

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

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 पतीदश्य

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 जोगरूक 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 बैंक-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 (आरएओआरओसी) संरचना उपलब्ध है तथा ग्राहक स्तर पर आरएओआरओसी 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 दिशानिर्देशों, उद्योग की सर्वश्रेष्ठ प्रथाओं तथा मैक्रो इकोनॉमिक वैरिएबल 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 बेसड (एफआईआरबी) के लिए पैराल रन प्रक्रिया में प्रतिभागिता करने की अनुमति दी है। एफआईआरबी के लिए पैराल

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, एकसपोजर 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 प्रतिभितियों 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, फारेक्स डेलाइट सीमा, एलएएमएटी, यूएमएटी एवं ऑप्शन्स ग्रीक की दैनिक आधार पर निगरानी की जाती है।

मूल्य पर जोखिम (वीएआर) बैंक के ट्रेडिंग पोर्टफोलियो में जोखिम की निगरानी के लिए उपयोग में आने वाला टूल है। आपके बैंक के एंटरप्राइज स्तरीय वीएआर की गणना तथा बैंक टेस्टिंग दैनिक आधार पर होती है। बाजार जोखिम के लिए दबावग्रस्त वीएआर की गणना भी दैनिक आधार पर होती है। 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 सोधन के रूप में बैंक गैर - एसएलआर बाण्ड 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 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 हैं। 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 (आईसीएपी) का आयोजन करता है।

आईसीएपी में स्तभ 1 जोखिमों यथा ऋण जोखिम, बाजार जोखिम तथा परिचालन जोखिम के अलावा स्तभ 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। आईसीएपी 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 का दिन-प्रतिदिन के परिचालन, उधार देने के पोर्टफोलियो एवं समग्र निर्णय प्रक्रिया में एकीकृत करना इस नीति का लक्ष्य है।



JOIN THE FIGHT AGAINST
CYBER CRIME.
DON'T LET IT GO UNREPORTED.

To report unauthorized transactions or block your debit card and internet banking, call SBI Customer Care at

1800111109

Report complaints related to Cyber Frauds at National Cyber Crime Reporting Portal of Government of India:

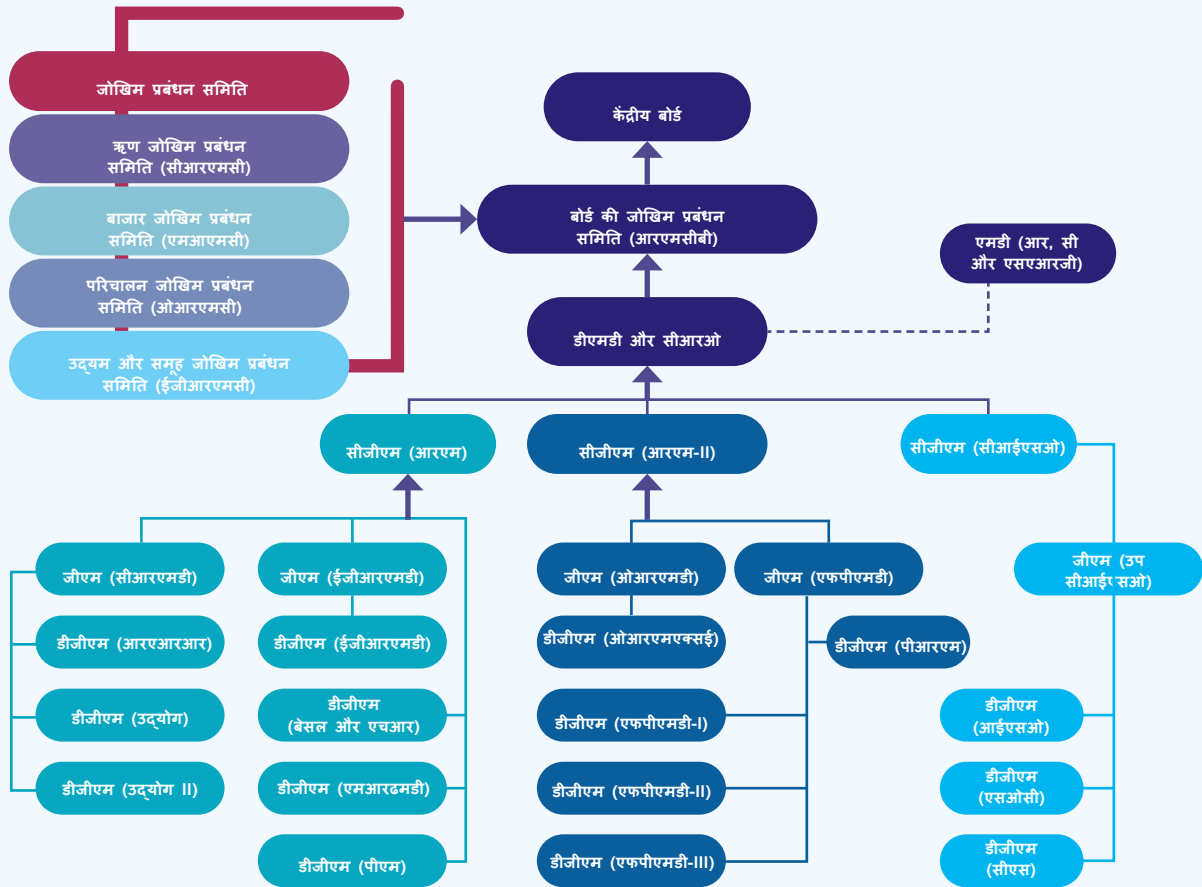
<https://cybercrime.gov.in>

Or dial the helpline number

1930



बैंक में समय 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), इंटर 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 इकाइयों, जहां एसबीआई के पास 20% या उससे अधिक की हिस्सेदारी एवं प्रबंधन नियंत्रण हो, आईसीएपी अभ्यास का आयोजन किया जाता है। समानता सुनिश्चित करने के लिए समूह आईसीएपी 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 अर्थात् ऋण लेखापरीक्षा, सूचना प्रणाली लेखापरीक्षा, साइबर सुरक्षा लेखापरीक्षा, गृह कार्यालय लेखापरीक्षा (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 लेखापरीक्षा विभाग (आईएडी) में एक नया विभाग अर्थात् "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 लेखापरीक्षाएं करता है। सीसीए विभाग आरबीआई - ट्रेच- III-डीसीटी (आंकड़ा संग्रह ट्रेच), 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 लेखापरीक्षा करता है। घरेलू शाखाओं को व्यापार प्रोफाइल और अग्रिम एक्सपोजर के आधार पर मोटे तौर पर चार समूहों (समूह I विशेष, समूह II और समूह III) में विभाजित किया जाता है। आपके बैंक ने लेखापरीक्षा 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 लेखापरीक्षा 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 लेखापरीक्षा' प्रणाली का एक अभिन्न अंग है। काउंटर पार्टों 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 लिंकड 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 लेखापरीक्षा, साइबर सुरक्षा लेखापरीक्षा, सूचना प्रणाली समवर्ती लेखापरीक्षा और आईटी आउटसोर्स गतिविधियों की लेखापरीक्षा: 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 पार्श्वक 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 लेखापरीक्षा
- 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 लेखापरीक्षा।
- 419 आईटी आउटसोर्स गतिविधियों की लेखापरीक्षा।

विदेश स्थित कार्यालयों की लेखापरीक्षा: आंतरिक लेखापरीक्षा विभाग की निगरानी में संबंधित आंतरिक लेखापरीक्षा फर्म 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 आवश्यकता के अनुसार प्रतिष्ठित आंतरिक लेखापरीक्षा फर्म 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 फ्लैग 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-आईटी 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 वटिकल 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 (एएमएल) 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 मैनअल 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 खतों 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।

ड. 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 कीमती 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 खुशी 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

SBI | **YONO SBI** | 75 Azadi Ka Amrit Mahotsav

ANY TIME. ANY PLACE.

Get instant disbursal of Pre-Approved Personal Loan on YONO SBI.

Check your Pre-Approved* Loan Amount now!
Send SMS "PAPL <Space> Last 4 digits of SBI Savings Account Number" to 567676

*Only for eligible SBI savings account holders.

Fraud Alert: Never share your credentials like OTP/User ID/Password etc. with anyone or bank.
Do not click any link received from unknown person by SMS or e-mail.

Download & Register Now