निदेशकों की रिपोर्ट'

I. आर्थिक पृष्ठभूमि और बैंकिंग परिवेश

1. वैश्विक आर्थिक परिदृश्य

ओमिक्रॉन वेरिएंट के विस्फोट के कारण कई देशों को लॉकडाउन, यात्रा प्रतिबंधों और अन्य रोकथाम संबंधी उपायों को फिर से लागू करने के लिए विवश होना पड़ा। जिससे आर्थिक गतिविधियाँ तथा आपूर्ति श्रृंखलाएँ बाधित हुई और उससे 2021 की चौथी तिमाही में वैश्विक अर्थव्यवस्था को क्षति हुई। भू-राजनीतिक घटनाओं से घरेलू आर्थिक परिदृश्य भी प्रभावित हुआ। आरबीआई ने वित्त वर्ष 23 के सकल घरेलू उत्पाद के पूर्वानुमान को 7.8% से घटाकर 7.2% कर दिया है। स्थिर घरेलू मांग, कैपेक्स पर सरकार का जोर, सामान्य मानसून और मजबूत कॉर्पोरेट बैलेंस शीट से अर्थव्यवस्था को तेजी मिलने की संभावना है वहीं बढ़ते भू-राजनीतिक तनाव सकल घरेलू उत्पाद के विकास के लिए जोखिम पैदा करते हैं।

वित्त वर्ष 2022 के अंत में, रूस-यूक्रेन संघर्ष ने वित्तीय अस्थिरता को बढ़ा दिया है। कच्चे तेल और अन्य वस्तुओं की कीमतें कई वर्षों के उच्चतम स्तर पर पहुंच गई। अव्यवस्थित वित्तीय बाजार में, सुरक्षित निवेश स्थलों की मांग में वृद्धि हुई, जिससे सोने की कीमतों में वृद्धि हुई, जबकि केंद्रीय बैंकों द्वारा आरक्षित निधि के विविधीकरण ने अन्य आस्तियों और मुद्राओं को भी स्थिरता प्रदान की। इस बीच, उभरते बाजारों में पूंजी का वाह्य प्रवाह जारी है, क्योंकि यूएस फेड ने आस्ति की खरीद की दर को धीमा (टैपरिंग) कर दिया है। हाल ही में फेड फंड दर को दो बार बढ़ाया गया है, और आक्रामक दर में वृद्धि के संकेत दिए गए हैं। इस पृष्ठभूमि में, वैश्विक विकास दर 2022 में 3.2% तक कम होने की संभावना है।

इस बीच, अगले कुछ समय तक मुद्रास्फीति के ऊंचा रहने की संभावना है और वर्ष के दूसरे भाग में मुद्रास्फीति के नरम होने की संभावना है। चीन में हाल ही में लगे लॉकडाउन से कम वसूली और वायरस के निर्बाध प्रसार को रोकने के लिए उचित उपायों के पालन करने की आवश्यकता के संकेत मिलते हैं।

रूस-यूक्रेन संघर्ष और चीन में महामारी के कठोरतापूर्वक दमन की नीति से लगे लॉकडाउन वैश्विक व्यापार में बाधा उत्पन्न कर रहे हैं। इसने डब्ल्यूटीओ को 4.7% के अपने पिछले पूर्वानुमान से 2022 में वैश्विक माल व्यापार वृद्धि के पूर्वानुमान को 3% तक कम करने के लिए बाध्य किया है।

यूक्रेन में लंबे समय तक खिंचते युद्ध के साथ ही अनियंत्रित मुद्रास्फीति की संभावना और आपूर्ति व्यवधानों के कारण वैश्विक विकास पर नकारात्मक प्रभाव पड़ने का जोखिम है। जोखिम और अनिश्चितता के वातावरण में, विशेष रूप से विकासशील देशों के लिए, अपने डिजिटल और स्वास्थ्य संबंधी बुनियादी ढांचे को निरंतर मजबूत करना आवश्यक है। सभी देशों को जलवायु परिवर्तन से निपटने और आर्थिक गतिविधियों को व्यापक बनाने वाले समावेशी विकास और सुधारों को बढ़ावा देने के लिए नीतिगत हस्तक्षेपों पर भी ध्यान केंद्रित करने की आवश्यकता है।

2. भारत का आर्थिक परिदृश्य

दूसरी लहर के कमजोर पड़ने के साथ वास्तविक सकल घरेलू उत्पाद विकास में हुए सुधार की गति वित्त वर्ष 2022 की दूसरी छमाही में ओमीक्रोन वेरियंट के आने के कारण कुछ मंद पड़ गई, हालांकि सौभाग्य से यह अल्पकालिक था। हालांकि, एनएसओ के अनुमानों के अनुसार वित्त वर्ष 2022 में सकल घरेलू उत्पाद में 8.9% की वृद्धि होने की उम्मीद है।

बेहतर मानसून, जलाशयों में पानी के पर्याप्त स्तर और उचित मृदा नमी की सहायता से कृषि और संबद्ध गतिविधियों के सकल मूल्य वर्धन में वित्त वर्ष 2022 में 3.3% की वृद्धि हुई, जिससे पिछले वर्ष की तुलना में रबी के रकबे में 1.5% की वृद्धि हुई। खाद्यान्न उत्पादन ने वित्त वर्ष 2022 में एक नया रिकॉर्ड बनाया, खरीफ और रबी दोनों में उत्पादन वर्ष के अंतिम अनुमानों से अधिक रहे।

वित्त वर्ष 2022 की दूसरी छमाही में औद्योगिक गतिविधियों में कुछ मंदी आयी। यह विनिर्माण आपूर्ति-पक्ष की कमी और निविष्टि लागत के दबाव से प्रभावित हुआ था। खनन गतिविधियों को कोयला और प्राकृतिक गैस का सहारा प्राप्त था, जिससे कच्चे तेल के उत्पादन में आयी कमी को पूरा किया गया था। इसलिए, औद्योगिक जीवीए पहली छमाही में 23.1% की तुलना में दूसरी छमाही में 0.9% तक तेजी से कम हुआ।

सेवा क्षेत्र की गतिविधि में दूसरी छमाही में 7.1% की वृद्धि हुई और यह महामारी से पहले के स्तर को पार कर गया। गहन-संपर्क सेवाएं, जैसे कि व्यापार, होटल, परिवहन और संचार धीरे-धीरे सामान्य होने लगे, हालांकि उनकी वृद्धि ओमीक्रोन बेरियंट के कारण बाधित हुई।

वित्त वर्ष 2022 में माल निर्यात और आयात में तेजी रही। मार्च 2022 में 42.2 अरब डॉलर के निर्यात ने एक नया रिकॉर्ड बनाया और लगातार 13वें महीने 30 अरब डॉलर से ऊपर रहा । वित्त वर्ष 2022 के दौरान, 419.6 अरब डॉलर के माल निर्यात ने $400 बिलियन के लक्ष्य को पार कर लिया। निर्यात में $300 बिलियन का लक्ष्य वित्त वर्ष 2012 में हासिल हुआ था तथा निर्यात में $100 बिलियन की वृद्धि जोड़ने में लगभग एक दशक लगे।

मार्च 2022 में माल आयात 60.7 अरब डॉलर के सर्वकालिक उच्च स्तर पर पहुंच गया और लगातार सातवें महीने 50 अरब डॉलर से ऊपर रहा। कुल मिलाकर, वित्त वर्ष 2022 में भारत के माल निर्यात में 43.8% की वृद्धि हुई, जबकि वित्त वर्ष 2021 में 6.9% की गिरावट आई, तथा वित्त वर्ष 2021 में 16.9% की कमी की तुलना में वित्त वर्ष 2022 में आयात में 55.1% की भारी वृद्धि दर्ज हुई। भारत ने अप्रैल-दिसंबर 2020 में 1.7% के अधिशेष की तुलना में अप्रैल-दिसंबर 2021 में सकल घरेलू उत्पाद का 1.2% का चालू खाता घाटा दर्ज किया था।

हालांकि आरबीआई के अनुसार वित्त वर्ष 2023 में सीपीआई मुद्रास्फीति के औसतन 6.0% से नीचे रहने का अनुमान है, लेकिन इस पूर्वानुमान के जोखिम हैं। भू-राजनीतिक तनाव, आपूर्ति श्रृंखला में लंबे समय तक व्यवधान, निविष्टि लागत पर दबाव बने रहने और उन्नत अर्थव्यवस्थाओं द्वारा मौद्रिक नीति के सकारात्मक सामान्यीकरण से प्रेरित वैश्विक वित्तीय बाजारों में अस्थिरता के कारण वैश्विक कच्चे तेल और अन्य वस्तुओं की कीमतों के और सख्त होने से जोखिम उत्पन्न हो सकता है। आपूर्ति श्रृंखला के व्यवधानों का शीघ्र अंत, उत्पादन कीमतों में कमी, वैश्विक वस्तुओं की कीमतों में सुधार और भू-राजनीतिक तनावों के कम होने से मुद्रास्फीति को अनुमानित स्तरों के भीतर नियंत्रित रखने में मदद मिलेगी।

आरबीआई के अनुमानों के अनुसार, वित्त वर्ष 2023 में वास्तविक सकल घरेलू उत्पाद में 7.2% की वृद्धि होने की उम्मीद है। घरेलू मांग में निरंतर वृद्धि, निजी निवेश गतिविधि में वृद्धि, पूंजीगत व्यय पर सरकार के जोर देने, सामान्य मानसून और स्वस्थ कॉर्पोरेट बैलेंस शीट से विकास की गति तेज हो सकती है।

3. बैंकिंग परिवेश

कोविड-19 महामारी 2008 के वैश्विक वित्तीय संकट के बाद वैश्विक वित्तीय प्रणाली का पहला महत्वपूर्ण परीक्षण था। वैश्विक स्तर पर और भारत में, बैंकिंग और गैर-बैंकिंग क्षेत्रों ने कोविड-19 व्यवधानों को काफी अच्छी तरह से झेला है, जो ठोस नीतिगत उपायों द्वारा समर्थित है, जिसने बैंकिंग और वित्तीय प्रणाली की सुदृढ़ता को बनाए रखने में मदद की है। सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक दोनों द्वारा समय पर किए गए नीतिगत हस्तक्षेपों से, जिससे आसान शर्तों पर ऋण उपलब्ध कराया जा सके, व्यक्तियों, एमएसएमई, कारपोरेटों और उधारदाताओं द्वारा अनुभव किए गए तनाव को कम करने में मदद मिली।

धीरे-धीरे सामान्य स्थिति लौटने के साथ ही त्योहारी मौसम के दौरान वित्त वर्ष 2022 की पहली छमाही में सुधार के संकेत दिखने लगे। वित्त वर्ष 2022 में एएससीबी क्रेडिट में 9.6% की वृद्धि हुई, जबकि वित्त वर्ष 2021 में 5.6% की वृद्धि हुई थी। खुदरा ऋण वित्त वर्ष 22 में बैंक क्रेडिट के प्राथमिक संचालक के रूप में उभरे हैं और अब एएससीबी के बकाया क्रेडिट में सबसे बड़ा हिस्सा (28.4%) है, जो औद्योगिक ऋण (26.7%) को प्रतिस्थापित करता है।

हालांकि, उच्च प्रतिलाभ की उम्मीद में आधार प्रभाव, कम ब्याज दर और पूंजी बाजार/ डिजिटल आस्ति श्रेणियों में सुधार के कारण एएससीबी की कुल जमा वृद्धि वित्त वर्ष 2021 में 11.40% की तुलना में वित्त वर्ष 2022 में 8.9% तक धीमी हो गई। क्रेडिट ऑफटेक में सुधार के बीच, जी-सेक की बैंकों की होल्डिंग्स में वृद्धि में कमी आई, जिससे उनके अतिरिक्त एसएलआर निवेश को 25 मार्च, 2022 तक निवल मांग और सावधि देनदारियों (एनडीटीएल) के 9.6% तक कम हो गया, जो मार्च 2021 के अंत तक 11% था।

वित्त वर्ष 2022 के दौरान एएससीबी की परिसंपत्ति गुणवत्ता में सुधार हुआ, जिसमें गैर-निष्पादित आस्तियों (एनपीए) का अनुपात दिसंबर 2021 में घटकर 6.5% हो गया, जो एक साल पहले 6.8% था।

डिजिटल लेनदेन में वित्त वर्ष 2022 में मजबूत वृद्धि दर्ज की गई। खुदरा भुगतान के भुगतान के स्वरूप में विस्तार हुआ। यूपीआई के लेनदेन की मात्रा और मूल्य में लगभग 100% की वृद्धि देखी गई। आरटीजीएस, एनईएफटी, आईएमपीएस और एनएसीएच ने भी उल्लेखनीय विकास का प्रदर्शन किया। भारत बिल भुगतान प्रणाली (BBPS) के अंतर्गत लेनदेन की मात्रा में तीन अंकों की वृद्धि हुई।

4. आर्थिक दृष्टिकोण

वित्त वर्ष 2022 के अंत में, यूक्रेन और रूस के बीच बढ़े तनाव और उसके बाद के प्रतिबंधों ने आपूर्ति श्रृंखला के जोखिमों को और अधिक बढा दिया है। कृषि जिंसों, ऊर्जा उत्पादों, धातुओं और अन्य आवश्यक वस्तुओं की कीमतों में वृद्धि का वैश्विक अर्थव्यवस्था और परिणामस्वरूप बैंकिंग क्षेत्र पर व्यापक प्रभाव पड़ा है। मुद्रास्फीति के बढ़ने से उन्नत अर्थव्यवस्थाओं में दरों में अप्रत्याशित वृद्धि हुई है।

इन घटनाओं को ध्यान में रखते हुए, अप्रैल 2022 में आरबीआई द्वारा घोषित मौद्रिक नीति ने कई जोखिमों पर प्रकाश डाला, जिसमें दरों को अपरिवर्तित रखते हुए निरंतर निगरानी और ठोस कार्रवाई की आवश्यकता होती है। हालांकि, मई 2022 की शुरुआत में आरबीआई द्वारा ऑफ-साइकिल नीतिगत दर और सीआरआर वृद्धि के बाद यह वृद्धि की गई थी।

स्थायी जमा सुविधा (एसडीएफ) की शुरुआत और उसके बाद मई 2022 में दरों में वृद्धि के माध्यम से एलएएफ गलियारे का सामान्यीकरण स्पष्ट रूप से संकेत देता है कि ब्याज दर चक्र बदल रहा है। सरकारी प्रतिभूति (जी-सेक) बाजार में मई 2022 में दर वृद्धि की घोषणा के बाद से प्रतिफल में वृद्धि हुई है।

वित्त वर्ष 2023 में भारत के सकल घरेलू उत्पाद की वृद्धि दर 7.2% रहने का अनुमान लगाया गया है, जो दुनिया में सबसे अधिक है। बहरहाल, इस वित्त वर्ष के दौरान मांग में तेजी कैसे आएगी, इस पर अनिश्चितता बनी हुई है। निजी अंतिम उपभोग अभी भी महामारी पूर्व वर्ष से नीचे है और उच्च मुद्रास्फीति के कारण चालू वर्ष में कुछ कमी देखी जा सकती है। हालांकि, निवेश की मांग में धीरे-धीरे तेजी आई है और वित्त वर्ष 2022 में 19 ट्रिलियन रुपए की नई निवेश घोषणाओं में पर्याप्त वृद्धि हुई है। इसके अलावा उत्पादन से जुड़े प्रोत्साहन (पीएलआई) योजना से लाभान्वित होने वाले क्षेत्रों में भी वित्त वर्ष 2023 में कैपेक्स में वृद्धि होने की उम्मीद है। इसके आगे, रबी उत्पादन की अच्छी संभावनाएं ग्रामीण मांग के लिए अच्छा संकेत देती हैं। आबादी के सभी वर्गों के लिए एहतियाती टीके की खुराक का हाल ही में शुरु होना भी एक सकारात्मक विकास है।

इस पृष्ठभूमि में, बैंक के व्यवसाय का सावधानीपूर्वक मूल्यांकन करने की आवश्यकता है। आपके बैंक ने अपनी व्यावसायिक रणनीति को बढती जरूरतों के साथ मिलाकर तैयार किया है, महामारी के प्रकोप के बाद से निर्बाध सेवाओं के वितरण पर समझौता किए बिना, सैकड़ों लाखों ग्राहकों और हमारे लोगों की सुरक्षा को प्राथमिकता देते हुए लगातार सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाया गया है। फिर भी कोविड-19 संक्रमणों के आवर्ती मुकाबलों के साथ-साथ भू-राजनीतिक जोखिमों के उद्भव ने फिर से सतर्क रहने और अप्रत्याशित नुकसान को कवर करने के लिए आकस्मिक बफर की पर्याप्तता का पुनर्मूल्यांकन करने की आवश्यकता को रेखांकित किया है।

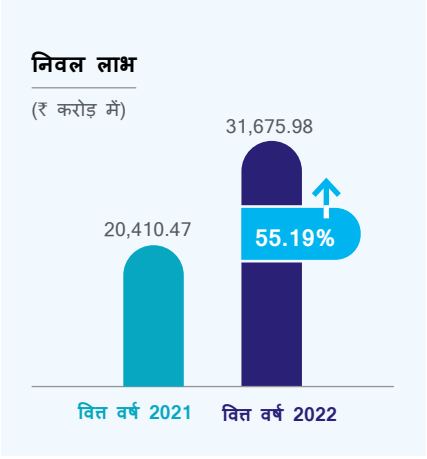
यूक्रेन में संघर्ष ने भारत के लिए विशेष रूप से कृषि क्षेत्र में अवसर उत्पन्न किया है। इसके अलावा, ऑस्ट्रेलिया और संयुक्त अरब अमीरात के साथ मुक्त व्यापार समझौतों से भी विकास के कई अवसर पैदा होने की उम्मीद है। वैश्विक आपूर्ति श्रृंखलाओं का पुनर्गठन भी भारत के लिए एक अनूठा अवसर प्रस्तुत करता है, एक ऐसा अवसर जिसमें जबरदस्त क्षमता है।

संक्षेप में, अर्थव्यवस्था और बैंकिंग व्यवसाय का भावी परिदृश्य विकसित होती भू-राजनीतिक स्थितियों तथा वैश्विक माल की कीमतों और संचालन पर इसके प्रभाव पर निर्भर करेगा। अर्थव्यवस्था के खुलने से नए प्रोत्साहन पैकेज की आवश्यकता कम हो गई है और वर्तमान गति टिकाऊ प्रतीत होती है। इस प्रकार, बैंक के लिए यह आवश्यक है कि व्यवसाय नए परिचालन परिवेश के अनुकूल रहे।

II. वित्तीय प्रदर्शन

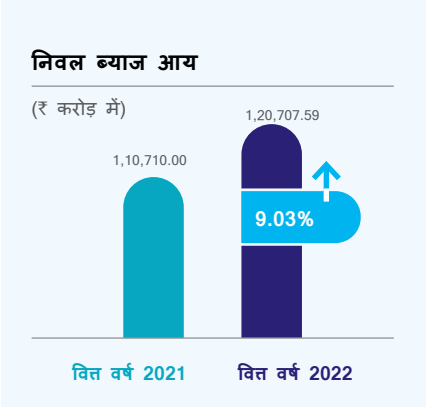
निवल लाभ और परिचालन लाभ

वित्त वर्ष 2022 में निवल लाभ 55.19% बढ़कर 31,675.98 करोड़ रुपए हो गया, जबकि वित्त वर्ष 2021 में यह 20,410.47 करोड़ रुपए था। वित्त वर्ष 2022 के लिए आपके बैंक का परिचालन लाभ 5.22% बढ़कर 75,292.37 करोड़ रुपए हो गया, जो वित्त वर्ष 2021 में 71,554.15 करोड़ रुपए था (वित्त वर्ष 2021 में एसबीआई लाइफ से हिस्सेदारी बिक्री से 1,539.73 करोड़ रुपए की असाधारण मद सहित)।



निवल ब्याज आय

वित्त वर्ष 2022 में निवल ब्याज आय 9.03% बढ़कर 1,20,707.59 करोड़ रुपए हो गई जबकि वित्त वर्ष 2021 में यह 1,10,710.00 करोड़ रुपए थी। वित्त वर्ष 2022 में कुल आय में 3.89% की वृद्धि दर्ज की गई है, जो वर्ष 2021 में 2,65,150.63 करोड़ रुपए से बढ़कर वित्त वर्ष 2022 में 2,75,457.29 करोड़ रुपए हो गई। वित्त वर्ष 2021 के कुल ब्याज खर्च 1,54,440.63 करोड़ रुपए से बढ़कर वित्त वर्ष 2022 में 1,54,749.70 रुपए हो गए। वित्त वर्ष 2022 के दौरान जमा पर ब्याज खर्च में पिछले वर्ष की तुलना में 0.83% की गिरावट दर्ज की गई।



अन्य आय

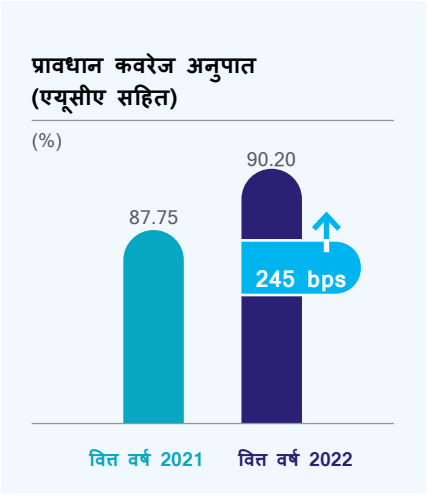
वित्त वर्ष 2022 में अन्य आय (असाधारण मद को छोड़कर) 3.32% घटकर 40,563.91 करोड़ रुपए हो गई, जो वित्त वर्ष 2021 में 41,956.64 करोड़ रुपए थी।

परिचालन खर्च

वित्त वर्ष 2022 में बैंक का परिचालन खर्च (असाधारण मद को छोड़कर) 4.03% बढ़कर 85,979.13 करोड़ रुपए हो गया, जो वित्त वर्ष 2021 में 82,652.22 करोड़ रुपए था।

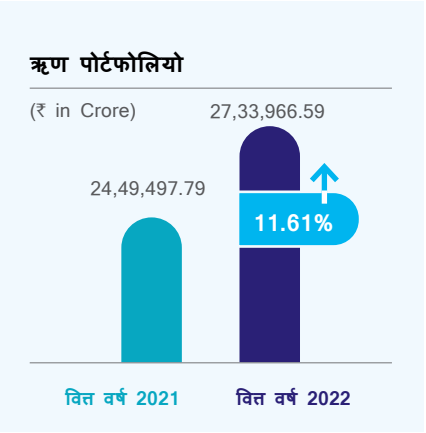
प्रावधान एवं आकस्मिकताएं

कुल प्रावधान एवं आकस्मिकता वित्त वर्ष 2021 के 51,143.68 करोड़ रुपए से 29.22% घटकर वित्त वर्ष 2022 में 36,198.00 करोड़ रुपए हो गई। वित्त वर्ष 2022 में किए गए प्रमुख प्रावधान: अनर्जक आस्तियों के लिए 14,086.85 करोड़ रुपए (वित्त वर्ष 2021 में 27,244.35 करोड़ रुपए) और निवेश अवमूल्यन 3,440.10 करोड़ रुपए (वित्त वर्ष 2021 में 3,014.50 करोड़ रुपए) का प्रावधान वर्ष के दौरान किया गया था। 31 मार्च 2022 को बैंक के सकल अनर्जक आस्ति अनुपात (एयूसीए सहित) का प्रावधान 90.20% (पिछले वर्ष 87.75%) है। 31 मार्च 2022 को पीसीआर (एयूसीए को छोड़कर) 75.04% (मार्च 2021 को 70.88%) है।

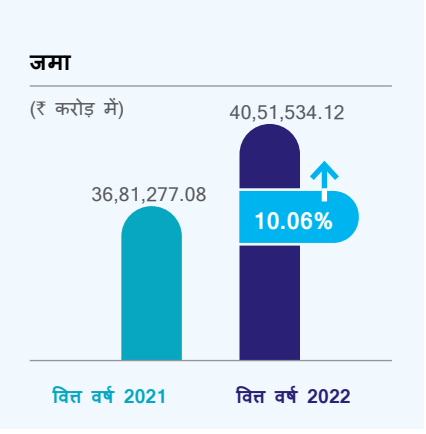


आस्ति एवं देयताएँ

मार्च 2022 के अंत में आपके बैंक की कुल संपत्ति 9.99% बढ़कर 49,87,597.41 करोड़ रुपए हो गई, जो मार्च 2021 के अंत में 45,34,429.63 करोड़ रुपए थी। इस अवधि के दौरान, ऋण पोर्टफोलियो में 11.61% की वृद्धि हुई, और वह 24,49,497.79 करोड़ रुपए से बढ़कर 27,33,966.59 करोड़ रुपए हो गया। निवेश 9.60% बढ़कर 13,51,705.21 रुपए से बढ़कर 14,81,445.47 करोड़ रुपए हो गया। घरेलू बाजार में निवेश का एक बड़ा हिस्सा सरकारी प्रतिभूतियों में था।



आपके बैंक की कुल देनदारियां (पूंजी व आरक्षिती को छोड़कर) 9.97% बढ़कर 31 मार्च 2022 को 47,07,509.35 करोड़ रुपए हो गईं, जो 31 मार्च 2021 को 42,80,554.44 करोड़ रुपए थीं। जमा राशि 10.06% की वृद्धि के साथ 31 मार्च 2022 को 40,51,534.12 करोड़ रुपए हो गई, जो 31 मार्च 2021 को 36,81,277.08 करोड़ रुपए थी। मार्च 2021 के अंत में 4,17,297.70 करोड़ रुपए की तुलना में उधार में 2.10% की वृद्धि हुई, जो मार्च 2022 के अंत में 4,26,043.38 करोड़ रुपए रहा।



आरक्षित एवं अधिशेष

9,502.79 करोड़ रुपए की राशि (वित्त वर्ष 2021 में 6,123.14 करोड़ रुपए की तुलना में) सांविधिक आरक्षित निधियों में अंतरित की गई। 538.16 करोड़ रुपए (वित्त वर्ष 2021 में 1,465.12 करोड़ रुपए) की राशि पूंजी आरक्षित निधियों में अंतरित की गई। वित्त वर्ष 2022 में 4,647.87 करोड़ रुपए की राशि (वित्त वर्ष 2021 में 1,928.20 करोड़ रुपए की तुलना में) निवेश उतार-चढ़ाव आरक्षित निधि में अंतरित की गई थी।

लाभांश

आपके बैंक ने 31 मार्च 2022 को समाप्त वर्ष के लिए @ 710% की दर से 7.10 रुपए प्रति शेयर का लाभांश घोषित किया है।

भारतीय लेखा मानकों इंड एएस (IND AS) के कार्यान्वयन में प्रगति

प्रबंध निदेशक (दबावग्रस्त आस्ति, जोखिम एवं अनुपालन) की अध्यक्षता वाली संचालन समिति बैंक में भारतीय लेखामानकों के कार्यान्वयन की निगरानी कर रही है। आपका बैंक पहले से ही भारतीय लेखामानकों के कार्यान्वयन के लिए तैयार है। हालाँकि, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बैंकों में भारतीय लेखामानकों के कार्यान्वयन को अगली सूचना तक के लिए टाल दिया गया है।

III. कोर परिचालन

1. खुदरा और डिजिटल बैंकिंग समूह

रिटेल और डिजिटल बैंकिंग, बैंक का सबसे बड़ा बिजनेस वर्टिकल है, जिसमें बैंक की कुल 99.45% शाखाएँ और मानव संसाधन का 98.15% अंश शामिल है। इस समूह में आठ रणनीतिक व्यापार इकाइयां शामिल हैं, जो देश भर में सबसे बड़ी शाखा नेटवर्क चलाती हैं। आपका बैंक अपनी सभी शाखाओं में ग्राहकों की संतुष्टि के लिए प्रतिबद्ध है। विकसित हो रहीं ग्राहक प्राथमिकताएं, विशेष रूप से युवा आबादी की प्राथमिकताएं, वर्धित ग्राहक सुविधा पर ध्यान केंद्रित करने के साथ-साथ, रिटेल बैंकिंग परिदृश्य को बदल रही हैं।

देश भर में आपके बैंक के ग्राहकों की संख्या में तेजी से बढ़ोत्तरी हो रही है, जिसके चलते रिटेल बैंकिंग,जमा राशि जुटाने और अनुकूलित ऋण का विस्तार दोनों क्षेत्रों में ही आपके बैंक का सबसे लाभदायक खंड बन गया है। आपका बैंक देश में सबसे बड़ा गृह ऋण प्रदाता और शिक्षा ऋणों का सबसे बड़ा वितरक बना हुआ है, जो बड़े पैमाने पर समाज की सेवा करने के लिए अपनी दृढ़ प्रतिबद्धता को दर्शाता है।

आपका बैंक प्रौद्योगिकी चालित नवोन्मेष की एक सतत धारा के साथ डिजिटल बैंकिंग डोमेन में अग्रणी बना हुआ है। इसमें एक मल्टी-चैनल डिलीवरी मॉडल है, जो अपने ग्राहकों को किसी भी समय और किसी भी स्थान पर इन लेनदेनों को पूरा करने के लिए एक व्यापक विकल्प प्रदान करता है। आपके बैंक ने विभिन्न माध्यमों - डिजिटल, मोबाइल, एटीएम, इंटरनेट, सोशल मीडिया और शाखाओं में अपने सेवा उत्पादों में वृद्धि की है।

क. वैयक्तिक बैंकिंग

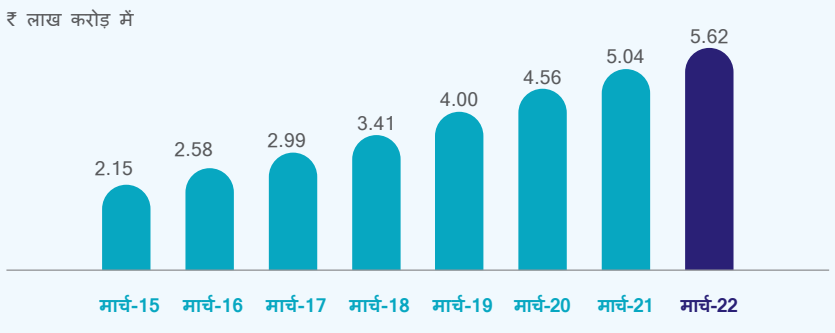
1. आवास ऋण

आपका बैंक देश में सबसे बड़ा गृह ऋण प्रदाता बना हुआ है। भले ही महामारी की दूसरी लहर के प्रकोप ने रियल एस्टेट उद्योग को बुरी तरह प्रभावित किया हो, लेकिन पूरे भारत में लॉकडाउन में ढील के साथ गतिविधियों को फिर से शुरू करने से गति प्राप्त करने में मदद मिली है। बैंकिंग प्रणाली द्वारा दिए गए जोर ने गृह ऋण/आवासीय अचल संपत्ति में वृद्धि को बढ़ावा देने में मदद की है।

आपके बैंक का गृह ऋण पोर्टफोलियो 2011 में लगभग ₹1 लाख करोड़ से बढ़कर 31 मार्च, 2022 तक ₹5.62 लाख करोड़ हो गया है। संपूर्ण बैंक अग्रिमों के प्रतिशत के रूप में गृह ऋण पोर्टफोलियो का हिस्सा 23.87% था। आपके बैंक ने वित्त वर्ष 2022 में लगभग ₹1.46 लाख करोड़ के गृह ऋण वितरित किए हैं।

राष्ट्रपति इस्टेट शाखा, नई दिल्ली का उद्घाटन

समय के साथ यात्रा (गृह ऋण स्तर):



बाजार हिस्सेदारी: आपका बैंक लगातार विकास वक्र से आगे निकल रहा है और एएससीबी के बीच लगभग 35.3% की बाजार हिस्सेदारी हासिल की है।

किफायती और पीएसएल: आपके बैंक का किफायती आवास पोर्टफोलियो उसके कुल गृह ऋण पोर्टफोलियो का 58.19% है, जबकि पीएसएल 34.15% है।

पीएमएवाई सब्सिडी के लिए केंद्रीय नोडल एजेंसी : आपके बैंक को आवास और शहरी प्राधिकरण मंत्रालय (MOHUA) द्वारा केंद्रीय नोडल एजेंसी (CNA) के रूप में नामित किया गया है, जो देश का एकमात्र वाणिज्यिक बैंक है (अन्य सीएनए, हुडको और एनएचबी हैं)। पीएमएवाई-सीएलएसएस के लिए सीएनए योजना के रूप में, आपके बैंक ने 1,500 करोड़ रुपए के कुल मिलाकर 64,272 से अधिक सब्सिडी दावों को संसाधित किया है, वित्त वर्ष 2022 के दौरान 17.10 करोड़ रुपए की आय अर्जित की।

आस्ति गुणवत्ता: अर्थव्यवस्था की कोविड -19 महामारी के बीच स्वस्थ आस्ति गुणवत्ता को बनाए रखना एक चुनौती थी। आपके बैंक की निरंतर सक्रिय निगरानी और अनुवर्ती, ग्राहकों तक लगातार पहुंच के परिणामस्वरूप आवास ऋण में एनपीए मार्च 2022 के अंत तक मार्च 21 के स्तर से नीचे 0.50% तक गिर गया।

रिजर्व बैंक के कोविड राहत स्थगन और खुदरा ऋणों के पुनर्गठन की व्यवस्था के आधार पर, आपके बैंक ने दूसरे चरण में 74,003 गृह ऋण खातों के पुनर्गठन के माध्यम से राहत प्रदान की।

पहल: आपका बैंक हमेशा टिकाऊ, रचनात्मक समाधानों को अनुकूलित और विकसित करने में सहायक रहा है और एसबीआई को गृह ऋण में ग्राहकों की 'नंबर1' पसंद बनाने की दिशा में लगातार प्रयास कर रहा है। सतत विकास लक्ष्यों के लिए, परियोजना लागत के हिस्से के रूप में रूफटॉप सौर फोटोवोल्टिक प्रणाली की लागत का वित्तपोषण गृह ऋण में शामिल है। ग्राहकों के बीच उत्पाद को लोकप्रिय बनाने के लिए इसका उचित प्रचार किया जा रहा है।

ऋण प्रक्रिया का डिजिटलीकरण: ग्राहक को प्रसन्नता प्रदान करने के लिए उत्पाद के एक समान हामीदारी मानकों, निर्बाध वितरण, और उत्पाद के संपूर्ण डिजिटलीकरण को सुनिश्चित करने के लिए खुदरा ऋण प्रबंधन समाधान (आरएलएमएस) और विक्रेता सत्यापन मॉड्यूल (वीवीएम) को ऋण प्रसंस्करण में प्रस्तुत किया गया था।

योनो और ओसीएएस/ आरएएएस जैसे इन-हाउस विकसित कॉन्टैक्टलेस डिजिटल प्लेटफॉर्म को गृह ऋण बिजनेस को अधिकतम करने और हमारे मार्केट शेयर को और बढ़ाने के लिए संसाधन टूल के रूप में बड़े पैमाने पर प्रचारित किया जा रहा है।

दस्तावेज प्रबंधन समाधान (डीएमएस): गृह ऋण दस्तावेजों को डिजिटाइज़ करने तथा उसके केंद्रीकृत रखरखाव के लिए सभी सीपीसी में आरंभ किया गया जिससे ग्राहकों की सुविधा बढ़े।

बिल्डर्स के साथ टाई-अप: बिल्डर टाई अप (बीटीयू) के तहत अधिकतम परियोजनाओं को ऑनबोर्ड करना गृह ऋण पोर्टफोलियो को बढ़ाने के लिए आवश्यक कदम है और यह टीएटी में काफी सुधार के अलावा सोर्सिंग गुणवत्ता में भी सुधार करता है। आपके बैंक ने इन टाई-अप परियोजनाओं में 22.47% की हिस्सेदारी के साथ 8,578 आवासीय परियोजनाओं (रेरा स्वीकृत) को मंजूरी दी है।

2. वाहन ऋण

आपके बैंक ने ग्राहकों की खुशी और सुविधा पर ध्यान देते हुए, वाहन ऋण की कुल मात्रा बढ़ाने और बाजार हिस्सेदारी बनाए रखने के लिए कई पहल किए हैं। आपके बैंक ने भारत के दो सबसे बड़े ओईएम (एमएसआईएल और एचएमआईएल) के साथ ऑनलाइन एकीकरण किया है, जिसके द्वारा एक पात्र ग्राहक कार बुक करते समय ओईएम प्लेटफॉर्म पर तत्काल सैद्धांतिक मंजूरी पत्र प्राप्त कर सकता है। आपका बैंक सभी फाइनेंसरों के बीच दोनों प्लेटफार्मों पर प्रथम स्थान पर था। योनो पर एक नई कार लोन यात्रा उन ग्राहकों के लिए शुरू की गई, जिनका एसबीआई में खाता नहीं है। कुल संवितरण का 13% पूर्व-अनुमोदित सुइट से है। सतत विकास के मद्देनजर एवं पर्यावरण को ध्यान में रखते हुए आपका बैंक इलेक्ट्रिक पीवी के लिए रियायती ब्याज दर पर और विस्तारित ऋण अवधि के साथ ऋण प्रदान कर रहा है। ग्राहक केंद्रिकता हमारी सभी पहलों का मूल मंत्र रहा है। दो-पहिया वित्तपोषण में, आपका बैंक एक e2e डिजिटल उत्पाद "एसबीआई-ईजीराइड" लेकर आया है जहाँ ग्राहक को ऋण स्वीकृति और संवितरण के लिए शाखा जाने की आवश्यकता नहीं है।

3. शिक्षा ऋण

आपका बैंक देश में सबसे बड़ा शिक्षा ऋण प्रदाता होने पर गर्व महसूस करता है। आपके बैंक ने वर्ष के दौरान 10,291 करोड़ रुपए की वित्तीय सहायता प्रदान करके 76,301 योग्य छात्रों को अपने सपनों को साकार करने में मददकी है। 40% ऋण छात्राओं को दिए गए थे (मार्च 2021 में 37% से ऊपर)। शिक्षा ऋण, गुणवत्तापूर्ण व्यवसाय के दायरे को व्यापक बनाने और ग्राहकों की संतुष्टि बढ़ाने के लिए, आपके बैंक ने निम्नलिखित कदम उठाए हैं:

- स्कॉलर लोन योजना के तहत छूट वाले मानदंडों और रियायती ब्याज दरों पर शिक्षा ऋण देने के लिए शॉर्टलिस्टेड, बड़ी संख्या में टॉप-रेटेड प्रीमियर और प्रतिष्ठित संस्थानों की कुल संख्या को 235 तक बढ़ाई जा रही है ।
- चुनिंदा शहरों में डोर-स्टेप सेवाओं के विस्तार के माध्यम से विदेशों में अध्ययन के लिए हमारे प्रमुख उत्पाद "ग्लोबल एड-वांटेज एजुकेशन लोन" के माध्यम से ऋण विस्तार में सुधार किया गया था।
- ऋण आवेदनों की बेहतर ट्रैकिंग और ऋणों की तेजी से स्वीकृति सुनिश्चित करने के लिए, आपके बैंक की लोन ओरिजिनेशन सिस्टम (एलओएस) को भारत सरकार के विद्या लक्ष्मी पोर्टल (वीएलपी) के साथ एकीकृत किया गया था।

4. वैयक्तिक ऋण

व्यक्तिगत ऋण आपके बैंक में सबसे लोकप्रिय उत्पादों में से एक हैं, और आपका बैंक इस बाजार खंड में अग्रणी है। आपका बैंक आक्रामक रूप से वेतनभोगी वर्ग (दोनों सरकारी और निजी), पेंशनभोगियों और स्व-नियोजित / अन्य ग्राहकों की जरूरतों को पूरा कर रहा है। आपका बैंक एसबीआई क्विक पर्सनल लोन के माध्यम से अन्य बैंकों के वेतनभोगी ग्राहकों को भी ऋण प्रदान कर रहा है। 31.03.2022 तक, व्यक्तिगत ऋण पोर्टफोलियो (एक्सप्रेस क्रेडिट और पेंशन ऋण) 28.06% (62,119 करोड़ रुपए) थी जो इस वर्ष बढ़कर 2,85,448 करोड़ रुपए तक पहुंच गया है । विकास में मुख्य रूप से फ्लैगशिप उत्पाद एक्सप्रेस क्रेडिट (54,934 करोड़ रुपए) का योगदान है, जिसमें इस वर्ष 28.49% की वृद्धि हुई।

आपके बैंक ने कोविड उपचार के लिए धन की आवश्यकता वाले ग्राहकों के लिए जून 2021 में एक नया अप्रतिभूतिकृत व्यक्तिगत ऋण उत्पाद, "एसबीआई कवच ऋण", लॉन्च किया, जिसमें हमने रियायती ब्याज दर पर 5 लाख रुपये तक के ऋण की पेशकश की। हमने इन उत्पादों के तहत 3,686 करोड़ रुपये के 1,80,056 ऋण दिए।

5. ई-कॉमर्स खरीद के लिए उपभोक्ता वस्तु ऋण:

आपका बैंक पीओएस ईएमआई ऋण और ऑनलाइन ईएमआई ऋण नाम से दो e2e उत्पाद प्रदान करता है । जहां विभिन्न दुकानों/ मॉल/स्टोर/शो रूम में पाइन लैब्स पीओएस मशीनों के माध्यम से पीओएस ईएमआई ऋण की पेशकश की जा रही है, वहीं बैंक ने चुनिंदा ऑनलाइन शॉपिंग पोर्टलों पर ऑनलाइन ईएमआई ऋण प्रदान करने के लिए बिल डेस्क और पेयू के साथ समझौता किया है।

वर्तमान में ये उत्पाद 1.11 करोड़ पूर्व-अनुमोदित ग्राहकों कों उनके खाते के व्यवहार और एआई / एमएल तकनीक का उपयोग करने वाले कुछ अन्य मापदंडों के आधार पर उपलब्ध हैं ।

6. देयता और निवेश उत्पाद

वित्त वर्ष 2022 के दौरान आपके बैंक में कुल जमा राशि में 10.06% की वृद्धि हुई।

वित्त वर्ष 2022 के दौरान कुल सावधि जमाओं में 2,21,926 करोड़ रुपए (11.53%) की वृद्धि हुई।

कुल बचत बैंक जमा में वित्त वर्ष 2022 के दौरान 1,43,123 करोड़ रुपए (10.45%) की वृद्धि हुई।

वित्त वर्ष 2022 के दौरान आपके बैंक की कासा जमा राशि में 7.78% की वृद्धि हुई। आपके बैंक द्वारा वित्तीय वर्ष के दौरान 98.75 लाख नए नियमित बचत बैंक खाते खोले गए।

7. डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं

ग्राहकों की सुविधा और बैंकिंग को आसान बनाने की दिशा में, आपका बैंक शीर्ष 100 बैंकिंग केंद्रों के सभी ग्राहकों को एजेंटों के माध्यम से 5 प्रमुख डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं प्रदान कर रहा है: नकद जमा और निकासी, चेक लेना, खाते का विवरण, टीडी सलाह। ग्राहकों को दी जा रही सेवाओं में मौजूदा वित्तीय वर्ष के दौरान दो नई सेवाएं नामांकन फॉर्म और फंड ट्रांसफर जोड़ी गईं।

तथापि, सभी बैंकिंग केन्द्रों पर 70 वर्ष से अधिक आयु के वरिष्ठ नागरिकों और विकलांग व्यक्तियों को डोरस्टेप बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जा रही हैं। डोरस्टेप बैंकिंग सेवाओं के लिए पंजीकरण भी योनो लाइट ऐप के माध्यम से उपलब्ध कराया जाता है।

8. वीडियो ग्राहक पहचान प्रक्रिया (वी-सीआईपी)

बैंकिंग सुविधा को ग्राहकों के करीब लाने के लिए आपका बैंक वी-सीआईपी प्रक्रिया के माध्यम से बचत बैंक खाते को डिजिटल रूप से घर, कार्यालय और अपनी सुविधा से खोलने की पेशकश करता है, जिससे ग्राहकों को शाखाओं में जाने की आवश्यकता नहीं है | वी सीआईपी के माध्यम से मार्च '22 तक 6 लाख ग्राहक हमसे जुड़ गए हैं।

9. वेतन पैकेज के लिए कॉर्पोरेट और संस्थागत गठबंधन

इस वर्ष, आपके बैंक ने कॉर्पोरेट वेतन संबंध प्रबंधकों के माध्यम से कॉर्पोरेट, रक्षा, रेलवे और राज्य सरकार के कर्मचारियों के लिए वेतन पैकेज खाते खोलने पर ध्यान केंद्रित किया। मार्च'22 में कुल वेतन खाता ग्राहक आधार 179 लाख से अधिक तक पहुंच गया। वित्त वर्ष 2022 के दौरान 4.77 लाख नए वेतन पैकेज खाते खोले गए। चालू वित्त वर्ष के दौरान 1,291 नए कॉर्पोरेट गठजोड़ किए गए थे। सीएसपी के तहत उन्हें प्राप्त लाभों के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए विभिन्न संस्थाओं के कर्मचारियों के लिए 292 समर्पित और अनुकूलित वेतन पैकेज माइक्रोसाइट्स बनाई गई हैं।

10. डिजिटल वैयक्तिक ऋण उत्पाद

उच्च लाभ मार्जिन के साथ पोर्टफोलियो वृद्धि के लिए कई प्लेटफार्मों पर उत्पादों की पेशकश करते समय, आपके बैंक ने बैंकिंग में आसानी के साथ ग्राहकों की सुविधा को ध्यान में रखा है और योनो के माध्यम से निम्नलिखित प्रकार की सेवाओं की पेशकश की है। ग्राहक बिना किसी भौतिक प्रलेख और शाखा में आए बिना 24X7 इनका लाभ उठा सकते हैं।

i) पीएपीएल (प्री-अप्रूव्ड व्यक्तिगत ऋण)

ii) पीएएक्ससी (प्री-अप्रूव्ड एक्सप्रेस क्रेडिट)

iii) पीएपीएनएल (पूर्व-स्वीकृत पेंशन ऋण)

iv) एक्सप्रेस क्रेडिट के लिए इंस्टा टॉप-अप

v) इंस्टा पेंशन लोन

बैंक ने वित्त वर्ष 2022 के दौरान 11.40 लाख डिजिटल ऋण मंजूर किए हैं, जिसमें 21,118 करोड़ रुपए शामिल हैं, जबकि वित्त वर्ष 2021 के दौरान 11.60 लाख डिजिटल ऋण शामिल थे ।

11. एनआरआई व्यवसाय

31 मार्च 2022 तक, आपके बैंक में लगभग 36 लाख एनआरआई ग्राहक हैं, जिनकी आवश्यकताओं को भारत में 450 समर्पित विशिष्ट एनआरआई शाखाओं/एनआरआई गहन शाखाओं, 30 देशों में हमारे विदेशी कार्यालयों, 227 वैश्विक बैंकों के संपर्ककर्ता बैंकों के रूप में और 45 एक्सचेंज हाउस के साथ टाई-अप, धनप्रेषण की सुविधा के लिए पांच बैंक (मध्य-पूर्व में) इत्यादि के माध्यम से पूरा किया जा रहा है। एनआरआई ग्राहकों को वन स्टॉप सेवा प्रदान करने के लिए बैंक की सभी गैर-वित्तीय सेवाओं के लिए एर्नाकुलम में 'वैश्विक एनआरआई केंद्र (जीएनसी)' स्थापित किया गया है।

आपका बैंक 22.38% (जनवरी 2022 तक) की बाजार हिस्सेदारी के साथ भारत में एनआरआई बैंकिंग क्षेत्र में अग्रणी है।

आपके बैंक ने एनआरआई ग्राहकों के लाभ के लिए वित्तीय वर्ष 2021-22 में निम्नलिखित सेवाएं शुरू की हैं:

- एनआरई खाते से एफएक्स-आउट (आईएनबी चैनल) के माध्यम से विदेशी मुद्रा जावक प्रेषण के लिए दैनिक सीमा को 10 लाख रुपए से बढ़ाकर 18 लाख रुपए प्रतिदिन कर दिया गया है।
- इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग में तत्काल वित्तीय लेन-देन के लिए एनआरआई ग्राहकों के लिए आईएमपीएस सुविधा का विस्तार।
- पिछले दो वर्षों (वित्तीय और कैलेंडर दोनों वर्षों) के लिए इंटरनेट बैंकिंग पर एनआरआई ग्राहकों के लिए उपलब्ध ब्याज प्रमाण पत्र।

12. बहुमूल्य धातु

सॉवरेन गोल्ड बॉन्ड (एसजीबी): सॉवरेन गोल्ड बॉन्ड योजना भारत सरकार द्वारा वित्तीय वर्ष 2015-16 के दौरान निवेशकों के लिए भौतिक सोने के बजाय डिजिटल गोल्ड को बढ़ावा देने के इरादे से शुरू की गई थी। आपके बैंक ने वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान इस योजना के तहत 3052 किलोग्राम सोना (1452 करोड़ रुपए) जुटाया ।

स्वर्ण मुद्रीकरण योजना (जीएमएस): भारत सरकार ने वित्त वर्ष 2015-16 के दौरान घरों और संस्थानों के पास पड़े सोने को जुटाने के उद्देश्य से स्वर्ण मुद्रीकरण योजना शुरू की। वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान आपके बैंक ने 2901 किलोग्राम सोना जुटाया है।

अन्य स्वर्ण व्यवसाय:

मेटल गोल्ड लोन (एमजीएल): जीएमएस के तहत सोना जुटाने के अलावा बैंक द्वारा घरेलू और निर्यात उद्देश्यों के लिए सोने के आभूषणों के निर्माण में लगे ज्वैलर्स को मेटल गोल्ड लोन प्रदान करता है। वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान, आपके बैंक ने 7,461 करोड़ रुपए की राशि के 15.94 मीट्रिक टन के धातु स्वर्ण ऋण का विस्तार किया।

सोने की बिक्री (एसओजी): बैंक जौहरियों/व्यापारियों को सोने की बिक्री (एसओजी) योजना भी प्रदान कर रहा है। वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान आपके बैंक ने इस योजना के तहत 2.7 मीट्रिक टन सोना बेचा है।

13. धन प्रबंधन व्यवसाय

बैंक की धन प्रबंधन सेवाएं देश भर के 74 प्रमुख केंद्रों में 172 वेल्थ हब और 5 ई-वेल्थ केंद्रों के नेटवर्क के माध्यम से प्रदान की जाती हैं।

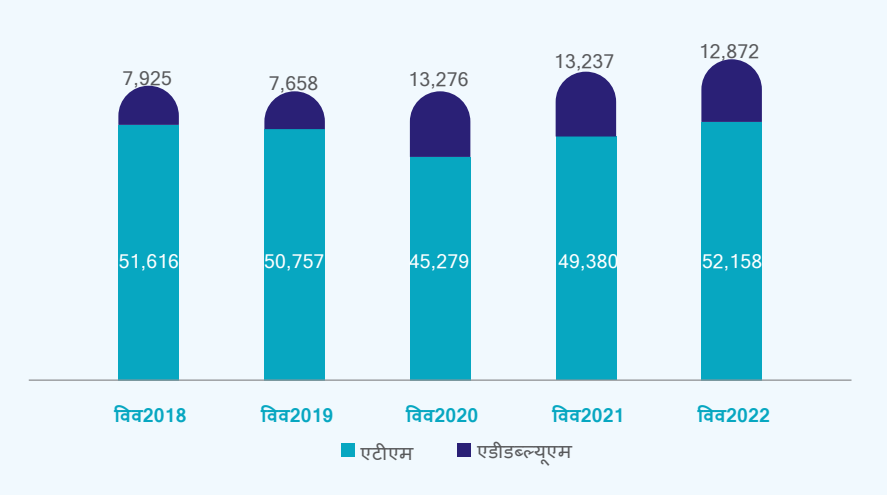
एसबीआई वेल्थ ने वित्त वर्ष 21-22 के दौरान निवेश एयूएम और ग्राहकों के मामले में अनुकरणीय वृद्धि दर्ज किया है। निवेश एयूएम ₹ 8,592 करोड़ से बढ़कर ₹14,317 करोड़ हो गया है और ग्राहकों की संख्या 2,55,196 से बढ़कर 2,97,246 हो गई है। इस अवधि के दौरान ग्राहकों का एयूएम भी ₹2,07,167 करोड़ से बढ़कर ₹2,52,061 करोड़ हो गया।

एसबीआई वेल्थ को द इकोनॉमिक टाइम्स द्वारा 2021 के सर्वश्रेष्ठ ब्रांडों में से एक के रूप में चुना गया है।

ख. सर्व समय माध्यम

1. एटीएम/एडीडब्ल्यूएम

आपके बैंक के पास देश के सबसे बड़े एटीएम नेटवर्क में से एक है, जिसमें 31 मार्च 2022 तक 65,030 एटीएम हैं, जिसमें स्वचालित जमा और निकासी मशीन (एडीडब्ल्यूएम) शामिल हैं। आपके बैंक की एटीएम पूरे देश में मौजूद है, भले ही वह डल झील, श्रीनगर में तैरता एटीएम हो या केरल में एर्नाकुलम और वायपीन के घाट, असम के चाय बागान हों या अंडमान और निकोबार के द्वीप, लक्षद्वीप आदि। एसबीआई ने वाहनों में एटीएम भी स्थापित किए हैं (मोबाइल एटीएम) जो बाढ़, चक्रवात, लॉकडाउन आदि जैसी आपात स्थितियों / आपदाओं के दौरान ग्राहको को सेवा देने में मदद करते हैं। इन मोबाइल एटीएम को नियमित रूप से ग्राहकों को दरवाजे पर सेवा प्रदान करने के लिए आर्मी बेस, हाउसिंग सोसाइटी, सरकारी कार्यालयों के विभिन्न साइटों कार्यालय स्थान, आईटी-टेक पार्क आदि पर भी भेजा जाता है।



एटीएम/एडीडब्ल्यूएम की संख्या में हमारी बाजार हिस्सेदारी 29.8% के उच्चतम स्तर पर है, जो घरेलू बाजार में स्थापित एटीएम के माध्यम से नकद वितरण (34%) के उच्चतम हिस्से को संभालती है। आपके बैंक के एटीएम/एडीडब्ल्यूएम में प्रतिदिन औसतन ~1.32+ करोड़ लेनदेन दर्ज किए गए।

सुरक्षित और संरक्षित बैंकिंग के लिए बैंक अत्याधुनिक तकनीकों को अपनाता है, अपग्रेड करता है और नियमित रूप से मशीनों को बदलता है।

धोखेबाजों द्वारा स्किमिंग, क्लोनिंग, कार्ड की चोरी आदि के खिलाफ एटीएम नकद निकासी की सुरक्षा को मजबूत करने के लिए, आपके बैंक ने अधिक सुरक्षित कार्ड की ईएमवी चिप के माध्यम से प्रत्येक लेनदेन को संसाधित करने के अलावा, ₹ 10,000 और उससे अधिक के सभी नकद निकासी लेनदेन के लिए 24x7 ओटीपी लागू किया है।

स्वयं बारकोड पर आधारित पासबुक प्रिंटिंग कियोस्क: आपके बैंक ने 19,500 स्वयं (बारकोड आधारित सेल्फ पासबुक प्रिंटिंग कियोस्क) स्थापित किए हैं।

ग्रीन चैनल काऊंटर (जीसीसी): आपके बैंक ने ग्रीन बैंकिंग को बढ़ावा देने के लिए डेबिट कार्ड के माध्यम से लेनदेन के लिए खुदरा शाखाओं में जीसीसी टर्मिनल लगाए गए हैं। इनमें नकद निकासी, नकद जमा, एसबीआई खातों में धन हस्तांतरण, बैलेंस पूछताछ, ग्रीन पिन जारी करने और पिन परिवर्तन और मिनी स्टेटमेंट प्राप्त करने की सुविधा है।

ग्रीन रेमिट कार्ड(जीआरसी): जीआरसी एक नकद जमा कार्ड है जिसके माध्यम से जीसीसी/सीडीएम/एडीडब्ल्यूएम में जीआरसी का उपयोग करके आपके बैंक के पूर्व-निर्धारित खाते में धनराशि जमा की जा सकती है। जीआरसी के माध्यम से नकद जमा सुविधा 24*7 सीडीएम/एडीडब्ल्यूएम पर उपलब्ध है और विशेष रूप से प्रवासी श्रमिकों के लिए उपयोगी है। जीआरसी के लिए लेनदेन की सीमा रु. 25,000/- प्रति लेनदेन है, जिसकी मासिक सीमा रु.1,00,000/- है।

चेक डिपोजिट कियोस्क (सीडीके)/स्मार्ट सीडीके: सीटीएस सक्षम स्व-सेवा चेक जमा कियोस्क (सीडीके) ग्राहकों को अपने सीटीएस चेक को परेशानी मुक्त तरीके से जमा करने की सुविधा प्रदान करता है। कियोस्क को 2,500 शाखाओं में स्थापित किया गया है जहां जावक समाशोधन चेक प्रतिदिन 50 से अधिक हैं। जमाकर्ता के लिए चेक की स्कैन कॉपी के साथ चेक नंबर, आदाता खाता संख्या जैसे विवरण के साथ एक रसीद तैयार की जाती है। योनो एप्लीकेशंस में स्मार्ट सीडीके कार्यक्षमता ग्राहकों को उनके स्थान की सुविधा से थोक में (एक बार में 10 चेक) जमा करने और संदर्भ संख्या के माध्यम से सीडीके में चेक जमा करने के लिए सुविधा देती है।

2. सकारात्मक भुगतान प्रणाली (पीपीएस):

भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों के अनुसार, बैंक ने 01.01.2021 से सभी प्रकार के चेक भुगतान (नकद / हस्तांतरण/ समाशोधन) के सभी तरीकों के लिए सकारात्मक भुगतान प्रणाली (पीपीएस) लागू की है। यह चेक से छेड़छाड़/परिवर्तन के माध्यम से होने वाली धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए एक उपाय है। सकारात्मक भुगतान प्रणाली में चेक के मुख्य विवरणों की बैंक को पुन: पुष्टि करना शामिल है, जिसे भुगतान प्रसंस्करण के समय प्रस्तुत चेक के साथ क्रॉस-चेक किया जाएगा। पीपीएस का लाभ उठाने के लिए पंजीकरण हमारी किसी भी शाखा के माध्यम से या वैकल्पिक चैनलों जैसे इंटरनेट बैंकिंग, सीआईएनबी, मोबाइल बैंकिंग (योनोलाइट), योनो (मोबाइल ऐप) के माध्यम से किया जा सकता है और चेक जारी करने पर चेक का विवरण इन्ही माध्यमों के द्वारा तथा इसके अतिरिक्त एसबीआई क्विक (एसएमएस) के माध्यम से किया जा सकता है। 31.03.2022 की स्थिति के अनुसार, हमारे 49 लाख ग्राहकों ने हमारी सकारात्मक भुगतान प्रणाली का विकल्प चुना है।

3. साइबर सेल की स्थापना

साइबर अपराधों से निपटने के लिए, गृह मंत्रालय ने समर्पित ईमेल के साथ साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल और पीड़ितों द्वारा साइबर अपराध की घटनाओं की रिपोर्ट करने के लिए एक हेल्पलाइन नंबर 1930 शुरू किया है। भारत सरकार की इस नई पहल का सहयोग करने के लिए, सभी 17 मंडलों में साइबर अपराध प्रकोष्ठ स्थापित किए गए हैं, जो साइबर धोखाधड़ी के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों को देखते हुए शिफ्ट में / भिन्न-भिन्न समयावधि में काम कर रहे हैं। 31.03.2022 तक, कुल 89871 शिकायतों पर कार्रवाई की गई है और 9.40 करोड़ रुपए की राशि पर रोक लगाया गया है।

4. ग्राहक मूल्य संवर्धन

आपका बैंक, एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड और एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड का कॉर्पोरेट एजेंट है। अपने उत्पादों को वितरित करने के लिए एसबीआई म्यूचुअल फंड, एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेज लिमिटेड और एसबीआई कैप सिक्योरिटीज लिमिटेड के साथ इसका एक वितरण करार है। यूटीआई म्यूचुअल फंड, टाटा म्यूचुअल फंड, फ्रैंकलिन टेम्पलटन म्यूचुअल फंड, ऐल एंड टी म्यूचुअल फंड, आईसीआईसीआई म्यूचुअल फंड और एचडीएफसी म्यूचुअल फंड के म्यूचुअल फंड उत्पादों को भी आपका बैंक वितरित करता है। इसके अलावा, सभी शाखाएं, राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के तहत एनपीएस खाते खोलने के लिए प्राधिकृत हैं।

वित्त वर्ष 2022 के लिए पहल और सफलताओं का उल्लेख नीचे किया गया है:

एसबीआई जनरल

वर्तमान वर्ष में डिजिटल चैनल पर लेन-देन में काफी वृद्धि देखी गई है। वर्ष के दौरान योनो के माध्यम से लगभग 51 लाख पीएआई पॉलिसी जुटाई गई थीं। स्वास्थ्य बीमा जुटाए गए कुल प्रीमियम का 20% योगदान देता है।

एसबीआई कार्डस एंड पेमेंट सर्विसेज लिमिटेड

आपका बैंक ग्राहक वर्गीकरण के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठा रहा है, जिसके परिणामस्वरूप वित्त वर्ष 2022 में एसबीआई शाखाओं के माध्यम से लगभग 16.54 लाख कार्ड प्राप्त हुए हैं। डिजिटल प्रक्रिया के माध्यम से कार्ड जारी करना ग्राहकों द्वारा बहुत सराहा गया है और इसमें लगातार वृद्धि देखी जा रही है।

एसबीआई पेंशन फंड्स प्राइवेट लिमिटेड

आपके बैंक ने इंस्टेंट एनपीएस खाता खोलने के लिए संपूर्ण डिजिटलीकरण प्रदान करने के लिए अपने सिस्टम को अपग्रेड किया है। आपके बैंक ने वित्त वर्ष 22 के दौरान 22% की बाजार हिस्सेदारी के साथ 1.75 लाख से अधिक एनपीएस खातों को जुटाया।

एसबीआईकैप सिक्योरिटीज लिमिटेड

बैंक ने 7 लाख से अधिक डीमैट और ट्रेडिंग खाते खोले हैं, जो एसएसएल के 85% से अधिक व्यापार जुटाने में योगदान देता है। एक e2e डीमैट और ट्रेडिंग खाता प्रक्रिया योनो पर शुरू की गई है।

5. इंटरनेट बैंकिंग और ई-कामर्स

योनो हमारी प्रमुख मोबाइल बैंकिंग और जीवन शैली ऐप है जो न केवल वित्तीय सेवाएं, बल्कि निवेश, बीमा तथा खरीदारी समाधान भी उपलब्ध करवाने वाली एक सर्वसुविधायुक्त ऐप है। डिजिटल-फर्स्ट दृष्टिकोण के साथ, यह देश भर में हमारे सभी ग्राहकों को अभिनव डिजिटल बैंकिंग समाधान प्रदान करने के हमारे निरंतर प्रयास का हिस्सा है।

इसके अलावा, यह मंच योनो कृषि भी प्रदान करता है, जो कृषि खंड के ग्राहकों के लिए एक व्यापक, बहु भाषी मंच है जो सरलीकृत वित्त (केसीसी समीक्षा /कृषि स्वर्ण ऋण), परामर्श/ बाजार विशेषज्ञता से संबंधित सेवाओं (मित्रा) के साथ-साथ ऑनलाइन मार्केट प्लेस (मंडी) के माध्यम से बाजार लिंकेज की पेशकश करता है।

योनो ने 31.03.2022 तक 111.74+ मिलियन डाउनलोड और लगभग 48.35+ मिलियन पंजीकरण के साथ कई मील के पत्थर पार किए हैं, जिसमें तेजी से व्यापार वृद्धि के साथ-साथ समायोजित करने और उत्तरोत्तर अधिक उपयोगकर्ता जोड़ने में वृद्धि हुई है।

वित्त वर्ष 2022 में योनो निष्पादन की मुख्य विशेषताएँ:

सिम बाइंडिंग सुविधा को सुरक्षा सुविधाओं को बढ़ाने के लिए 22.08.2021 को योनो ऐप पर लागू किया गया था। यह सुविधा यह सुनिश्चित करेगी कि ऐप केवल उस डिवाइस पर काम करेगा जहां बैंक के पंजीकृत मोबाइल नंबर का सिम मौजूद है।

ग्राहक ऑनबोर्डिंग:नए ग्राहक ऑनबोर्डिंग में महत्वपूर्ण गति देखी गई, जिसमें योनो प्लेटफ़ॉर्म के माध्यम से 96% योग्य बचत खाते खोले गए।

योनो मोबाइल ऐप के माध्यम से एनपीएस खाता खोलने की शुरुआत 27 सितंबर 2021 को की गई है। यह एक पूर्ण एंड-टू-एंड प्रक्रिया है जिसमें ग्राहक को सीआरए (सेंट्रल रिकॉर्डकीपिंग एजेंसी) को भौतिक फॉर्म जमा करने की आवश्यकता नहीं होती है। वर्ष के दौरान 49,051 खाते खोले गए हैं, जो पूरे बैंक स्तर पर खोले गए खातों का 29.60% है।

योनो कृषि: योनो कृषि, कृषि खंड के ग्राहकों के लिए एक व्यापक बहुभाषी मंच, 2019 में लॉन्च किया गया था, बैंक द्वारा हमारे किसान ग्राहकों को उनकी कृषि आवश्यकताओं से संबंधित निरंतर डिजिटल नवाचारों की पेशकश करके भविष्य के लिए तैयार करने के लिए एक पहल है। वित्त वर्ष 2022 के अंत तक, 24 लाख से अधिक योनो एग्री गोल्ड लोन योनो कृषि के माध्यम से स्वीकृत किए गए जिसमें 37,500 करोड़ रुपए की राशि शामिल थी।

सरलीकृत केसीसी समीक्षा अगस्त 2020 में शुरू की गई थी, जिसमें ग्राहक अपने केसीसी खाते की ऑनलाइन समीक्षा बगैर शाखा में उपस्थित हुए कागज़ रहित तरीके से करवा सकते हैं।

सफल (सरल और तेज़ कृषि ऋण) - एक पूर्व-अनुमोदित ऋण, कृषि खंड में अपनी तरह का पहला, सितंबर 2021 में लॉन्च किया गया था। उत्पाद डेयरी गतिविधि में लगे किसानों के लिए उपलब्ध है और बैंक के साथ एक व्यवस्था के माध्यम से टाई अप के तहत कॉर्पोरेट्स के साथ जुड़े हुए हैं। किसान न्यूनतम प्रलेखन के साथ इस सरलीकृत, डिजीटल प्रक्रिया के माध्यम से संपार्श्विक सुरक्षा के बिना 3.00 लाख रुपए तक के ऋण का लाभ उठा सकते हैं। वित्त वर्ष 2022 के अंत तक 1.69 करोड़ रुपए के 316 SAFAL ऋण खातों और 34 कॉर्पोरेट्स को ऑनबोर्ड किया गया है।

ऑनलाइन मार्केटप्लेस: वित्त वर्ष 2022 में, 111 व्यापारी भागीदार बी 2 सी मार्केट प्लेस प्लेटफॉर्म (मित्रा और मंडी सहित) पर लाइव थे, जिसमें वित्त वर्ष 2022 के दौरान ~'1,255 करोड़ रुपए + सकल माल मूल्य के 6 लाख+ लेनदेन हुए। इस प्लेटफ़ॉर्म ने आपके बैंक के लिए 20,000 से अधिक ऑटो लोन लीड उत्पन्न किए।

2. लघु एवं मध्यम उद्यम

आपका बैंक भारत भर में 829 एसएमई गहन और समर्पित शाखाओं के साथ एसएमई वित्तपोषण में बाजार अग्रणी है। 18 लाख से अधिक ग्राहकों के साथ, 31 मार्च 2022 तक 3,05,517 करोड़ रुपए का एसएमई पोर्टफोलियो आपके बैंक के कुल अग्रिमों का लगभग 10.83% है। भारतीय स्टेट बैंक ने विनिर्माण उत्पादन, निर्यात और रोजगार सृजन में उनके योगदान के संदर्भ में भारतीय अर्थव्यवस्था में उसकी भूमिका को ध्यान में रखते हुए हमेशा एसएमई को एक महत्वपूर्ण खंड माना है। अभिनव और सरल वित्तीय समाधान प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध होने के नाते, एसएमई विकास को जारी रखने के लिए आपके बैंक का दृष्टिकोण निम्नलिखित तीन स्तंभों पर आधारित है: क) ग्राहक सुविधा, ख) जोखिम शमन, ग) प्रौद्योगिकी-आधारित डिजिटल प्रस्ताव और प्रक्रिया में सुधार।

1. ग्राहक सुविधा

बदलते भारत के लिए गतिशीलता का निर्माण और उसे निरंतर बनाए रखने के लिए, आपके बैंक ने शाखाओं और अन्य चैनलों के मामले में सबसे अधिक संख्या में टचपॉइंट बनाए हैं। लघु और मध्यम उद्यमों के लिए व्यवसाय को सरल बनाने के लिए, आपके बैंक ने लघु और मध्यम उद्यम केंद्र (एसएमईसी) के अपने मौजूदा वितरण मॉडल को संशोधित किया है और 50 लाख रुपए तक के ऋण के लिए ग्राहकों के साथ एंड-टू-एंड संबंधों को बनाए रखने के लिए परिसंपत्ति प्रबंधन टीमों (एएमटी) का गठन किया है। मानव संसाधन के संदर्भ में एसएमई व्यवसाय इकाई को भी मजबूत किया गया है, जिसके परिणामस्वरूप समग्र सेवा स्तरों में सुधार हुआ है। ग्राहकों के साथ बेहतर तरीके से जुड़ने के लिए 50.00 लाख रुपए से ऊपर के ऋणों को रिलेशनशिप मैनेजर, एसएमई द्वारा संभाला जाता है। 31 मार्च, 2022 तक, पूरे भारत में 1,810 आरएम (एसएमई) सक्रिय थे।

ग्राहकों के साथ हमारे संबंध में सुधार करने और हमारे एसएमई व्यवसाय को मजबूत करने पर

ध्यान केंद्रित करने के लिए, हमने आपके बैंक में एसएमई संरचना पर फिर से विचार किया है, जिसमें सभी आंचलिक कार्यालयों में 104 सहायक महाप्रबंधक (एसएमई) तैनात किए गए हैं।

2. डिजिटल उत्पाद

आपका बैंक व्यवसाय के हर पहलू में सुधार के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठा रहा है। उत्पादों को डिजाइन करने, प्रक्रियाओं को सुव्यवस्थित करने, निगरानी और वितरण में सुधार के लिए तकनीक की सहायता ली जा रही है। इसके अलावा, इसने एसएमई पोर्टफोलियो बनाने के लिए कई पहल किए हैं जो जोखिम को कम करता है। इसने (i) उत्पाद सूट, (ii) प्रक्रिया (iii) बैंकिंग की सरलता सुनिश्चित करने के लिए वितरण में महत्वपूर्ण सुधार किए हैं।

ऋण जीवन-चक्र प्रबंधन, ऑनलाइन ऋण आवेदन और ऑनलाइन लीड स्थिति:

आपका बैंक कॉर्पोरेट वेबसाइट पर एमएसएमई उधारकर्ताओं के लिए एक ऑनलाइन ऋण आवेदन और ट्रैकिंग सुविधा प्रदान करता है। लोन ओरिजिनेशन सॉफ्टवेयर (एलओएस-एसएमई) और ऋण जीवन चक्र प्रबंधन प्रणाली (एलएलएमएस) गुणवत्ता सुनिश्चित करने और कॉर्पोरेट स्मृति को संरक्षित करने के लिए समान क्रेडिट वितरण मानकों को अपनाते हैं।

ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम):

आपके बैंक ने ग्राहकों के साथ उनके जीवनचक्र में जुड़ने, ग्राहकों की आवश्यकताओं की समझ बढ़ाने और बैंक के ग्राहक-केंद्रित दृष्टिकोण को मजबूत करने के लिए एक एकीकृत मंच के रूप में एक सीआरएम प्रणाली उपलब्ध कराया है। सीआरएम पोर्टल को विभिन्न चैनलों के माध्यम से सीआरएम अनुप्रयोग में लीड उत्पन्न करने, कई चरणों में लीड की बेहतर निगरानी तंत्र और ग्राहक कनेक्ट के माध्यम से कम टीएटी के साथ बढ़े हुए व्यवसाय की बुकिंग करने के लिए डिज़ाइन किया गया है। सीआरएम में लीड निगरानी के अलावा ग्राहक 360 डिग्री व्यू भी उपलब्ध है।

संपर्क रहित ऋण प्लेटफ़ॉर्म (सीएलपी):

भारतीय स्टेट बैंक सिडबी के नेतृत्व वाले पीएसबी कंसोर्टियम के हितधारकों में से एक है और आपके बैंक की पथप्रदर्शक पहल (psbloansin59minutes.com) जीएसटी प्लेटफॉर्म पर पंजीकृत एसएमई को ऋण और आयकर रिटर्न दाखिल करने के लिए आसान सुविधा उपलब्ध कराता है। प्लेटफ़ॉर्म का उपयोग करके, आपका बैंक ₹ 1.00 लाख से ₹ 500.00 लाख तक ऋण आवश्यकताओं के लिए लीड सोर्सिंग कर रहा है। वित्त वर्ष 2022 में, 7,661 एमएसएमई ऋण स्वीकृत किए गए हैं, जिनकी राशि ₹2,526.90 करोड़ है।

प्रोजेक्ट विवेक

प्रोजेक्ट विवेक ने आपके बैंक की मूल्यांकन प्रणाली में पारंपरिक बैलेंस शीट आधारित वित्तपोषण से नकदी प्रवाह और अन्य सूचना स्रोतों का लाभ उठाने की अधिक उद्देश्यपरक मूल्यांकन प्रणाली में एक आमूलचूल बदलाव की शुरुआत की। यह एसएमई खंड के लिए नए क्रेडिट अंडरराइटिंग इंजन (सीयूई) को लागू करने हेतु भारतीय स्टेट बैंक द्वारा शुरू की गई एक आशाजनक पहल है, जिससे बेहतर जोखिम मूल्यांकन में निष्पक्षता लाई जा सके। इसके अलावा, यह टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) को कम करता है, जिसके परिणामस्वरूप बेहतर ग्राहक अनुभव होता है। वित्त वर्ष 2022 में, परियोजना विवेक के तहत 35,589 प्रस्तावों पर कार्रवाई की गई थी। इसके अतिरिक्त, हामीदारी प्रक्रिया में सुधार लाने के लिए वर्ष के दौरान इस परियोजना में तकनीकी संवर्द्धन किया गया था। निधि आधारित कार्य सीमा के नवीकरण की प्रक्रिया को सरल बनाने के लिए परियोजना विवेक के अंतर्गत सरलीकृत स्वचालित त्वरित नवीकरण प्रक्रिया को लोकप्रिय बनाया जा रहा है।

एसएमई गोल्ड लोन

आपके बैंक ने सरलीकृत मूल्यांकन और आसान मंजूरी के साथ स्वर्ण आभूषणों/आभूषणों की सुरक्षा के प्रति एमएसएमई इकाइयों को अल्पकालिक ऋण सहायता प्रदान करने के लिए एक सरलीकृत उत्पाद अर्थात् एसएमई गोल्ड लोन शुरू किया है। इसने एमएसएमई इकाइयों को वित्त का लाभ उठाने और अपने व्यवसायों के विकास में सहायता करने में आसानी से अपने तरलता अंतराल को कम करने में मदद की है।

पूर्व-अनुमोदित व्यापार ऋण (पीएबीएल)

आपके बैंक ने एक सरलीकृत पीएबीएल उत्पाद जारी किया है- चालू खाता ग्राहकों के लिए ₹ 10 लाख तक के ऋण को मंजूरी देने के लिए एक विश्लेषिकी उत्पाद लॉन्च किया गया है। आपके बैंक ने डिजिटल रिटेलर फाइनेंस प्रोग्राम भी लॉन्च किया है। कुल 1,800 खुदरा व्यापारियों ने पायलट रन का लाभ उठाया।

सीएलपी के अंतर्गत सीए के लिए एसएमई वित्त

यह एक सरलीकृत, स्कोरिंग आधारित उत्पाद है जो कॉन्टैक्टलेस लेंडिंग प्लेटफॉर्म (सीएलपी) पर उपलब्ध है। यह सीजीटीएमएसई के तहत कवर किया गया एक संपार्श्विक-मुक्त ऋण है। मूल्य निर्धारण इबीएलआर से जुड़ा हुआ है।

कोविड -19 सहायता

भारतीय रिजर्व बैंक के विनियामक पैकेज के अनुरूप, जीईसीएल के अंतर्गत निधियों का शीघ्र निपटान और रिलीज सुनिश्चित करने के लिए मंजूरी दी जाती है। जीईसीएल योजना 31 मार्च, 2023 तक जारी रहेगी।

आपका बैंक मौजूदा अस्पतालों, नर्सिंग होम, क्लीनिकों और मेडिकल कॉलेजों के लिए स्वास्थ्य सेवा क्षेत्र के लिए एसएमई ऋण के लिए संजीवनी योजना में भी भाग ले रहा है।

आपका बैंक आरोग्यम हेल्थकेयर बिजनेस लोन वितरित करने में भी भाग लेता है, जो उत्पाद के तहत पूरे स्वास्थ्य देखभाल पारिस्थितिकी तंत्र को कवर करता है। इसमें शामिल हितधारकों में अस्पताल, नर्सिंग होम, नैदानिक केंद्र, पैथोलॉजी प्रयोगशालाएं, निर्माता, आपूर्तिकर्ता, आयातक और महत्वपूर्ण स्वास्थ्य देखभाल आपूर्ति में लगे लॉजिस्टिक फर्म शामिल हैं।

ब्याज की प्रतिस्पर्धी दरें

आपके बैंक ने 1 अक्टूबर, 2019 से सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों (एमएसएमई) के लिए सभी फ्लोटिंग रेट ऋणों को बाहरी बेंचमार्क से जोड़ा है।

व्यापार प्राप्य राशि डिस्काउंट प्रणाली (TReDS)

भारतीय स्टेट बैंक एमएसएमई को वित्त प्रदान करने के लिए स्थापित TReDS मंच पर एक फाइनेंसर के रूप में पंजीकरण करवाने वाला समस्त पीएसयू बैंको में से पहला बैंक है। देश के सभी तीन TReDS प्लेटफार्मों, अर्थात् RXIL, M1 एक्सचेंज और Invoicemart पर हमारी उपस्थिति है। आपका बैंक प्लेटफॉर्म पर ऑनलाइन बोली में सक्रिय रूप से भाग ले रहा था और एमएसएमई के लाभ के लिए बहुत प्रतिस्पर्धी दरों की पेशकश कर रहा है। वित्त वर्ष 2022 में, कुल ₹2,668 करोड़ के 14,208 बिलों पर छूट दी गई थी।

आपूर्ति श्रृंखला वित्त

हमारी अत्याधुनिक प्रौद्योगिकियों और हमारे विशाल शाखा नेटवर्क का लाभ उठाते हुए, आपका बैंक विभिन्न क्षेत्रों में कॉर्पोरेट दुनिया के साथ अपने संबंधों को मजबूत करके आपूर्ति श्रृंखला वित्त में एक महत्वपूर्ण खिलाड़ी बना हुआ है। आपके बैंक ने 31,000 से अधिक डीलरों और 12,260 से अधिक विक्रेताओं को आपूर्ति श्रृंखला वित्त का विस्तार किया है, जिनकी कुल स्वीकृत सीमा 38,680 करोड़ रुपए (ई-डीएफएस) और 5,825 करोड़ रुपए (ई-वीएफएस) से अधिक है। वित्त वर्ष के दौरान 37 नए टाई-अप स्थापित किए गए, जिनमें सीजी पावर एंड इंडस्ट्रियल सॉल्यूशंस लिमिटेड, स्कोडा, होंडा इंडिया पावर लिमिटेड, बजाज ऑटो लिमिटेड, नेस्ले इंडिया लिमिटेड, अंबुजा सीमेंट लिमिटेड और ट्राइडेंट लिमिटेड और टाटा कंज्यूमर प्रोडक्ट्स लिमिटेड शामिल हैं। इस वित्तीय वर्ष में 31 मार्च, 2022 तक 5643 करोड़ रुपए की नई ई-डीएफएस सीमाएं स्वीकृत की गई थीं। आपूर्ति श्रृंखला पोर्टफोलियो को स्थिर रखने के लिए आपके बैंक ने आपूर्ति श्रृंखला पोर्टफोलियो के लिए उपयुक्त जोखिम शमन उपायों और जोखिम-आधारित मूल्य निर्धारण लागू किया है। देश का सबसे बड़ा ऋणदाता होने के नाते, आपके बैंक ने कोविड महामारी से संबंधित व्यावसायिक मंदी के दौरान ई-डीएफएस सुविधा का लाभ उठाने वाले डीलरों की सहायता करने के लिए

उपायों को लगातार लागू करने में भी नेतृत्व की भूमिका निभाई है। आपके बैंक ने ई-वीएफएस प्रक्रियाओं को सरल बनाया है और बेहतर ग्राहक अनुभव के लिए एक विक्रेता के लिए एक फ्रंट-एंड डिजिटल इंटरफ़ेस तैयार किया है।

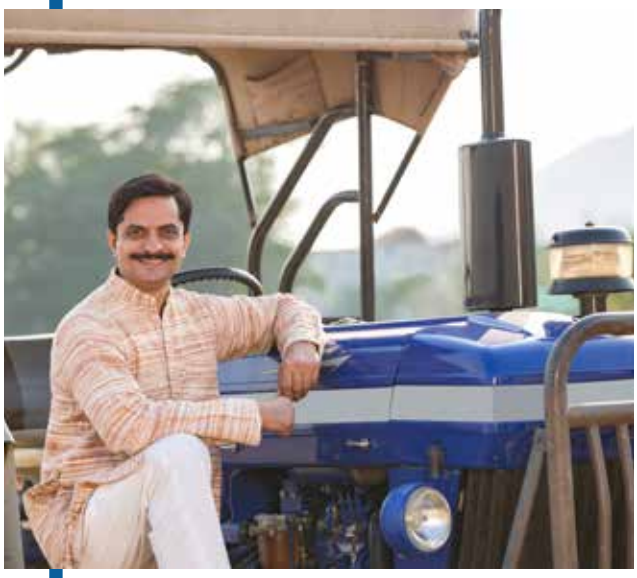
3. व्यापार साझेदारी और टाई-अप

गोदाम रसीद वित्त: आपके बैंक ने व्यापारियों/माल/विनिर्माताओं के मालिकों को प्रसंस्करण के लिए वित्त प्रदान करने हेतु एक गोदाम रसीद वित्तपोषण योजना (डब्ल्यूएचआर) शुरू की है, जो भारतीय स्टेट बैंक के साथ टाई-अप रखने वाले संपार्श्विक प्रबंधकों द्वारा जारी वेयरहाउस रसीदों के एवज में प्रदान की गई है। इसके अतिरिक्त, केन्द्रीय भण्डारण निगम (सीडब्ल्यूसी) और राज्य भण्डारण निगम (एसडब्ल्यूसी) द्वारा जारी डब्ल्यूएचआर भी डब्ल्यूएचआर वित्त के लिए पात्र होंगे। एसबीआई ने ई-एनडब्ल्यूआर के खिलाफ वित्तपोषण के लिए भंडार एनईआरएल और सीसीआरएल और डब्ल्यूएचआर फाइनेंस्ड के तहत एनपीए/तनावग्रस्त खातों की ई-नीलामी के लिए एनईएमएल (एनसीडीईएक्स की एक सहायक कंपनी) के साथ भी करार किया है।

3. ग्रामीण बैंकिंग-कृषि व्यवसाय

इस वित्तीय वर्ष के दौरान कृषि और संबद्ध गतिविधियों के तहत आपके बैंक का ऋण रुपए 2,27,000 करोड़ के प्रमुख मील के पत्थर को पार कर गया है, जो किसी भी बैंक के लिए सबसे अधिक है और जो 1.41 करोड़ से अधिक किसानों की आवश्यकता को पूरा करता है। वर्ष के दौरान कृषि स्वर्ण ऋण संविभाग 31.03.2021 को रुपए 66,878 करोड़ से बढ़कर 31.03.2022 तक रुपए 73,601 करोड़ हो गया है।

कृषि इन्फ्रास्ट्रक्चर निधि(एआईएफ),पशुपालन इंन्फ्रास्ट्रक्चर विकास निधि (एएचआईडीएफ) और प्रधान मंत्री सूक्ष्म खाद्य प्रसंस्करण उद्यमों के औपचारिकीकरण (पीएम एफएमई) जैसी आत्मनिर्भर भारत योजनाओं के तहत आपके बैंक ने आरंभ से 1,400 उधारकर्ताओं



आत्मनिर्भर भारत योजना यथा; कृषि आधारभूत संरचना फंड पशुपालन बुनियामी संरचना विकास फंड एवं पीएम फॉर्मलाईजेशन ऑफ माइक्रो फूड प्रोसेसिंग इंटरप्रारज ने कृषिव्यवसाय में व्यापक परिवर्तन किए हैं।

को रुपए 806 करोड़ की राशि का ऋण वितरित किया है।

विगत वर्षों में किसानों को ऋण वितरण:

कृषि ऋण प्रवाह

(रुपए करोड़ों में)

वर्ष	लक्ष्य	वितरण	उपलब्धि%
वि व 2019	1,16,315	1,56,385	134
वि व 2020	1,27,947	1,77,473	139
वि व 2021	1,74,468		
वि व 2022	**1,92,500**		

1. सूक्ष्म ऋण:

आपके बैंक ने ग्रामीण विकास मंत्रालय, नई दिल्ली द्वारा स्थापित वर्ष 2017-18, 2018-19, 2019-20 और 2020-21 के लिए लगातार सर्वाधिक स्वयं सेवा समूह बैंक लिंकेज के लिए राष्ट्रीय पुरस्कार जीता है।

आपके बैंक की 31.03.2022 की स्थिति के अनुसार 85 लाख से अधिक महिला सदस्यों को शामिल करते हुए 8.71 लाख स्वयं सेवा समूहों को रुपए 24,023 करोड़ के बकाया ऋण के साथ सभी बैंकों के बीच स्वयं सेवा समूह ऋणों में दूसरी सबसे अधिक बाजार हिस्सेदारी है। राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन के ऋणों की एसबीआई की बाजार हिस्सेदारी पीएसबी में दूसरी सबसे अधिक है जो 31.03.2022 को 25.80% है।

दीनदयाल अंत्योदय योजना (डीएवाई-एनआरएलएम) के आरंभ से आपके बैंक ने बैंक-स्वयं सेवा समूह सहबद्धता के तहत 29,35,453 स्वयं सहायता समूहों को वित्तपोषण किया है और 31.03.2022 तक रुपए 66,821 करोड़ वितरित किए हैं।

आपके बैंक ने आरंभ से रुपए 50,000 की सीमा तक सूक्ष्म उद्यमों के वित्तपोषण के लिए ई-मुद्रा योजना के तहत रुपए 882 करोड़ वितरित किए हैं। चालू वित्त वर्ष में 31.03.2022 तक 1,24,763 ऋण स्वीकृत किए गए हैं और रुपए 562 करोड़ वितरित किए गए हैं।

आपके बैंक ने कोविड-19 महामारी के दौरान स्ट्रीट वेंडर्स की आजीविका में सहायता प्रदान करने के लिए 02.07.2020 से "प्रधान मंत्री स्वनिधि ऋण" प्रारम्भ किया है। वित्त वर्ष 2021-22 में हमने 31.03.2022 की स्थिति के अनुसार दोनों किश्तों I और II के तहत स्ट्रीट वेंडर्स को रुपए 406 करोड़ की राशि के 3,48,041 ऋण वितरित किए हैं।

2. डिजिटल कदम, सहयोग:

वर्तमान में आपके बैंक के योनो कृषि डिजिटल प्लेटफॉर्म पर कृषि गोल्ड लोन और केसीसी रिव्यू की सुविधा है । वर्ष के दौरान आपके बैंक ने योनो कृषि सफल डेयरी आरंभ किया है जो डेयरी किसानों के वित्तपोषण के लिए संपूर्ण डिजिटल उत्पाद है। आपके बैंक ने कृषि में सभी कार्यों को डिजिटल करने की शुरुआत की है।

डिजिटल सर्वश्रेष्ठ कार्यनीति के साथ कृषि व्यवसाय में उच्च मात्रा और कम मूल्य वाले टिकट ऋणों के लिए आपका बैंक एग्रीटेक-बीसी को ऑनबोर्ड करने की प्रक्रिया में है जिनका विभेदित बिजनेस मॉडल है। ये एग्रीटेक कृषि

और सूक्ष्म ऋण उत्पादों को प्राप्त करने, सेवा देने और संग्रह करने में मदद करेंगे।

सेवारहित और अल्पसेवा प्राप्त करने वाली आबादी तक हमारी पहुंच बढ़ाने के लिए हमने सह-उधार मॉडल के तहत सात एनबीएफसी एमएफआई के साथ समझौता ज्ञापनों पर हस्ताक्षर किए हैं।

आपके बैंक ने मानक अतिदेय खातों में पुनर्भुगतान के संग्रह के लिए 19 राष्ट्रीय कारोबार प्रतिनिधि (बीसी) और 42 राज्य स्तरीय बीसी के साथ समझौतों को निष्पादित किया है। 31.03.2022 की स्थिति के अनुसार वसूली के लिए 14,657 शाखाओं के साथ 57,145 ग्राहक सेवा बिंदुओं (सीएसपी) को जोड़ा गया है।

3. वित्तीय समावेशन (एफआई)

आपके बैंक ने अपने व्यवसाय लक्ष्य को राष्ट्रीय प्राथमिकताओं के समानान्तर रखते हुए वित्तीय समावेशन की गतिविधियों के विस्तार पर ध्यान केंद्रित किया है। भारतीय स्टेट बैंक ने बिजनेस कॉरस्पॉन्डेंट्स (बीसी) और ग्राहक सेवा बिंदुओं (सीएसपी) के विशाल नेटवर्क के माध्यम से वित्तीय समावेशन की दिशा में प्रभावशाली कदम उठाए हैं। 31 मार्च 2022 तक, आपके बैंक के पास 68,016 सीएसपी हैं, जिन्होंने शाखाओं में ग्राहकों के भार को कम करते हुए बिना बैंक वाले क्षेत्रों में लगभग 26 बैंकिंग उत्पाद और सेवाओं को सुलभ करवाया हैं। बीसी/सीएसपी चैनल ने वित्तीय वर्ष 2022 के दौरान ₹2,87,857 करोड़ की राशि के लगभग 54.44 करोड़ लेनदेन किए हैं।

बीसी/सीएसपी चैनल तेजी से बैंक के वित्तीय समावेशन पहल के सबसे महत्वपूर्ण कारकों में से एक बन रहा है। इस चैनल ने ₹42,450 करोड़कीजमा के साथ 14.20 करोड़ बीएसबीडी खाते खोले हैं और समाज के गैर-बैंकिंग/वंचित वर्ग को औपचारिक बैंकिंग प्रणाली के दायरे में लाया है। सामाजिक सुरक्षा उपायों की जरूरतों को पूरा करने के लिए, कम लागत वाले सूक्ष्म बीमा उत्पाद (पीएमजेजेबीवाई, पीएमएसबीवाई) और पेंशन योजनाएं (एपीवाई)असंगठित क्षेत्र में लगभग 10 करोड़ ग्राहकों को कवर करते हुए कारगर तरीके से प्रदान की जाती हैं।

4. वित्तीय साक्षरता प्रदान करना (एफएलसी)

निःशुल्क वित्तीय साक्षरता, ऋण परामर्श तथा इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली का प्रचार करने के लिए, आपके बैंक ने देश भर में 341 एफ़एलसी स्थापित किए हैं। इसके अलावा, ग्रामीण जनता के बीच वित्तीय उत्पादों के बारे में जागरूकता फैलाने के लिए आरबीआई की पहल के अनुरूप आपके बैंक ने ब्लॉक स्तर पर वित्तीय साक्षरता के लिए 189 केंद्र (सीएफएल) भी स्थापित किए हैं, जिसे निकट भविष्य में 235 तक बढ़ाया जाएगा।

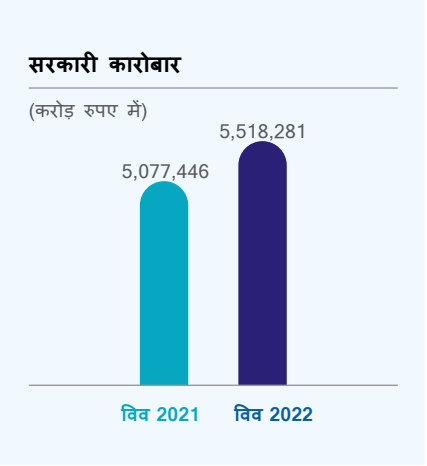
5. ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई)

आपके बैंक ने 26 राज्यों और 3 केंद्र शासित प्रदेशों में 152 आरएसईटीआई स्थापित किए हैं। आरएसईटीआई सामाजिक परिवर्तन कारकों के रूप में कार्य करते हैं, ग्रामीण युवाओं को कौशल विकास और प्रशिक्षण के माध्यम से सतत आजीविका के लिए सशक्त बनाते हैं, जिससे उन्हें अपने सूक्ष्म उद्यम स्थापित करने में मदद मिलती है, फलस्वरूप ग्रामीण रोजगार और धन सृजन होता है। वर्तमान महामारी के दौरान, देश भर में बैंक के ग्राहक सेवा केंद्रों ने जरूरतमंद लोगों की वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए चुनौतीपूर्ण क्षेत्रों / परिस्थितियों में कार्य किया।

4. सरकारी व्यवसाय

आपका बैंक सरकारी व्यवसाय के संचालन में सबसे आगे है तथा केंद्र सरकार के प्रमुख मंत्रालयों एवं विभागों के लिए मान्यता प्राप्त बैंकर है। केंद्र सरकार के कुल कारोबार में 63% से अधिक की बाजार हिस्सेदारी के साथ, भारतीय स्टेट बैंक सरकारी व्यवसाय में अग्रणी है।

विवरण (करोड़ रुपए में)	वित्त वर्ष 2021	वित्त वर्ष 2022
सरकारी कारोबार	50,77,446	55,18,281
कमीशन	3,618	3,713



यह गर्व की बात है कि भारतीय स्टेट बैंक भारत सरकार के महत्वपूर्ण बैंकरों में से एक है। आपका बैंक नियमित रूप से अनुकूलित प्रौद्योगिकी समाधान विकसित करने में लगा हुआ है, जिससे ऑनलाइन मोड में लेन-देन को सुगम बनाने वाली सरकार की डिजिटल पहलों के साथ तालमेल बनाए रखा जा सके, अधिक दक्षता और पारदर्शिता प्रदान की जा सके, जिसके परिणामस्वरूप व्यापार करने में आसानी हो और नागरिकों के लिए जीवन यापन सहज हो। भारतीय स्टेट बैंक भारत सरकार की सामाजिक सुरक्षा योजनाओं, जैसे पीएम किसान सम्मान निधि योजना, प्रधानमंत्री किसान मानधन योजना, एवं पीएमजेडीवाई महिला लाभार्थियों के लिए पीएम गरीब कल्याण योजना के कार्यान्वयन में सक्रिय रूप से लगा हुआ है। वित्त वर्ष 2022 की प्रमुख पहलों में शामिल हैं:

पीएम किसान सम्मान निधि योजना: कृषि एवं किसान कल्याण मंत्रालय के मान्यता प्राप्त बैंक के रूप में, आपके बैंक ने इस योजना के तहत 62,439 करोड़ रुपए के वितरण की सुविधा प्रदान की है।

प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी): भारत सरकार और राज्य सरकारों की प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी) की सभी प्रमुख योजनाएं आपके बैंक के माध्यम से अखिल भारतीय स्तर पर कार्यान्वित की जा रही हैं। भारतीय स्टेट बैंक एलपीजी सब्सिडी के प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटीएल) के प्रसंस्करण के लिए एकमात्र बैंकर है।

ग्रामीण विकास मंत्रालय: आपके बैंक ने एनआरआईडीए (राष्ट्रीय ग्रामीण आधारभूत संरचना विकास एजेंसी) द्वारा ई-निविदा समाधान पर बयाना जमा राशि (ईएमडी) संग्रहण के लिए हरियाणा, असम और राजस्थान राज्य सरकारों को सफलतापूर्वक शामिल किया है। प्रधानमंत्री ग्राम सड़क योजना के लिए ऑनबोर्डिंग प्रक्रियाधीन है। शेष सभी राज्य सरकारों को चरणबद्ध तरीके से शामिल किया जाना है।

रक्षा मंत्रालय (एमओडी): रक्षा मंत्रालय ने रक्षा पेंशनरों की पेंशन के केंद्रीकृत प्रसंस्करण के लिए स्पर्श पोर्टल लॉन्च किया है। आपके बैंक ने अपनी 446 शाखाओं (रक्षा पेंशनर गहन) के माध्यम से स्पर्श पोर्टल पर रक्षा पेंशनरों को विभिन्न सेवाएं प्रदान करने के लिए रक्षा मंत्रालय के साथ एक समझौता किया है।

सशस्त्र सेना युद्ध हताहत कल्याण कोष (माँ भारती के सपूत): रक्षा मंत्रालय ने रक्षा कर्मियों के लिए धन जुटाने हेतु 'मां भारती के सपूत' लॉन्च करने की योजना बनाई है। आपके बैंक ने एसबीआई पेमेंट गेटवे के माध्यम से नागरिकों से ऑनलाइन दान प्राप्त करने के लिए "आर्म्ड फोर्सेस बैटल कैजुअल्टीज़ वेलफ़ेयर फंड" के नाम से एक खाता खोला है।

रेल मंत्रालय: रेल मंत्रालय ने ई-ढुलाई के लिए एक विशेष पोर्टल विकसित किया है। भारतीय

स्टेट बैंक ने एसबी एमओपीएस को उनके पोर्टल के साथ एकीकृत किया है। आवक प्राप्तियों के लिए, रेल मंत्रालय ने एक ई-रसीद प्रणाली (एमईआरएस) विकसित की है। भारतीय स्टेट बैंक ने एसबी एमओपीएस को एमईआरएस के साथ एकीकृत कर धन की प्राप्ति और निधियों के निपटान के लिए एक निर्बाध प्रणाली प्रदान की है।

डाक विभाग: पूरे डाक भुगतान की देखभाल के लिए केंद्रीकृत एकीकृत भुगतान प्रणाली (सीआईपीएस) के लिए सहमति ज्ञापन निष्पादित किया गया है।

एकल नोडल खाता तंत्र के तहत केंद्र प्रायोजित योजनाएं (सीएसएस): भारत सरकार ने केंद्र प्रायोजित योजनाओं (सीएसएस) के तहत जारी धन के उपयोग की निगरानी के लिए एकल नोडल खाता (एसएनए) तंत्र (आवंटित सीमा के साथ कार्यान्वयन एजेंसियों (आईए) के सहायक खाते) को लागू करने के निर्देश जारी किए हैं। आपके बैंक ने भारत सरकार के दिशानिर्देशानुसार एसएनए तंत्र के तहत सीएसएस के लिए एक नया एप्लिकेशन विकसित करने के लिए टीसीएस को शामिल किया है।

पेंशन भुगतान: आपका बैंक 52.96 लाख पेंशनभोगियों को पेंशन भुगतान का प्रबंध कर रहा है। वित्त वर्ष 2022 में 3.40 लाख पेंशनभोगियों के नए पेंशन खाते जोड़े गए हैं। आपके बैंक ने पेंशनभोगियों के लिए एक वीडियो जीवन प्रमाणपत्र सुविधा शुरू की है जो पेंशनभोगियों को वीडियो के माध्यम से अपने जीवन प्रमाण पत्र जमा करने की अनुमति देता है।

लघु बचत योजनाएं: आपका बैंक 85.04 लाख से अधिक पीपीएफ खातों, 22.74 लाख सुकन्या समृद्धि योजना (एसएसए) खातों और 11.69 लाख वरिष्ठ नागरिक बचत योजना (एससीएसएस) खातों को सेवा प्रदान करता है, जो सभी प्राधिकृत बैंकों में सर्वाधिक है। वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान 4.62 लाख पीपीएफ खाते, 2.43 लाख एसएसए खाते और 1.40 लाख एससीएसएस जोड़े गए हैं।

पीपीएफ खातों का ऑनलाइन एक्सटेंशन: ग्राहकों के लिए अपने पीपीएफ खातों को ऑनलाइन नवीनीकृत करने के लिए यह सुविधा प्रारंभ की गई है। पीपीएफ ग्राहकों को एसएमएस अलर्ट के माध्यम से खाते के नवीनीकरण, यदि वे एक्सटेंशन चाहते हैं तो, की याद दिलाने के लिए यह सुविधा प्रारंभ की गई है।

5. डिज़िटल और लेनदेन बैंकिंग (डीएंडटीबी) विपणन

डी एंड टीबी मार्केटिंग, जिसे पहले संव्यवहार बैंकिंग यूनिट (टीबीयू) के रूप में जाना जाता था, ग्राहकों को व्यापक लेनदेन से संबंधित नवीनतम तकनीक के माध्यम से उत्पाद एवं समाधान उपलब्ध कराता है। आपके बैंक में टीबी व्यवसाय का उद्देश्य ग्राहकों की थोक लेनदेन आवश्यकताओं और अनुकूलित एमआईएस, ईआरपी के साथ एकीकरण, और एक समर्पित एकल बिंदु क्लाइंट सपोर्ट सेल जैसे अन्य मूल्य परिवर्धन को पूरा करने के लिए नई प्रौद्योगिकी पहलों को अपनाना है। लेन-देन पैटर्न का अध्ययन और विश्लेषण आपके बैंक को ग्राहकों के लिए क्रेडिट, फंड प्रबंधन, क्रॉस-सेलिंग और अन्य सेवाओं जैसी अन्य बैंकिंग आवश्यकताओं का आकलन करने के लिए गैर-पारंपरिक तकनीकों को विकसित करने में सक्षम बनाता है।

बैक-एंड प्रक्रियाओं और मजबूत ग्राहक सेवा वितरण चैनलों की दिशा में प्रौद्योगिकी प्रगति को लगातार कार्यान्वित किया जाता है। ग्राहक संतुष्टि की कुंजी वितरण है, और हमारे ग्राहकों को बेहतरीन सेवाएं प्रदान करने के लिए, आपके बैंक ने वैन आधारित नकद और चेक संग्रह, डिजी वाउचर और NACH ऑफ-यूएस जैसे नए समाधान जोड़े हैं।

आपके बैंक में एक मल्टी-चैनल डिलीवरी मॉडल है, जो इसे अपने ग्राहकों को किसी भी समय और किसी भी स्थान पर किसी भी चैनल के माध्यम से लेनदेन करने का विकल्प प्रदान करने की सुविधा देता है। आपका बैंक कॉर्पोरेट्स, मिड-कॉर्पोरेट्स, सरकारी विभागों, वित्तीय संस्थानों, एनबीएफसी, बीमा कंपनियों, बैंकों, म्यूचुअल फंड और एसएमई ग्राहकों को उनकी फंड प्रबंधन आवश्यकताओं को सुविधाजनक बनाने के लिए टीबी उत्पादों की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करता है।

कॉर्पोरेट ग्राहकों को एक समर्पित टीम द्वारा सेवा प्रदान की जाती है जिसमें कई उप-टीमें शामिल होती हैं जो ग्राहकों को विशिष्ट और उनके अनुरूप उत्पाद की सुविधा के लिए विशिष्ट क्षेत्रों पर केंद्रित होती हैं। आपके बैंक को लेनदेन वित्त पुरस्कार 2021 के तहत एशियाई बैंकर पत्रिका, सिंगापुर द्वारा "भारत में सर्वश्रेष्ठ नकद प्रबंधन और लेनदेन बैंक" के रूप में मान्यता दी गई थी।

चालू खाता (सीए) शेष राशि जमा की लागत (सीओडी) को कम करके और शुद्ध ब्याज मार्जिन(एनआईएम) में सुधार करके सीधे आपके बैंक की लाभप्रदता में योगदान देती है। चालू खाता कासा जमा का एक महत्वपूर्ण घटक बना हुआ है। एसबीआई के पास सीए उत्पादों का गुलदस्ता है जो बाजार में प्रतिस्पर्धी हैं और विभिन्न ग्राहक खंडों की आवश्यकताओं को पूरा करते हैं। आपके बैंक ने सीए व्यवसाय को बेहतर बनाने के लिए विभिन्न पहल की हैं, और उनमें शामिल हैं:

लोग:

- योनो उत्पादों पर प्रशिक्षण, सीकेवायसी और आरएमसीए (संबंध प्रबंधक वर्तमान खाते) के लिए आयोजित ऑनलाइन चालू खाता खोलने.
- आरएमसीए के लिए मैप किए गए उच्च-मान वाले चालू खाते.
- एसएसएल अधिकारियों को फीट ऑन स्ट्रीट (एफओएस) सहयोग प्रदान किया जा रहा है।
- संशोधित भूमिका के अनुरूप केआरए का अपडेशन।
- आरएमसीए के लिए एसबीआईसीबी हैदराबाद में सॉफ्ट / हार्ड स्किल्स के लिए दो दिन का प्रशिक्षण, जिसमें नवरत्न केंद्र आरएमसीए के लिए 4-दिवसीय प्रशिक्षण शामिल है।

प्रक्रिया:

- संशोधित एओएफ, जो अधिक उपयोगकर्ता के अनुकूल हैं।
- ऑनलाइन चालू खाता खोलने की सुविधा.
- एओएफ और केवाईसी दस्तावेजों के डिजिटल ट्रांसमिशन के लिए सीकेवाईसी । यह सीए खोलने में टीएटी को बेहतर बनाने में मदद करेगा। एसओपी, प्रशिक्षण, एसएमएस, उसी के लिए ईमेल।
- भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुपालन के लिए सीसीओडी में सीए के बैंक-एंड रूपांतरण के लिए कार्यक्षमता।
- सीआईसी रिपोर्ट (भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुपालन के लिए) प्रचालन स्टाफ के लिए उपलब्ध कराई गई है।

उत्पाद:

- चालू खाता खोलने के लिए एमसीए एसपीआईसी फॉर्म का एकीकरण (विकासाधीन के तहत)।
- स्टार्ट-अप संस्थाओं के लिए शुभारम्भ स्टार्ट-अप चालू खाता।

प्रौद्योगिकी:

- एसबीआई कॉर्पोरेट वेबसाइट पर बढ़ी हुई चालू खाता दृश्यता.
- विपणन अधिकारियों के मानचित्रण के लिए मोबिलाइज़र कोड।
- चालू खाता खोलने की प्रक्रिया को सरल बनाने के लिए योनो व्यवसाय के माध्यम से चालू खाता खोलने की नवीन प्रक्रिया।

मार्च 2022 तक, चालू खातों में दैनिक औसत शेष राशि में 23,938 करोड़ रुपए (12.96%) की सकारात्मक वर्षानुवर्ष वृद्धि हुई है। 1,84,669 करोड़ रुपए (मार्च 2021) से 2,08,607 करोड़ रुपए (मार्च 2022) हो गए।

एसबीआईईपे: एसबीआई भारत का एकमात्र बैंक है जिसका अपना 'पेमेंट एग्रीगेटर सर्विसेज' (एसबीआईपे) है, जिसे मार्च 2014 में लॉन्च किया गया था। अन्य बैंकों के विपरीत, जो निजी एग्रीगेटर की सेवाओं पर निर्भर करते हैं, एसबीआई के पास एक इन-हाउस एग्रीगेटर है, जो एसबीआई की अपनी पीजी सेवाओं के साथ मिलकर, एसबीआई को अन्य एग्रीगेटर्स और बैंकों की तुलना में अधिक सुरक्षा और अतिरिक्त लागत लाभ देता है। इसके अतिरिक्त, सरकारी व्यापारी निजी एग्रीगेटरों के मुकाबले एसबीआईपे द्वारा अपने डेटा को संभालना पसंद करते हैं।

आपके बैंक ने केंद्र / राज्य सरकार के विभागों, विश्वविद्यालयों, धर्मार्थ ट्रस्टों, निजी व्यापारियों / संस्थानों सहित 1391 से अधिक व्यापारियों को ऑन-बोर्ड किया है। आपका बैंक आईएनबी लेनदेन के लिए 40 महत्वपूर्ण बैंकों के साथ एकीकृत है। यह वीज़ा, मास्टर और रूपे के डेबिट और क्रेडिट कार्ड के लिए एसबीआई पीजी का उपयोग करता है, और प्रीपेड कार्ड, सीधे एमेक्स और पे-पाल के साथ एकीकृत होता है। इसमें नकद और चेक (शाखा भुगतान), एनईएफटी तथा यूपीआई एवं यूपीआई तथा यूपीआई क्यूआर कोड भी भुगतान मोड के रूप में हैं। लिंक-आधारित भुगतान विकल्प को व्यापारियों के लिए वेबसाइट की आवश्यकता के बिना ऑनलाइन भुगतान स्वीकार करने के लिए रोल आउट किया गया है।

एसबीआईईपे पर मर्चेंट ऑन-बोर्डिंग ने वित्त वर्ष 2021 में 199 व्यापारियों की तुलना में वित्त वर्ष 2022 में 346 व्यापारियों को ऑन-बोर्डिंग करके 73.87% की वर्षानुवर्ष वृद्धि दर्ज की। शुल्क आय में वर्षानुवर्ष वृद्धि वित्त वर्ष 2021 में 26.1 करोड़ रुपए से 70.71% बढ़कर वित्त वर्ष 2022 में 44.45 करोड़ रुपए हो गई। लेनदेन मूल्य में टर्नओवर में 55.30% की वर्षानुवर्ष वृद्धि दर्ज की गई, जिसमें वित्त वर्ष 2022 में 84,934 करोड़ रुपए के लेनदेन की राशि थी जो वित्त वर्ष 2021 में 54,690 करोड़ रुपए थी।

एसबीआई ई-पे योजनाएं: भुगतान वॉलेट, चैनलों के साथ एकीकृत करके भुगतान विकल्पों को बढ़ाना।

- बड़े कॉर्पोरेट्स, निजी व्यापारियों और विश्वविद्यालयों को बड़े लेनदेन की मात्रा के साथ ऑन-बोर्डिंग।
- एकल एकीकरण के माध्यम से निरंतर व्यापार के लिए विशिष्ट पोर्टल / प्रौद्योगिकी सेवा प्रदाताओं के साथ एकीकृत करना।
- मर्चेंट केवाईसी और ऑन-बोर्डिंग एग्रीमेंट के ऑनलाइन अपलोड के साथ एक व्यापारी की डिजिटल ऑन-बोर्डिंग।
- व्यापारियों को डिजिटल रूप से ऑन-बोर्ड करते समय जीएसटीआईएन और पैन का सत्यापन

योनो बिजनेस

योनो बिजनेस एक एकीकृत प्लेटफॉर्म है (मोबाइल ऐप और डेस्कटॉप दोनों पर उपलब्ध) जो बैंकिंग जरूरतों की एक पूरी श्रृंखला को पूरा करने के लिए डिज़ाइन किया गया है- व्यापार वित्त, विदेशी मुद्रा, नकद प्रबंधन, इंटरनेट बैंकिंग और आपूर्ति-श्रृंखला वित्त जो सभी श्रेणियों में कॉर्पोरेट ग्राहकों के लिए सबसे बड़े उभरते स्टार्ट-अप समूह के लिए है।

- **योनो बी प्लेटफॉर्म को अपनाना:** 17.53 लाख कॉर्पोरेट उपयोगकर्ताओं ने 31 मार्च 2022 तक योनो बिजनेस का उपयोग किया है और यह संख्या हर दिन बढ़ रही है।
- **ग्राहक ऑनबोर्डिंग:** 1,39,413 नए डिजिटल ग्राहक योनो बिजनेस पोर्टल के माध्यम से 31 मार्च 2022 तक ऑनबोर्डिंग कर रहे थे।
- **आयात एलसी:** 1,39,413 नए डिजिटल ग्राहक योनो बिजनेस पोर्टल के माध्यम से 31 मार्च 2022 तक ऑनबोर्डिंग कर रहे थे।
- **विदेशी मुद्रा दर बुकिंग:** 31 मार्च 2022 तक 23,618 लेनदेन के साथ 23,602 करोड़ रुपए से अधिक की विदेशी मुद्रा बुकिंग की सुविधा प्रदान की गई।
- **पीएबीएल/पीएबीएल-पीओएस:** 31 मार्च 2022 तक, पूर्व-स्वीकृत व्यापार ऋण (पीएबीएल) में से 551.92 करोड़ रुपए के 13,372 पीएबीएल/पीएबीएल-पीओएस खोले गए।
- **योनो बी मोबाइल ऐप एडॉप्शन:** 31 मार्च 2022 तक योनो बी मोबाइल ऐप का पंजीकृत उपयोगकर्ता आधार 6.19 लाख है। 1 जुलाई 2020 (लॉन्च की तारीख) से कुल डाउनलोड 20.01 लाख हैं।
- **चालू खाता खोलना:** 31 मार्च 2022 तक ऑनलाइन अनुरोध की सुविधा के साथ 1,01,248 चालू खाते खोले गए।
- **एपीआई बैंकिंग:** एपीआई सैंडबॉक्स परिवेश तैयार किया गया है जहां ग्राहक सैंडबॉक्स में खोज कर सकते हैं और यूएटी और उत्पादन के लिए सदस्यता ले सकते हैं। एपीआई ग्राहक के ईआरपी से बैंक के सीबीएस में भुगतान योनो बिजनेस के माध्यम से पोस्टिंग करने में सक्षम बनाता है। दो प्रकार के एपीआई भुगतान उपलब्ध हैं: एसटीपी (प्रत्यक्ष पोस्टिंग) और गैर-एसटीपी (ग्राहक के ईआरपी से शुरू किया गया अनुरोध और योनो बिजनेस में कॉर्पोरेट के चेकर द्वारा अनुमोदित)।

6. कॉरपोरेट बैंकिंग

क. कॉर्पोरेट लेखा समूह (कैग)

कॉरपोरेट लेखा समूह (कैग) आपके बैंक की एक समर्पित व्यवसाय इकाई है। यह एसबीआई के 'उच्च मूल्य वाले क्रेडिट' पोर्टफोलियो को एक विशेषिकृत और कुशल वितरण प्लेटफॉर्म के रूप में संभालता है। सीएजी बीयू की भारत के शीर्ष तीन वाणिज्यिक केंद्रों अर्थात् मुंबई (2), दिल्ली (1) और चेन्नई (1) में स्थित महाप्रबंधकों की अध्यक्षता में चार विशेष शाखाएं हैं।

एसबीआई में, कैग बीयू एक एकीकृत सेवा प्रदाता है जो विशेष रूप से शीर्ष अंकीय कॉर्पोरेट्स को वित्तीय उत्पादों और सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करता है, जिसमें उनके विदेशी सहयोगी और सहायक कंपनियां शामिल हैं। सीएजी बीयू का व्यवसाय मॉडल संबंध प्रबंधन अवधारणा पर आधारित है, और प्रत्येक ग्राहक / व्यवसाय समूह को एक संबंध प्रबंधक के लिए मैप किया जाता है जो अत्यधिक कुशल क्रेडिट और संचालन कार्यकर्ताओं से मिलकर एक बहुविद सेवा टीम का नेतृत्व करता है।

संबंध रणनीति ग्राहकों को एकीकृत और व्यापक समाधान प्रदान करने के लिए रखा जाता है, जिसमें एक निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर पूर्व-निर्धारित उत्पाद प्रदान करना शामिल है। इस योजना का मुख्य उद्देश्य एसबीआई को शीर्ष कॉर्पोरेट्स की पहली पसंद बनाना है। वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा प्रत्येक कॉर्पोरेट संबंध प्रबंधकों की नियमित समीक्षा सीएजी बीयू में संबंध प्रबंधन के लिए बेंचमार्क निर्धारित करती है।

विभिन्न मुख्य क्रेडिट उत्पादों के अलावा, सीएजी बीयू अन्य एसबीयू और एसबीआई की सहायक कंपनियों जैसे एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड और एसबीआई गिल्ट्स लिमिटेड के सहयोग से ग्राहक-विशिष्ट उत्पादों जैसे नकद प्रबंधन उत्पाद, ट्रेजरी और विदेशी मुद्रा उत्पादों और मर्चेंट बैंकिंग उत्पादों की एक श्रृंखला प्रदान करता है।

सीएजी शाखाओं में ग्राहक सेवा दल नीचे सूचीबद्ध एसबीआई के सहयोगियों और सहायक कंपनियों द्वारा पेश किए गए विभिन्न प्रकार के उत्पादों और सेवाओं के चयन और वितरण में ग्राहकों की सहायता भी करते हैं:

- पूंजी बाजार आवश्यकताओं के लिए - एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड (एसबीआईकैप)
- ट्रेजरी और निवेश के लिए- एसबीआई गिल्ट्स लि और एसबीआईकैप सिक्योरिटीज लि

- निवेश के लिए - एसबीआई म्यूचुअल फंड लि
- सामान्य और जीवन बीमा के लिए - एसबीआई जेनरल इंश्योरंस कंपनी लि. और एसबीआई लाइफ इंश्योरंस कं लि
- प्राप्य फैक्टरिंग के लिए - एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स लि.
- कस्टोडियल सर्विसेज बैंकिंग- विदेशी (एफआईआई, एफपीआई, एफवीसीआई) और घरेलू संस्थागत ग्राहकों के लिए - एसबीआई सोसाइटी जनरल ग्लोबल सिक्योरिटीज सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड

बदलते बैंकिंग परिदृश्य के साथ समायोजित करने के लिए, आपके बैंक ने कैग बीयू के भीतर दो विशेष इकाइयों का निर्माण किया है:

कॉर्पोरेट समाधान समूह (सीएसजी) - महत्वपूर्ण क्षेत्रों, अर्थात् एफएमसीजी, ऑटो, एग्री, फार्मा और आईटी में कॉर्पोरेट ग्राहकों की 360 डिग्री बैंकिंग आवश्यकताओं को देखते हुए, अपने पूरे पारिस्थितिकी तंत्र को कवर करने के लिए और मौजूदा और साथ ही नए बैंक ग्राहकों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए।

वित्तीय संस्थान समूह (एफआईजी)- बीमा कंपनियों, ब्रोकरेज फर्मों, बैंकों (निजी और विदेशी), म्यूचुअल फंड, एफडीआई और एफपीआई संस्थाओं जैसे वित्तीय संस्थानों की क्रेडिट, लेनदेन, सामान्य बैंकिंग और गैर-बैंकिंग आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए।

31 मार्च, 2021 को 5.42 लाख करोड़ रुपए (फंड आधारित - 3.61 लाख करोड़ रुपए और गैर-फंड आधारित - 1.81 लाख करोड़ रुपए) के कुल ऋण पोर्टफोलियो की तुलना में 31 मार्च, 2022 तक सीएजी बीयू का कुल ऋण पोर्टफोलियो 6.18 लाख करोड़ रुपए (फंड आधारित - 4.02 लाख करोड़ रुपए और गैर-फंड आधारित - 2.16 लाख करोड़ रुपए) था। वित्त वर्ष 2022 की दूसरी छमाही में ऋण की मांग में तेजी आई है, जिसके परिणामस्वरूप CAG BU में 0.76 लाख करोड़ रुपए की शुद्ध ऋण वृद्धि हुई है। देश के प्रमुख शीर्ष कॉर्पोरेट्स और नवरत्न पीएसयू कैग बीयू के सम्मानित ग्राहक हैं।

ख. राजकोषीय परिचालन

वैश्विक बाजार आपके बैंक के घरेलू राजकोषीय परिचालन संपन्न करता है और वह अपेक्षित जोखिम-समायोजित प्रतिलाभ प्राप्त करने के लिए अधिशेष निधियों का नियोजन बाजार में करने के लिए जिम्मेदार है। वैश्विक बाजार के संविभाग में एसएलआर (सांविधिक तरलता अनुपात) और गैर-एसएलआर प्रतिभूतियों में निवेश, सार्वजनिक रूप से बेचे जाने वाली ईक्विटियाँ, उद्यम पूंजी निधियाँ, निजी ईक्विटी एवं कार्यनीतिक निवेश शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, वह ऐसे बहुविध उत्पाद और सेवाएँ देता है जिससे ग्राहकों की विदेशी मुद्रा की जरूरतों की पूर्ति होती है। ।

ब्याज दर उतार-चढ़ाव और एसएलआर और गैर - एसएलआर पोर्टफोलियो

वैश्विक बाजार आपके बैंक के घरेलू निवेश संविभाग का प्रबंधन करता है और सीआरआर (नकद आरक्षित अनुपात) और एसएलआर (सांविधिक तरलता अनुपात) की विनियामक अपेक्षाओं की पूर्ति करता है। दुनिया भर की अर्थव्यवस्थाओं और वित्तीय बाजारों पर कोविड -19 महामारी का बड़े पैमाने पर प्रभाव जारी रहा और भू-राजनीतिक तनावों ने बाजार की धारणा को और बिगाड़ दिया है।

मुख्य रूप से वस्तुओं की बढ़ी हुई कीमतों और आपूर्ति श्रृंखला / रसद व्यवधानों के कारण वैश्विक मुद्रास्फीति में वृद्धि वित्त वर्ष 2021-22 की मुख्य विशेषताओं में से एक रहा है। भारत में, सीपीआई पूरे वर्ष आरबीआई के 4% के लक्ष्य से ऊपर बना रहा और पिछले कुछ महीनों में लगातार 6% से ऊपर बढ़ता रहा है, जिसका मुख्य कारण कच्चे तेल, खाद्य तेल की कीमतों और अन्य वस्तुओं की कीमतों पर ऊपर की ओर वृद्धि का दबाव रहा है।

वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान, आरबीआई ने आर्थिक विकास को प्रोत्साहित करने के लिए विभिन्न मौद्रिक उपाय करना जारी रखा। वर्ष की पहली छमाही के दौरान सरकार के बड़े उधार कार्यक्रम को सुगम बनाने के लिए, आरबीआई ने जी-सेक एक्विजिशन प्रोग्राम (जी-एसएपी) की शुरुआत की। आरबीआई ने अपरंपरागत उपायों जैसे कि लघु वित्त बैंकों के लिए लक्षित दीर्घकालिक रेपो संचालन (टीएलटीआरओ), अखिल भारतीय वित्तीय संस्थानों (एआईएफआई) के लिए तरलता सुविधा, असंयमित खुले बाजार संचालन (ओएमओ), प्रतिभूतियों की एक साथ बिक्री और खरीद आदि को भी जारी रखा। बैंकिंग प्रणाली में पर्याप्त तरलता के साथ मार्च 2021 से सीआरआर आवश्यकताओं में पहले की छूट को धीरे-धीरे वापस ले लिया गया। 31 दिसंबर 2021 तक सीमांत स्थायी सुविधा (एमएसएफ) के तहत निवल मांग और सावधि देयताओं (एनडीटीएल) के अतिरिक्त एक प्रतिशत तक सांविधिक तरलता अनुपात (एसएलआर) में कमी करके, यानी एनडीटीएल के 3 प्रतिशत तक की छूट भी उपलब्ध कराई गई थी। आरबीआई ने स्थायी और तात्कालिक तरलता का प्रबंधन करने के लिए संशोधित चलनिधि प्रबंधन संरचना के तहत विभिन्न अवधि के परिवर्तनीय दर प्रतिवर्ती रेपो भी लागू किए।

वित्त वर्ष 2022-23 में राजकोषीय घाटा सकल घरेलू उत्पाद का 6.40% रहने का अनुमान है, जबकि वित्त वर्ष 2021-22 में यह 6.90% (संशोधित अनुमान) था। केंद्र ने 12.50 लाख करोड़ के रुपए की बाजार अपेक्षा के सामने रुपए 14.31 लाख करोड़ रुपए की बाजार सकल ऋण की घोषणा की जिसके परिणामस्वरूप बॉन्ड यील्ड में तेजी से वृद्धि हुई। प्रमुख केंद्रीय बैंकों द्वारा मौद्रिक और तरलता नीति को सख्त करने के बाद, मुद्रास्फीति में वृद्धि के साथ, भारतीय 10-वर्षीय बेंचमार्क बॉन्ड यील्ड 31 मार्च 2022 को 6.84% पर बंद हुआ।

आपके बैंक ने बड़ी सूझबूझ के साथ अतिरिक्त चलनिधि स्थिति का प्रबंधन किया है और चलनिधि में अपेक्षित मितव्ययिता को संभालने की अच्छी स्थिति में है। आपके बैंक ने प्रतिफल में वृद्धि के लिए कम ब्याज दर को नियंत्रण में रखते हुए उच्च गुणवत्ता वाले कॉरपोरेट बॉन्ड और सरकारी प्रतिभूतियों के मिश्रण में निवेश किया है।

ईक्विटी बाजार

वैश्विक और घरेलू केंद्रीय बैंक की तरलता और कोविड -19 की दूसरी लहर से तेज आर्थिक सुधार ने हमारे ईक्विटी बाजार को वित्तीय वर्ष की पहली छमाही में वैश्विक सूचकांकों से बेहतर निष्पादन करने में मदद की। हालांकि, वर्ष की दूसरी छमाही में ईक्विटी में सुधार हुआ क्योंकि बाजार सहभागियों ने मुद्रास्फीति के दबाव, वस्तुओं की कीमतों, विकास में मंदी, एफईडी के दर वृद्धि और भू-राजनीतिक तनावों का अनुमान लगा लिया था। भारतीय इक्विटियों ने चालू वित्त वर्ष में अच्छा प्रतिफल दिया, निफ्टी 50 इंडेक्स ने वर्ष-दर-वर्ष लाभ 18.88% दर्ज किया और सात वर्षों में दूसरे सबसे अच्छे प्रतिफल के साथ वर्ष समाप्त हुआ था। वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान घरेलू बेंचमार्क इक्विटी इंडेक्स निफ्टी 50 ने 18,604 के उच्च और 14,151 के निचले स्तर के बीच कारोबार किया।

आपके बैंक ने बाजार की गति के अनुसार निवेश बुक पर विचार करते हुए, ईक्विटी बाजार की तेजी में सक्रिय रूप से भाग लिया। इस वर्ष भी नए युग की टेक कंपनियों सहित आईपीओ की झड़ी लग गई, जिसमें मजबूत लिस्टिंग का लाभ मिला। InvITs और REITs सहित प्राथमिक बाजारों में आपके बैंक की सक्रिय भागीदारी बहुत उपयोगी साबित हुई है, जिससे उच्च प्रतिलाभ प्राप्त हुआ है। आपका बैंक मजबूत जोखिम समायोजित प्रतिलाभ प्राप्त करने की दिशा में घरेलू और वैश्विक परिघटनाओं पर नजर रखते हुए बाजार की गतिविधियों के अनुसार बही को पुन: व्यवस्थित करके इक्विटी पोर्टफोलियो का प्रबंधन जारी रखा हुआ है।

निजी ईक्विटी/ जोखिम पूंजी निधि

आपका बैंक वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान वैकल्पिक निवेश क्षेत्र में सक्रिय भागीदार रहा

है और प्रत्यक्ष ईक्विटी भागीदारी के माध्यम से भी स्टार्ट-अप्स की सहायता की है। वर्ष के दौरान, आपके बैंक ने निजी इक्विटी/वैकल्पिक निवेश कोष में 1,500 करोड़ रुपए से अधिक के निवेश को मंजूरी दी।

विदेशी मुद्रा बाजार

वैश्विक बाजार आपके बैंक के विदेशी मुद्रा कारोबार को संभालता हैं, ग्राहकों को उनके मुद्रा प्रवाह के प्रबंधन हेतु समाधान प्रदान करता है और बाजार को तरलता प्रदान करने के अतिरिक्त, विकल्प, स्वैप और फॉरवर्ड के माध्यम से जोखिमों से बचाव करता हैं। आपका बैंक यूएसडी-रुपया स्पॉट और यूएसडी-रुपया फॉरवर्ड बाजारों में अग्रणी प्रतिभागी है और व्यापारी विदेशी मुद्रा प्रवाह में उच्च बाजार हिस्सेदारी रखता हैं। आपका बैंक सीसीआईएल एफएक्स क्लियर प्लेटफॉर्म में तरलता प्रदान करने में सबसे आगे है। करेंसी फ्यूचर्स में ट्रेड किया गया वॉल्यूम आपके बैंक को एक्सचेंज हाउस के प्रमुख क्लाइंट बैंकों की श्रेणी में रखता है। आपका बैंक सीसीआईएल द्वारा शुरू किए गए एफएक्स-रिटेल प्लेटफॉर्म पर सक्रिय रूप से ग्राहकों को शामिल कर रहा है, जिसके माध्यम से ग्राहक पारदर्शी और प्रतिस्पर्धी मूल्य निर्धारण से लाभान्वित होंगे। आपके बैंक ने ग्राहकों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए एफएक्स-ऑल और ई-फॉरेक्स ट्रेडिंग प्लेटफॉर्म उपलब्ध कराए हैं।

पिछले वर्ष, आरबीआई ने भारतीय बैंकों को अपतटीय यूएसडी-रुपया बाजारों में भाग लेने की अनुमति दी थी, जिसे एनडीएफ बाजार या नॉन-डिलिवरेबल डेरिवेटिव कॉन्ट्रैक्ट्स (एनडीसीसी) के रूप में भी जाना जाता है। तदनुसार, आपके बैंक ने अपतटीय यूएसडी-रुपया बाजार में भाग लेना प्रारंभ कर दिया है और उस बाजार का एक प्रमुख प्रतिभागी है। वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान भारत के व्यापारिक लेनदेन की मात्रा में वर्ष-दर-वर्ष 49.80% की मजबूत वृद्धि देखी गई, जिसके परिणामस्वरूप आपके बैंक के लिए मर्चेंट वॉल्यूम में भी सुधार हुआ है।

(वायदा कारोबार) डेरिवेटिव्स

आपका बैंक वर्तमान में ओवर द काउंटर (ओटीसी) ब्याज दर और मुद्रा डेरिवेटिव्स के साथ-साथ एक्सचेंज-ट्रेडेड करेंसी डेरिवेटिव्स और ब्याज दर फ्यूचर्स में डील करता है। आपके बैंक द्वारा कारोबार किए जाने वाले ब्याज दर डेरिवेटिव में रुपया ब्याज दर स्वैप (ओआइएस), रुपया ब्याज दर फ्यूचर्स (आईआरएफ), विदेशी मुद्रा ब्याज दर स्वैप (आइआरएस), विदेशी मुद्रा से रुपया ब्याज दर स्वैप (एमआइएफओआर), फॉरवर्ड रेट एग्रीमेंट (एफआरए), कैप्स, फ्लोर और कॉलर हैं। आपके बैंक द्वारा निपटाए गए मुद्रा डेरिवेटिव्स क्रॉस करेंसी स्वैप (सीसीएस), यूएसडी/आईएनआर विकल्प और क्रॉस करेंसी विकल्प हैं। आपके बैंक के ग्राहकों को ये उत्पाद और उनके अनुकूलित संस्करण ब्याज दर और विदेशी मुद्रा एक्सपोजर को हेज करने के लिए पेश किए जाते हैं। आपके बैंक द्वारा डेरिवेटिव का उपयोग व्यापार के साथ-साथ बैलेंस शीट हेजिंग उद्देश्यों के लिए भी किया जाता है।

आपके बैंक ने सभी लिबोर सेटिंग्स के लिए लिबोर से वैकल्पिक संदर्भ दरों (एआरआर) में परिवर्तन को सुचारू रूप से पूरा कर लिया है, जिन्हें 31 दिसंबर 2021 से चरणबद्ध तरीके से समाप्त कर दिया गया है। पिछले कुछ महीनों से, आपका बैंक हमारे ग्राहकों को संक्रमण के बारे में लगातार जागरूक कर रहा है और 1 जनवरी 2022 से एआरआर आधारित उत्पाद जैसे एफसीएनआर (बी) ऋण, पीसीएफसी/ईबीआर ऋण और डेरिवेटिव उत्पाद शुरू किए हैं।

डेरिवेटिव्स लेनदेन में बाजार जोखिम होता है, अर्थात ब्याज दरों/विनिमय दरों में प्रतिकूल उतार-चढ़ाव के परिणामस्वरूप आपके बैंक को संभावित नुकसान हो सकता है। इसमें ऋण जोखिम भी होता है, यानी सामने वाला पक्ष अपने दायित्वों को पूरा करने में विफल रहते हैं तो आपके बैंक को संभावित नुकसान हो सकता है। बोर्ड द्वारा अनुमोदित आपके बैंक की "डेरिवेटिव्स नीति" डेरिवेटिव्स लेनदेन करने के लिए बाजार जोखिम मानदंड (अन्य के साथ-साथ ग्रीक लिमिट, लॉस लिमिट, कट-लॉस ट्रिगर, खुली स्थिति सीमा, अवधि, संशोधित अवधि, पीवी01) और ग्राहक पात्रता मानदंड (ऋण रेटिंग, संस्वीकृति सीमाएं एवं ग्राहक उपयुक्तता नीति के अनुसार सीएएस रेटिंग) निर्धारित करती है। अंतर बैंक प्रतिपक्षों ने जोखिम की निगरानी इस प्रयोजन के लिए निर्धारित सीमाओं के माध्यम से की जाती है। इन प्रतिपक्षो को हमारे साथ आइएसडीए भी निष्पादित किया है।

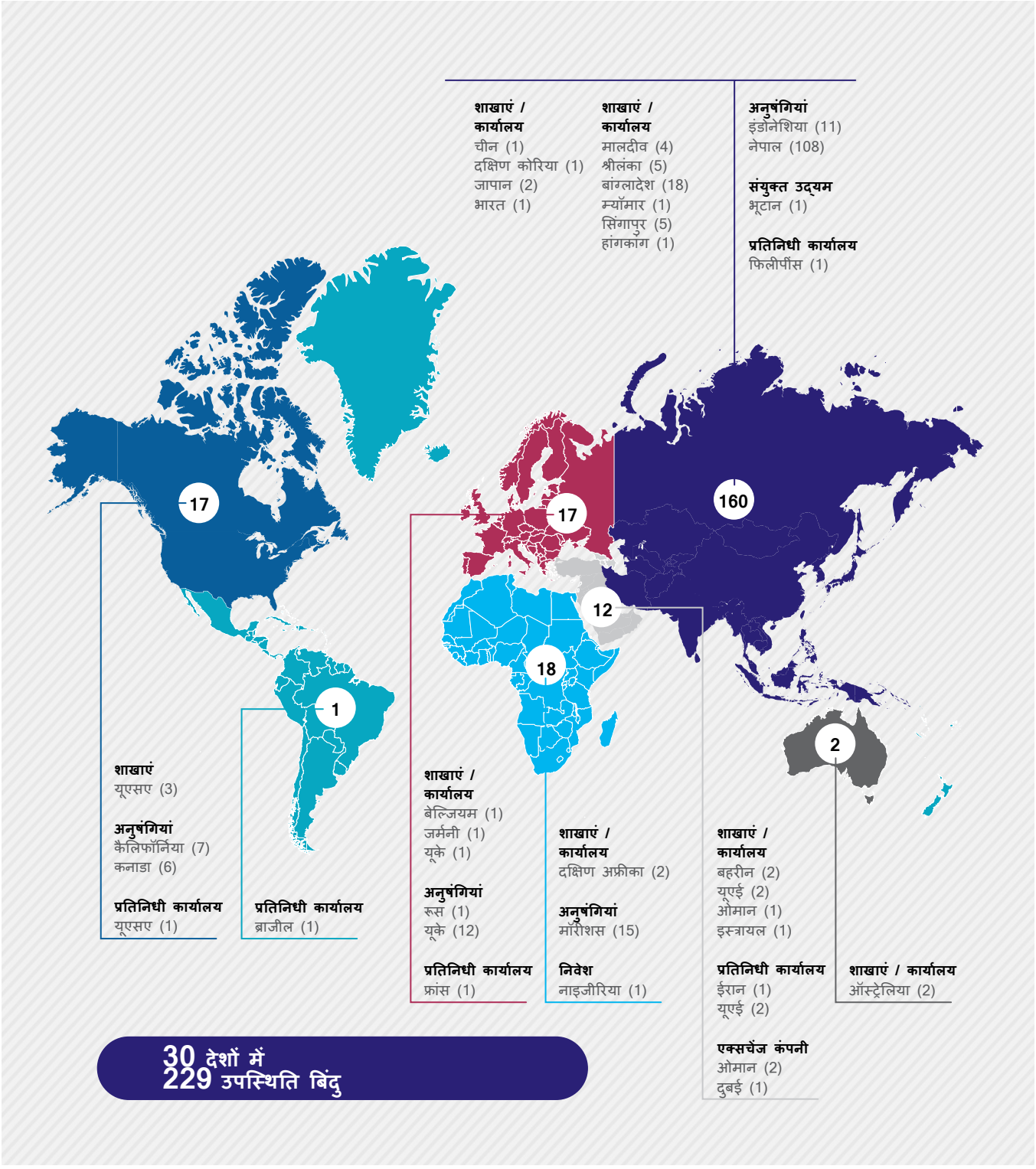
विभिन्न प्रकार के जोखिमों की निगरानी के लिए आपके बैंक में विभिन्न समितियां और विभाग हैं। आस्ति देयता प्रबंधन समिति (एल्को) कुशल चलनिधि प्रबंधन की निगरानी करती है। बाजार जोखिम प्रबंधन विभाग (एमआरएमडी) डेरिवेटिव्स लेनदेन से जुड़े बाजार जोखिमों की पहचान, उपाय और निगरानी करता है। यह विभाग इन जोखिमों के नियंत्रण और प्रबंधन में भी आस्ति देयता और प्रबंधन समिति की सहायता करता है और नियमित अंतराल पर बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसीबी) को निर्धारित नीति के अनुपालन की रिपोर्ट करता है।

डेरिवेटिव के लेखांकन की नीति आरबीआई के दिशानिर्देशों के अनुसार तैयार की गई है।

ग. अंतर्राष्ट्रीय परिचालन

सही मायने में अंतर्राष्ट्रीय बैंक बनने के अपने प्रयास में, आपके बैंक का ध्यान विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में फैले भारतीय प्रवासियों और वैश्विक भारतीय कंपनियों का समर्थन करने के लिए भारत आधारित व्यवसाय के साथ विदेशी स्थानीय बाजारों में अपनी पैठ बढ़ाने के लिए फिर से संगठित किया गया है। आपके बैंक के विदेशी परिचालनों का प्रबन्धन एक अलग व्यापार इकाई द्वारा किया जाता है - अन्तर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह (आईबीजी) जिसकी अध्यक्षता उप प्रबंध निदेशक (आईबीजी) द्वारा की जाती है और इसकी देखरेख एमडी (आईबी, टीएंडएस) द्वारा की जाती है।

विदेश स्थित बैंकिंग अनुषंगियां/ संयुक्त उद्यम	शेयरधारिता (%)
अनुषंगियां	
भारतीय स्टेट बैंक (कैलिफोर्निया)	100.00
एसबीआई कनाडा बैंक	100.00
भारतीय स्टेट बैंक (यूके) लिमिटेड	100.00
कमर्शियल इंडो बैंक एलएलसी	60.00
एसबीआई(मॉरिशस) लिमिटेड	96.60
बैंक एसबीआई इंडोनेशिया	99.34
नेपाल एसबीआई बैंक लिमिटेड	55.00
विदेशी गैर-बैंकिंग अनुषंगियां	
एसबीआई सर्विकोस लिमिटाडा, ब्राजील	99.99
संयुक्त उद्यम	
बैंक ऑफ भूटान लिमिटेड	20.00



वैश्विक उपस्थिति: बैंक की पहली वैश्विक उपस्थिति जुलाई 1864 में कोलंबो, श्री लंका में बैंक ऑफ मद्रास की शाखा (भारतीय बैंकों में प्रथम) के साथ दर्ज हुई। 30 देशों में 227 कार्यालयों के माध्यम से सभी समय क्षेत्रों में उपस्थिति के साथ, भारतीय स्टेट बैंक धीरे-धीरे दुनिया भर में अपने पंख फैला चुका है और भारतीय पीएसबी के बीच अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग में अग्रणी बन गया है। एसबीआई के विदेशी कार्यालयों का प्रबंधन आईबीजी द्वारा किया जा रहा है ।

वित्त वर्ष 22 के दौरान, आपके बैंक ने अभीष्ट प्रदर्शन न करने वाले कार्यालयों को तर्कसंगत बनाकर अपने विदेशी संचालन को मजबूत करना जारी रखा जिससे लागत क्षमता में सुधार हो सके। बैंक ने एक विदेशी अनुषंगी-बैंक एसबीआई बोत्सवाना लिमिटेड को बंद कर दिया है और इसकी सहायक-एसबीआई यूके लिमिटेड की इलफोर्ड शाखा का ईस्ट हैम शाखा में विलय कर दिया गया है। इस अवधि के दौरान, आपके बैंक ने कोविड 19 महामारी के कारण समेकन और मौजूदा वैश्विक परिदृश्य पर ध्यान केंद्रित करने के कारण नई शाखाएं / कार्यालय नहीं खोले हैं। कुल मिलाकर आईबीजी में वित्त वर्ष 2022 के अंत में 55 शाखाओं / कार्यालयों के साथ 227 कार्यालय थे, 161 शाखाओं / कार्यालयों के साथ 8 सहायक कंपनियां थीं, साथ ही 6 प्रतिनिधि कार्यालय और 5 प्रबंधित एक्सचेंज जेवी/ एसोसिएट्स थे।

महामारी के दौरान बैंक की प्रतिबद्धता : आपके बैंक ने कोविड महामारी के नए रूपों के कारण आने वाली विषम चुनौतियों के बावजूद अपने व्यापार की मात्रा को बढ़ा करके विदेशी भौगोलिक क्षेत्रों में अपनी प्रतिबद्धता प्रदर्शित करना जारी रखा है।

आईबीजी ने अपने दायित्व आधार में विविधता लाकर विभिन्न कम लागत वाले विकल्पों के साथ अपने उच्च लागत वाले संसाधनों को प्रतिस्थापित करके बाजार में तरलता की कमी को देखते हुए संसाधनों की अपनी लागत को अनुकूलित करने के लिए अच्छी तरह से समायोजित किया है। इसने खुदरा जमा में वृद्धि के लिए अपने डिजिटल मूल्य वर्धित उत्पाद एसबीआई योनो को नए भौगोलिक प्रदेशों में लांच किया है जिससे संपर्क रहित उत्पाद से इसका प्रसार बढ़ सके।

विभिन्न महामारी संबंधी चुनौतियों के बावजूद, आईबीजी ने संपत्ति की गुणवत्ता को बनाए रखते हुए, वर्ष के दौरान अपने विदेशी क्रेडिट पोर्टफोलियो (15% से अधिक) में अच्छी वृद्धि दर्ज करके व्यवसाय पर अपना ध्यान केंद्रित किया है। सावधानीपूर्वक क्रेडिट निगरानी के अलावा, आईबीजी परिसंपत्ति गुणवत्ता में और गिरावट के कारण नुकसान की संभावना को कम करने के लिए तनाव के संकेत दिखाते हुए परिसंपत्तियों के प्रबंधन में सतर्क रहा है। इसके अलावा, इसने मौजूदा संबंधों को सुदृढ़ करने और नए संबंध बनाने के लिए निर्यातकों, बैंकों आदि के साथ विभिन्न लोकसंपर्क पहलों के माध्यम से ग्राहकों के साथ अपना जुड़ाव बनाए रखा है।

आईबीजी ने क्रय-विक्रय अनुपात (स्प्रेड) कम होने और ऋण वृद्धि की चुनौतियों के बावजूद अपनी लाभप्रदता बनाए रखी है। इसने साल-दर-साल आधार पर निवल ब्याज आय, गैर-ब्याज आय, परिचालन लाभ आदि जैसे महत्वपूर्ण मापदंडों में उल्लेखनीय सुधार प्रदर्शित किया है। यह अपनी लाभप्रदता को बढ़ाने के लिए मर्चेंट बैंकिंग, प्राप्य वित्त आदि जैसी नई आय धाराओं का लाभ उठाना जारी रखे हुए है।

आईबीजी के विशिष्ट विभागों ने विभिन्न मोर्चों पर योगदान देकर गति को बनाए रखने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है:

क्रेडिट योगदान: बिजनेस ड्राइवर: जबकि आपका बैंक अन्य भारतीय और विदेशी बैंकों के संयोजन के साथ सिंडिकेटेड सौदों के माध्यम से और द्विपक्षीय व्यवस्था के माध्यम से ईसीबी के द्वारा विदेशी मुद्रा में ऋण की व्यवस्था करके, अपनी वैश्विक विकास रणनीति में भारतीय कॉरपोरेट्स का एक सक्रिय भागीदार है, यह स्थानीय/वैश्विक बैंकों के साथ भागीदारी करके स्थानीय ऋण में अपनी उपस्थिति बढ़ा रहा है। आपके बैंक ने 31.03.2022 तक भारतीय कॉरपोरेट्स को 7.69 बिलियन अमरीकी डॉलर और विदेशी संस्थाओं को 16.72 बिलियन अमरीकी डॉलर का विदेशी मुद्रा ऋण स्वीकृत किया।

संवहनीयता: हमारे विदेशी कार्यालयों ने 1 बिलियन अमरीकी डालर की सीमा तक संवहनीयता से जुड़े मूल्य निर्धारण वाली क्रेडिट सुविधाओं में भाग लिया है।

व्यापार वित्त: आपका बैंक भारत और विदेशों में सभी समय क्षेत्रों में संचालित व्यापक, सुसज्जित शाखा नेटवर्क के माध्यम से निर्यातकों और आयातकों को व्यापार वित्त उत्पादों और सेवाओं की श्रृंखला उपलब्ध कराता है। आईबीजी के वैश्विक व्यापार विभाग (जीटीडी) का उद्देश्य व्यापार वित्त पोर्टफोलियो के व्यवस्थित विकास के लिए हमारे विदेशी कार्यालयों (एफओ) का सहयोग करना है, बाजार की मांग और बदलते नियामक मानदंडों के अनुसार एफओ के लिए नीतियां और नए उत्पाद तैयार करना है।

जीटीडी भारतीय कॉरपोरेट्स को बोली प्रक्रिया के केंद्रीकृत हैंडलिंग द्वारा उनके आयात के लिए व्यापार क्रेडिट की सुविधा प्रदान करता है और अधिकतम लाभ के लिए घरेलू और विदेशी कार्यालयों के बीच व्यापार प्रवाह के तालमेल में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यह व्यापार निकायों जैसे बीएएफटी (बैंकर्स एसोसिएशन फॉर फाइनेंस एंड ट्रेड), जीटीआर (ग्लोबल ट्रेड रिव्यू) आदि के साथ साझेदारी करके व्यापार संबंधी कार्यशालाओं/सम्मेलनों का भी आयोजन करता है। निर्यातकों/नियामकों/उद्योग की बड़ी कंपनियों के साथ नेटवर्किंग के लिए मंच प्रदान करने के लिए आईसीसी, एफआईईओ आदि के साथ साझेदारी करके कार्यशालाएं भी आयोजित की जाती हैं।

व्यापार वित्त व्यापार पोर्टफोलियो आईबीजी अग्रिम पोर्टफोलियो का ~ 31% हिस्सा है। ग्लोबल फाइनेंस मैगजीन द्वारा एसबीआई को लगातार दसवें वर्ष "बेस्ट ट्रेड फाइनेंस प्रोवाइडर(इंडिया)-2022" से सम्मानित किया गया है।

विदेशी ट्रेजरी प्रबंधन: अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह में ट्रेजरी मैनेजमेंट ग्रुप(टीएमजी) विदेशी कार्यालयों के लिए निम्नलिखित कार्य करता है:

- तरलता प्रबंधन
- डीलिंग रूम ऑपरेशंस
- निवेश

टीएमजी-आईबीजी आईबीजी के समग्र तरलता पोर्टफोलियो का प्रबंधन करता है और एएलएम अनुपात पर भी नजर रखता है। टीएमजी बॉन्ड जारी करने (एमटीएन/स्टैंडअलोन 144ए), सिंडिकेटेड लोन आदि के माध्यम से दीर्घकालिक और मध्यम अवधि के फंड जुटाने के लिए नोडल विभाग है। इसके अलावा, टीएमजी संसाधनों की लागत को नियंत्रण में रखने के लिए उधार के विभिन्न साधनों का भी उपयोग करता है। वित्त वर्ष के दौरान, संसाधनों की लागत को अनुकूलित करने के लिए, टीएमजी ने कुछ उच्च लागत वाली उधार का पूर्व भुगतान किया है और उन्हें कम लागत वाले निधियों के साथ बदल दिया है। टीएमजी प्रतिस्पर्धी मूल्य निर्धारण पर विदेशी मुद्रा वित्त/ पुनर्वित्त की व्यवस्था करने में बहुपक्षीय/ अधिराष्ट्रिक (सुप्रानेशनल) संस्थाओं के साथ सक्रिय रूप से जुड़ा हुआ है।

वित्तीय वर्ष 22 के दौरान, बैंक ने जनवरी 2022 में अब तक के सबसे ऊंचे मूल्य पर किसी भी भारतीय बैंक द्वारा जारी किए गए 5 साल के बांड के लिए 300 मियो के फॉर्मोसा बांड जारी किए हैं। यह भारत में किसी भी वाणिज्यिक बैंक द्वारा जारी किया जाने वाला पहला फॉर्मोसा भी था।

टीएमजी बैंक के विदेशी परिचालनों के निवेश खाते का प्रबंधन भी करता है, जो वर्तमान में ~ 7.06 बिलियन अमेरिकी डॉलर है। ये निवेश आईबीजी के लिए स्थिर ब्याज आय प्रदान करते हैं और तरलता अनुपात को बनाए रखने में भी मदद करते हैं। विभाग प्रमुख केंद्रों पर डीलिंग रूम की निगरानी और मार्गदर्शन भी करता है, और एफओ में मुद्रा बाजार, विदेशी मुद्रा और व्युत्पन्न कार्यों की सुविधा प्रदान करता है।

वर्तमान में लंदन, न्यूयॉर्क, हांगकांग, बहरीन और आईएफएससी गिफ्ट सिटी में पांच प्रमुख डीलिंग रूम हैं, जो छोटे विदेशी कार्यालयों को उनके संचालन में मदद करने के लिए हब और स्पोक मॉडल पर काम करते हैं। आपका बैंक आईबीयू गिफ़्ट सिटी को एक अन्य धन उगाहने वाले केंद्र के रूप में विकसित करने के लिए भी काम कर रहा है। वित्त वर्ष 22 में, आपके बैंक ने पिछले वित्त वर्ष के दौरान शुरू किए गए हांगकांग, सिंगापुर और आईएफएससी बीयू (गांधीनगर) के माध्यम से रुपया नॉन-डिलीवरेबल फॉरवर्ड्स (एनडीएफ) में व्यापार

का विस्तार किया है और इस गतिविधि को अन्य केंद्रों में भी विस्तारित करने की उम्मीद कर रहा है।

टीएमजी ने बैंक में लिबोर पारगमन गतिविधियों का समन्वय किया है। आपके बैंक ने यूएसडी लिबोर के अलावा एआरआर में पारगमन के लिए 31 दिसंबर 2021 की ट्रांजिशन टाइमलाइन को सफलतापूर्वक पूरा कर लिया है। सभी घरेलू शाखाएं और साथ ही विदेशी कार्यालय एआरआर से जुड़े उत्पादों को प्रस्तुत करने के लिए पूरी तरह से तैयार हैं तथा 01 जनवरी 2022 से एआरआर से जुड़े उत्पादों की पेशकश शुरू कर दी है।

वैश्विक भुगतान और सेवाएं वैश्विक भुगतान और सेवाएं अन्तर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह (आईबीजी) के तहत एक इकाई ग्लोबल पेमेंट्स एंड सर्विसेज (जीपी एंड एस) में तीन शाखाएं /कार्यालय शामिल हैं, जैसे ग्लोबल लिंक सर्विसेज (जीएलएस), अन्तर्राष्ट्रीय सेवा शाखा मुंबई (आईएसबीएम), और अन्तर्राष्ट्रीय सेवा शाखा एर्नाकुलम (आईएसबीई)। यह विदेशों से भारत के लिए ऑनलाइन आवक प्रेषण, विदेशी मुद्रा चेक संग्रह, वोस्ट्रो खाते खोलने और रखरखाव, एशियाई समाशोधन संघ (एसीयू) लेनदेन और विदेशी आर्थिक मामलों के बैंक (बीएफईए) सोवियत संघ के लेनदेन की सुविधा प्रदान करता है। वर्ष की मुख्य विशेषताएं हैं:

- विदेशों से भारत में आने वाले रुपए के प्रेषण को चैनलाइज़ करने के लिए 45 एक्सचेंज कंपनियों और पांच बैंकों के साथ टाई-अप।
- वित्त वर्ष 2022 के दौरान, घरेलू शाखाओं की ओर से जीपीएंडएस ने 55,467 निर्यात बिल (यूएसडी और यूरो में) और 16,500 विदेशी मुद्रा चेक संग्रह को मिलाकर कुल 14.98 बिलियन अमेरिकी डॉलर तक का कारोबार किया।
- इसी अवधि के दौरान, जीपीएंडएस ने विभिन्न वैश्विक केंद्रों से प्राप्त 6.693 बिलियन अमरीकी डालर की राशि के 9.666 मिलियन ऑनलाइन आवक प्रेषण लेनदेन को संसाधित किए।
- विभिन्न संपर्ककर्ता बैंकों/विनिमय कंपनियों/ एसबीआई विदेशी कार्यालयों के लिए 164 वोस्ट्रो खाते बनाए गए हैं।
- एसबीआई के लिए एसीयू/बीएफईए लेनदेन को संभालने के लिए अखिल भारतीय नोडल कार्यालय है ।

खुदरा कार्यनीति: आपका बैंक अपने विशिष्ट खुदरा और प्रेषण उत्पादों के माध्यम से दुनिया के विभिन्न हिस्सों में रहने वाले एनआरआई के लिए "भारत के लिए खिड़की" रहा है। इस वर्ष की उल्लेखनीय उपलब्धियां हैं:

योनो एसबीआई, बैंक की सबसे महत्वाकांक्षी और सुरक्षित डिजिटल उत्पादों में से एक है जो अब हमारे विदेशी कार्यालयों में ग्राहकों के लिए उपलब्ध करायी गई है। इसे यूके, कनाडा, मॉरीशस, नेपाल, मालदीव, बांग्लादेश, दक्षिण अफ्रीका, श्रीलंका और बहरीन में सफलतापूर्वक लॉन्च किया गया है, जिसमें यूके और कनाडा में बगैर उपस्थिति के खाता खोलने की सुविधा है। हम वित्त वर्ष 2023 के दौरान सिंगापुर और यूएसए में एसबीआई योनो को लॉन्च करने की योजना बना रहे हैं। योनो के माध्यम से 83,000 से अधिक विदेशी ग्राहकों को जोड़ा गया है।

योनो एसबीआई यूके का "नमस्ते यूके" उत्पाद लॉन्च किया गया है, जो संभावित भारतीय प्रवासियों को यूके में उतरने से पहले ही, भारत से ही एसबीआई यूके के साथ खाता खोलने में सक्षम बनाता है। कनाडा के विश्वविद्यालयों में दाखिला लेने वाले भारतीय छात्रों के लिए छात्र जीआईसी खातों के लिए कनाडा में भी इसी तरह का उत्पाद लॉन्च किया गया है। हम आने वाले महीनों में सिंगापुर में भी इसी तरह का उत्पाद लॉन्च करने की योजना बना रहे हैं।

योनो ग्लोबल की "वन व्यू" सुविधा हमारे विदेशी कार्यालयों के ग्राहकों को योनो ग्लोबल ऐप के माध्यम से अपने घरेलू एसबीआई खातों को देखने की अनुमति देती है, व्यावहारिक रूप से घरेलू योनो एसबीआई की सभी पूछताछ सुविधाओं को हमारे वैश्विक संस्करण के साथ मिलाती है। 3900 से अधिक एसबीआई विदेश कार्यालय के ग्राहक पहले से ही इस सुविधा का उपयोग कर रहे हैं।

वित्तीय संस्थान समूह - संपर्की संबंध यह समूह अंतरराष्ट्रीय हितधारकों जैसे वित्तीय संस्थान (एफआई), विदेशी सरकार एजेंसियां और विकासात्मक वित्तीय संस्थान (डीएफआई), आदि के साथ बैंक के जुड़ाव की सुविधा प्रदान करता है और आईबीजी और अन्य व्यावसायिक कार्यक्षेत्र जैसे कॉर्पोरेट खाता समूह, वाणिज्यिक ग्राहक समूह, खुदरा बैंकिंग समूह और वैश्विक बाजारों के बीच तालमेल की सुविधा प्रदान करते हैं।

एफआईजी 56 देशों में 224 बैंकों के नेटवर्क के साथ संपर्की बैंकिंग संबंधों को बनाए रखने और समीक्षा करने में एक धुरी के रूप में कार्य करता है। यह घरेलू और विदेशी दोनों कार्यालयों द्वारा स्थापित आरएमए (रिलेशनशिप मैनेजमेंट एप्लीकेशन) को भी बनाए रखता है, बैंक के पास अब तक 116 देशों में 845 बैंकों के साथ 4255 आरएमए हैं।

एफआईजी अपने एफआई सीआरएम (वित्तीय संस्थान - ग्राहक संबंध प्रबंधन) एप्लिकेशन के माध्यम से डेटा आधारित दृष्टिकोण अपनाता है, जो हमारे सहयोगी बैंकों के साथ जुड़ाव का 360-डिग्री दृश्य प्रदान करता है।

एफआईजी 30 देशों में हमारे अपने नेटवर्क द्वारा पेश की जाने वाली व्यापक उपस्थिति और उत्पाद क्षमताओं का उपयोग करके सभी भारतीय सार्वजनिक क्षेत्र और निजी क्षेत्र के बैंकों के लिए एसबीआई को पसंदीदा वैश्विक बैंकर बनाने का प्रयास करता है।

एफआईजी सीमा पार व्यापार वित्त, सिंडीकेटेड ऋण, ट्रेजरी और विदेशी मुद्रा समाधान और अन्य लेनदेन बैंकिंग गतिविधियों के क्षेत्रों में व्यापार विकास के लिए घरेलू और विदेशी वित्तीय संस्थानों के साथ संबंधों का लाभ उठाता है।

आपसी संबंध मूल्य को बैंक की निर्णय लेने की प्रक्रिया में शामिल किया जाता है जिसमें संसाधन जुटाना, नए नोस्ट्रो/वोस्ट्रो खाते खोलना और बैंकों के साथ रणनीतिक गठजोड़ व्यवस्था आदि शामिल हैं।

अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग-घरेलू आपका बैंक घरेलू और अंतरराष्ट्रीय स्तर पर संचालित एक व्यापक शाखा नेटवर्क के माध्यम से निर्यातकों और आयातकों को उत्पादों और सेवाओं की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करने के लिए अच्छी तरह से सुसज्जित है।

अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग-घरेलू (आईबीडी) व्यापार वित्त और अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग से संबंधित क्षेत्रों में घरेलू कार्यालयों और विदेशी कार्यालयों के बीच संपर्क के एकल बिंदु के रूप में कार्य करता है। आईबीडी का उद्देश्य घरेलू कार्यालयों और विदेशी कार्यालयों/संवाददाता बैंकों और व्यापारिक समुदाय के बीच एक मजबूत कड़ी के रूप में कार्य करके उनके बीच तालमेल और व्यापार प्रवाह में सुधार करना है।

आईबीडी शाखाओं, व्यापार निकायों और अन्य हितधारकों के साथ सक्रिय रूप से शामिल होकर निर्यात ऋण के विकास की सुविधा प्रदान करता है। परिणामस्वरूप, बैंक के निर्यात ऋण पोर्टफोलियो (बकाया ऋण) में 31 मार्च (वर्ष-दर-वर्ष) की स्थिति के अनुसार 32.98% की वृद्धि देखी गई।

व्यापार समुदाय को सुविधा उपलब्ध कराने के लिए आईबीडी द्वारा हर साल विदेशी मुद्रा सेवा शुल्कों को तर्कसंगत और बाजार के साथ समायोजित किया जा रहा है। आईबीडी एक्जिम एंटरप्राइज/स्विफ्ट में सिस्टम से संबंधित संवर्धन और अपडेट की सुविधा भी प्रदान करता है।

प्रसंस्करण के लिए केंद्रीकृत समन्वय सेल विदेशी बैंक गारंटी (सीसीसी-एफबीजी) आवक और जावक विदेशी बैंक गारंटी के विशेष रूप से आईबी-घरेलू के तत्वावधान में स्थापित किया गया है ताकि संवाददाता बैंकों/विदेशी कार्यालयों/घरेलू बैंकों/ घरेलू कार्यालयों को उनके काउंटर गारंटियों के आधार पर घरेलू/विदेशी बैंक गारंटी की मांग करने के लिए एक ही स्थान पर समाधान प्रदान किया जा सके।

आईबीडी पूरे बैंक में फेमा अनुपालन में सुधार लाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। विभाग फेमा/आरबीआई दिशानिर्देशों में संशोधन के संबंध में निर्देश जारी करने के अलावा आरबीआई/फेमा से संबंधित रिटर्न समय पर प्रस्तुत करना सुनिश्चित करता है।

विदेशी कार्यालयों में प्रौद्योगिकी पहल: आपका बैंक प्रक्रियाओं को स्वचालित करने, ग्राहक अनुभव को बढ़ाने और जोखिम का प्रबंधन करने के लिए प्रौद्योगिकी समाधानों का लाभ उठा रहा है। आपका बैंक सभी भौगोलिक क्षेत्रों में हमारे ग्राहकों को ओमनी-चैनल अनुभव प्रदान करने के लिए लगातार डिजिटल चैनलों का लाभ उठा रहा है। योनो ग्लोबल ऐप खुदरा ग्राहकों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रमुख आधार के रूप में उभरा है। बैंकिंग सेवाओं तक पहुंचने के लिए ऐप का उपयोग करने वाले लगभग 50% ग्राहक आधार के साथ यह प्लेटफ़ॉर्म ऑनलाइन खाता खोलने, क्यूआर कोड के माध्यम से वास्तविक समय में भुगतान, बिल भुगतान आदि जैसी उन्नत सुविधाओं के साथ विकसित हुआ है।

आपके बैंक ने नवीनतम सुविधाओं और उद्योग मानकों के अनुरूप अपने ई-बैंकिंग वेब प्लेटफॉर्म के पूर्ण सुधार की शुरुआत की है। यह वर्ष के दौरान 6 भौगोलिक क्षेत्रों में पूरा किया गया है। बढ़ी हुई दक्षता के साथ-साथ लागत बचत के दोहरे उद्देश्यों को प्राप्त करने के उद्देश्य से, बैक-ऑफिस प्रक्रियाओं के समेकन ने अब 2 और भौगोलिक क्षेत्रों अर्थात कनाडा और सिंगापुर (यूके और बहरीन के अलावा) से नौकरियों के स्थानांतरण के साथ गति प्राप्त की है। आपके बैंक ने सुनिश्चित किया है कि उद्योग मानकों के अनुसार आंतरिक सेवा स्तर के समझौतों में प्रवेश करके इन सेवाओं के लिए डेटा गोपनीयता और उचित प्रशासन सहित सभी अनुपालन पहलुओं को सुनिश्चित करे।

अनुपालन को सर्वोच्च वरीयता देते हुए, आपके बैंक ने सभी भौगोलिक क्षेत्रों में निर्धारित समय सीमा के अनुसार नियामक निर्धारित आईटी विकास को आरंभ किया है। इनमें बहरीन में कार्ड टोकन और ऑनलाइन धनवापसी के कार्य शामिल है। अन्य विकासों में डेटा साझाकरण के लिए ऑनलाइन ग्राहक सहमति पंजीकरण तथा एएमएल-सीएफटी नियंत्रणों के लिए गो-एएमएल रिपोर्टिंग शामिल हैं।

अध्यक्ष श्री दिनेश कुमार खारा का यूएई एक्सपो 2020 के दौरान दुबई दौरा

श्री अश्विनी कुमार तिवारी (एमडी-आईबी, टीएंडएस) और श्री संजय डी नाइक (डीएमडी, आईबीजी) एसबीआई के सबसे पुराने विदेशी परिचालन कोलंबो शाखा में अपनी यात्रा के दौरान।

अध्यक्ष श्री दिनेश कुमार खारा तथा श्री अश्विनी कुमार तिवारी (एमडी - आईबी, टी एंड एस) और श्री संजय डी नाइक (डीएमडी, आईबीजी) और गणमान्य व्यक्ति एल्डरमैन विंसेंट केवेनी, लंदन शहर के लॉर्ड मेयर 2021-22 और जूलिया हॉगट, सीईओ, लंदन स्टॉक एक्सचेंज पीएलसी द्वारा एसबीआई लंदन के शताब्दी समारोह की पूर्व संध्या पर एलएसई बाजार का उद्घाटन ।

आपके बैंक ने वर्ष के दौरान अपने विदेशी कार्यालयों/सहायक कंपनियों में एक अत्याधुनिक केंद्रीय प्रावधानित रिपोर्टिंग प्रणाली के माध्यम से नियामक रिपोर्टिंग का स्वचालन शुरू किया है और वित्तीय वर्ष 23 तक रोल-आउट पूरा करने की योजना है। आपके बैंक ने सिंगापुर में रीयल-टाइम तत्काल भुगतान प्रणाली, अर्थात् जी 3-फास्ट (FAST) के साथ ऑनलाइन एकीकरण पूरा कर लिया है। यह रीयल-टाइम के आधार पर (24x7x365) भुगतान प्रसंस्करण को सक्षम करेगा, निपटान जोखिम को कम करते हुए नवीन और व्यावसायिक रूप से आकर्षक उत्पादों को वितरित करने की क्षमता को अधिकतम करेगा।

7. वाणिज्यिक ग्राहक समूह (सीसीजी)

वाणिज्यिक ग्राहक

सीसीजी वर्टिकल मध्यम और बड़े कॉर्पोरेट ग्राहकों की 50 करोड़ रुपए से अधिक के वित्त पोषण आवश्यकताओं को पूरा करता है। सीसीजी की देश भर में 51 शाखाएं फैली हुई हैं, जिनमें महाप्रबंधक की अध्यक्षता वाली 3 प्रत्यक्ष शाखाएं शामिल हैं। वर्टिकल में हीरा, सिरेमिक और पूंजी बाजार जैसे विशिष्ट उद्योगों को सेवा देने वाली विशेष शाखाएं भी शामिल हैं। इस वर्टिकल का मुख्य कार्य कॉर्पोरेट ग्राहकों की संपूर्ण जरूरतों को पूरा करना, संबंधित जोखिमों का प्रबंधन करना और विकास की गति बनाए रखना है।

सीसीजी वर्टिकल का नेतृत्व उप प्रबंध निदेशक के द्वारा प्रबंध निदेशक (सीबी एवं जीबी) के संरक्षण में किया जाता है। इसके पोर्टफोलियो का प्रबंधन 5 मुख्य महाप्रबंधकों के द्वारा किया जाता है (1 मुख्य महाप्रबंधक परियोजना वित्त सहित) और 1 मुख्य महाप्रबंधक परिचालन का कार्यभार देखते हैं। सीसीजी में मुख्य महाप्रबंधक को कवरेज की गुणवत्ता में सुधार करने और पूरे समूह में जोखिम और आय के एक एकीकृत दृष्टिकोण से समन्वय के लिए समूह संबंध प्रबंधन का कार्यभार सौंपा गया है। सीसीजी का व्यवसाय मॉडल भी संबंध प्रबंधक के नेतृत्व में प्रत्येक रिलेशनशिप टीम के साथ संबंध प्रबंधन अवधारणा पर आधारित है और कुशल क्रेडिट विश्लेषकों और ऑपरेटिंग कार्यकर्ताओं द्वारा समर्थित है। इसलिए संबंध टीम ग्राहक की संपूर्णआवश्यकताओं को संभालने में सक्षम है और विभिन्न एसबीयू में उपलब्ध कुशल प्रबंधकों का इस कार्य में उपयोग करती है जिससे ग्राहक की आवश्यकताओं का संपूर्ण समाधान किया जा सके। सीसीजी ने 7 जून, 2019 के आरबीआई के दिशानिर्देशों के तहत और 200 करोड़ रुपए से अधिक के जोखिम वाले ग्राहकों के लिए अनुमोदित समाधान योजना की निगरानी तथा महामारी के कारण समाधान की आवश्यकता वाले ग्राहकों की विशेष आवश्यकताओं को संभालने के लिए केंद्रीकृत समाधान टीम का भी गठन किया है। समय पर और व्यापक हस्तक्षेप समाधान के लिए सबसे महत्वपूर्ण पहलू है।

वर्ष के दौरान निर्यात ऋण वृद्धि को बढ़ावा देने के लिए कुछ प्रमुख पहल इस प्रकार हैं:

टी-बिल दर का रूपया निर्यात ऋण में विस्तारः बाहरी बेंचमार्क (टी-बिल दर) से जुड़ी ब्याज दरों को डब्ल्यूसीएल और एलसी बिल डिस्काउंटिंग सुविधाओं तक बढ़ाया जाता है ताकि टॉप-रेटेड उधारकर्ताओं को उपयोग की सीमा बढ़ाने के लिए प्रोत्साहित किया जा सके। वर्तमान प्रतिस्पर्धी बाजार को ध्यान में रखते हुए, ब्याज दरों से जुड़ी टी-बिल दर को भी रुपया निर्यात पैकिंग क्रेडिट सुविधाओं तक बढ़ा दिया गया है।

निर्यातकों की बैठकः एसबीआई द्वारा दी जाने वाली बैंकिंग सुविधाओं के बारे में निर्यातकों की जागरूकता बढ़ाने के लिए भारत भर में विभिन्न निर्यातकों की बैठकें आयोजित की जा रही हैं।

ट्रैक्स (TRRACS) सॉफ्टवेयरः आपके बैंक ने ट्रेड रेगुलेटरी रिपोर्टिंग एंड कंप्लायंस सॉल्यूशन (टीआरआरएसीएस) सॉफ्टवेयर प्रस्तुत किया है, जिससे समय के साथ लंबित ईडीपीएमएस/आईआरएम/निर्यात अग्रिम की प्रविष्टियों में कमी आई है और हम इन प्रविष्टियों को हटाने में काफी हद तक सफल हुए हैं।

इन पहलों के अलावा डिजिटल इंटरफेस ऑन प्राइसिंग एंड नॉलेज (DIPAK), एक मूल्य निर्धारण उपकरण, हमारे कॉर्पोरेट ऋणों के डेटा-संचालित मूल्य निर्धारण को मजबूत करने के लिए संचालन अधिकारियों और मंजूरी समितियों को उपलब्ध कराया गया है। यह सीसीजी की सभी शाखाओं में सक्रिय रूप से उपयोग किया गया है।

परियोजना वित्त एसबीयू को संरचित काना

आपके बैंक की विशेष व्यावसायिक इकाई जिसे परियोजना वित्त एवं संरचना कार्यनीति व्यवसाय इकाई (पीएफ एंड एस एसबीयू) के रूप में जाना जाता है, बुनियादी ढांचे और अन्य क्षेत्रों जैसे बिजली, सड़क, बंदरगाह, रेलवे, हवाई अड्डे, रिफाइनरी में बड़ी परियोजनाओं के लिए धन के मूल्यांकन और व्यवस्था से संबंधित है। इसमें अन्य गैर-बुनियादी ढांचा परियोजनाओं जैसे कि धातु, उर्वरक, सीमेंट, तेल और गैस, कांच आदि को भी न्यूनतम परियोजना लागत पर निश्चित सीमा के साथ शामिल किया गया है। पीएफ एंड एस एसबीयू अन्य वर्टिकल को उनके बड़े टिकट मीयादी ऋण प्रस्तावों की जांच में भी सहायता प्रदान करता है। बुनियादी ढांचे के वित्तपोषण के लिए नीति और नियामक ढांचे को मजबूत करने

के लिए, भारत सरकार के विभिन्न मंत्रालयों और आरबीआई को नई नीतियों, आदर्श रियायत समझौतों और बुनियादी ढांचे के वित्त में व्यापक मुद्दों पर ऋणदाताओं के विचारों के संबंध में जानकारी प्रदान की जाती है।

सरकार द्वारा विभिन्न पहलों, क्षेत्रीय सुधारों और प्रोत्साहनों जैसे राष्ट्रीय अवसंरचना पाइपलाइन (एनआईपी), राष्ट्रीय मुद्रीकरण योजना (एनएमपी), निष्पादन से जुड़ी योजनाओं (पीएलआई), सार्वजनिक संस्थाओं के विनिवेश के साथ-साथ ऋण निरंतर ऋण प्रदान करना, गति शक्ति, नेशनल सिंगल विंडो सिस्टम (एनएसडब्ल्यूएस) आदि बुनियादी ढांचा क्षेत्र में निवेश में कदम बढ़ाया गया है। इसके परिणामस्वरूप विशेष रूप से शहरी गैस वितरण, मार्ग, नवीकरणीय ऊर्जा, मेट्रो रेल, ग्रीन हाइड्रोजन, गोदाम जैसे क्षेत्रों में नई परियोजनाएं शुरू हुई हैं।

आपका बैंक सरकार के मंत्रालयों, प्राधिकरणों और विशेष विपणन प्रयासों के साथ निरंतर संपर्क में है और उपरोक्त से उत्पन्न होने वाले अधिक व्यावसायिक अवसरों को प्राप्त करने और संरचना ऋण खंड में नेतृत्व करने की स्थिति बनाए रखने के लिए अच्छी तरह से तैयार है। आपका बैंक कार्यान्वयन के तहत आने वाली सभी परियोजनाओं की बारीकी से निगरानी कर रहा है और अल्प से मध्यम अवधि में कोविड-19 महामारी के प्रभाव से मुक्त हो जाने की उम्मीद करता है।

आपके बैंक ने उधार, बांड, अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग और संरचित / मेजेनाइन फाइनेंस में महत्वपूर्ण प्रस्तावों के लिए सौदा संरचना का समर्थन करने के लिए 'स्ट्रक्चरिंग विशेषज्ञों' की एक अनुभवी टीम भी स्थापित की है।

8. तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन

आज, एसआरएजी आपके बैंक के सबसे महत्वपूर्ण वर्टिकलों में से एक है और आपके बैंक का जीएनपीए नीचे की ओर गतिशील है। एसआरएजी द्वारा तनावग्रस्त आस्तियों का समाधान आपके बैंक के लिए निम्नलिखित अप्रत्यक्ष आय उत्पन्न करने वाले अवसर प्रस्तुत करता है:

- एनपीए एवं एयूसीए में नकदी वसूली
- ऋण हानि के प्रावधानों में कमी
- अपने बैंक के अंतिम लाभ-हानि में योगदान
- ऋण विस्तार के लिए पूंजी को अनलॉक करना

ट्रिम्फ ऑफशोर प्रा. लिमिटेड

टोल ऑपरेट ट्रांसफर

रामागुंदम फर्टिलाईजर एंड केमिकल लिमिटेड

हिन्दुस्तान उर्वरक एंड रसायन लिमिटेड

नायरा एनर्जी प्रा. लिमिटेड

पिछले पाँच वित्तीय वर्षों के दौरान बैंक में एनपीए का रूझान तथा बट्टे खाते में वसूली (रुपए करोड़ों में):

(रु करोड़ में)

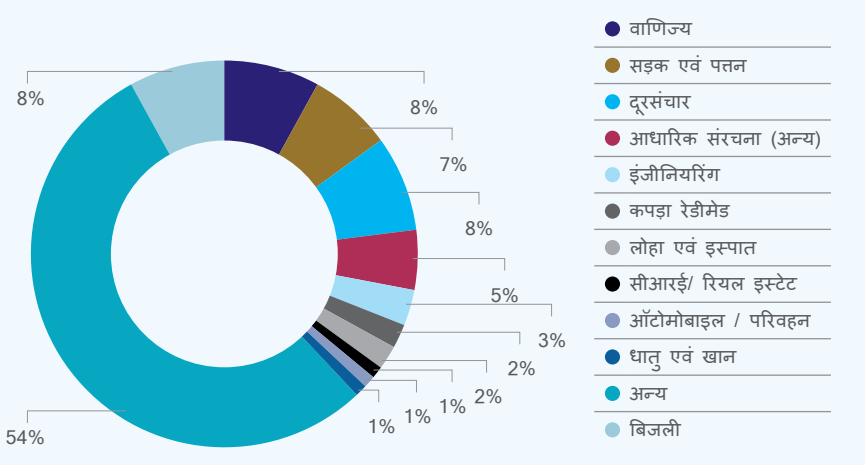
विवरण	वित्तीय वर्ष 2018	वित्तीय वर्ष 2019	वित्तीय वर्ष 2020	वित्तीय वर्ष 2021	वित्तीय वर्ष 2022
सकल एनपीए	2,23,427	1,72,750	1,49,092	1,26,389	1,12,023
सकल एनपीए %	10.91%	7.53%	6.15%	4.98%	3.97%
निवल एनपीए %	5.73%	3.01%	2.23%	1.50%	1.02%
नए स्लिपेज + बकाया में वृद्धि	1,00,287	39,740	54,510	29,332	26,776
नकदी वसूली / उन्नयन	14,530	31,512	25,781	17,632	21,437
बट्टा खाता	40,196	58,905	52,387	34,403	19,705
एयूसीए में वसूली	5,333	8,345	9,250	10,297	7,782
पीसीआर (एयूसीए सहित)	66.17%	78.73%	83.62%	87.75%	90.20%
पीसीआर (एयूसीए रहित)	50.38%	61.86%	65.21%	70.88%	75.04%

महामारी के बाद उत्पन्न चुनौतियों से बाहर आने के बाद आपका बैंक अपने उधारकर्ताओं को नई चुनौतियों का सामना करने के लिए सहायता प्रदान करके उन्हे अर्जनशील आस्तियों के रूप में बनाए रखने हेतु सभी प्रकार के पूर्व-निवारक उपाय कर रहा है। हालांकि, निम्नानुसार लगातार वसूली के प्रयासों के कारण पिछले कुछ वर्षों में एनपीए का वर्तमान स्तर काफी नीचे आ गया है।

- तनावग्रस्त आस्तियों के समाधान के लिए दिवाला और दिवालियापन संहिता (आईबीसी) 2016 ने बैंक को तनावग्रस्त आस्तियों से निपटने के लिए एक समयबद्ध, पारदर्शी और प्रभावी तंत्र प्रदान किया है। कोड के तहत एनसीएलटी को संदर्भित कुछ उच्च-मूल्य वाले एनपीए खातों में समाधान प्राप्त किए गए हैं। समाधान के लिए एनसीएलटी को भेजे गए मामलों की निगरानी एसएआरजी में एक विशेष एनसीएलटी सेल में की जाती है। 31 मार्च 2022 को एनसीएलटी को कुल 994 मामलों को (पूरे बैंक से) भेजा गया था, जिनमें से 773 मामलों को स्वीकार कर लिया गया है। इसके अलावा, 152 मामलों को हल किया गया है, जिसमें आरबीआई की पहली और दूसरी संदर्भ सूचियों से कुछ उच्च-मूल्य वाले खाते भी शामिल हैं।
- पात्र मामलों से समस्याग्रस्त ऋणों की वसूली के लिए ओटीएस/समझौता मार्ग का भी पता लगाया गया है। बैंक के बोर्ड ने विभिन्न उत्पादों के लिए गैर-विवेकाधीन एवं भेदभाव-रहित ओटीएस योजना का अनुमोदन किया है तथा अधिक से अधिक समाधान के लिए सभी योग्य उधारकर्ताओं को प्रस्ताव किया गया है।
- उच्च मूल्य की तनावग्रस्त आस्तियों के समाधान के लिए विवेकपूर्ण ढांचे पर आरबीआई के 7 जून 2019 के परिपत्र में इन खातों (एनसीएलटी प्रक्रिया से बाहर) के समयबद्ध समाधान के लिए एक नया अवसर प्रदान किया गया है। आपका बैंक सक्रिय रूप से इस मॉडल के तहत समाधान की खोज कर रहा है।
- गैर-एनसीएलटी मामलों में सरफेसी अधिनियम के तहत कार्रवाई, डीआरटी और अदालतों में वाद दायर करने के माध्यम से वसूली का प्रयास किया जाता है। आईबीए के तत्वावधान में एक समान ई-नीलामी मंच https:// ibapi.in ("ई-क्रय"- भारतीय बैंक बंधक संपत्ति नीलामी सूचना) के माध्यम से गिरवी रखी गई संपत्तियों की बिक्री का पता लगाया जाता है।

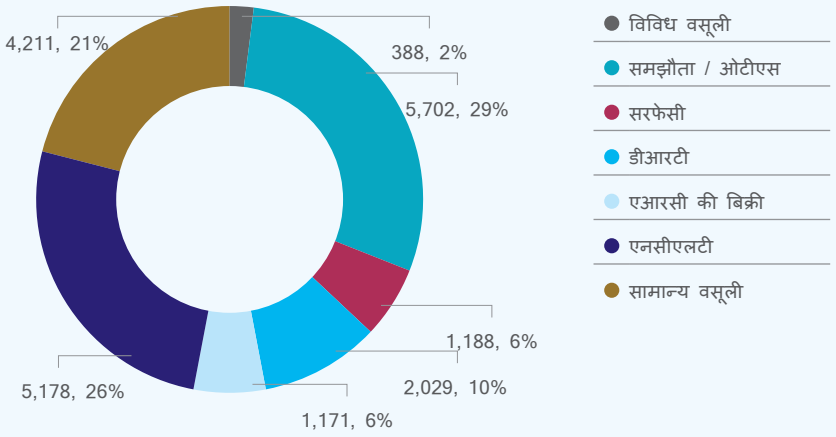
क्षेत्र विशिष्ट लक्षित दृष्टिकोण: तनावग्रस्त आस्ति समाधान समूह (एसएआरजी) ने क्षेत्र विशिष्ट दृष्टिकोण के साथ एनपीए के समाधान को प्राथमिकता प्रदान करने पर ध्यान केंद्रित किया। वर्तमान में, वर्टिकल का नेतृत्व प्रबंध निदेशक द्वारा किया जाता है, जिन्हें उप प्रबंध निदेशक और तीन मुख्य महाप्रबंधक क्षेत्रवार पोर्टफोलियो की देखरेख करते हुए सहयोग करते हैं और एक मुख्य महाप्रबंधक (परिचालन) खातों के क्रेडिट पोर्टफोलियो की निगरानी करते हैं, जो रु. 50 करोड़ तक के बकाया खातों और परिसमापन के अधीन खातों के क्रेडिट पोर्टफोलियो की निगरानी करते हैं। छह महाप्रबंधकों के मार्गदर्शन में खाता प्रबंधन टीमें कार्य करती हैं। मार्च 2021 तक, एसएआरजी की देश भर में 17 दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन शाखाएं (एसएएमबी) और 47 दबावग्रस्त आस्ति वसूली शाखाएं (एसएआरबी) हैं, जिनमें आपके बैंक के एनपीए और एयूसीए का क्रमशः 56% और 88% हिस्सा शामिल है।

एनपीए पोर्टफोलियो का उद्योग-वार वितरण (31 मार्च, 2022 तक) (रुपए करोड़ में):



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 (ट्रॉसिशन) 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 है और इसकी बहुत सराहना की गई है।

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 ।

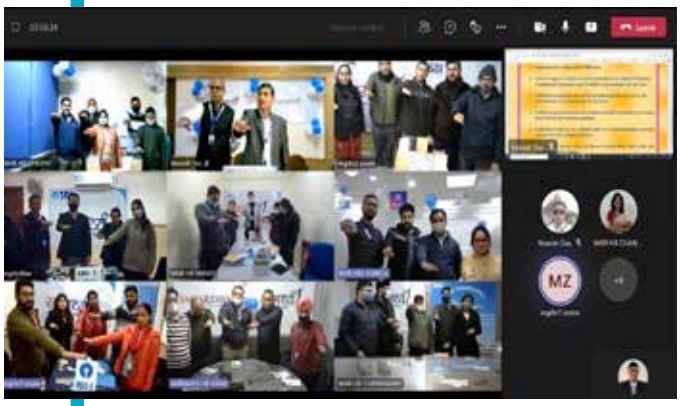
निर्बाध कौशल के लिए अग्रणी ज्ञानार्जन चैनल

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।

आपके बैंक के शीर्ष प्रबंधन द्वारा सामर्थ्य का ई-लॉन्च

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 विजाईस, 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 वाह्य 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 है। 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 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 ₹ 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 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 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।
- एचओ: 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 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 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 पतीद्श्य

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 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 (आरएओआरओसी) 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।

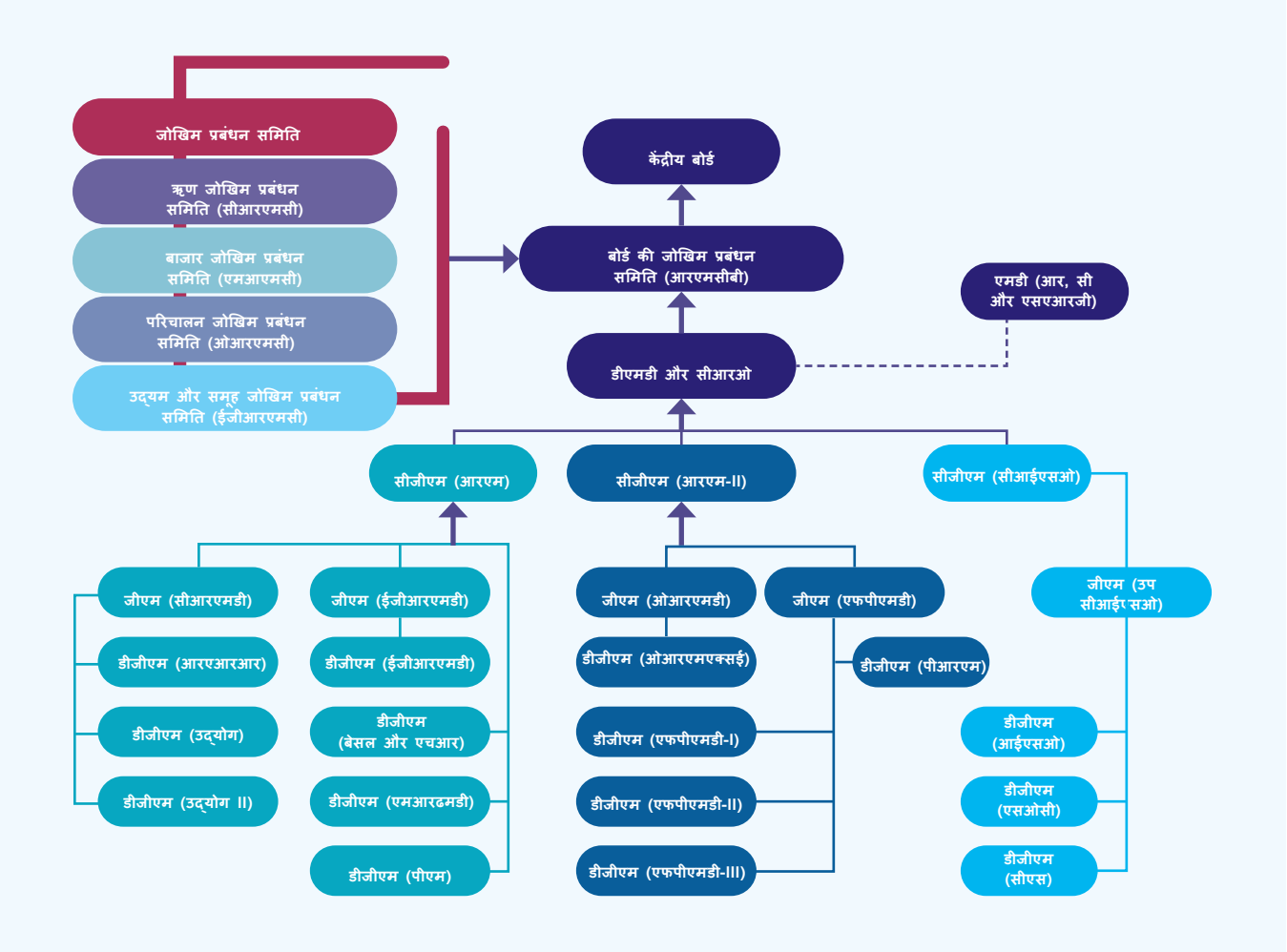
एकल तथा सामूहिक स्तर पर सामान्य तथा दबावग्रस्त परिस्थितियों में पूंजी की पर्याप्तता के संबंध में आपका बैंक वार्षिक आधार पर व्यापक आंतरिक पूंजी पर्याप्तता मूल्यांकन प्रक्रिया (आईसीएएपी) का आयोजन करता है।

आईसीएएपी में स्तभ 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 प्रबंधन 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 रकिया: 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 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

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 करेंगी ।

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 सवेदनशील 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

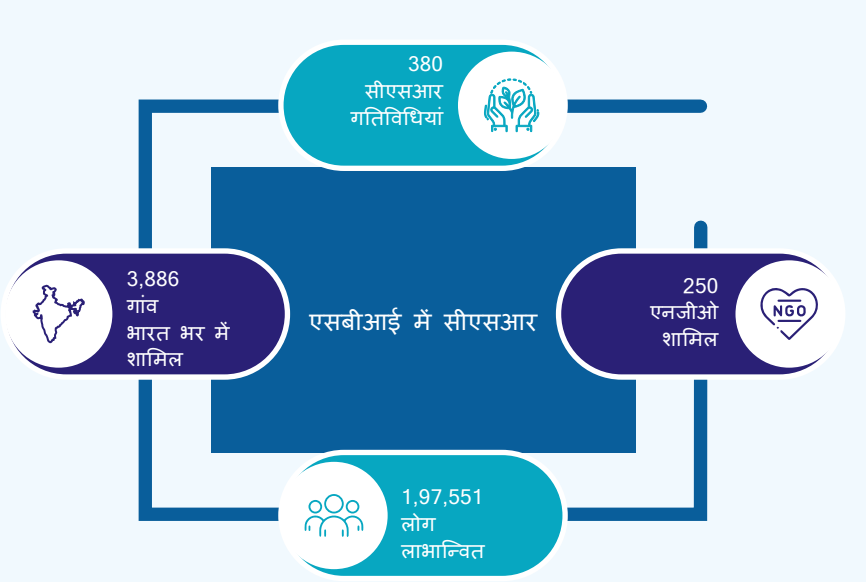
सीएसआर उन गतिविधियों में से एक है, जिसके माध्यम से आपका बैंक एक जिम्मेदार कॉरपोरेट नागरिक की भूमिका निभाता है। एसबीआई में सीएसआर का उद्देश्य सामाजिक विकास के लिए राष्ट्रीय प्राथमिकताओं को लागू करने के लिए आर्थिक, पर्यावरणीय और सामाजिक उद्देश्यों को एकीकृत करना है। बैंक में सीएसआर नीति का उद्देश्य ऐसी 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।

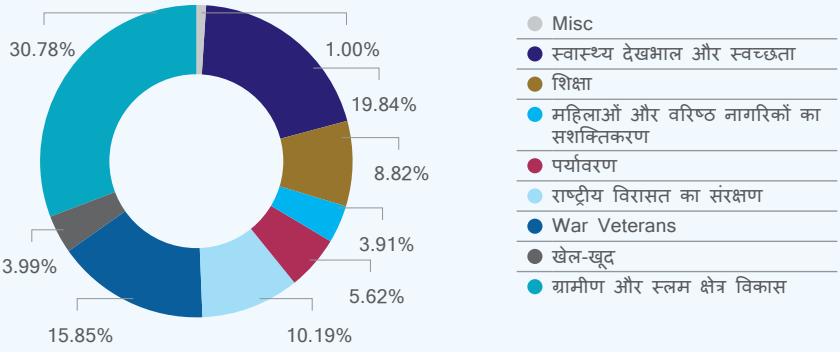
अंशदान जाति, पंथ, धर्म और क्षेत्र के आधार पर नहीं किए जाते हैं। समाज के उन वंचित वर्गों को दान दिया जाता है, जो आर्थिक रूप से कमजोर हैं और उन्हें अपने भरण-पोषण के लिए दानदाताओं की सहायता की आवश्यकता होती है। बैंक के लाभार्थियों में समाज के सभी वर्गों के जरूरतमंद लोग शामिल होते हैं। आपका बैंक उन गैर-सरकारी 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	एबीआई 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 सहायता:

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

परिचालनगत मध्यावधि सहायता:

- 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 सहायता:

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 कोष:

"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 प्रश्नोतरी 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

ट्रस्टी कंपनी लिमिटेड एवं एसबीआईकैप (सिंगापुर) लिमिटेड हैं।

ब्लूमबर्ग लीग तालिका के अनुसार इसे भारत उधारकर्ता ऋण -अनिवार्य लीड व्यवस्था में 22.6% बाजार हिस्सेदारी के साथ पहला स्थान दिया गया है।

एकल आधार पर एसबीआईकैप्स ने वित्त वर्ष 2021 के 573.11 करोड़ रुपए की तुलना में वित्त वर्ष 2022 के दौरान 601.66 करोड़ रुपए का कर पूर्व लाभ दर्ज किया तथा वित्त वर्ष 2021 के 273.25 करोड़ रुपए की तुलना में वित्त वर्ष 2022 के दौरान 339.70 करोड़ रुपए का कर पश्चात लाभ दर्ज किया। समेकित आधार पर इसने पिछले वर्ष के 527.10 करोड़ रुपए की तुलना में 620.10 करोड़ रुपए का लाभ कमाया है।

वित्त वर्ष के दौरान कंपनी ने नुमालीगढ़ रिफायनरी के लिए ऋण सिंडिकेशन, दीवान हाउसिंग फाइनेंशियल कॉर्पोरेशन लिमिटेड के लिए वित्तीय ऋण समाधान, वडोदरा नगरपालिका निगम के प्रथम बॉन्ड जारी करने, भारतीय जीवन बीमा निगम के प्री-आईपीओ परामर्शन एवं आईपीओ जैसे कई मार्की लेनदेन पूरे किए।

क. एसबीआईकैप सिक्योरिटीज लिमिटेड (एसएसएल)

एसबीआईकैप सिक्योरिटीज लिमिटेड (एसएसएल) जो दलाली उद्योग के अनिवार्य प्लेयरों में से एक है, ने खुदरा ग्राहकों को प्राथमिक एवं द्वितीयक पूँजी बाजार की सुविधा देने के लिए अपने परिचालन वर्ष 2006 में शुरू किए और यह भारतीय स्टेट बैंक समूह का ब्रोकिंग अंग बन गया।

एसएसएल के 4 मुख्य विभाग हैं यथा रिटेल ब्रोकिंग, रिटेल बिक्री, रिटेल परिसंपत्तियाँ एवं रिटेल संवितरण तथा इन सभी विभागों ने अपना बहुत ही अच्छा प्रदर्शन दर्शाया है।

ब्रोकिंग के मामले में एसएसएल इस समय मोबाइल एप, वेबसाइट एवं डीलर टर्मिनल पर अत्याधुनिक ट्रेडिंग प्लेटफार्मों के जरिए 26 लाख से अधिक ग्राहकों को सेवाएँ दे रहा है। एसएसएल अपने ग्राहकों को ईक्विटी, डेरिवेटिव्स, म्यूचुअल फंड एवं मुद्रा जैसे कई प्रकार के उत्पाद एवं सेवाएँ देता है।

कंपनी बैंक चैनल एवं ओपन मार्केट चैनल के माध्यम से डिजिटल खाता खोलने के जरिए नए डिमैट खाते प्राप्त कर रहा है। रिटेल परिसंपत्तियों के मामले में एसएसएल भारतीय स्टेट बैंक का प्रमुख सोर्सिंग अंग है और बैंक के समग्र आवास ऋण एवं ऑटो ऋण व्यवसाय में भी यह योगदान दे रहा है। मजबूत आईएफए नेटवर्क के जरिए म्यूचुअल फंडों, बॉन्डों, बीमा, राष्ट्रिक गोल्ड बॉन्डों, कॉरपोरेट जमाराशियों आदि के लिए यह वन स्टॉप तृतीय पक्ष संवितरण अंग है। ग्राहकों को इन उत्पादों के विक्रय/प्रति विक्रय में सभी अन्य व्यवसाय विभागों द्वारा रिटेल संवितरण विभाग की कुशलतापूर्वक सहायता की जा रही है।

सितंबर 2021 में हमने नए "एसबीआई सिक्युरिटीज" मोबाइल एवं वेब ट्रेडिंग एप शुरू किया और नवीनतम वेब एवं मोबाइल ट्रेडिंग प्लेटफार्मों को सहायता प्रदान करने के लिए हमने बैकएंड ट्रेडिंग प्रणालियों की पुनर्रचना की है।

कंपनी को वित्त वर्ष 2021 के 207.70 करोड़ रुपए की तुलना में वित्त वर्ष 2022 के दौरान 232.89 करोड़ रुपए का निवल लाभ हुआ।

ख. एसबीआईकैप वेंचर्स लिमिटेड (एसवीएल)

एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी एसबीआईकाईप वेंचर्स लिमिटेड (एसवीएल) इस समय नीव फंड I (नीव) एवं एसवीएल एसएमई फंड (नीव II) एवं स्पेशल विंडो फॉर एफोर्डबल एंड मिड इनकम हाउसिंग (एसडब्ल्यूएएमआईएच) फंड I का प्रबंधन कर रही है। यह कंपनी सेल्फ रिलायंट इंडिया (एसआरआई) फंड एवं यूके इंडिया डेवलपमेंट को-ऑपरेशन फंड (यूकेआईडीसीएफ) इन दोनों निधियों के लिए निवेश प्रबंधक भी है।

कम आय वाले आठ राज्यों के आधारिक संरचना विकास में निवेश के अधिदेश के साथ नीव भारतीय प्रतिभूति विनिमय बोर्ड द्वारा पंजीकृत श्रेणी-I की वैकल्पिक निवेश निधि (एआईएफ) है। एसवीएल 63.64 करोड़ रुपए जो कि निधि का 12.61% है, के निवेश के साथ निधि का सामान्य भागीदार है।

एसवीएल एसएमई फंड भारतीय प्रतिभूति विनिमय बोर्ड द्वारा पंजीकृत श्रेणी-I की वैकल्पिक निवेश निधि (एआईएफ) है, जिसमें पहली बार निवेशकों ने जून 2021 में 480 करोड़ रुपए का निवेश किया था, जिसमें से 145 करोड़ रुपए आहरणीय कार्पस था। निधि में पहले वर्ष में 127 करोड़ रुपए के तीन निवेश किए गए।

स्पेशल विंडो फॉर एफोर्डबल एंड मिड इनकम हाउसिंग (एसडब्ल्यूएएमआईएच) भारतीय प्रतिभूति विनिमय बोर्ड द्वारा पंजीकृत श्रेणी-II की वैकल्पिक निवेश निधि (एआईएफ) है, जिसमें पहली बार निवेशकों ने 6 दिसंबर 2019 में 10,037.50 करोड़ रुपए का निवेश किया, जिसके अंतर्गत भारत सरकार, सार्वजनिक क्षेत्र बैंक एवं संस्थाएं निधि के निवेशक रहे। इसे बंद की गई आवासीय परियोजनाओं के मामले में लागू की जाने वाली शेष परियोजना एवं उससे जुड़े वास्तविक अतिरिक्त लागत की पहचान करने का भी अधिदेश है। भारत सरकार ने इस निधि में अतिरिक्त 5,000 करोड़ रुपए निवेश करने का आश्वासन दिया है।

10,000 करोड़ रुपए के कॉर्पस के साथ सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम मंत्रालय की ओर से राष्ट्रीय लघु उद्योग निगम (एनएसआईसी) द्वारा एसआरआई निधि की स्थापना अक्तूबर 2021 में की गई। मार्च 2022 तक डाटर फंडों में 3,465 करोड़ रुपए के 23 निवेशों के लिए अंतिम अनुमोदन भी दिया गया है।

एसवीएल ने वित्त वर्ष 2021 के 79.77 करोड़ रुपए की तुलना में वित्त वर्ष 2022 के दौरान 91.75 करोड़ रुपए की कुल आय अर्जित किया। एसवीएल ने वित्त वर्ष 2021 के 37.04 करोड़ रुपए की तुलना में वित्त वर्ष 2022 में 32.28 करोड़ रुपए का निवल लाभ दर्ज किया।

ग. एसबीआईकैप ट्रस्टी कंपनी लिमिटेड (एसटीसीएल)

एसटीसीएल ने 1 अगस्त, 2008 से सिक्यूरिटी ट्रस्टी व्यवसाय शुरू किया। यह इन्फ्रा परियोजनाओं एवं बड़े एवं मध्यम कॉरपोरेटों के लिए उच्च मूल्य के ऋण हेतु सिक्यूरिटी ट्रस्टी सेवाएँ प्रदान करने में सक्रिय है और यह उद्योग में नंबर वन सिक्यूरिटी ट्रस्टी है। ये कॉरपोरेटों द्वारा जारी किए गए डिबेंचरों/बॉन्डों के लिए डिबेंचर ट्रस्टी की भूमिका भी निभा रहे हैं। एसटीसीएल शेयर गिरवी ट्रस्टी, एस्क्रौ ट्रस्टी, वैकल्पिक निवेश निधि एवं आईएनवीआईटी जैसी अन्य संबद्ध सेवाएँ भी दे रहा है।

एसटीसीएल ने वित्त वर्ष 2021 के 12.98 करोड़ रुपए की तुलना में वित्त वर्ष 2022 में 15.71 करोड़ रुपए का निवल लाभ दर्ज किया।

साथ ही एसटीसीएल ने "वर्चुअल डाटा रूम (वीडीआर)" नामक नया उत्पाद बनाया है, जो क्लाउड स्टोरेज एवं आसानी से रिट्रीव करने की सुविधा प्रदान करता है।

D. एसबीआईकैप (सिंगापुर) लिमिटेड (एसएसजीएल)

एसएसजीएल एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी है। इसने दिसंबर 2012 में कारोबार शुरू किया। एसएसजीएल परिचालन को स्वैच्छिक रूप से समाप्त करने की प्रक्रिया में है। मॉनीटरी एथारिटी ऑफ सिंगापुर (एमएएस) को लाइसेंस वापस करने की प्रक्रिया पूरी की गई है।

एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट्स सर्विसेज लिमिटेड (एसबीआईसीपीएसएल)

(₹ in crore)

अनुषंगी कंपनी का नाम	स्वामित्व (एसबीआई हित)	स्वामित्व %	मार्च 2022 के लिए शुद्ध लाभ/ (हानि)
एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट्स सर्विसेज लिमिटेड	652.63	69.20%	1,616

एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट्स सर्विसेज लिमिटेड (एसबीआई कार्ड) एक गैर-बैंक वित्तीय कंपनी है, जो वैयक्तिक कार्डधारकों और कॉरपोरेट ग्राहकों को व्यापक क्रेडिट कार्ड पोर्टफोलियो प्रदान करती है, जिसमें आय प्रोफाइल और जीवनशैली के अनुसार सभी प्रमुख कार्डधारकों के खंडों को शामिल करने वाले कॉरपोरेट कार्ड के साथ-साथ जीवनशैली, पुरस्कार, यात्रा और ईंधन एवं बैंकिंग साझेदारी कार्ड शामिल हैं। इसके पास संभावित ग्राहकों से जुड़ने के लिए विविधीकृत ग्राहक अभिग्रहण चैनल मौजूद हैं।

वित्तीय प्रदर्शन (वित्त वर्ष 2022):

- लाभप्रद परिचालन : 1,616 करोड़ रुपए का कर पश्चात लाभ, 64% वर्षानुवर्ष वृद्धि, औसत परिसंपत्तियों पर 156 आधार अंकों से अधिक 5.4% का वर्षानुवर्ष प्रतिलाभ, नियोजित परिसंपत्तियों पर 621 आधार अंकों से अधिक 22.8% का वर्षानुवर्ष प्रतिलाभ।
- बाजार हिस्सेदारी : प्रचलित कार्ड 18.9%, व्यय 19.2%, लेनदेन 19.8% (फरवरी 2022 तक उपलब्ध भारतीय रिज़र्व बैंक रिपोर्ट के अनुसार)।
- बढ़ता पोर्टफोलियो : प्रचलित 1.38 करोड़ कार्ड के साथ 16% वर्षानुवर्ष वृद्धि, 186,353 करोड़ रुपए के व्यय के साथ व्यय में 52% वर्षानुवर्ष वृद्धि, 31,281 करोड़ रुपए की प्राप्य राशियों के साथ 25% वर्षानुवर्ष वृद्धि।
- आस्ति गुणवत्ता : सकल अलाभकारी आस्तियां 2.22%, निवल अलाभकारी आस्तियां 0.78%, कुल प्रबंधन परिव्यय 51 करोड़ रुपए।
- सुदृढ़ सीएआर 23.8%, टी-1 21.0%

पुरस्कार एवं मान्यताएँ :

- क्रेडिट कार्ड श्रेणी में सुपर ब्रांड 2021 के रूप में मान्यता।
- क्रेडिट कार्ड श्रेणी के अंतर्गत वर्ष 2021 के लिए रीडर्स डाइजेस्ट का विश्वसनीय ब्रांड का पुरस्कार।
- आईएसओ 31000 अनुपालन एवं सीओपीसी प्रमाणीकरण प्राप्त।
- बैंक ऑफिस ग्राहक सेवा के लिए स्टेवि का रजत पुरस्कार तथा ग्राहक सेवा निवेश श्रेणियों पर उत्कृष्ट प्रतिलाभ के लिए स्टेवि का कांस्य पुरस्कार।

एसबीआई डीएफएचआई लिमिटेड (एसबीआई डीएफएचआई)

(रुपए करोड़ में)

अनुषंगी कंपनी का नाम	स्वामित्व (एसबीआई हित)	स्वामित्व %	मार्च 2022 के लिए शुद्ध लाभ/ (हानि)
एसबीआई डीएफएचआई लिमिटेड	131.52	72.17%	142.06

एसबीआई डीएफएचआई लिमिटेड अखिल भारतीय मौजूदगी के साथ सबसे बड़ा स्टैंड अलोन प्राइमरी डीलर (पीडी) है। प्राथमिक नीलामियों में बही निर्माण प्रक्रिया का समर्थन करने एवं सरकारी प्रतिभूतियों में द्वितीयक बाज़ारों को गहराई और तरलता प्रदान करने के लिए यह अधिदेशित है। सरकारी प्रतिभूतियों के अलावा, यह मुद्रा बाजार लिखतों, गैर-सरकारी प्रतिभूति ऋण लिखतों का भी व्यवसाय करता है। प्राथमिक डीलर के रूप में इसकी व्यावसायिक गतिविधियां भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नियंत्रित की जाती है।

कंपनी ने 31 मार्च, 2021 के 251.67 करोड़ रुपए की तुलना में 31 मार्च, 2022 को 142.06 करोड़ रुपए का निवल लाभ दर्ज किया। कुल तुलन पत्र का आकार 31 मार्च, 2021 के 10,013.90 करोड़ रुपए की तुलना में 31 मार्च, 2022 को 13,079.28 करोड़ रुपए रहा।

एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एसबीआईजीआईसी)

(रुपए करोड़ में)

अनुषंगी कंपनी का नाम	स्वामित्व (एसबीआई हित)	स्वामित्व %	मार्च 2022 के लिए शुद्ध लाभ/ (हानि)
एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	151	69.96%	131

एसबीआई जनरल तेजी से बढ़ने वाली निजी जनरल इंश्योरेंस कंपनियों में से एक है, जो बदलते भारत का अत्यंत विश्वसनीय सामान्य बीमाकर्ता बनने के विजन के साथ-साथ विश्वास एवं सुरक्षा की विरासत आगे बढ़ाने के लिए प्रतिबद्ध है। वर्ष 2009 में पब्लिक लिमिटेड कंपनी के रूप में स्थापित एसबीआई जनरल मूल रूप से भारतीय स्टेट बैंक (एसबीआई) एवं इंश्योरेंस आस्ट्रेलिया ग्रुप लिमिटेड की अनुषंगी आईएजी इंटरनेशनल प्राइवेट लिमिटेड के बीच संयुक्त उद्यम था। कंपनी की 74% हिस्सेदारी में से 4% हिस्सेदारी को वर्ष 2018 में वापस लिया गया। इसके अलावा आईएजी जो पूर्व के संयुक्त उद्यम का 26% भागीदार था, ने नेपियन ओपर्चुनिटीज़ एलएलपी से 16.01% एवं हनी व्हीट इन्वेस्टमेंट्स लिमिटेड से 9.99% हिस्सा वापस लेकर मार्च 2020 में पूर्ण रूप से बाहर आ गया।

अखिल भारतीय स्तर पर एसबीआई जनरल की वर्ष 2011 की 17 शाखाओं की उपस्थिति बढ़कर 137 से अधिक हो गई है। आज की तारीख तक कंपनी एक सुदृढ़ बहु-वितरण मॉडल जिसमें बैंकएश्योरेंस, एजेंसी, ब्रोकिंग एवं रिटेल डाइरेक्ट चैनल शामिल हैं, के जरिए लगभग 8.7 करोड़ ग्राहकों को सेवाएँ प्रदान कर रही है। दीर्घावधि वहनयोग्य मूल्य सृजित करने के लिए कंपनी ने भारत के प्रमुख ऑटोमोबाइल विनिर्माताओं एवं ब्रोकरों के साथ कार्यनीतिक गठजोड़ भी किए हैं।

एसबीआई जनरल तीन प्रमुख ग्राहक खंडों यथा खुदरा खंड, कॉरपोरेट खंड एवं एसएमई खंड को सेवाएँ देने पर ध्यान दे रहा है और यह किफ़ायती दरों पर नए जमाने की प्रक्रियाओं एवं सेवाओं के साथ भारतीयों की बढ़ती जरूरतों को पूरा करने के लिए पूरी तरह से तैयार है।

एसबीआई जनरल ने वित्त वर्ष 2022 में 4.15% बाजार हिस्सेदारी के साथ 11% वृद्धि दर दर्ज किया और निजी बीमाकर्ताओं में इसका स्थान 7वां तथा समग्र उद्योग में 12वां रहा। एसबीआई जनरल ने वित्त वर्ष 2022 में 131 करोड़ रुपए का निवल लाभ अर्जित किया।

पुरस्कार एवं मान्यताएँ :

- ग्रामीण उपस्थिति के लिए इंश्योरेंस एलर्ट्स द्वारा वर्ष 2021 का एशिया की सर्वोत्कृष्ट सामान्य बीमा कंपनी पुरस्कार।
- युगव फाइनेंस पर्चेस रैंकिंग में सामान्य बीमा के तहत वर्ष 2021 के लिए पहला स्थान।
- फिक्की इंश्योरेंस उद्योग पुरस्कारों के अंतर्गत गैर-जीवन बीमा श्रेणी में वर्ष के बीमाकर्ता का पुरस्कार।
- एनडीटीवी 24*7 की भागीदारी में मार्क्समेन डेली द्वारा बीएफएसआई उद्योग में उत्कृष्टता दिखाने के लिए वर्ष 2021 के 50 अत्यंत विश्वसनीय ब्राण्डों में से एक का पुरस्कार।
- एसएबीईआरए 2021 में 'रिस्पॉसिबल बिजीनेस ऑफ द ईयर' का पुरस्कार।

एसबीआई ग्लोबल फ़ैक्टर्स लिमिटेड (एसबीआईजीएफएल)

(रुपए करोड़ में)

अनुषंगी कंपनी का नाम	स्वामित्व (एसबीआई हित)	स्वामित्व %	मार्च 2022 के लिए शुद्ध लाभ/ (हानि)
एसबीआई ग्लोबल फ़ैक्टर्स लिमिटेड	137.79	86.18%	25.26

एसबीआईजीएफएल देशी और अंतरराष्ट्रीय व्यापार के लिए फ़ैक्टरिंग सेवाओं का अग्रणी प्रदाता है। कंपनी की सेवाएँ बही ऋणों में बंद संसाधनों को मुक्त करने और आवश्यक चलनिधि प्रदान करने के लिए एमएसएमई क्षेत्र के ग्राहकों के लिए विशेष रूप से उपयुक्त हैं।

कंपनी ने मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के 18.47 करोड़ रुपए की तुलना में मार्च 2022 को समाप्त वर्ष के लिए 25.26 करोड़ रुपए का कर पश्चात लाभ अर्जित किया। कंपनी का टर्नओवर मार्च 2021 को समाप्त वर्ष के 4,352 करोड़ रुपए की तुलना में मार्च 2022 को समाप्त वर्ष के लिए 4,773 करोड़ रुपए रहा।

मार्च 2021 को समाप्त पिछले वर्ष के 982 करोड़ रुपए की तुलना में मार्च 2022 को समाप्त वर्ष के लिए टीआरईडी में टर्नओवर 1,737 करोड़ रुपए रहा।

एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एसबीआई लाइफ)

(रुपए करोड़ में)

अनुषंगी कंपनी का नाम	स्वामित्व (एसबीआई हित)	स्वामित्व %	मार्च 2022 के लिए शुद्ध लाभ/ (हानि)
एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड.	555	55.48	1506

एसबीआई लाइफ के पास एक विस्तृत बैंकएश्योरेंस चैनल सहित एक बहु-चैनल वितरण नेटवर्क है, जिसमें भारत में सबसे बड़े बैंकएश्योरेंस भागीदार के रूप में भारतीय स्टेट बैंक, एक व्यापक एवं उत्पादक व्यक्तिगत एजेंट नेटवर्क, जिसमें 31 मार्च, 2022 तक 146,057 एजेंटों के साथ ही अन्य वितरण चैनल, जिसमें प्रत्यक्ष बिक्री तथा कॉरपोरेट एजेंटों, दलालों, बीमा विपणन फर्मों और अन्य बिचौलियों के माध्यम से बिक्री शामिल है।

कंपनी ने 31 मार्च, 2022 को समाप्त अवधि में निजी बीमा कर्ताओं के बीच व्यक्तिगत नए व्यवसाय' प्रीमियम, व्यक्तिगत रेटेड प्रीमियम, कुल रेटेड प्रीमियम और कुल नए व्यवसाय प्रीमियम में अग्र स्थान के साथ अपने बाजार नेतृत्व को साबित किया है। वित्त वर्ष 2022 के दौरान, 19.2 लाख से अधिक व्यक्तिगत नई पॉलिसियाँ जारी की गईं। 952 कार्यालयों के अपने नेटवर्क के माध्यम से व्यापक पहुंच का लाभ उठाते हुए, एसबीआई लाइफ ने व्यवस्थित रूप से बड़े ग्रामीण क्षेत्रों को बीमा पहुंच के तहत लाया है।

कंपनी ने 12.9% की उद्योग वृद्धि की तुलना में कुल नए बिजनेस प्रीमियम (एनबीपी) में 23.4 फीसदी की वृद्धि दर्ज की है। 31 मार्च 2022 तक सभी निजी कंपनियों के बीच कुल नए बिजनेस प्रीमियम (एनबीपी) में एसबीआई लाइफ की बाजार हिस्सेदारी 22.0% है। 31 मार्च 2022 को समाप्त अवधि के लिए कंपनी का कुल नया बिजनेस प्रीमियम 25,457 करोड़ रुपए है। 31 मार्च 2022 को समाप्त अवधि के लिए व्यक्तिगत नया बिजनेस 16,501 करोड़ है, और समूह नया बिजनेस प्रीमियम 8,958 करोड़ है।

एसबीआई लाइफ ने वित्त वर्ष 2021 में 1,456 करोड़ रुपए के कर पश्चात लाभ (पीएटी) की तुलना में वित्त वर्ष 2022 में 1,506 करोड़ रुपए का पीएटी दर्ज किया है। कंपनी की प्रबंधनाधीन आस्तियां (एयूएम) ₹2.6 ट्रिलियन के आंकड़े को पार कर गईं और 31 मार्च 2021 को 2,20,871 करोड़ की तुलना में 21% की वृद्धि के साथ 31 मार्च 2022 को यह 2,67,409 करोड़ रुपए दर्ज की गईं।

वित्त वर्ष 2022 के लिए, भारतीय एंबेडेड वैल्यू (आईईवी) 39,625 करोड़ है, वित्त वर्ष 2022 के लिए नए बिजनेस का मूल्य (वीओएनबी) 3,704 करोड़ है। वीओएनबी मार्जिन 25.9% रहा।

पुरस्कार एवं सम्मान:

- 20वें आउटलुक मनी अवार्ड्स 2021 में 'लाइफ इंश्योरेंस में कस्टमर ओरिएंटेशन' के लिए एडिटर्स च्वाइस अवार्ड्स में 'स्वर्ण'
- एम-कनेक्ट लाइफ मोबाइल एप्लिकेशन के लिए डिजिटल मार्केटिंग एक्सीलेंस इन टेक्नोलॉजी के लिए डीआईजीआईएक्सएक्स अवार्ड्स 2021 में 'गोल्ड' ऑनर'
- गोल्डन पीकॉक अवार्ड्स द्वारा 'गोल्डन पीकॉक नेशनल ट्रेनिंग अवार्ड' (जीपीएनटीए)
- एकीकृत स्वास्थ्य और कल्याण परिषद (आईएचडबल्यूसी) द्वारा 'ग्रामीण स्वास्थ्य पहल' श्रेणी के तहत "कांस्य" पुरस्कार
- फिक्की बीमा उद्योग पुरस्कार 2021 में "वर्ष का बीमाकर्ता - लाइफ श्रेणी"
- बैंकिंग फ्रंटियर्स द्वारा इंश्योरनेक्स्ट अवार्ड्स में सर्वश्रेष्ठ सीएसआर पहल"
- बैंकिंग फ्रंटियर्स द्वारा इंश्योरनेक्स्ट अवार्ड्स में "सर्वश्रेष्ठ मानव संसाधन पहल"
- बैंकिंग फ्रंटियर्स द्वारा इंश्योरनेक्स्ट अवार्ड्स में "सर्वश्रेष्ठ जोखिम प्रबंधन व्यवहार"

एसबीआई फंडस मैनेजमेंट लिमिटेस (एसबीआईएफ़एमएल)

(रुपए करोड़ में)

अनुषंगी कंपनी का नाम	स्वामित्व (एसबीआई हित)	स्वामित्व %	मार्च 2022 के लिए शुद्ध लाभ/ (हानि)
एसबीआई फंडस मैनेजमेंट लिमिटेस	31.50	62.59	1070.65

एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट लिमिटेड (जिसे पहले एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट प्राइवेट लिमिटेड के नाम से जाना जाता था) एसबीआई म्यूचुअल फंड की एसेट मैनेजमेंट कंपनी (एएमसी) है। यह उद्योग में मार्केट लीडर है और देश में सबसे तेजी से बढ़ते एएमसी में से एक है।

वित्तीय वर्ष 2021- 22 में, म्यूचुअल फंड सेगमेंट के तहत, इसने औसत उद्योग वृद्धि 19.5% की तुलना में 28.3% की वृद्धि दर्ज की है। पिछले तीन वर्षों में एसबीआईएफ़एमएल ने उद्योग औसत 16.1% की तुलना में 31.6% का सीएजीआर हासिल किया है, जो इसकी निरंतरता को प्रदर्शित करता है। इसके पास एक बड़ा निवेशक आधार है, जिसमें 31.50 लाख नए फोलियो सहित 107 लाख से अधिक सक्रिय निवेशक फोलियो हैं। फंड हाउस में प्रत्यक्ष निवेशक श्रेणी के तहत 22.79 लाख सक्रिय फोलियो हैं और संस्थागत निवेशक श्रेणी के तहत 2.1 लाख से अधिक फोलियो हैं, जिसमें 1240 सेवानिवृत्ति फंड शामिल हैं। एसबीआईएफ़एमएल ने 51.6% की प्रमुख बाजार हिस्सेदारी के साथ निष्क्रिय फंड श्रेणी (ईटीएफ़) में अपनी शीर्ष नेतृत्व की स्थिति बनाए रखी है।

मार्च 2022 को समाप्त तिमाही के दौरान कंपनी की औसत प्रबंधनाधीन आस्तियां (एएयूएम) ₹6,47,067 करोड़ थीं, जिसकी बाजार हिस्सेदारी 16.86% थी, जबकि पिछले वर्ष की इसी अवधि के दौरान यह क्रमश: ₹5,04,455 करोड़ और 15.71% दर्ज की गई थी। एकल आधार पर, एसबीआईएफ़एमएल ने पिछले वर्ष अर्जित 862.76 करोड़ की तुलना में इस वर्ष के दौरान 1070.65 करोड़ का कर पश्चात लाभ (पीएटी) अर्जित किया है।

कंपनी की मॉरीशस में एक पूर्ण स्वामित्व वाली विदेशी सहायक कंपनी, एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट (इंटरनेशनल) प्राइवेट लिमिटेड है, जो अपतटीय फंड का प्रबंधन करती है। एसबीआईएफ़एमएल वैकल्पिक निवेश कोष (एआईएफ़) का प्रबंधन भी करती है और अपने घरेलू व्यवसाय के हिस्से के रूप में संस्थानों और व्यक्तियों को पोर्टफोलियो प्रबंधन सेवाएँ (पीएमएस) प्रदान करती है।

एसबीआई पेमेंट सर्विसेज़ प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआई पेमेंट्स)

(रुपए करोड़ में)

अनुषंगी कंपनी का नाम	स्वामित्व (एसबीआई हित)	स्वामित्व %	मार्च 2022 के लिए शुद्ध लाभ/ (हानि)
एसबीआई पेमेंट्स	4.50	74%	142.36

एसबीआई व्यापारी अधिग्रहण व्यवसाय के लिए एक विशेष संयुक्त उद्यम अर्थात एसबीआई पेमेंट सर्विसेज़ प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआई पेमेंट्स स्थापित करने वाला पहला सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक है और कंपनी में 74% हिस्सेदारी

रखता है। कंपनी का उद्देश्य देश के सभी भौगोलिक क्षेत्रों में एक अत्याधुनिक स्वीकृति पारिस्थितिकी तंत्र बनाना है तथा व्यापारियों को विभिन्न स्वरूप में डिजिटल रूप से भुगतान स्वीकार करने में सक्षम बनाना है।

एसबीआई पेमेंट्स देश के सबसे बड़े अधिग्रहणकर्ताओं में से एक है, जिसके पास 31 मार्च, 2022 के दिन विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों (टियर 1 से टियर 6) में 2.45 मिलियन से अधिक व्यापारी भुगतान स्वीकृति टच पॉइंट्स और 9.24 लाख से अधिक पीओएस मशीनें हैं। वित्तीय वर्ष के दौरान, कंपनी ने योनो एसबीआई मर्चेंट एप्लिकेशन (एक सॉफ्ट पीओएस समाधान) के माध्यम से टीकाकरण और छात्रवृत्ति के भुगतान के लिए स्वीकृति शुरू की है। मर्चेंट ऑनबोर्डिंग के लिए मौजूदा चैनलों के अलावा, कंपनी ने पूरे भारत में अपनी पहुंच बढ़ाने के लिए महत्वपूर्ण भुगतान सुविधाकर्ताओं के साथ साझेदारी करना शुरू किया है।

एसबीआई पेंशन फंड्स प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआईपीएफ़पीएल)

(रुपए करोड़ में)

अनुषंगी कंपनी का नाम	स्वामित्व (एसबीआई हित)	स्वामित्व %	मार्च 2022 के लिए शुद्ध लाभ/ (हानि)
एसबीआई पेंशन फंड्स प्राइवेट लिमिटेड. *	18	92.52%	51.98

*कंपनी में एसबीआई कैपटल मार्केट्स लिमिटेड तथा एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट लिमिटेड प्रत्येक की 20% इक्विटी हिस्सेदारी है।

एसबीआईपीएफपीएल केंद्र सरकार (सशस्त्र बलों को छोड़कर) और राज्य सरकार के कर्मचारियों के लिए एनपीएस के तहत पेंशन फंड के प्रबंधन के लिए पीएफआरडीए द्वारा नियुक्त तीन पेंशन फंड प्रबंधकों में से एक है, और निजी क्षेत्र के तहत पेंशन फंड के प्रबंधन के लिए नियुक्त सात पेंशन फंड प्रबंधकों में से एक है। .

31 मार्च 2022 को कंपनी की कुल प्रबंधनाधीन आस्तियां (एयूएम) 2,82,476 करोड़ (26.89% की वार्षिक वृद्धि) है। कंपनी 38.35% की बाजार हिस्सेदारी के साथ प्रबंधनाधीन आस्तियों (एयूएम) के संदर्भ में पेंशन निधि प्रबंधकों (पीएफ़एम) के बीच सबसे आगे की स्थिति में है।

01.04.2021 से पीएफआरडीए द्वारा निवेश प्रबंधन शुल्क में वृद्धि के कारण कंपनी ने वित्त वर्ष 2021-22 में अब तक का सबसे अधिक 51.98 करोड़ रुपए का कर पश्चात लाभ (पीएटी) अर्जित किया है।

एसबीआई एसजी ग्लोबल सेक्यूरिटीज़ सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआई-एसजी)

(रुपए करोड़ में)

अनुषंगी कंपनी का नाम	स्वामित्व (एसबीआई हित)	स्वामित्व %	मार्च 2022 के लिए शुद्ध लाभ/ (हानि)
एसबीआई एसजी ग्लोबल सेक्यूरिटीज़ सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड.	52	65%	100.19

एसबीआई-एसजी, भारतीय स्टेट बैंक तथा सोसाइटी जनरल के बीच का एक संयुक्त उद्यम है, जिसमें भारतीय स्टेट बैंक की 65% हिस्सेदारी है। 2010 में वाणिज्यिक संचालन शुरू करने वाले एसबीआई-एसजी की स्थापना एसबीआई समूह द्वारा अपने प्रीमियम ग्राहकों को प्रदान की जाने वाली प्रमुख वित्तीय सहायताओं के समूह को पूरा कर उच्च गुणवत्ता वाली अभिरक्षा और निधि प्रशासन सेवाएं प्रदान करने के लिए किया गया है।

31.03.2022 को एसेट अंडर कस्टडी (एयूसी) के 12,70,299 करोड़ रुपए है, जबकि 31.03.2022 को प्रबंधनाधीन आस्ति (एयूएम) 8,99,880 करोड़ रुपए है। कंपनी का शुद्ध लाभ वित्त वर्ष 2021 के 87.02 करोड़ रुपए की तुलना में वित्त वर्ष 2022 के लिए 100.19 करोड़ रुपए है।

एसबीआई-एसजी को क्रॉस बॉर्डर क्लाइंट केटेगरी- 2021 में "बेस्ट सब-कस्टोडियन" के रूप में आँका गया है, साथ ही डोमेस्टिक क्लाइंट केटेगरी में नंबर 2 आँका गया है। ग्लोबल कस्टोडियन पत्रिका के एजेंट बैंकों व इमर्जिंग मार्केट सर्वे-2021 के अनुसार एसबीआई-एसजी को भारत में सर्वश्रेष्ठ फंड एडमिनीस्ट्रेटर एवं ग्लोबल आउटपरफ़ॉर्मर का दर्जा दिया गया है।

एसबीआई फाउंडेशन

कंपनी अधिनियम (2013) की धारा VIII की कंपनी के तहत भारतीय स्टेट बैंक द्वारा वर्ष 2015 में एसबीआई फाउंडेशन की स्थापना की गई, जिसका उद्देश्य है एसबीआई एवं उनके अनुषंगियों द्वारा कॉरपोरेट सामाजिक दायित्वों से जुड़े कार्यों पर योजनाबद्ध तरीके से ध्यान केंद्रित करना।

एसबीआई फाउंडेशन के माध्यम से आपका बैंक एक समावेशी, टिकाऊ और आत्मनिर्भर पारिस्थितिकी तंत्र बनाकर देश के सामाजिक-आर्थिक विकास में एक आदर्श बदलाव कर रहा है, जिसके माध्यम से देश भर के हाशिए पर रहने वाले और वंचित समुदाय के लोग क्षेत्र, धर्म, जाति, पंथ या लिंग के आधार पर बिना किसी भेदभाव के स्वस्थ और समृद्ध जीवन जी सकते हैं। वित्त वर्ष 2021-22 के लिए, वर्ष के दौरान 168.09 करोड़ रुपए के बजट की कुल 105 परियोजनाएं संस्वीकृत की गई।

कोविड-19 प्रतिक्रिया

वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान, एसबीआई फाउंडेशन ने कोविड देखभाल केंद्रों/आईसीयू सुविधाओं, जीनोम सीक्वेंसिंग, स्वास्थ्य बुनियादी ढांचे के उन्नयन, गैर-सरकारी संगठनों के साथ साझेदारी में पहल और यूपीआई आधारित प्रीपेड टीकाकरण वाउचर, टीकाकरण के प्रति हिचकिचाहट हटाने आदि जैसी विभिन्न कोविड-19 राहत पहलों को बढ़ावा देने के लिए 99.37 करोड़ रुपए की 62 परियोजनाओं को मंजूरी दी है।

आईसीयू बेड, ऑक्सीजनेटेड बेड, कोविड-19 देखभाल केंद्रों, आइसोलेशन केंद्रों की स्थापना के लिए कई पहल किए गए। 550 ऑक्सीज़न सिलेंडरों एवं 84 ऑक्सीज़न कान्सेट्रेटरोंके साथ 6 ऑक्सीज़न जनरेशन संयंत्रों की स्थापना की गई। कोविड की संभावित तीसरी लहर का सामना करने के लिए क्षेत्र में स्वास्थ्य आधारिक संरचना में सुधार करने और उसे मजबूत करने के लिए 115 बेड के लिए ऑक्सीज़न आपूर्ति के साथ डॉ हेगड़ेवार चैरिटबल अस्पताल में ओस्किजन पाईपलाइन एक्सटेंशन (2000 एलपीएम) एवं ऑक्सीज़न निगरानी प्रणाली स्थापित की गई।

स्वास्थ्य देखभाल के प्रमुख कार्यक्रम

अंअंग दान, मोबाइल मेडिकल यूनिट, न्यूक्लिक एसिड प्रवर्धन परीक्षण, ब्लड बैंक में एस्फेरिस मशीन, भ्रूण हृदय असामान्यता के लिए ईसीजी जांच, फीटल सर्जरी और न्यूरो पुनर्वास केंद्र जैसी विभिन्न स्वास्थ्य देखभाल पहल की गई।

प्रोजेक्ट गिफ्ट होप, गिफ्ट लाइफ : इस परियोजना के जरिए मोहन फाउंडेशन के साथ भागीदारी में मणिपुर, कर्नाटक, चंडीगढ़ (संघ शासित प्रदेश), आंध्र प्रदेश एवं महाराष्ट्र में अंग विफलता वाले रोगियों के लिए सहायता समूह को बढ़ावा देकर तथा नागरिकों में जागरूकता बढ़ाकर एवं प्रतिज्ञा ज लेकर अंग दान हेल्पलाइन, स्वास्थ्य देखभाल कर्मियों के प्रशिक्षण, अंग दान कार्यक्रम को सुदृढ़ बनाने के जरिए मृत दाताओं से एसबीआई फाउंडेशन भारत में अंग दान की दर में सुधार करना चाहता है।

प्रोजेक्ट एनएटी : न्यूक्लिक एसिड एंप्लीफिकेशन टेस्टिंग (एनएटी) की स्थापना की गई है। लगभग 50,000 कैंसर रोगियों के लिए ब्लड ट्रांसफ़्यूशन सुरक्षा बढ़ाने हेतु 30 से 35,000 रक्त दाताओं के सैंपलों का परीक्षण करने लिए टाटा मेमोरियल केंद्र द्वारा संचालित मुंबई के टाटा मेमोरियल अस्पताल में प्रगत ब्लड टेस्टिंग तकनीक शुरू करना इसका उद्देश्य है। इससे रोगियों के लिए ब्लड ट्रांसफ्यूशन सुरक्षित होगा, ट्रांसफ्यूशन ट्रांसमिटेड इन्फेक्शन (टीटीआई) के

कारण रुग्णता अथवा मृत्यु कम होगी और वर्तमान एलिसा पद्धति की तुलना में एनएटी द्वारा परीक्षित ब्लड सैंपलों में टीटीआई की पहचान करने की दर बढ़ेगी।

हाशिए पर रहने वाले लोगों की जरूरतों को ध्यान में रखते हुए एसबीआई फाउंडेशन हमारे समुदायों को प्रभावित करने वाली महत्वपूर्ण समस्याओं का समाधान करने के लिए विभिन्न विषयगत क्षेत्रों की परियोजनाएं शुरू की है।

एसबीआई यूथ फॉर इंडिया फेलोशिप

एसबीआई यूथ फॉर इंडिया फेलोशिप 13 महीने का फैलोशिप कार्यक्रम है, जो भारत के शहरी क्षेत्रों के प्रतिभाशाली युवाओं को हमारे ग्रामीण समुदाय के लोगों के संघर्ष एवं उनकी अपेक्षाओं की पूर्ति में उनके साथ हाथ मिलाने का मंच प्रदान करता है। जमीनी स्तर के हमारे साझेदार गैर-सरकारी संगठन, ग्रामीण समस्याओं के समाधान हेतु भी अर्थपूर्ण परियोजनाओं के चयन में ग्रामीणों के साथ जुड़ने की इस यात्रा को सुगम बनाते है। वर्ष 2022-23 अर्थात 10वे बैच के फ़ेलो के लिए आवेदन की प्रक्रिया 4 मार्च 2022 को शुरू हो गई है। 9वी बैच (2021-22) के 74 फ़ेलो द्वारा देश के 15 राज्यों में कार्यान्वयन हेतु अपनी ग्रामीण परियोजना पूरी कर ली गई है।

एसबीआई ग्राम सेवा कार्यक्रम: अगस्त 2017 में शुरू किया गया "एसबीआई ग्राम सेवा" एसबीआई फाउंडेशन का एक प्रमुख कार्यक्रम है, जिसका उद्देश्य दत्तक गांवों में डिजिटलीकरण, गुणवत्तापूर्ण शिक्षा को बढ़ावा देने, प्राथमिक स्वास्थ्य सेवाओं में सुधार जैसे समग्र एवं टिकाऊ ग्रामीण विकास करना है। वित्त वर्ष के दौरान एसबीआई फाउंडेशन ने पाँच राज्यों यथा आंध्र प्रदेश, छत्तीसगढ़, मध्य प्रदेश, ओडिशा एवं राजस्थान के नीति आयोग के आकांक्षी जिलों में से 25 नए गांवों को गोद लेकर एसबीआई ग्राम सेवा कार्यक्रम के तीसरे चरण को शुरू कर ग्राम सेवा कार्यक्रम के अंतर्गत 5 और परियोजनों के लिए मंजूरी दी है। इसके साथ एसबीआई फाउंडेशन ने एसबीआई ग्राम सेवा कार्यक्रम के अंतर्गत 100 गांवों को गोद लेने संबंधी मील के पत्थर को पार किया है। इस कार्यक्रम ने अभी तक 16 राज्यों के 100 गांवों के 20322 परिवारों एवं 1,13,010 लाभार्थियों को प्रभावित किया है।

भारतीय स्टेट बैंक ग्राम सेवा कार्यक्रम ने पिछले पांच वर्षों में इन गोद लिए गए गांवों को धीरे-धीरे संबंधित स्थानों पर मॉडल विलेज क्लस्टर में बदल दिया है। ये कार्यक्रम वांछित व्यवहार परिवर्तन और सामुदायिक भागीदारी को भी सामने लाने में सक्षम रहा है। संक्षेप में, ग्राम सेवा कार्यक्रम के माध्यम से, एसबीआई फाउंडेशन महात्मा गांधी के ग्राम स्वराज के

प्रोजेक्ट एनएटी, कैंसर रोगियों के लिए एक पहल का उद्घाटन माननीय श्री दिनेश खारा, अध्यक्ष, एसबीआई ने टाटा मेमोरियल सेंटर के साथ साझेदारी में और एसबीआई डीएफएचआई के सहयोग से किया। यहां दाई ओर डॉ. आर.ए. बडवे, निदेशक, टाटा मेमोरियल सेंटर, श्री दिनेश कुमार खारा, अध्यक्ष, एसबीआई से चेक प्राप्त करते हुए दिखाई दे रहे हैं।

सीएसआईआर सीसीएमबी के साथ साझेदारी में, एसबीआई फाउंडेशन ने जीनोमिक्स -निर्देशित महामारी रोकथाम के लिए उत्कृष्टता केंद्र की स्थापना की गई है। भारतीय स्टेट बैंक के अध्यक्ष श्री दिनेश खारा ने सीएसआईआर सीसीएमबी के निदेशक डॉ विनय कुमार नंदीकूरी को 90,42,20,000 रूपये का चेक सौंपा।

सामाजिक उद्यमिता उन विषयगत क्षेत्रों में से एक है जिस पर एसबीआई यूथ फॉर इंडिया फेलोशिप काम करता है। इस वर्ष, पिरुल जैसे विभिन्न उद्यम - जो उत्तराखंड की महिलाओं के लिए आजीविका के अवसर पैदा करने पर केंद्रित हैं, या ग्रामीण तमिलनाडु में स्थित मधुमक्खी पालन उद्यम जैसे कुछ नाम फैलोशिप के दौरान उभरे। ऊपर वाईएफआई साथियों की एक तस्वीर है जो कुछ उत्पादों का प्रदर्शन कर रहीं है।

दर्शन के अनुरूप आत्मनिर्भर (आत्म निर्भर) गांवों के निर्माण की दिशा में काम कर रहा है। वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान, मद्रास स्कूल ऑफ सोशल वर्क (एमएसएसडब्ल्यू), चेन्नई द्वारा कार्यक्रम के प्रभाव का मूल्यांकन करवाया गया और व्यापक कार्यनीति, प्रभावी कार्यान्वयन, निवेश पर सामाजिक प्रतिलाभ (एसआरओआई) और कार्यक्रम की स्थिरता संबंधी पहलुओं की दृष्टि से उन्होंने इस कार्यक्रम को काफी उच्च दर्जा दिया है। कार्यक्रम को विभिन्न मंचों, मीडिया और अन्य लोगों से प्रशंसा और पुरस्कार भी प्राप्त हुए हैं। देश के 16 राज्यों में एक प्रभावशाली उपस्थिति के साथ, ग्राम सेवा कार्यक्रम ने हाशिए के समुदायों के उत्थान के लिए एसबीआई फाउंडेशन की प्रतिबद्धता की पुष्टि की है, जिससे ग्रामीण भारत के बैंक होने की एसबीआई की लंबे समय से चली आ रही विरासत को जारी रखा गया है।

एसबीआई संजीवनी- क्लिनिक ऑन व्हील्स: एसबीआई फाउंडेशन द्वारा वित्त वर्ष 2016-17 के दौरान दक्षिण सिक्किम के ग्रामीण समुदायों को प्राथमिक स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करने के लिए एक मोबाइल मेडिकल यूनिट 'एसबीआई संजीवनी- क्लिनिक ऑन व्हील्स' आरंभ की गई थी। इस परियोजना के कारण दूरस्थ गांवों में डोरस्टेप चिकित्सा सेवाएं प्रदान करके समुदायों के जीवन की गुणवत्ता में सुधार हुआ है।

वर्तमान वित्त वर्ष के दौरान, कोविड -19 महामारी के कारण स्वास्थ्य देखभाल में वर्तमान संकट को ध्यान में रखते हुए, एसबीआई फाउंडेशन ने 250 दूरदराज के गांवों में 2 लाख से अधिक लाभार्थियों की अनुमानित पहुंच के साथ 10 राज्यों यथा अरुणाचल प्रदेश, बिहार, छत्तीसगढ़, हरियाणा, कर्नाटक, मध्य प्रदेश, मिजोरम, नागालैंड, तेलंगाना और उत्तराखंड में परियोजना को बढ़ाया है। परियोजना के लिए समुदायों का अच्छा प्रतिसाद मिला है और स्थानीय स्वास्थ्य विभाग भी इस पहल का समर्थन कर रहे हैं।

दिव्यांग व्यक्तियों के लिए उत्कृष्टता केंद्र (सीओई):

2017 में स्थापित दिव्यांग व्यक्तियों के लिए उत्कृष्टता केंद्र मुख्य रूप से एक महत्वपूर्ण और मापने योग्य सुधार करने के लिए कौशल वृद्धि के माध्यम से दिव्यांगजनों को सशक्त बनाने पर काम करता है। सीओई ने 651 दिव्यांग कर्मचारियों के लिए 27 विशेष ऑनलाइन प्रशिक्षण कार्यक्रम (एक सप्ताह की अवधि के) आयोजित किए, जिनमें से 24 कार्यक्रम 599 एसबीआई दिव्यांग कर्मचारियों के लिए रहे। तेलंगाना ग्रामीण बैंक एवं इंडियन

तेलंगाना में एसबीआई ग्राम केंद्र की शुरुआत

एसबीआई के अध्यक्ष श्री दिनेश कुमार खारा ने एसबीआई संजीवनी-क्लिनिक ऑन व्हील्स को एसबीआई, एसबीआई जनरल और एसबीआई फाउंडेशन के वरिष्ठ अधिकारियों की उपस्थिति में हरी झंडी दिखाई।

सीओई ने वैश्विक पहुंच जागरूकता दिवस (GAAD), अंतर्राष्ट्रीय दिव्यांग दिवस (IDPD) और विश्व ब्रेल दिवस मनाया।

ओवरसीज बैंक के 52 दिव्यांग अधिकारियों के लिए 5 दिनों की अवधि के तीन ऑनलाइन प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए। आंध्र प्रदेश ग्रामीण विकास बैंक के दृष्टीबाधित 61 अधिकारियों के लिए 5 दिनों की अवधि के दो ऑफलाइन प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए। इस कार्यक्रम का प्राथमिक ध्यान दिव्यांग व्यक्तियों के अधिकारों की वकालत करने, जागरूकता सृजित करने और दिव्यांगों की सुलभ जरूरतों को पूरा करने पर रहा। अभी तक, सीओई ने छह वेबिनार आयोजित किए हैं, जिसमें सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों के 168 प्रतिभागियों ने भाग लिया। यूनियन बैंक ऑफ इंडिया के 140 मानव संसाधन अधिकारियों के लिए 4 जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए गए हैं। वित्त वर्ष 2022 में, सीओई ने विकलांगता के क्षेत्र पर ध्यान देते हुए 1.00 करोड़ रुपए की परियोजना लागत की "टैक्टोनिक ग्रांड चैलेंज फॉर एसिस्टिव टेक्नॉलजी स्टार्ट अप्स" परियोजना सहित 9.36 करोड़ रुपए की कुल मंजूरी के साथ 8 परियोजनाओं के लिए संस्वीकृति प्रदान की।

दिव्यांग लोगों के पुनर्वास उपचार (पीडबल्यूडी) - 7,000 पुनर्वास सत्रों, मस्तिष्क घाव की चोट (टीबीआई) के संकट के बारे में जनता को शिक्षित करने के लिए चिकित्सा विशेषज्ञों के साथ प्रत्यक्ष परामर्शन सत्रों एवं जागरूकता कार्यक्रमों के माध्यम से मस्तिष्क घाव और रीढ़ की हड्डी संबंधी चोटों से पीड़ित 2,000 दिव्यांगों के लिए पुनर्वास सेवाओं का समर्थन करने की एक पहल।

डॉ. एस आर चंद्रशेखर इंस्टीट्यूट ऑफ स्पीच एंड हियरिंग की नैदानिक सेवाओं का उन्नयन: एसबीआई फाउंडेशन ने बेंगलुरु की "डॉ एस आर चंद्रशेखर इंस्टीट्यूट ऑफ स्पीच एंड हियरिंग की नैदानिक सेवाओं का उन्नयन" परियोजना की सहायता करने के लिए बेंगलुरु स्पीच एंड हियरिंग ट्रस्ट के साथ भागीदारी की है, ताकि संस्थान बातचीत, श्रवण, भाषा और संप्रेषण संबंधी विकार वाले व्यक्तियों को नैदानिक सेवाएं प्रदान कर सके। इस परियोजना से बेंगलुरु शहरी क्षेत्र के आर्थिक रूप से पिछड़े और ग्रामीण क्षेत्रों के 4700 से अधिक लाभार्थियों को लाभ होगा।

स्कूल फॉर पोटेंशियल एडवांसमेंट एंड रिस्टोरेशन ऑफ कॉन्फिडेंस (स्पार्क इंडिया) - एसबीआईएफ़ ने लखनऊ के सरकारी प्राथमिक स्कूलों में समावेशी शिक्षा सुनिश्चित करने के लिए एसपीएआरसी इंडिया के साथ भागीदारी की है। 20 प्राथमिक स्कूलों को दिव्यांग बच्चों (सीडब्ल्यूडी) के समावेशी स्कूलों के रूप में विकसित करना, क्षमता निर्माण करना, समर्थन करना और 2 साल की अवधि के लिए संबद्ध हितधारकों को संवेदनशील बनाना इस कार्यक्रम का उद्देश्य है।

कार्यक्रम: सीओई ने ग्लोबल एक्सेसिबिलिटी एवेरनेस डे (जीएएडी), अंतरराष्ट्रीय दिव्यांग दिवस (आईडीपीडी) और विश्व ब्रेली दिवस मनाया।

शिक्षा कार्यक्रम

प्रारंभिक भाषा शिक्षण कार्यक्रम, लद्दाख के विद्यालयों एवं अंगनवाडियों का रूपांतरण, वेब आधारित साक्षरता परियोजना, खान अकादमी के साथ गणित शिक्षा, टोय बैंक, विद्यालय परिसरों के जरिए प्रभावी अभिशासन, मिनी विज्ञान केंद्रों की स्थापना, मिडल स्कूल ग्रेडों में गुणवत्तापूर्ण शिक्षा, अध्यापकों एवं शिक्षा हितधारकों का क्षमता निर्माण, न्यूरो डेवलपमेंट विकार वाले बच्चों के लिए समावेशी शिक्षा, नेशनल इंटेग्रिटी एंड एजुकेशनल डेवलपमेंट ऑर्गनाइज़ेशन (एनआईईडीओ), भारत के किशोरों के मानसिक स्वास्थ्य सुधार की दृष्टि से सुसंगत विद्यालय स्वास्थ्य प्रणाली के विकास हेतु टाटा सामाजिक विज्ञान संस्थान (टीआईएसएस) को सहायता तथा 11 सरकारी विद्यालयों के नवोन्मेषन एवं छात्रों के लिए अनुकूल व व्यापक ज्ञानार्जन परिवेश उपलब्ध करने हेतु 'मॉडल स्कूल' पहल के लिए सहायता जैसी विभिन्न पहलों के लिए सहायता प्रदान करने हेतु 22.53 करोड़ रुपए की तेरह परियोजनाओं को संस्वीकृति दी गई।

आजीविका और उद्यमिता

सामाजिक उद्यमों को इनक्यूबेशन सहायता प्रदान करने के लिए सामाजिक उद्यमों के लिए एसबीआई फाउंडेशन रिवॉल्विंग फंड, एकीकृत मछलीपालन संवर्धन, मेगा वाटरशेड निर्माण, 15 स्टार्ट-अप को वाडी कृषि एवं इनक्यूबेशन सहायता, बैंकिंग वित्तीय सेवा बीमा उद्योग (बीएफएसआई) कार्य भूमिकाओं में 5,000 युवाओं का प्रशिक्षण एवं सामाजिक रूप से बहिष्कृत और अपराधिक व तरुण न्याय प्रणाली आदि कलंकित लोगों को पुनः समेकित करने तथा पुनरावास करने के लिए टीआईएसएस प्रयास जैसी पहलों को सहायता प्रदान करने के लिए 13.60 करोड़ रुपए की वित्तीय लागत वाली आठ परियोजनाओं को संस्वीकृति दी गई।

महिला सशक्तिकरण

कौशल प्रशिक्षण, शिक्षा और सतत आजीविका के माध्यम से तस्करी और हिंसा से बचे लोगों का पुन: एकीकरण : महाराष्ट्र के ठाणे जिले में प्रासंगिक प्रशिक्षण, शिक्षा और स्थायी आजीविका के अवसर प्रदान करके तस्करी और हिंसा से बचे लोगों को समाज में फिर से संगठित करने की एक पहल।

खेलों को बढ़ावा देना

अभिनव बिंद्रा फाउंडेशन ट्रस्ट और कर्णम मल्लेश्वरी फाउंडेशन के साथ साझेदारी में 13 एथलीटों की सहायता के लिए 48.90 लाख रुपए की दो परियोजनाओं को मंजूरी दी गई है।

संवहनीयता और पर्यावरण

फलदार पेड़ लगाने, मेलघाट और सतपुड़ा टाइगर रिजर्व के बीच एक महत्वपूर्ण बाघ कॉरिडोर बनाने, खांगचेंडज़ोंगा परिदृश्य में लाल पांडा प्रजातियों के संरक्षण के लिए सहायता तथा औरंगाबाद, महाराष्ट्र में अधिकतम पृथक्करण सुनिश्चित करने के लिए सूखा कचरा प्रबंधन हेतु नवोन्मेषी सार्वजनिक-निजी भागीदारी मॉडल के लिए 6.84 करोड़ रुपए की पाँच

प्रारंभिक भाषा शिक्षण कार्यक्रम (PBSK) - अंबाला, हरियाणा के 474 सरकारी स्कूलों में लगभग ~ 16,000-18,000 बच्चों के भाषा सीखने के परिणामों में सुधार के उद्देश्य से सरकारी स्कूलों के शिक्षकों की क्षमताओं का निर्माण करने के लिए एक पहल।

परियोजनों के लिए संस्वीकृति प्रदान की गई।

पुरस्कार और प्रशंसा:

पुरस्कार का नाम	श्रेणी	संस्था/एजेंसी
सीएसआर फाउंडेशन ऑफ द ईयर-विजेता	बड़ा	सीएसआर बॉक्स
पर्यावरण - विजेता	छोटा	सीएसआर बॉक्स
अंगदान - विजेता	महत्वपूर्ण योगदान	टाइम्स ऑफ इंडिया
हेल्थ केयर (कोविड -19) के लिए जूरी मान्यता	हेल्थ केयर	इंडियन चैंबर ऑफ कॉमर्स

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी)

हमारे देश की दो-तिहाई आबादी ग्रामीण क्षेत्रों में रहने के कारण, यह भारतीय बैंकिंग क्षेत्र के लिए एक बहुत बड़ा अवसर प्रस्तुत करता है। प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों (आरआरबी) का हमारा बड़ा नेटवर्क एक बड़ी भूमिका निभाने के लिए अच्छी तरह से तैयार है और इस परिदृश्य को पूरा करने की एक बड़ी क्षमता भी रखता है। क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के पास बड़ी संख्या में खाते और दशकों की विश्वास-अर्जित सेवा परंपरा होने के कारण उन्हें विशिष्ट प्रतिस्पर्धात्मक लाभ है, जिसके परिणामस्वरूप ग्रामीण ग्राहकों के साथ इन बैंकों की पहुँच होती है।

स्टेट बैंक ने 14 विभिन्न राज्यों में क्षेत्रीय स्तर पर कार्यरत 14 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को प्रायोजित किया है। 31 मार्च 2022 तक 217 जिलों में फैले इन आरआरबी की कुल शाखा संख्या 4,725 रही।

एसबीआई के प्रायोजित आरआरबी सीबीएस प्लेटफॉर्म पर हैं और देश में संचालित किसी भी अन्य वाणिज्यिक बैंकों के समान बैंकिंग सेवाएं प्रदान करते हैं। बैंकों ने सर्वोत्तम कार्य प्रणाली को अपनाया है और अपने ग्राहक केंद्रित दृष्टिकोण के माध्यम से, विशेष रूप से ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में ग्राहकों की लगातार बढ़ती मांगों को संभालने के लिए अच्छी तरह से तैयार हैं।

वित्त वर्ष 2022 की व्यावसायिक मुख्य विशेषताएं:

बैंक द्वारा प्रायोजित 14 आरआरबी की कुल जमाराशियाँ और अग्रिम 31 मार्च 2022 को ₹1,13,502 करोड़ और ₹73,755 करोड़ थी, जो कि 31 मार्च 2021 को ₹1,05,628 करोड़ और ₹66,551 करोड़ थी ।

समीक्षाधीन वर्ष के दौरान, लगातार चुनौतीपूर्ण व्यापक आर्थिक वातावरण और कोविड महामारी के बावजूद, आरआरबी ने अपने व्यवसाय में सुधार किया, 31 मार्च 2022 तक जमाराशियों में 7.46% की वृद्धि हुई और अग्रिमों में 10.82% की वृद्धि हुई। पोर्टफोलियो में विविधता लाने की एक नियोजित कार्यनीति के रूप में आरआरबी द्वारा अपने आवास और गोल्ड लोन एक्पोजर में क्रमशः 19.08% और 30.87% (वर्ष दर वर्ष) का विस्तार किया गया है।

₹1,214.05 करोड़ की पेंशन के लिए पर्याप्त प्रावधान करने के बावजूद सभी आरआरबी ने मिलकर वर्ष के दौरान 31 मार्च 2022 तक वर्ष 2021 के ₹1,004.28 करोड़ की तुलना में ₹1,659.53 करोड़ का शुद्ध लाभ अर्जित किया है। आरआरबी अपने मुख्य बैंकिंग व्यवसाय से आय में सुधार, शुल्क आय प्रवाह को मजबूत करने और परिचालन लागत पर नियंत्रण बनाए रखने पर ध्यान केंद्रित कर रहे हैं।

कोविड-19 महामारी के कारण चुनौतीपूर्ण आर्थिक स्थिति के बावजूद आरआरबी का संयुक्त सकल अलाभकारी आस्ति अनुपात 31 मार्च 2022 तक घटकर 4.64% हो गया है, जो 31 मार्च 2021 को 5.44% था। 31 मार्च 2021 के 2.16% के मुकाबले शुद्ध एनपीए 1.22% है।

वर्ष के दौरान प्रति कर्मचारी व्यवसाय में सुधार हुआ है। यह 31 मार्च 2021 को ₹10.09 करोड़ की तुलना में 31 मार्च 2022 को ₹10.76 करोड़ रहा।

वित्त वर्ष 2022 के महत्वपूर्ण घटनाक्रम:

समीक्षाधीन वर्ष में कई महत्वपूर्ण कार्य हुए, जिनमें से कुछ नीचे सूचीबद्ध हैं:

आस्ति प्रबंधन केंद्र (एएमएच) जो कि एक केंद्रीकृत ऋण संसाधन प्रणाली है, की शुरुआत के कारण 4,725 शाखा नेटवर्क वाले 14 आरआरबी के आने वाले वर्षों में अधिक कुशलता से काम करने की उम्मीद है।

नए जमाने के बैंकों से प्रतिस्पर्धा का सामना करने और डिजिटल उपस्थिति के लिए, हमारे सात आरआरबी ने वीडियो केवाईसी सुविधा के साथ डिजिटल खाता खोलने के लिए एक मोबाइल ऐप शुरू किया है। यह सुविधा एसबीआई द्वारा प्रायोजित सभी 14 आरआरबी में लागू की जा रही है।

ट्रेजरी यील्ड/रिटर्न में सुधार के लिए, आरआरबी हेतु गैर-विवेकाधीन पोर्टफोलियो प्रबंधन सेवाओं (पीएमएस) के लिए एसबीआई फंड मैनेजमेंट लिमिटेड (एसबीआईएफएमएल) की सेवाएँ लेने के लिए मंजूरी दी गई है। 12 आरआरबी ऑनबोर्ड हैं और शेष 2 आरआरबी प्रक्रिया में हैं।

09 आरआरबी में बीसी चैनल में डिजिटल खाता खोलने के लिए मोबाइल ऐप भी प्रस्तुत किया गया है और इसे सभी आरआरबी में लागू किया जाएगा।

सहयोगी:

क्र.	सहयोगी का नाम	निगमित देश	समूह की हिस्सेदारी (%)	
			वर्तमान वर्ष	पिछले वर्ष
1	आंध्र प्रदेश ग्रामीण विकास बैंक	भारत	35.00%	35.00
2	अरुणाचल प्रदेश ग्रामीण बैंक	भारत	35.00%	35.00
3	छत्तीसगढ़ राज्य ग्रामीण बैंक	भारत	35.00%	35.00
4	इलाकाई देहाती बैंक $$	भारत	35.00%	35.00
5	झारखंड राज्य ग्रामीण बैंक$$	भारत	35.00%	35.00
6	मध्यांचल ग्रामीण बैंक	भारत	35.00%	35.00
7	मेघालय ग्रामीण बैंक	भारत	35.00%	35.00
8	मिजोरम ग्रामीण बैंक$$	भारत	35.00%	35.00
9	नागालैंड ग्रामीण बैंक	भारत	35.00%	35.00
10	राजस्थान मरुधारा ग्रामीण बैंक	भारत	35.00%	35.00
11	सौराष्ट्र ग्रामीण बैंक	भारत	35.00%	35.00
12	तेलंगाना ग्रामीण बैंक	भारत	35.00%	35.00
13	उत्कल ग्रामीण बैंक$$	भारत	35.00%	35.00
14	उत्तराखंड ग्रामीण बैंक	भारत	35.00%	35.00

$$ हमने 10.03.2022 को इन 4 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों (अर्थात i. इलाकाई देहाती बैंक, ii.झारखंड राज्य ग्रामीण बैंक, iii.मिजोरम ग्रामीण बैंक और iv.उत्कल ग्रामीण बैंक) में अपना पूर्ण अतिरिक्त आनुपातिक हिस्सा लगाया है, जिसे अब शेयर पूँजी खाता में रखा गया है। इसे अन्य हितधारकों यथा भारत सरकार और संबद्ध राज्य सरकार आनुपातिक हिस्सा डालने के बाद संबद्ध ग्रामीण क्षेत्रीय बैंकों की शेयर पूँजी में हिसाब में लिया जाएगा।

VI. प्रबंधन चर्चा एवं विश्लेषण (एमडीए)

भारतीय प्रतिभूति विनिमय बोर्ड (लिस्टिंग दायित्व एवं प्रकटीकरण आवश्यकताएँ) (संशोधन) विनियम 2018 के अनुपालन के संदर्भ में नीचे दिए गए विवरणों के अनुपालन निम्नलिखित अनुपात में 25% से अधिक का परिवर्तन हुआ है :

(% में)	मार्च 21	मार्च 22	अंतर (बीपीएस)	% परिवर्तन
निवल लाभ मार्जिन	6.61	10.02	341	51.59
आरओई	9.94	13.92	398	40.04

निवल लाभ मार्जिन :

निवल लाभ में 55.19% की वर्षानुवर्ष वृद्धि दर्ज की गई (वित्त वर्ष 2021 में 20,410 करोड़ रुपए के लाभ से वित्त वर्ष 2022 के दौरान 31,676 करोड़ रुपए के निवल लाभ), जबकि कुल आय (वित्त वर्ष 2021 के 3,08,647 करोड़ रुपए से वित्त वर्ष 2022 में 3,16,021 करोड़ रुपए) में केवल 2.39% की वर्षानुवर्ष वृद्धि दर्ज की गई।

निवल मालियत पर प्रतिलाभ :

निवल लाभ में 55.19% की वर्षानुवर्ष वृद्धि दर्ज की गई (वित्त वर्ष 2021 में 20,410 करोड़ रुपए के लाभ से वित्त वर्ष 2022 के दौरान 31,676 करोड़ रुपए के निवल लाभ), जबकि बैंक के निवल मालियत (वित्त वर्ष 2021 के 2,14,666 करोड़ रुपए से वित्त वर्ष 2022 में 2,40,502 करोड़ रुपए) में 12.04% की वर्षानुवर्ष वृद्धि हुई।

VII. उत्तरदायित्व वक्तव्य :

निदेश बोर्ड एतदद्वारा सूचित करता है कि :

i. वार्षिक लेखे तैयार करते समय लागू लेखमानकों का समुचित अनुपालन किया गया है और महत्वपूर्ण विचलाओं की स्थिति में समुचित स्पष्टीकरण दिया गया है;

ii. उन्होंने ऐसी लेखा नीतियों का चयन और निरंतर प्रयोग किया है और उचित एवं विवेकपूर्ण निर्णय व प्राक्कलन किए हैं, ताकि 31 मार्च, 2022 तक अपने बैंक के मामलों की स्थिति और उस तारीख को समाप्त वर्ष के लिए आपके बैंक के लाभ एवं हानि का एक सच्चा व उचित दृष्टिकोण दिया जा सके;

iii. उन्होंने आपके बैंक की परिसंपत्तियों की सुरक्षा और धोखाधड़ी एवं अन्य अनियमितताओं को रोकने व उनका पता लगाने के लिए बैंकिंग विनियमन अधिनियम, 1949 और भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम, 1955 के प्रावधानों के अनुसार पर्याप्त लेखांकन अभिलेखों के रखरखाव के लिए उचित एवं पर्याप्त सावधानी बरती है;

iv. उन्होंने वार्षिक लेखों को वर्तमान और भावी सतत अपेक्षाओं के अनुसार तैयार किया है;

v. बैंक द्वारा अनुपालन किए जाने के लिए आंतरिक वित्तीय नियंत्रण निर्धारित किए गए हैं और ऐसे आंतरिक वित्तीय नियंत्रण पर्याप्त एवं प्रभावी रूप से कार्य कर रहे हैं;

vi. सभी प्रयोज्य क़ानूनों के प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त प्रणाली तैयार की गई है तथा एसी प्रणाली पर्याप्त है एवं प्रभावी रूप से कार्य कर रही है।

VIII. आभार

वर्ष के दौरान श्री अनिल कुमार शर्मा को भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम 1955 की धारा 19 (च) के अंतर्गत 13 अप्रैल 2021 से श्री चंदन सिन्हा के स्थान पर बोर्ड के निदेशक के रूप में नामित किया गया। श्री प्रफुल्ल छाजेड को भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम 1955 की धारा 19 (घ) के अंतर्गत 21 दिसंबर 2021 से बोर्ड के निदेशक के रूप में नामित किया गया। अपना कार्यकाल समाप्त होने पर डॉ पुष्पेंद्र रॉय दिनांक 5 फरवरी, 2022 को बोर्ड से सेवानिवृत्त हुए। श्री संजय मल्होत्रा को भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम 1955 की धारा 19 (ङ) के अंतर्गत 16 फरवरी, 2021 से श्री देबशीष पांडा के स्थान पर बोर्ड के निदेशक के रूप में नामित किया गया।

निदेशक बोर्ड ने श्री चंदन सिन्हा, डॉ पुष्पेंद्र रॉय एवं श्री देबशीष पांडा द्वारा बोर्ड की चर्चाओं में दिए गए योगदानों के लिए उनकी सराहना की।

निदेशकों ने भारत सरकार, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेबी, आईआरडीए और अन्य सरकारी एवं विनियामक एजेंसियों से प्राप्त मार्गदर्शन और सहयोग के लिए अपनी कृतज्ञता प्रकट की।

निदेशकों ने सभी मूल्यवान ग्राहकों, शेयरधारकों, बैंकों और वित्तीय संस्थानों, स्टॉक एक्सचेंजों, रेटिंग एजेंसियों और अन्य हितधारकों को उनके संरक्षण एवं सहयोग के लिए धन्यवाद दिया तथा इस अवसर पर बैंक के कर्मचारियों की समर्पित एवं प्रतिबद्ध टीम के लिए अपना आभार व्यक्त किया।

केंद्रीय निदेशक बोर्ड के लिए
और उनकी ओर से

अध्यक्ष

दिनांक : 21 मई, 2022