

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 ज्ञान: ईडीएक्स के साथ समझौते के एक भाग के रूप में, आपका बैंक ईडीएक्स प्लेटफॉर्म 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 प्लेटिनम 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 कंटिन्यूअस लर्निंग एंड अपस्किनिंग' 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 इंटरफेस, 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 इंटरफेस के माध्यम से ग्राहक को 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 सुविधा भी प्राप्त कर सकते हैं जिनमें एसबीआई लाइफ, एसबीआई कैप्स, एसबीआई काईस, एसबीआई म्यूचुअल फंड और एसबीआई जनरल इश्योरंस 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 ओसूचना 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 ईजी 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 न्वॉन्मेथी उत्पाद शामिल हैं।

ग. चैनल्स एवं परिचालन

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

आपका बैंक भुगतान एग्जीगेटर 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 मर्चेन्ट 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 मर्चेन्ट्स 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-टु-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-मर्चेन्ट 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:

- रुपये 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-मेन्डेंट की सुविधा रोल आउट की गई है, जो ग्राहकों को मेन्डेंट 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-जेट पे कार्ड, इम्प्रेस्ट कार्ड, और अचीवर कार्ड जैसे रुपए के नामित प्रीपेड कार्ड प्रदान करता है।

एनएवी-ईकेश कार्ड: आपके बैंक ने ऑनलाइन और ऑफलाइन लेनदेन दोनों को सुविधाजनक बनाने के लिए डुअल-चिप इंटरफेस (ईएमवी और ऑफलाइन चिप) के साथ एक अभिनव एनएवी-ईकेश 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 डिजिटलाइज करने के लिए विभिन्न मेट्रो और ट्रांजिट परियोजनाओं में भाग लिया है। आपके बैंक को रुपए 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 एफएसी कार्यान्वयन/एकीकरण के लिए चेन्नई मेट्रो और कानपुर मेट्रो से अनुरोध प्राप्त हुए हैं।

मर्चेन्ट 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 मर्चेन्ट 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 एप्लीकेशन डाउनलोड पर 10.50 लाख व्यवसायी शामिल हैं।

आपके बैंक में सॉफ्टपीओएस (योनो मर्चेन्ट 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 चैन, लाइफ स्टाइल स्टोर्स और हॉलिडे रिसेटर्स 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 तेजी 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 माँड्यूल 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 माँड्यूल जो संवेदनशीलता और परिदृश्य विश्लेषक माँड्यूल को कवर करता है।

• कॉलेटल प्रबंधन माँड्यूल

• **इंड-एस और भारतीय जीएपी** के अनुसार रिपोर्टों की दो प्रतियों में जनरेशन और लेखांकन आदि के लिए भविष्य की इंड-एस आवश्यकताओं का अनुपालन करने की क्षमता।

• कॉल/पूट 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 शुरुआत 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 प्रमाणिकरण 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 शुरुआत, 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, डिजिटल 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 जनरेशन, (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 - मर्चेट यूआई रिफॉर्म (एमओपीएस पेज), प्रायोजक बैंक एपीआई ईमेंडेड; 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 प्लेटफॉर्म 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 लेगसी 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 इंटरफेस 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।
- कॉर्पोरेट्स 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 सिन्क्योर ओटीपी जैसी विभिन्न महत्वपूर्ण ग्राहकोन्मुख मोबाइल एप्लिकेशन / 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 इंटरफेस (यूपीआई):

एकल भुगतान इंटरफेस (UPI) आपके बैंक के प्रमुख एप्लिकेशनों 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 प्लेटफॉर्म (यानी यूपीआई) का लाभ उठाकर व्यापारी भुगतान की सुविधा एक ही प्लेटफॉर्म 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 र यूपीआई),

माननीय प्रधानमंत्री द्वारा 02.08.2021 को कोविड-19 वैकसीनेशन 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 मर्चेट ऐप: एंड्रॉइड उपयोगकर्ताओं के लिए UPI प्लेटफॉर्म 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:

- डिजिटल 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 कैचर 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 हेंडलिंग 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 (मंबई मेट्रो और बेंगलुरु सर्कल) पर OCAS आवास ऋण लीड्स को SSL को असाइनमेंट के लिए कार्यक्षमता
- एसएमएस / मिस्ड कॉल चैनल के माध्यम से एसएमई लीड जनरेशन (इंज 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 एसेट 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 जन 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) दस्तावेज 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 काईस द्वारा चार मिलियन काई 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 इंटीग्रिजेशन पुरस्कार।
- आईडीसी उद्योग इनोवेशन पुरस्कार: फुटफॉल युक्तिकरण मॉडल के लिए ग्रीन टैक / 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, मैथिली, 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। डिजिटल डिजेशन 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 फॉर्म 16 प्रदान कर रहा है। दिसंबर 2021 में बैंक ने ऐप के माध्यम से फॉर्म 16 प्रदान करने के लिए भारत सरकार के डिजिटल ऐप के साथ सफलतापूर्वक एकीकृत किया है, जिसमें फॉर्म 16 को डिजिटल लॉकर के 'जारी किए गए दस्तावेज' 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 मांड्यूल रोल आउट किया गया है, जिसका निपटान और रिपोर्टिंग के लिए TIN2.0 और PFMS और RBI के साथ रियल टाइम एकीकरण है।

जीबीएसएस - राज्य सरकार के लेनदेन कमीशन निपटान के लिए नया एफएसएलओ कमीशन मांड्यूल: जीबीएसएस - एफएसएलओ मांड्यूल शुरू किया गया है, जो जीबीएसएस एप्लीकेशन में कई राज्य सरकारों के मांड्यूल 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 एप्लीकेशन 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 एप्लीकेशन

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 एप्लीकेशन का विकास "मूव 2500":

- एप्लीकेशन को नए पेश किए गए GCC टर्मिनल डिवाइस "मूव 2500" और मौजूदा डिवाइस के बीच संगतता लाने के लिए संशोधित किया गया है।
- आईडी 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: आईडी 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 (एलएएमएस) के माध्यम से कॉर्पोरेट और एसएमई ऋण की पूरी प्रक्रिया को कैप्चर करने के लिए एक इन-हाउस एप्लीकेशन 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, एलएएमएस के तहत निम्नलिखित महत्वपूर्ण नई सुविधाएं आरंभ की गई हैं:

राष्ट्रीय पोर्टल के साथ एकीकरण: एलएएमएस को राष्ट्रीय पोर्टल के साथ एकीकृत किया गया है, जहां क्रेडिट लिंकड सरकारी योजनाओं की लीड्स राष्ट्रीय पोर्टल से एलएएमएस में स्थानांतरित होती हैं। 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।

कॉन्टेक्ट रहित अग्रिम प्लेटफॉर्म के साथ एकीकरण: LLMS को कॉन्टेक्ट 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 अग्रणी 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 (एगी), आईसीएस (ऑनलाइन ग्राहक अधिग्रहण प्रणाली), आरएएस (खुदरा परिसंपत्ति अधिग्रहण प्रणाली), ओपीएस (ऑनलाइन परियोजना अनुमोदन प्रणाली) और एलएमएस (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 सीआईआरएसआई (CERSAI) के साथ एकीकरण।

ऋण खाता प्रबंधन प्रणाली (एलएमएस): ऋण वसूली के लिए नया एप्लीकेशन 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 एप्लीकेशन 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 कर 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 गई 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 क्रमशः 09/08/2021 तथा 01/01/2022 को एक ही दिन में डिस्टिनेशन 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 खतों 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 प्लेटफॉर्म 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 एग्जिम 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 इंटरफेस 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 स्थित 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-

तरफा 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