन तंत्र सक्रिय करने की सुविधा देती है।

आपके बैंक में पूंजी पर जोखिम समायोजित प्रतिलाभ (आरएआरओसी) संरचना उपलब्ध है तथा ग्राहक स्तर पर आरएआरओसी की गणना का डिजिटलीकरण कर दिया गया है।

इसके अलावा, खुदरा उधारकर्ता के निष्पादन की निगरानी करने तथा स्कोरिंग के लिए व्यवहारगत मॉडल विकसित कर क्रेडिट रिस्क डाटा मार्ट पर होस्ट किए गए हैं।

आपका बैंक प्रत्येक छमाही में अपने क्रेडिट पोर्टफोलियो की दबावग्रस्तता का परीक्षण करता है। आरबीआई के दिशानिदेशों, उद्योग की सर्वश्रेष्ठ प्रथाओं तथा मैक्रो इकोनोमिक वेरिएबल के अनुरूप दबावग्रस्तता परिदृश्यों का नियमित रूप से अद्यतन किया जाता है।

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

बैंक, एक्सपोजर से जुड़े जोखिम की तुलना में प्रतिलाभ की पर्याप्तता का आकलन करने के लिए आवधिक अंतरालों पर महत्वपूर्ण पोर्टफोलियो का जोखिम-प्रतिलाभ विश्लेषण करता है। बैंक द्वारा कारपोरेट जोखिम से उत्पन्न जोखिम के उद्देश्यपूर्ण और निरंतर मूल्यांकन के लिए उपाय शुरू किए गए हैं। इस संबंध में, बैंक ने प्रारंभिक चेतावनी संकेत ट्रिगर्स के साथ आंतरिक रेटिंग की गतिशील समीक्षा को एकीकृत करने के लिए एक फ्रेमवर्क तैयार किया है तथा उक्त फ्रेमवर्क के लिए आईटी कार्यान्वयन को पूरा कर लिया है। इस समय वास्तविक-जीवन के परिदृश्यों के तहत इस फ्रेमवर्क का प्रयोग किया जा रहा है और वित्त वर्ष 2023 में इसे पूर्ण रूप से शुरू करने का बैंक का प्रस्ताव है।

2. बाजार जोखिम कम करने के उपाय:

आपके बैंक में बाजार जोखिम प्रबंधन के द्वारा जोखिमों, नियंत्रण उपायों, निगरानी और रिपोर्टिंग प्रणालियों की पहचान एवं मापन किया जाता है। बाजार जोखिम को बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक सुपरिभाषित निवेश नीति, व्यापार नीति एवं बाजार जोखिम प्रबंधन नीति तथा बाजार जोखिम सीमा नीति के माध्यम से प्रबंधित किया जाता है, जो निवेश निधियों के प्रभावी और विवेकपूर्ण प्रबंधन के लिए व्यापार जोखिम सीमाओं/ट्रिगर्स के माध्यम से विभिन्न ट्रेडिंग डेस्क या विभिन्न प्रतिभूतियों में जोखिम को सीमित करती है। इन जोखिम उपायों में स्थिति सीमाएं, अंतर सीमाएं अवधि प्रतिबंध शामिल हैं तथा संवेदनशीलता सीमाओं, यथा - पीवी01, संशोधित अवधि, जोखिम पर मूल्य (वीएआर) सीमा, स्टॉप लॉस ट्रिगर स्तर, एनओओपी, फॉरेक्स डेलाइट सीमा, एलएमएटी, यूएमएटी एवं ऑप्शन्स ग्रीक्स की दैनिक आधार पर निगरानी की जाती है।

मूल्य पर जोखिम (वीएआर) बैंक के ट्रेडिंग पोर्टफोलियों में जोखिम की निगरानी के लिए उपयोग में आने वाला टूल है। आपके बैंक के एंटरप्राइज स्तरीय वीएआर की गणना तथा बैक टेस्टिंग दैनिक आधार पर होती है। बाजार जोखिम के लिए दबावग्रस्त वीएआर की गणना भी दैनिक आधार पर होती है। इसके पूरक के रूप में, बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक दबावग्रस्तता परीक्षण नीति और संरचना को लागू किया गया है, जो दबावग्रस्तता हानि को मापने और सुधारात्मक उपायों को शुरू करने के लिए विभिन्न बाजार जोखिम परिदृश्यों का अनुकरण करता है।

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

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

बैंक ने एलआईबीओआर से वैकल्पिक संदर्भ दर (एआरआर) की ओर निर्बाध अंतरण सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त उपाय शुरू किए हैं। भविष्य में इससे बैंक के लिए प्रतिपक्षी एक्सपोजर राशि एवं प्रतिपक्षी ऋण जोखिम कम हो सकता है।

प्रासंगिक सूचना प्रौद्योगिकी परिवर्तनों, आरआईसीएस जैसे मॉडलों के मूल्यांकन के लिए उपकरण और नए शुरू की गई वैकल्पिक संदर्भ दरों (एआरआर) के लिए मूल्य निर्धारण के लिए वक्रों को प्रणाली में शामिल किया गया है।

नए शुरू किए गए द्विपक्षीय नेटिंग दिशानिर्देशों को बैंक के प्रचालन दिशानिर्देशों में शामिल किया गया है। आगे बढ़ते हुए, यह काउंटरपार्टी एक्सपोजर राशि और बैंक के लिए काउंटरपार्टी क्रेडिट जोखिम के लिए पूंजी की आवश्यकता को कम कर सकता है।

आपके बैंक में एक मॉडल जोखिम प्रबंधन तंत्र उपलब्ध है, जो बैंक को मॉडल जोखिम का आकलन, मापन, निगरानी करने और शमन करने में सक्षम बनाता है।

3. उद्यम जोखिम कम करने के उपाय :

संपूर्ण बैंक स्तर पर जोखिम प्रबंधन करने एवं उसे कार्यनीति के अनुरूप बनाने के लिए व्यापक संरचना तैयार करना उद्यम जोखिम प्रबंधन का उद्देश्य है। जोखिम एपिटाइट फ्रेमवर्क, जोखिम संस्कृति मूल्यांकन फ्रेमवर्क, महत्वपूर्ण जोखिम मूल्यांकन तैयार करने जैसे वैश्विक सर्वश्रेष्ठ प्रथाएँ इसमें शामिल हैं।

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

जोखिम एपिटाइट फ्रेमवर्क के अंतर्गत निगरानी मापदंडों के साथ प्रमुख जोखिमों के लिए सीमाएं तय की जाती है। आपके बैंक में मजबूत जोखिम संस्कृति को बढ़ावा देने के उद्देश्य से जोखिम संस्कृति मूल्यांकन फ्रेमवर्क को चरणबद्ध तरीके से परिचालित किया जा रहा है। भौतिक जोखिम मूल्यांकन फ्रेमवर्क के अंतर्गत अन्य के साथ-साथ ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, परिचालन जोखिम तथा तरलता जोखिम के लिए जोखिम आधारित मापदंडों का आवधिक विश्लेषण उद्यम तथा समूह जोखिम प्रबंधन समिति (ईजीआरएमसी)/केंद्रीय बोर्ड की कार्यकारी समिति (ईसीसीबी) को प्रस्तुत किया जाता है।

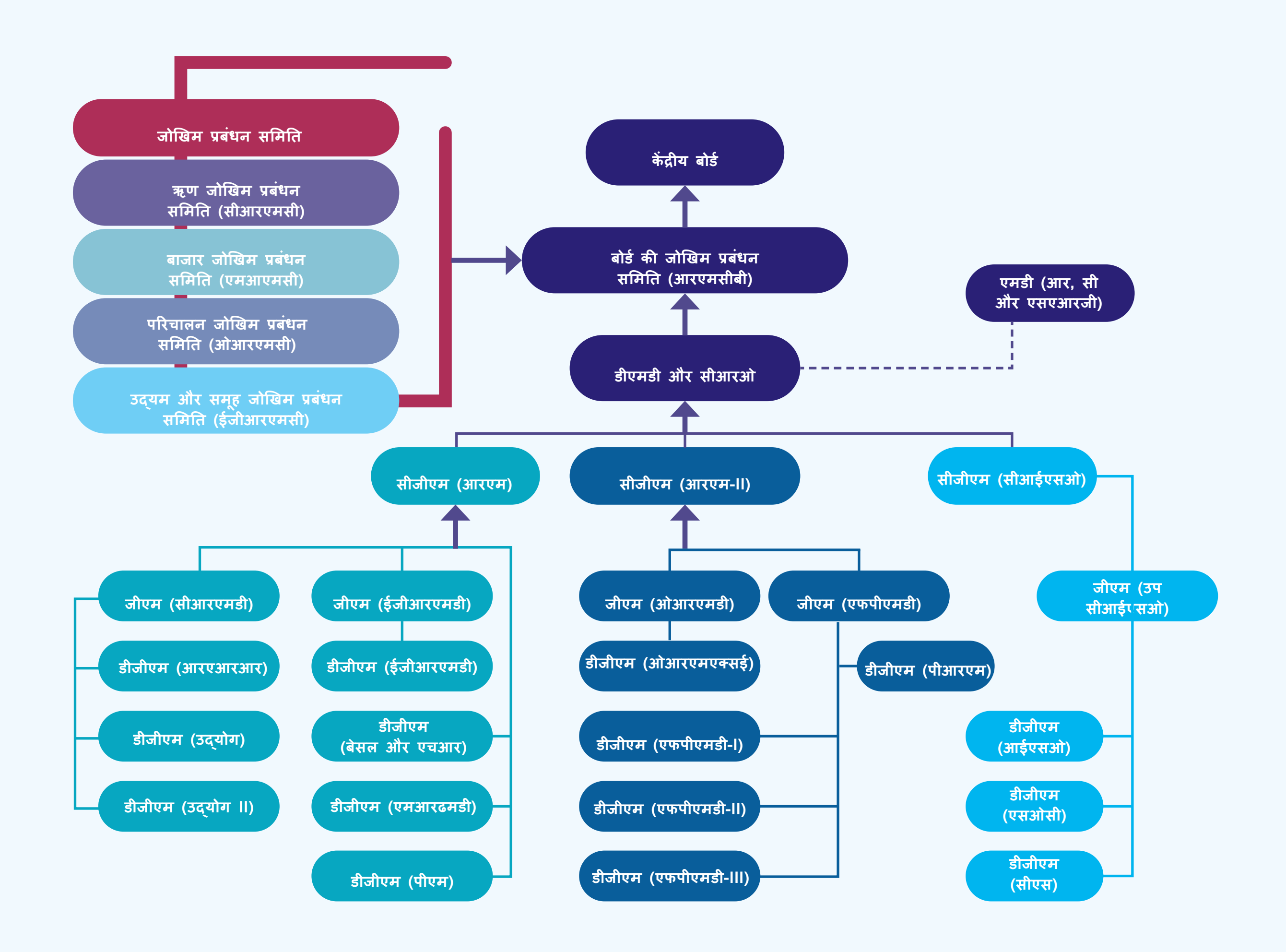
एकल तथा सामूहिक स्तर पर सामान्य तथा दबावग्रस्त परिस्थितियों में पूंजी की पर्याप्तता के संबंध में आपका बैंक वार्षिक आधार पर व्यापक आंतरिक पूंजी पर्याप्तता मूल्यांकन प्रक्रिया (आईसीएएपी) का आयोजन करता है।

आईसीएएपी में स्तंभ 1 जोखिमों यथा ऋण जोखिम, बाजार जोखिम तथा परिचालन जोखिम के अलावा स्तंभ 2 जोखिम यथा तरलता जोखिम, बैंकिंग बही में ब्याज दर जोखिम (आईआरआरबीबी), संकेंद्रण जोखिम तथा अन्यों का मूल्यांकन किया जाता है और आवश्यक होने पर पूंजी उपलब्ध करवाई जाती है। आईसीएएपी में नए तथा उभरते हुए जोखिमों की पहचान कर उन पर चर्चा की जाती है।

आपका बैंक अपने परिचालनों में कार्बन पदचिह्न को कम करने के लिए प्रतिबद्ध है। तदनुसार, बैंक ने जलवायु परिवर्तन जोखिम प्रबंधन नीति विकसित की है, जो कम कार्बन और जलवायु के प्रति संवेदनशील भविष्य की दिशा में अपनी यात्रा का समर्थन करने में एक दिशा-सूचक के रूप में काम करेगी।

आपका बैंक जलवायु संबंधी जोखिमों और अवसरों की पहचान तथा प्रबंधन करके जलवायु परिवर्तन की चिंताओं का समाधान करने के लिए प्रतिबद्ध है। जलवायु संबंधी जोखिम (एवं अवसर) के विचारों को दिन-प्रतिदिन के परिचालन, उधार देने के पोर्टफोलियो एवं समग्र निर्णय प्रक्रिया में एकीकृत करना इस नीति का लक्ष्य है।

बैंक में समग्र एकीकृत जोखिम अभिशासन संरचना :



4. समूह जोखिम शमन उपाय :

समूह इकाइयों में मानकीकृत जोखिम प्रबंधन प्रक्रियाएं लागू करना समूह जोखिम प्रबंधन का लक्ष्य है। समूह जोखिम प्रबंधन, समूह तरलता तथा आकस्मिक निधीयन योजना (सीएफपी), इंट्रा ग्रुप लेनदेन तथा जोखिमों से दूरी बनाए रखने संबंधी नीतियां उपलब्ध हैं। समेकित विवेकशील जोखिमों तथा समूह जोखिम तत्वों की नियमित रूप से निगरानी की जाती है। गैर-बैंकिंग इकाइयों सहित सभी सामूहिक इकाइयां, जहां एसबीआई के पास 20% या उससे अधिक की हिस्सेदारी एवं प्रबंध नियंत्रण हो, आईसीएएपी अभ्यास का आयोजन किया जाता है। समानता सुनिश्चित करने के लिए समूह आईसीएएपी नीति विद्यमान है।

5. बासेल कार्यान्वयन :

बासेल III पूंजी विनियमनों पर आरबीआई दिशानिर्देशों को कार्यान्वित किया गया है। 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 लेखा परीक्षा (आईए) एक स्वतंत्र गतिविधि है और आपके बैंक के भीतर उसकी पर्याप्त प्रतिष्ठा और प्राधिकार है। उप प्रबंध निदेशक की अध्यक्षता में आंतरिक लेखा परीक्षा विभाग बोर्ड की लेखा परीक्षा समिति के मार्गदर्शन और पर्यवेक्षण के तहत काम करता है। आपके बैंक का आंतरिक लेखा परीक्षा कार्य नियंत्रणों की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करने, नियंत्रणों के अनुपालन का आकलन करने और आंतरिक प्रक्रियाओं एवं कार्यविधियों के पालन हेतु जोखिम प्रबंधन और अनुपालन विभागों के साथ निकट समन्वय में किया जाता है। आंतरिक लेखा परीक्षा कार्य जोखिम आधारित पर्यवेक्षण संबंधी विनियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप आपके बैंक की परिचालन इकाइयों की एक व्यापक जोखिम-आधारित लेखा परीक्षा करता है।

आपके बैंक में तेजी से हो रहे डिजिटलीकरण के साथ तालमेल रखते हुए, आंतरिक लेखा परीक्षा कार्य ने प्रणाली संचालित और एनलिटिक्स-आधारित लेखापरीक्षा के माध्यम से बढ़ी हुई दक्षता और प्रभावशीलता प्रदान करने के लिए तकनीकी का उपयोग करना प्रारंभ किया है।

कुछ प्रमुख विशेषताएं निम्नानुसार हैं -

- सूक्ष्म स्तर पर नियंत्रणों के अनुपालन का मूल्यांकन करने के लिए वेब आधारित, ऑनलाइन जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा परीक्षा (आरएफआईए)
- एनलिटिक्स-आधारित, विशाल डाटा के दूरस्थ मूल्यांकन के माध्यम से अनुपालन योग्य नियंत्रणों का निरंतर मूल्यांकन

- प्रणाली -चालित, एंलिटिक्स आधारित लेनदेन की ऑफ-साइट निगरानी
- अनुपालन की समसामयिक जांच सुनिश्चित करने के लिए व्यवसाय इकाइयों की समवर्ती लेखापरीक्षा
- ₹1 करोड़ और उससे अधिक के ऋणों की गुणवत्ता का आकलन करने के लिए संस्वीकृतियों की शीघ्र समीक्षा
- शाखाओं द्वारा स्व-मूल्यांकन के लिए शाखाओं द्वारा ऑनलाइन स्व-लेखापरीक्षा और नियंत्रकों द्वारा पुनरीक्षण

आरएफआईए के अंतर्गत आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग विभिन्न लेखापरीक्षा अर्थात ऋण लेखापरीक्षा, सूचना प्रणाली लेखापरीक्षा, साइबर सुरक्षा लेखापरीक्षा, गृह कार्यालय लेखा परीक्षा (विदेशी कार्यालयों की लेखापरीक्षा), संगामी लेखापरीक्षा, फेमा लेखापरीक्षा, आपके बैंक की आउटसोर्स गतिविधियों की लेखापरीक्षा, व्यय लेखापरीक्षा और अनुपालन लेखापरीक्षा करता है।

अपनी समग्र जोखिम मूल्यांकन प्रक्रियाओं की लेखापरीक्षा को मजबूत करने के लिए आपके बैंक ने 01.04.2019 को आंतरिक लेखा परीक्षा विभाग (आईएडी) में एक नया विभाग अर्थात "कॉरपोरेट केंद्र लेखापरीक्षा (सीसीए) विभाग" बनाया है। इसके अलावा, यह कॉरपोरेट केंद्र में आरबीआई के निर्देशों एवं विनियामक दिशानिर्देशों तथा विभिन्न व्यवसाय इकाइयों एवं विभागों से आने वाली अन्य आवश्यकताओं के अनुपालन में थीमैटिक ऑडिट, वैलिडेशन ऑडिट, सत्यता जांच जैसी विभिन्न लेखापरीक्षाएँ करता है। सीसीए विभाग आरबीआई - ट्रेंच- III-डीसीटी (आंकड़ा संग्रह ट्रेंच), जोखिम मूल्यांकन रिपोर्ट (आरएआर) एवं जोखिम शमन योजना (आरएमपी) टिप्पणियों के सत्यापन में भी लगा हुआ है।

शाखा लेखापरीक्षा : आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग जोखिम आधारित पर्यवेक्षण से संबंधित विनियामक दिशानिर्देशों के अनुरूप आपके बैंक की परिचालन इकाइयों की एक व्यापक जोखिम-आधारित लेखा परीक्षा करता है। घरेलू शाखाओं को व्यापार प्रोफ़ाइल और अग्रिम एक्सपोजर के आधार पर मोटे तौर पर चार समूहों (समूह I विशेष, समूह I, समूह II और समूह III) में विभाजित किया जाता है। आपके बैंक ने लेखा परीक्षा के लिए शाखाओं की पहचान करने हेतु एक प्रणाली संचालित प्रक्रिया शुरू की है, जिसके तहत विश्लेषणात्मक एल्गोरिदम का उपयोग पर्याप्त रूप से भिन्न व्यवहार स्वरूप प्रदर्शित करने वाली इकाइयों की पहचान करने के लिए किया जाता है। यह आपके बैंक को इन बाहरी शाखाओं में कारकों की पहचान करने के लिए प्राथमिकता के साथ लेखापरीक्षा कर शुरू में ही अंतर्निहित समस्या की पहचान कर उचित उपाय करने हेतु सक्षम बनाता है। वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान, आंतरिक लेखा परीक्षा विभाग ने 31.03.2022 तक घरेलू शाखाओं और केंद्रीय प्रसंस्करण केंद्रों (सीपीसी) की 10,614 इकाइयों का आरएफआईए पूरा कर लिया है। इसके अलावा, ट्रिगर आधारित लेखापरीक्षा (टीबीए) के तहत चयनित 3,260 शाखाओं में साक्ष्य आधारित अनुपालन परीक्षण (ईबीसीटी) पूरा किया गया।

ऋण लेखापरीक्षा : ऋण लेखापरीक्षा 'जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा परीक्षा' प्रणाली का एक अभिन्न अंग है। काउंटर पार्टी के व्यवसायों में निहित जोखिमों की पहचान करना और अंतर्निहित जोखिमों की निगरानी के लिए नियंत्रण प्रणाली की प्रभावशीलता का आकलन करना इसका उद्देश्य है। यह उच्च मूल्य वाले ऋण पोर्टफोलियो के लिए ऋण जोखिम को नियंत्रित करने के लिए उपचारात्मक उपायों का भी सुझाव देता है। 'ऋण लेखापरीक्षा प्रभाग' (सीएडी) बैंक के ऋण पोर्टफोलियो की गुणवत्ता पर 'प्रबंधन' और 'बोर्ड' को आश्वासन देता है। यह सालाना ₹ 20 करोड़ से अधिक के एक्सपोजर वाले बड़े अग्रिमों को संभालने वाले कर्मचारियों के लिए ऋण की गुणवत्ता, ऋण संचालन और ऋण कौशल में सुधार के लिए सुधारात्मक कार्रवाई की सिफारिश करता है।

संस्वीकृति की शीघ्र समीक्षा : ₹1 करोड़ से अधिक के कुल घरेलू ऋण जोखिम वाले सभी पात्र स्वीकृत प्रस्तावों की समीक्षा (आईबीजी के लिए यूएस $ 1 मिलियन और उससे अधिक का एक्सपोजर) 'संस्वीकृतियों की प्रारंभिक समीक्षा' (ईआरएस) के तहत की जाती है। ईआरएस प्रारंभिक चरण में ही संस्वीकृत प्रस्तावों में महत्वपूर्ण जोखिमों की पहचान कर लेता है और व्यवसाय इकाइयों को उनके शमन के लिए ऐसे महत्वपूर्ण जोखिमों से अवगत कराता है। ईआरएस सोर्सिंग, पूर्व-संस्वीकृति और मंजूरी प्रक्रियाओं की गुणवत्ता में सुधार करने में मदद करता है। ईआरएस गतिविधि केंद्रीकृत है और प्रस्तावों की समीक्षा आंतरिक अधिकारियों/चार्टर्ड एकाउंटेंट्स द्वारा की जाती है। संपूर्ण ईआरएस प्रक्रिया प्रणाली संचालित है और ऋण जीवन चक्र प्रबंधन समाधान (एलएलएमएस) के माध्यम से की जाती है।

फेमा लेखापरीक्षा : व्यापार वित्त केंद्रीकृत संसाधन कक्ष - टीएफसीपीसी सहित विदेशी मुद्रा का लेनदेन करने (अधिकृत डीलर) के लिए अधिकृत शाखाएं फेमा ऑडिट के अधीन हैं। सीएजी/सीसीजी/टीएफसीपीसी की सभी शाखाएं और "ए" और "बी" श्रेणी की शाखाएं जो टीएफसीपीसी से जुड़ी नहीं हैं, की वर्ष में एक बार लेखापरीक्षा की जाती है। टीएफसीपीसी से जुड़ी लगभग 20% शाखाओं की भी लिंक्ड टीएफसीपीसी के साथ-साथ उससे जुड़ी शाखाओं के विदेशी मुद्रा संचालन की जोखिम धारणा/मात्रा के आधार पर लेखापरीक्षा की जाती है। 31.03.2022 तक ऐसी 452 शाखाएं/इकाइयां फेमा लेखापरीक्षा के अधीन थीं।

सूचना प्रणाली लेखा परीक्षा, साइबर सुरक्षा लेखा परीक्षा, सूचना प्रणाली समवर्ती लेखा परीक्षा और आईटी आउटसोर्स गतिविधियों की लेखा परीक्षा: शाखा (शाखाओं) के आरएफआईए (रफिया) के अंतर्गत आईटी से संबंधित जोखिमों का आकलन करने के लिए आपके बैंक की शाखाएं सूचना प्रणाली लेखापरीक्षा ("आईएस ऑडिट") के अधीन हैं। केंद्रीकृत आईटी/कॉरपोरेट केंद्र की संस्थापनाओं का आईएस लेखापरीक्षा भी योग्य अधिकारियों की एक टीम द्वारा की जाती है, जिसमें पार्श्विक भर्ती के माध्यम से नियुक्त आईएस लेखापरीक्षक शामिल हैं।

वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान 31.03.2022 तक निम्नलिखित कार्य किए गए:

- 116 लेखापरीक्षित इकाइयों की सूचना प्रणाली लेखा परीक्षा
- आपके बैंक की साइबर सुरक्षा नीति के अनुसार वित्त वर्ष 2021-22 के लिए चौथी तिमाही में साइबर सुरक्षा लेखापरीक्षा की गई है।
- मासिक आधार पर आपके बैंक के 23 जीआईटीसी विभागों की सूचना प्रणाली संगामी लेखा परीक्षा।
- 419 आईटी आउटसोर्स गतिविधियों की लेखापरीक्षा।

विदेश स्थित कार्यालयों की लेखापरीक्षा: आंतरिक लेखा परीक्षा विभाग की निगरानी में संबंधित आंतरिक लेखापरीक्षा फर्मों और स्थानीय अधिकारियों द्वारा संबंधित केंद्रों पर स्थानीय रूप से आयोजित आंतरिक लेखापरीक्षा के अतिरिक्त विदेशी कार्यालयों की लेखापरीक्षा गृह कार्यालय लेखापरीक्षा के अधीन की जाती है। वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान 34 विदेशी कार्यालयों में गृह कार्यालय लेखापरीक्षा और 4 प्रतिनिधि कार्यालयों, 5 अनुषंगियों तथा 5 क्षेत्रीय/देश के प्रधान कार्यालयों में प्रबंधन लेखापरीक्षा बकाया थी, इसे कोविड -19 महामारी के कारण लगाए गए प्रतिबंधों के कारण वित्त वर्ष 2022-23 तक के लिए स्थगित कर दिया गया है। तथापि, इन कार्यालयों को अनुमोदित आवधिकता के अनुसार प्रतिष्ठित आंतरिक लेखापरीक्षा फर्मों द्वारा आंतरिक लेखापरीक्षा के अधीन किया गया था।

समवर्ती लेखापरीक्षा प्रणाली (सीएएस): आपके बैंक में संगामी लेखापरीक्षा प्रणाली विनियामक प्राधिकरण द्वारा निर्धारित अग्रिम और अन्य जोखिम शामिल है। आरबीआई के अनुदेशों के अनुसार बैंक द्वारा विकसित जोखिम वर्गीकरण मॉडल के आधार पर शाखाओं को अत्यधिक उच्च जोखिम/अति उच्च जोखिम/उच्च जोखिम/मध्यम जोखिम/कम जोखिम के रूप में वर्गीकृत किया गया है। सभी अत्यधिक उच्च जोखिम, अति उच्च जोखिम और उच्च जोखिम वाली

शाखाएं संगामी लेखापरीक्षा के अंतर्गत आती हैं। संगामी लेखापरीक्षकों को भी सभी केंद्रीकृत प्रसंस्करण केंद्रों में रखा जाता है, ताकि लेनदेन की घटना के साथ उनकी निगरानी सुनिश्चित हो सके। संगामी लेखापरीक्षक करेंसी चेस्ट शाखाओं, ट्रेजरी संचालन और अन्य विशेष संगठनों को भी कवर करते हैं। आपके बैंक ने वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान 31.03.2022 को 1,814 चार्टर्ड एकाउंटेंट फर्मों, 464 सेवानिवृत्त अनुभवी बैंक अधिकारियों और 28 नियमित अधिकारियों को तैनात करके 3,137 शाखाओं/लेखापरीक्षित इकाइयों की संगामी लेखापरीक्षा की है।

ऑफ-साइट लेनदेन निगरानी प्रणाली (ओटीएमएस): ऑफसाइट लेनदेन की निगरानी के उद्देश्य से, परिदृश्य-आधारित अलर्ट तैयार किए जाते हैं और सुधारात्मक कार्यों के लिए व्यवसाय इकाइयों को फ़्लैग किए जाते हैं। वर्तमान में, प्रणाली में 61 परिदृश्य अंतर्निहित हैं, जिनके प्रति लेनदेन को नियमित अंतराल पर स्क्रब किया जाता है, जिसमें संबंधित अनुपालन की पुष्टि के लिए प्रणाली द्वारा असंगत लेनदेन को चिह्नित किया जाता है। परिदृश्यों की समय-समय पर समीक्षा की जाती है और आवश्यकता एवं कुछ ट्रिगर्स के आधार पर विस्तार किया जाता है।

विधिक लेखापरीक्षा: आपके बैंक में विधिक लेखापरीक्षा के अंतर्गत ₹ 5 करोड़ और उससे अधिक के ऋणों के ऋण और प्रतिभूति संबंधी प्रलेखों की जांच शामिल है। विधिक लेखापरीक्षा एक नियंत्रण कार्य है, जो अधिवक्ताओं के एक पैनल के माध्यम से किया जाता है और ऐसे 10% खातों की आंतरिक लेखापरीक्षकों द्वारा नमूना आधार पर जांच की जाती है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि आपके बैंक के पक्ष में प्रलेख या प्रतिभूति के सृजन में कोई कमी नहीं है। 01.07.2021 से ऋण जीवन चक्र प्रबंधन प्रणाली (एलएलएमएस) में विधिक लेखापरीक्षा प्रक्रिया को स्वचालित किया गया था। 31.03.2022 तक 14,907 खातों की विधिक लेखापरीक्षा की गई थी।

गैर -आइटी आउटसोर्स गतिविधियों की लेखापरीक्षा: आपका बैंक नियोजित सेवा प्रदाताओं की आवश्यकता को आपके बैंक की तरह ही कानूनी और विनियामक आवश्यकताओं के अनुरूप मान्यता देता है। इसलिए आउटसोर्स गतिविधियों के कारण उत्पन्न होने वाले कानूनी, वित्तीय और प्रतिष्ठा जोखिमों को कम करने के लिए पर्याप्त प्रणाली और प्रक्रियाएं सुनिश्चित करने हेतु नियमित अंतराल पर आउटसोर्स गतिविधियों की लेखापरीक्षा की जाती है।

आपके बैंक में आउटसोर्स की गई गतिविधियों की लेखापरीक्षा में एटीएम सेवाएं प्रदान करने में लगे विक्रेताओं (गैर-आईटी) की लेखापरीक्षा, कॉरपोरेट व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी), वैयक्तिक व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी) और ग्राहक सेवा बिंदु (सीएसपी), वसूली और समाधान एजेंट, नकदी प्रबंधन सेवाएं, चेक बुक प्रिंटिंग, संपार्श्विक प्रबंधन, ऋण प्रस्तावों का विपणन, रजिस्ट्रार और ट्रांसफर एजेंट, प्रलेख अभिलेखीय केंद्र, और नकद दक्षता परियोजना शामिल हैं। वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान, आपके बैंक ने वित्त वर्ष 2021-22 की लेखापरीक्षा योजना के अनुसार 36,196 सीएसपी की लेखापरीक्षा पूरी की है। अन्य आउटसोर्स गतिविधियों (सीएसपी के अलावा) के संबंध में 31.03.2022 तक 639 विक्रेताओं की लेखापरीक्षा पूरी कर ली गई है।

कॉरपोरेट केंद्र के विभागों की रफिया: कॉरपोरेट केंद्र लेखा परीक्षा विभाग समग्र जोखिम का आकलन करता है और मैक्रो स्तर के जोखिम की निगरानी करता है। जोखिम मूल्यांकन के अंतर्गत अंतर्निहित जोखिम, नियंत्रण जोखिम, अवशिष्ट जोखिम और अभिशासन एवं निरीक्षण की कमियाँ शामिल हैं। यह विनियामक और वैधानिक आवश्यकताओं के अनुपालन की स्थिति का भी आकलन करता है। लेखापरीक्षा रिपोर्ट आपके बैंक में समग्र जोखिम की दिशा और प्रवृत्ति के बारे में शीर्ष प्रबंधन और बोर्ड को एक उचित और उपयुक्त आश्वासन देती है।

प्रबंधन लेखापरीक्षा: प्रबंधन लेखापरीक्षा का मुख्य कार्य समग्र कॉरपोरेट उद्देश्यों को पूरा करने में शीर्ष स्तर पर नियंत्रण और अभिशासन प्रक्रिया की प्रभावशीलता का आकलन करना है। प्रबंधन लेखापरीक्षा में मंडल के स्थानीय प्रधान कार्यालय, आपके बैंक द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक और चुनिंदा कॉरपोरेट केंद्र के विभाग शामिल हैं। चालू वित्तीय वर्ष 2021-22 में प्रबंधन लेखापरीक्षा का प्रभाव बढ़ाने के अपने प्रयास के अंतर्गत आपके बैंक ने प्रबंधन लेखापरीक्षा के लिए उपयोग की जाने वाली रेटिंग पद्धतियों, जोखिम भारों और मापदंडों को फिर से निर्धारित करके लेखापरीक्षा प्रक्रिया की समीक्षा की है।

ग. अनुपालन जोखिम प्रबंधन

"विनियामक और सांविधिक अनुपालनों को सर्वोच्च प्राथमिकता दी जा रही है। आपके बैंक ने वर्षों से अनुपालन जोखिमों को ट्रैक करने और समय पर समाधान सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक उपकरण विकसित किया है। विनियामकों की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए अनुपालन नीति और समूह अनुपालन नीति की वार्षिक समीक्षा की जाती है।

अनुपालन जोखिम प्रबंधन समिति जिसमें व्यवसाय वर्टिकल और सहायता कार्यों के वरिष्ठ कार्यपालक शामिल हैं, अनुपालन से संबंधित सभी विषयों पर निगरानी बनाए रखती है। समिति नियमित रूप से बैठक करती है और विनियामक अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए सभी आंतरिक हितधारकों को आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करती है। विनियामक दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए अनुपालन कार्य द्वारा सभी उत्पादों और नीतियों की समीक्षा की जा रही है।

अनुपालन संस्कृति को जमीनी स्तर तक ले जाने के लिए, पूरे बैंक में नियमित कार्यशालाएं और वार्तालाप कार्यक्रमों का आयोजन किया जा रहा है। अनुपालन परीक्षण भी व्यापक आधार पर किया जा रहा है, जिसमें उनके मूल्यांकन और गैर-अनुपालन से उत्पन्न होने वाले जोखिमों का समय पर समाधान करने के लिए पूरे भारत के क्षेत्रीय कार्यालयों को शामिल किया जाता है।

गैर-अनुपालन के प्रति अपनी शून्य-सहिष्णुता प्रदर्शित करने के लिए, आपके बैंक ने अनुपालन न करने वाली शाखाओं की निगरानी और मार्गदर्शन करने तथा अनुपालन करने वाली शाखाओं को पुरस्कृत करने के उद्देश्य से शाखाओं में अनुपालन स्तर की जांच करने के लिए मैट्रिक्स को आरंभ किया है। बैंक ने डाटा संरक्षण पर विनियामक अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए भी कदम उठाए हैं।

घ. केवाईसी /एएमएल-सीएफटी उपाय

आपका बैंक पूरे बैंक में केवाईसी मानदंडों/दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन के लिए व्यापक कदम उठा रहा है। बैंक के पास अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी) मानकों, धन शोधन निवारण (एएमएल) और आतंकवाद के वित्तपोषण का मुकाबला (सीएफटी) उपायों पर केवाईसी पर आरबीआई के वर्तमान मास्टर निर्देश के अनुरूप बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीति है।

नीति के अंतर्गत केवाईसी, एएमएल और सीएफटी मुद्दों पर बैंक का दृष्टिकोण शामिल है। नीति के अंतर्गत ग्राहक स्वीकृति, जोखिम प्रबंधन, ग्राहक पहचान और लेनदेन की निगरानी के लिए बैंकों की संरचना शामिल 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।

ग्राहकों, देशों या भौगोलिक क्षेत्रों, उत्पादों, सेवाएं, लेनदेन या वितरण चैनल, आदि के लिए अपने धन शोधन और आतंकवाद के वित्तपोषण जोखिम को कम करने के लिए आपका बैंक समय-समय पर 'धन शोधन (एमएल) और आतंकवाद वित्तपोषण (टीएफ) जोखिम निर्धारण का कार्य कर रहा है।

बैंक ने केवाईसी अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए एक मजबूत प्रणाली स्थापित की है, जिसमें मैनुअल और सिस्टम द्वारा संचालित कार्यप्रणाली का संयोजन है। अनाम या काल्पनिक/बेनामी नाम से या जहां शाखा/व्यवसाय इकाई उचित ग्राहक सावधानी (सीडीडी) उपायों को लागू करने में असमर्थ है, वहां कोई खाता नहीं खोला जाता है। बैंक आभासी मुद्राओं के लेनदेन या निपटान के लिए खाता नहीं खोलता है। तथापि नीति को लागू करते समय, बैंक इस बात का ध्यान रखता है कि इससे वित्तीय या सामाजिक रूप से वंचित लोगों को बैंकिंग सेवाओं से वंचित न किया जाए।

बैंक ने संपर्क रहित ग्राहक ऑनबोर्डिंग की सुविधा के लिए वीडियो केवाईसी सुविधा शुरू की है। इस प्रक्रिया का उपयोग करके, नए ग्राहक किसी भी शाखा में आए बिना पूरी तरह कार्यपरक खाते खोल सकते हैं।

बैंक का एएमएल सीएफटी विभाग लेनदेन की निगरानी के माध्यम से उचित सावधानी बरतता है। बैंक जोखिम आधारित दृष्टिकोण अपनाता है, जिसमें मूल्यांकन और जोखिम धारणा के आधार पर ग्राहकों को निम्न, मध्यम और उच्च जोखिम के रूप में वर्गीकृत किया जाता है। बैंक फाइनेंशियल इंटेलिजेंस यूनिट-इंडिया (एफआईयू-आईएमडी) को अनिवार्य रिपोर्ट प्रस्तुत करने के बारे में भी ध्यान रखता है। उन खातों के मामलों में भी प्राथमिकता के आधार पर उपयुक्त रिपोर्ट दर्ज की जाती है, जिनमें आतंकवादी के जुड़े होने का संदेह होता है।

केवाईसी/एएमएल/सीएफटी मामलों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए बैंक केवाईसी पर विशेष लेखा परीक्षा आयोजित करता है।

कर्मचारियों में अधिक जागरूकता विकसित करने के लिए कई पहल की गई हैं। केवाईसी/एएमएल/सीएफटी क्षेत्रों में कर्मियों का प्रशिक्षण हमारे बैंक में एक सतत प्रक्रिया है। कर्मचारी प्रशिक्षण कार्यक्रम नियमित रूप से आयोजित किए जाते हैं, ताकि कर्मचारियों को केवाईसी/एएमएल/सीएफटी मामलों में पर्याप्त रूप से प्रशिक्षित किया जा सके।

एएमएल-सीएफटी दिवस प्रत्येक वर्ष 2 नवंबर को मनाया जाता है, जिस दौरान सभी शाखाओं/प्रसंस्करण केंद्रों और प्रशासनिक कार्यालयों में प्रतिज्ञा ली जाती है। इसी तरह, 1 अगस्त को केवाईसी अनुपालन और धोखाधड़ी निवारण दिवस के रूप में मनाया जाता है।

ङ. बीमा

बैंक की परिसंपत्तियों तथा अन्य जोखिमों के लिए आपका बैंक बीमा पॉलिसियाँ खरीद रहा है। बीमा कवरेज में अन्य बातों के साथ-साथ नकद राशियां और क़ीमती वस्तुएँ, बैंक की संपत्तियां, डेबिट कार्ड/इलेक्ट्रॉनिक बैंकिंग के तहत धोखाधड़ीपूर्ण लेनदेन, साइबर जोखिम आदि शामिल हैं।

च. परिसर

एक जिम्मेदार कॉरपोरेट के रूप में, एसबीआई ने हमेशा अपने कार्यों में पर्यावरण प्रबंधन परम्पराओं को शामिल किया है। राष्ट्रीय प्राथमिकताओं के अनुरूप हरित दुनिया की मंशा और प्रतिबद्धता के साथ, बैंक ने विभिन्न पहल शुरू की हैं।

हमें यह बताते हुए ख़ुशी हो रही है कि हमने इस वित्तीय वर्ष के दौरान अपने 9 प्रतिष्ठित भवनों के लिए आईजीबीसी की ग्रीन बिल्डिंग रेटिंग प्राप्त कर एक नई ऊंचाई हासिल की है, जिससे इन भवनों की कुल संख्या 18 हो गई है।

हम अपने कॉरपोरेट कार्यालय, स्टेट बैंक भवन को 100% हरित ऊर्जा में रूपांतरित कर खुश हैं, जिसके माध्यम से हम प्रति वर्ष लगभग 52 टन कार्बन डाइऑक्साइड को ऑफसेट कर सकते हैं। यह वर्ष 2030 तक कार्बन न्यूट्रल बनने के हमारे भविष्य के लक्ष्य की दिशा की ओर एक कदम है।

4. राजभाषा

हिंदी और अन्य भारतीय भाषाओं में बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने में प्रौद्योगिकी का लाभ उठाना

भारतीय स्टेट बैंक बैंक द्वारा स्थापित बहुविध चैनलों के जरिए बैंक में राजभाषा हिंदी का प्रयोग बढ़ाने के लिए प्रतिबद्ध है। आपके बैंक

ने ग्राहकों तक पहुंचने के लिए राजभाषा के प्रयोग को बढ़ावा देने हेतु अभिनव कदम उठाए हैं और संगठन के लिए कई ख्याति अर्जित किए हैं।

आपका बैंक, हिंदी और अन्य भारतीय भाषाओं में बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है। बैंक के पास डिजिटल इंडिया की अपेक्षाओं के अनुरूप एक व्यापक और अच्छी तरह से विकसित डिजिटल प्लेटफॉर्म है। विभिन्न उत्पादों को हिंदी के साथ-साथ विभिन्न क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध कराया जा रहा है।

तकनीकी उन्नयन के चलते कोर बैंकिंग में हिंदी पासबुक और खाता विवरण के मुद्रण का एक नया और बेहतर संस्करण हिंदी में उपलब्ध कराया गया है और हिंदी में पासबुक एवं खाता विवरण आदि जारी करने की यह सुविधा पूरे भारत में लागू की गई है।

बैंक के ग्राहकों को सीबीएस में लेनदेन के एसएमएस अलर्ट 13 भारतीय भाषाओं यथा उड़िया, गुजराती, कन्नड़, तमिल, असमिया, पंजाबी, बंगाली, मैथिली, मराठी, मलयालम और तेलुगु में भेजे जा रहे हैं। इससे देश की लगभग 90% आबादी अपनी मातृभाषा में एसएमएस अलर्ट प्राप्त करेगी ।

मोबाइल बैंकिंग के लिए योनो लाइट ऐप को 12 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध कराया गया है और योनो कृषि ऐप अब हिंदी, तमिल, तेलुगु और मलयालम सहित 10 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध है। हमारी बैंकिंग वेबसाइट ऑनलाइन एसबीआई (onlinesbi)14 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध है। एसबीआई क्विक ऐप को 14 भारतीय भाषाओं में उपलब्ध कराया गया है।

बैंक की कॉरपोरेट वेबसाइट bank.sbi हिंदी और अंग्रेजी में उपलब्ध है।

वर्तमान में, हमारे कॉल सेंटर, ग्राहकों को 13 भाषाओं में समाधान उपलब्ध करवा रहे हैं, जिसमें 80 प्रतिशत से अधिक प्रश्नों का उत्तर भारतीय भाषाओं में दिया जा रहा है।

राष्ट्रीय स्तर पर हिंदी पखवाड़ा तथा अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर विश्व हिंदी दिवस का आयोजन

भारत में आपके बैंक के स्टाफ-सदस्यों के बीच हिंदी के प्रयोग को लोकप्रिय बनाने के लिए राष्ट्रीय स्तर पर 14 से 30 सितंबर 2021 तक हिंदी पखवाड़े का आयोजन किया गया। 10 जनवरी को विदेशी शाखाओं में विश्व हिंदी दिवस मनाया गया, जिसमें बैंक में राजभाषा के उपयोग के प्रसार के लिए विभिन्न हिंदी कार्यक्रम और प्रतियोगिताएं आयोजित की गईं।

माननीय केंद्रीय गृह मंत्री श्री अमित शाह द्वारा राजभाषा नीति के सर्वश्रेष्ठ कार्यान्वयन हेतु राजभाषा कीर्ति पुरस्कार 2020-21 प्रदान किया गया। यह पुरस्कार 14 सितंबर 2021 को विज्ञान भवन, नई दिल्ली में दिया गया। श्री ओम प्रकाश मिश्र, उप प्रबंध निदेशक (मा सं) और कॉर्पोरेट विकास अधिकारी ने पुरस्कार ग्रहण किया।

सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के बीच राजभाषा के सर्वोत्तम कार्यान्वयन हेतु भारत सरकार का राजभाषा कीर्ति पुरस्कार

बैंक के इतिहास में पहली बार, वर्ष 2020-21 के लिए सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के बीच राजभाषा के सर्वश्रेष्ठ कार्यान्वयन हेतु भारत सरकार के प्रतिष्ठित कीर्ति पुरस्कार से हमारे बैंक को सम्मानित किया गया है।

यह पुरस्कार माननीय केंद्रीय गृह मंत्री श्री अमित शाह द्वारा प्रदान किया गया।

माननीय गृह राज्य मंत्री श्री निशित प्रमाणिक द्वारा सर्वश्रेष्ठ तिमाही हिंदी गृह-पत्रिका की श्रेणी में बैंक की तिमाही हिंदी गृह-पत्रिका "प्रयास" को वर्ष 2019-20 के लिए राजभाषा कीर्ति पुरस्कार प्रदान किया गया। यह पुरस्कार 14 सितंबर 2021 को विज्ञान भवन, नई दिल्ली में प्रदान किया गया। श्री ओम प्रकाश मिश्र, उप प्रबंध निदेशक (मा सं) और कॉर्पोरेट विकास अधिकारी ने बैंक की ओर से पुरस्कार ग्रहण किया।

"आशीर्वाद" प्रसिद्ध साहित्यिक और सांस्कृतिक संगठन द्वारा राजभाषा रत्न और राजभाषा योद्धा पुरस्कार

राजभाषा हिंदी के प्रयोग के प्रचार-प्रसार हेतु आपके उप प्रबंध निदेशक (मा सं) और कॉरपोरेट विकास अधिकारी श्री ओम प्रकाश मिश्र को प्रसिद्ध साहित्यिक और सांस्कृतिक संगठन "आशीर्वाद" द्वारा राजभाषा रत्न पुरस्कार से सम्मानित किया गया। यह पुरस्कार महाराष्ट्र के माननीय राज्यपाल श्री भगत सिंह कोश्यारी द्वारा दिया गया। आपके बैंक के महाप्रबंधक (राजभाषा और कॉर्पोरेट सेवाएँ) श्री दिनेश परुथी को राजभाषा योद्धा पुरस्कार से सम्मानित किया गया।

भारतीय स्टेट बैंक को नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति की ओर से पुरस्कार

भारतीय स्टेट बैंक की अध्यक्षता में गठित भुवनेश्वर, राजकोट और जबलपुर की नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों को संबंधित शहरों में राजभाषा नीति के कार्यान्वयन में उत्कृष्ट प्रदर्शन के लिए प्रथम पुरस्कारों से सम्मानित किया गया। इसी तरह, राजभाषा के उत्कृष्ट कार्यान्वयन प्रशासनिक कार्यालय, निजामाबाद को द्वितीय पुरस्कार एवं प्रशासनिक कार्यालय, सूरत को तृतीय पुरस्कार प्राप्त हुआ।

5. विपणन एवं संचार

विपणन और संचार (एम एंड सी) विभाग ब्रांडिंग, उत्पाद विपणन और कॉरपोरेट संचार की दिशा में बैंक की पहल के लिए जिम्मेदार है। विभाग डिजिटल पहलों को प्रोत्साहित करने और युवा भारत के साथ जुड़ने के लिए सामयिक विपणन दृष्टिकोण अपनाता है। यह भारतीय और विदेशी परिचालनों सहित बैंक के विभिन्न प्रभागों की व्यावसायिक चुनौतियों का समाधान करने के लिए एकीकृत विपणन रणनीतियों को विकसित और कार्यान्वित करने का प्रयास करता है। इस विभाग में मीडिया, मार्केटिंग संचार, डिजिटल मार्केटिंग, विज्ञापन और जनसंपर्क जैसे विभिन्न संबद्ध क्षेत्रों से जुड़े डोमेन के कुशल व्यवसायी और विशेषज्ञ शामिल हैं।

महामारी के दौरान, भले ही शाखाएं और एटीएम निर्बाध रूप से काम कर रहे थे, एम एंड सी विभाग का ध्यान ग्राहकों और कर्मचारियों की सुरक्षा हेतु बैंक की डिजिटल पहल को बढ़ावा देने पर रहा। बैंक ने एसबीआई के योनो, एसबीआई भीम पे, योनो लाइट आदि जैसे डिजिटल बैंकिंग चैनलों के डाउनलोड और उनके लगातार उपयोग को बढ़ाने के लिए कई पहल की हैं। वैकल्पिक चैनलों के बारे में जागरूकता बढ़ाने और सुरक्षित तरीके से उनके उपयोग हेतु एम एंड सी विभाग बैंक के ग्राहकों के साथ जुड़ा हुआ है। बैंक ने हमारे उत्पादों और सेवाओं के बारे में ग्राहक जागरूकता पैदा करने के लिए "आई एम द आई इन एसबीआई", "हर त्यौहार शुभ शुरुआत", "ईज़ी-राइड" आदि जैसे विभिन्न ब्रांड/मार्केटिंग पहल की और विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों पर #HumSabkaSBI, #BankerToEveryIndian,#SbiAapkeSaath आदि जैसे अभियान भी चलाए।

एम एंड सी टीम ने गृह ऋण, वैयक्तिक ऋण, चालू खाता, एनआरआई सेवाएं और डिजिटल उत्पाद आदि जैसे उत्पादों के लिए प्रमुख विपणन अभियान शुरू किए। विभाग ने ग्राहकों के लिए अपनी तरह का एक मीडिया-लोकसंपर्क कार्यक्रम भी शुरू किया और बैंक के उत्पादों एवं सेवाओं को देश के कोने-कोने में प्रचारित किया। अभियानों के लिए विभिन्न मीडिया चैनलों जैसे प्रिंट, सोशल मीडिया, डिजिटल प्लेटफॉर्म, वेबसाइट, एटीएम आदि का उपयोग किया गया। विभाग ने विभिन्न मीडिया प्लेटफार्मों के माध्यम से बैंक की कई निरंतरता पहल और सीएसआर गतिविधियों को भी बढ़ावा दिया।

अन्य विपणन पहलों के साथ-साथ अपने प्रमुख उत्पाद योनो के साथ अपनी विभिन्न डिजिटल पहलों को और बढ़ावा देने की बैंक की योजना है। एम एंड सी विभाग अपने सभी विपणन पहलों को पुनः परिभाषित करने एवं पुनः प्रस्तुत करने पर जोर देता है, ताकि संबद्ध बने रहे तथा सबसे जीवंत एवं भरोसेमंद ब्राण्डों में से एक होने के गौरव को बनाए रखने हेतु भारतीय स्टेट बैंक के लिए परिवर्तन उत्प्रेरक के रूप में कार्य किया जा सके।

6. सतर्कता व्यवस्था

सतर्कता कार्य 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 दिशानिर्देशों को सुव्यवस्थित किया जा रहा है।

इस वर्ष के दौरान 'स्वतंत्र भारत@75 : सत्यनिष्ठा से आत्मनिर्भरता' विषय के साथ सतर्कता जागरूकता सप्ताह 25 अक्तूबर से 1 नवंबर 2021 तक मनाया गया। सतर्कता जागरूकता सप्ताह के अंतर्गत सभी स्टाफ-सदस्यों को "सत्यनिष्ठा प्रतिज्ञा" दिलाई गई। एसबीआई टाइम्स, एटीएम, सीडीएम, इन्टरनेट बैंकिंग, फेसबुक, ट्विटर, इंस्टाग्राम एवं लिंक्डइन जैसे बैंक के सभी चैनलों का उपयोग सतर्कता जागरूकता सप्ताह (वीएडब्ल्यू) के विषय पर कर्मचारियों एवं जनता के बीच जागरूकता पैदा करने के लिए किया जाता है।

सतर्कता जागरूकता सप्ताह के दौरान हमने बैंक के शीर्ष प्रबंधन के साथ सीवीसी का एक सम्मेलन आयोजित किया। बैंक द्वारा किए गए व्यापक निवारक सतर्कता उपायों को आयोग के समक्ष प्रस्तुत किया गया। मुख्य सतर्कता आयुक्त ने सतर्कता बुलेटिन 2021 जारी किया। आयोग ने बैंक द्वारा किए गए विभिन्न उपायों की सराहना की।

स्टाफ जवाबदेही संरचना एवं एबीबीएफएफ समिति के बारे में चर्चा करने के लिए हमने 1 अक्तूबर, 2021 को वित्तीय सेवाएँ विभाग, केंद्रीय सतर्कता आयोग एवं सभी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशकों की बैठक का आयोजन किया।

भारतीय रिज़र्व बैंक एवं वित्तीय सेवाएँ विभाग के परामर्श से सभी सार्वजनिक क्षेत्र बैंकों में 3 करोड़ रुपए एवं उससे अधिक राशि के सभी धोखाधड़ी मामलों को शामिल करने एवं सभी स्तर के अधिकारियों/पूर्णकालिक निदेशकों (भूतपूर्व अधिकारी/भूतपूर्व पूर्णकालिक निदेशक सहित) की भूमिका की जांच करने के लिए आयोग ने एबीबीएफएफ के कार्यक्षेत्र को बढ़ाया है, जिसकी अंतिम तिथि 6 जनवरी 2022 है। पूर्व में 50 करोड़ रुपए से अधिक राशि के धोखाधड़ी के मामले ही एबीबीएफएफ को भेजे जाते थे।

केंद्रीय सतर्कता आयोग के परामर्श से वित्तीय सेवाएँ विभाग ने दिनांक 29 अक्तूबर 2021 के अपने पत्र के द्वारा 50 करोड़ रुपए तक के सभी मामलों में स्टाफ की जवाबदेही की जांच के लिए नई संरचना जारी की है। वित्तीय सेवाएँ विभाग ने सभी बैंकों को सूचित किया है कि 1 अप्रैल 2022 से इस संरचना के अंतर्गत स्टाफ जवाबदेही नीति तैयार करें।

सतर्कता विभाग ने 609 निवारक सतर्कता कार्यक्रम, 122 ईओ/पीओ/आईओ प्रशिक्षण एवं 42 जांच अधिकारी प्रशिक्षण का आयोजन किया, जिसमें 10,250 अधिकारी शामिल रहे। शिकायत प्रवण शाखाओं एवं उन शाखाओं जहां आरएफआईए लेखापरीक्षक ने गंभीर अनियमिताएँ पाई, में स्वतः जांच करने के अलावा, हमने निवारक सतर्कता

उपाय सुनिश्चित करने एवं सुधार करने के लिए एआई/एमएल इंजाइन द्वारा चयनित उच्च जोखिम एवं अत्यंत उच्च जोखिम वाली शाखाओं में स्वतः जांच शुरू किए।

पिछले वित्त वर्ष 2021 के 1029 मामलों की तुलना में वित्त वर्ष 2022 के दौरान 1338 मामलों को बंद किया गया, जो कि पिछले वर्ष बंद किए गए मामलों की तुलना में 23% वृद्धि के साथ आकर्षक निष्पादन है।

7. आस्ति एवं देयता प्रबंधन

आस्ति और देयताओं (एएलएम) का कुशल प्रबंधन बैंक के निरंतर और गुणात्मक विकास के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है। बाजार की गतिशीलता की सक्रिय रूप से समीक्षा करते हुए, उससे उत्पन्न संकेतों को ग्रहण कर विनियामक अपेक्षाओं का पालन करते हुए तुलन पत्र को मजबूत करना बैंक के एएलएम का उद्देश्य है।

मजबूत जोखिम प्रबंधन प्रथाओं के अंतर्गत आपका बैंक 'जमाराशियाँ', 'आस्ति एवं देयता प्रबंधन', 'तरलता और ब्याज दर जोखिमों पर तनाव परीक्षण', 'आकस्मिक निधीयन योजना' संबंधी अपनी आंतरिक नीतियों की लगातार समीक्षा कर रहा है और बाजार की स्थितियों में परिवर्तन को किशलतापूर्वक अपनाया है। बैंक तनाव परीक्षण और विपरीत तनाव परीक्षण कर रहा है, ताकि संभावित जोखिम जिससे सबसे खराब स्थिति उत्पन्न हो सकती है, से बचा जा सके।

ग्राहकों के व्यवहार स्वरूप (ग्राहकों के लिए उपलब्ध एम्बेडेड विकल्प) का आकलन करने के लिए नियमित अंतराल पर अध्ययन किए जाते हैं, ताकि तरलता की स्थिति का मूल्यांकन करते समय गैर-संविदागत आस्तियों और देयताओं की मदों का ठीक तरह से प्रबंधन किया जा सके। तरलता और ब्याज दर संवेदनशीलता विवरणों में बहिर्वाह/अंतर्वाहों की सटीक स्थिति सुनिश्चित करने के लिए अर्ध-वार्षिक अंतराल पर व्यवहारपरक विश्लेषण किया जाता है, जो ऑफ बैलेंस शीट (ओबीएस) एक्सपोजर, संभावित ऋण हानियों के प्रभाव आदि के कारण उत्पन्न होता है। नवीनतम अध्ययनों के परिणामों के आधार पर गैर-संविदात्मक आस्तियों और देयता मदों से संबंधित प्रचलित मान्यताओं की समय-समय पर समीक्षा की जाती है, उनका परीक्षण किया जाता है और अद्यतन किया जाता है।

गतिशील बाजार परिवेश के तहत उच्च गुणवत्ता वाली तरल आस्तियों (एचक्यूएलए) और नकदी बहिर्वाह के स्टॉक की दैनिक आधार पर प्रभावी निगरानी की जाती है, ताकि विनियामक के साथ-साथ बैंक के आंतरिक नीति मानदंडों द्वारा निर्धारित एलसीआर के रखरखाव को सुनिश्चित किया जा सके। आपके बैंक ने तरलता के मामले में बैंक के दीर्घकालाइक लचीलेपन को मापने वाले आरबीआई के एनएसएफआर दिशानिर्देशों को प्रस्तुति (विनियामक) आदेश से बहुत पहले ही सक्रिय रूप से लागू किया है।

आपका बैंक अपने तुलन पत्र (ऑन/ऑफ) एक्सपोजरों पर अल्पकालिक एवं दीर्घकालिक दोनों परिप्रेक्ष्यों से पर बदलती ब्याज दरों से जुड़े अंतर्निहित जोखिमों की पहचान करता है। इसके लिए, जोखिम पर आय (ईएआर) और इक्विटी के बाजार मूल्य (एमवीई) के प्रभाव का मूल्यांकन पूर्व निर्धारित सहन सीमाओं के साथ किया जाता है, जो प्रबंधन को एनआईआई/निवल मालियत में क्षरण के संभावित परिदृश्य में उचित निवारक कदम उठाने की सुविधा देता है।

स्थिर निधियों को जुटाने के लिए शाखाओं को प्रोत्साहित करने और निधियों की लागत के आधार पर उनकी लाभप्रदता का आकलन करने के लिए, आपके बैंक द्वारा समतुल्य परिपक्वता-आधारित निधि अंतरण कीमत निर्धारण को अपनाया गया। बैंक अपनी बेंचमार्क ऋण दरों के माध्यम से मौद्रिक नीति का पर्याप्त प्रचार सुनिश्चित करने के लिए लगातार प्रयास करता है।

आपके बैंक की आस्ति देयता प्रबंधन समिति (एएलसीओ) तुलन पत्र में आस्ति-देयता मिश्रण में सुधार कर और समय-समय पर देनदारियों एवं आस्तिओं के मूल्य निर्धारण को पुन: कैलिब्रेट करके तरलता और ब्याज दर जोखिमों की निगरानी और प्रबंधन करती है। एएलसीओ, अन्य बातों के साथ-साथ, ब्याज दर परिदृश्यों, देयता उत्पादों के विकास के स्वरूप, ऋण वृद्धि, प्रतिस्पर्धी लाभों, उत्पन्न तरलता की स्थिति, विनियामक के निर्देशों के अनुपालन आदि की नियमित आधार पर समीक्षा करता है।

आस्ति एवं देयता प्रबंधन से संबंधित विनियामक रिपोर्टों/विवरणियों के स्वचालन के साथ आपका बैंक तरलता और ब्याज दर जोखिम प्रबंधन की निगरानी एवं अनुपालन अच्छी तरह से करता है।

8. सदाचार एवं व्यवसाय आचरण

बैंक के सभी परिचालन क्षेत्रों में सदाचार एवं नैतिकता की पहलों को सशक्त एवं एकीकृत करने की ज़िम्मेदारी आपके बैंक के सदाचार एवं व्यवसाय आचरण विभाग की है। इस उद्देश्य के साथ विभाग ने विगत वित्तीय वर्ष में कई गतिविधियों का आयोजन किया है।

वित्तीय वर्ष 2021-22 भी विगत वर्ष की भांति, कोविड की दूसरी व तीसरी लहर से उत्पन्न व्यवधानों से भरा रहा। तथापि, सभी परिचालनों में डिजिटल प्लेटफार्मों के निरंतर एकीकरण से यह सुनिश्चित किया गया कि विभाग की सभी गतिविधियाँ अप्रभावित रहीं और निर्बाध रूप से जारी रहीं। मौजूदा पहलों के अलावा, विशिष्ट व्यक्तित्वों द्वारा प्रदर्शित अनुकरणीय नैतिक मानकों के उपाख्यानों पर आधारित एक नई ई-मेल प्रसारण श्रृंखला शुरू की गई। आपके बैंक ने नैतिक जोखिमों को कम करने और उन मामलों में जहां व्यक्तिगत हित व्यवसाय-व्यवहार को अनुचित रूप से प्रभावित कर रहा हो, स्टाफ को संवेदनशील बनाने के लिए हितों के टकराव की नीति तैयार की है। व्यवसाय उत्तरदायित्व एवं निरंतरता रिपोर्टिंग (बीआरएसआर) जैसे आवश्यक संकेतकों के तहत सेबी को प्रकटीकरण प्रस्तुत करने के लिए आपके बैंक ने रिश्वत निरोध और भ्रष्टाचार निरोध नीति तैयार की है, जो रिश्वत और भ्रष्टाचार को रोकने के संबद्ध सिद्धांतों एवं नियमों तथा संगठन के विशाल हितों की सुरक्षा के बारे में है।

बैंक ने कर्मचारियों के बीच सदाचार नीति को और अधिक व्यापक बनाने तथा जोखिम व सदाचार संस्कृति संबंधी उनकी जागरूकता के स्तर को मापने के लिए एक सर्वेक्षण किया, जिसमें 90% से अधिक कर्मचारियों ने हिस्सा लिया। इस सर्वेक्षण में पाया गया कि अधिकांश कर्मचारी बैंक के जोखिम व सदाचार संस्कृति के बारे में जानते हैं।

अपने महिला कर्मचारियों के लिए एक समावेशी, सुरक्षित और एक उच्च विश्वसनीय कार्यस्थल विकसित करने के प्रति आपका बैंक प्रतिबद्ध है। बैंक में समर्पित गरिमा (पीओएसएच) संरचना उपलब्ध है, जिसमें लैंगिक संवेदनशीलता और यौन उत्पीड़न संबंधी मामलों पर जागरूकता, विस्तार और सशक्तीकरण सहित संपूर्ण प्रक्रिया-चक्र शामिल है। विभाग गरिमा पीओएसएच के तहत की गई शिकायतों की निगरानी के लिए बैंक का नोडल केंद्र है, जहाँ पीड़ित पक्षों की अपीलों को समय पर निपटाया जाता है। वर्ष के दौरान नव नियुक्त महिला कर्मचारियों के लिए एक परामर्शन कार्यक्रम शुरू किया गया, ताकि नैतिकता और मूल्यों को आत्मसात करते हुए बैंक की संस्कृति में उनकी सहज यात्रा सुनिश्चित हो सके। स्टाफ के बीच गरिमा पोश संबंधी जागरूकता पैदा करने के लिए,कर्मचारियों के उनके त्वरित व सुलभ संदर्भ के लिए एक व्यापक हैंडबुक जारी की गई। कोविड व्यवधानों के बीच आपके बैंक ने जागरूकता के प्रसार और बैंक के मूल्यों का संवर्धन करने के लिए संबंधित लक्ष्य समूहों के लिए सदाचार और गरिमा पोष विषय पर नियमित रूप से वेबिनार आयोजित किए हैं।

अनुशासन प्रबंधन के क्षेत्र में, आपके बैंक ने

अपने और बैंक के हितधारकों के हितों की रक्षा के लिए निर्धारित नियमों, विनियमों, मानदंडों और प्रणालियों एवं प्रक्रियाओं के अनुपालन से युक्त स्वस्थ वातावरण को बढ़ावा देने के लिए एक व्यापक कर्मचारी जवाबदेही नीति तैयार की है। कर्मचारियों को अपने वास्तविक कार्यों के लिए सुरक्षा प्रदान करने के साथ-साथ उनके द्वारा किए गए किसी भी गलत काम या न किए गए काम के लिए उन्हें जवाबदेह बनाना कर्मचारी जवाबदेही नीति का उद्देश्य है। इसे वित्तीय सेवाएँ विभाग, भारत सरकार द्वारा जारी कर्मचारी जवाबदेही संरचना के अनुरूप बनाने के लिए, बाद में इस नीति की समीक्षा भी की गई। आपके बैंक का सदाचार एवं व्यवसाय आचरण विभाग यहीं पर नहीं रुकता है। इस विभाग की यात्रा चिरस्थायी है और वह विभिन्न प्रयासों के जरिए उच्चतम स्तर का सदाचार दिखाने के लिए निरंतर प्रयासरत है।

9. कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व

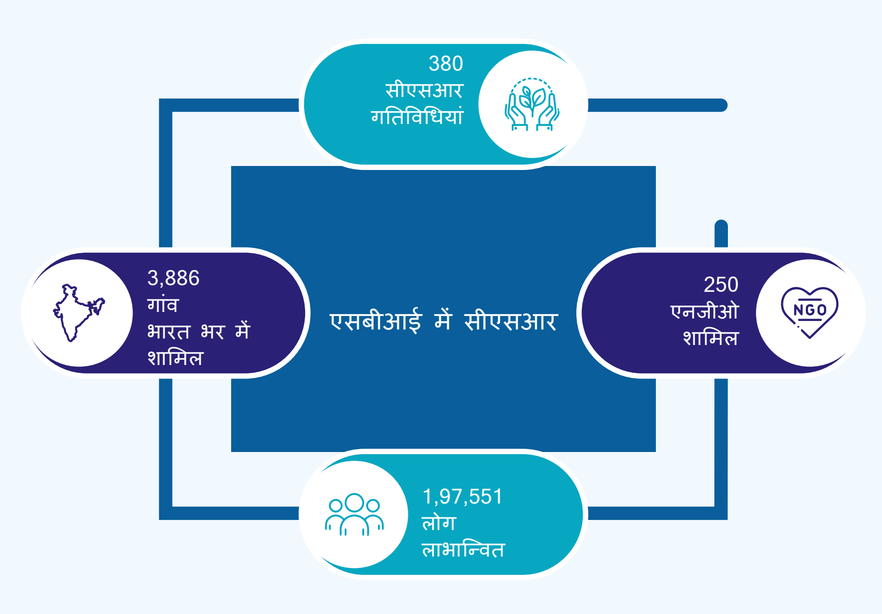
सीएसआर उन गतिविधियों में से एक है, जिसके माध्यम से आपका बैंक एक जिम्मेदार कॉरपोरेट नागरिक की भूमिका निभाता है। एसबीआई में सीएसआर का उद्देश्य सामाजिक विकास के लिए राष्ट्रीय प्राथमिकताओं को लागू करने के लिए आर्थिक, पर्यावरणीय और सामाजिक उद्देश्यों को एकीकृत करना है। बैंक में सीएसआर नीति का उद्देश्य ऐसी गतिविधियों में भाग लेना है, जो सामुदायिक विकास, सामाजिक जिम्मेदारी और पर्यावरणीय स्थिरता को लाभ पहुंचाती हैं, ताकि समाज के सामाजिक और आर्थिक रूप से वंचित वर्गों तक पहुंच बनाई जा सके।

अधिकांश सीएसआर गतिविधियां ग्रामीण और शहरी मलिन बस्तियों में की जाती हैं, जहां दलित लोग रहते हैं और उन्हें चिकित्सा, शिक्षा, आहार, आश्रय आदि के रूप में सहायता की आवश्यकता होती है।

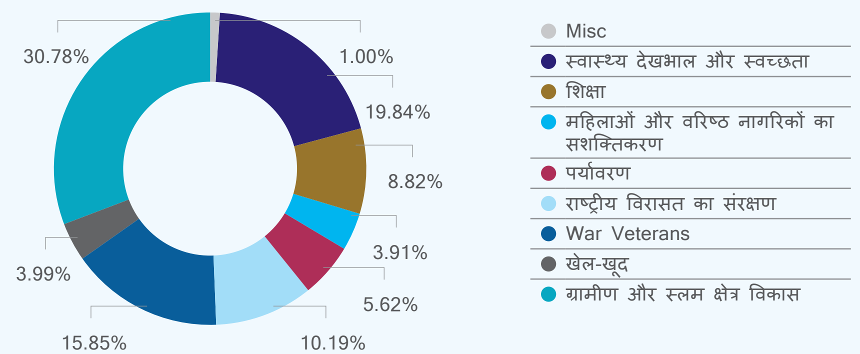
अंशदान जाति, पंथ, धर्म और क्षेत्र के आधार पर नहीं किए जाते हैं। समाज के उन वंचित वर्गों को दान दिया जाता है, जो आर्थिक रूप से कमजोर हैं और उन्हें अपने भरण-पोषण के लिए दानदाताओं की सहायता की आवश्यकता होती है। बैंक के लाभार्थियों में समाज के सभी वर्गों के जरूरतमंद लोग शामिल होते हैं। आपका बैंक उन गैर-सरकारी संगठनों/ट्रस्टों की सहायता करता है, जो समाज के इन वर्गों के उत्थान के लिए काम करते हैं। इसका लक्ष्य समाज के विशेष रूप से कम भाग्यशाली और वंचित सदस्यों के सामाजिक-आर्थिक उन्नति में सुधार लाना है और उन्हें अपनी क्षमता तक जीने में सक्षम बनाता है।

2021-22 के दौरान सीएसआर व्यय

1	वित्त वर्ष 2021-22 के लिए कुल सीएसआर बजट	रु. 204.10 करोड़
2	एबीआईई फाउंडेशन के लिए आबंटन	रु. 102.56 करोड़
3	मंडल /विभागों के माध्यम से किए गए सीएसआर व्यय	रु. 101.54 करोड़



बैंक की क्षेत्र-वार सीएसआर व्यय *



एसबीआई फाउंडेशन को छोड़कर मंडलों/विभागों के माध्यम से किए गए सीएसआर व्यय*

कोविड के विरूद्ध बैंक का संघर्ष

आपके बैंक ने एसबीआई फाउंडेशन के माध्यम से कोविड-19 के खिलाफ लड़ाई में विभिन्न गतिविधियां शुरू की हैं। इसके लिए एसबीआई फाउंडेशन द्वारा 71 करोड़ रुपए की राशि आबंटित की गई। इस पहल में शामिल हैं:

अल्पावधि सहायताः

- भोजन और राशन किट, स्वास्थ्य उपकरण जैसे पीपीई, मास्क, ऑक्सीमीटर आदि का वितरण
- जागरूकता बढ़ाना
- टीकाकरण अभियान
- कोविड केयर सेंटर बनाना

परिचालनगत मध्यावधि सहायताः

- ऑक्सीजन संयंत्रों की स्थापना
- स्वास्थ्य सेवा के बुनियादी ढांचे का उन्नयन
- मोबाइल और सामुदायिक परीक्षण आदि

नवोन्मेषी दीर्घावधि सहायताः

- जीनोम अनुक्रमण
- स्वास्थ्य कर्मियों की क्षमता का निर्माण
- स्वदेशी रूप से डिजाइन किए गए स्वास्थ्य देखभाल समाधान और प्रौद्योगिकी, आदि

महिला सशक्तिकरण गतिविधियों को सहायता :

- एक छत के नीचे निजी और सार्वजनिक दोनों जगहों पर हिंसा से प्रभावित महिलाओं और बच्चों को एकीकृत सहायता और सहायता प्रदान करने के लिए करीमनगर, तेलंगाना में भरोसा केंद्र की स्थापना।
- स्वस्थ, स्वच्छ और प्रभावी तरीके से मासिक धर्म से निपटने के लिए दिल्ली के स्लम क्षेत्रों की मासिक धर्म वाली महिलाओं और लड़कियों को जागरूक बनाने के लिए सच्ची सहेली, नई दिल्ली की सहायता की गई।
- सिलाई मशीनों और अन्य सिलाई उपकरणों की खरीद के लिए समाज शक्ति सोसाइटी, त्रिपुरा की सहायता की गई।
- सिल्वर लाइनिंग सोसाइटी, नई दिल्ली को बुनियादी ढांचे की खरीद के लिए सहायता प्रदान की गई, जिससे उनके गैर-सरकारी संगठन में रहने और शिक्षित होने वाली दृष्टिहीन बालिका लाभार्थियों को प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता बढ़ाने में मदद मिलेगी।
- हिमाचल प्रदेश के कांगड़ा जिले के धर्मशाला, रैत और नगरोटा प्रखंडों में गरीब महिलाओं और अधिकांश वंचित परिवारों के बच्चों को पोषण किट और चिकित्सा सामग्री प्रदान की।

स्वास्थ्य देखभाल के लिए सहायताः

- धन्वंतरी चैरिटेबल हॉस्पिटल-बेंगलुरु, शनुखप्रिया ट्रस्ट-मुंबई, शणमुखानंद ट्रस्ट-मुंबई, प्रशांति मेडिकल सर्विसेज और रिसर्च फाउंडेशन-अहमदाबाद जैसे विभिन्न ट्रस्टों को उनके द्वारा संचालित अस्पताल/स्वास्थ्य केंद्रों के लिए आवश्यक विभिन्न चिकित्सा उपकरणों की खरीद में सहायता प्रदान की गई।
- चिकित्सा उपकरणों की खरीद के लिए गोवेल ट्रस्ट, चेन्नई की सहायता। गोवेल ट्रस्ट अरविंद आई हॉस्पिटल का संचालन करता है, जो बड़े परिमाण में, उच्च गुणवत्तायुक्त और कम खर्च में आंखों की देखभाल की सुविधा प्रदान करता है।
- स्पर्श धर्मशाला, प्रशामक देखभाल केंद्र, हैदराबाद की सहायता। अंशदान का उपयोग उन कैंसर रोगियों के उपशामक देखभाल के लिए किया जाता है, जिनके इलाज के लिए उपचार अब प्रभावी नहीं है।
- आपके बैंक ने विभिन्न ट्रस्ट अस्पतालों को एंबुलेंस दान में देकर, ऑपरेशन थियेटर की स्थापना कर, आईसीयू कमरे, चिकित्सा उपकरण आदि दान करके सहायता की है।

शिक्षा में सहायताः

- टाटा स्टील फाउंडेशन - मुंबई को उडिशा और झारखंड के दूरस्थ एवं आदिवासी क्षेत्रों के बच्चों के लिए डिजिटल आधारित कक्षाओं की स्थापना में सहायता प्रदान की।
- “विद्याकिरणम” योजना के तहत तिरुवनंतपुरम के जरूरतमंद छात्रों को दान दिया गया।
- मोबाइल विज्ञान और गणित- प्रयोगशाला के निर्माण में मातृभान सोसाइटी, भुवनेश्वर की सहायता की गई।
- उत्तर प्रदेश के विभिन्न कस्तूरबा स्कूलों में स्मार्ट क्लासरूम स्थापित करने के लिए सहायता दी गई।
- उपर्युक्त के अलावा, आपके बैंक ने वाहन, कंप्यूटर, स्कूल के बुनियादी ढांचे आदि के लिए दान सहित कई अन्य गतिविधियां भी की हैं।

स्वच्छ भारत, पर्यावरण संरक्षण और स्वच्छता

- खुर्दा जिला, उड़ीसा की 27 ग्राम पंचायतों में हाई मास्ट सोलर लाइटों की खरीद और स्थापना के लिए सहायता प्रदान की गई।
- नल्लामला के घने जंगल (नागार्जुन सागर श्रीशैलम टाइगर रिजर्व) में वन्यजीवों को पानी उपलब्ध कराने के लिए सौर ऊर्जा आधारित डीप-वेल पंपिंग सिस्टम स्थापित करने हेतु वर्ल्ड वाइल्ड फंड फॉर नेचर (डब्ल्यूडब्ल्यूएफ), हैदराबाद की सहायता की गई।
- उपरोक्त के अलावा, आपके बैंक ने कई अन्य गतिविधियाँ भी की हैं, जिनमें सौर ऊर्जा इकाइयों की स्थापना आदि शामिल हैं।

विकलांग व्यक्तियों के लिए कल्याणकारी गतिविधियाँ

लक्ष्य साधना सोसाइटी, हैदराबाद, राजस्थान महिला कल्याण मंडल, अजमेर, आस्था-दिल्ली, हेल्पर्स ऑफ हैंडिकैप्ड-कोल्हापुर, असिस्टेड लिविंग फॉर ऑटिस्टिक एडल्ट्स (एएलएफएए)-बेंगलुरु आदि जैसे विभिन्न संगठनों के माध्यम से विकलांग व्यक्तियों के उत्थान के लिए विभिन्न पहल की गई हैं।

जनजाति कल्याण

आपके बैंक ने नेदान (NEDAN) फाउंडेशन, कोकराझार, बुद्धिस्ट कल्चर सोसायटी, ईटानगर आदि जैसी संस्थाओं के माध्यम से जनजातीय लोगों के कल्याण के लिए विभिन्न उपाय किए हैं।

पशु कल्याण

आपके बैंक ने विभिन्न प्राणी उद्यानों और पशु आश्रयों के माध्यम से एक वर्ष के लिए बाघों और अन्य लुप्तप्राय जानवरों को उनके कल्याण के लिए दत्तक लिया है।

खेलों और खिलाड़ियों की सहायताः

खेल और फिटनेस उपकरणों की खरीद के लिए इंस्पायर इंस्टीट्यूट ऑफ स्पोर्ट्स, बेंगलुरु की सहायता की गई। विकलांग खिलाड़ियों के लिए विशेष रूप से डिज़ाइन किए गए व्हीलचेयर खरीदने हेतु "प्रोजेक्ट मुंबई" को दान दिया गया, ताकि वे व्हीलचेयर बास्केटबॉल प्रतियोगिताओं में भाग ले सकें।

कर्मचारी स्वयंसेवी - एसबीआई बाल कल्याण कोषः

"सेवा घर से ही आरंभ होता है" की अवधारणा के साथ आपके बैंक ने वर्ष 1983 में एसबीआई चिल्ड्रन वेलफेयर फंड नामक ट्रस्ट की स्थापना की, जो स्टाफ-सदस्यों की एक पहल है। इस ट्रस्ट को वंचित और अनाथ बच्चों की बेहतरी के लिए बैंक के कर्मचारियों के स्वैच्छिक योगदान से बनाया गया। इस निधि के कोष से अर्जित ब्याज का उपयोग वंचित बच्चों जैसे कि अनाथ, विकलांग, जरूरतमंद और वंचित आदि के कल्याण से जुड़े संस्थानों को अनुदान देने के लिए किया जाता है।

झ. एसबीआई में निरंतरता

"निरंतरता" को बैंक के प्रमुख मूल्यों में से एक के रूप में चिन्हित किया गया है। आपका बैंक बहुआयामीदृष्टिकोण के जरिए कार्यनीतिक निर्णय लेने में सामाजिक व पर्यावरणीय जोखिमों के प्रबंधन और नवोन्मेषी उत्पादों एवं सेवाओं के विकास के मामले में निरंतरता के मोर्चे पर कार्य कर रहा है। बैंक ने समग्र निरंतरता लक्ष्य की निगरानी करने का कार्य उप प्रबंध निदेशक (मानव संसाधन) एवं कॉरपोरेट विकास अधिकारी को सौंपा है।

औपचारिक तरीके से बैंक में निरंतरता की प्रथाओं को बढ़ाने के लिए, बोर्ड द्वारा अनुमोदित "निरंतरता एवं व्यसाय उत्तरदायित्व (बीआर) नीति" लागू की गई है। ग्लोबल रिपोर्टिंग इनीशिएटिव (जीआरआई) संरचना के अनुसार संवहनीयता रिपोर्ट हर वर्ष प्रकाशित की जा रही है। सूचीबद्ध संस्थाओं

द्वारा ईएसजी (पर्यावरण, सामाजिक और अभिशासन) मापदंडों पर रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए, आपका बैंक भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सेबी) द्वारा जारी किए गए नए निर्देशों के मद्देनजर "व्यवसाय उत्तरदायित्व और निरंतरता रिपोर्ट (बीआरएसआर)" ढांचे को अपनाने का भी प्रयास कर रहा है।

आपके बैंक की निरंतरता पहल

आपके बैंक का प्रयास बहु-वांछित सतत विकास लक्ष्यों (एसडीजी) को प्राप्त करने पर ध्यान केंद्रित करते हुए निरंतरता पहलों को राष्ट्रीय प्राथमिकताओं के अनुरूप करने का रहा है। अन्य बातों के साथ-साथ पहले ही शुरू की गई और विचाराधीन कुछ प्रमुख पहलों में ये भी शामिल हैं:

कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व के रूप में जलवायु परिवर्तन के विषयों को स्वीकार करते हुए, बैंक ने चरणबद्ध तरीके से वर्ष 2030 तक कार्बन न्यूट्रल संगठन का दर्जा प्राप्त करने के उद्देश्य से कार्बन तटस्थता कार्यनीति तैयार की है। बैंक के स्वामित्व वाले परिसर में सौर प्रणाली की स्थापना, बैंक के परिसर में ऊर्जा बचाने वाली प्रकाश व्यवस्था और वातानुकूलन प्रणाली की स्थापना निरंतर आधार पर की जा रही है। कैप्टिव उपयोग के लिए बैंक की अपनी पवन चक्कियां भी हैं, जिनकी कुल क्षमता 15 मेगावाट है।

नए उत्पादों से जलवायु संरक्षण के कार्य में सहायता मिलेगी और ई-रिक्शा ऋण, ग्रीन कार ऋण आदि जैसे विशेष ऋण उत्पाद पहले ही शुरू किए गए हैं। "सूर्य शक्ति-सौर वित्त", "जैव-ईंधन परियोजनाओं के लिए वित्त" जैसे नए ऋण उत्पाद उपलब्ध कराए गए हैं। आज दुनिया के समक्ष विद्यमान महत्वपूर्ण जोखिमों में से जलवायु परिवर्तन को एक महत्वपूर्ण जोखिम मानते हुए, बैंक ने जलवायु परिवर्तन से प्रभावी ढंग से निपटने के लिए अपनी जलवायु परिवर्तन जोखिम प्रबंधन नीति तैयार की है।

अक्षय ऊर्जा (आरई) बिजली उत्पादन को बढ़ाने के देश के लक्ष्य के अनुरूप, आपका बैंक भी बड़े पैमाने पर आरई वित्तपोषण की सुविधा प्रदान कर रहा है। बैंक ने आरई पावर डेवलपर्स को आगे उधार देने के लिए बहुपक्षीय विश्व बैंक, केएफडब्ल्यू जर्मन डेवलपमेंट बैंक आदि जैसी एजेंसियों से ऋण व्यवस्था की है। वित्त वर्ष 2021-22 में इंडिया इंटरनेशनल एक्सचेंज और लक्ज़मबर्ग स्टॉक एक्सचेंज दोनों में एसबीआई के 650 मिलियन अमरिकी डालर के ग्रीन बॉन्ड की लिस्टिंग हुई।

आपके बैंक के कार्यालय, शाखाएं और अन्य संस्थापनाएँ हरित पारिस्थितिकी तंत्र अपनाने की दिशा में काम कर रहे हैं। अभी तक, बैंक के अठारह (18) परिसरों को इंडियन ग्रीन बिल्डिंग काउंसिल (आईजीबीसी) द्वारा विभिन्न श्रेणियों (प्लैटिनम/गोल्ड/सिल्वर) के अंतर्गत प्रमाणित किया गया है। बैंक के लगभग 500 परिसरों में अब सौर ऊर्जा स्थापित है और 3000 से अधिक एटीएम सौर ऊर्जा से संचालित हैं। इसके अतिरिक्त, बैंक के विभिन्न परिसरों में कुल 326 वर्षा जल संचयन स्थल बनाए गए हैं। बैंक अपने बड़ी-बड़ी संस्थापनाओं की बिजली आवश्यकताओं को मौजूदा जीवाश्म ईंधन से हरित स्रोतों में बदलने का भी प्रयास कर रहा है। इस पहल के तहत, बैंक के दो प्रमुख कार्यालय यथा मुंबई के कॉरपोरेट कार्यालय भवन और मुंबई मेट्रो स्थानीय प्रधान कार्यालय को सफलतापूर्वक हरित ऊर्जा प्लेटफार्म पर रूपांतरित किया गया है। कचरे के प्रभावी प्रबंधन के लिए बैंक में इलेक्ट्रॉनिक अपशिष्ट (ई-अपशिष्ट) प्रबंधन नीति भी मौजूद है।

वित्त वर्ष 2022 के दौरान आपके बैंक द्वारा देश भर में छह लाख से अधिक वृक्ष लगाए गए।

आपके बैंक ने अपनी डिजिटल कार्यनीति को अपनी समग्र व्यवसाय कार्यनीति के साथ एकीकृत करके बड़े पैमाने पर डिजिटलीकरण किया है। उन्नत डिजिटलीकरण से न केवल व्यापार में अधिक सरलता आएगी, बल्कि इससे ग्रह, जनता और लाभ की ट्रिपल बॉटम लाइन को सकारात्मक रूप से प्रभावित करके निरंतरता के कार्य भी मजबूत होगा। व्यापार संचालन को सुविधाजनक बनाने और ग्राहक-अनुभव को समृद्ध करने के अलावा, बैंक के प्रमुख डिजिटल एप योनो के कारण कागज का उपयोग बहुत कम हुआ है। यह अनुमान है कि योनो ऐप के माध्यम से खोले गए पूर्व-अनुमोदित वैयक्तिक ऋण (पीएपीएल) खातों के परिणामस्वरूप वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान लगभग 383 लाख शीट कागज की बचत हुई है। इसके अलावा, बैंक के डिजिटल चैनल ग्राहकों को प्रोत्साहित करने के लिए, बैंक ग्रीन रिवार्ड पॉइंट्स की पेशकश कर रहा है, जिसे एसबीआई ग्रीन फंड में क्रेडिट के लिए भुनाया जा सकता है और जिससे प्राप्त राशि का उपयोग वृक्षारोपण, जल संचयन इकाइयों की स्थापना, बायो- शौचालय, कोविड देखभाल गतिविधियाँ आदि जैसी निरंतरता गतिविधियों में किया जाएगा।

वर्तमान वित्त वर्ष के दौरान आपके बैंक ने विश्व पर्यावरण दिवस, अंतरराष्ट्रीय योग दिवस, विश्व मृदा दिवस एवं अर्थ आवर जैसे निरंतरता से संबद्ध विभिन्न दिवसों का आयोजन किया। इसके अलावा, पूरे बैंक में "जॉय ऑफ गिविंग वीक-दान उत्सव" मनाया गया, जिसके माध्यम से समाज के हाशिए के वर्गों के लिए दान गतिविधियों का आयोजन किया गया। इसके अलावा, कर्मचारियों के साथ सकारात्मक रूप से जुड़ने के इरादे से, ईएसजी और एसडीजी संबंधी मामलों पर उन्हें निरंतर जागरूक रखने के लिए एक ऑनलाइन प्रश्नोत्तरी शुरू की गई। इसके अतिरिक्त, युवा कर्मचारियों के लिए उपयुक्त रूप से तैयार किए गए "सामर्थ्य" नामक अभिनव एंगेजमेंट कार्यक्रम भी प्रारंभ शुरू किया गया, जिसमें भूमिका और कर्तव्यों के सफल निर्वहन में नैतिक और पेशेवर मानकों के महत्व पर प्रकाश डाला गया।

उपर्युक्त के अलावा, बैंक ने वित्तीय साक्षरता प्रदान कर, वित्तीय समावेशन को विस्तारित कर एवं मानव पूंजी के बेहतर प्रबंधन द्वारा सामुदायिक विकास की दिशा में अनेक पहल कर रहा है।

V. अनुषंगियाँ

एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड (एसबीआईकैप्स)

(रुपए करोड़ में)

अनुषंगी कंपनी का नाम	स्वामित्व (एसबीआई हित)	स्वामित्व %	मार्च 2022 के लिए शुद्ध लाभ/(हानि)
एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड	58.03	100%	620.10

आपके बैंक की 100% स्वामित्व की अनुषंगी एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड (एसबीआईकैप्स) भारत का अग्रणी देशीय निवेश बैंकर है, जो श्रेणी-1 के मर्चेंट बैंकर एवं रिसर्च एनलिस्ट के रूप में भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सेबी) के साथ पंजीबद्ध है। वर्ष 1986 में स्थापित एसबीआईकैप्स अपने ग्राहकों को निवेश बैंकिंग एवं कॉरपोरेट परामर्शी सेवाओं से जुड़ी सभी प्रकार की सेवाएँ देता है। इन सेवाओं में परियोजना परामर्शन, ऋण सिंडिकेशन, संरचित ऋण नियोजन, विलय और अधिग्रहण, निजी ईक्विटी, पुनर्रचना परामर्शन, तनावग्रस्त आस्ति समाधान, आईपीओ, एफपीओ, अधिकार निर्गम, ऋण एवं हाइब्रिड पूंजी जुटाना शामिल हैं। एसबीआईकैप्स सरकार की परिसंपत्ति मुद्रीकरण योजना के अनुरूप रियल एस्टेट इनवेस्टमेंट ट्रस्ट (आरईआईटी) और इन्फ्रास्ट्रक्चर इनवेस्टमेंट ट्रस्ट (आईएनवीआईटी) जैसे नए उत्पादों के माध्यम से निधियाँ जुटाने में भी शामिल है। एसबीआईकैप्स जिसका मुख्यालय मुंबई में है, के देश भर में 5 क्षेत्रीय कार्यालय (अहमदाबाद, चेन्नई, हैदराबाद, कोलकाता एवं नई दिल्ली) तथा 4 पूर्ण-स्वामित्व की अनुषंगियाँ यथा एसबीआईकैप सिक्युरिटीज लिमिटेड, एसबीआईकैप वेंचर्स लिमिटेड, एसबीआईकैप