SBI

संवहनीयता रिपोर्ट 2018–19

डिजिटल भारत के लिए अग्रसर

yono

चिरस्थायी कल के लिए बैंकिंग समाधान

इस रिपोर्ट में

01 अध्यक्ष का संदेश

03 नेतृत्वकर्ताओं के निवेदन

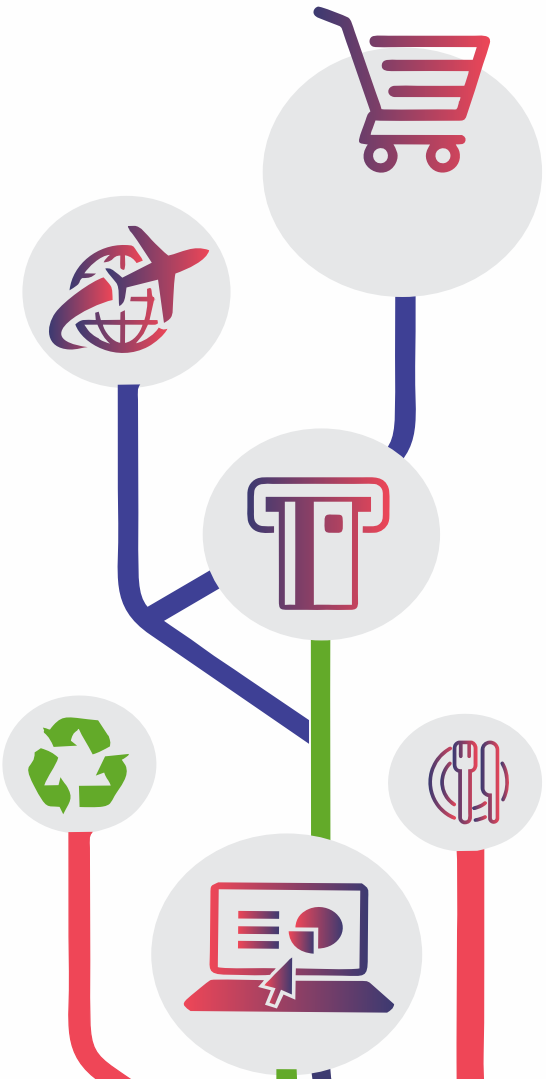
05 रिपोर्ट के बारे में

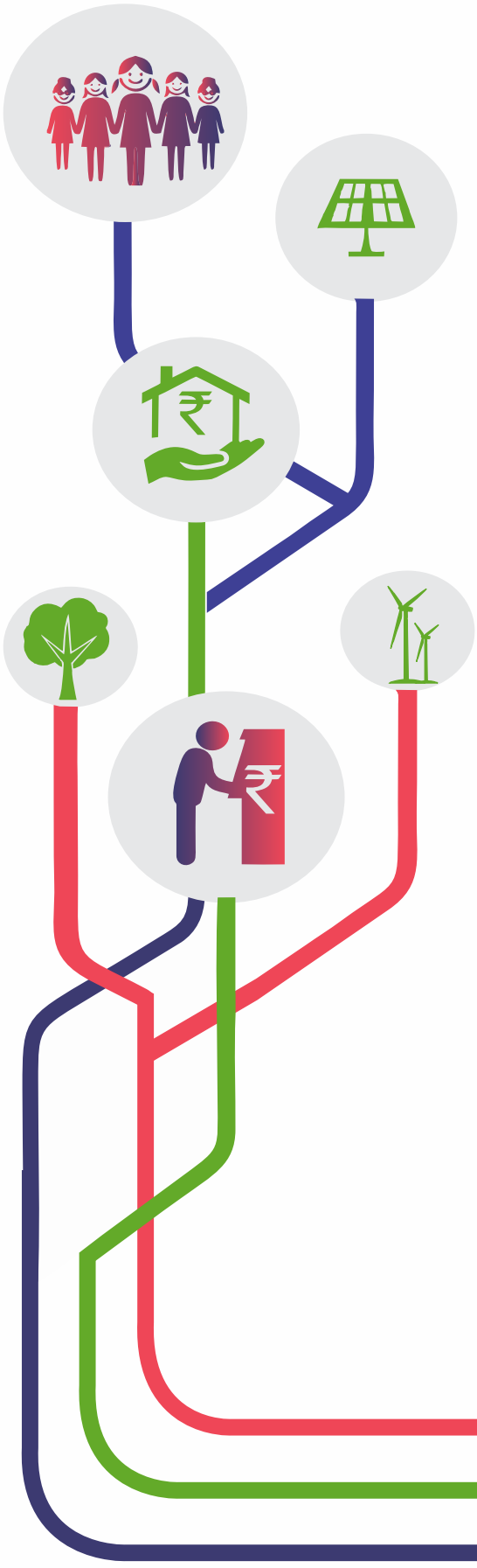
07 भारतीय स्टेट बैंक की एक झलक

11 संचालन जिम्मेदारी

17 हितधारकों का योगदान और उसके प्रभाव का आकलन

23 वित्तीय पूंजी प्रबंधन





35 मानव पूंजी प्रबंधन

43 सामाजिक और संबंध पूंजी प्रबंधन

63 प्राकृतिक पूंजी प्रबंधन

77 जीआरआई विषय सूची

82 बीआरआर मैपिंग

86 एसडीजी मैपिंग

87 शब्दावली

अध्यक्ष का संदेश

39.75 करोड़

वित्तीय वर्ष 2018–19 में बीसी चैनल ने 39.75 करोड़ लेनदेन दर्ज किए, जिसका मतलब है कि प्रति दिन लगभग 1.5 मिलियन लेनदेन।

प्रिय पाठक,

देश के नागरिकों की सेवा करना भारतीय स्टेट बैंक (एसबीआई) की एक प्रमुख प्रतिबद्धता रही है, जो इसकी प्रकृति के मूल में ही है। 200 से अधिक वर्षों से हमने हमेशा देश की वित्तीय प्रणाली को मजबूत करने के प्रयास किए हैं और भारत की विकास गाथा के साथ दृढ़ता से जुड़े हुए हैं। बैंक की विशाल पहुंच से वृद्धिमय, देश के आर्थिक और सामाजिक विकास के फलक में हमारा योगदान अद्वितीय रहा है। ग्राहक केंद्रितता ने हमें इन वर्षों में विकसित होने के लिए प्रेरित किया है और प्रासंगिक बने रहने के लिए हमने लगातार कदम उठाए हैं। जिस डिजिटल प्रगति को हम अभी देख रहे हैं, वो एक नया वित्तीय आयाम लेकर आई है– अभी जिस तरह से उत्पादों और सेवाओं को ग्राहकों तक पहुंचाया जा रहा है उसमें इस मूलभूत परिवर्तन की झलक दिखती है।

नई तकनीक का उपयोग अधिकांश परिचालन व्यवसाय प्रणालियों में श्रेष्ठता का एक मानक बन गया है। इसमें एसबीआई भी अपवाद नहीं है। हमने अपने बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं को डिजिटल रूप से बदलने की शुरुआत की है और 'डिजिटल भारत' के लक्ष्य को प्राप्त करने की दिशा में आगे बढ़ रहे हैं। हमारे अपने प्रदर्शन में निरंतर सुधार लाने और 2030 तक कार्बन न्यूट्रल बैंक बनने के लिए, एसबीआई ने अपनी समग्र संवहनीयता कार्यनीति के साथ अपनी डिजिटल कार्यनीति को जोड़ने की शुरूआत कर दी है।

इसके आलोक में, एसबीआई को वित्तीय वर्ष 2018–19 के लिए अपनी चौथी संवहनीयता रिपोर्ट – "डिजिटल भारत के लिए अग्रसर – चिरस्थायी कल के लिए बैंकिंग समाधान" प्रस्तुत करने में खुशी हो रही है। समावेशी विकास को बढ़ावा देना जहाँ बैंक के लिए हमेशा से एक मार्गदर्शक सिद्धांत रहा है। अपने शहरी और ग्रामीण ग्राहकों के लिए हम अपने विशेष उत्पादों और सेवाओं पर फिर से गौर करने और उन्हें औपचारिक अर्थव्यवस्था में सबसे उत्तम तरीके से जोड़ने के लिए अब हम अपनी संवहनीयता कार्यनीति का उपयोग कर रहे हैं। डिजिटल प्लेटफार्मों का उपयोग इस उद्देश्य को पूरा करने के सबसे प्रभावी तरीकों में से एक साबित हुआ है। नवंबर 2017 में रिटेल ग्राहकों के लिए लॉन्च किया गया बैंक का प्रमुख डिजिटल ऐप YONO, कई मील पत्थर पार कर चुका है। एक समन्वित ओम्नी चैनल डिजिटल प्लेटफॉर्म के रुप में, YONO रूपी वित्तीय सुपरस्टोर पर 30 से अधिक उत्पाद बी2सी मार्केट प्लेस प्लेटफॉर्म पर 21 श्रेणियों में लगभग 90 व्यापारिक भागीदारों के साथ जीवन–शैली और बैंकिंग अनुभव प्रदान कर रहे हैं। हमारे वित्तीय समावेशन (FI) और वित्तीय साक्षरता कार्यक्रमों को भी इन गतिविधियों में डिजिटल पहलुओं को शामिल कर तैयार किया गया है। डिजिटल बैंकिंग चैनलों के प्रसार और बिजनेस कॉरेस्पॉन्डेंट (बीसी) नेटवर्क के विस्तार ने बैंक को अपनी FI गतिविधियों को आगे बढ़ाने के लिए बल प्रदान किया है। एसबीआई ने ग्राहकों के नए क्षेत्रों को प्रदान की जाने वाली वित्तीय सेवाओं का विस्तार करने और उन्हें औपचारिक बैंकिंग प्रणाली के दायरे में लाने के लिए कई कार्यनीतियों पर फिर से गौर किया है और तकनीक का लाभ लिया है।

बीसी चैनल ने वित्तीय वर्ष 19 में 39.75 करोड़ लेनदेन दर्ज किए, जिसका मतलब है कि प्रति दिन लगभग 1.5 मिलियन लेनदेन। अपने 338 वित्तीय साक्षरता केंद्रों (एफएलसी) के माध्यम से, एसबीआई ने वित्तीय साक्षरता बढ़ाने के उद्देश्य से 29,000 से अधिक शिविरों का आयोजन किया है। इसी प्रकार, ग्रामीण युवाओं को रोजगार और आजीविका कौशल हासिल करने में मदद करने के लिए, बैंक द्वारा समर्थित RSETIs ने समीक्षाधीन अवधि के दौरान लगभग 97,000 ग्रामीण युवाओं को प्रशिक्षित किया। इसके अतिरिक्त, सामाजिक विकास के लिए हमारी प्रतिज्ञा स्वास्थ्य, शिक्षा, स्वच्छता, संस्कृति, खेल, पर्यावरण संरक्षण आदि जैसे महत्वपूर्ण क्षेत्रों पर ध्यान केंद्रित करते हुए वर्षों से चली आ रही है।

रिपोर्ट की अवधि में बैंक की ग्रीन फायनान्सिंग और स्वच्छ ऊर्जा के लिए निरंतर प्रतिबद्धता के चलते ग्रीन बॉन्ड का सर्वप्रथम पब्लिक ईश्यू भी आया।

तकनीकी नवीनता का नया युग संस्थानों के मानव संसाधन प्रबंधन जैसे पारंपरिक व्यावसायिक कार्यों को देखने के तरीके को बदल रहा है। एचआर प्रबंधकों को व्यवसाय लाभप्रदता पर ध्यान केंद्रित करने में सक्षम बनाने के साथ-साथ, कार्यस्थल पर प्रतिभा और उत्पादकता बढ़ाने के लिए विविध उपकरण अपनाए जा रहे हैं। एसबीआई 2.5 लाख से अधिक लोगों को रोजगार देने वाला भारतीय बैंकिंग क्षेत्र का सबसे बड़ा नियोक्ता है। बड़ी कार्यबल से जुड़ी चुनौतियों के बावजूद, हमारे मानव संसाधन को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने और सशक्त बनाने के लिए कई नई तकनीकी पहल की गई हैं। परिचालन निर्देशों से संबंधित मार्गदर्शन दस्तावेजों का उपयोग करने के इच्छुक सभी कर्मचारियों के लिए एक ज्ञान भंडार के रूप में सेवारत, एक तत्काल सहायता प्लेटफॉर्म, 'ई-ज्ञानशाला' को प्रायोगिक आधार पर शुरू किया गया है।

पर्यावरण पर डिजिटल नवीनता का प्रभाव हमारे लिए उपलब्धि का एक महत्वपूर्ण क्षेत्र रहा है। हमने आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस, इंटरनेट ऑफ थिंग्स (IoT), रोबोटिक्स, ब्रांच सर्वर कंसोलिडेशन आदि में महत्वपूर्ण निवेश किए हैं, जिसके कारण ऊर्जा दक्षता में वृद्धि हुई है और कार्बन उत्सर्जन में कमी आई है।

समीक्षाधीन अवधि के दौरान, बैंक ने जागरूक होने के महत्त्व को बढ़ावा देने, कर्मचारी सहभागिता और ग्राहक केंद्रितता बढ़ाने के माध्यम से बैंक के मूल्यों को मनोगत करने के उद्देश्य वाले एक कॉरपोरेट संचार कार्यक्रम "नई दिशा" के चरण-I का शुभारंभ किया। कार्यक्रम को सभी कर्मचारियों को कवर करने वाले चरणों में एक निरंतर हस्तक्षेप के रूप में तैयार किया गया है।

प्रौद्योगिकी आधारित समाधान भी बैंक की ऋण गतिविधियों का आधार बन गए हैं। वित्तीय वर्ष 2017-18 में, भारतीय स्टेट बैंक ने ऋण देने की सर्वश्रेष्ठ पहल के लिए एशियन बैंकर अवार्ड्स जीते हैं - इस हद तक कि नवीनता और डिजिटलीकरण की संस्कृति बैंक के भीतर व्यापक रुप से अंतर्निहित है। जोखिमों का प्रबंधन करने, विनियामक अनुपालन सुनिश्चित करने और एक विश्वसनीय सूचना प्रणाली विकसित करने के दृष्टिकोण के साथ मौजूदा निर्देशों, क्रेडिट नीतियों और दिशानिर्देशों के अनुपालन के माध्यम से विभिन्न क्रेडिट प्रक्रियाओं और उत्पादों का डिजिटलीकरण किया जा रहा है। इसके अलावा हम अपनी ऋण देने की पहल को मजबूत करने के लिए ब्लॉकचेन, एनालिटिक्स-समर्थित पूर्वानुमानित मॉडल और अन्य नवीन तकनीकों के विकल्पों की निरंतर खोज कर रहे हैं।

एसबीआई जैसे बड़े बैंक के लिए पूर्ण डिजिटल परिवर्तन का दायरा असाधारण और चुनौतीपूर्ण दोनों ही है। जब हमने सही दिशा में मजबूत कदम उठाना शुरू कर दिया है, तब एक ऐसा बैंक बनने के मामले में एक लंबा रास्ता तय करना है जिसके उत्पाद और सेवाएँ मुख्य रूप से डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से संचालित हों।

स्थिर वृद्धि और विकास की दिशा में हमारी प्रगति की समय-समय पर समीक्षा की जाती है और वार्षिक आधार पर हमारे प्रदर्शन को बेहतर बनाने के लिए आवश्यक कार्यों की रूपरेखा तैयार की जाती है।

जबकि मैंने समीक्षाधीन अवधि के दौरान की गई कुछ महत्वपूर्ण पहलों को उजागर करने का प्रयास किया है, हमने आगे के पन्नों में कई संवहनीय मापदंडों पर विस्तृत चर्चा की है। हम इस पर आपसे कोई भी प्रतिक्रिया या सुधार के सुझाव प्राप्त करने के लिए तत्पर हैं।

धन्यवाद।

रजनीश कुमार

अध्यक्ष, भारतीय स्टेट बैंक

नेतृत्वकर्ताओं का संदेश

श्री प्रवीण कुमार गुप्ता

प्रबंध निदेशक, रिटेल और डिजिटल बैंकिंग

स्मार्ट प्रौद्योगिकी अनुप्रयोगों और परिष्कृत ग्राहक अभिविन्यास के माध्यम से डिजिटल परिवर्तन हमारे लिए महत्वपूर्ण हस्तक्षेप के दो क्षेत्र हैं। नई, उभरती हुई प्रौद्योगिकी के साथ पारंपरिक बैंकिंग कारोबार प्रदान करने पर विशेष रूप से ध्यान देने से हमें सकारात्मक परिणाम मिले हैं– जिससे बैंक ग्राहकों के लिए अपने कई आंतरिक नियंत्रणों, प्रक्रियाओं और बैंकिंग सेवाओं को कारगर बनाने में सक्षम बना है। डिजिटल क्रांति के इस नए युग में, तकनीकी अनुप्रयोगों के तूफान में फंसना आसान है। हालांकि, एसबीआई ने अपनी दीर्घकालिक व्यापार निरंतरता पर स्पष्ट दृष्टि के साथ इस क्षेत्र में अपने निवेश के लिए परिणाम अर्जित किए हैं। इसके अलावा, इस पृष्ठभूमि में डिजिटल इंडिया की अंतर्निहित दृष्टि के साथ प्रत्येक लाभार्थी के लिए प्रभाव को बढ़ाते हुए, डिजिटल इंटरफेस ने वित्तीय समावेशन और साक्षरता गतिविधियों को मजबूत किया है।

श्री दिनेश कुमारा ख्वारा

प्रबंध निदेशक, ग्लोबल बैंकिंग और सब्सिडियरीज़

बैंक की स्थापना के समय से जिन मूल्यों को परिभाषित किया गया था, वे समय के साथ नहीं बदले हैं। वास्तव में, हमने उन मूल्यों को तेजी से विकसित हो रहे इको–सिस्टम के साथ बनाए रखने और हमारे सभी हितधारकों के स्थिर विकास को बढ़ावा देने और समर्थन देने वाली बैंकिंग सेवाएँ जारी रखने के लिए जोड़ा है। जिन्हें हम दीर्घकालिक व्यापार निरंतरता के लिए महत्वपूर्ण मानते हैं ऐसे हितधारक समूहों की संख्या में भी वर्षों से वृद्धि हुई है। हम अपनी संपूर्ण वेल्यू चेन में संवहनीयता कार्यक्रमों को लागू करने के लिए समर्पित हैं, जिसमें हमारे प्राकृतिक पर्यावरण की सुरक्षा करना भी शामिल है। जैसे कि वैश्विक बैंकिंग परिदृश्य बदल रहा है, वित्तीय संस्थानों का असली उद्देश्य अब उन कार्यों का समर्थन करना है जो अपने बैंकिंग और ऋण गतिविधियों के माध्यम से दीर्घकालिक, सकारात्मक प्रभाव बनाने में मदद करेंगे। एसबीआई, चिरस्थायी विकास की अपनी यात्रा में, लगातार अलग–अलग तरीकों की तलाश कर रहा है जिसमें वह अपने प्रभाव के दायरे को बढ़ा सकता है।

श्री अरिजित बसु

प्रबंध निदेशक, कमर्शियल क्लायन्ट ग्रुप एंड आईटी

नए जमाने की फिनटेक कंपनियों के साथ सार्थक सहयोग ने बैंकिंग और अन्य वित्तीय संस्थानों के कारोबार करने के तरीके को बदल दिया है। डेटा एनालिटिक्स और एल्गोरिदम का उपयोग करना जो ऋण देने के फैसले की रीढ़ बनाते हैं, ऐसे ऐप्स जो वर्चुअल जाँच और खाता खोलने की गतिविधियों और डिजिटल प्लेटफ़ॉर्म का समर्थन करते हैं, जो कहीं भी, कभी भी बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करते हैं, वह सब एसबीआई को वित्तीय सेवाओं का जिस प्रकार से प्रसार किया जाता है उसे रि-मॉडल करने में मदद कर रहे हैं। हम ग्राहक के अनुकूल, 'कम कागज़' के परिवेश की ओर बढ़ रहे हैं।

हमने रिपोर्ट की अवधि के दौरान अपनी ऋण गतिविधियों में ईएसजी मापदंड अपनाकर जैसे हस्तक्षेप के एक अतिरिक्त क्षेत्र की भी पहचान की है। जब एसबीआई के पास पहले से ही एक स्क्रीनिंग की प्रक्रिया है ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि ऋण लेने वाला पूरी तरह से सभी पर्यावरणीय और सामाजिक वैधानिक नियमों का पालन कर रहा है, हम अनुपालन से परे जाकर मूल्य सृजन की ओर बढ़ना चाहते हैं। इसलिए, हमने अलग-अलग तरीकों का आकलन करने की प्रक्रिया शुरू की है जिसमें नए ईएसजी मापदंडों का उपयोग, निवेश के नए अवसरों की स्क्रीनिंग और मूल्यांकन करने के लिए किया जा सकता है।

श्रीमती अंशुला कान्त

प्रबंध निदेशक, स्ट्रैस्ड असेट्स, जोखिम और अनुपालन

वैश्विक और भारतीय नियामक परिदृश्य आर्थिक विकास के समर्थन के साथ-साथ अनुपालन और जोखिम के उच्च मानकों को बनाए रखने के लिए निरंतर प्रयासरत है। बैंकिंग क्षेत्र के लिए, वर्तमान समय में कार्य शैली, कॉरपोरेट अभिशासन और नई प्रौद्योगिकी, उतार चढ़ाव वाले बाजार की स्थिति, डेटा सुरक्षा और साइबर जोखिम के अनुकूल बनने की मांग जैसे मुद्दों पर ध्यान केंद्रित किया गया है। समन्वित तरीके से जोखिम का आकलन करना और सभी प्रासंगिक वैधानिक नियमों और विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करना एसबीआई को अपने ब्रांड और प्रतिष्ठा बनाने में मदद करता है। प्रत्येक व्यवसाय इकाई नियमानुसार कड़े नैतिक मानकों का पालन कर नैतिक आचरण को अमल में लाकर हमारे द्वारा इस पर नए सिरे से ध्यान केंद्रित करने से बैंक को प्रतिस्पर्धात्मक लाभ प्राप्त करने में मदद मिल रही है।

रिपोर्ट के बारे में

वर्ष 2008 के वित्तीय संकट के बाद, वैश्विक वित्तीय दिग्गजों को टिकाऊ व्यवसाय प्रणालियों, टिकाऊ निवेश के अवसरों और एक मजबूत, आंतरिक दूरगामी कार्यनीति विकसित करने के गहन विचार का समर्थन करते हुए अल्पकालिक निवेश लाभ के बदले दीर्घकालिक सोच अपनाने की ज़रूरत पड़ी। तब से, कई देशों में विनियामक सुधार के माध्यम से पर्यावरण, समाज और संचालन से जुड़े (ईएसजी) मुद्दों जैसे अतिरिक्त-वित्तीय मापदंडों पर संगठनात्मक खुलासे को अनिवार्य किया गया है। 'टिकाऊ प्रणालियों' के व्यापक परिप्रेक्ष्य में आने वाले ईएसजी मुद्दों ने पिछले कुछ वर्षों में अधिक महत्व प्राप्त किया है और अब इसे टिकाऊ वित्त का एक अभिन्न अंग माना जाता है। इसके अलावा, वित्तीय संस्थानों के संवहनीयता के क्षेत्र में प्रदर्शन और ऋण देने के कारोबारों के लिए निवेशकों की बढ़ती पूछताछ ने वित्तीय क्षेत्र में संवहनीयता रिपोर्टिंग के चलन को बढ़ावा देने में मदद की है। वित्तीय वर्ष 2016-17 में किए गए एक द्विवार्षिक सर्वेक्षण से पता चला है कि लगभग 73% शीर्ष वित्तीय कंपनियां वैश्विक स्तर पर अपनी कॉरपोरेट जिम्मेदारी के कार्यों की रिपोर्टिंग करती हैं।

73%

वित्तीय वर्ष 2017 में, सर्वेक्षण से पता चला है कि लगभग 73% शीर्ष वित्तीय कंपनियां वैश्विक स्तर पर अपनी कॉरपोरेट जिम्मेदारी के कार्यों की रिपोर्टिंग करती हैं। *

भारतीय संदर्भ में, अधिकांश अग्रणी निजी बैंक विभिन्न रिपोर्टिंग प्लेटफार्मों पर संवहनीयता के मुद्दों पर लगातार जानकारी का खुलासा करती रहती हैं। सार्वजनिक क्षेत्र में, एसबीआई ने चार साल पहले संवहनीयता क्षेत्र में अग्रसर बनने की चुनौती ली थी और तब से, अपनी आर्थिक, पर्यावरणीय और सामाजिक कार्यनीति को मजबूत किया है, और हर वर्ष अपने प्रदर्शन का आकलन करने पर ध्यान केंद्रित किया है। वर्तमान समय में एसबीआई भारत में संवहनीयता रिपोर्ट प्रकाशित करने वाला सार्वजनिक क्षेत्र का एकमात्र बैंक है और उन्होंने 5 जून, विश्व पर्यावरण दिवस पर अपनी पिछली वित्तीय वर्ष 2017–18 की संवहनीयता रिपोर्ट को जारी करने के लिए एक विवेकपूर्ण निर्णय लिया था।

डिजिटल भारत के लिए – चिरस्थायी कल के लिए बैंकिंग समाधान, एसबीआई की वित्तीय वर्ष 2018–19 के लिए एसबीआई की चौथी लगातार रिपोर्ट है, जो 1 अप्रैल 2018 से 31 मार्च, 2019 की अवधि के लिए डेटा प्रस्तुत करती है। यह रिपोर्ट जीआरआई मानकों: कोर ऑप्शन के अनुसार तैयार की गई है। इसके अतिरिक्त, यह मानकों द्वारा उल्लिखित 10 सिद्धांतों की आवश्यकताओं को पूरा करती है। रिपोर्ट की सामग्री समावेशी हितधारक सहभागिता प्रक्रिया और बैंक पर इसके प्रभाव के मुद्दों की जानकारी देती है। 'हितधारकों का योगदान और उसके प्रभाव का आकलन' शीर्षक वाला अध्याय अंगीकृत प्रक्रिया पर प्रकाश डालता है और विश्लेषण के परिणामों को अधिक व्यापक तरीके से उजागर करता है।

इन्टीग्रेटेड रिपोर्टिंग (₹आईआर) फ्रेमवर्क एंड नेशनल वॉलन्टरी गाईडलाइन्स (एनवीजी) द्वारा सामने रखे गए सिद्धांतों को भी रिपोर्ट के विकास के लिए अतिरिक्त दिशानिर्देश के रूप में संदर्भित किया गया। जैसा कि भारत 2030 तक संवहनीयता विकास के अपने लक्ष्यों (एसडीजी) को प्राप्त करने की दिशा में तेजी से आगे बढ़ रहा है, अन्य बड़े निगमों की तरह एसबीआई ने विशिष्ट एसडीजी लक्ष्यों के लिए महत्वपूर्ण पहल की है।

आर्थिक, पर्यावरणीय और सामाजिक खुलासों के तहत एसबीआई के सिर्फ भारतीय कारोबार को ही शामिल किया जाता है, जिसमें मुंबई–स्थित इसका मुख्य कॉरपोरेट कार्यालय, इसकी सहायक कंपनियां और देश भर में इसके 17 सर्कल शामिल हैं। अप्रैल 2019 में 17 वें सर्कल का उद्घाटन किया गया था। पिछली रिपोर्टिंग अवधि से संगठन की संरचना या आपूर्ति श्रृंखला में कोई बदलाव नहीं हुआ है और कोई पुनर्कथन भी जारी नहीं किए गए हैं।

** स्रोत– कॉरपोरेट रिस्पॉन्सिबिलिटी रिपोर्टिंग 2017 केपीएमजी का सर्वेक्षण*

102-46, 102-49, 102-50, 102-54

सलाहकार कथन: हमने इस रिपोर्ट में बैंक के उद्देश्यों, अनुमानों और दीर्घकालिक संदर्भ के लिए उसके व्यावसायिक संदर्भ के संबंध में अपेक्षाओं का वर्णन करते हुए अग्रगामी बयानों को शामिल किया है। बैंक के संचालन में फर्क ला सके ऐसे महत्वपूर्ण कारकों में रणनीतिक आंतरिक निर्णय, बाहरी घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय बाजार की स्थिति जिसमें एसबीआई संचालित होता है, सरकारी नियमों, कानूनों और अन्य विधियों और आकस्मिक कारकों में बदलाव जैसे कुछ कारक शामिल हैं।

एहतियाती सिद्धांत: एसबीआई जैसे एक महत्वपूर्ण बैंक के लिए आकार और प्रभाव को देखते हुए, सभी महत्वपूर्ण जोखिमों की उचित पहचान और प्रबंधन सुनिश्चित करने के लिए सही प्रणालियों और प्रक्रियाओं का होना महत्वपूर्ण है। इसलिए, बैंक की एहतियाती दृष्टि से जोखिम को कम करने के लिए और इसके आर्थिक, पर्यावरणीय और सामाजिक प्रदर्शन के प्रबंधन के लिए आंतरिक नियंत्रण और कारोबार की जानकारी दी गयी है। बैंकिंग सेवाओं और ऋण देने के कारोबार की व्यापक मात्रा को देखते हुए बैंक के अतिरिक्त वित्तीय मुद्दों को ठीक से नियंत्रित करना अनिवार्य बना है क्योंकि ये संस्थान और उसकी सेवाओं पर विपरीत प्रभाव डालते हैं। यह सुनिश्चित करने के लिए संस्थान में मजबूत नीतियाँ और ढांचा मौजूद है। इसने अलग से बैंक की अपनी सस्टेनेबिलिटी और बिज़नेस रिस्पॉन्सिबिलिटी पॉलिसी भी विकसित की है जिसका उपयोग समग्र संवहनीयता विभाग के प्रदर्शन को निर्देशित करने वाली एक मार्गदर्शक के रूप में किया जाता है।

मुख्य संवहनीयता अधिकारी का संदेश

एसबीआई के ब्रांड मूल्य के बारे में हमारे हितधारक क्या सोचते हैं उस पर विचार करना महत्वपूर्ण है। वर्ल्ड इकोनॉमिक फोरम (WEF) द्वारा 2019 के लिए पहचाने गए वैश्विक जोखिमों ने हमारे लिए उन विविध पहलुओं का आकलन करना अनिवार्य बना दिया है, जिन्हें बैंक को वित्तीय रिटर्न, बाजार हिस्सेदारी और शेयरधारकों के लाभ तक सीमित रखने की बजाय इन मुद्दों को संबोधित करना चाहिए। पर्यावरण के प्रति जागरूक सर्वोत्तम प्रथाओं को लागू करना, खुद को आगे की सोच वाले कॉरपोरेट के रूप में प्रस्थापित करना, जिम्मेदार व्यवहार की शुरुआत करना, विश्वास पर आधारित संबंधों का निर्माण करना और हमारी व्यावसायिक रणनीति के साथ स्थायी विकास के लिए महत्वाकांक्षी एजेंडे के अनुरूप कार्य करना प्रमुख जिम्मेदारी हैं जो एसबीआई को रुझान से आगे बने रहने में मदद करेंगे। समग्र रूप से विकसित होने के प्रयास में, बैंक की स्थिरता और सीएसआर पहल उन एसडीजी के लिए मैप की गई हैं जो हमारे लिए सबसे अधिक प्रासंगिक हैं। गरीबी से लड़ना, अच्छे स्वास्थ्य और कल्याण में सहयोग करना, गुणवत्तापूर्ण शिक्षा तक पहुँच प्रदान करना, लैंगिक समानता को बढ़ावा देना, स्वच्छ ऊर्जा और जलवायु कार्रवाई में निवेश करना ऐसे कुछ महत्वपूर्ण क्षेत्र हैं जिनमें एसबीआई उत्सुकता से ध्यान दे रहा है।

श्री प्रशांत कुमार
उप प्रबंध निदेशक (मा.सं.) और कॉरपोरेट विकास अधिकारी

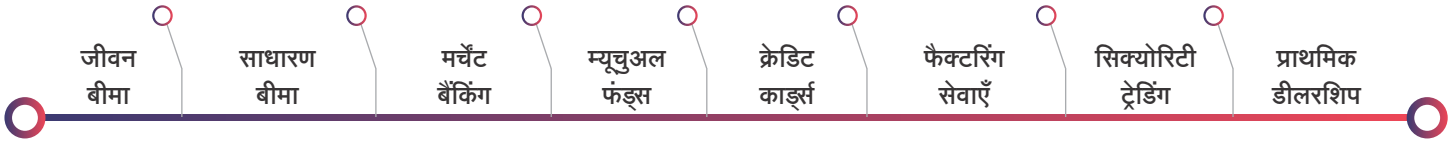
भारतीय स्टेट बैंक की एक झलक

परिचय

भारतीय स्टेट बैंक (एसबीआई) एक सरकारी स्वामित्व वाली, भारतीय बहुराष्ट्रीय, सार्वजनिक क्षेत्र की बैंकिंग और वित्तीय सेवा कंपनी है। यह संपत्ति, डिपोज़िट, शाखाओं, ग्राहकों और कर्मचारियों के मामले में भारत का सबसे बड़ा वाणिज्यिक बैंक है। 31 मार्च 2019 तक, बैंक ने 22,010 शाखाओं का संचालन किया है, 58,415 एटीएम का प्रबंधन किया है और 2.5 लाख से अधिक लोगों को रोजगार दिया है। वित्तीय वर्ष की समाप्ति के वक्त, बैंक के कुल ग्राहकों की संख्या 43 करोड़ से अधिक थी। 141 लाख से अधिक पंजीकृत उपयोगकर्ताओं के साथ, मोबाइल बैंकिंग चैनल ने रु. 2,74,029 करोड़ के लेनदेन की प्रक्रिया की थी। अपने ग्राहकों, विशेष रुप से युवा जनसांख्यिकीय के तहत आने वाले लोगों के साथ अपनी बातचीत को बढ़ाने के प्रयास में, एसबीआई ने विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफार्मों पर अपनी उपस्थिति बनाई है। उदाहरण के लिए, दुनिया के सभी बैंकों में फेसबुक (Facebook) और यूट्यूब (YouTube) पर इसके सबसे ज्यादा फॉलोअर हैं। लिंक्डइन (LinkedIn) और पिनटेरेस्ट (Pinterest) पर भी इसका खासा प्रभाव है। मुंबई–स्थित मुख्यालय वाला एसबीआई ग्राहकों के विभिन्न क्षेत्रों के लिए विभिन्न प्रकार के उत्पाद और सेवाएँ मुहैया कराता है। इसमें वैयक्तिक बैंकिंग सेवाएँ, एसएमई और कॉरपोरेट बैंकिंग और संपत्ति प्रबंधन सेवाएँ शामिल हैं। अपनी गैर–बैंकिंग सहायक कंपनियां और संयुक्त उपक्रमों के सहयोग से, बैंक जीवन बीमा, साधारण बीमा, मर्चेंट बैंकिंग, म्यूचुअल फंड, क्रेडिट कार्ड, फैक्टरिंग सेवाएँ, सिक्योरिटी ट्रेडिंग और प्राथमिक डीलरशिप के क्षेत्र में कई अन्य उत्पाद और सेवाएँ भी उपलब्ध कराता है। एसबीआई की ऑपरेटिंग कंपनियों, सहायक कंपनियों और संयुक्त उपक्रमों का विवरण नीचे दिए गए लिंक का उपयोग करके पाया जा सकता है:

https://www.sbi.co.in/portal/web/corporate-governance/sbi-investor-update

आकृति 1: एसबीआई द्वारा पेश उत्पाद और सेवाएँ



आकृति 2: एसबीआई द्वारा अपने गैर–बैंकिंग सहायक और संयुक्त उपक्रमों के सहयोग से पेश किए गए उत्पाद और सेवाएँ

अंतर्राष्ट्रीय भारतीय बैंक

एसबीआई राष्ट्रीय सीमाओं को पार करने वाला भारत का पहला बैंक था। जुलाई, 1864 में श्रीलंका के कोलंबो में बैंक ऑफ़ मद्रास का और उसके बाद 1921 में लंदन में इंपीरियल बैंक ऑफ़ इंडिया का उद्घाटन हुआ था। 31 मार्च 2019 तक, एसबीआई की वैश्विक उपस्थिति 34 देशों में 208 विदेशी कार्यालय तक पहुंच गई है। एसबीआई की मालिकी का विवरण वार्षिक रिपोर्ट 2018–19 में पाया जा सकता है।

अंतर्राष्ट्रीय कारोबार के लिए एसबीआई के संचालन

प्रतिनिधि कार्यालय
- ब्राज़िल (1)

शाखाएँ / कार्यालय
- बेल्जियम (1)
- जर्मनी (1)
- फ्रांस (1)
- युके (2)

सहायक कंपनी
- रुस (1)
- युके (12)

प्रतिनिधि कार्यालय
- तुर्की (1)

शाखाएँ / कार्यालय
- बेहरीन (3)
- सऊदी अरब (1)
- युएई (2)
- ओमान (1)
- इज़राइल (1)

प्रतिनिधि कार्यालय
- ईरान (1)
- युएई (2)

एक्सचेंज कंपनी
- ओमान (2)
- दुबई (1)

शाखा
- ऑस्ट्रेलिया (1)

शाखाएँ
- युएसए (3)
- बहामा (1)

सहायक कंपनी
- कैलिफ़ोर्निया (7)
- कनाडा (6)

प्रतिनिधि कार्यालय
- युएसए (1)

शाखाएँ / कार्यालय
- दक्षिण अफ्रीका (3)

सहायक कंपनी
- मॉरीशस (15)
- बोत्सवाना (1)

निवेश
- नाइज़ीरिया (1)

शाखाएँ / कार्यालय
- चीन (2)
- द. कोरिया (1)
- जापान (2)
- भारत (1)
- मालदीव (4)
- श्रीलंका (5)
- बांग्लादेश (12)
- म्यांमार (1)
- सिंगापुर (7)
- हाँग काँग (1)

सहायक कंपनी
- इंडोनेशिया (11)
- नेपाल (86)

संयुक्त उपक्रम
- भूटान (1)

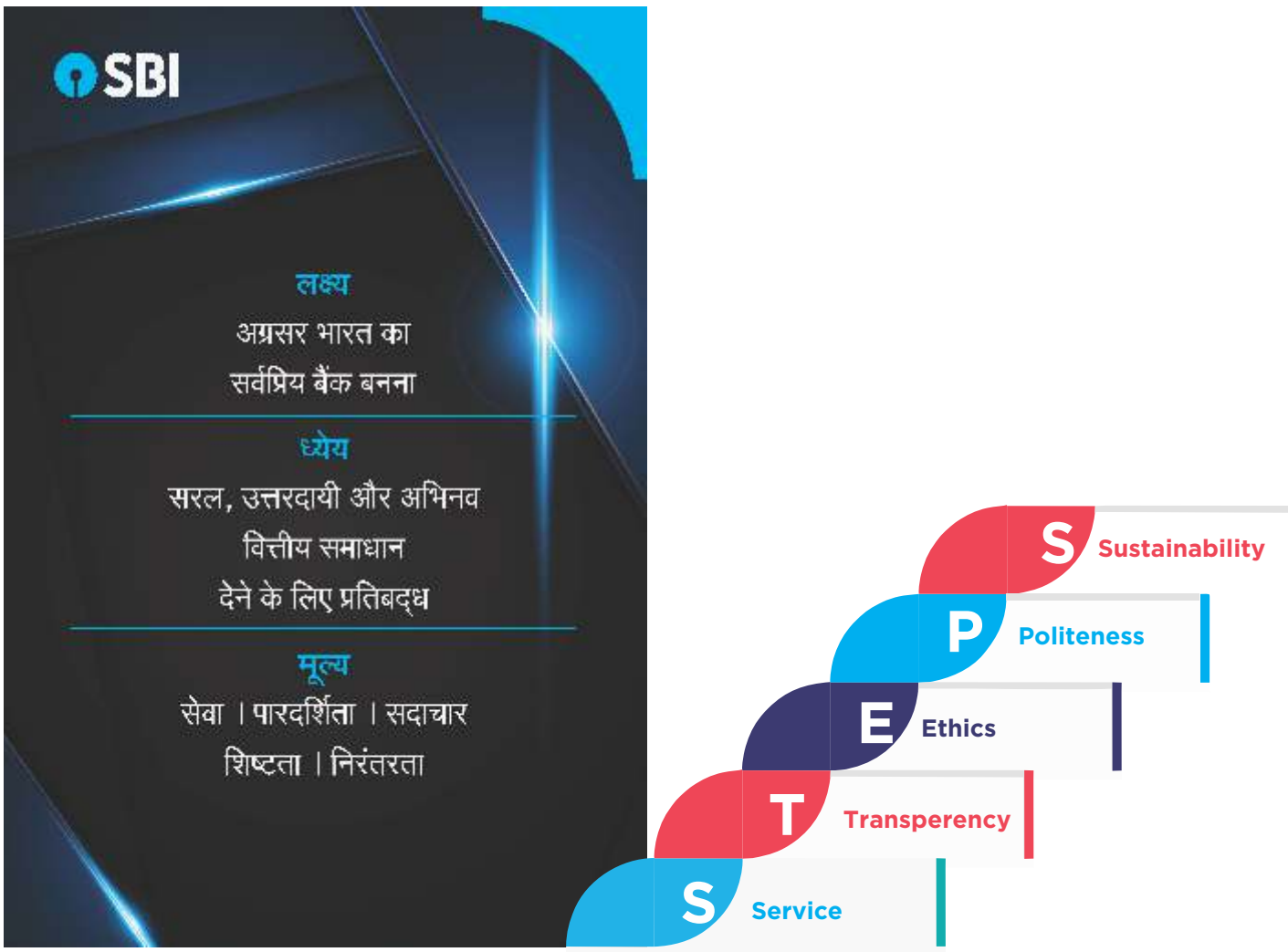
प्रतिनिधि कार्यालय
- फ़िलीपीन्स (1)

टिकाऊ विकास पर एसबीआई का ध्यान

दो से अधिक शताब्दियों में, एसबीआई भारत का सबसे बड़ा बैंक बन गया है। अपने लक्ष्य और ध्येय को पूरा करने के लिए बैंक के निरंतर प्रयासों ने इस अभूतपूर्व यात्रा को ईंधन दिया है और टिकाए रखा है। वित्तीय वर्ष 2017–18 में 'संवहनीयता' को 'मूल्य' के रूप में जोड़ा गया था और यह व्यवसाय के निर्णय लेने और परिचालन परिवर्तन का एक प्रमुख केंद्र बिंदु बन गया है। कुशलता, जिम्मेदारी और मूल्य निर्माण सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न व्यवसाय इकाइयां नीतियों, कार्यनीतियों, प्रक्रियाओं, प्रणालियों और नियंत्रण में सुधार लाने की ओर देख रहे हैं।

उदाहरण के तौर पर, एसबीआई ने एक बोर्ड द्वारा अनुमोदित संवहनीयता और व्यवसाय उत्तरदायित्व नीति विकसित की है जिसकी वार्षिक आधार पर समीक्षा की जाती है। यह नीति सभी व्यवसाय इकाइयों के लिए एक केंद्रीय मार्गदर्शक सिद्धांत के रुप में कार्य करती है और इसका उद्देश्य टिकाऊ विकास के लिए एक एकीकृत प्रबंधन दृष्टिकोण को अपनाना है। यह जुलाई 2011 में भारत सरकार के कॉरपोरेट मामलों के मंत्रालय द्वारा प्रकाशित व्यवसाय के सामाजिक, पर्यावरणीय और आर्थिक ज़िम्मेदारियों पर एनवीजी दिशानिर्देशों द्वारा परिभाषित नौ सिद्धांतों के तहत शामिल पहलुओं के अनुरुप है। एसबीआई के संचालन के संबंध में पर्यावरणीय, सामाजिक और अभिशासन (ईएसजी) के जोखिमों की पहचान, आकलन और निगरानी करते समय भी इस नीति का उल्लेख किया गया है।

इसके अलावा, बैंक को अपने व्यवसाय निर्णयों और संवहनीयता पहल को वैश्विक टिकाऊ विकास लक्ष्यों (एसडीजी) के अनुरूप करने में मदद करना, इस नीति के प्रमुख उद्देश्यों में से एक है।



सार्वजनिक नीति और समर्थन

रिपोर्ट की अवधि के दौरान, बैंक ने भारत में टिकाऊ विकास के प्रासंगिक विषयों पर चर्चा करते हुए कई मंचों पर सक्रिय रुप से भाग लिया। इनमें से कुछ विषयों में बिजनेस और नवीनता, ग्रीन फाइनेंस पार्टनरशिप, इम्पैक्ट इन्वेस्टमेंट और एंटरप्रेन्योरशिप शामिल थे। एसबीआई नीतिगत विकास के मामलों पर कई उद्योग संघों के साथ वार्तालाप करता है और कई प्रतिष्ठित संगठनों का सदस्य है जैसे:

- इंडियन बैंक्स एसोसिएशन (आईबीए)
- फेडरेशन ऑफ़ इंडियन चैम्बर्स ऑफ़ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री (एफआईसीसीआई)
- एसोसिएटेड चैम्बर्स ऑफ़ कॉमर्स ऑफ़ इंडिया (एएसएसओसीएचएएम)
- द ग्लोबल रिपोर्टिंग इनिशिएटिव (जीआरआई) कम्युनिटी
- कन्फेडरेशन ऑफ़ इंडियन इंडस्ट्री (सीआईआई)
- इंडियन इन्स्टिट्यूट ऑफ़ बैंकिंग एंड फ़ाइनेंस

एसबीआई का सप्लाय चेन मैनेजमेंट (एसबीआई का आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन)

चूंकि एसबीआई एक विशाल भौगोलिक नेटवर्क के माध्यम से उत्पाद और सेवाएँ प्रदान करता है, इसलिए सप्लाय चेन में विश्वसनीय विक्रेताओं, आपूर्तिकर्ताओं और अन्य व्यवसाय भागीदारों का होना अनिवार्य है। बैंक का लक्ष्य इस क्षेत्र में एक उदाहरण प्रस्तुत करना है। इसलिए अपनी संवहनीयता नीतियों और पहल के माध्यम से वह सकारात्मक पर्यावरणीय और सामाजिक प्रभाव के महत्व पर जागरुकता फैलाने की उम्मीद करता है।

एसबीआई इन्फ्रास्ट्रक्चर मैनेजमेंट सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआईआईएमएस) बैंक की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी है, जिसने सभी स्थानीय प्रमुख कार्यालयों (एलएचओ) में 17 सर्कल इन्फ्रा कार्यालय स्थापित किए हैं। इस सहायक कंपनी का उद्देश्य नागरिक, निर्माण, इलेक्ट्रिकल, सुविधा प्रबंधन, जगह किराए पर देना आदि पर विशेष सेवाएँ प्रदान करना है। यह एसबीआई के संचालन के लिए आवश्यक लागत, और अन्य संसाधनों जैसे श्रमशक्ति, समय और ऊर्जा की बचत में भी महत्वपूर्ण है।

बैंक की सप्लाय चेन में मुख्य रुप से आईटी आपूर्तिकर्ता जैसे कि डिजिटल सेवा प्रदाता, प्रौद्योगिकी और बुनियादी ढांचे के विकास के लिए व्यापारी भागीदार और साथ ही गैर-आईटी आपूर्तिकर्ता जैसे कि मानव संसाधन सेवा प्रदाता, उपयोगिता आपूर्तिकर्ता और कार्यालय स्टेशनरी आपूर्तिकर्ता शामिल हैं। एसबीआई संगठन के भीतर और बाहर व्यावसायिक नवीनता और सर्वोत्तम आचरण को बढ़ाने के लिए नॉलेज पार्टनर के साथ भी सहयोग करता है। एसबीआई के सूचीबद्ध दिशानिर्देश सरकार द्वारा स्वीकृत विक्रेता चयन प्रक्रियाओं का पालन करते हैं। 31 मार्च 2019 तक, एसबीआई के कॉरपोरेट कार्यालय विक्रेताओं में 3000 से अधिक आपूर्तिकर्ता शामिल थे

ज़िम्मेदारी से अभिशासन

कार्यनीति, प्रदर्शन प्रबंधन, अनुपालन, जोखिम प्रबंधन के साथ–साथ शेयरधारक और हितधारक प्रबंधन जैसे कॉरपोरेट अभिशासन के मुद्दे हमेशा बोर्ड के सदस्यों के बीच चर्चा में सबसे आगे रहे हैं। हाल के दिनों में, अतिरिक्त ध्यान देने लायक क्षेत्र उभर कर सामने आए हैं जो अब सीधे बोर्ड की निगरानी में हैं। नए युग के व्यावसायिक व्यवधान जैसे ग्राहक व्यवहार या प्राथमिकताएँ बदलना, गतिशील व्यवसाय मॉडल, डिजिटलीकरण, साइबर सुरक्षा, विनियामक परिवर्तन आदि अब बोर्ड की बैठकों में चर्चा के महत्वपूर्ण विषय हैं।

ये व्यवधान सीधे संगठनों की व्यवसाय निरंतरता को प्रभावित करते हैं। इस प्रकार किसी के संवहनीयता प्रदर्शन के भौतिक पहलुओं पर ध्यान देना महत्वपूर्ण है। एसबीआई के संवहनीयता प्रदर्शन की निगरानी कॉरपोरेट सेंटर सस्टेनेबिलिटी कमेटी (CCSC) द्वारा संचालित अध्यक्ष और उसकी कार्यनीति से होती है। टिकाऊ विकास ज़िम्मेदारी से अभिशासन करने का एक महत्वपूर्ण पहलू बन गया है और बैंक को अपने सभी हितधारकों के लिए मूल्य सृजन का अनुकूलन करने में सक्षम बनाया है।

अभिशासन के उद्देश्य

टिकाऊ व्यवसाय प्रणालियों के माध्यम से शेयरधारक मूल्य संरक्षण और वृद्धि करना।	**अन्य सभी हितधारक जैसे कि ग्राहकों, कर्मचारियों और समाज के हितों की बड़े पैमाने पर रक्षा करना।**	**संचार में पारदर्शिता और अखंडता सुनिश्चित करना और सभी संबंधितों के लिए सटीक और स्पष्ट जानकारी उपलब्ध कराना।**	**प्रदर्शन और ग्राहक सेवा के लिए जवाबदेही सुनिश्चित करना और सभी स्तरों पर उत्कृष्टता प्राप्त करना।**	**दूसरों को अनुकरण करने के लिए उच्चतम स्तर का कॉरपोरेट नेतृत्व प्रदान करना।**

सदाचार और व्यवसाय आचरण

सदाचार एक निरंतर यात्रा है जिसका उद्देश्य कार्यान्वित प्रणाली में उत्कृष्टता को बढ़ावा देना है। एसबीआई की मज़बूत नैतिक संस्कृति उसके हितधारकों के विश्वास और विश्वसनीयता में प्रतिबिंबित होती है। बैंक अपने आर्थिक, पर्यावरणीय और सामाजिक प्रदर्शन में उत्कृष्टता प्राप्त करने में सदाचार और पारदर्शिता के महत्व को भी समझता है। सदाचारपूर्ण आचरण के उच्चतम स्तर को बनाए रखने के लिए, स्टेप्स (STEPS) (सेवा, पारदर्शिता, सदाचार, शिष्टता और निरंतरता) के मूल्यों के आसपास एक सदाचार संहिता बुनी गई है। संहिता कर्मचारियों को व्यवहार संबंधी दिशा–निर्देश और एक नैतिक कम्पास(परिधि) प्रदान करती है जिसका उपयोग बैंक के ध्येय को सिद्ध करने की दिशा में उनके दैनिक कार्यों में किया जा सकता है।

एसबीआई के लक्ष्य, ध्येय, मूल्यों और संहिता का मुख्य सार संगठन के सभी स्तरों पर देखने को मिले यह सुनिश्चित करने के लिए भी निरंतर प्रयास किए गए हैं। एसबीआई ने अक्सर अपने हितधारकों के साथ अपनी वैल्यू चेन में नैतिक जागरुकता को बढ़ावा देने के लिए काम किया है।9 तक, एसबीआई के कॉरपोरेट कार्यालय विक्रेताओं में 3000 से अधिक आपूर्तिकर्ता शामिल थे।

बैंक ने एक स्वतंत्र व्यवसाय विभाग का निर्माण किया है जो पूरे संगठन के नैतिक मनोबल की देखभाल करता है। यह विभाग विभिन्न मुद्दों पर सदाचार के प्रति जागरुकता बढ़ाने की विभिन्न गतिविधियों की देखरेख करता है।

इसके अलावा, कर्मचारियों के लिए नियमित रुप से सदाचार जागरुकता कार्यशालाओं का आयोजन किया जाता हैं और उसमें प्रबंधन के विभिन्न स्तरों के अनुरुप बदलाव होते हैं। चूंकि विभिन्न सोशल प्लेटफार्मों पर बैंक की पहुंच अधिक फैली हुई होने से बैंक ने एक विशेष पहल को लागू किया है, जिसके तहत एसबीआई ने 'सोशल मीडिया में अभिव्यक्ति के लिए सदाचार संहिता' जारी की है।

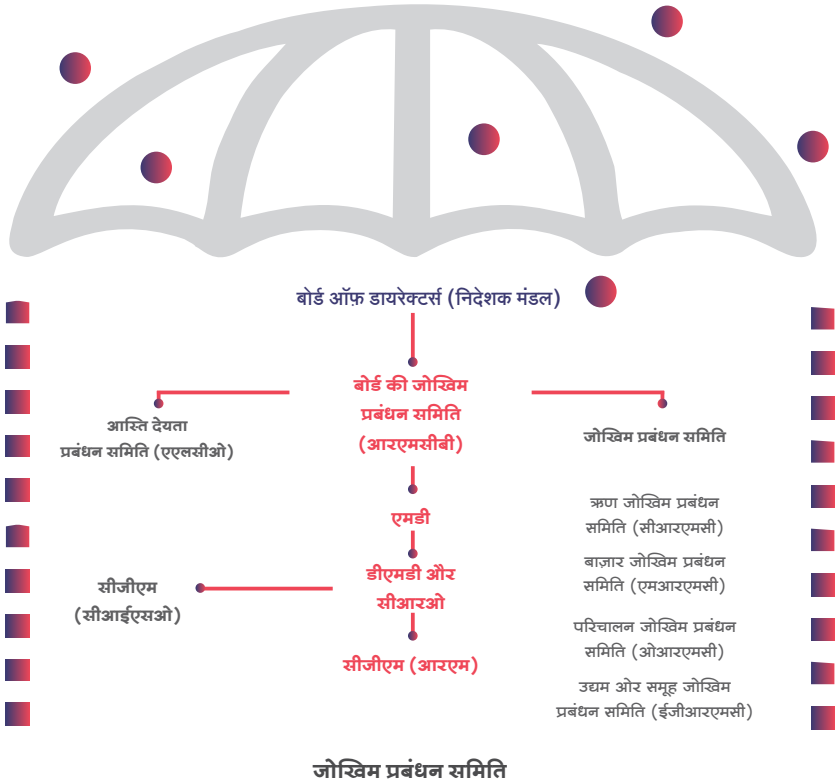
102-16

बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स (निदेशक मंडल)

एसबीआई का सेंट्रल बोर्ड ऑफ़ डायरेक्टर्स (केंद्रीय निदेशक मंडल) व्यवसाय संचालन के समग्र प्रदर्शन और निर्वाह के प्रबंधन के लिए ज़िम्मेदार है। बोर्ड का नेतृत्व अध्यक्ष द्वारा किया जाता है और उसके गठन में प्रबंध निदेशक, शेयरधारक निदेशक और भारत सरकार द्वारा नामित निदेशक होते हैं। शेयरहोल्डर निदेशक संगठन के भीतर विभिन्न व्यवसाय इकाइयों के प्रमुखों की भूमिका निभाने के साथ-साथ, सही मात्रा में कौशल और विशेषज्ञता लाते हैं। केंद्रीय बोर्ड 14 सदस्यों से बनता है, जिसमें से 2 महिलाएं होती हैं – एक प्रबंध निदेशक और एक सरकार द्वारा नियुक्त निदेशक।

बोर्ड समितियां

केंद्रीय बोर्ड का गठन नीचे वर्णित 11 समितियों से होता है। ये समितियाँ लेखा-परीक्षा और लेखा, जोखिम प्रबंधन, निवेशक की शिकायतों का समाधान, धोखाधड़ी की समीक्षा और नियंत्रण, ग्राहक सेवा की समीक्षा और ग्राहक शिकायतों का निवारण, प्रौद्योगिकी प्रबंधन, सीएसआर आदि जैसे प्रमुख क्षेत्रों में बोर्ड की निगरानी में प्रभावी पेशेवर सहायता प्रदान करती हैं।



जोखिम प्रबंधन के लिए अभिशासन

एसबीआई की जोखिम प्रबंधन प्रणालियों में जोखिम की पहचान, मूल्यांकन, आकलन और न्यूनीकरण शामिल हैं। इस समिति का प्राथमिक उद्देश्य बड़े पैमाने पर लाभप्रदता, पूंजी पर्याप्तता, पर्यावरण और समाज पर किसी भी नकारात्मक प्रभाव को कम करना है।

उपलब्ध जोखिम प्रबंधन नियंत्रणों को जोखिम प्रबंधन नीति के भीतर ही परिभाषित किया गया है। यह नीति विभिन्न प्रकार के जोखिमों को पर्याप्त रुप से पहचानने में, आकलन करने में और निगरानी करने में बैंक को मदद करती है, और प्रत्येक कार्यक्षेत्र के लिए न्यूनीकरण योजनाओं को और अधिक महत्वपूर्ण रुप से विकसित करती है।

जोखिम प्रबंधन विभाग के तहत 'पोर्टफोलियो प्रबंधन' की एक नई भूमिका बनाई गई है। यह फ़ंक्शन पोर्टफोलियो प्रबंधन गतिविधियों को करते समय लाभप्रदता और जोखिम पहचान दोनों पर ध्यान केंद्रित करेगा। मुख्य कार्रवाई में पोर्टफोलियो की जोखिम लेने की क्षमता और लक्ष्य परिभाषा, पोर्टफोलियो पैकेजिंग, जोखिम मूल्यांकन और समीक्षा और पोर्टफोलियो अनुकूलन शामिल हैं। एक व्यक्तिगत प्रस्ताव स्तर पर सूक्ष्म स्तर के जोखिमों को देखने के लिए क्रेडिट रिव्यू डिपार्टमेंट (सीआरडी) नामक एक अलग विभाग स्थापित किया गया है।

102-18, 405-1

अनुपालन जोखिम प्रबंधन

बैंक विनियामक गैर–अनुपालन के लिए 'शून्य सहिष्णुता' के सिद्धांत पर कार्य करता है और इसने अनुपालन निगरानी फ़ंक्शन को मजबूत करने के लिए कई पहलों को निष्पादित किया है। एक अनुपालन जोखिम प्रबंधन समिति, जिसमें व्यवसाय संप्रभाग और सहायक कार्यक्षेत्रों से वरिष्ठ अधिकारी शामिल हैं, जो सभी अनुपालन से संबंधित मुद्दों की देखरेख करते हैं। समिति नियमित रुप से बैठक करती है और आरबीआई और अन्य नियामक मामलों के जोखिम आधारित निरीक्षण (आरबीएस) के सुचारु कार्यान्वयन में सभी संबंधितों को आवश्यक मार्गदर्शन देती है।

कॉरपोरेट केंद्र संवहनीयता समिति (सीसीएससी)

कॉरपोरेट केंद्र संवहनीयता समिति (सीसीएससी) की अगुवाई बैंक के डिप्टी मैनेजिंग डायरेक्टर (एचआर) और कॉरपोरेट डेवलपमेंट ऑफिसर करते हैं, जो एसबीआई के मुख्य संवहनीयता अधिकारी भी होते हैं और सीधे अध्यक्ष को रिपोर्ट करते हैं। यह समिति संवहनीयता पहल को आगे बढ़ाने, व्यवधान के नए क्षेत्रों की पहचान करने, ध्येय और लक्ष्यों को मंजूरी देने और संवहनीयता और अन्य गैर–वित्तीय मापदंडों पर रिपोर्ट करने के लिए ज़िम्मेदार है।

कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व समिति (सीएसआरसी)

कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व नीति के तहत बैंक द्वारा की गई गतिविधियों की समीक्षा के लिए 2014 में कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व समिति का गठन किया गया था। समिति को पिछली बार मार्च 2018 में पुनर्गठित किया गया था और वर्तमान में इसके सात सदस्य हैं। समिति के अध्यक्ष वरिष्ठ प्रबंध निदेशक हैं।

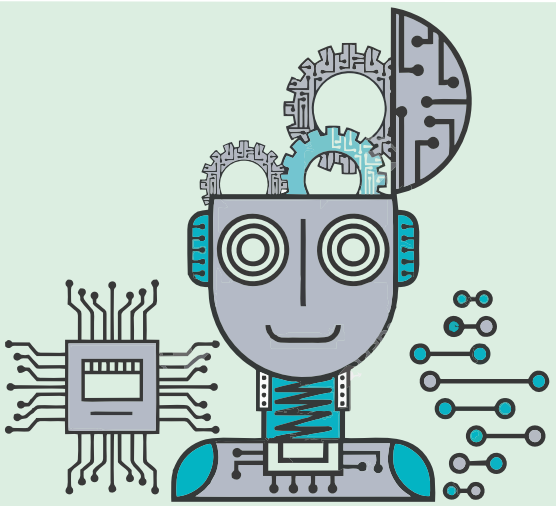
लेखा-परीक्षा समिति

आंतरिक लेखा परीक्षा (आईए) विभाग एक उप प्रबंध निदेशक के नेतृत्व में होता है और बोर्ड की लेखा परीक्षा समिति के मार्गदर्शन और निरीक्षण के तहत काम करता है। यह नियंत्रणों की प्रभावशीलता का मूल्यांकन करने, नियंत्रणों वाले अनुपालन का और आंतरिक प्रक्रियाओं और कार्रवाई के अनुपालन का मूल्यांकन करने के लिए जोखिम प्रबंधन और अनुपालन विभागों के साथ निकट समन्वय में काम करता है। आईए विभाग सभी ऑपरेटिंग इकाइयों का एक व्यापक जोखिम आधारित ऑडिट करता है।

बैंक के भीतर तेजी से हो रहे डिजिटलीकरण के साथ तालमेल रखते हुए, आईए विभाग ने सिस्टम संचालित, एनालिटिक्स आधारित ऑडिट की दिशा में आगे बढ़ने वाली प्रौद्योगिकी संचालित व्यवस्थाओं को शुरु किया है जो उन्नत दक्षता और प्रभावशीलता के साथ काम करती हैं।

प्रौद्योगिकी संचालित पहल

- एक सूक्ष्म स्तर पर नियंत्रणों वाले अनुपालन का मूल्यांकन करने के लिए वेब आधारित ऑनलाइन रिस्क फोकस्ड इंटरनल ऑडिट (आरएफआईए)।
- एनालिटिक्स बिग डेटा के दूरस्थ मूल्यांकन के माध्यम से अनुपालित नियंत्रणों का एनालिटिक्स आधारित निरंतर मूल्यांकन।
- सिस्टम संचालित, एनालिटिक्स आधारित लेनदेन की ऑफ़–साइट निगरानी।
- अनुपालन की जांच सुनिश्चित करने के लिए व्यवसाय इकाइयों की समवर्ती लेखा परीक्षा।
- रु.50 लाख और उससे अधिक के ऋणों की गुणवत्ता का आकलन करने के लिए ऋण–संस्वीकृति की प्रारंभिक समीक्षा
- शाखाओं द्वारा ऑनलाइन 'सेल्फ ऑडिट' और नियंत्रकों द्वारा पुनरीक्षण।



102-16

SBIL, Kolkata
Welcomes You To
Workshop on
Corporate Governance
&
Media Management
03.12.2016
SBI

Questions for the panel: Board composition and role/charter?
Normally, very large credit decisions would come to the Board. In such cases it is not a credit decision only on an individual company, but involves a more systemic view ...
Roll of the Board limited – is it in conflict with better governance as higher level of governance means more involvement – atleast in critical areas such as credit in Bank

आरएफआईए के तहत आईएडी द्वारा लेखा-परीक्षा की गई 13,850 स्थानीय शाखाएं/बीपीआर संस्थाएं

फेमा (एफईएमए) लेखा परीक्षा के तहत आवरित 411 लेखापरीक्षिती इकाइयां

48
केंद्रीकृत आईटी संस्थापनाओं की लेखा परीक्षा की गई

11,602
कानूनी लेखा परीक्षाएं की गई

28,254
बीसीज् एवं सीएसपीज् (ग्राहक सेवा पॉइंट) की लेखा परीक्षा की गई

प्रबंधन लेखा परीक्षा के तहत 42 संस्थापनाएं/ प्रशासन कार्यालयों की लेखा परीक्षा की गई

शाखा की लेखा परीक्षाएं

आईए विभाग, आरबीआई के निर्देशों के अनुसार, जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा परीक्षा (आरएफआईए) के माध्यम से लेखापरीक्षिती इकाइयों के संपूर्ण संचालन की समीक्षा करता है, जो जोखिम आधारित पर्यवेक्षण के लिए सहायक है।

ऋण लेखा परीक्षा

ऋण लेखा परीक्षा का उद्देश्य वार्षिक रु. 20 करोड़ से अधिक के जोखिम वाले व्यक्तिगत बड़े वाणिज्यिक ऋणों की गंभीर रुप से जाँच करके बैंक के वाणिज्यिक ऋण पोर्टफोलियो की गुणवत्ता में निरंतर सुधार प्राप्त करना है। यह प्रणाली सभी व्यवसाय इकाइयों को सूचना प्रदान करती है और प्रबंधन और उपचारात्मक उपायों का सुझाव देती है।

संस्वीकृति की पूर्व समीक्षा

रुपये एक करोड़ और उससे अधिक के ऋण जोखिम वाले व्यक्तिगत खाते पूर्व-संस्वीकृति प्रक्रियाओं के एक ऑफ़-साइट अर्ली रिव्यू मैकेनिज़्म (संस्वीकृति की पूर्व समीक्षा) के अधीन हैं। इस तरह की समीक्षाओं को प्रारंभिक चरण में क्रेडिट हामीदारी प्रक्रिया में, यदि कोई कमियां हों, तो उन्हें पहचानने के लिए और उसके उपचारात्मक उपायों की शुरुआत करने के लिए मंजूरी, वृद्धि या नवीनीकरण के तीन से चार सप्ताह के भीतर किया जाता है।

फ़ॉरेन एक्सचेंज मैनेजमेंट एक्ट (फ़ेमा) लेखा परीक्षा

ट्रेड फाइनेंस सेंट्रलाइज्ड प्रोसेसिंग सेल-टीएफसीपीसी सहित सभी शाखाएं जो विदेशी मुद्रा लेनदेन में सौदा करने के लिए अधिकृत हैं, वह फेमा ऑडिट (लेखा परीक्षा) के अधीन हैं। उच्च ऋण जोखिम वाली शाखाओं के साथ-साथ केंद्रीकृत व्यापार वित्त प्रसंस्करण केंद्रों को कम से कम प्रति वर्ष एक बार फेमा के तहत लेखा परीक्षा के अधीन किया जाता है। अन्य प्राधिकृत डीलर (एडी) शाखाओं की उनके जोखिम प्रोफ़ाइल के अनुसार 21 महीने की अधिकतम अवधि के भीतर लेखा परीक्षा की जाती है।

सूचना प्रणाली और सायबर सुरक्षा लेखा परीक्षा

शाखाओं की आरएफआईए के एक भाग के तौर पर आईटी संबंधित जोखिमों का आकलन करने के लिए सभी शाखाओं को सूचना प्रणाली (आईएस) लेखा परीक्षा के अधीन किया जाता है। केंद्रीकृत आईटी प्रतिष्ठानों की आईएस लेखा परीक्षा योग्य अधिकारियों की एक टीम द्वारा की जाती है, जिसमें पार्श्व भर्ती के माध्यम से नियुक्त आईएस ऑडिटर शामिल होते हैं।

ऑफ़-साईट ट्रान्ज़ेक्शन मॉनिटरींग सिस्टम (ओटीएमएस)

ओटीएमएस एक वेब आधारित समाधान है जो देश भर की शाखाओं में लेनदेन की निगरानी के लिए परिदृश्य आधारित अलर्ट उत्पन्न करता है और सुधारात्मक कदम लेने के लिए व्यावसायिक इकाइयों को चिति करता है। वर्तमान समय में, सिस्टम में 57 प्रकार के परिदृश्य अंतर्निहित हैं, जिसके सामने नियमित आवधिकता पर लेनदेन की जांच होती है। अपेक्षित पैटर्न से असंगत दिखाई देने वाले लेनदेन को संबंधित अनुपालन की पुष्टि के लिए सिस्टम द्वारा चिति किया जाता है। परिदृश्यों की आवश्यकताओं और चेतावनी के संकेतों के आधार पर समय-समय पर समीक्षा की जाती है तथा उनको बढ़ाया जाता हैं।

कानूनी लेखा परीक्षा

बैंक के भीतर ही कानूनी लेखा परीक्षा में रु. 5 करोड़ और उससे अधिक के ऋण के सभी ऋण और सुरक्षा संबंधी दस्तावेजों की जांच शामिल होती है। कानूनी लेखा परीक्षा एक अतिरिक्त नियंत्रण कार्य है, जो आंतरिक लेखा परीक्षकों की इन-हाउस टीम द्वारा जांच के अलावा अधिवक्ताओं के एक पैनल के माध्यम से कि जाती है।

आउटसोर्स की गई गतिविधियों की लेखा परीक्षा

कानूनी, वित्तीय और प्रतिष्ठित जोखिमों को कम करने के लिए उपलब्ध प्रणाली और प्रक्रियाओं की पर्याप्तता पर एक उचित आश्वासन प्राप्त करने के लिए नियमित अंतराल पर आउटसोर्सड गतिविधियों की लेखा परीक्षा की जाती है।

प्रबंधन लेखा परीक्षा

इस प्रकार की लेखा परीक्षा में प्रशासनिक कार्यालयों और विभागों जैसे व्यवसाय कार्यक्षेत्रों को शामिल किया जाता है और कार्यान्वित रणनीति, प्रक्रियाओं और जोखिम प्रबंधन प्रथाओं की जांच की जाती है। इसमें एसबीआई द्वारा प्रायोजित कॉरपोरेट केंद्र प्रतिष्ठानों, सर्कल एलएचओज् और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी) शामिल होते हैं।

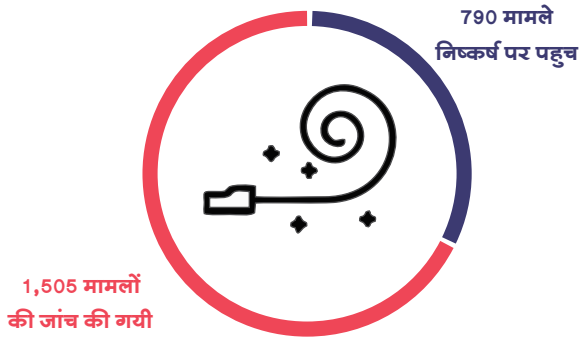
सतर्कता

निवारक, दंडात्मक और सहभागितापूर्ण उपाय सतर्कता कार्य के तीन प्राथमिक निर्देश हैं। समीक्षाधीन अवधि के दौरान, 29 अक्टूबर से 3 नवंबर 2018 तक 'सतर्कता जागरुकता सप्ताह' मनाया गया और 'भ्रष्टाचार मिटाएं – नया भारत बनाएं' की एक थीम तैयार की गई। इस सप्ताह के दौरान, स्टाफ के सदस्यों के साथ-साथ बड़े पैमाने पर जनता को एक 'सत्यनिष्ठा प्रतिज्ञा' दिलाई गई। यह संदेश वैकल्पिक चैनल, आईवीआर, सोशल मीडिया, वॉकथॉन और नुक्कड़ नाटक जैसे अन्य माध्यमों से प्रसारित किया गया। इसके अलावा, कॉरपोरेट के रूप में एसबीआई ने भी प्रतिज्ञा ली।

वित्तीय वर्ष 2018-19 में, बैंक ने भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) को उसके घरेलू परिचालनों के संबंध में कुछ गैर-अनुपालन के लिए रु. 2 करोड़ का जुर्माना दिया।

व्हिस्ल ब्लोअर पॉलिसी

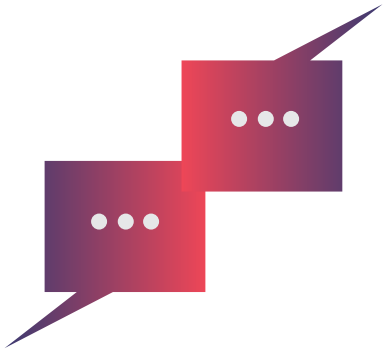
व्हिसल-ब्लोइंग की अवधारणा निवारक सतर्कता के लिए एक और प्रभावी साधन है। कर्मचारियों को व्हिसलब्लोअर स्कीम के तहत किसी भी प्रकार की गड़बड़ी की जानकारी देने के लिए सक्षम बनाने के लिए, बैंक द्वारा एक पोर्टल लॉन्च किया गया है। व्हिसलब्लोअर ऑनलाइन शिकायत दर्ज कर सकते हैं और इस संबंध में हुई प्रगति की निगरानी रख सकते हैं। नीति के अनुसार, व्हिसलब्लोअर की पहचान गुप्त रखी जाती है और उन्हें सुरक्षा दी जाती है ताकि यह प्रक्रिया बिना किसी भय के गलत कामों के खिलाफ एक प्रभावी साधन बनी रहे। विशिष्ट मामलों में जहां शाखा स्तर पर कुछ गंभीर खामियों को देखा जाता है, धोखाधड़ी गतिविधियों पर नजर रखने और सुधारात्मक उपायों को लागू करने के लिए जांच की जाती है।



वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान कुल 1,505 मामले (1,025 नए मामले) जांच के लिए उठाए गए, जिनमें से 790 मामले निष्कर्ष पर पहुचे हैं।

कर्मचारी शिकायतें

एसबीआई कर्मचारियों, मानव संसाधन विभाग और वरिष्ठ प्रबंधन के बीच संचार को समर्थन और सक्रिय रुप से प्रोत्साहित करता है। कर्मचारियों द्वारा उठाए गए किन्हीं भी मुद्दों को औपचारिक रुप से हल करने के लिए एक संरचित शिकायत निवारण तंत्र उपस्थित है। कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न की रोकथाम (झेडक) पर एक नीति लागू की गई है। कर्मचारिओं के कल्याण की गतिविधियों को बढ़ावा देने और कर्मचारियों के बीच सुरक्षा की भावना पैदा करने के लिए विभिन्न कर्मचारी सहभागिता कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं। समीक्षाधीन अवधि के दौरान, एसबीआई के कॉरपोरेट कार्यालय में काम करने वाले सभी कर्मचारियों के लिए PoSH पर एक जागरुकता विकास सेमिनार आयोजित किया गया था।



हितधारकों का योगदान और इसके प्रभाव का आकलन

बदलते वैश्विक जोखिमों की पृष्ठभूमि में, विभिन्न हितधारक समूहों की भूमिका इन चुनौतियों का समाधान करने के लिए समग्र समाधान विकसित करने में महत्वपूर्ण हो जाती है। हितधारकों से प्राप्त अलग-अलग धारणाएं और आदानों से स्थायी विकास में मदद मिलेगी, जिससे व्यापक स्तर पर समाज को फायदा होगा। एक ऐसे बैंक के रुप में जो हमेशा समावेशी विकास के लिए आगे बढ़ा है, सार्थक बातचीत महत्वपूर्ण है और एसबीआई समझता है कि इसे और अधिक मजबूत और इंटरैक्टिव बनाने के लिए इसे अपनी हितधारक सहभागिता की प्रक्रिया में सुधार जारी रखना चाहिए।

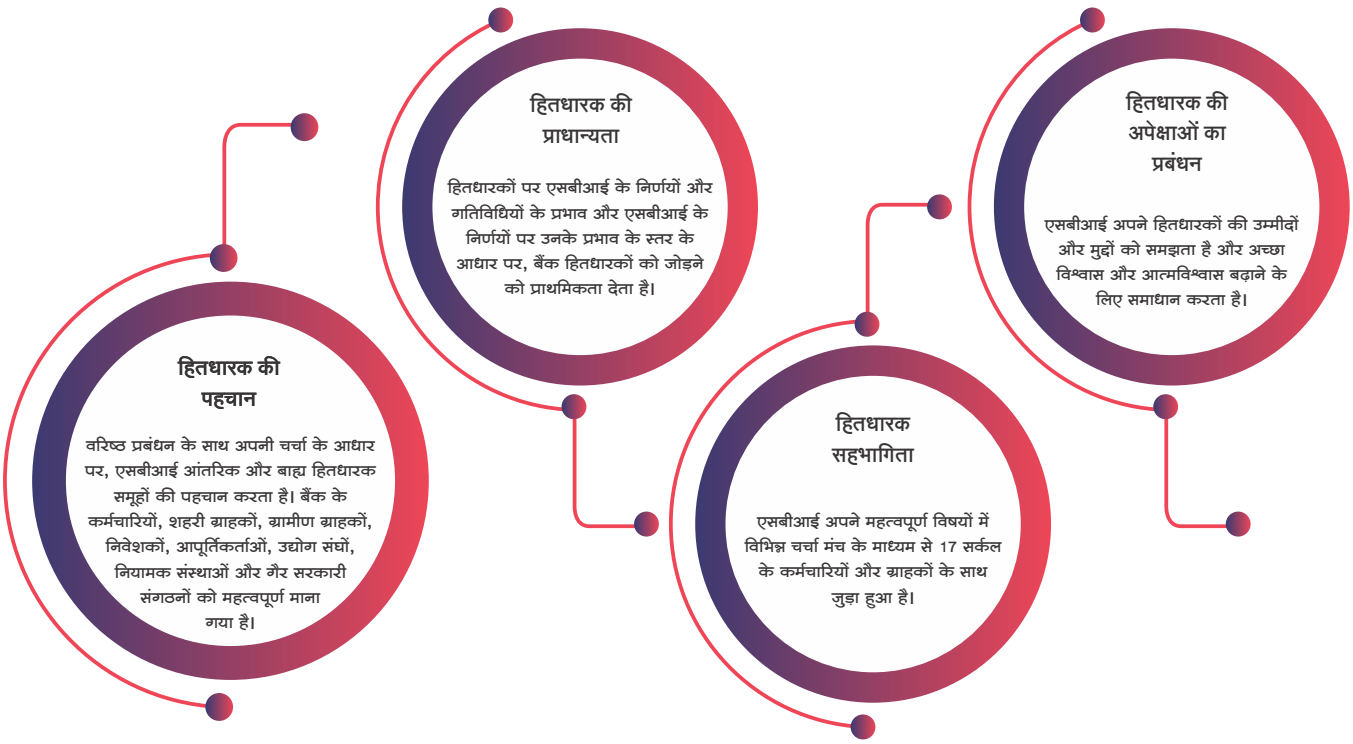
अपनी चल रही व्यावसायिक गतिविधियों के एक भाग के तौर पर, एसबीआई अपने प्रमुख हितधारक समूहों के साथ व्यवसाय विकास और संचालन से संबंधित मुद्दों पर वार्षिक आधार पर संवाद करता है। हालांकि, समीक्षाधीन अवधि के दौरान, बैंक मुख्य रुप से बैंक के टिकाऊ विकास और संवहनीयता के प्रदर्शन के लिए प्रासंगिक मुद्दों पर चुनिंदा समूहों के साथ चर्चा में जुटा रहा। चुने गए आंतरिक और बाहरी हितधारक वे थे जो एसबीआई को दीर्घकालिक, साझा मूल्य बनाने में मदद करते हैं। इनमें विभिन्न प्रबंधन स्तरों के कर्मचारी, बैंक के सीसीएससी सदस्य और साथ ही एसबीआई के वरिष्ठ कार्यकारी प्रबंधन सदस्य जैसे आंतरिक हितधारक शामिल थे। बैंक ने जिन बाहरी हितधारकों के साथ बातचीत की उनमें शहरी ग्राहक, ग्रामीण ग्राहक और निवेशक शामिल थे।

हितधारकों के साथ जुड़ने में एक संरचित प्रक्रिया का पालन किया गया और सहभागिता का प्रकार समूह पर ही निर्भर था। आमने-सामने की बैठकों, समूह चर्चा, टेलीफ़ोनिक वार्तालापों और सर्वेक्षण प्रश्नावली के माध्यम से बातचीत की गई। व्यक्तिगत हितधारक समूहों के स्वभाव से मेल खाए और संगठन तथा इसके प्रति उनके प्रभाव का आकलन करने के लिए विभिन्न प्रश्नावली बनाई गई थीं।

समीक्षाधीन अवधि के दौरान बैंक मुख्य रुप से बैंक के टिकाऊ विकास और संवहनीयता प्रदर्शन के लिए प्रासंगिक मुद्दों पर चुनिंदा समूहों के साथ चर्चा में जुटा रहा। चुने गए आंतरिक और बाहरी हितधारक वे थे जो एसबीआई को दीर्घकालिक, साझा मूल्य बनाने में मदद करते हैं।

एसबीआई द्वारा लागू की गई विस्तृत सहभागिता प्रक्रिया को नीचे दर्शाया गया है:

हितधारक सहभागिता के प्रति एसबीआई का दृष्टिकोण



102-42, 102-43

हितधारक सहभागिता

	सहभागिता का प्रकार	सहभागिता की आवृत्ति	चर्चा के मुद्दे	एसबीआई की प्रतिक्रिया नीचे दिए गए प्रकरण में चर्चा की गई है
कर्मचारी	• मैनेजमेंट के साथ नियमित बैठक • मूल्यांकन की प्रक्रिया	निरंतर आधार पर	• व्यवसाय में प्रगति • व्यवसाय विकास के लिए संभावनाएं • कर्मचारी कल्याण योजनाएं • नए उत्पादों और सेवा पर प्रशिक्षण और कार्यशालाएं	मानव पूंजी का प्रबंधन
निवेशक और हितधारक	• वेबकास्ट और ऑडियो कॉल्स • निवेशक सम्मेलन	त्रैमासिक	• लाभांश की घोषणा • दावों से संबंधित मुद्दे	वित्तीय पूंजी का प्रबंधन
ग्राहक	• ऑनलाइन और ऑफलाइन प्रतिसूचना तंत्र • डिजिटल समावेशन पहल • ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण	निरंतर आधार पर	• बढ़ी हुई ग्राहक सेवा • कम समय में कार्यपूर्णता • उत्पाद के प्रति जागरुकता बढ़ाने के लिए ग्राहक के साथ सहभागिता • वित्तीय साक्षरता शिविर (एफएलसीज) • डिजिटल बैंकिंग के बारे में बढ़ी हुई जागरुकता	सामाजिक और संबंध पूंजी
विनियामक संस्थाएं	• अधिदेश / विनियमन की चर्चा करने के लिए बैठकें	निरंतर आधार पर	• सार्वजनिक नीति के विकास के लिए परामर्श और प्रतिसूचना	ज़िम्मेदारीपूर्वक अभिशासन
उद्योग संघ	• व्यापार और उद्योग समारोह में सहभागिता और चर्चा • समारोह के लिए उद्योग संगठनों के साथ साझेदारियाँ • उद्योग और संगठनों के प्रमुखों के साथ नियमित वार्तालाप	निरंतर आधार पर	• सतत समर्थन • वैचारिक नेतृत्व रिपोर्टों के लिए जानकारी	भारतीय स्टेट बैंक की एक झलक
गैर-सरकारी संस्थाएं	• परियोजना मूल्यांकन समीक्षाएँ • परियोजनाओं का संयुक्त निष्पादन	निरंतर आधार पर	• पहले से अधिक सहयोग • नए क्षेत्र • कर्मचारी की और अधिक सहभागिता	सामाजिक और संबंध पूंजी
समुदाय सदस्य	आवश्यकता आधारित	निरंतर आधार पर	• सतत समर्थन • जागरुकता निरंतर बढ़ रही है	सामाजिक और संबंध पूंजी
विक्रेता / आपूर्तिकर्ता	आवश्यकता आधारित	निरंतर आधार पर	• एक बार का भुगतान • मानकीकृत खरीद प्रक्रिया	भारतीय स्टेट बैंक की एक झलक

प्रभाव का विश्लेषण

आज हम जिस दुनिया में रह रहे हैं और व्यवसाय करते हैं, वह लगातार बदल रही है और अनिश्चितता से भरी है। बाहरी कारक जो वर्तमान परिदृश्य में व्यवसाय वृद्धि का समर्थन कर सकते हैं, भविष्य में व्यवसाय जोखिम भी बन सकते हैं। इसलिए संगठनों के लिए समय-समय पर उन विषयों की समीक्षा करना महत्वपूर्ण है जो इसकी व्यवसाय निरंतरता के लिए महत्वपूर्ण हैं। अपनी संवहनीयता रिपोर्टिंग यात्रा की शुरुआत से ही, एसबीआई ने हितधारक प्रतिसूचना का उपयोग करके वार्षिक आधार पर अपने प्रभाव के विषयों की समीक्षा की है। वित्तीय वर्ष 2018-19 के लिए, पिछले वर्ष की तुलना में इसी तरह की प्रभाव की पहचान, आकलन और प्राथमिकता निर्धारण प्रक्रिया का पालन किया गया था जिसका विवरण नीचे दिया गया है।

पहचाने गए महत्वपूर्ण विषयों का उपयोग बैंक के व्यवसाय और संवहनीयता की कार्यनीति और लक्ष्यों को सूचित करने के लिए किया जाता है। एसबीआई की वित्तीय वर्ष 2018-19 की संवहनीयता रिपोर्ट की सामग्री विकसित करने के लिए अंतिम महत्वपूर्ण विषयों का भी उपयोग किया गया है। जहां बैंक ने सभी महत्वपूर्ण विषयों को लागू जीआरआई मानक विषयों और खुलासे से जोड़ा है, वहीं एसबीआई ने अतिरिक्त मुद्दों पर भी जानकारी दी है जो इसके संचालन के लिए महत्वपूर्ण है। प्रत्येक महत्वपूर्ण विषय के लिए किए गए प्रबंधन दृष्टिकोण को रिपोर्ट के प्रासंगिक अनुभागों में पारदर्शी रुप से उल्लिखित किया गया है।

प्रभाव आकलन के लिए एसबीआई का दृष्टिकोण

पहचान

जीआरआई क्षेत्र के दिशानिर्देशों, वित्तीय क्षेत्र में हाल के रुझानों और वैश्विक और क्षेत्रीय प्रतिस्पर्धी समीक्षा के आधार पर महत्वपूर्ण विषयों की एक व्यापक सूची विकसित करना।

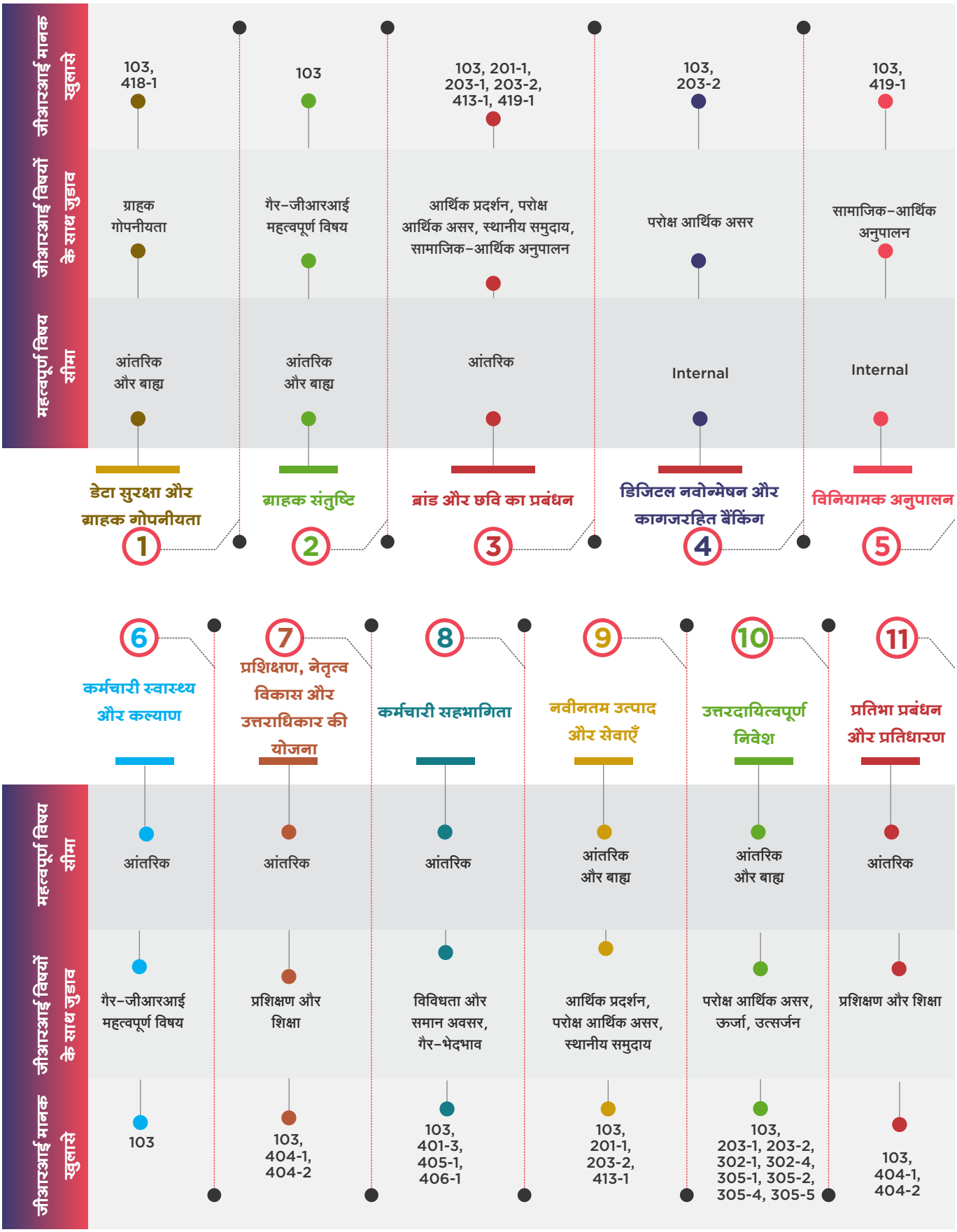
आकलन

एसबीआई के आंतरिक और बाह्य हितधारकों की हितधारक सहभागिता के माध्यम से प्राप्त धारणाओं के आधार पर महत्वपूर्ण विषयों को छांट लेना। महत्व और प्रासंगिकता के क्रमानुसार महत्वपूर्ण विषयों को क्रमांकित करने के लिए एक सोरिंग पद्धति विकसित की गई थी।

प्राथमिकता वाले विषय

शीर्ष रैंकिंग महत्वपूर्ण विषयों का मूल्यांकन किया गया और सीसीएससी, सीईएनएमएसी और बैंक के अध्यक्ष द्वारा अंतिम मंजूरी दी गई।

प्रभाव मैट्रिक्स



102-44, 102-46, 102-47, 103-1, 103-2, 103-3

SBI KIOSK BANKING
গ্রাহক সেবা কেন্দ্র
CUSTOMER SERVICE POINT
SBI
পুরুণ্ডা শাখা
কৃষক সম্মাবেশ
FESTIVAL DHAMAKA
SBI PERSONAL LOAN

वित्तीय पूंजी प्रबंधन

पिछले कुछ वर्षों में, बैंकिंग उद्योग को विभिन्न बाहरी बाजार स्थितियों से गंभीर रुप से चुनौती मिली है। जटिल नियमन, काल्पनिक नीतियां और साथ ही पर्यावरणीय और सामाजिक चुनौतियां वित्तीय संस्थानों को अपने स्वयं के आंतरिक माहौल पर ज्यादा ध्यान देने के लिए मजबूर कर रही हैं। गैर-निष्पादित आस्तियों (एनपीए) के निवारण जैसी कठिनाइयों को दूर करने के अलावा, धोखाधड़ी, ग्राहक प्रतिधारण और सर्विसिंग, मानव संसाधन, साइबर सुरक्षा और शासन जैसे अन्य मुद्दों पर तत्काल ध्यान देने की आवश्यकता है।

वित्तीय पूंजी और उसके प्रबंधन का वितरण इनमें से कई मुद्दों में चल रहा अंतर्निहित संचालक है। एसबीआई, अन्य सभी संगठनों की तरह, एक वार्षिक लाभ और हानि (पी एंड एल) स्टेटमेंट के लिए प्रयास करता है जो एक सफल और संपन्न कंपनी को इंगित करता है। हालांकि, प्राथमिक लक्ष्य दीर्घकालिक वित्तीय सफलता प्राप्त करना है, साथ ही साथ हितधारकों की अपेक्षाओं को पूरा करना और राष्ट्रीय पर्यावरणीय, सामाजिक और अन्य विकास संबंधी चुनौतियों का सामना करना है।

भारत भर में एसबीआई के संचालन का पैमाना उस महत्वपूर्ण जोखिमों का संकेत है जिसकी बैंक को अपनी वित्तीय वृद्धि को सफलतापूर्वक सुनिश्चित करने के लिए पहचान, आकलन, निगरानी और प्रबंधन करने की आवश्यकता है। अपने आर्थिक प्रदर्शन के लिहाज से वित्तीय वर्ष 2018–19 एसबीआई के लिए एक अच्छा साल था।
वित्तीय वर्ष 2017–18 कठिन वित्तीय वर्ष रहने के बाद, बैंक(संगठन) ने वित्तीय वर्ष 2018–19 में रु.862 करोड़ का लाभ दर्शाया।

एसबीआई के लिए 31 मार्च 2019 को कुल कारोबार का आकार रु. 52 लाख करोड़ से अधिक था। वित्तीय वर्ष 2018–19 में बैंक की जमा राशि पिछले वर्ष की तुलना में 7.58% की वृद्धि के साथ लगभग रु.29,11,386 करोड़ रही।

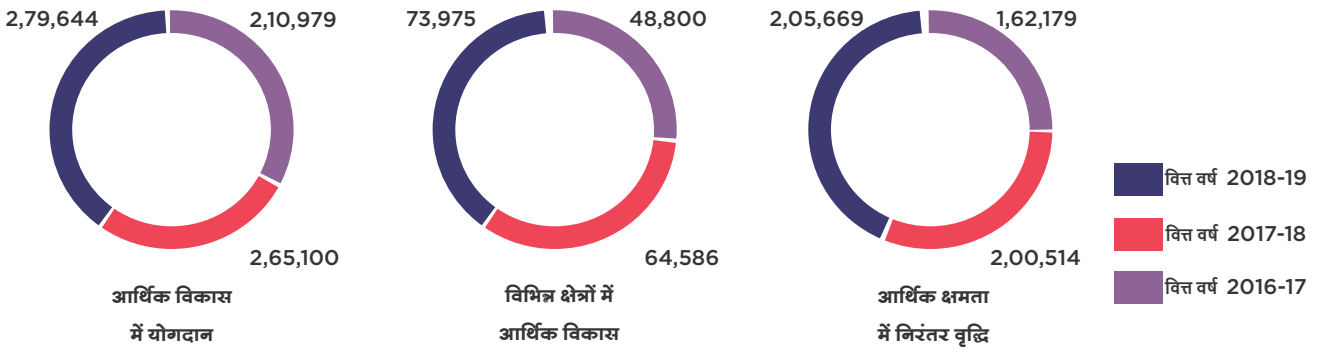
₹ 862 करोड़
का लाभ वित्तीय वर्ष 2018–19 में

>52 लाख करोड़
एसबीआई का कुल कारोबार 31 मार्च 2019 तक

₹ 29,11,386 करोड़
की जमा राशि वित्तीय वर्ष 2018–19 में, वित्तीय वर्ष 2017–18 की तुलना में 7.58% की वृद्धि

वित्त वर्ष 2018-19 की एसबीआई की आर्थिक प्रदर्शन की प्रमुख विशेषताएं

आर्थिक निष्पादन संबंधी उल्लेखनीय तथ्य (रु. करोड़ में)



वर्ष	वित्त वर्ष 2018-19	वित्त वर्ष 2017-18	वित्त वर्ष 2016-17*
आर्थिक विकास में योगदान			
कुल आय	2,79,644	2,65,100	2,10,979
विभिन्न क्षेत्रों में आर्थिक विकास			
कार्य संचालन लागत (कर्मचारियों के पारिश्रमिक और अन्य हितलाभों के अलावा)	28,633	26,764	19,984
कर्मचारियों के पारिश्रमिक और अन्य हितलाभ	41,055	33,179	26,489
पूंजी उपलब्ध कराने वालों को भुगतान	कुछ नहीं	कुछ नहीं	2,109
सरकार को भुगतान (कॉरपोरेट आयकर के कारण निवल नकद व्यय)	4,238	4,530	108
सामाजिक निवेश	49	113	110
विभिन्न क्षेत्रों में कुल आर्थिक विकास	**73,975**	**64,586**	**48,800**
आर्थिक क्षमता में निरंतर वृद्धि	**2,05,669**	**2,00,514**	**1,62,179**

* वित्त वर्ष 2016-17 का समस्त वित्तीय डाटा, विलयित बैंकों के आंकड़े जोडे बिना एसबीआई के खुद के आंकड़े हैं। .

एसबीआई की मुख्य वित्तीय सेवाएँ:

रिटेल बैंकिंग का महत्व सामाजिक-आर्थिक विकास के लिए एक चालक के रुप में अपनी भूमिका से सीधे संबंधित है। यह बैंकिंग वर्टिकल भी है, जो ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए पेश किए गए उत्पादों और सेवाओं के संबंध में निरंतर वृद्धि और नवाचार लाता है। जैसे-जैसे ग्राहकों की ज़रुरतें समय के साथ विकसित होती हैं, वित्तीय संस्थान अपने उत्पादों और सेवाओं को उसी के अनुसार बदल रहे हैं। भारत जैसी विकसित अर्थव्यवस्था के लिए, रिटेल बैंकिंग उत्पादों जैसे जमा, विभिन्न प्रकार के ऋण, डेबिट और क्रेडिट कार्ड आदि की मांग समय के साथ बढ़ेगी ही।

इसलिए, एसबीआई रणनीतिक रुप से साल दर साल आधार पर अपने रिटेल बैंकिंग विभाग के प्रदर्शन को बेहतर बनाने पर ध्यान केंद्रित करता है, जो बदले में ग्राहक आकर्षण और प्रतिधारण के माध्यम से व्यापार निरंतरता सुनिश्चित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। बैंक द्वारा प्रदान की जाने वाली प्रमुख सेवाएं नीचे दी गई हैं।

बैंकिंग उत्पाद और सेवाओं का प्रकार	वित्त वर्ष 2018-19 में खोले गए खातों की संख्या
एनआरआई खाते	1,18,827
कार ऋण	4,78,366
शिक्षा ऋण	63,547
गृह ऋण	5,38,441
पेन्शन ऋण	4,72,063

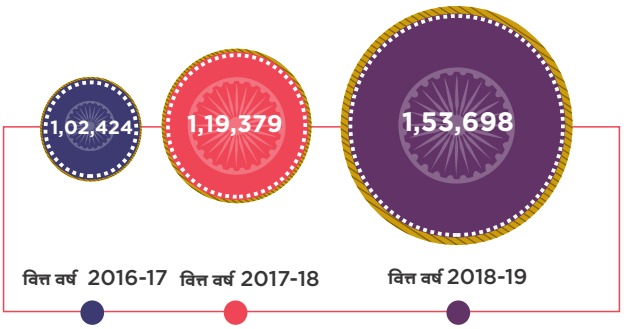
103-2, 201-1

व्यक्तिगत ऋण

एसबीआई के सबसे लोकप्रिय उत्पादों में से एक इसका व्यक्तिगत ऋण(पर्सनल लोन) है। व्यक्तिगत ऋणों का पोर्टफोलियो सरकारी और निजी क्षेत्र दोनों में विभिन्न वेतनभोगी वर्ग के कर्मचारियों की जरुरतों को पूरा करता है।

वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान, एसबीआई ने 15 लाख से अधिक ग्राहकों को रु. 56,873 करोड़ के व्यक्तिगत ऋण प्रदान किए हैं। जो एसबीआई की लगभग 30% की बाजार हिस्सेदारी दर्शाता है।

डिजिटल प्लेटफॉर्म 'धजछज' के माध्यम से एसबीआई अपने अधिकांश ग्राहकों तक पहुंचने और उन्हें पूरा करने में सक्षम है। यह ईज़ ऑफ़ डुईंग बैंकिंग के माध्यम से ग्राहक अनुभव को समृद्ध करने के लिए चार उत्पाद लाइनों के माध्यम से पूर्व-अनुमोदन ऋण प्रदान करता है। बैंक ने ग्राहक अनुभव बढ़ाने के लिए गैर-वेतनभोगी कर्मचारियों के लिए पूर्व-स्वीकृत एक्सप्रेस क्रेडिट ग्राहकों को 'एक्सप्रेस क्रेडिट इंस्टा टॉप-अप लोन' और गैर-वेतनभोगी कर्मचारियों के लिए 'तत्काल ई-पर्सनल लोन' भी पेश किया है।



पिछले तीन वर्षों में व्यक्तिगत ऋण के तौर पर दिए गए एडवांस (करोड़ में)

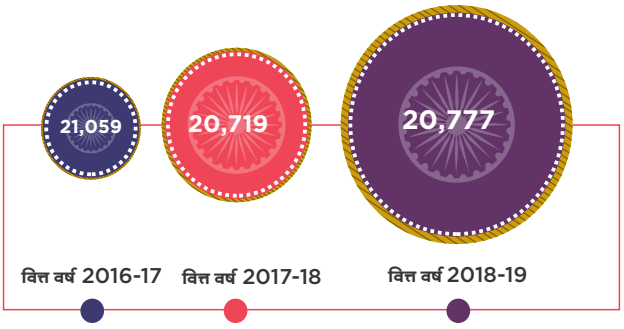
शिक्षा ऋण

एसबीआई लगभग 30.20% की बाजार हिस्सेदारी के साथ भारत में सबसे बड़ा शिक्षा ऋण प्रदाता होने पर गर्व करता है। एसबीआई का मानना है कि शिक्षा मानव पूंजी प्रबंधन में महत्वपूर्ण घटक है क्योंकि यह उन कर्मचारियों को विकसित करने में मदद करता है जो उचित रुप से कुशल हैं। साक्षरता का उच्च स्तर भी देश की आर्थिक प्रगति को गति देगा।

रिपोर्ट अवधि के दौरान, एसबीआई ने 66,947 मेधावी(प्रतिभावान) छात्रों को कुल रु. 6,635 करोड़ की वित्तीय सहायता प्रदान करके अपने शैक्षिक लक्ष्यों को पूरा करने में मदद की है। इसमें से 35% ऋण महिला छात्रों को प्रदान किया गया।

एसबीआई के लोन ओरिजिनेशन सिस्टम (एलओएस) को भारत सरकार (जीओआई) के 'विद्या लक्ष्मी पोर्टल (वीएलपी)' के साथ जोड़ा गया है ताकि ऋण आवेदनों की बेहतर ट्रैकिंग और ऋणों की तेजी से मंजूरी सुनिश्चित की जा सके।

शिक्षा ऋण	वित्त वर्ष 2018-19 में दिए गए कुल ऋण का मूल्य (रु. करोड़)	वित्त वर्ष 2018-19 के लिए कुल लाभार्थिओं की संख्या
लड़कियां / बालिकाएं	954.99	23,601
एससी/एसटी	58.26	2,326
ओबीसी	156.93	6,042
अल्पसंख्यक	214.62	5,486



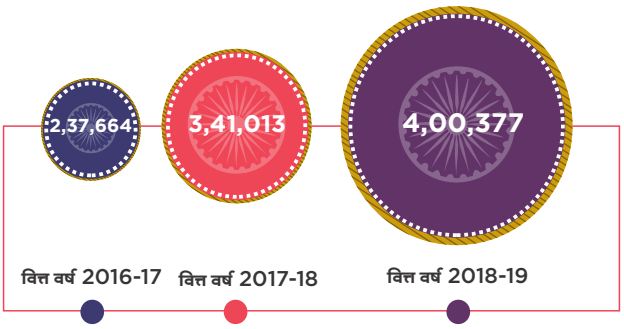
पिछले तीन वर्षों में शिक्षा ऋण के तौर पर दिए गए एडवांस (करोड़ में)

रियल एस्टेट और हाउसिंग लोन

एसबीआई सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों में सबसे बड़ा होम लोन प्रदाता भी है। इसने इस क्षेत्र में विभिन्न उत्पाद लॉन्च किए हैं और रियल एस्टेट और होम लोन के लेन्डिंग पोर्टफोलियो में वृद्धि की है। 31 मार्च 2019 तक, एसबीआई की बाजार हिस्सेदारी 34.51% थी, जो सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एएससीबी) में लगभग रु. 400,377 करोड़ थी।

प्रधानमंत्री आवास योजना (पीएमएवाई) के तहत, एसबीआई में सस्ते होम लोन का लाभ उठाने वाले लाभार्थियों की संख्या में वृद्धि हुई है। बैंक हमेशा अपने ऋण पोर्टफोलियो को यथासंभव बेहतर करके ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए कड़ी मेहनत करता है। इसके परिणामस्वरुप एसबीआई को राष्ट्रीय आवास बोर्ड द्वारा पीएमएवाई एमआईजी श्रेणी के तहत देश में सर्वश्रेष्ठ होम लोन प्रदाता के रुप में मान्यता दी गई है। एसबीआई के पास किफायती आवास के तहत अपने होम लोन पोर्टफोलियो का 64.46% है।

वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान होम लोन पोर्टफोलियो को अतिरिक्त बढ़ावा देने के लिए कई पहल शुरु की गई थीं, जैसे कि 'धजछज' और इसके इंस्टा होम टॉप-अप और मौजूदा होम लोन ग्राहकों के लिए एसबीआई स्मार्ट होम टॉप-अप जैसे अन्य आला उत्पाद। केरल के बाढ़ प्रभावित लोगों की मदद और समर्थन करने के लिए, एसबीआई ने आपदा के एक महीने के भीतर ही मरम्मत और नवीनीकरण के लिए होम लोन योजनाएं शुरु कीं। ऋण चुकौती की शर्तों को श्रेणी, लिंग, एलटीवी अनुपात और ग्राहकों के जोखिम स्कोर के बावजूद और अधिक आसान बनाया गया था।

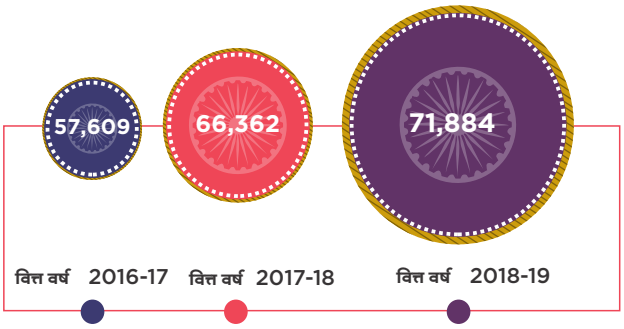


पिछले तीन वर्षों में होम लोन और आवास संबंधित लोन पॉर्टफोलियो (करोड़ में)

ऑटो लोन

एसबीआई ग्राहकों को प्रतिस्पर्धी दरों पर ऑटो लोन प्रदान करके उनके जीवन स्तर को उन्नत करने में मदद कर रहा है। मल्टीचैनल सोर्सिंग और एक त्वरित टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) की शुरुआत ने इस विशेष क्षेत्र में एसबीआई के बाजार प्रवेश को मदद की है।

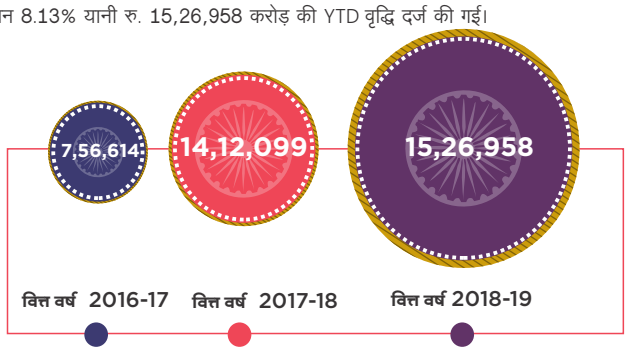
31 मार्च 2019 तक ऑटो लोन पोर्टफोलियो का मूल्य लगभग रु.71,884 करोड़ था। इसके अलावा सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एसबीआई) के बीच एसबीआई की कार लोन की बाजार हिस्सेदारी वित्त वर्ष 2017-18 के 33.78% से बढ़ कर वित्त वर्ष 2018-19 में 35.45% हो गई है।



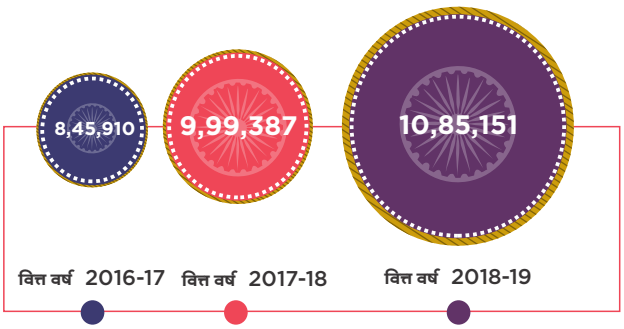
पिछले तीन वर्षों के लिए ऑटो लोन (करोड़ में)

देशगत जमा राशियां

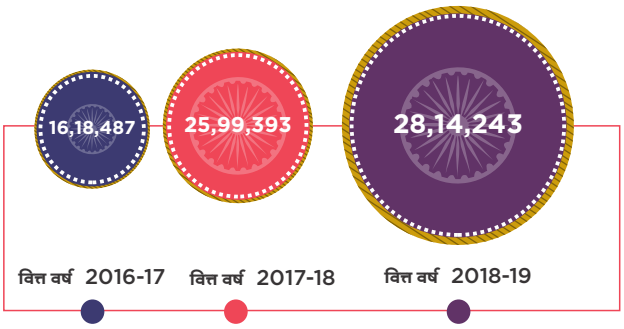
वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान बैंक की देशगत जमा राशियाँ 8.27% यानी रु. 28,14,243 करोड़ बढ़ी। देशगत बचत बैंक जमा राशि ने 8.58% यानी रु. 10,85,151 करोड़ की YTD वृद्धि दर्ज की, जबकि सावधि जमा राशियों में ब्याज दरों में गिरावट के बावजूद, वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान 8.13% यानी रु. 15,26,958 करोड़ की YTD वृद्धि दर्ज की गई।



पिछले तीन वर्षों में सावधि जमा राशि का स्तर (करोड़ में)



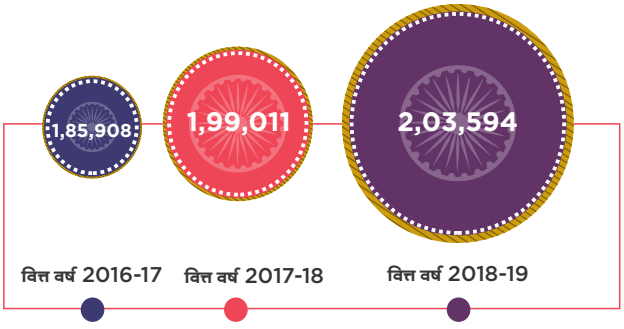
पिछले तीन वर्षों के लिए बचत बैंक स्तर (करोड़ में)



पिछले तीन वर्षों के लिए कुल देशगत जमा राशि का स्तर (करोड़ में)

एनआरआई कारोबार

एसबीआई की भारत में अलग से 93 अनिवासी भारतीय (एनआरआई) शाखाएँ हैं जो विदेशी कार्यालयों से अच्छी तरह से जुड़ी हुई हैं। बैंक ने 31 मार्च 2019 तक लगभग 3.7 मिलियन ग्राहकों को सेवाएँ प्रदान की हैं। इसने 234 वैश्विक बैंकों, 55 एक्सचेंज हाउस और छह बैंकों (मध्य पूर्व में) के साथ विदेशी चलन की सुविधा के लिए संवाददाता बैंकिंग संबंध स्थापित किए हैं। इसके अलावा, वेल्थ मैनेजमेंट की पहल जिसने संपत्ति को बनाने, संरक्षित करने और विकसित करने के लिए एक मंच की पेशकश की थी, अब खाड़ी सहयोग परिषद के देशों (जीसीसी) के एनआरआई ग्राहकों के लिए उपलब्ध है।



पिछले तीन वर्षों के लिए एनआरआई जमा राशि (करोड़ में)

ग्रामीण बैंकिंग

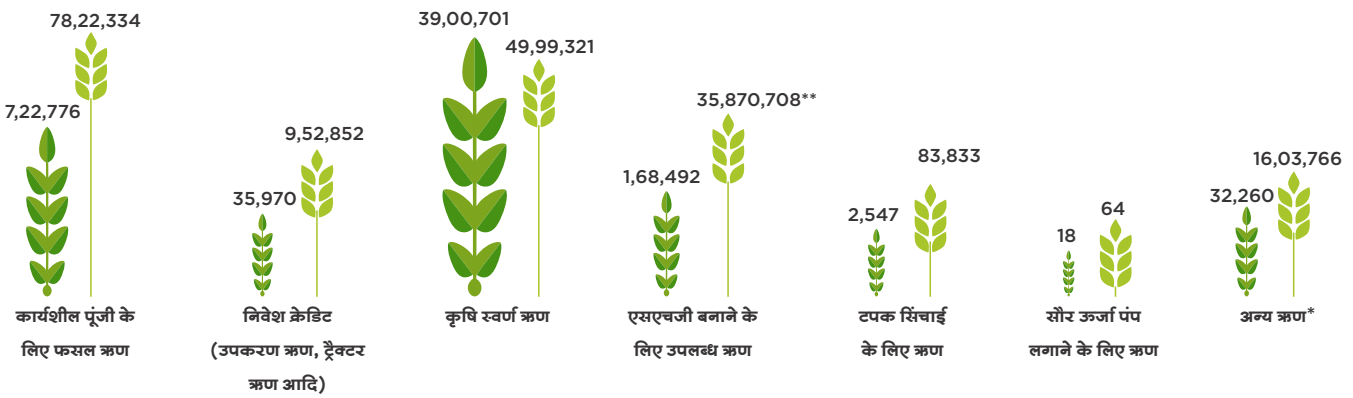
ग्रामीण बैंकिंग भारतीय अर्थव्यवस्था का एक महत्वपूर्ण घटक है क्योंकि अधिकांश आबादी अर्ध–शहरी और ग्रामीण क्षेत्रों में रहती है। भारत सरकार और भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ग्रामीण वर्गों के पूर्ण वित्तीय समावेशन को प्राप्त करने के लिए लगातार काम कर रहे हैं। इस संदर्भ में, एसबीआई का योगदान महत्वपूर्ण रहा है।

इसके क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी), क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक अधिनियम, 1976 के तहत स्थापित किए गए हैं ताकि कृषि और इसकी संबद्ध गतिविधियों के लिए ऋण का एक निरंतर स्रोत प्रदान किया जा सके। इस प्रणाली के माध्यम से, समाज के कमजोर वर्गों के लिए ऋण को परेशानी मुक्त बनाया गया और उन्हें सस्ती या रियायती दरों पर दिया गया।

विवरण	वित्त वर्ष 2018-19	वित्त वर्ष 2017-18	वित्त वर्ष 2016-17
ग्रामीण शाखाओं की संख्या	8,080	8,042	5,993
बीसी आउटलेट की संख्या / सीएसपी की कुल संख्या	57,467	58,274	52,340
उपरोक्त के अलावा, शहरी आउटलेट्स	5,095	5,761	6,271
छोटे खाते (लाख में) (वर्ष समाप्ति का कुल लक्ष्य)	1,425 (1185)	1,342 (1,107)	1,173 (1,035)
छोटे खातों में बैलेंस (करोड़ में) (वर्ष समाप्ति का लक्ष्य)	31,235 (17,024)	23,982 (13,411)	15,337.19 (10,610.42)
बीसी में लेनदेन की संख्या (लाख में) राशि (करोड़ में)	3,975 1,73,381	3,121 (1,24,930)	2,279 73,820
खोले गये खातेः छोटे खाते / एसबी खाते (लाख में) छोटे खाते / एसबी खातों का प्रतिशत (लाख में)	1,425/4,301 33%	1,342/4,186 32%	1,173/ 3,325 35%

कृषि वित्त

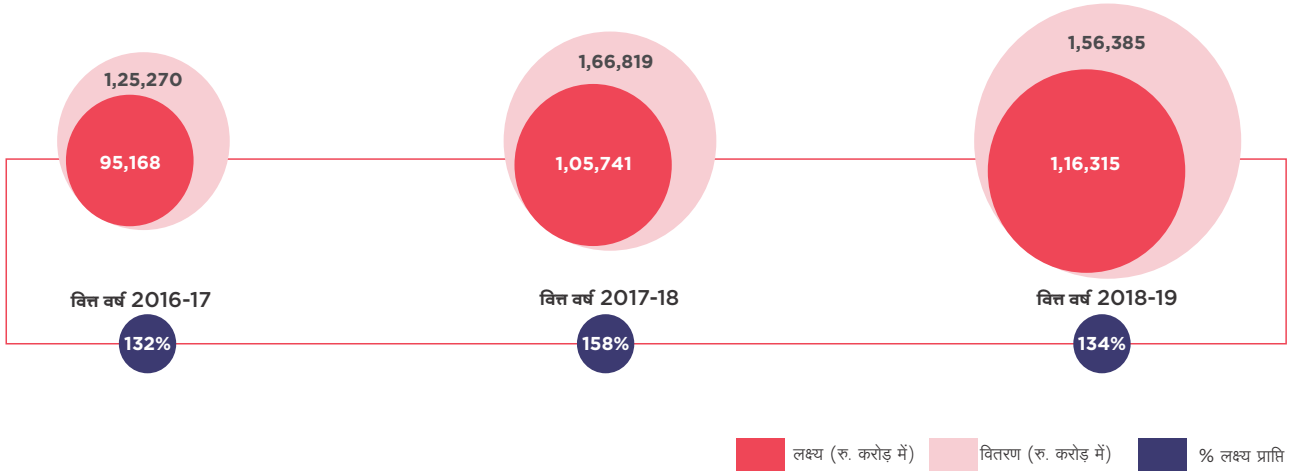
कृषि और उसके संबद्ध उद्योग देश के समग्र विकास में तीन प्राथमिक योगदानकर्ताओं में से एक हैं। वित्त वर्ष 2018–19 में, इसने भारत के जीडीपी (सकल घरेलू उत्पाद) में 18% का योगदान किया है। कृषि व्यवसाय के विकास के लिए निरंतर ऋण समर्थन अनिवार्य है और इसलिए एसबीआई वार्षिक आधार पर पूरे भारत में किसानों के लिए अपने आउटरीच को व्यापक बनाने की दिशा में काम करता है। किसानों को कार्यशील पूंजी का लाभ मिल सके इसके लिए बैंक ने कम ब्याज दर, कोई छिपी हुई लागत नहीं और त्वरित ऋण स्वीकृतियाँ जैसी विशेष सुविधाएँ शुरू की हैं। वित्त वर्ष 2018–19 के लिए बैंक कुल कृषि ऋण लगभग रु. 2,02,681 करोड़ था।



* डेयरी, पोल्ट्री, मत्स्य पालन, वृक्षारोपण फसलें, बागवानी और कोल्ड स्टोरेज आदि जैसी अन्य संबद्ध गतिविधियों के लिए अन्य कृषि ऋण और एनबीएफसी से आवंटित ऋण।
** इसमें एमएफआई के माध्यम से एसएचजी और एसएचजी को स्वीकृत ऋण के लाभार्थी शामिल हैं।

203-1, 203-2

इस वर्ष के दौरान कृषि और संबद्ध गतिविधियों के लिए क्रेडिट समर्थन में अधिक गति प्राप्त हुई, भले ही बाहरी वातावरण कृषि संकट और विभिन्न राज्य सरकारों द्वारा घोषित कर्जमाफी के प्रभावों से प्रभावित था। पिछले रुझानों के अनुसार, वित्त वर्ष 2018–19 के लिए सरकार द्वारा उल्लिखित कृषि क्षेत्र के ऋण वितरण लक्ष्य को एसबीआई ने पार कर लिया था।



कृषि कारोबार के लिए एसबीआई का दृष्टिकोण

एसबीआई ने डेरी, मत्स्य पालन, मुर्गी पालन, भेड़ पालन, बकरी पालन, सुअर पालन, मधुमक्खी पालन, रेशम पालन और मशरूम की खेती के नौ ऋण उत्पाद बाजार में पेश किए हैं। किसानों की आय बढ़ाने के कदमों के रुप में, इन गतिविधियों के लिए रु. 10 लाख तक के ऋण को आसान शर्तों के साथ मुद्रा योजना के तहत कोई संपार्श्विक सुरक्षा प्राप्त किए बिना मंजूर किया जा रहा है।

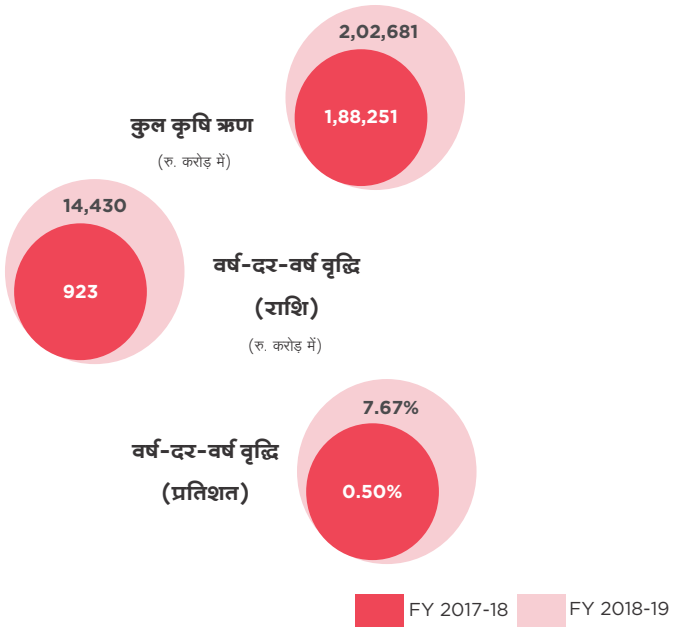
एसेट समर्थित कृषि ऋण (एबीएएल) नामक संपत्ति की संपार्श्विक प्रतिभूति पर किसानों के सामान्य प्रयोजनों में सहायता करने के लिए एक नया उत्पाद पेश किया गया है। यह उत्पाद सरल होने के कारण बाजार में अच्छी तरह से स्वीकार किया जाता है।

किसानों को एक साथ समर्थन करते हुए कृषि व्यवसाय को जोखिम–मुक्त करने के संदर्भ में, एसबीआई ने निरंतर नकदी प्रवाह सुनिश्चित करने के लिए विभिन्न कृषि निगमों के साथ समझौता किया है। एसबीआई अवसरों का लाभ उठाने में और पूंजी प्रवाह को कुशलता से प्रबंधित करने के लिए उधार गतिविधियों में क्लस्टर आधारित दृष्टिकोण का अनुसरण करता है।

ग्रामीण भारत के विकास में योगदान देने के प्रयास में, बैंक नवीनतम कार्यक्रमों के माध्यम से इस क्षेत्र की वित्तीय जरुरतों को पूरा करने का प्रयास कर रहा है। 5 दिसंबर, 2018 को देश भर में बैंक ने 'खुद ही माटी प्रदूषण का समाधान बनो' विषय पर 'विश्व माटी दिवस' मनाया। यह कार्यक्रम उन चुनिंदा शाखाओं में लागू किया गया, जहां कृषि क्षेत्र के विशेषज्ञों और किसानों को जैविक खेती की अवधारणा को प्रोत्साहित करने के लिए आमंत्रित किया गया था।

एबीएएल

संपत्ति की संपार्श्विक प्रतिभूति पर किसानों को सामान्य प्रयोजनों के लिए एक उत्पाद।



201-1, 203-2

लघु और मध्यम उद्योगों (एसएमई) को समर्थन

एसएमई क्षेत्र में विकास को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य से सरकार की 'मेक इन इंडिया' पहल की गई थी। हालांकि, एक सच्ची सफलता होने के लिए, सार्वजनिक और निजी दोनों बैंकों से वित्तीय सहायता की आवश्यकता होती है। वर्ष 2020 तक भारत की जीडीपी में लगभग 22% योगदान देने की उम्मीद के साथ, एसएमई प्रमुख क्षेत्रों में अन्य व्यवसायों के लिए भी व्यापक अवसर पैदा कर रहा है।

देश भर में दस लाख से अधिक ग्राहकों के साथ एसबीआई एसएमई वित्तपोषण में अग्रणी है। इन उद्यमों को पूंजी प्रदान करके, एसबीआई विशेष रुप से हाल में नहीं खोजे गए हों ऐसे टियर 3 और टियर 4 प्रदेशों के नए बाजारों में बढ़ने के लिए व्यापार के अवसर उपलब्ध करा रहा है। 31 मार्च 2019 को बैंक का एसएमई पोर्टफोलियो रु. 2,88,583 करोड़ रहा, जो बैंक के कुल ऋणों में 12.58% का योगदान देता है।

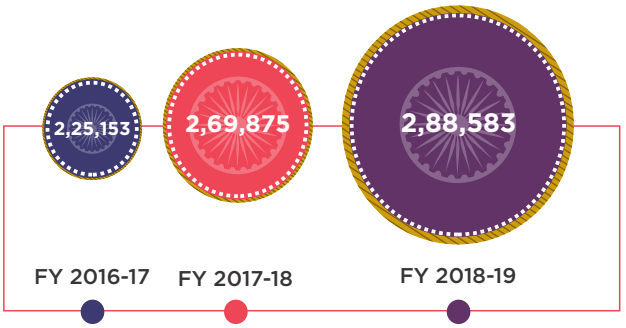
एसबीआई ने एसएमई क्रेडिट प्रसंस्करण के लिए एक समन्वित दृष्टिकोण विकसित किया है और इसे मजबूत किया है। तीन स्तंभ जो एसएमई ऋण देने वाले क्षेत्र के भीतर ही विकास के अवसर उपलब्ध करा रहे हैं वे हैं:

- ग्राहक सुविधा
- जोखिम कम करना
- प्रौद्योगिकी आधारित डिजिटल पेशकश और प्रक्रिया में सुधार

ग्राहकों के साथ शुरु से अंत तक संबंध बनाए रखने के लिए, एसबीआई ने लघु और मध्यम उद्यम केंद्रों (एसएमईसी) के लिए मौजूदा वितरण मॉडल को संशोधित किया है और रु. 50 लाख तक के छोटे मूल्य के ऋण को पूरा करने के लिए एक एसेट मैनेजमेंट टीम (एएमटी) बनाई है।

'प्रोजेक्ट विवेक', एसएमई के वित्तपोषण के लिए एक नए क्रेडिट अंडरराइटिंग इंजन (सीयूई) के लिए बैंक द्वारा शुरू की गई एक आशाजनक पहल है। इस पहल के माध्यम से, प्रसंस्करण ऋणों के लिए टर्न अराउंड टाइम (टीएटी) को काफी कम किया गया है – जिसके परिणामस्वरुप ग्राहकों को बेहतर अनुभव प्राप्त हो रहे हैं। रिपोर्ट की अवधि के दौरान, कुल 34,477 ऋण प्रस्तावों पर कार्रवाई की गई है। इसके अलावा, एसबीआई ऋण पोर्टफोलियो की गुणवत्ता में सुधार करने के लिए तकनीकी संवर्द्धन पर भी काम कर रहा है।

एसबीआई ने जोखिम खत्म करने के तरीके से एसएमई पोर्टफोलियो के निर्माण के लिए कई अन्य पहल की हैं और अपने उत्पाद समूह, प्रक्रिया और वितरण तंत्र में महत्वपूर्ण बदलाव लाए हैं। बैंक द्वारा विकसित ऋण जीवन चक्र प्रबंधन प्रणाली ग्राहकों को आवेदन से लेकर वितरण तक एक परेशानी मुक्त प्रक्रिया का अनुभव करने में सक्षम बनाती है।



SME Advances Portfolio for the last three years (in crores)

एसबीआई ने अपने डीलरों(विक्रताओं) को इलेक्ट्रॉनिक डीलर फाइनेंसिंग स्कीम (ई-डीएफएस) के तहत किया मोटर्स इंडिया प्राइवेट लिमिटेड (केएमआईपीएल) के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं।

203-1

वित्तीय समावेशन

आर्थिक समृद्धि, गरीबी में कमी और सामाजिक सामंजस्य की कुंजी मुख्य रुप से समाज के गरीब और कमजोर समूहों द्वारा वित्तीय सेवाओं तक पहुंच प्राप्त करना है। वित्तीय समावेशन सीमांत समाज के बड़े हिस्से के बीच बचत की संस्कृति विकसित करके वित्तीय प्रणाली के संसाधन आधार का विस्तार करता है। इसके अलावा, औपचारिक वित्तीय सेवाओं की छत्रछाया में निम्न आय समूहों को लाना, उन्हें चुनौतीपूर्ण परिस्थितियों में अपने वित्तीय धन और अन्य संसाधनों की रक्षा करने में सक्षम बनाता है। औपचारिक ऋण तक आसान पहुंच की सुविधा के द्वारा, वित्तीय समावेशन निजी धन उधारदाताओं द्वारा कमजोर समूहों के शोषण को कम करता है, जिससे उन्हें गरीबी की श्रृंखला को तोड़ने का अवसर मिलता है।

भारत के सबसे बड़े वाणिज्यिक सार्वजनिक बैंक के रुप में, एसबीआई अपनी आर्थिक वृद्धि को बढ़ाने की अच्छी में है। समाज के विभिन्न क्षेत्रों में समावेशी विकास और ग्राहक पहुँच की प्रकृति बैंक के डीएनए में बुनी गई है। चूंकि एसबीआई के पास सभी बैंकों में सबसे बड़ा ग्रामीण पहुँच है, इसलिए यह वित्तीय समावेशन (एफआई) कार्यक्रमों के माध्यम से महत्वपूर्ण प्रभाव डाल सकता है।

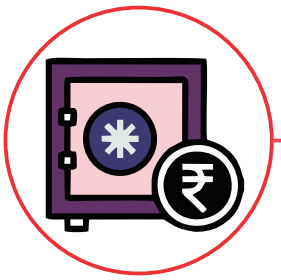
- बैंक की एफआई कार्यनीति पहुंच, सामर्थ्य, गुणवत्ता, उपयोग और डिजिटलीकरण के सिद्धांतों पर केंद्रित है। समावेशी विकास को बढ़ाने का इसका दृष्टिकोण दो उद्देशों पर आधारित है: बैंकिंग और गैर-बैंकिंग वित्तीय सेवाएँ प्रदान करना और
- गैर-बैंकिंग सेवाओं के रूप में सहयोग करना

सरकारी योजनाओं में योगदान

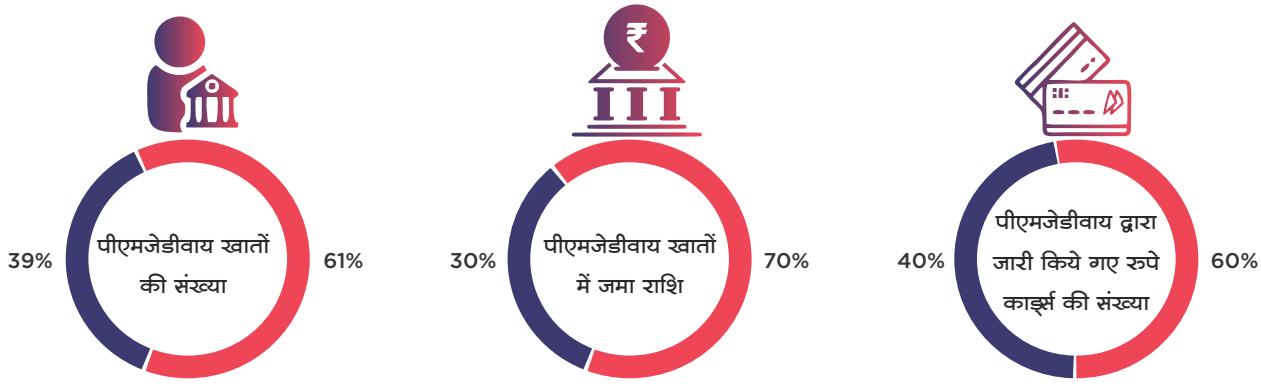
सामाजिक सुरक्षा की जरुरतों को पूरा करने में भारत सरकार की सहायता के लिए, एसबीआई ने प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाय), और प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना और अटल पेंशन योजना (एपीवाई) जैसे कम लागत वाले सूक्ष्म बीमा उत्पादों को असंगठित क्षेत्र के लगभग दो करोड़ ग्राहको तक पहुंचाया है। सरकार की पहलों के अनुरुप, एसबीआई ने प्रधान मंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाय) के विभिन्न प्रकारों के तहत पात्र इकाइयों को ऋण सुविधाएँ प्रदान करने पर काफी जोर दिया है। रिपोर्ट की अवधि में, बैंक ने रु.33,550 करोड़ के लक्ष्य के तुलना में पीएमएमवाय के तहत रु.33,612 करोड़ का ऋण वितरण किया है।

पीएमएमवाय

रिपोर्ट की अवधि में, बैंक ने रु.33,550 करोड़ के लक्ष्य के तुलना में पीएमएमवाय के तहत रु.33,612 करोड़ का ऋण वितरण किया है।



	पीएमजेडीवाय खाते	पीएमजेजेबीवाय सदस्यता	पीएमएसबीवाय सदस्यता
संख्या (करोड़ में)	10.97	0.65	2.34
जमा राशि (करोड़ में)	22,997	-	-



103-1, 103-2

व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी)

57,000 से अधिक कार्यरत बीसी के साथ, एसबीआई के पास अधिक वित्तीय समावेशन और पहुंच सुनिश्चित करने के लिए सबसे बड़ा बीसी नेटवर्क है। वे विशेष रुप से ऐसे गैरबैंक क्षेत्र जिनमें बैंक नहीं पहुँच पाता हैं, में कम लागत में अल्प वंचित, बचत, प्रेषण, बीमा आदि के लिए व्यापक वित्तीय सेवाएँ प्रदान करते हैं।

बीसी आउटलेट बैंक द्वारा अपनाई गई विभिन्न तकनीकों के माध्यम से विभिन्न वित्तीय सेवाएँ प्रदान करते हैं। इनमें कार्ड तकनीक और कियोस्क बैंकिंग तकनीक शामिल हैं। बीसी चैनल ग्राहकों को विभिन्न बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं तक पहुंच प्रदान करता है, जिससे शाखाओं में भीड़ भाड़ कम हो जाती है। 31 मार्च 2019 तक, बीसी चैनल ने रु.173,381 करोड़ की राशि के साथ 39 करोड़ से अधिक लेनदेन दर्ज किए – जिसके परिणामस्वरुप प्रति दिन लगभग 15 लाख लेनदेन हुए।

31 मार्च 2019 तक, बीसी चैनल ने रु.173,381 करोड़ की राशि के साथ 39 करोड़ से अधिक लेनदेन दर्ज किए - जिसके परिणामस्वरुप प्रति दिन लगभग 15 लाख लेनदेन हुए।

वित्तीय समावेशन	31 मार्च 2019 तक
बीसी आउटलेट की संख्या	57,467
लेनदेन (बीसी चैनल): संख्या (करोड़ में) राशि (करोड़ में)	 39.75 1,73,381

सूक्ष्म ऋण (एसएचजी बैंक जुड़ाव):

31 मार्च 2019 तक 6.09 लाख एसएचजी को प्रदान किए गए रु.13,444 करोड़ के बकाया ऋण पोर्टफोलियो के साथ सभी बैंकों के बीच एसएचजी ऋण प्रदान करने में एसबीआई की उच्चतम बाजार हिस्सेदारी है। इसमें 50 लाख से अधिक महिला सदस्य शामिल हैं। पीएसबी के बीच राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन के तहत, एसबीआई के पास 31 मार्च 2019 तक 25.42% की बाजार हिस्सेदारी है।

एसबीआई ने बैंक-एसएचजी लिंकेज के तहत 6.09 लाख एसएचजी को वित्तीय सहायता कि है और उसका बकाया ऋण पोर्टफोलियो रु.13,444 करोड़ है।

डिजिटल फॉकस

डिजिटल रूप से बदले रहे भारत के लिए 'बैंक ऑफ चॉइस' बनने के अपने मिशन को प्रतिबद्ध, एसबीआई बैंक के भीतर और साथ ही वित्तीय क्षेत्र में एक डिजिटल क्रांति लाने के लिए लगातार नई तकनीक का लाभ उठा रहा है। एसबीआई ग्रामीण क्षेत्रों में पहुंच में सुधार लाने और जनसमुदायों को डिजिटलीकरण के लाभों को सक्षम करने के लिए अपने उत्पादों और सेवाओं में अत्याधुनिक तकनीक को एकीकृत कर रहा है।

हाल ही में, फिनटेक उद्यम पूंजी और शुरुआती चरण के निवेश के लिए एक पसंदीदा स्थान बन गया है, जिसके कारण कई स्टार्टअप ने देश में वित्तीय समावेशन की वर्तमान प्रणालियों को बाधित करने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करना शुरु कर दिया है। एसबीआई का फिनटेक इनोवेशन इनक्यूबेशन प्रोग्राम (एसबीआई एफआईआईपी) भारत में फिनटेक इनोवेशन और उद्यमिता की संस्कृति को बढ़ावा देने के लिए अनुसंधान और वित्तपोषण की सुविधा प्रदान करता है।

वित्तीय साक्षरता

वित्तीय ज्ञान प्रदान करने और ग्रामीण जनसमुदाय को सूचित वित्तीय निर्णय लेने में सक्षम बनाने के उद्देश्य से, एसबीआई ने पूरे देश में 338 फाइनेंशियल लिटरेसी सेंटर (एफएलसी) स्थापित किए हैं। 31 मार्च 2019 तक, इन एफएलसी के माध्यम से 29,000 से अधिक वित्तीय साक्षरता शिविर आयोजित किए गए हैं। इसके अतिरिक्त, बैंक ने प्रतिष्ठित गैर-सरकारी संगठनों के साथ मिलकर महाराष्ट्र, छत्तीसगढ़ और तेलंगाना राज्य में प्रत्येक ब्लॉक स्तर-5 पर वित्तीय साक्षरता (सीएफएल) के लिए 15 केंद्र स्थापित किए हैं।

वित्तीय साक्षरता केंद्र (एफएलसी): (संचयी)	31.03.2019
एफएलसी की संख्या	338
आयोजित आउटडोर गतिविधियों की संख्या	29,450

ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्था (आरएसईटीआई)

आरएसईटीआई राज्य और केंद्र सरकार के समर्थन से स्थापित गैर-लाभकारी संस्थान हैं। प्रत्येक आरएसईटीआई एक समान और मानकीकृत पाठ्यक्रम के माध्यम से ग्रामीण विकास मंत्रालय (एमओआरडी) द्वारा अनुमोदित 60 अलग-अलग मार्गों में एक वित्तीय वर्ष में 30 कौशल विकास कार्यक्रम प्रदान करता है। प्रशिक्षण और क्षमता निर्माण के माध्यम से ग्रामीण क्षेत्रों में स्वरोजगार उत्पन्न करना विभिन्न व्यवसायों में निपटान की सुविधा पर केंद्रित है।

31 मार्च 2019 तक, एसबीआई ने युवा बेरोजगारी और अल्प-रोजगारी के मुद्दे को कम करने में मदद करने के लिए देश भर में 151 ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई) स्थापित किए हैं। एसबीआई के आरएसईटीआई में प्रशिक्षित लगभग 60% उम्मीदवार 'गरीबी रेखा से नीचे' (बीपीएल) श्रेणी के हैं।

इसके अलावा, प्रशिक्षित उम्मीदवारों में से 70% से अधिक महिलाएं हैं और 92% प्रशिक्षित उम्मीदवार एससी / एसटी / ओबीसी / अल्पसंख्यक वर्ग के हैं।

ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई): 2011 से (समेकित) (ऊीीश्रीींश) ड्ळपलश 2011	31.03.2019
आरएसईटीआई की संख्या	151
आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रमों की संख्या	26,568
प्रशिक्षित युवाओं की संख्या	7,10,401
सेटलमेंट के प्रतिशत	69%

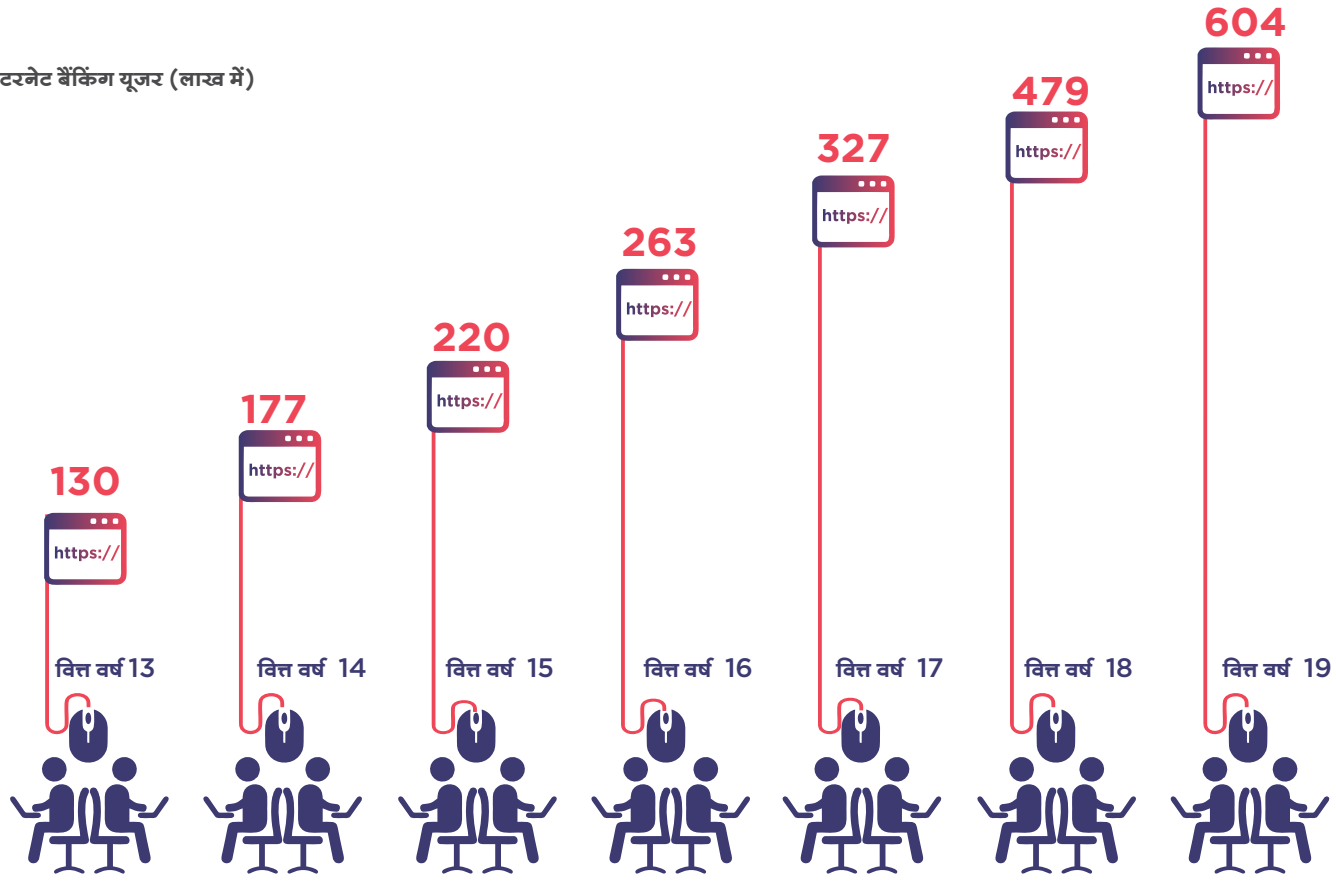
एसबीआई में डिजिटल बैंकिंग

बैंकिंग और वित्तीय सेवा क्षेत्र उत्पादों और सेवाओं को प्रदान करने के पारंपरिक साधनों के स्थान पर एआई, चैटबॉट, मशीन लर्निंग और ब्लॉकचैन जैसी आधुनिक तकनीक को अपनाने वाले पहले उद्योगों में से एक रहा है। अपने ग्राहकों के लिए व्यक्तिगत और एक अलग बैंकिंग अनुभव प्रदान करने के लिए नए और अभिनव डिजिटल चैनलों का उपयोग किया जा रहा है। जिस सहजता के साथ मोबाइल तकनीक उपलब्ध कराई जा रही है, उसने ग्रामीण भारत के बैंकिंग सुविधा से वंचित रहे वर्गों को बैंकिंग व्यवस्था को अपनाने और अपने जीवन स्तर को सुधारने में मदद कर उसका महत्व समझने में सक्षम बनाया है।

अपने डिजिटल बुनियादी ढांचे में क्रांति लाने में एसबीआई की यात्रा जबरदस्त रही है। ग्राहकों की शिकायतों को दूर करने और डाटा एनालिटिक्स के लिए एल्गोरिदम का उपयोग करने के लिए एआई 'चैटबॉट' विकसित करने के लिए एसबीआई टच सेंटर, ई–कॉर्नर, मोबाइल वॉलेट, वैकल्पिक बैंकिंग चैनल और एक डिजिटल सेवा मंच स्थापित करने से लेकर, बैंक अपनी शाखाओं में परिचालन कार्य को कम करने के लिए कड़ी मेहनत कर रहा है। इसके अलावा, एसबीआई ने अपनी वित्तीय समावेशन गतिविधियों को डिजाइन करने की दिशा में लागू एक प्रमुख सिद्धांत के तौर पर 'डिजिटलीकरण' की पहचान की है।

31 मार्च, 2019 तक वैकल्पिक चैनलों के माध्यम से बैंकिंग लेनदेन की कुल हिस्सेदारी बढ़कर 88.10% हो गई है, जो पिछली समीक्षाधीन अवधि से 4% ज्यादा है।

इंटरनेट बैंकिंग यूजर (लाख में)



31 मार्च 2019 तक YONO ऐप का निष्पादन:

20
लाख(मिलियन) डाउनलोड्स

7.7
लाख पंजीकरण / मिलियन रजिस्ट्रेशन

1
लाख दैनिक लॉगिन / मिलियन डेली लॉगिन्स

>28.40
लाख डिजिटल बचत खाते खोले गए

>3.14
लाख ग्राहक पूर्व-अनुमोदित व्यक्तिगत ऋण

एसबीआई में निवेश जिम्मेदारी

एसबीआई देश का सबसे बड़ा ऋणदाता है और विभिन्न प्रकार के हितधारक समूहों को ऋण या पूंजी के रुप में वित्तपोषण प्रदान करता है। इसकी उधार गतिविधियां व्यक्तिगत वित्तपोषण, कृषि और ग्रामीण वित्तपोषण, एसएमई वित्तपोषण और कॉरपोरेट और परियोजना वित्तपोषण तक विस्तारित हैं। अपनी उधार गतिविधियों के माध्यम से बनाए गए प्रत्यक्ष और परोक्ष पर्यावरणीय और सामाजिक प्रभावों का प्रबंधन करने के लिए, एसबीआई पर्यावरणीय, सामाजिक और अभिशासन (ईएसजी) स्क्रीनिंग और मूल्यांकन मापदंडों को अपने क्रेडिट / उधार निर्णय लेने की प्रक्रिया से जुड़ने के महत्व को समझता है। वर्तमान में, बैंक ईएसजी मानदंड का उपयोग करके मूल्यांकन के दो स्तरों को नियोजित करता है:

- पर्यावरणीय और सामाजिक मुद्दों का एक प्रवेश स्तर की बाधा का मूल्यांकन जो मुख्य रुप से अनुपालन संचालित है और रु.5 करोड़ से लेकर रु.50 के ऋणों पर लागू होता है। यह आकलन किसी सेक्टर विशेष से संबंधित नहीं है और बैंक को 'स्वीकृति' या 'अस्वीकृति' का निर्णय लेने में मदद करता है।
- ऋणों के लिए ईएसजी मूल्यांकन विवरणों का कलेक्शन रु.50 करोड़ से अधिक है। अनेक मुद्दों का मूल्यांकन किया जाता है, जिसके बाद उधारकर्ता को एक 'ईएसजी स्कोर' प्रदान किया जाता है।

बैंक अपने क्रेडिट पोर्टफोलियो पर द्वि-वार्षिक 'स्ट्रेस टेस्ट' करता है। फंसी संपत्ति के परिदृश्यों को नियमित रुप से आरबीआई के दिशानिर्देशों, उद्योग की सर्वोत्तम प्रथाओं और समष्टि-आर्थिक घटकों में परिवर्तन के अनुरूप अपडेट किया जाता है।

एसबीआई अपनी ईएसजी जुड़ाव प्रक्रिया को बढ़ाने के लिए देख रहा है ताकि यह अपने वर्तमान क्रेडिट जोखिम प्रबंधन ढांचे को मजबूत कर सके और इस तरह इसका जोखिम प्रोफ़ाइल मजबूत कर सके। बैंक अपने वर्तमान और संभावित निवेशकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए अपने ईएसजी मूल्यांकन और संयोजन ढांचे की समग्र मजबूती में सुधार भी करना चाहेगा।

मानव पूंजी का प्रबंधन

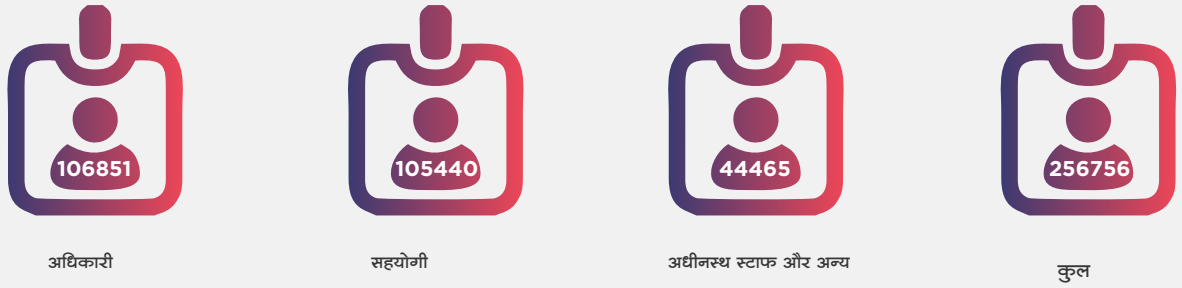
परिचय

एसबीआई वित्तीय क्षेत्र में भारत का सबसे बड़ा नियोक्ता है, जो कुशल पेशेवरों को नियुक्त करता है जो बैंक की सफलता के लिए अग्रसर रहते हैं। एसबीआई को एक समान अवसर नियोक्ता होने पर गर्व है, जो विविध, मैत्रीपूर्ण और सुरक्षित कार्य वातावरण प्रदान करता है। अपने कर्मचारियों के निरंतर और समग्र विकास के लिए वातावरण बनाने, बैंक समावेशिता, सशक्तिकरण और योग्यता के सम्मान की संस्कृति का निर्माण करने का प्रयास करता है। इसकी 'ह्यूमन कैपिटल' में रणनीतिक निवेश एसबीआई की विकास कहानी की एक प्रमुख विशेषता है। एसबीआई का एचआर विभाग अपने स्तंभ कर्मचारी के कल्याण, कर्मचारी के स्वास्थ्य और सुरक्षा में सुधार के लिए प्रयासरत रहता है।

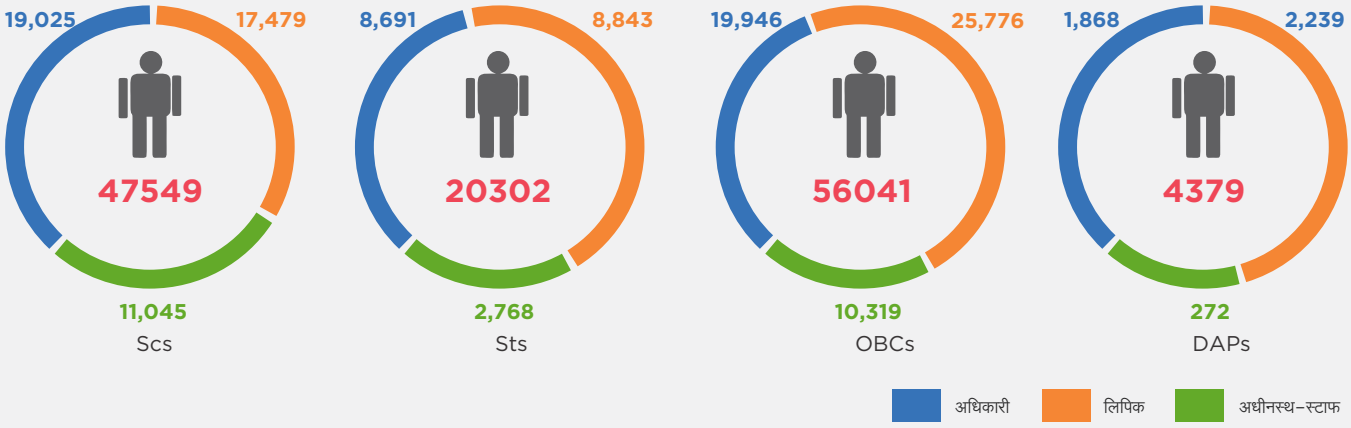
Workshop for HR heads of public and private sector banks.

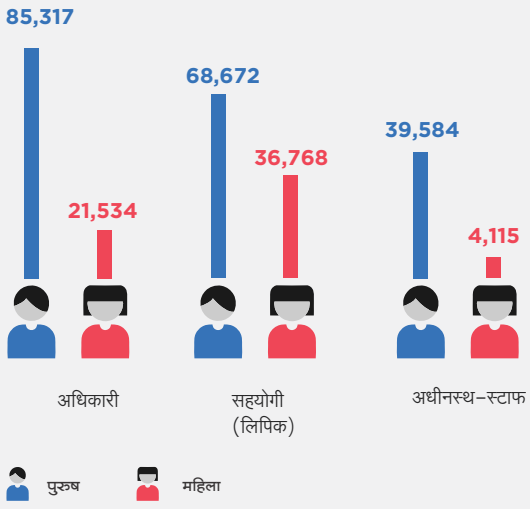
एसबीआई की मानवी पूंजी का संक्षिप्त विवरण

कुल कर्मचारी गण का संक्षिप्त विवरण - वित्त वर्ष 2018-19



31 मार्च 2019 को विविध कर्मचारी गण*





वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान, लगभग 2,003 उम्मीदवारों को प्रोबेशनरी ऑफिसर के रूप में रोजगार दिया गया, जबकि 7,954 उम्मीदवारों को जूनियर एसोसिएट्स के रूप में रोजगार दिया गया था।

इसके अतिरिक्त, 692 उम्मीदवारों को रिपोर्ट की अवधि में पार्श्व भर्ती के माध्यम से विभिन्न पदों के लिए चुना गया था।

** The workforce breakdown does not include employees posted at foreign locations*

लैंगिक विविधता के प्रति एसबीआई का दृष्टिकोण

लिंग संवेदनशीलता और समावेशिता हमेशा एसबीआई की मानव संसाधन नीति की आधारशिला रही है। महिलाएं कुल कर्मचारी गण का 24.37% प्रतिनिधित्व करती हैं। इसके अलावा, महिला कर्मचारी भौगोलिक और विभिन्न कर्मचारी स्तरों में हैं। इसके अतिरिक्त, वर्तमान में 2,600 से अधिक शाखाएँ महिला अधिकारियों द्वारा संचालित हैं।

कर्मचारी कल्याण

कर्मचारी कल्याण के प्रति एसबीआई का अभिगम पेशेवर, साथ ही साथ इसके विविध कर्मचारी गण की व्यक्तिगत महत्वाकांक्षाओं को संभालता है। वर्तमान कर्मचारी सहभागिता एसबीआई को काम करने के लिए एक बेहतर जगह बनाने के लिए एक व्यापक दृष्टिकोण विकसित करने में बैंक को मदद करता है। बैंक प्रतिभा प्रबंधन, मानवाधिकारों के पालन और अपने कर्मचारियों के स्वास्थ्य की सुरक्षा के क्षेत्रों में हस्तक्षेप पर अपने प्रयासों को केंद्रित करता है। बैंक की एक अतिरिक्त प्राथमिकता कार्यबल विविधता में वृद्धि करना है, जिसमें लैंगिक विविधता पर विशेष ध्यान दिया गया है।

कर्मचारी सहभागिता

वित्त वर्ष 2018-19 में, एसबीआई ने कर्मचारियों के बैंक के एसटीईपीएस मूल्यों को शामिल करने, ग्राहक केंद्रितता बढ़ाने और ब्रांड छवि को बेहतर बनाने में मदद करने के लिए एक चरण-वार चल रही कर्मचारी सहभागिता कार्यक्रम 'नई दिशा' लॉन्च किया है। इसने कर्मचारियों के साथ पेशेवर चुनौतियों और अवसरों के प्रबंधन में मदद करने के लिए भी काम किया है। कार्यक्रम के पहले चरण के तहत लगभग 2.4 लाख कर्मचारियों को शामिल किया गया था। इसके बाद के चरण सभी शेष कर्मचारियों के साथ भी संलग्न रहेंगे।

एसबीआई ने कर्मचारी प्रतिक्रिया को इकट्ठा करने के सबसे बड़े सर्वेक्षणों में से एक 'अभिव्यक्ति' नामक कर्मचारी सहभागिता का सर्वेक्षण किया। अभिव्यक्ति का उद्देश्य विभिन्न मानव संसाधन नीतियों, कार्य संस्कृति, समर्थन प्रणालियों और प्रबंधकीय नियंत्रण, नेतृत्व की गुणवत्ता और प्रशिक्षण और विकास पर कर्मचारियों की प्रतिक्रिया प्राप्त करना था। इसने कर्मचारी पुरस्कार और मान्यता कार्यक्रमों, प्रोत्साहन योजनाओं और अन्य कर्मचारी कल्याण उपायों की प्रभावशीलता को समझने में भी मदद की। इसके अलावा, एसबीआई ने जनशक्ति नियोजन, स्थानांतरण प्रक्रियाओं और कर्मचारी शिकायत निवारण तंत्र के लिए सुधार के क्षेत्रों की पहचान की है।

प्रतिभा प्रबंधन

प्रतिभा प्रबंधन के प्रति बैंक तीन-आयामी दृष्टिकोण रखता है:

नेतृत्व और उत्तराधिकार प्रबंधन

प्रदर्शन प्रबंधन और पुरस्कार प्रणाली

प्रशिक्षण और विकास

प्रशिक्षण और विकास

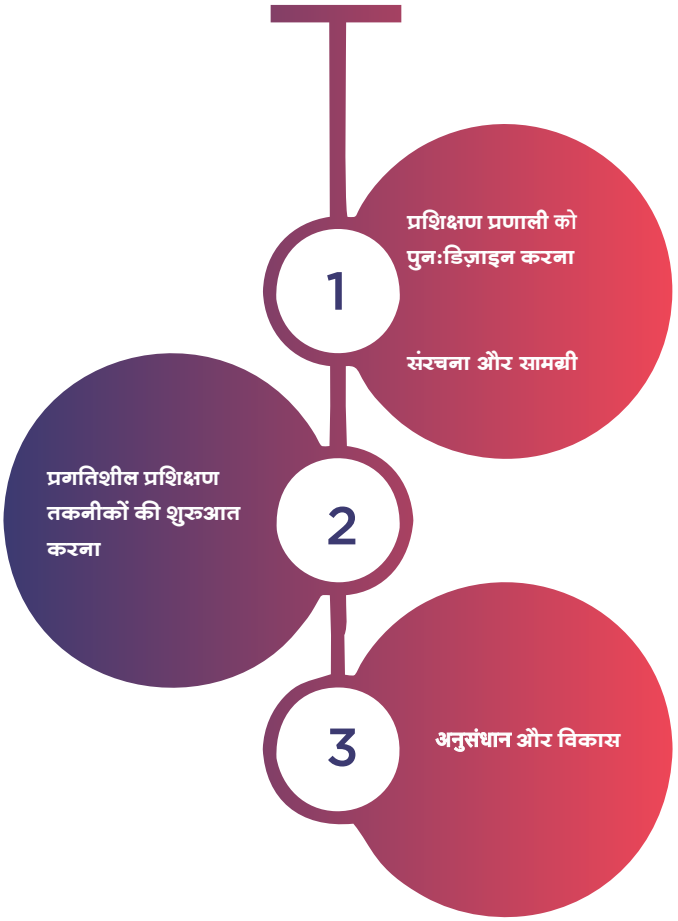
एसबीआई इस तथ्य से परिचित है कि निरंतर बेहतर परिणामों के लिए सक्षम और प्रेरित कार्यबल महत्वपूर्ण है। इसलिए, बैंक की रणनीतिक प्रशिक्षण इकाई (एसटीयू) ने क्षमता बढ़ाने, कौशल कमी को पूरा करने और अपने कर्मचारियों की क्षमता का बेहतर उपयोग करने के लिए कार्य योजना बनाई है। प्रशिक्षण प्रणाली लगातार बढ़ती प्रतिस्पर्धा के बीच उत्तरोत्तर उतार-चढ़ाव वाली अर्थ व्यवस्था, तेजी से डिजिटल अंगीकरण और बदलती ग्राहक जनसांख्यिकी के अनुरूप विकसित की जा रही है। कर्मचारियों को भविष्य के लिए तैयार करने के लिए तैयार अप-स्किलिंग और रीस्किलिंग के उद्देश्य से कई पहलों की परिकल्पना की गई है।

4,200 लोगों प्रशिक्षण दिया जा सके ऐसे अध्ययनकक्ष की क्षमता के साथ, प्रशिक्षण और विकास प्रणाली हर साल अपने बहु-पीढ़ी और सांस्कृतिक रुप से विविध कार्यबल के कौशल विकास की जरुरतों को पूरा करती है। **प्रशिक्षण क्षमता का उपयोग 100% से अधिक था, जिसमें लगभग 95% अधिकारी कम से कम एक संस्थागत प्रशिक्षण में भाग लेते थे। यह प्रणाली छह एपेक्स प्रशिक्षण संस्थानों (एटीआई) और 50 स्टेट बैंक इंस्टीट्यूट ऑफ लर्निंग एंड डेवलपमेंट (एसबीआईएलडी) से युक्त एक व्यापक प्रशिक्षण बुनियादी ढांचे से सुसज्जित है।** इन्हें आगे चलकर अनुभवात्मक, तकनीक-सक्षम ऑनलाइन सामग्री, गैमिफिकेशन एप्लिकेशन, प्रख्यात विशेषज्ञों द्वारा 'पावर टॉक्स' और बड़े पैमाने पर संचार साधनों द्वारा संवर्धित किया गया है। एसबीआई भारत और विदेशों दोनों में बहुत अच्छे संस्थानों और उद्योग के विशेषज्ञों के साथ मिलकर गहन प्रशिक्षण प्रदान करने और डिजाइन करने के लिए सहयोग करता है।**रिपोर्ट की अवधि के दौरान, बैंक ने अपने प्रशिक्षण प्रतिष्ठानों के माध्यम से 2,02,463 अलग-अलग कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया है। रिपोर्ट अवधि के दौरान कुल 13,948 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए थे। प्रति कर्मचारी औसतन प्रशिक्षण 54 घंटे था।**

अपने प्रशिक्षण कार्यक्रमों को मजबूत करने की दिशा में बैंक के अटूट प्रयासों के परिणामस्वरुप, एसबीआई को 'एक्सलेंस इन लर्निंग एंड डेवलपमेंट' के लिए प्रतिष्ठित बिजनेस वर्ल्ड अवार्ड से सम्मानित किया गया था।

एसबीआई के समावेशन प्रयासों में दिव्यांग कर्मचारियों को विशेष आवश्यकता-आधारित प्रशिक्षण प्रदान करना शामिल है। एसटीयू का समावेशन केंद्र दिव्यांग कर्मचारियों की आवश्यकताओं को पूरा करने और उन्हें संचालित करने के लिए कार्यरत है। रिपोर्ट की अवधि के दौरान इन कर्मचारियों के लिए एक विशेष प्री-प्रमोशन प्रशिक्षण भी शुरू किया गया था।

वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान, प्रशिक्षण और विकास के चिन्हांकित तीन मुख्य क्षेत्र थे:



1. प्रशिक्षण प्रणाली को पुन:डिज़ाइन करना - संरचना और सामग्री

इस साल शुरू किए गए सबसे आमूलचूल परिवर्तनों में से एक था एपेक्स ट्रेनिंग इंस्टीट्यूट्स (एटीआई) का निर्माण। यह एटीआईज् क्रेडिट, अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग, जोखिम, मार्केटिंग, ग्रामीण बैंकिंग, आईटी, नेतृत्व और मानव संसाधन आदि के क्षेत्र में डोमेन विशिष्ट गुणवत्ता प्रशिक्षण के भंडार बन गए हैं। स्टेट बैंक इंस्टीट्यूट ऑफ लर्निंग एंड डेवलपमेंट (एसबीआईएलडी) ने प्रत्येक एटीआई का समर्थन करने के लिए सावधानी से चुने गए शीर्ष एसबीआई अधिकारियों और प्रख्यात शिक्षाविदों को लेकर सलाहकार परिषदें बनाई हैं। इसके अतिरिक्त, शिक्षण के लिए जुनून और सुरुचि रखनेवालें अनुभवी बैंकरों को एटीआई और एसबीआईएलडी में तैनात किया गया है।

इस वर्ष में भारत और पड़ोसी देशों में बैंकिंग, वित्तीय सेवाओं और बीमा (बीएफएसआई) क्षेत्र में वरिष्ठ अधिकारियों के प्रशिक्षण के लिए एक अग्रणी संस्थान के रूप में कोलकाता में एसबीआई के पूर्ण रुप से संचालित प्रमुख एटीआई की शुरुआत की गई। यह अनुसंधान और प्रशिक्षण के लिए वैश्विक उत्कृष्टता के केंद्र के रुप में भी अपनी स्थिति बना रहा है। बैंक ने अपने लर्निंग मैनेजमेंट सिस्टम (एलएमएस) और ई-सामग्री को भी बीएफएसआई सेक्टर से संबंधित बाहरी प्रतिभागियों के लिए कई प्रदत्त कार्यक्रमों की पेशकश करके मुद्रीकृत कर लिया है।

अनुकरणीय ग्राहक सेवा सुनिश्चित करने के लिए, आंतरिक, बाहरी या edx प्रमाणपत्रों को सभी कर्मचारियों के लिए एक निर्धारित समय सीमा के भीतर अनिवार्य किया गया है। एसबीआई के लगभग 93% शीर्ष अधिकारी, जिनमें उप महाप्रबंधक और पद में उनके ऊपर के कर्मचारी भी शामिल हैं, उन्होंने रिपोर्ट की अवधि में अनिवार्य पाठ्यक्रम पूरा किया। महत्वपूर्ण भूमिकाओं के लिए सक्षमता स्तरों को बेंचमार्क करने के लिए, आरबीआई के आदेशों के अतिरिक्त, इन-हाउस प्रमाणन पाठ्यक्रम और व्यापक भूमिका नियमावली विकसित और जारी की। इसके अलावा, इन प्रमाणपत्रों को एजीएम ग्रेड तक के सभी अधिकारियों के प्रदर्शन मूल्यांकन से जोड़ा गया है।

वित्त वर्ष 2018-19 में, 97% अधिकारियों ने अपनी भूमिका संबंधित प्रमाणनों को पूरा किया। इसके अतिरिक्त, परिवीक्षाधीन और प्रशिक्षु अधिकारियों के लिए प्रशिक्षण प्रक्रिया को अधिक निष्पक्ष और समग्र बनाने के लिए फिर से शुरु किया गया है। परिवीक्षा अवधि के अंत में अंतिम स्थायीकरण परीक्षण को निरंतर मूल्यांकन तंत्र के साथ बदल दिया गया है। एसबीआई ने इस नई नीति के तहत 6,114 परिवीक्षाधीन और प्रशिक्षु अधिकारियों को तैयार किया है। इसके अतिरिक्त, 'अधिकारी' ग्रेड में 4,579 पदोन्नति पाने वाले लिपिकीय स्टाफ को देश भर में एसबीआईएलडी में तीन सप्ताह का प्रशिक्षण दिया गया।

बैंक ने लगभग 7,000 नए भर्ती हुए जूनियर एसोसिएट्स को छह सप्ताह का दीर्घकालिक विशेष प्रशिक्षण प्रदान किया है, जिससे उन्हें अपने सामान्य बैंकिंग ज्ञान में सुधार करने के अलावा अपने सॉफ्ट स्किल्स, डिजिटल बैंकिंग और मार्केटिंग कौशल को तेज करने में मदद मिली है।

2. प्रगतिशील प्रशिक्षण तकनीकों की शुरुआत

इस वर्ष की थीम, डिजिटल भारत के लिए अग्रसर, के अनुरूप, एसबीआई ने कई गैर-पारंपरिक, डिजिटल रुप से उन्नत प्रशिक्षण और विकास पहल की शुरुआत की है। इनका उद्देश्य तार्किक चुनौतियों, खर्चों और कार्यस्थल व्यवधान को कम करना है। कुछ उल्लेखनीय पहलों का उल्लेख नीचे किया गया है:

एक गेमिफिकेशन ऐप, प्ले2लर्न, को सीखने के बेहतर अनुभव और बेहतर प्रतिधारण के लिए पारंपरिक शिक्षण साधनों के पूरक के रूप में विकसित किया गया है।

एक वास्तविक समय सहयोगी प्लेटफॉर्म, 'एसबीआई से पूछो', को पायलट आधार पर शुरू किया गया है, जो सभी कर्मचारियों के लिए वन-स्टॉप ज्ञान भंडार के रुप में काम करेगा, जिसके माध्यम से वे अपने कार्य डेस्क में परिचालन निर्देशों और दिशानिर्देशों से संबंधित 23,000 से अधिक दस्तावेजों को देख सकते हैं। इसके संचालन के पहले दो हफ्तों के भीतर 4 लाख से अधिक प्रश्न उत्पन्न हुए।

एसबीआई ने एक इन-हाउस ई-लर्निंग कोर्सवेयर विकसित किया है, जो प्लेटफ़ॉर्म एग्नॉस्टिक है और इसे उच्च-प्रभाव, सुविधाजनक और कुशल स्व-शिक्षा के लिए इंट्रा और इंटरनेट के माध्यम से एक्सेस किया जा सकता है। यह 807 ई-लेसन, 463 ई-कैप्सूल और 739 मोबाइल नगेट्स के अलावा केस स्टडीज़, रिसर्च प्रोजेक्ट्स और ई-प्रकाशनों की एक सूची प्रदान करता है।

शिक्षण संस्थानों में स्पष्टीकरण और परीक्षाओं के लिए कर्मचारियों को संक्षिप्त कार्यशालाओं के लिए नामित करने के लिए प्रोत्साहित किया गया। रिपोर्ट अवधि में, 6,498 ऐसी कार्यशालाएं आयोजित की गईं।

स्टेट बैंक के एटीआईज़

नेतृत्व संस्थान, कोलकाता

ऋण एवं जोखिम प्रबंधन संस्थान, गुरुग्राम

उपभोक्ता बैंकिंग संस्थान, हैदराबाद

नवोन्मेषन एवं प्रौद्योगिकी संस्थान, हैदराबाद

ग्रामीण बैंकिंग संस्थान, हैदराबाद

एचआरडी संस्थान, इंदौर

** मैसिव ओपन ऑनलाईन कोर्स (एमओओसी) प्रदाता*

3. अनुसंधान और विकास

भारतीय बैंकिंग उद्योग एक डिजिटल क्रांति के उभार पर होने की वजह से एसबीआई अनुसंधान और विकास को गति दे रहा है। प्रमुख पहल में से एक बीएफएसआई क्षेत्र से संबंधित प्रासंगिक अभिनव और अत्याधुनिक संशोधन गतिविधियों को करने के लिए पोस्ट-डॉक्टोरल रिसर्च फैलो (पीडीआरएफ) की भर्ती भी शामिल है। इसके अतिरिक्त, एटीआई और एसबीआईएलडी में अनुसंधान अध्ययनों पर फोकस करके और सार्थक तरीके से करने के लिए वातावरण बनाने के लिए, व्यवसाय इकाइयों (बीयू) को बैंकिंग पर व्यावहारिक और परिचालन अनुसंधान कार्य के लिए परियोजना के सृजनकर्ता बनाए गए हैं।

इस वर्ष, एसबीआई ने शिक्षा, प्रशिक्षण और अनुसंधान के क्षेत्रों में एनबीआई के मानव संसाधनों के विकास के लिए पारस्परिक रुप से लाभप्रद रणनीतिक गठबंधन स्थापित करने के लिए राष्ट्रीय बैंकिंग संस्थान (एनबीआई) के साथ एक समझौता ज्ञापन (एमओयू) पर हस्ताक्षर किए। बैंक ने व्हार्टन विश्वविद्यालय के साथ ङ्गनई अर्थव्यवस्था में परिवर्तन और प्रबंधन नवप्रवर्तन पर एक कार्यशाला आयोजित करने के लिए भी सहयोग किया। अंतिम लक्ष्य अनुभवी, अच्छी तरह से स्थापित पेशेवरों और युवा पेशेवरों के बीच परिवर्तनकारी विचारों के आदान-प्रदान को प्रोत्साहित करना है।

नेतृत्व और उत्तराधिकार योजना

अपनी प्रशिक्षण और विकास प्रणाली के अलावा, एसबीआई असाधारण कर्मचारियों की पहचान करता है और उन्हें कैरियर के विकास के लिए एक त्वरित मार्ग प्रदान करता है। यह इन युवा कर्मचारियों को 'प्रोजेक्ट सक्षम' के माध्यम से तैयार करता है, जो मानव संसाधन विषयों, प्रतिभा प्रबंधन व प्रतिधारण, और एक अगल भर्ती पोर्टल पर जानकारी प्रदान करता है।
इसके अतिरिक्त, बैंक मानवी पूंजी प्रबंधन और ज़िम्मेदारियों को सटीक रुप से बांटने लिए एक वैज्ञानिक पद्धति का उपयोग करता है। इसी प्रकार, जॉब प्रोफाइल आवंटित करते समय मौजूदा विशेषज्ञता का उपयोग करने के लिए 'जॉब फैमिलीज़' की अवधारणा शुरू की गई थी। एसबीआई का 'SUCCEED' टूल महत्वपूर्ण पदों के उत्तराधिकार की योजना बनाने में मदद करता है। इसके अतिरिक्त, कैरियर डेवलपमेंट सिस्टम (सीडीएस) पूरी तरह से आईटी-चालित है और बैंक के सभी कर्मचारियों के प्रदर्शन मूल्यांकन को कवर करता है। यहां तक कि प्रणाली में सक्षमता मूल्यांकन करके व्यक्तिगत कर्मचारियों की विकासात्मक जरुरतों को जानने का भी प्रावधान है।

'SUCCEED' टूल

उत्तराधिकार योजना और महत्वपूर्ण पद

एसबीआई ने वरिष्ठ नेतृत्व के पदों के लिए उत्तराधिकार योजना पर एक नीति तैयार की है ताकि महत्वपूर्ण प्रबंधन भूमिकाओं को सुचारु रुप से परिवर्तित किया जा सके। इसके तहत महाप्रबंधक (जीएम) और उप महाप्रबंधक (डीजीएम) के पद के योग्य अधिकारियों का मूल्यांकन किया गया और एक या अधिक महत्वपूर्ण प्रोफाइल के लिए संभावित उत्तराधिकारी के रुप में पहचान की गई। इसके अलावा, पहचाने गए संभावित उत्तराधिकारियों के व्यक्तिगत विकास और प्रशिक्षण की योजनाएं तैयार की गई।

प्रदर्शन मूल्यांकन एवं पुरस्कार प्रणाली

एसबीआई अपने कर्मचारियों को प्रेरित करने के लिए सकारात्मक सुदृढीकरण में विश्वास करता है। इसलिए, बैंक की एक पुरस्कार और सम्मान योजना है जिसे 'एसबीआई जेम्स' कहा जाता है, जो अपने कर्मचारियों के उत्कृष्ट कार्य को पुरस्कृत करती है। यह तंत्र वरिष्ठों को कर्मचारियों के द्वारा अच्छी तरह से किये गए काम की एचआर पोर्टल पर आधिकारिक तौर पर सराहना व्यक्त करने की व्यवस्था है। वित्त वर्ष 2018-19 में 59,000 से अधिक कर्मचारियों को 'जेम्स' प्राप्त हुए हैं।

एसबीआई जेम्स

एक सम्मान योजना है जिसमें अपने कर्मचारियों के उत्कृष्ट काम की सराहना की जाती है

मानवाधिकारों का प्रबंधन

एसबीआई मानवाधिकारों के सिद्धांतों को लागू करता है और अपने सभी कर्मचारियों, आपूर्तिकर्ताओं, ग्राहकों और समुदायों को अत्यंत सम्मान देता है। बैंक एक स्वस्थ, सुरक्षित और वैविध्यपूर्ण कार्यस्थल को बढ़ावा देने का प्रयास करता है जो विकास के समान अवसर प्रदान करता है। बैंक के दिशा-निर्देश अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर मान्यता प्राप्त मानवाधिकार नीतियों के अनुरुप हैं और कार्यस्थल पर किसी भी प्रकार के मानवाधिकारों के उल्लंघन के लिए असहिष्णु हैं। एसबीआई में भेदभाव और यौन उत्पीड़न पर एक शून्य सहिष्णुता की नीति भी है। इस तरह की घटनाओं को रोकने के लिए अच्छी तरह से संरचित प्रणाली है, और उन्हें संबोधित करने के लिए विभिन्न शिकायत निवारण चैनल हैं। रिपोर्ट अवधि के दौरान, यौन उत्पीड़न की 26 शिकायतें दर्ज की गईं। 22 मामलों को 31 मार्च 2019 तक हल कर दिया गया और 9 मामले समाधान के विभिन्न चरणों में हैं।

103-2, 406-1

स्वास्थ्य और सुरक्षा

वित्तीय क्षेत्र के कर्मचारियों को कुछ व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा जोखिमों से अवगत कराया जा सकता है। इनमें विभिन्न जीवनशैली से संबंधित बीमारियाँ, सुरक्षा जोखिम और यांत्रिक जोखिमों के अलावा मानसिक तनाव जैसे कि अग्नि, विद्युत और भवन सुरक्षा से जुड़े मुद्दे शामिल हैं। एसबीआई ऐसे किसी भी जोखिम को पहले से पहचानने और खत्म करने और अपनी मूल्यवान मानवी पूंजी की रक्षा करने के लिए प्रतिबद्ध है।

कर्मचारी स्वास्थ्य और कल्याण की पहलों को पूरे वर्ष लागू किया गया। कुछ प्रमुख पहलों में चिकित्सा जांच शिविर आयोजित करना, स्वास्थ्य जागरुकता सत्रों की व्यवस्था करना और योग शिविर आयोजित करना शामिल हैं। अंतर्राष्ट्रीय महिला दिवस पर, बैंक में महिला कर्मचारियों की विशेष स्वास्थ्य जांच की गई।

सुरक्षा प्रशिक्षण और जागरुकता

एसबीआई में जागरुकता सत्र, प्रशिक्षण और मॉक ड्रिल के माध्यम से स्वास्थ्य और सुरक्षा की संस्कृति विद्यमान है। वित्त वर्ष 2018–19 के दौरान, निम्नलिखित पहल की गई:

- सभी स्टाफ सदस्यों के लिए सुरक्षा और अग्नि सुरक्षा प्रश्नोत्तरी
- कॉरपोरेट सेंटर, एलएचओ, एओ, आरबीओ और शाखाओं में सुरक्षा और अग्नि सुरक्षा जागरुकता कार्यक्रम
- ऊंची इमारतों में अग्नि सुरक्षा और निकासी ड्रिल
- बैंक के अग्नि सुरक्षा प्रबंधन पर एक व्यापक एसओपी बैंक के इंट्रानेट पोर्टल पर उपलब्ध कराया गया है
- बैंक के इंट्रानेट पर एक व्यापक सुरक्षा मैनुअल अपलोड किया गया।

क्षेत्र में सर्वश्रेष्ठ सुरक्षा अनुपालन शाखा का पुरस्कार जीता

एसबीआई का सुरक्षा जागरुकता सप्ताह

कर्मचारियों और जनता के बीच संरक्षा और सुरक्षा की संस्कृति बनाने के लिए, सुरक्षा और अग्नि सुरक्षा जागरुकता सप्ताह का आयोजन किया गया। जागरुकता सत्रों में सभी स्थानों पर बड़ी संख्या में भागीदारी देखी गई।

बैंक के सुरक्षा कर्मियों को प्रशिक्षित करना

बैंक के सुरक्षा कर्मी शारीरिक जोखिमों का प्रबंधन करते हैं और कर्मचारियों के साथ-साथ ग्राहकों की सुरक्षा सुनिश्चित करते हैं। इसलिए, बैंक आवश्यक कौशल के साथ उन्हें लैस करने के लिए बहुत महत्व देता है। स्टाफ सदस्यों के बीच सुरक्षा जागरूकता विकसित करने और उन्नत सुरक्षा उपकरणों से शाखाओं को लैस करने के लक्ष्य के साथ कॉरपोरेट सेंटर में मुख्य अधिकारी (सुरक्षा) की अलग भूमिका दी गई है।

- 7 एसबीआईएलडी में 30 सुरक्षा अधिकारियों द्वारा दो दिवसीय कंप्यूटर प्रशिक्षण का लाभ उठाया गया।
- 60 सुरक्षा अधिकारियों को अपने पेशेवर कौशल को उन्नत करने के लिए तीन दिवसीय रिफ्रेशर प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए।
- बैंक के सभी सुरक्षा अधिकारियों को प्रशिक्षित करने के लिए, गृह मंत्रालय के तहत एक प्रमुख प्रशिक्षण प्रतिष्ठान, नेशनल सिविल डिफेंस कॉलेज, नागपुर में प्रत्येक दिन छह दिनों के सात अग्नि सुरक्षा प्रबंधन पाठ्यक्रम आयोजित किए गए।
- 25 अग्नि सुरक्षा अधिकारियों और सुरक्षा अधिकारियों ने सर्टिफाइड फायर फोरेंसिक प्रोफेशनल (सीएफएफपी) प्रॉग्राम पूरा किया।

समग्र भारत में सम्मेलन

- वार्षिक सर्किल सुरक्षा अधिकारियों (सीएसओ) सम्मेलन – 2018 में सभी सर्किलों के 41 प्रतिनिधियों ने भाग लिया था। प्रतिभागियों के बीच कार्रवाई करने योग्य मुद्दे परिचालित किए गए, और बैंक द्वारा विधिवत अनुमोदित किए गए, जिसके बाद उपचारात्मक कार्रवाई शुरु की गई।
- अग्निशमन अधिकारी सम्मेलन – 2019 में सभी सर्किलों के 37 प्रतिनिधियों ने भाग लिया।

डीजीएम और मुख्य अधिकारी (सीओ) द्वारा सर्किलों की सुरक्षा और अग्नि सुरक्षा की समीक्षा

कॉरपोरेट सेंटर में ऑनलाइन सिक्योरिटी ऑडिट (ओएलएसए), ऑनलाइन फायर सेफ्टी ऑडिट (ओएलएफएसए) और रिस्क असेसमेंट मैट्रिक्स (आरएएम) की समीक्षा और उन्नयन के लिए शाखाओं की ऑनलाइन सुरक्षा ऑडिट के लिए एक विस्तृत सॉफ्टवेयर विकसित किया गया है। वित्त वर्ष 2018-19 में एसबीआई के सुरक्षा अधिकारियों द्वारा कुल 22,085 शाखाओं का ऑडिट किया गया।

सुरक्षा, सलामती, आग की रोकथाम, प्रौद्योगिकी की शुरुआत के पेशे में मानकों और नैतिक प्रथाओं को बढ़ाने के लिए उनके निरंतर योगदान को मान्यता देने में और बैंक की लाभप्रदता में सुधार लाने के लिए प्रमुख प्रबंधन अभ्यास के रुप में नुकसान की रोकथाम करने के लिए, मुख्य अधिकारी (सुरक्षा) को वर्ष 2017-18 के लिए इंटरनेशनल इंस्टीट्यूट ऑफ सिक्योरिटी एंड सेफ्टी मैनेजमेंट द्वारा फेलोशिप इन सिक्योरिटी एंड सेफ्टी मैनेजमेंट (एफआईएसएम) से सम्मानित किया गया है।

सामाजिक और संबंध पूंजी का प्रबंधन

ग्राहक की प्रसन्नता को बढ़ाना

भारतीय बैंकिंग और वित्तीय सेवा उद्योग डिजिटल उन्नति और नवीन प्रौद्योगिकियों को अपनाने के कारण तेजी से और महत्वपूर्ण परिवर्तन कर रहा है। इसके बाद से परिचालन दक्षता से लेकर सेवाओं की समग्र दक्षता तक ग्राहकों की अपेक्षाओं में बदलाव आया है। ग्राहक अब ऑनलाइन और डिजिटल प्लेटफॉर्म के साथ-साथ शाखाओं और कार्यालयों में प्रदान की जाने वाली त्वरित, प्रभावी और सहज सेवाओं की मांग करते हैं।

एसबीआई इन बदलते समय में अपने ग्राहक की जरूरतों को पूरा करने की अपनी रणनीति में लचीला और अनुकूल होने के महत्व को समझता है। अत्याधुनिक तकनीक द्वारा समर्थित बैंक की डिजिटल रणनीति सरल है- ग्राहकों को आसान, इंटरैक्टिव और सुरक्षित समाधान प्रदान करना।

एटीएम/एडीडब्ल्यूएम

31 मार्च 2019 तक ऑटोमेटेड डिपॉजिट और विद्ड्रॉअल मशीन (एडीडब्ल्यूएम) समेत 58,350 कार्यरत एटीएम के साथ एसबीआई के पास दुनिया के सबसे बड़े एटीएम नेटवर्क में से एक हैं। 24x7 कैश डिपॉजिट और विद्ड्रॉल सुविधाएं प्रदान करने के लिए 7,630 एडीडब्ल्यूएम और कैश डिपॉजिट मशीन (सीडीएम) लगाए गए हैं।

ग्राहकों और एटीएम की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए इलेक्ट्रॉनिक निगरानी के तहत कवरेज भी बढ़ाया जा रहा है।

31 मार्च 2019 तक लगभग 13,000 एटीएम ई-निगरानी में हैं और 15,000 एटीएम साइटों की अतिरिक्त कवरेज चल रही है।

स्वयं

रिपोर्ट अवधि के दौरान, एसबीआई ने 3,200 ड्यअधअची (बारकोड-आधारित पासबुक प्रिंटिंग कियोस्क) शुरु किए, जो ग्राहकों को अपनी स्वयं की पासबुक प्रिंट करने में सक्षम बनाते हैं। बैंक ने ड्नवॉल के माध्यमड्ड से ड्यअधअची को तैनात किया है जो मुद्रण के लिए बढ़ा हुआ कार्य समय प्रदान करते हैं। प्रति माह इन कियोस्क पर 3.45 करोड़ से अधिक लेनदेन दर्ज किए जाते हैं।

मोबाइल बैंकिंग

एसबीआई अपने ग्राहकों को YONO, YONO-Lite, SBI Anywhere और SBIPay (यूपीआई) जैसे ऐप के माध्यम से कुशल मोबाइल बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करता है। एसबीआई लेनदेन की संख्या के मामले में मार्केट लीडर है और मोबाइल बैंकिंग सेगमेंट का 19.94% हिस्सा रखता है।

स्वयं SWAYAMs

वित्त वर्ष 2018-19 में 3,200 शुरु किए गए। 31 मार्च 2019 तक कुल 17,400 स्वयं (ड्यअधअची) शुरु किए गए।

योनो YONO

YONO (यू ओनली नीड वन) के माध्यम से प्रति दिन 25,000+ डिजिटल खाते खोलना ग्राहकों की बैंकिंग के साथ-साथ जीवन शैली की जरुरतों के लिए एक वन-स्टॉप समाधान है। यह एक ग्राहक-केंद्रित, उपयोगकर्ता अनुकूल इंटरफेस की विशेषता वाला एक ओम्नी-चैनल प्लेटफ़ॉर्म है। यह प्लेटफ़ॉर्म बैंक खाता खोलना, सावधि जमा करना, धनराशि ट्रांस्फर करना, इत्यादि जैसे सभी प्रमुख बैंकिंग समाधान एक साथ प्रदान करता है। इसके अतिरिक्त, YONO ग्राहकों को जीवन और सामान्य बीमा, क्रेडिट कार्ड विकल्प और निवेश योजना जैसे अन्य वित्तीय उत्पादों का लाभ उठाने में आसानी देता है। यह फैशन और लाइफस्टाइल, इलेक्ट्रॉनिक्स, होम एंड फर्निशिंग, गिफ्टिंग, ट्रैवल, हॉस्पिटैलिटी एंड हॉलिडे, कैब्स एंड कार रेंटल, फूड एंड एंटरटेनमेंट, हेल्थ और फिटनेस, ऑटो-मॉल आदि जैसी 21 श्रेणियों में लगभग 90 ई-कॉमर्स मर्चेंट पार्टनर्स के साथ सबसे बड़े बी2सी ई-कॉमर्स मार्केटप्लेस की पेशकश करता है।

31 मार्च 2019 तक YONO ने 20 मिलियन डाउनलोड और 7.7 मिलियन से अधिक पंजीकरण प्राप्त किए हैं, जिसमें एक मिलियन से अधिक उपयोगकर्ता रोज़ाना लॉग इन करते हैं।

'YONO Cash', 'YONO कैश पॉइंट्स' (एटीएम) में कार्डलेस, पेपरलेस विद्ड्रॉअल प्रदान करता है। यह नवीनतम सुविधा देश भर में लगभग 19,600 एटीएम में तेज, सुविधाजनक और सुरक्षित नकदी निकासी की सुविधा प्रदान करती है। पीओएस(झेड) टर्मिनलों, शाखाओं और बीसी चैनलों पर धजछ्ज उरीह के तहत पेपरलेस और कार्डलेस कैश विद्ड्रॉअल को शामिल करने के लिए विकासकार्य किया जा रहा है।

YONO द्वारा जीते गए पुरस्कार

- डिजिटल ट्रांसफ़ॉर्मेशन के अमलीकरण के लिए सर्वश्रेष्ठ बीएफएसआई का सीएसआई आईटी इनोवेशन एंड एक्सीलेंस अवार्ड, दिसंबर 2018
- एबीपी न्यूज़ बीएफएसआई अवार्ड फॉर बेस्ट बैंक इन टेक्नोलॉजी ओरिएंटेशन, नवंबर 2018
- मोबाइल बैंकिंग इनिशिएटिव ऑफ द इयर - भारत, एशियन बैंकिंग एंड फाइनेंस रिटेल बैंकिंग अवार्ड्स, सिंगापुर, जुलाई 2018
- एंटरप्राइज मोबिलिटी श्रेणी के लिए इंडियन एक्सप्रेस अवार्ड, जून 2018
- ईटी बीएफएसआई इनोवेशन अवार्ड, सितंबर 2018

YONO-Lite - योनो लाइट

YONO-Lite खमें रिटेल ग्राहकों के लिए धजछ्ज का एक अनुकूलित संस्करण है। यह फंड ट्रांसफर, फिक्स्ड डिपॉजिट खोलने,
ई-एमओडी खातों और लाभार्थियों के प्रबंधन आदि की सुविधाएँ पेश की गई हैं। इस एप्लीकेशन पर उपलब्ध अतिरिक्त मूल्यवर्धित सेवाओं में आधार लिंकिंग, वॉइस असिस्टेड बैंकिंग, ई-स्टेटमेंट सब्सक्रिप्शन / डाउनलोड, चेक हैंडलिंग निर्देश, और कर माफी के लिए फॉर्म जमा करने की क्षमता शामिल हैं। **YONO-Lite के 110 मिलियन से अधिक पंजीकृत उपयोगकर्ता और 350 करोड़ की दैनिक औसतन लेनदेन राशि है।**

इसके अतिरिक्त,, SBI Anywhere - में स्वामित्व कंपनियों के लिए कॉरपोरेट मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन व्यवसायों को बैंकों में धनराशि ट्रांस्फर करने, सावधि जमा खातों को खोलने और संचालित करने, ईपीएफओ को भुगतान करने, खाता विवरणों को देखने, लेनदेन करने और बिल भुगतान करने की सुविधा उपलब्ध है। 141 लाख से अधिक पंजीकृत उपयोगकर्ताओं के साथ, इस मोबाइल बैंकिंग चैनल ने रु.2,74,029 करोड़ की राशि के लेनदेन की प्रक्रिया की है।

>25,000 खाते

YONO के माध्यम से रोज़ाना
25,000+ डिजिटल खाते खोले गए

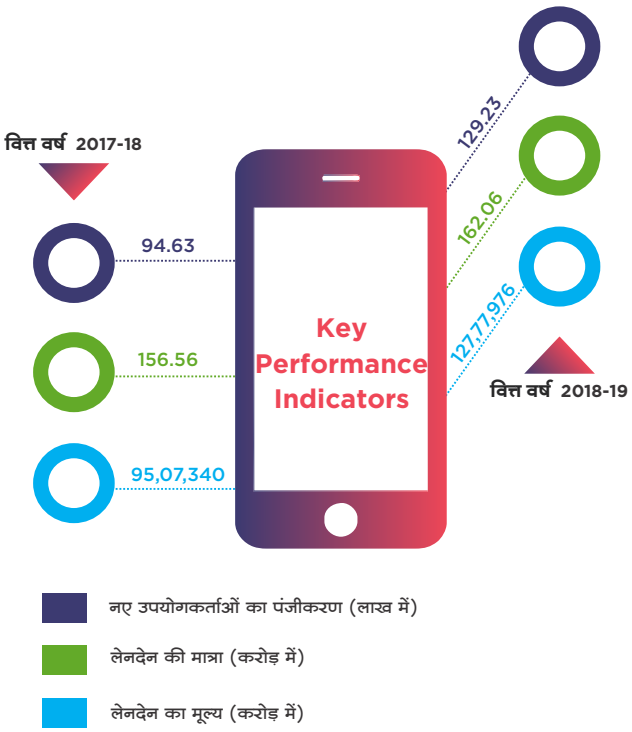
एसबीआई पे (भीम)

नवाचार के रुझानो से आगे रहने के लिए एसबीआई पे (SBI Pay) बैंक की एक और पहल है। यह यूनीफाइड पेमेंट इंटरफेस आधारित एप्लीकेशन ग्राहकों को विभिन्न मोड्स के ज़रिए अलग-अलग बैंक खातों में फंड ट्रांसफर करने की सुविधा प्रदान करता है। **553 लाख से अधिक उपयोगकर्ताओं ने पंजीकरण किया है और यूपीआई सेवाओं का लाभ उठा रहे हैं, जिसके परिणामस्वरूप समीक्षाधीन अवधि के दौरान रु. 2,96,000 करोड़ से अधिक की राशि के 129 करोड़ से अधिक लेनदेन हुए हैं।**

बड़े बहुराष्ट्रीय निगम 'Less Cash' भारत को प्राप्त करने में मदद करने के लिए डिजिटल भुगतान की गाड़ी में सवार हुए हैं। एसबीआई ने गूगल इंडिया के साथ यूपीआई सेवाओं की पेशकश करने के लिए यूपीआई मल्टी-बैंक इंटीग्रेशन मॉडल के तहत अपने गूगल पे एप्लिकेशन उपयोगकर्ताओं को भुगतान करने की पेशकश की है। नतीजतन, 312 लाख से अधिक गूगल पे उपयोगकर्ताओं ने 31 मार्च 2019 तक अपने बैंक खातों को @OKSBI हैंडल से लिंक किया है।

इंटरनेट बैंकिंग

एसबीआई के द्वारा सभी ग्राहक सेग्मेंट में 'ऑनलाइनएसबीआई(जपश्रळपशीलळ)' की बढ़ी हुई पहुंच से प्रेरित डिजिटल बैंकिंग क्षेत्र में विकास और नेतृत्व करना जारी है। इस चैनल ने वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान 129 लाख से अधिक नए उपयोगकर्ता परिवर्धन के साथ अपनी उपस्थिति का विस्तार किया है - पिछले वर्ष की तुलना में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है। ग्राहक सुविधा और अनुभव को बढ़ाने के लिए 'ऑनलाइनएसबीआई(जपश्रळपशीलळ)' पर नई सुविधाओं और कई ऐड-ऑन की शुरुआत के साथ पिछले वर्ष की तुलना में प्रसंशनीय वृद्धि दर्ज करते हुए, **इस प्लेटफ़ॉर्म पर लगभग रु.127 लाख करोड़ के मूल्य के साथ लेनदेन की मात्रा 162 करोड़ से अधिक हो गई। यह बैंक की सेवाओं में बढ़ते ग्राहक विश्वास को दर्शाता है।**



एक राष्ट्र। एक कार्ड।

एसबीआई ने भारत सरकार की पहल 'एक राष्ट्र। एक कार्ड।' का समर्थन करने के लिए अपने पीओएस टर्मिनलों पर नेशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड (एनसीएमसी) के लिए स्वीकृति बुनियादी ढांचे के विकास की पहल की है।

वित्तीय समावेशन और सरकारी योजनाएं

राष्ट्र के बैंकर होने के नाते, एसबीआई आबादी के अनबैंक्ड वर्गों की सेवा करने में सबसे आगे है। वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में बैंक का नवीनतम विकास निम्नानुसार है:

- ग्राहक सेवा पॉइंट (सीएसपी) अब हाथों में पकडे जा सके ऐसे छोटे उपकरणों का उपयोग करके अपने दरवाजे पर ही एफआई ग्राहकों को बैंकिंग सेवाएं दे रहे हैं।
- एफआई कियोस्क के माध्यम से एफआई ग्राहक खातों में एक मोबाइल नंबर सीडिंग सुविधा उपलब्ध कराई गई है।
- सीएसपी के प्रभावी ढंग से कार्य करने की निगरानी के लिए सीएसपी विवरण कैप्चर करने के लिए कियोस्क में अतिरिक्त फ़ील्ड जोड़े गए हैं।
- रिपोर्ट की अवधि के दौरान पीएमजेजेबीवाई, पीएमएसबीवाई, एपीवाई खातों के साथ-साथ ग्रीन पिन सर्विसेज़ के लिए आधार प्रमाणीकरण सक्षम किया गया है।

डेटा विश्लेषण

एसबीआई का एक डेटाबेस है जो संरचित डेटा के एकल विश्वसनीय स्रोत के रुप में कार्य करता है जिसने सूचित व्यापार निर्णय प्रक्रिया को बढ़ाया है। यह डेटाबेस व्यापार विश्लेषण और ग्राहक प्रोफाइलिंग से संबंधित विभिन्न अन्य अनुप्रयोगों के साथ जुड़ा हुआ है। इसके अतिरिक्त, यह नियामक रिपोर्टिंग आवश्यकताओं के अनुपालन में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।
यह डेटाबेस का उपयोग लीड उत्पन्न करने, जोखिम न्यूनीकरण और परिचालन दक्षता में सुधार के लिए किया जाता है। धोखाधड़ी प्रवण शाखाओं का पता लगाने के लिए और साथ ही विलंब प्रवण खातों का पता लगाने के लिए संभावना विश्लेषण भी किया जाता है। इसके अलावा, एनालिटिक्स सॉफ़्टवेयर का उपयोग धजछज एप्लिकेशन में दिए गए पूर्व-अनुमोदित व्यक्तिगत ऋणों के लिए लीड उत्पन्न करने के लिए किया जाता है।

ग्राहक अनुभव को बढ़ाने के लिए नवाचार को अनलॉक करना

कस्टमर एक्सपीरियंस एक्सीलेंस प्रोजेक्ट (सीईईपी)

कस्टमर एक्सपीरियंस एक्सीलेंस प्रोजेक्ट (सीईईपी) ग्राहक अनुभव को बढ़ाने के लिए एसबीआई द्वारा शुरू की गई एक अनूठी परियोजना है। सीईईपी को भारत में 5,464 शाखाओं में लागू किया गया है। ये शाखाएँ एटीएम, रिसाइकलर, स्वयं (SWYMs), इलेक्ट्रॉनिक चेक ड्रॉप बॉक्स और इंटरनेट सक्षम पीसी जैसे एनी टाईम चैनल मशीनों के साथ सुसज्जित हैं। इस परियोजना से भीड़ प्रबंधन, प्रतीक्षा समय, सेवा और प्रक्रिया समय में कमी आई है।

एसबीआई का मोबाइल ऐप, 'स्टेट बैंक नो क्यू', ग्राहकों को सीईईपी शाखाओं में बैंकिंग सेवाओं का लाभ उठाने के लिए ई-टोकन को स्व-उत्पन्न करने में सक्षम बनाता है, इस प्रकार शाखाओं में भीड़ को कम करता है। 31 मार्च 2019 तक, इस ऐप ने 23 लाख से अधिक डाउनलोड्स दर्ज किए हैं।

नो क्यू ऐप

31 मार्च 2019 तक, इस ऐप ने 23 लाख से अधिक डाउनलोड्स दर्ज किए हैं।

ग्राहक प्रतिक्रिया और शिकायत

एसबीआई केयर

एसबीआई केयर एक इंटरएक्टिव कस्टमर केयर सेवा है, जो ग्राहक के प्रश्नों और गैर-वित्तीय बैंकिंग आवश्यकताओं को पूरा करती है। सभी प्रकार की खाता संबंधी पूछताछ एसबीआई केयर द्वारा की जाती है।

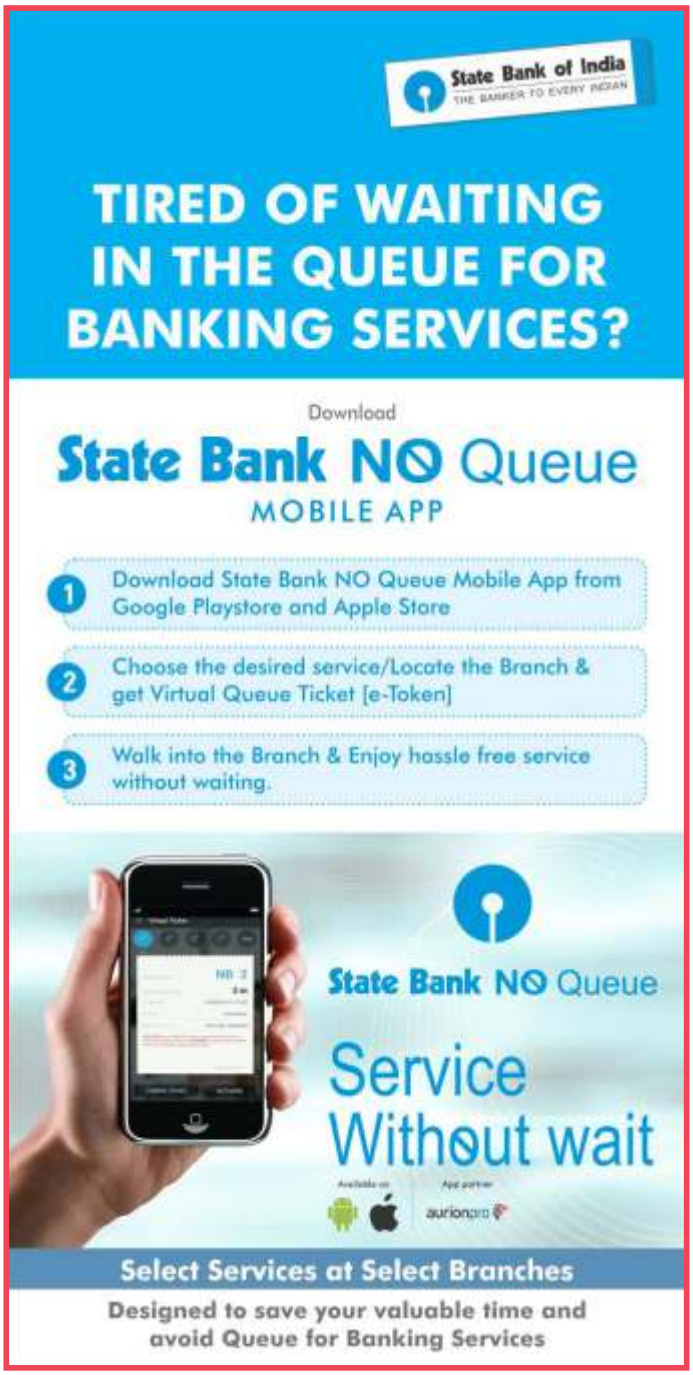
सीईईपी शाखाओं में ग्राहक प्रतिक्रिया

हमारी सेवाओं के निरंतर सुधार के लिए ग्राहक प्रतिक्रिया एक आवश्यक तत्व है। एसबीआई में, तत्काल प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए सीईईपी शाखाओं में ग्राहक प्रतिक्रिया टैब हैं। ग्राहकों को एक उत्कृष्ट सेवा का अनुभव देने के लिए इन शाखाओं में शाखा गतिविधियों की वास्तविक समय में निगरानी की जाती है। एसबीआई ग्राहक सेवा पर प्रभाव का आकलन करने के लिए चयनित सीईईपी शाखाओं में द्विवार्षिक रूप से एक ग्राहक सेवा प्रतिक्रिया सर्वेक्षण करता है।

शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस)

एक मजबूत ऑनलाइन सीएमएस कार्यरत है जहां ग्राहक बैंक की वेबसाइट और सोशल मीडिया चैनलों के माध्यम से अपनी शिकायतें, सुझाव और प्रतिक्रिया ऑनलाइन दर्ज कर सकते हैं। एसबीआई के संपर्क केंद्र भी हैं, जो हिंदी, अंग्रेजी और 10 अन्य प्रमुख क्षेत्रीय भाषाओं में ग्राहकों की देखभाल करने वाले विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में वर्ष में 24*7, 365 दिन कार्य करते हैं।

एसबीआई ग्राहक संबंध प्रबंधन (सीआरएम) समाधान को लागू करने की प्रक्रिया में है। सीआरएम का अंतिम उद्देश्य ग्राहकों की वरीयताओं के बारे में 360 डिग्री दृश्य प्राप्त करने के लिए कई प्रणालियों के साथ एक एकीकृत इंटरफ़ेस के रूप में कार्य करना है।



समीक्षाधीन अवधि के दौरान विभिन्न जागरूकता कार्यक्रम जैसे कि ग्राहक जागरूकता बैठकें, स्टाफ टाउनहॉल बैठकें और अन्य ग्राहक बैठकें आयोजित की गई हैं। वर्ष के दौरान कई ग्राहक सेवा सर्वेक्षण किए गए थे और ग्राहक अनुभव को बढ़ाने के लिए सर्वेक्षण के परिणामों का उपयोग किया गया था।

डेटा गोपनीयता और सुरक्षा

डेटा प्रबंधन तेजी से मौजूदा आर्थिक परिदृश्य में व्यावसायिक नवाचार और डिजिटल परिवर्तन के प्रमुख चालकों में से एक बन गया है। जबकि डेटा एकत्रीकरण और एनालिटिक्स कई प्रतिस्पर्धी लाभ प्रदान करता है, यह कई सुरक्षा जोखिमों से भी जुड़ा हुआ है जो आज बहुत प्रासंगिक हैं। चूंकि एसबीआई एक उच्च विनियमित वातावरण में काम करता है, इसलिए डेटा गोपनीयता और सुरक्षा जोखिम, अनुपालन और कानूनी मुद्दों के संबंध में कई हितधारक समूहों द्वारा इसकी बारीकी से जांच की जाती है। अपने व्यावसायिक कार्यों के इन महत्वपूर्ण पहलुओं को प्रभावी ढंग से प्रबंधित करने के लिए, एसबीआई ने एक मजबूत डेटा गोपनीयता और सुरक्षा रणनीति विकसित की है जो इसे संबंधित जोखिमों को कम करने के साथ-साथ फायदे पर ध्यान केंद्रित करने में मदद करती है।

इसके सुरक्षा उपायों की नींव मजबूत अभिशासन और आधाररुप व्यवस्था, आईटी नियंत्रण और समीक्षा तंत्र के साथ-साथ कर्मचारियों में जागरुकता निर्माण के कार्यक्रमों पर निर्भर है।

अभिशासन और आधाररुप व्यवस्था

एसबीआई की साइबर सुरक्षा रणनीति और समीक्षा प्रक्रिया के लिए जिम्मेदार बोर्ड की आईटी उप समिति की स्थापना के रुप में एसबीआई के शीर्ष प्रबंधन की प्रतिबद्धता स्पष्ट दिखती है। इस समिति के अध्यक्ष को आईटी उद्योग में लगभग 45 वर्षों का अनुभव है।

बैंक के आईटी इन्फ्रास्ट्रक्चर और सूचना सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली को नियमित रुप से बाहरी लेखा परीक्षकों द्वारा लेखा परीक्षित किया जाता है। वित्तीय वर्ष 2017-18 के दौरान ऑडिट का सबसे हालिया दौर पूरा किया गया है। नवी मुंबई में स्थित सभी स्टेट बैंक सिक्योरिटी ऑपरेशंस सेंटर (ड्ढड्ढजउ) आईएसओ 27001:2013 आवश्यकताओं का अनुपालन करते हैं और वास्तविक समय के आधार पर सुरक्षा घटनाओं और संभावित खतरों की लगातार निगरानी करता है। किसी भी घटना या उल्लंघन का प्रबंधन और सूचना तुरंत दी जाती है। इसके अलावा, एसबीआई की 60% इन्फ़ॉर्मेशन सिक्योरिटी मैनेजमेंट सिस्टम (आईएसएमएस) सैंट्रल डेटा सेंटर, नवी मुंबई और डिज़ास्टर रिकवरी सेंटर, चेन्नई के लिए आईएसओ/आईईसी 27001:2013 की आवश्यकताओं का अनुपालन करता है। ये फ़ंक्शन उपकरण रखरखाव के लिए भौतिक आधाररुप संरचना और सुरक्षा प्रदान करते हैं। इसके अलावा, सूचना सुरक्षा (आईएस) और साइबर सुरक्षा (सीएस) से संबंधित प्रमुख संकेतक कर्मचारी प्रदर्शन के मूल्यांकन का हिस्सा हैं।

सुरक्षा प्रक्रियाएं

बोर्ड द्वारा अनुमोदित आईएस और सीएस नीति आंतरिक रुप से सभी कर्मचारियों के लिए उपलब्ध है। आईएस नीति के अंतर्गत किसी कर्मचारी द्वारा कोई सुरक्षा उल्लंघनों या संदेह होने की घटना में उसे उजागर करने की प्रक्रिया का अनुपालन करने की सूचनाएं भी दी जाती हैं। बैंक की आंतरिक लेखापरीक्षा रिपोर्टों में, और शाखा या विभाग प्रमुखों द्वारा नियमित पर्यवेक्षण के दौरान सुरक्षा चूक की भी सूचना दी जाती है।
एसबीआई ने एक मजबूत व्यापार निरंतरता और आकस्मिक योजना और घटना की प्रतिक्रिया प्रक्रियाओं की स्थापना की है। इनका परीक्षण अर्ध-वार्षिक आधार पर किया जाता है।

इसके अतिरिक्त, बोर्ड की आईटी रणनीति समिति व्यवसाय व्यवधान और प्रणाली की विफलता के प्रतिकूल प्रभावों को कम करने के लिए त्रैमासिक समन्वित व्यवसाय निरंतरता प्रशिक्षण (आईबीसीई) प्रक्रिया ?? हैं। आईटी जोखिम प्रबंधन विभाग की व्यावसायिक निरंतरता प्रबंधन प्रणाली आईएसओ 22301:2012 की आवश्यकताओं के अनुरुप है। खतरा विश्लेषण और ?? परीक्षण नियमित रुप से किए जाते हैं। बैंक बारंबार एथिकल हैकिंग अभ्यास भी करता है।

हैदराबाद स्थित डेटा सेंटर की एक झलक

103-1, 103-2

प्रशिक्षण कार्यक्रम

एसबीआई कर्मचारियों और आपूर्तिकर्ताओं को सर्वोत्तम सुरक्षा प्रणालियों के बारे में प्रशिक्षित करने के लिए विभिन्न जागरुकता कार्यक्रम आयोजित करता है। शाखा स्तर पर सूझबूझ को बढ़ावा देने के लिए, कॉरपोरेट केंद्र, जीआईटीसी और एलएचओ में सूचना सुरक्षा विभाग (आईएसडी) द्वारा प्रतिवर्ष 'ट्रेन द ट्रेनर्स' मॉडल के तहत जागरूकता विकास कार्यक्रम का आयोजन किया जाता है। क्षेत्रीय और प्रादेशिक स्तर के नियंत्रक और एसबीआईएलडी भी इस कार्यक्रम में योगदान करते हैं। बैंक के विभिन्न प्रशिक्षण संस्थानों में इसी तरह के सत्र आयोजित किए जा रहे हैं और एसटीयू विभाग द्वारा बारीकी से इसकी निगरानी की जाती है।

घटनाएं और उल्लंघन

किसी भी सुरक्षा भंग की घटनाओं के वित्तीय प्रभाव को कम करने के लिए, एसबीआई में उल्लंघनों और घटनाओं के लिए एक बीमा कवर है, जिसकी अधिकतम राशि 100 मिलियन अमरीकी डालर है। घटनाओं और उल्लंघनों का संक्षिप्त विवरण नीचे दिया गया है:

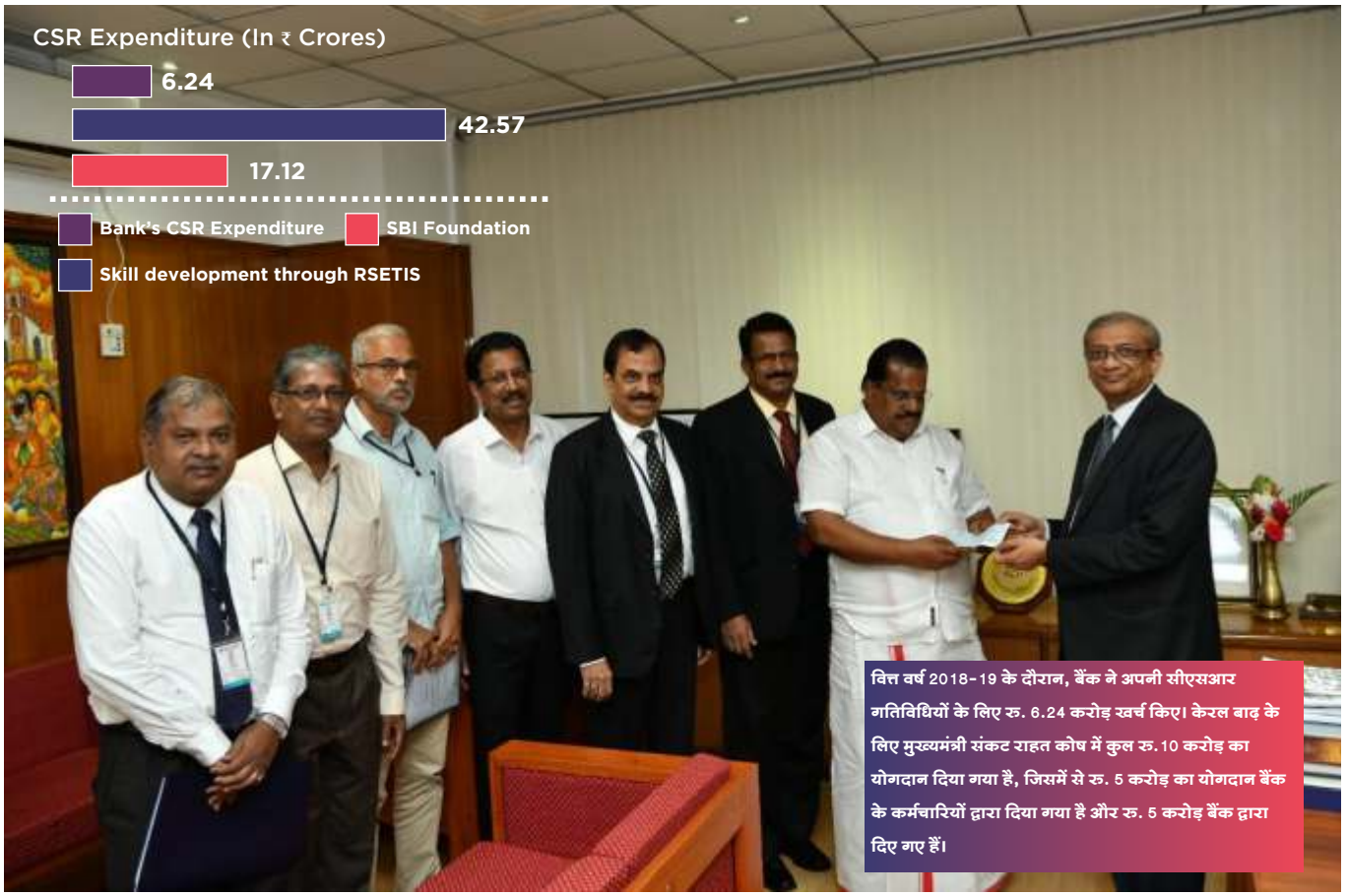
विवरण	वित्त वर्ष 2018-19
सूचना सुरक्षा उल्लंघन और अन्य सायबर सुरक्षा भंग की घटनाओं की कुल संख्या।	22
ग्राहक की व्यक्तिगत तौर पर पहचानी जा सके ऐसी सूचना को शामिल करते हुए सूचना सुरक्षा उल्लंघनों की कुल संख्या।	17
सूचना सुरक्षा उल्लंघन और अन्य सायबर सुरक्षा भंग की घटनाओं से संबंधित भुगतान किये गए दंड/ जुर्मानों की कुल राशि।	0

अध्यक्ष और निदेशक बोर्ड के साथ हैदराबाद डेटा सेंटर की टीम

418-1

संवहनीय समुदायों को विकसित करना

सामाजिक भलाई के निर्माण की आवश्यकता हमेशा बैंक की कार्य संस्कृति में ही रही है। एसबीआई ने जन जन के हित को सबसे आगे रखते हुए, कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व की औपचारिक अवधारणा को लागू करने से बहुत पहले ही सामाजिक कल्याण की पहल की है। बैंक पिछले वर्ष के शुद्ध लाभ का 1% सीएसआर खर्च के बजट के रुप में वर्ष के लिए निर्धारित करता है। सीएसआर गतिविधियाँ स्वास्थ्य सेवा, शिक्षा, कौशल विकास और आजीविका निर्माण, पर्यावरण संरक्षण और स्वच्छता के क्षेत्र में फैली हुई हैं। बैंक द्वारा और साथ ही एसबीआई फाउंडेशन द्वारा सीएसआर कार्यक्रम कार्यान्वित किए जाते हैं।



वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान, बैंक ने अपनी सीएसआर गतिविधियों के लिए रु. 6.24 करोड़ खर्च किए। केरल बाढ़ के लिए मुख्यमंत्री संकट राहत कोष में कुल रु. 10 करोड़ का योगदान दिया गया है, जिसमें से रु. 5 करोड़ का योगदान बैंक के कर्मचारियों द्वारा दिया गया है और रु. 5 करोड़ बैंक द्वारा दिए गए हैं।

एसबीआई बाल कल्याण कोष

बैंक ने 1983 में एक ट्रस्ट के रुप में एक 'बाल कल्याण कोष' की स्थापना की थी, जो अनाथ, निराश्रित, दिव्यांग आदि जैसे वंचित बच्चों के कल्याण में लगे शिक्षण संस्थानों को अनुदान प्रदान करता है। कोष कर्मचारियों द्वारा किए गए दान के माध्यम से बनाया जाता है, जिसमें बैंक द्वारा भी उतनी ही राशि जमा की जाती है।

रिपोर्ट अवधि के दौरान, एसबीआई ने वंचित बच्चों के कल्याण के लिए काम कर रही छह संस्थाओं को लगभग रु. 50 लाख का अनुदान दिया है।

भारत की संरक्षण सेवाओं का समर्थन

एसबीआई भारतीय सशस्त्र बलों के योगदान को मान्यता देता है, और देश के सबसे दूरदराज के क्षेत्रों में भी अपनी सेवाएं प्रदान करने में सबसे आगे है। बैंक की टांगत्से, कारगिल और लेह–लद्दाख क्षेत्र और अरुणाचल प्रदेश के तवांग और टेंगा में शाखाएं मौजूद है। इसने सशस्त्र बलों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए श्रीनगर–लेह राजमार्ग पर द्रास (10,990 फीट) में और उत्तर पूर्व सिक्किम में नाथू ला (14,140 फुट) में एटीएम स्थापित किए हैं।

पुलवामा में हुए भयानक आतंकी हमले के मद्देनजर, एसबीआई अध्यक्ष ने सभी स्टाफ सदस्यों से प्रभावित सैनिकों और उनके परिवारों के कल्याण के लिए योगदान देने की अपील जारी की थी। यह दान राष्ट्रीय संकट के समय सुरक्षा बलों के कार्य की मदद के लिए समर्पित भारत सरकार के गृह मंत्रालय के पोर्टल – ङ्भारत के वीरङ्ग के माध्यम से दिया गया था।

सुरक्षा बलों के साथ बैंक की एकजुटता दिखाने के लिए, 5 दिनों के भीतर ही व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा योजना के तहत प्रत्येक शहीद के परिवार को रु.30 लाख का भुगतान किया गया था। एसबीआई ने देश के उन 21 नायकों के लिए भी ब्याज समेत लगभग रु. 98 लाख का व्यक्तिगत ऋण माफ किया था।

रक्षा वेतन पैकेज पर भारतीय सेना और एसबीआई के बीच 12 जुलाई 2018 को उपक्रम ज्ञापन (एमओयू) पर हस्ताक्षर किए गए। एमओयू पर मुख्य महाप्रबंधक (पीबी) ने हस्ताक्षर किए और प्रबंध निदेशक (आर एंड डीबी), उप प्रबंध निदेशक (आरबी) और मुख्य महाप्रबंधक (दिल्ली सर्कल) उपस्थित रहे थे।

आर्मी कैंप, 92 बेस.अस्पताल, श्रीनगर को कार्डियक एंड क्रिटिकल केयर एम्बुलेंस का अनुदान

203-2, 413-1

केस स्टडीज़ - जयपुर सर्किल

दिव्य मदर मिल्क बैंक

दिव्य मदर मिल्क बैंक (डीएमएमबी) आरएनटी मेडिकल कॉलेज, उदयपुर द्वारा अप्रैल 2013 में एक अनूठे विचार के साथ शुरु किया गया था कि यदि सभी नवजात शिशुओं को विशेष रुप से 6 महीने तक स्तनपान कराने से दूध मिलता है, तो यह नवजात मृत्यु दर को लगभग 20% कम करने में मदद कर सकता है। जयपुर सर्कल का उद्देश्य न केवल नवजात शिशुओं को दूध देने में मदद करना था, बल्कि नवजात कुपोषण को कम करने में भी मदद करना, स्तनपान में समस्याओं का सामना करती माताओं को सेवाएँ प्रदान करना और माताओं को छह महीने तक स्तनपान कराने में सक्षम बनाना था, जिसके बाद दो साल तक पूरक आहार जारी रखा जा सकता है।

इस सीएसआर गतिविधि के समग्र उद्देश्य को मान्यता देते हुए, बैंक ने माँ के दान किए गए दूध के पाश्चराइजेशन के लिए एक छह लीटर का 'वाटर बाथ शेकर' और पाश्चुरीकृत दूध के भंडारण के लिए आवश्यक एक -20 डिग्री डीप फ्रीज़र दान किया। इन मशीनों की उपलब्धता से पाश्चुरीकृत दूध की भंडारण क्षमता में वृद्धि हुई है। ऑटो कूलिंग सिस्टम से लैस वाटर बाथ शेकर ने दूध के पाश्चराइजेशन के लिए आवश्यक कदम, चक्र, समय और श्रमशक्ति को कम कर दिया है।

केस स्टडीज़ - दिल्ली सर्किल

एक वक्त में एक शौचालय के साथ दुनिया बदले

दिल्ली सर्किल ने अपनी सीएसआर पहल के माध्यम से पांच सरकारी पाठशालाओं में छात्रों को अत्याधुनिक स्वच्छता सुविधाएं प्रदान करने की पहल की है। इन पांच पाठशालाओं में विभिन्न गांवों में कुल 16 स्मार्ट टॉयलेट यूनिट (8 इको-मित्रा ट्विन केबिन) स्थापित किए गए हैं। इस पहल में 4 से 16 वर्ष के बीच के 1,150 से अधिक स्कूली बच्चों को पाठशाला के समय के दौरान स्वच्छता शौचालयों तक पहुँचने में मदद की है।

इको-मित्रा एक ट्विन-केबिन शौचालय है, जो स्मार्ट सेंसर और आईओटी आधारित तकनीक से लैस है, जो दूरस्थ स्थान से शौचालयों के स्वास्थ्य को बनाए रखने और निगरानी के लिए मैनुअल निर्भरता को कम करता है। स्मार्ट एल्गोरिदम स्वचालित रुप से तय करते हैं कि कब फ्लश करें, शौचालय के फर्श को साफ करें और उसी के लिए पानी की आवश्यकता को मापें। यह अपने वेस्ट ट्रीटमेंट यूनिट की मदद से ताजे पानी की आवश्यकता को 70-80% तक कम कर देता है जो निस्तब्धता और बागवानी में पुन: उपयोग के लिए उपयुक्त स्तर तक काले पानी का ट्रीटमेंट करता है। संपूर्ण इकाई पूरी तरह से सौर ऊर्जा पर निर्भर करती है।

सीएसआर गतिविधियाँ - एसबीआई फाउंडेशन

एसबीआई फाउंडेशन (एसबीआईएफ) को 2015 में कंपनी अधिनियम (2013) के तहत सेक्शन आठ कंपनी के रुप में स्थापित किया गया था, जो एसबीआई समूह और उसकी सहायक कंपनियों की सीएसआर गतिविधियों पर विशेष रूप से ध्यान करने के लिए किया गया था। फाउंडेशन का लक्ष्य बैंकिंग से परे सेवाएँ प्रदान करने की दृष्टि से हाशिए के और कमजोर समुदायों के सामाजिक–आर्थिक विकास और कल्याण की दिशा में काम करके समाज को वापस देना है।

₹ 17.12 करोड़.

वित्त वर्ष 2018-19 के लिए एसबीआई फाउंडेशन द्वारा किया गया कुल सीएसआर खर्च।

एसबीआईएफ वर्तमान में एक समावेशी विकास प्रतिमान बनाकर भारत को बदलने के लिए विभिन्न परियोजनाओं पर काम कर रहा है जो क्षेत्र, भाषा, जाति, पंथ, धर्म आदि के आधार पर सभी भारतीयों को बिना किसी भेदभाव के सेवा प्रदान करता है।

वित्त वर्ष 2018–19 के लिए एसबीआई फाउंडेशन का कुल सीएसआर खर्च रु.16.46 करोड़ था। फाउंडेशन द्वारा की जाने वाली गतिविधियों के फोकस क्षेत्रों को नीचे चित्रित किया गया है।

मुख्य कार्यक्रम

एसबीआई यूथ फ़ॉर इंडिया फैलोशिप प्रोग्राम (भारत फेलोशिप कार्यक्रम के लिए एसबीआई के युवा) :

एसबीआई यूथ फ़ॉर इंडिया (वाईएफआई) एक फैलोशिप प्रोग्राम है जो एसबीआई फाउंडेशन, एसबीआई कैपिटल मार्केट्स और एसबीआई जनरल इंश्योरेंस द्वारा शुरु, वित्त पोषित और प्रबंधित किया जाता है। यह भारत के सर्वश्रेष्ठ युवाओं को ग्रामीण समुदायों के साथ हाथ मिलाने, उनके संघर्षों के साथ सहानुभूति रखने और उनकी आकांक्षाओं के साथ जुड़ने का एक ढांचा प्रदान करता है। इस पहल के तहत, एसबीआई फाउंडेशन ने ग्रामीण क्षेत्रों में विकास कार्यों में संलग्न होने के लिए प्रतिष्ठित गैर सरकारी संगठनों के साथ भागीदारी की है। इसने फेलो को गर्भ धारण करने और नवीन परियोजनाओं की परिकल्पना करने और उन पर काम करने के लिए तैनात किया है। वाईएफआई के पास 254 प्रतिबद्ध चैंज मैकरों का एक पूर्व छात्र आधार है, जिनमें से लगभग 70% ने फैलोशिप पूरा करने के बाद विकास क्षेत्र के साथ जुड़े रहना जारी रखा है।

दिव्यांग व्यक्तियों के लिए उत्कृष्टता केंद्र (सीओई):

ज्यादातर दिव्यांग व्यक्ति (पीडब्ल्यूडीएस) एक बेहतर गुणवत्तावाला जीवन जी सकते हैं यदि उनके पास समान अवसर हों और पुनर्वास के उपायों के लिए प्रभावी पहुंच हो। हाल ही में, समाज ने दिव्यांग व्यक्तियों की क्षमताओं को पहचानना शुरु किया है और उन्हें उनकी क्षमताओं के आधार पर समाज में एकीकृत किया है। सीओई को इन व्यक्तियों के लिए एक केंद्रीकृत सहायता केंद्र होने के लक्ष्य के साथ संकल्पित किया गया था। यह कौशल वृद्धि के माध्यम से दिव्यांग व्यक्तियों को सशक्त बनाने के लिए काम करता है और उन्हें अपने संज्ञानात्मक, शारीरिक, सामाजिक और व्यावसायिक कामकाज के अनुकूल अधिक उत्पादक और संतोषजनक जीवन बनाने में सक्षम बनाता है।

सीओई ने 369 दिव्यांग कर्मचारियों और 11 राष्ट्रीयकृत बैंकों के 16 प्रशिक्षकों के लिए 15 समावेशी प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए हैं। इसका पहला समावेशी प्रशिक्षण कार्यक्रम बोलने और सुनने में दिव्यांग 29 कर्मचारियों के लिए मुंबई में यूबीआई स्टाफ ट्रेनिंग सेंटर में आयोजित किया गया था।

दिव्यांग व्यक्तियों के प्लेसमेंट लिंक्ड कौशल विकास के लिए 'स्वाभिमान' परियोजना के तहत एक कौशल केंद्र भी स्थापित किया गया है। इसके अतिरिक्त, इसने श्रवण दोष वाले बच्चों के लिए कोक्लियर इम्प्लांट सर्जरी में सहायता करने के लिए प्रोजेक्ट 'श्रवण शक्ति' लागू किया है।

ग्राम सेवा

गाँवों के समग्र विकास के लिए एसबीआईएफ ने भारत के 6 राज्यों में 50 गाँवों को कवर करते हुए 10 ग्राम पंचायतों को अपनाया है। सब के लिए शिक्षा को बढ़ावा देने, पर्यावरण संरक्षण, आजीविका विकास, ग्राम पंचायत का डिजिटलीकरण, ग्राम सेवा कौशल विकास और गांवों में निवारक और प्राथमिक स्वास्थ्य सेवा में सुधार के लिए एक एकीकृत दृष्टिकोण अपनाया गया है। 11,000 से अधिक परिवार और 52,000 व्यक्ति इन परियोजनाओं से लाभान्वित हुए हैं।

महिलाओं, बच्चों, युवाओं और वरिष्ठ नागरिकों के 291 समूह बनाए गए हैं, जिनके माध्यम से 3,661 सदस्य सक्रिय रुप से अपने गांवों को विकसित करने में भाग ले रहे हैं।

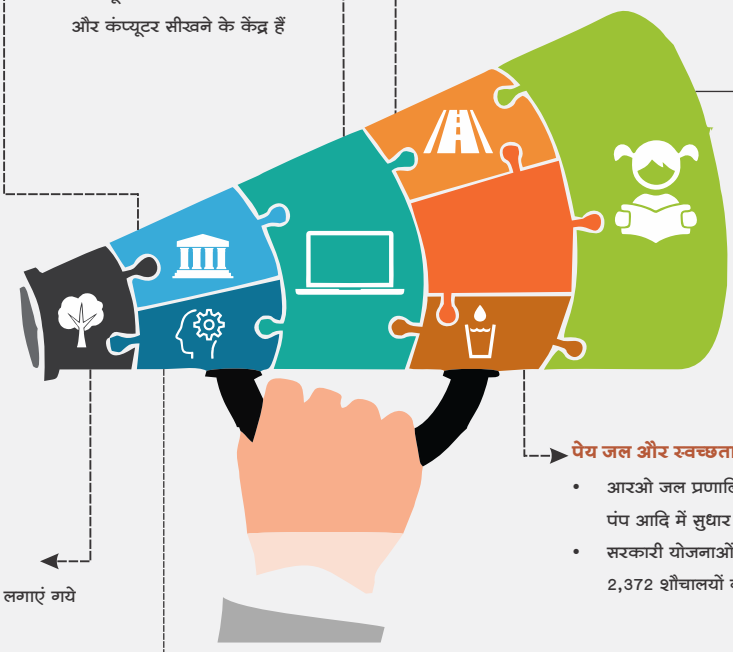
आईसीसी सोशल इंपेक्ट अवार्ड्स
ग्रामीण लोगों को सशक्त बनाने हेतु ग्राम सेवा परियोजना के लिए

प्रभाव:

डिजिटलीकरण:
- 4G इंटरनेट कनेक्टिविटी सभी गांवों में दी गई है
- 37 गाँव वाई-फाई सामुदायिक सूचना केंद्रों के साथ जोड़े गए हैं
- 38 स्कूलों में डिजिटल क्लास रुम और कंप्यूटर सीखने के केंद्र हैं

बुनियादी ढांचे का विकास:
- 38 सरकारी स्कूलों का नवीनीकरण किया
- 121 सोलर लाइट्स गांवों में लगाई गई हैं

सरकारी योजनाओं के साथ जुड़ना:
गैर सरकारी संगठनों और ग्राम पंचायतों ने 50 गाँवों में विभिन्न सरकारी योजनाओं और सेवाओं के रु. 30.6 करोड़ जोड़े हैं।



शिक्षा विकास:
- 1,221 स्कूल जाने वाले और शिक्षा पूरी न कर पाए छात्रों के लिए उपचारात्मक कक्षाएं आयोजित की गईं।
- लगभग 20 प्रतिभाशाली व्यक्तियों को छात्रवृत्ति से सम्मानित किया गया है।

पेय जल और स्वच्छता सुविधाओं मे सुधार:
- आरओ जल प्रणालियों ने मौजूदा पेय जल स्रोतों जैसे कुओं, हैंड पंप आदि में सुधार किया।
- सरकारी योजनाओं और सामुदायिक योगदान के सहयोग से 2,372 शौचालयों का निर्माण किया गया।

पर्यावरणीय गतिविधियाँ
- इन गावों में कुल 10,814 पेड़ लगाएं गये हैं।

कौशल विकास और आजीविका निर्माण
- 460 युवाओं को एसबीआई आरएसईटीआई (SBI RSETI) में प्रशिक्षित किया गया है।
- एनजीओ द्वारा 11 युवाओं को लगभग ₹1.21 लाख का ऋण दिया गया है ताकि वे अपनी आजीविका निर्माण में मदद कर सकें।

203-2, 413-1

स्वास्थ्य सेवा

एसबीआईएफ विभिन्न पहलों के माध्यम से गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य सेवा तक मुफ्त पहुंच प्रदान करके समाज के वंचित वर्गों के जीवन में एक सकारात्मक योगदान देने के लिए प्रतिबद्ध है और इसने अपनी गतिविधियों को एसडीजी लक्ष्य संख्या 3: अच्छे स्वास्थ्य और कल्याण के साथ जोड़ दिया है।

गिफ्ट होप, गिफ्ट लाइफ:

प्रोजेक्ट गिफ्ट होप, गिफ्ट लाइफ का उद्देश्य अंग दान के बारे में जागरुकता की कमी, मस्तिष्क की मृत्यु के मामलों तथा ऑर्गन हार्वेस्टिंग से निपटने में चिकित्सा क्षेत्र की तत्परता की कमी आदि समस्याओं का समाधान करना है, यह निम्नलिखित के लिए अनुकूल वातावरण बनाता है:

- स्वास्थ्य पेशेवरों (डॉक्टर, नर्स, सर्जन, गहन चिकित्सक, आदि) को प्रशिक्षण देना
- नए राज्यों में अंग दान कार्यक्रम शुरु करना
- समुदाय को संवेदनशील बनाने के लिए बड़े पैमाने पर जागरुकता कार्यक्रम आयोजित करना
- उनके गांवों को विकसित करने में सक्रिय रुप से भाग लेकर 24/7 टोल-फ्री राष्ट्रीय हेल्पलाइन चलाना।

इस पहल का पूरे भारत में 1,025 स्वास्थ्य सेवा पेशेवरों के प्रशिक्षण और निर्माण क्षमता से सकारात्मक प्रभाव पड़ा है। परिणामस्वरूप 421 से अधिक लोगों की जान बचाई गई है। बड़े पैमाने पर जनता को जागरुक करने के लिए, 697 'एन्जिल्स ऑफ चेंज' स्वयंसेवकों को अब तक प्रशिक्षित किया गया है। टोल-फ्री राष्ट्रीय हेल्पलाइन के माध्यम से, 6,185 कॉल लिए गए और 13 लोगों की जान बचाई गई।

उम्मीद

अनुमान है कि भारत में, गर्भधारण से संबंधित रोके जा सकने वाले कारणों की वजह से हर साल 44,000 महिलाओं की मौत हो जाती है और पांच साल से कम उम्र के बच्चों की मृत्यु दर, 1000 जीवित जन्म लेने वाले बच्चों में से 40 हैं।

'उम्मीद' नामक यह परियोजना एक ऐसी पहल है जो मातृ और शिशु मृत्यु और रुग्णता दर को कम करने के लिए माँ बनने वाली और नवजात बच्चों की माताओं को मुफ्त में निवारक स्वास्थ्य सेवा सम्बन्धी जानकारी प्रदान करती है। इस परियोजना के अंतर्गत, सीधे नामांकित महिलाओं के फोन पर उनकी चुनी हुई भाषा और समय सीमा में हर सप्ताह में एक बार या हर दो-सप्ताह में एक बार समय पर और लक्षित निवारक देखभाल सेवा की जानकारी प्रदान करने के लिए एम-मित्र नामक एक फ्री मोबाइल वॉइस कॉल सर्विस का इस्तेमाल किया जाता है।

इस परियोजना के तहत 14,085 माँ बनने वाली महिलाओं और नवजात बच्चों की माताओं को स्वास्थ्य के बारे में सही निर्णय लेने और अपने नवजात बच्चों को सबसे अच्छी जिंदगी शुरु करने की सुविधा दी है।

शिशु रक्षा

आंध्रप्रदेश में 500 लाभार्थियों के लिए सिर से लेकर पाँव तक सम्पूर्ण स्वास्थ्य जांच और तुरंत आवश्यक उपचार की व्यवस्था करके शिशु मृत्यु दर को कम करने के लिए एक परियोजना चालू की गई है।

एसबीआई आई केयर

इस पहल के माध्यम से, ओडिशा राज्य में 4,500 मोतियाबिंद की सर्जरी की गई थी।

अनुग्रह

ग्रामीण समुदाय के सदस्यों के घर जाकर होम-बेस्ड हॉस्पाइस और पीड़ाहर देखभाल सेवा प्रदान करने के लिए एक सीएसआर कार्यक्रम।

जीवन

लगभग 20,000 लोगों के लिए नि:शुल्क जांच करके थैलासीमिया को रोकने और नियंत्रित करने के लिए शुरु की गई एक पहल। जिन लोगों का थैलासीमिया का टेस्ट पॉजिटिव आया था उनमें से लगभग 5.9% लोगों ने इलाज का लाभ उठाया।

413-1

शिक्षा

शिक्षा, सामाजिक विकास के परिदृश्य में परिवर्तनकारी बदलाव लाने के लिए सबसे शक्तिशाली और कारगर माध्यमों में से एक है। यह व्यक्ति के जीवन स्तर को बेहतर बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है और उन्हें अपनी इच्छाओं को पूरा करने की शक्ति प्रदान करती है। एसबीआई का लक्ष्य भारत के शिक्षा क्षेत्र के मार्ग में आने वाली प्रमुख बाधाओं यानी संसाधनों की कमी और इंफ्रास्ट्रक्चर के अभाव को दूर करना है।

बोधशाला

भारत में कम आमदनी वाले लोगों का एक बहुत बड़ा हिस्सा, गुणवत्ता वाली शिक्षा सुविधाओं से वंचित है। कम आमदनी वाले समुदायों के लिए स्कूल चलाने के एक वैकल्पिक मॉडल की जरूरत है जो मुख्यधारा वाली शिक्षा व्यवस्था के शिक्षण और ज्ञान की एक नक़ल तैयार करके उसका समर्थन भी कर सके।

पहली कक्षा से पांचवीं कक्षा में पढ़ने वाले, वंचित पृष्ठभूमि वाले छात्रों के लिए गुणवत्ता वाले शिक्षण परिणाम प्राप्त करने के लिए बोधशाला परियोजना चालू की गई थी। इस पहल के माध्यम से, एसबीआईएफ ने 450 बच्चों को गुणवत्ता वाली शिक्षा प्रदान की है। इस परियोजना के प्रभाव का आकलन करने पर पाया गया कि:

- पिछली रिपोर्टिंग अवधि से बोधशालाओं में नामांकन दर में 5% की वृद्धि हुई है
- तीसरी कक्षा के हिंदी शिक्षण स्तर में काफी वृद्धि हुई है जिसका आधारभूत औसत स्कोर 48% से बढ़कर 80% हो गया है जबकि गणित का औसत स्कोर, 72% के आधारभूत स्कोर से बढ़कर 74% हो गया है।
- पांचवीं कक्षा के शिक्षण स्तर में भी काफी वृद्धि हुई है जिसका आधारभूत औसत स्कोर 56.5% से बढ़कर 85% हो गया है जबकि गणित का औसत स्कोर, 57.8% के आधारभूत स्कोर से बढ़कर 73% हो गया है।

413-1

पीपुल मॉडल स्कूल

सरकारी स्कूलों में शिक्षा के मानक को बढ़ाने और शिक्षा के स्तर में सुधार लाने में मदद करने के लिए पीपुल परियोजना को चालू किया गया था। पब्लिक–प्राइवेट–पार्टनरशिप के माध्यम से सरकारी स्कूलों को सफलतापूर्वक चलाकर इस काम को पूरा किया जाएगा। एसबीआईएफ ने दिल्ली के एक मॉडल प्राइमरी स्कूल, पीपुल लाजपत नगर स्कूल की आर्थिक मदद की।

स्कूल ने रिपोर्टिंग अवधि के दौरान 412 बच्चों को अच्छी गुणवत्ता वाली शिक्षा प्रदान की। छात्रों का नामांकन, स्कूल की कुल क्षमता का 95% था और उपस्थिति 76% थी जो कि सरकारी स्कूलों की औसत उपस्थिति दर की तुलना में 11% अधिक है। पिछले अकादमिक वर्ष से 84% छात्र रह गए और सीखने के स्तर की दृष्टि से 87% छात्रों को 'औसत' और 'औसत से ऊपर' का दर्जा मिला।

ज्ञानशाला

इस परियोजना का लक्ष्य, गुणवत्ता वाली शिक्षा प्रदान करने के आम लक्ष्य को आगे बढ़ाना है। इस परियोजना को चौथी से आठवीं कक्षा के, झोपड़पट्टियों में रहने वाले 2,150 बच्चों को अच्छी गुणवत्ता वाली शिक्षा प्रदान करने के लिए अहमदाबाद की झोपड़पट्टियों में लागू किया गया है। स्कूल न जाने वाले या झोपड़पट्टियों में रहने वाले 2,000 से ज्यादा बच्चों को अच्छी गुणवत्ता वाली मिडिल–स्कूली शिक्षा प्राप्त हुई और भारत के सबसे अच्छे सीबीएसई स्कूलों के समान शिक्षा प्राप्त हुई। इसे एक स्वतंत्र निर्यात परीक्षण संगठन द्वारा सत्यापित किया गया है।

एसबीआई उड़ान

एसबीआई उड़ान परियोजना का लक्ष्य स्कूल छोड़ने की दरों को कम करना और पश्चिम बंगाल के कोलकाता में 40 छात्रों के लिए गुणवत्ता वाली शिक्षा तक पहुँच को बढ़ाना है। यह परियोजना इन वंचित छात्रों को इस कार्यक्रम में उनका नाम लिखाकर अपने करिअर को आगे बढ़ाने और एक ऐसे माहौल में अत्यधिक एक्सपोजर प्राप्त करने का मौका देती है जो छात्रों को विभिन्न शिक्षण गतिविधियों से जोड़े रखता है।

विकलांग लोगों का सशक्तिकरण:

वैश्विक एसडीजी को प्राप्त करना किसी को पीछे न छोड़ने पर निर्भर करता है, ख़ास तौर पर विकलांग लोगों को। पीडब्ल्यूडी को समाज द्वारा उन्हें प्रदान किए गए कम दर्जे के कारण अक्सर उनके मानवाधिकारों से वंचित रखा जाता है। उन्हें शिक्षा, कार्य, रोजगार, स्वास्थ्य, प्रजनन अधिकार, इत्यादि के क्षेत्र में भेदभाव का सामना करना पड़ता है। इसलिए, एसडीजी–10, पीडब्ल्यूडी सहित सभी लोगों को सषक बनाकर और उनके सामाजिक, आर्थिक और राजनीतिक समावेश को प्रोत्साहित करके देशों के भीतर असमानता को कम करने का प्रयास करता है। फाउंडेशन के माध्यम से, एसबीआई ने पीडब्ल्यूडी को समाज में सक्रिय रुप से एकीकृत करके और उनके लिए समर्थन को बढ़ावा देकर उन्हें सशक्त बनाने में सक्षम बनाने के लिए परियोजनाओं का बीड़ा उठाया है।

श्रवण शक्ति

श्रवण शक्ति परियोजना का लक्ष्य, जन्म से बहरे 5 साल तक के बच्चों को अच्छी तरह सुनने और बोलने में सक्षम बनाना और उन्हें एक सामान्य और उत्पादनशील जीवन जीने में मदद करना है। इसे एक कॉकलियर इम्प्लांट के माध्यम से किया जाता है, जो कि श्रवण सहायक सामग्रियों का एक विकल्प है, जिससे कुछ मामलों में कम मदद मिलती है या कोई मदद नहीं मिलती है। इस साल, 14 बच्चों का ऑपरेशन किया गया है और कॉकलियर इम्प्लांट दिया गया है।

स्वाभिमान

यह परियोजना, पीडब्ल्यूडी को रोजगार मिलने की सम्भावना को बढ़ाने और व्यावसायिक प्रशिक्षण के माध्यम से नौकरी के अवसरों तक उनकी पहुँच को सुगम बनाने की कोशिश करती है। उम्मीदवारों को अपनी दिलचस्पी वाले क्षेत्रों की पहचान करने और अपने संचार और व्यावसायिक कौशल को बेहतर बनाने में मदद करने के लिए अनगिनत संसाधन उपलब्ध कराए गए हैं। स्वाभिमान ने 18 से 30 साल की उम्र के 158 पीडब्ल्यूडी को रोजगार मिलने की सम्भावना को बढ़ाया है और 90 पीडब्ल्यूडी को विभिन्न उद्योगों में नौकरी पाने में मदद की है।

पर्यावरण और संवहनीयता

एसबीआई, पर्यावरण की सुरक्षा और अपने कार्बन फुटप्रिंट को कम करने के लिए प्रतिबद्ध है। प्राकृतिक संसाधनों को खाली होने से बचाने और उनके पतन को रोकने के साथ–साथ पर्यावरण की गुणवत्ता को लम्बे समय तक बनाए रखने के लिए पर्यावरण के साथ बड़ी जिम्मेदारी के साथ तालमेल बनाए रखना, एसबीआई के लिए एक प्राथमिकता है।

हिमालय की रक्षा करें

वित्तीय वर्ष 2015–16 में, उत्तराखंड के हिमालय क्षेत्र के जंगल में लगी आग ने उस क्षेत्र के पेड़–पौधों और जीव–जंतुओं को नष्ट कर दिया। इसलिए, पेड़ लगाकर क्षेत्र में पर्यावरण के संतुलन को फिर से बहाल करने की अत्यंत आवश्यकता थी। हिमालय की रक्षा करें एक ऐसी परियोजना है जिसे बड़े पैमाने पर स्वदेशी पेड़ों को लगाने के लिए तैयार किया गया था जिससे पारिस्थितिक तंत्र में जैव–विविधता का पुनरुद्धार हो सके। कुल मिलाकर 13,596 पेड़ लगाए गए थे जिनमें से अगस्त 2018 तक के अनुसार 13,200 जीवित हैं। वर्तमान में स्थानीय ग्रामीणों द्वारा नियमित रुप से मृत्यु दर की निगरानी की जा रही है और स्कूल जाने वाले छात्रों को भी अपने आसपड़ोस के इलाके में पेड़ों का पालन–पोषण करने का तरीका सीखने के लिए प्रेरित किया जा रहा है।

एसबीआई कॉर्बेट

एसबीआई कॉर्बेट एक सीएसआर कार्यक्रम है जिसके तहत कॉर्बेट के चारों तरफ स्थित गाँवों में एक ठोस कचरा प्रबंधन तंत्र की स्थापना करने की कोशिश की जा रही है। इस परियोजना के तहत, महिलाओं को लेकर बनाए गए स्वयं सहायता समूहों (एसएचजी) को घरेलू कचरे को इकट्ठा करने, उन्हें क्रमबद्ध और अलग करने और बचे हुए कचरे को रिसायकलिंग के लिए स्क्रैप डीलर्स के पास भेजने के काम में लगाया गया है। गांववालों को सूखे कचरे को अलग करने के लिए थैलियाँ दी गई हैं, और उनके रसोईघर से निकलने वाले कचरे से खाद बनाने के लिए खाद गड्ढे खोदे गए हैं जिनका इस्तेमाल विभिन्न कृषि उद्देश्यों से किया जा सकता है।

इसे एक टिकाऊ मॉडल बनाने के लिए, इस परियोजना के तहत, गांववालों के मन में कचरा प्रबंधन के मूल महत्व को समझकर जिम्मेदारी की भावना पैदा करने की कोशिश की जा रही है। एसबीआईएफ, स्कूलों में कचरा प्रबंधन के बारे में जागरुकता फैलाने के लिए इस क्षेत्र में एक सम्मानित एनजीओ के साथ मिलकर काम कर रहा है। एसएचजी की महिलाओं, उनके समुदाय में रहने वाले लोगों और छात्रों की मदद से गाँवों और स्कूलों में सफाई अभियान भी चलाए जा रहे हैं। इस कार्यक्रम के मुख्य परिणाम इस प्रकार हैं:

- एसएचजी की महिलाओं के लिए रोजगार पैदा हुए
- 14 गाँवों में ठोस कचरा प्रबंधन तंत्रों को कार्यान्वित किया गया
- स्कूली छात्रों को कचरा प्रबंधन कार्य प्रथाओं के बारे में जागरुक किया गया
- टिकाऊ ठोस कचरा प्रबंधन मॉडल शुरु किया गया
- जलाए जाने वाले कचरे के परिमाण में कमी आई, जिससे समुदाय के सदस्यों के स्वास्थ्य में काफी सुधार आया।

प्राकृतिक पूँजी प्रबंधन

वर्ल्ड इकॉनोमिक फोरम (डब्ल्यूईएफ), विभिन्न विशेषज्ञता क्षेत्रों के विश्वस्तरीय महाविद्वानों के साथ एक वार्षिक बैठक का आयोजन करता है जिससे सरकार, व्यवसाय, नागरिक समाज, कला और संस्कृति, मीडिया और अकादमिया जैसे क्षेत्रों में काफी असर पड़ता है। 2019 की वार्षिक बैठक की कथा वस्तु थी 'वैश्वीकरण 4.0: चौथी औद्योगिक क्रांति के युग में एक नई वास्तुकला को आकार देना' जहाँ जलवायु परिवर्तन को एक आम और वैश्विक विद्यमान खतरा माना गया और इस बैठक में विभिन्न पर्यावरणीय मुद्दों पर गहराई से चर्चा की गई।

इस बात पर सहमति प्रदान की गई कि सामाजिक-आर्थिक विकास, पर्यावरण के भविष्य और प्राकृतिक संसाधन की सुरक्षा की वृद्धि पर निर्भर है। इस वजह से, डब्ल्यूईएफ ने वैश्विक जलवायु कार्रवाई एजेंडे को तेज करने के लिए पब्लिक-प्राइवेट सपोर्ट का आह्वान किया। वित्तीय संस्थान, बड़े पैमाने पर पर्यावरणीय स्थिरता लाने के लिए आवश्यक धनराशि के निरंतर प्रवाह को बनाए रखने की दिशा में काम करते हुए, इस कार्य में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते रहेंगे।

बैंक, विकास एजेंसियां, पेंशन फंड्स, इत्यादि संस्थान, जलवायु परिवर्तन को अनदेखा करने में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। अक्षय ऊर्जा और कम-कार्बन वाले व्यवसायों में निवेश करने के अलावा, कम से कम पर्यावरणीय फुटप्रिंट वाले कार्य संचालन का विकास करना भी एक समान रुप से महत्वपूर्ण है।

प्राकृतिक पूँजी प्रबंधन के मामले में एसबीआई का दृष्टिकोण दो तरफा है। बैंक ने कार्रवाई की है और ऐसी-ऐसी पहलों को लागू किया है जिन्होंने उनके अपने, आतंरिक व्यवसाय संचालन पर प्रभाव डालने के साथ-साथ उन पर भी प्रभाव डाला है जिनका प्रभाव बाहर से पड़ता है।

103-1, 103-2

एसबीआई का आतंरिक पर्यावरणीय प्रभाव

अपनी स्थिरता से संबंधित प्रदर्शन को बढ़ाने के मामले में एसबीआई की रणनीति पांच साल पहले अपनी यात्रा के आरंभ के समय से ही स्वभाव से वृद्धिमूलक रही है। बैंक ने वार्षिक आधार पर किए जाने वाले मुख्य सुधारों पर ध्यान केन्द्रित करने का प्रयास किया है। इसके परिणामस्वरूप रिपोर्टिंग अवधि के दौरान कई एक्शन पॉइंट्स और पहलों को लागू किया गया है। इनमें से कुछ महत्वपूर्ण निम्नलिखित हैं:

- एक बोर्ड अनुमोदित स्थिरता नीति की स्थापना करना, जो बैंक की स्थिरता कार्य प्रथाओं को उसके सभी संचालन में नियंत्रित करेगा, जिसमें उसके सहायक और जॉइंट वेंचर्स (जेवी) भी शामिल हैं। नीति के भीतर शामिल हस्तक्षेप के महत्वपूर्ण क्षेत्रों में शामिल है – एसबीआई के पर्यावरणीय फुटप्रिंट को कम करना, पानी की खपत को कम करना, पैदा होने वाले कचरे के परिमाण को प्रबंधित करना, अक्षय ऊर्जा में निवेश करने के साथ-साथ पर्यावरण की स्थिरता के महत्व के बारे में जागरुकता पैदा करना।
- एसबीआई के जीएचजी फुटप्रिंट और न्यूनीकरण रणनीतियों से संबंधित प्रकटीकरण के स्तर को बढ़ाना, जिसके परिणामस्वरुप पिछले साल की तुलना में सीडीपी में एक बेहतर स्कोर मिल सके।
- अक्षय ऊर्जा में अपने महत्वपूर्ण निवेश को चालू रखना
- ग्रीन बॉन्ड्स जारी करना
- 2030 के लिए एसबीआई की कार्बन निष्प्रभावकारी रणनीति द्वारा तैयार किए गए उद्देश्यों को पूरा करने की प्रक्रियाओं और नियंत्रणों को कार्यान्वित करना।
- 2030 तक अपने संचालनों में 100% इलेक्ट्रिक वाहनों की पहल से जुड़ना। प्रथम चरण के रुप में, कॉरपोरेट ऑफिस ने स्थानीय आवागमन के लिए अपने कर्मचारियों द्वारा उपयोग में लाए जाने के लिए एक इलेक्ट्रिक वाहन ख़रीदा है।

ऊर्जा की खपत और प्रबंधन

बैंक द्वारा इस्तेमाल की जाने वाली ऊर्जा का प्राथमिक स्रोत, ग्रिड से खरीदी हुई बिजली है, जो उसके कार्बन फुटप्रिंट में योगदान करता है। जीवाश्म ईंधन से प्राप्त होने वाली ऊर्जा के सेवन को कम करने के लिए, बैंक ने कॉरपोरेट केंद्र और स्थानीय मुख्यालयों सहित कई अन्य कार्यालयों में कई रुफ टॉप सोलर पैनल्स लगाकर अक्षय ऊर्जा पर अपनी निर्भरता को बढ़ा दिया है।

मुंबई में एसबीआई के ग्लोबल आईटी सेंटर (जीआईटीसी) द्वारा अच्छे खासे परिमाण में वायु शक्ति का भी इस्तेमाल किया जाता है। बैंक के कार्यालयों, शाखाओं और एटीएम में अक्षय ऊर्जा की कुल स्थापित क्षमता, 31 मार्च 2019 तक के अनुसार 32 मेगावाट थी।

वित्तीय वर्ष 2018-19 में, एसबीआई ने ऊर्जा की खपत की दिशा में लगभग 1,243 करोड़ रुपये खर्च किए। इसमें लगभग 5.11 मिलियन जीजे बिजली और 0.67 मिलियन जीजे, डीजी सेट ईंधन की खपत शामिल थी।

स्रोत	ऊर्जा (जीजे)	उत्सर्जन (tCO_2e)
डीजी सेट ईंधन	789,900.48	58,724
ग्रिड बिजली	5,107,464.95	1,163,367

दायरा	उत्सर्जन (tCO_2e)	प्रति एफटीई में उत्सर्जन की तीव्रता
दायरा 1	418	0.002
दायरा 2	1,163,367	4.53
दायरा 3	185,656	0.72
कुल	**1,349,441**	**5.26**

एसबीआई ने 2030 तक कार्बन निष्प्रभावित संस्था का दर्जा पाने का वादा किया है

कार्बन निष्प्रभावकारिता के लिए चरण वार रोडमैप तैयार किया गया

एसबीआई, ईवी-100 समूह में शामिल होने वाला एकमात्र भारतीय बैंक है

कॉरपोरेट सेंटर में इलेक्ट्रिक गाड़ी ङ्कई-वेरिटोङ्क का उद्घाटन किया गया

कुछ ग्रामीण और अर्द्ध-शहरी शाखाओं में प्रायोगिक आधार पर जनरेटरों की जगह सोलर बैकअप बैटरियों का इस्तेमाल किया गया

कैप्टिव विंड मिल्स की क्षमता 15 मेगावाट और सोलर रुफटॉप की क्षमता 17 मेगावाट

103-2, 203-1, 302-1, 302-4, 305-1, 305-2, 305-4

पेपर फोल्डर्स की शुरुआत

कॉरपोरेट कार्यालय में इलेक्ट्रिक गाड़ी की शुरुआत

203-1, 305-5

मामले का अध्ययन अमरावती सर्कल

अमरावती सर्कल में 14 शाखाओं और कार्यालयों में रुफटॉप सोलर पॉवर प्लांट्स लगाने का काम पूरा हो गया है जिसकी कुल क्षमता 837 किलोवाट प्रति दिन है। फ़िलहाल सभी सोलर रुफटॉप पैनल्स क्रियाशील हैं। सर्कल में चार शाखाओं में एक रिमोट सोलर पॉवर मॉनीटरिंग सिस्टम भी लगाया गया है।

एसबीआई की ऊर्जा बचाने की पहल

बैंक के कार्बन फुटप्रिंट को प्रबंधन करने का एक महत्वपूर्ण पहलू था, उन परियोजनाओं को लागू करना जिसके परिणामस्वरुप ऊर्जा की बचत हुई। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान, कई पहलों को लागू किया गया जिससे बैंक को अपने पॉवर की खपत को कम करने में मदद मिली है।

भारत भर में आईपीएम+ डेस्कटॉप सॉफ्टवेयर का इंस्टालेशन

आईपीएम+ एक पॉवर मैनेजमेंट युटिलिटी सॉफ्टवेयर है जिसे भारत भर में ऑफिस डेस्कटॉप में लगाया गया है। इस सॉफ्टवेयर को इंस्टाल करने के समय से ही यानी मई 2016 से ही, इसके प्रभाव निम्नानुसार हैं:

ऊर्जा की बचत 33.17 गीगावाट प्रति घंटा	जीएचजी उत्सर्जन से परहेज किया गया - 33,190 tCO_2e	पानी की बचत - 31.5 लाख घन मीटर	लागत की बचत - 33.17 करोड़ रुपये

ब्रांच सर्वर कंसोलिडेशन (बीएससी)

विभिन्न शाखाओं में स्थित सभी भौतिक सर्वरों को एक सुरक्षित आभासी परिवेश में एक केंद्रीकृत स्थान में समेकित करने के इरादे से बीएससी परियोजना को लागू किया गया। इन्हें समेकित करने का काम अब तक भारत भर में 10,332 शाखाओं में पूरा हो चुका है। कम पॉवर की खपत और प्रत्येक शाखा के सर्वर के लिए एक केंद्रीकृत बैकअप की उपलब्धता के कारण, पूँजी खर्च और संचालन खर्च दोनों के लिए छः साल में लागत के मामले में क्रमशः 141.27 करोड़ रुपये और 167.37 करोड़ रुपये की बचत होने का अनुमान है।

डेटा सर्वर कंसोलिडेशन - प्राइवेट क्लाउड 'मेघदूत' का उपयोग

इस पहल का लक्ष्य, डेटा केन्द्रों के लिए आवश्यक रैक स्पेस के साथ-साथ उन्हें चलाने के लिए आवश्यक पॉवर को कम करना है। इस पहल के कारण लगभग 168 करोड़ मूल्य की हार्डवेयर की आवश्यकता को कम करने से सीधी बचत हुई है और 141% का आरओआई प्राप्त हुआ है।

कचरा प्रबंधन

वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान, विभिन्न सर्कल्स में वहां की मौजूदा कचरा प्रबंधन कार्य प्रथाओं में सुधार लाने की पहल शुरु की गई। सर्कल एलएचओ और कार्यालयों में कचरा अलगाव के साथ-साथ खाद निर्माण इकाइयों की भी स्थापना की गई। वर्ष के दौरान कुल मिलाकर 61 कचरा प्रबंधन इकाइयों की स्थापना की गई जिनकी संयुक्त क्षमता 67.6 मिलियन टन है।

मामले का अध्ययन प्लास्टिक कचरे में कटौती

बैंक के 'प्लास्टिक को ना कहें' मिशन के अनुसार, कॉरपोरेट ऑफिस ने डिस्पोजेबल प्लास्टिक वाटर बोटल्स और प्लास्टिक कटलरी आइटम्स की जगह वाटर डिसपेंसर्स और बायोडिग्रेडेबल विकल्पों का इस्तेमाल करना शुरु कर दिया। उसके बाद इस कार्य प्रणाली को भारत के अन्य विभिन्न सर्कल्स द्वारा कार्यान्वित किया गया जहाँ एलएचओ ने प्लास्टिक की जगह रियूज़ेबल विकल्पों का इस्तेमाल करना शुरु कर दिया है।

मामले का अध्ययन - ग्रीन मैराथन

अपने प्लास्टिक कचरा सृजन को कम करने के अलावा, बैंक ने वित्तीय वर्ष 2018-19 में आयोजित एसबीआई 'ग्रीन' मैराथन के दौरान ठोस कचरा प्रबंधन तंत्र कार्यान्वित किया। एसबीआई ने एक एनजीओ के साथ मिलकर काम किया जिसने मैराथन के दौरान पैदा होने वाले विभिन्न श्रेणी के सभी कचरों को अलग करने, इकट्ठा करने, ले जाने और रिसायकल करने में मदद की। यह मैराथन भारत के 15 शहरों में आयोजित किया गया था। यह कार्यक्रम, पैदा होने वाले कचरे के 96% हिस्से को भारत के लैंडफिल्स और जल निकायों में प्रवेश करने से रोकने में सफलतापूर्वक सक्षम हुआ।

103-2, 203-1

जल प्रबंधन

बैंक और उसके सर्कल्स ने पानी की खपत को कम करने के लिए कर्मचारियों में आचरण सम्बन्धी परिवर्तन लाने के प्रयासों को तेज कर दिया है। जब जरुरत न हो तब नल को बंद करने की जागरुकता फैलाने जैसे छोटे-छोटे कदम उठाए गए हैं जिनकी काफी सराहना की गई है।

बैंक ने अपने कार्यालयों में वर्षाजल संचयन की क्षमता को बढ़ाने के लिए भी पहल की है। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान, स्थानों में 70 नए वर्षाजल संचयन इकाइयों की स्थापना की गई है। 31 मार्च 2019 तक के अनुसार, इन इकाइयों का कुल रुफटॉप कैचमेंट क्षेत्रफल लगभग 1.3 मिलियन वर्ग फुट है।

मामले का अध्ययन - वर्षाजल संचयन

अपने सस्टेनेबिलिटी से संबंधित प्रयासों के एक हिस्से के रुप में, एसबीआई पटना सर्कल ने पांच अलग-अलग स्थानों में रुफटॉप रन-ऑफ से भूजलभृतों का पुनर्भरण करने का तरीका अपनाया है। इस तकनीक के तहत वर्षाजल को मौजूदा कुओं, नलकूपों, बोर वेल या फिल्ट्रेशन टैंक की तरफ मोड़ने के लिए भवन की छत के आउटलेट को उनके साथ जोड़ने की जरुरत थी। वर्षाजल अपेक्षाकृत रोगाणुओं, और कार्बनिक पदार्थों से मुक्त होता है, और प्रकृति से मृदु यानी मीठा होता है। यह विलयन के माध्यम से मौजूदा भूजल की गुणवत्ता को भी बेहतर बनाता है। आवश्यक संरचनाएं सरल, किफायती और पारिस्थितिक दृष्टि से अत्यंत लाभदायक होती हैं।

सर्कल ने निम्नलिखित उद्देश्यों से इस परियोजना को लागू किया:

- प्राकृतिक भूजल को एक सस्ते संसाधन के रुप में बनाए रखना
- अत्यधिक सतही जल को संरक्षित करना
- भूजल स्तर के लगातार रिक्तिकरण से लड़ना
- प्रतिकूल लवण संतुलन और खारा पानी घुसपैठ से लड़ना

डिजिटल इनोवेशन के माध्यम से प्राकृतिक संसाधन का प्रबंधन

आईटी इंफ्रास्ट्रक्चर में नवोन्मेषन

रिपोर्टिंग अवधि के दौरान, एसबीआई ने हैदराबाद में सुरक्षित भूकंप क्षेत्र में अपना पहला, उन्नत 'टियर-3' डेटा सेंटर चालू किया। इसे ग्रीन बिल्डिंग कॉन्सेप्ट का इस्तेमाल करके डिजाइन किया गया है।
पेपरलेस ऑफिस की स्थापना करने के प्रयास में, बैंक ने क्लाउड पर नोट अप्रूवल के लिए एक कस्टमाइज्ड समाधान, 'ईजी अप्रूवल' शुरु किया है। इस समाधान के माध्यम से, एसबीआई ने कुछ नए फीचर्स के अलावा अपने मौजूदा कागज़ आधारित सिस्टम के सभी यूजर फ्रेंडली फीचर्स की नक़ल करने की कोशिश की है। इस कागज़ बचत पहल से लागत कम होने के साथ-साथ बैंक के भीतर कार्यकुशलता को बेहतर बनाने का लाभ भी मिला है।

ग्रीन बैंकिंग चैनल्स

एसबीआई ने 43 प्रकार के असफल लेनदेनों के लिए लेनदेन पर्चियों की प्रिंटिंग बंद कर दी है। बैंक ने लगभग 2,000 एटीएम साइटों पर सौर पैनल भी लगवाए हैं। इसके अलावा, एसबीआई ने देश भर में 2,200 से ज्यादा ई-कॉर्नर्स की स्थापना की है जहाँ ग्राहक तरह-तरह की सेवाओं का लाभ उठा सकते हैं।

ग्रीन चैनल काउंटर्स (जीसीसी)

भारत भर में सभी रिटेल शाखाओं में जीसीसी की स्थापना की गई है। जीसीसी के माध्यम से दी जाने वाली सेवाओं में शामिल है – नकद पैसे निकालना, नकद पैसे जमा करना, और एसबीआई के भीतर फंड ट्रांसफर, बैलेंस इन्क्वायरी और मिनी स्टेटमेंट्स की व्यवस्था। प्रतिदिन औसतन 8.2 लाख लेनदेन को जीसीसी के माध्यम से किया जाने लगा है।

ग्रीन रेमिट कार्ड्स (जीआरसी)

जीआरसी एक कार्ड है जिसके माध्यम से एक व्यक्ति, एसबीआई के एक विशिष्ट अकाउंट का इस्तेमाल करके पैसे भेज सकता है। यह ख़ास तौर पर प्रवासी जमाकर्ताओं के लिए उपयोगी है। वित्तीय वर्ष 2018-19 में औसतन 1.5 लाख से अधिक लेनदेन जीआरसी के माध्यम से किए गए।

ग्रीन पिन

पारंपरिक पिन जनरेशन तरीकों की जगह ग्रीन पिन ने ले ली है, जिससे ग्राहकों को बड़ी आसानी से और सुविधाजनक तरीके से अपने डेबिट कार्ड या क्रेडिट कार्ड का पिन जनरेट करने में मदद मिली है। इंटरनेट बैंकिंग, एटीएम, एसएमएस, और आईवीआर जैसे चैनल्स का इस्तेमाल करने से कागज़ और लागत की काफी बचत हुई है। रिपोर्टिंग अवधि में 9.4 करोड़ से अधिक ग्रीन पिन जनरेट किए गए।

The 'Modified Online Account Opening' functionality launched by Shri D.A Tambe, DMD &CIO

2200 e-corners

and have solar panels installed on 2000 ATMs

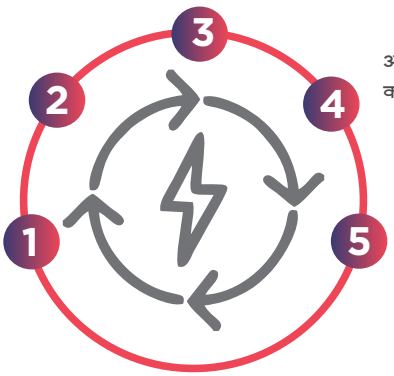
एसबीआई का बाहरी पर्यावरणीय प्रभाव

अक्षय ऊर्जा में निवेश

12,334 मेगावाट क्षमता की 656 अक्षय ऊर्जा परियोजनाओं को पूरा किया।

विश्व बैंक से, रूफटॉप सौर परियोजना के लिए 625 बिलियन यूएस डॉलर का लाइन ऑफ़ क्रेडिट लिया। 179 परियोजनाओं का वित्तपोषण किया।

भारत सरकार से, पांच साल की अवधि (2015-2020) में व्यवहार्य अक्षय ऊर्जा परियोजनाओं को वित्तपोषित करने का वादा किया।



अक्षय ऊर्जा परियोजनाओं के लिए 29,821 करोड़ रुपये मंजूर किए गए।

सौर ऊर्जा परियोजनाओं के लिए केएफडब्ल्यू से 177.33 मिलियन यूएस डॉलर का वित्तपोषण किया।

एसबीआई, भारत के लिए अक्षय ऊर्जा क्षमता के निर्माण में एक भागीदार है क्योंकि इसने भारत सरकार से पांच साल की अवधि (2015–2020) में व्यवहार्य अक्षय ऊर्जा परियोजनाओं को वित्तपोषित करने का वादा किया है। 31 मार्च 2019 तक के अनुसार, 12,334 मेगावाट क्षमता की 656 अक्षय ऊर्जा परियोजनाओं को पूरा किया जा चुका है। एसबीआई ने इन परियोजनाओं के लिए 29,821 करोड़ रुपये मंजूर किए हैं और मौजूदा बाकी लोन की रकम 16,827 करोड़ रुपये है। वर्ल्ड बैंक ग्रुप ने रूफटॉप सौर परियोजनाओं के वित्तपोषण के लिए एसबीआई को 625 मिलियन यूएस डॉलर का एक लाइन ऑफ़ क्रेडिट दिया है। 31 मार्च 2019 की स्थिती के अनुसार, बैंक ने इस लाइन ऑफ़ क्रेडिट का इस्तेमाल करके 179 परियोजनाओं का वित्तपोषण किया है।

बैंक ने सौर परियोजनाओं के वित्तपोषण के लिए, जर्मन डेवलपमेंट बैंक, केएफडब्ल्यू से भी 177.33 मिलियन यूएस डॉलर का लाइन ऑफ़ क्रेडिट लिया है। इसी अतिरिक्त लाइन ऑफ़ क्रेडिट की मदद से एसबीआई को अक्षय ऊर्जा के क्षेत्र में किए गए वादे को पूरा करने में मदद मिल रही है। निवेश चक्र के एक महत्वपूर्ण घटक के रुप में, पर्यावरणीय विनियमों का अनुपालन, स्वास्थ्य और सुरक्षा सम्बन्धी प्रदर्शन, निर्मित सामाजिक प्रभाव, इत्यादि जैसे पहलुओं पर नजर रखी जा रही है।

ग्रीन बॉन्ड का निर्गमन

बैंक ने एक 'ग्रीन बॉन्ड फ्रेमवर्क' तैयार किया है जो धन प्राप्तियों के उपयोग, परियोजनाओं के चयन और मूल्यांकन की प्रक्रिया, और धन प्राप्तियों की निगरानी और ट्रेकिंग और ग्रीन बॉन्ड्स की रिपोर्टिंग करने की प्रक्रिया को परिभाषित करता है। पिछले वित्तीय वर्ष में, बैंक ने अपनी ग्रीन परियोजनाओं को पुनः वित्तपोषित करने के लिए इस फ्रेमवर्क के तहत दो ग्रीन बॉन्ड्स जारी किए थे:

- 50 मिलियन यूएस डॉलर
- 650 मिलियन यूएस डॉलर

केपीएमजी द्वारा दोनों बॉन्ड्स के लिए जारी करने से पहले के, साथ-साथ जारी करने के बाद के लिए भी आश्वासन प्रदान किया गया है और उनके मानक के साथ उनका अनुपालन करने के लिए क्लाइमेट बॉन्ड्स इनिशिएटिव द्वारा सर्टिफाई किया गया है।

धन प्राप्तियों का उपयोग: ग्रीन बॉन्ड से होने वाली सभी धन प्राप्तियों को ग्रीन बॉन्ड फ्रेमवर्क में परिभाषित किए गए अनुसार पात्र परियोजनाओं जैसे सौर शक्ति परियोजनाओं और सस्टेनेबल परिवहन परियोजनाओं को पुनः वित्तपोषित करने के लिए पूरी तरह आवंटित कर दिया गया है।

धन प्राप्तियों की निगरानी और ट्रैकिंग की प्रक्रिया: एसबीआई ने ग्रीन बॉन्ड फ्रेमवर्क के अंतर्गत एक परियोजना की पात्रता का निर्णय करने और उसके अधीन पोर्टफोलियो की निगरानी करने के लिए एक ग्रीन बॉन्ड कमेटी का गठन किया है। इस कमेटी द्वारा सभी ग्रीन परियोजनाओं को क्लियरेंस दे दिया गया है और हर तीन महीने पर इनकी निगरानी और ट्रैकिंग के लिए कोर बैंकिंग सॉल्यूशन प्लेटफ़ॉर्म में ट्रैक किया गया है। यह सिस्टम, लोन अकाउंट नंबर, उधारकर्ता का नाम, धन प्राप्तियों का उपयोग, सैंक्शन की गई रकम, निकाले गए लोन की रकम, बाकी की रकम और बॉन्ड की धन प्राप्तियों से संबंधित अन्य जरुरी जानकारी सहित ग्रीन पोर्टफोलियो के विवरण को वास्तविक समय में निकालने में मदद करता है।

परियोजनाओं से प्रभाव: ग्रीन बॉन्ड्स से होने वाली धन प्राप्तियों का इस्तेमाल सौर ऊर्जा क्षमता को बढ़ाने में किया गया है जिससे कार्बन डाई ऑक्साइड के उत्सर्जन के साथ-साथ ऊर्जा सृजन से संबंधित अन्य वायु प्रदूषकों से बचने में मदद मिल रही है। इसके अलावा, इन धन प्राप्तियों को हैदराबाद मेट्रो रेल परियोजनाओं को भी आवंटित किया गया है जिससे एक पर्यावरण अनुकूल परिवहन की सुविधा मिल रही है और रीजनरेटिव ब्रेकिंग टेक्नोलॉजी के माध्यम से उत्सर्जन में कमी आ रही है और अधिक उत्सर्जन वाले सड़क परिवहन के स्थान पर कम उत्सर्जन वाले सड़क परिवहन का अधिक उपयोग भी हो रहा है।

क्र.सं.	परियोजना का विवरण	परियोजना का स्थान	उत्सर्जन में अनुमानित कमी (tCO_2/ वर्ष)[1]
1	50 मेगावाट सौर ऊर्जा परियोजना	तमिलनाडु	77,924
2	50 मेगावाट सौर ऊर्जा परियोजना	तमिलनाडु	72,710
3	49 मेगावाट सौर ऊर्जा परियोजना	तमिलनाडु	85,827
4	50 मेगावाट सौर ऊर्जा परियोजना	कर्नाटक	83,505
5	34 मेगावाट सौर ऊर्जा परियोजना	कर्नाटक	48,418
6	16 मेगावाट सौर ऊर्जा परियोजना	कर्नाटक	25,405
7	70 मेगावाट सौर ऊर्जा परियोजना	आंध्रप्रदेश	108,524
8	30 मेगावाट सौर ऊर्जा परियोजना	आंध्रप्रदेश	51,545
9	1 मेगावाट सौर ऊर्जा परियोजना	उत्तरप्रदेश	1,107
10	1 मेगावाट सौर ऊर्जा परियोजना	राजस्थान	1,107
11	216 मेगावाट सौर ऊर्जा परियोजना	तमिलनाडु	334,345
12	72 मेगावाट सौर ऊर्जा परियोजना	तमिलनाडु	111,448
13	72 मेगावाट सौर ऊर्जा परियोजना	तमिलनाडु	111,448
14	216 मेगावाट सौर ऊर्जा परियोजना	तमिलनाडु	334,345
15	72 मेगावाट सौर ऊर्जा परियोजना	तमिलनाडु	111,448
16	मेट्रो रेल परियोजना	हैदराबाद	15,000[2]
कुल			**1,574,105**

[1] स्रोत: भारतीय बिजली क्षेत्र उपयोगकर्ता मार्गदर्शिका संस्करण 14.0 के लिए CO_2 बेसलाइन डेटाबेस से ग्रिड उत्सर्जन और लोन दस्तावेजीकरण और राज्य यूटिलिटी टैरिफ आदेशों से संदर्भित प्लांट लोड।

[2] स्रोत: *https://www.ltmetro.com/green-metro/*

वृक्षारोपण अभियान

रिपोर्टिंग अवधि के दौरान, बैंक द्वारा भारत भर में 90,000 से अधिक पेड़ लगाए गए।

5 जून 2018 को विश्व पर्यावरण दिवस मनाया गया

'प्लास्टिक प्रदूषण में कमी लानी है।'

हर साल 5 जून को विश्व पर्यावरण दिवस मनाया जाता है और इस दिन दुनिया भर में जागरुकता पैदा करने और पर्यावरण की रक्षा के लिए कदम उठाए जाने को प्रोत्साहित किया जाता है। विश्व पर्यावरण दिवस से एक दिन पहले, मुंबई सर्कल एलएचओ ने 'प्लास्टिक प्रदूषण में कमी लानी है' विषय के साथ दादर समुद्र तट पर एक सफाई अभियान का आयोजन किया।

इस मौके पर, प्रबंध निदेशक (आर एंड डीबी) श्री पी. के. गुप्ता द्वारा कॉरपोरेट सेंटर और एलएचओ के सभी कर्मचारियों के सामने सस्टेनेबिलिटी को प्रेरित करने की शपथ ली गई, कर्मचारियों ने सफाई अभियान में पूरे दिल से भाग लिया।

पुरस्कार और सम्मान

सीएसआई आईटी नवोन्मेषन और उत्कृष्टता पुरस्कार 2018

डिजिटल ट्रांसफॉर्मेशन के कार्यान्वयन के लिए सर्वश्रेष्ठ बीएफएसआई (दिसंबर 2018)

भारत में इस वर्ष की मोबाइल बैंकिंग पहल

डिजिटल ट्रांसफॉर्मेशन के कार्यान्वयन के लिए सर्वश्रेष्ठ बीएफएसआई (दिसंबर 2018)

एसआईवीए (एसबीआई इंटेलिजेंट वॉइस असिस्टेंट)

इकॉनोमिक टाइम्स बैंकिंग, वित्तीय सेवाएं और बीमा इनोवेशन जनजाति पुरस्कार और शिखर सम्मलेन 2018

द इकॉनोमिक टाइम्स

ग्रीन बॉन्ड अग्रदूत पुरस्कार / ग्रीन बॉन्ड पायनियर अवार्ड

सबसे बड़ा नया उभरता बाजार सर्टिफाइड क्लाइमेट बॉन्ड जारीकर्ता

क्लाइमेट बॉन्ड्स पहल

भारत का सबसे भरोसेमंद बैंकिंग और वित्तीय सेवा संस्थान ब्रांड

शाखा विश्वास रिपोर्ट / दी ब्रांच ट्रस्ट रिपोर्ट भारत अध्ययन 2018

ट्रस्ट रिसर्च एडवाइजरी प्राइवेट लिमिटेड

सर्वश्रेष्ठ बैंक 2018

20वां सर्वश्रेष्ठ बैंक 2018

बिज़नेस इंडिया

पुरस्कार

वर्तीय वर्ष 2018-19

ज्ञानार्जन और विकास में उत्कृष्टता

बिज़नेस वर्ल्ड
चौथा एचआर उत्कृष्टता पुरस्कार

बिज़नेस वर्ल्ड

एसबीआई फाउंडेशन

अंग दान और इसके प्रति जागरूकता विकसित करने के लिए मोहन फाउंडेशन (एनजीओ) के साथ स्कोच सीएसआर अवार्ड्स गोल्ड 2018 'एसबीआई गिफ्ट होप गिफ्ट लाइफ' कार्यक्रम।

स्कोच ग्रुप
(समीर कोचर ग्रुप)

क्रेडिट लिंक सब्सिडी योजना के तहत सबसे अच्छा प्रदर्शन करने वाला प्राथमिक उधारदाता संस्थान

पीएमएवाई अर्बन की एमआईजी श्रेणी

भारत सरकार

बेस्ट बैंक इंडिया

25 वां वार्षिक सर्वश्रेष्ठ
बैंक पुरस्कार 2018

ग्लोबल फाइनैंस

राजभाषा कीर्ति पुरस्कार 2017-18

त्रैमासिक हिंदी गृह पत्रिका प्रयास

सस्टेनेबिलिटी ध्येय

बौद्धिक पूँजी प्रबंधन

वित्तीय वर्ष 2018-19 के लिए निर्धारित लक्ष्य और टारगेट	लक्ष्य और टारगेट की तुलना में वास्तविक प्रदर्शन	स्थिति
बैंक पिछली रिपोर्टिंग अवधि से वैकल्पिक चैनल बैंकिंग लेनदेनों के मामले में अपनी हिस्सेदारी को 3% तक बढ़ाएगा।	बैंक ने वैकल्पिक बैंकिंग चैनल लेनदेन के मामले में अपनी हिस्सेदारी को वित्तीय वर्ष 2017-18 में 84% से बढ़ाकर वित्तीय वर्ष 2018-19 में 88% कर दिया है।	
एसबीआई योनो (YONO) डिजिटल ऐप्लीकेशन के पर्यावरणीय और सामाजिक प्रभाव की मात्रा मालूम करेगा।	एसबीआई में वर्तमान में योनो (YONO) ऐप्लीकेशन से निर्मित प्रभाव की मात्रा मालूम करने के लिए एक उपयुक्त पद्धति विकसित करने की प्रक्रियाधीन है।	
एसबीआई, ग्रीन चैनल काउंटर्स, एटीएम और ग्रीन पिन से बचाए गए कागज़ के परिमाण की मात्रा मालूम करेगा।	एसबीआई का लक्ष्य आगामी वित्तीय वर्ष के दौरान इस टारगेट को पूरा करना है।	

सामाजिक और सम्बन्ध पूँजी प्रबंधन

वित्तीय वर्ष 2018-19 के लिए निर्धारित लक्ष्य और टारगेट	लक्ष्य और टारगेट की तुलना में वास्तविक प्रदर्शन	स्थिति
बैंक पिछली रिपोर्टिंग अवधि से वित्तीय साक्षरता शिविरों की संख्या को कम से कम 10% तक बढ़ाएगा।	एसबीआई ने वर्ष के दौरान 5488 से अधिक वित्तीय साक्षरता शिविरों का आयोजन किया जो वित्तीय वर्ष 2017-18 की तुलना में 26% अधिक था।	
बैंक ख़ास तौर पर जलवायु परिवर्तन न्यूनीकरण और अनुकूलन परियोजनाओं (जैसे वृक्षारोपण परियोजनाओं से कार्बन उत्सर्जन में कमी, समुदाय आधारित नवीकरणीय ऊर्जा परियोजनाएं और समुदाय सजगता) पर अपने कुल सीएसआर खर्च का 5% खर्च करेगा।	एक पर्याप्त बजट की अनुपलब्धता के कारण, एसबीआई इस टारगेट को पूरा नहीं कर पाया।	

पूरा हो गया पूरा नहीं हुआ काम चल रहा है

और लक्ष्य

मानव पूँजी प्रबंधन

वित्तीय वर्ष 2018-19 के लिए स्थापित लक्ष्य और टारगेट	लक्ष्य और टारगेट की तुलना में वास्तविक प्रदर्शन	स्थिति
औसत प्रशिक्षण घंटों की कुल संख्या को पिछली रिपोर्टिंग अवधि से 5% तक बढ़ाएं।	औसत प्रशिक्षण घंटों की संख्या वित्तीय वर्ष 2018-19 में 8% तक बढ़ गई है।	
सभी प्रशिक्षण केन्द्रों में कर्मचारियों का कौशल विकसित करने के लिए कम से कम दो नए प्रशिक्षण कार्यक्रम लागू करें।	वर्ष के दौरान 'नई दिशा' और 'भूमिका आधारित सर्टिफिकेशन' नामक प्रशिक्षण कार्यक्रम शुरु किए गए।	

प्राकृतिक पूँजी प्रबंधन

वित्तीय वर्ष 2018-19 के लिए स्थापित लक्ष्य और टारगेट	लक्ष्य और टारगेट की तुलना में वास्तविक प्रदर्शन	स्थिति
बैंक अपने स्कोप 2 उत्सर्जन को पिछली रिपोर्टिंग अवधि से कम से कम 5% तक घटाएगा।	एसबीआई ने अपने स्कोप 2 जीएचजी उत्सर्जन को 9.13% तक घटाया।	
बैंक कम से कम 1 अखिल भारतीय ऊर्जा बचत परियोजना को लागू करेगा और उसके प्रभाव की मात्रा मालूम करेगा।	भारत में सभी सर्कल्स में आईपीएम+ डेस्कटॉप सॉफ्टवेयर इंस्टाल करने के ऊर्जा बचत पहल के परिणामस्वरूप कुल मिलाकर 33.17 गीगावाट प्रति घंटे की दर से बचत हुई है।	
बैंक कम से कम 100,000 अंकुरित पौधे लगाकर भारत भर में एक वृक्षारोपण अभियान चलाएगा।	रिपोर्टिंग अवधि के दौरान, एसबीआई ने भारत भर में लगभग 90,000 अंकुरित पौधे लगाए।	
एसबीआई कम से कम 1 पर्यावरणीय जागरुकता अभियान को लागू करेगा।	एसबीआई ने 12 महीने के भीतर एकल उपयोग वाले प्लास्टिक को समाप्त करने के लिए अपने सभी कार्यालयों में गांधी जयंती 2018 के एक दिन पहले 'प्लास्टिक प्रदूषण में कमी लाना' अभियान शुरु किया।	
बैंक अपने आरई वित्तपोषण पोर्टफोलियो को 5% तक बढ़ाएगा और पिछली रिपोर्टिंग अवधि से इन-हाउस कैपेक्स क्षमता को भी 10% तक बढ़ाया जाएगा।	31 मार्च 2019 तक के अनुसार, एसबीआई का आरई स्वीकृत पोर्टफोलियो पिछली रिपोर्टिंग अवधि से 21.37% तक बढ़ गया और इसकी इन-हाउस नवीकरणीय ऊर्जा कैपेक्स क्षमता भी 28% तक बढ़ गई।	
कम से कम एक अधिक प्रयोग वाली कागज़ गहन आतंरिक प्रक्रिया का डिजिटलीकरण किया जाएगा।	एसबीआई ने प्रायोगिक आधार पर नोट अप्रूवल के लिए 'ईजी-अप्रूवल' नामक एक कस्टमाइज्ड, ऑन-क्लाउड समाधान पेश किया।	
एसबीआई, कॉरपोरेट सेंटर में पैदा होने वाले सूखे और गीले कचरे के परिमाण की मात्रा मालूम करेगा।	रिपोर्टिंग अवधि के दौरान कॉरपोरेट सेंटर द्वारा निर्धारित सूखे और गीले कचरे का कुल परिमाण क्रमशः लगभग 26,584 किग्रा और 20,592 किग्रा है।	

SBI

जीआरआई कंटेंट इंडेक्स

For the GRI Content Index Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for all disclosures included align with the appropriate sections in the body of the report.

जीआरआई मानक	प्रकटीकरण	पृष्ठ संख्या / प्रत्यक्ष उत्तर	लोप
जीआरआई 101: फाउंडेशन 2016			
जीआरआई 102: सामान्य प्रकटीकरण 2016			
संगठनात्मक प्रोफाइल			
	102-1 संगठन का नाम	7	
	102-2 गतिविधियाँ, ब्रांड, उत्पाद, और सेवाए	7-9	
	102-3 मुख्यालयों का स्थान	7	
	102-4 संचालन कार्यों का स्थान	7-8	
	102-5 स्वामित्व और कानूनी रुप	7	
	102-6 बाजार जिनकी सेवा की गई	7	
	102-7 संगठन का पैमाना	7-9, 36	
	102-8 कर्मचारियों और अन्य कामगार से संबंधित जानकारी	36-37	
	102-9 आपूर्ति श्रृंखला	10	
	102-10 संगठन और उसकी आपूर्ति श्रृंखला में महत्वपूर्ण परिवर्तन	10	
	102-11 एहतियाती सिद्धांत या दृष्टिकोण	6	
	102-12 बाहरी पहल	9, 86	
	102-13 संघों की सदस्यता	10	
कार्यनीति			
	102-14 वरिष्ठ निर्णयकर्ता का बयान	1-2	
	102-15 महत्वपूर्ण प्रभाव, जोखिम, और अवसर	1-4	
सदाचार और सत्यनिष्ठा			
	102-16 मूल्य, सिद्धांत, मानक, और आचरण के मानदंड	11,13,16	
	102-17 सदाचार सूचना व्यवस्था और उससे संबंधित समस्याएँ।	15-16	
संचालन			
	102-18 संचालन संरचना	12	
हितधारक योगदान			
	102-40 हितधारक समूहों की सूची	19	
	102-41 सामूहिक सौदा करार	एक पब्लिक सेक्टर बैंक के रुप में एसबीआई के व्यवसाय की प्रकृति के कारण, इसने कोई सामूहिक सौदा करार नहीं किए हैं।	
	102-42 हितधारकों की पहचान और चयन	18	

जीआरआई मानक	प्रकटीकरण	पृष्ठ संख्या / प्रत्यक्ष उत्तर	लोप
	102-43 हितधारक योगदान प्रक्रिया	17-18	
	102-44 महत्वपूर्ण विषय और बताई गई समस्याएँ	21	
	रिपोर्टिंग प्रणाली		
	102-45 समेकित वित्तीय विवरणों में शामिल संस्थाएं	7-8	
	102-46 रिपोर्ट सामग्री और विषय सीमा की परिभाषा	5,20-21	
	102-47 महत्वपूर्ण विषयों की सूची	21	
	102-48 सूचना पुनर्कथन	पिछली रिपोर्टिंग अवधि से कोई पुनर्कथन नहीं किया गया है	
	102-49 रिपोर्टिंग में परिवर्तन	5	
	102-50 रिपोर्टिंग अवधि	5	
	102-51 सबसे हाल की रिपोर्ट की तारीख	FY 2017-18	
	102-52 रिपोर्टिंग साइकल	5	
	102-53 रिपोर्ट से संबंधित प्रश्नों के लिए संपर्क बिंदु	रिपोर्ट के पिछले आवरण पर संपर्क बिंदु का विवरण दिया गया है	
	102-54 जीआरआई मानकों के अनुसार रिपोर्टिंग के दावे	5	
	102-55 जीआरआई विषय सूची	77-81	
	102-56 बाहरी आश्वासन	इस रिपोर्ट को बाहरी तौर पर आश्वस्त नहीं किया गया है। अगले रिपोर्टिंग साइकल के लिए बाहरी आश्वासन प्रदाता का चयन किया जाएगा।	
	महत्वपूर्ण विषय		
	जीआरआई 201 - आर्थिक प्रदर्शन		
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 महत्वपूर्ण विषयों और उसकी सीमाओं की व्याख्या	21, 23	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	1-4, 23-24	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20-21	
जीआरआई 201: आर्थिक प्रदर्शन 2016	201-1 सृजित और वितरित प्रत्यक्ष आर्थिक मूल्य	24, 28	
	जीआरआई 203: अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव		
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 महत्वपूर्ण विषयों और उसकी सीमाओं की व्याख्या	20-21, 30	

जीआरआई मानक	प्रकटीकरण	पृष्ठ संख्या / प्रत्यक्ष उत्तर	लोप
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	30, 48, 51	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20-21	
जीआरआई 203: अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव 2016	203-1 समर्थित इंफ्रास्ट्रक्चर निवेश और सेवाए	25, 27,29, 31-32, 64-67, 70-71	
	203-2 महत्वपूर्ण अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव	25-28, 33-34, 47-48, 51-56	
जीआरआई 302: ऊर्जा			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 महत्वपूर्ण विषयों और उसकी सीमाओं की व्याख्या	20-21, 63	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	63-64, 67, 69	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20-21	
जीआरआई 302: ऊर्जा 2016	302-1 संगठन के भीतर ऊर्जा की खपत	64	
	302-4 ऊर्जा की खपत में कटौती	64, 66	
जीआरआई 305: उत्सर्जन			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 महत्वपूर्ण विषयों और उसकी सीमाओं की व्याख्या	20-21, 63	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	63-64	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20-21	
जीआरआई 305: उत्सर्जन 2016	305-1 प्रत्यक्ष (स्कोप 1) जीएचजी उत्सर्जन	64	
	305-2 ऊर्जा अप्रत्यक्ष (स्कोप 2) जीएचजी उत्सर्जन	64	
	305-4 जीएचजी उत्सर्जन की तीव्रता	64	
	305-5 जीएचजी उत्सर्जन में कटौती	65, 71	
जीआरआई 404: प्रशिक्षण और शिक्षा			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 महत्वपूर्ण विषयों और उसकी सीमाओं की व्याख्या	20- 21, 38-39	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	38-39, 42	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20-21	
जीआरआई 404: प्रशिक्षण और शिक्षा 2016	404-1 प्रत्येक कर्मचारी के लिए प्रशिक्षण के औसत घंटे	38	

जीआरआई मानक	प्रकटीकरण	पृष्ठ संख्या / प्रत्यक्ष उत्तर	लोप
	404-2 कर्मचारी कौशल उन्नयन कार्यक्रम और मध्यवर्ती सहयोग कार्यक्रम	39	
जीआरआई 405: विविधता और समान अवसर			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 महत्वपूर्ण विषयों और उसकी सीमाओं की व्याख्या	20-21	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	20-21, 35, 37	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20-21	
जीआरआई 405: विविधता और समान अवसर 2016	405-1 शासन निकायों और कर्मचारियों की विविधता	12,36	
जीआरआई 406: गैर-भेदभाव			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 महत्वपूर्ण विषयों और उसकी सीमाओं की व्याख्या	20-21, 35	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	36- 38	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20- 21	
जीआरआई 406: गैर-भेदभाव 2016	406-1 भेदभाव की घटनाएं और उठाए गए सुधारात्मक कद	40	
जीआरआई 413: स्थानीय समुदाय			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 महत्वपूर्ण विषयों और उसकी सीमाओं की व्याख्या	20-21, 51	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	51	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20-21	
जीआरआई 413: स्थानीय समुदाय 2016	413-1 स्थानीय समुदाय संलग्नता, प्रभाव आकलन और विकास कार्यक्रमों से संबंधित संचालन कार्य	51-61	
जीआरआई 418: ग्राहक की गोपनीयता			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 महत्वपूर्ण विषयों और उसकी सीमाओं की व्याख्या	20-21, 49	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	49	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20-21	
जीआरआई 418: ग्राहक की गोपनीयता 2016	418-1 ग्राहक की गोपनीयता के उल्लंघन और ग्राहक के डेटा के नुकसान से संबंधित सिद्ध शिकायतें	50	

जीआरआई मानक	प्रकटीकरण	पृष्ठ संख्या / प्रत्यक्ष उत्तर	लोप
जीआरआई 419: सामाजिक आर्थिक अनुपालन			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 महत्वपूर्ण विषयों और उसकी सीमाओं की व्याख्या	20-21	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	16	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20-21	
जीआरआई 419: सामाजिक आर्थिक अनुपालन 2016	419-1 सामाजिक और आर्थिक क्षेत्र में क़ानून और विनियमों का गैर-अनुपालन	16	
गैर जीआरआई: कर्मचारी का स्वास्थ्य और कल्याण			
	103-1 महत्वपूर्ण विषयों और उसकी सीमाओं की व्याख्या	20-21, 37	
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	37, 40	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20-21	
गैर जीआरआई: ग्राहक की संतुष्टि			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 महत्वपूर्ण विषयों और उसकी सीमाओं की व्याख्या	20-21, 43	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	43, 47- 49	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20- 21	

सस्टेनेबिलिटी रिपोर्ट में बीआरआर आवश्यकताओं की मैपिंग

सिक्योरिटी एक्सचेंज बोर्ड ऑफ़ इंडिया (सेबी) के लिस्टिंग विनियमों के विनियम 34 के उप विनियम (2) के अनुच्छेद (च) की आवश्यक शर्तों के अनुसार, वित्तीय वर्ष 2018–19 के लिए सस्टेनेबिलिटी रिपोर्ट को भारत सरकार के कॉरपोरेट मामलों के मंत्रालय द्वारा अधिसूचित, नेशनल वोलंटरी गाइडलाइंस ऑन सोशल, एनवायरनमेंटल एंड इकॉनोमिक रेस्पोंसिबिलिटीज ऑफ़ बिज़नस (एनवीजी–एसईई) के नौ सिद्धांतों के साथ संरेखित किया गया है।

खंडक : एसबीआई के बारे में सामान्य जानकारी

बैंक की गतिविधियों को सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय द्वारा प्रकाशित "ग्रुप घ: राष्ट्रीय औद्योगिक वर्गीकरण (सभी आर्थिक गतिविधियाँ)–2008 की वित्तीय और बीमा गतिविधियाँ" के तहत कवर किया गया है। बैंक की गतिविधियाँ, निम्नलिखित औद्योगिक गतिविधि संहिता के अंतर्गत आती हैं:

समूह	वर्ग	विवरण
641	6419	मौद्रिक मध्यस्थता – अन्य मौद्रिक मध्यस्थता

बैंक के बारे में अन्य विवरण

सीआईएन	लागू नहीं
पता	भारतीय स्टेट बैंक, स्टेट बैंक भवन, कॉरपोरेट सेंटर, मैडम कामा रोड, नरीमन पॉइंट, मुंबई – 400 021, भारत
वेबसाइट	https://www.sbi.co.in, https://bank.sbi
ईमेल आईडी	gm.snb@sbi.co.in
वित्तीय वर्ष रिपोर्ट किया गया:	वित्तीय वर्ष 2018–19
तीन सेवाएं जो कंपनी प्रदान करती है (जैसा कि बैलेंस शीट में है)	डिपोजिट लोन और एडवांस प्रेषण और संग्रहण
स्थानों की कुल संख्या जहाँ कंपनी द्वारा व्यावसायिक गतिविधि की गई है।	राष्ट्रीय: 31.03.2019 तक के अनुसार भारत में 22010 शाखाएं जो 17 सर्कलों में फैली हुई हैं अंतर्राष्ट्रीय: 34 देशों में 208 शाखाएं
बाजार जहाँ कंपनी अपनी सेवा प्रदान करती है।	राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय

खंड ख: कंपनी का वित्तीय विवरण

वित्तीय वर्ष 2018–19 के लिए बैंक के वित्तीय प्रदर्शन के लिए, कृपया पृष्ठ 23–34 पर आर्थिक प्रदर्शन से संबंधित खंड देखें।

खंड ग: अन्य विवरण

बीआर पहलों में सहायक कंपनियों और व्यावसायिक भागीदारों की भागीदारी
सहायक कंपनियों और संयुक्त उद्यमों का विवरण, बैंक की वार्षिक रिपोर्ट 2018–19 में ङ्गसहायक कंपनियांङ्ग शीर्षक के नीचे दिया गया है। एसबीआई की बीआर नीतियाँ उसकी सभी सहायक कंपनियों तक बढ़ाई गई है जो कॉरपोरेट सेंटर की बीआर पहलों का सक्रिय रुप से समर्थन करती हैं। लेकिन, सामाजिक और पर्यावरणीय समस्याओं से संबंधित पहलों और कार्यक्रमों को स्वतंत्र सहायक कंपनियों के बोर्ड द्वारा डिजाइन और निष्पादित किया गया है।

अपनी आपूर्ति श्रृंखला के सम्बन्ध में, एसबीआई अपने आपूर्तिकर्ताओं, विक्रेताओं और अन्य व्यावसायिक भागीदारों से अपना व्यवसाय एक जिम्मेदार तरीके से करने की उम्मीद और प्रोत्साहित करता है।

खंड घ: व्यावसायिक जिम्मेदारी से संबंधित जानकारी

सेबी की आवश्यक शर्तों के अनुसार, बैंक की व्यावसायिक जिम्मेदारी (बीआर) रिपोर्ट को 2012–13 से प्रकाशित किया जा रहा है। यह छठीं रिपोर्ट है और इसे वित्तीय वर्ष 2018–19 के लिए एसबीआई की सस्टेनेबिलिटी रिपोर्ट के साथ जोड़ा गया है। इस रिपोर्ट को https://www.sbi.co.in https://bank.sbi पर बैंक की वेबसाइट पर जाकर एक्सेस किया जा सकता है।

- बीआर के लिए जिम्मेदार निदेशक / निदेशकों का विवरण

क) बीआर नीति/नीतियों के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार निदेशक / निदेशकों का विवरण
डीआईएन नंबर: 06998644
नाम: श्रीमती अंशुला कांत
ख) बीआर प्रमुख का विवरण

क्र.सं.	Particulars	Details
1	डीआईएन नंबर (यदि लागू हो)	06998644
2	नाम	श्रीमती अंशुला कांत
3	पद	प्रबंध निदेशक (तनावग्रस्त परिसंपत्तियां, जोखिम और अनुपालन)
4	टेलीफोन नंबर	022-22741791
5	ईमेल आईडी	md.sarc@sbi.co.in

सिद्धांत-वार (एनवीजी के अनुसार) बीआर नीति/नीतियाँ (हाँ/ना में जवाब दें)

क्र.सं.	प्रश्न	सिद्धांत झ1-झ9
1	क्या बैंक के पास सेबी द्वारा निर्धारित 9 सिद्धांतों में से प्रत्येक के लिए कोई नीति/नीतियाँ हैं?	हाँ
2	क्या नीति को संबंधित हितधारकों के परामर्श से तैयार किया गया है?	हाँ
3	क्या नीति किसी राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय मानक के अनुरुप है? यदि हाँ, तो स्पष्ट करें? (50 शब्दों में)	एसबीआई की व्यवसाय दायित्व नीति, जुलाई 2011 में भारत सरकार के कॉरपोरेट मामलों के मंत्रालय द्वारा जारी किए गए अनुसार सामाजिक, पर्यावरणीय और आर्थिक जिम्मेदारियों से संबंधित राष्ट्रीय स्वैच्छिक दिशानिर्देश पर आधारित है।
4	क्या नीति को सेंट्रल बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया गया है? यदि हाँ तो क्या इस पर एमडी/मालिक/सीईओ/उपयुक्त बोर्ड निदेशक द्वारा हस्ताक्षर किया गया है?	हाँ, बीआर नीति को निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित किया गया है।
5	क्या कंपनी में नीति के कार्यान्वयन की देखरेख करने के लिए बोर्ड/निदेशक/अधिकारी की एक विशिष्ट समिति की व्यवस्था है?	हाँ (प्रबंध निदेशक की अध्यक्षता वाली सीएसआर समिति)
6	ऑनलाइन पर देखने के लिए नीति का लिंक बताएं?	कॉरपोरेट अभिशासन / सस्टेनेबिलिटी और बीआर नीति के अंतर्गत https://www.sbi.co.in https://bank.sbi
7	क्या सभी संबंधित आतंरिक और बाहरी हितधारकों को औपचारिक रुप से नीति के बारे में बताया गया है?	हाँ
8	क्या कंपनी के पास नीति/नीतियों को लागू करने के लिए इन-हाउस स्ट्रक्चर है?	हाँ
9	क्या कंपनी के पास नीति / नीतियों से संबंधित हितधारकों की शिकायतों का समाधान करने के लिए नीति / नीतियों से संबंधित कोई शिकायत निवारण तंत्र है?	हाँ
10	क्या कंपनी ने किसी आतंरिक या बाहरी एजेंसी के द्वारा इस नीति के कामकाज की स्वतंत्र लेखा परीक्षा की है / मूल्यांकन किया है?	बीआर नीति के कामकाज का मूल्यांकन आतंरिक रूप से किया गया है। इसके अलावा, वित्तीय वर्ष 2018-19 के लिए प्रकाशित सस्टेनेबिलिटी रिपोर्ट में रिपोर्टिंग अवधि के लिए बैंक के आर्थिक, पर्यावरणीय और सामाजिक प्रदर्शन से संबंधित जानकारी का खुलासा किया गया है और एक व्यापक तरीके से इसकी समीक्षा और मिलान किया गया है।

नेशनल वोलंटरी गाइडलाइंस (एनवीजी) की मैपिंग)

सिद्धांत	विवरण	पृष्ठ संख्या
सिद्धांत 1	व्यवसायों को आचारनीति, पारदर्शिता और जवाबदेही के साथ किया जाना चाहिए और उन्हीं के अनुसार उन्हें खुद को नियंत्रित करना चाहिए।	11-12, 15-16
सिद्धांत 2	व्यवसायों को ऐसी चीजें और सेवाएं प्रदान करनी चाहिए जो सुरक्षित हों और उनके जीवन चक्र के दौरान सस्टेनेबिलिटी में योगदान देती हों।	27-34, 44-50, 69-71
सिद्धांत 3	व्यवसायों को सभी कर्मचारियों के कल्याण को बढ़ावा देना चाहिए।	37-42
सिद्धांत 4	व्यवसायों को सभी हितधारकों के हितों का सम्मान करना चाहिए और उनके प्रति उत्तरदायी होना चाहिए, ख़ास तौर पर उन लोगों के जिन्हें लाभ नहीं मिलता, कमजोर और वंचित हैं।	19, 36-37, 55, 61
सिद्धांत 5	व्यवसायों को मानवाधिकारों का सम्मान करना चाहिए और बढ़ावा देना चाहिए।	40
सिद्धांत 6	व्यवसायों को पर्यावरण का सम्मान करना चाहिए, उनकी रक्षा करनी चाहिए, और उन्हें पुनः स्थापित करने का प्रयास करना चाहिए।	63-71, 61-62
सिद्धांत 7	सार्वजनिक और नियामक नीति को प्रभावित करने लगे होने पर, व्यवसायों को यह काम एक जिम्मेदाराना तरीके से करना चाहिए।	10
सिद्धांत 8	व्यवसायों को समावेशी विकास और न्यायसंगत विकास का समर्थन करना चाहिए।	30-32, 51-62
सिद्धांत 9	व्यवसायों को एक जिम्मेदाराना तरीके से अपने ग्राहकों और उपभोक्ताओं के साथ संलग्न होना चाहिए और उन्हें महत्व देना चाहिए।	43-50

एसडीजी की मैपिंग

एसडीजी नंबर	एसडीजी का विवरण	जीआरआई विषय	जीआरआई मानक प्रकटीकरण
लक्ष्य 1	हर जगह हर रुप में गरीबी का अंत करना	स्थानीय समुदाय	जीआरआई 413-1
		अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव	जीआरआई 203-1
लक्ष्य 3	स्वस्थ जीवन को सुनिश्चित करना और हर उम्र में सभी के कल्याण को बढ़ावा देना।	स्थानीय समुदाय	जीआरआई 413-1
लक्ष्य 4	समावेशी और न्यायसंगत गुणवत्तापूर्ण शिक्षा को सुनिश्चित करना और सभी के लिए जिंदगी भर सीखने के अवसरों को बढ़ावा देना।	प्रशिक्षण और शिक्षा	जीआरआई 404-1
		स्थानीय समुदाय	जीआरआई 413-1
लक्ष्य 5	लिंग समानता लाना और सभी महिलाओं और लड़कियों को सशक्त बनाना।	विविधता और समान अवसर	जीआरआई 405-1
		गैर-भेदभाव	जीआरआई 406-1
लक्ष्य 7	सभी के लिए किफायती, भरोसेमंद, टिकाऊ और आधुनिक ऊर्जा तक पहुँच को सुनिश्चित करना।	ऊर्जा	जीआरआई 302-1
लक्ष्य 8	सभी के लिए स्थिर, समावेशी और टिकाऊ आर्थिक वृद्धि, सम्पूर्ण और उत्पादनशील रोजगार और उचित कार्य को बढ़ावा देना।	विविधता और समान अवसर	जीआरआई 405-1
		प्रशिक्षण और शिक्षा	जीआरआई 404-1
		गैर-भेदभाव	जीआरआई 406-1
		ऊर्जा	जीआरआई 302-1, 302-4
लक्ष्य 9	लचीला इंफ्रास्ट्रक्चर तैयार करना, समावेशी और टिकाऊ औद्योगिकीकरण को बढ़ावा देना और इनोवेशन को प्रोत्साहन देना।	स्थानीय समुदाय	जीआरआई 413-1
लक्ष्य 12	निरंतर सेवन और उत्पादन पद्धतियों को सुनिश्चित करना।	ऊर्जा	जीआरआई 302-1, 302-4
लक्ष्य 13	जलवायु परिवर्तन और उसके प्रभावों से लड़ने के लिए तुरंत कदम उठाना।	ऊर्जा	जीआरआई 302-1, 302-4
		उत्सर्जन	जीआरआई 305-1, 305-2, 305-5
		आर्थिक प्रदर्शन	जीआरआई 201-1
		अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव	जीआरआई 203-1, 203-2

SBI

शब्दकोश

क्र.सं.	संक्षिप्त रूप	पूरा नाम
1	ABAL	एसेट बैक्ड एग्री लोन (परिसंपत्ति समर्थित कृषि ऋण)
2	AD	ऑथराइज्ड डीलर (अधिकार प्राप्त डीलर)
3	ADWM	ऑटोमेटेड डिपोजिट ऐंड विथड्रॉल मशीन्स (स्वचालित जमा एवं निकासी मशीन)
4	ALCO	एसेट लायबिलिटी मैनेजमेंट कमेटी (परिसंपत्ति देनदारी प्रबंधन समिति)
5	AMT	एसेट मैनेजमेंट टीम (परिसंपत्ति प्रबंधन दल)
6	AO	एडमिनिस्ट्रेटिव ऑफिस (प्रशासनिक कार्यालय)
7	APY	अटल पेंशन योजना
8	ASCB	ऑल शेड्यूल्ड कमर्शियल बैंक (सभी अधिसूचित वाणिज्यिक बैंक)
9	ASSOCHAM	एसोसिएटेड चैम्बर्स ऑफ़ कॉमर्स ऑफ़ इंडिया (भारतीय सम्बद्ध वाणिज्य केंद्र)
10	ATI	एपेक्स ट्रेनिंग इंस्टिट्यूट्स (सर्वोच्च प्रशिक्षण संस्थान)
11	ATM	ऑटोमेटेड टेलर मशीन (स्वचालित गणक मशीन)
12	B2C	बिज़नस-टू-कंज्यूमर (व्यवसाय से उपभोक्ता तक)
13	BC	बिज़ूस कोरेस्पोंडेंट (व्यावसायिक संवाददाता)
14	BFSI	स्टेट बैंक इंस्टिट्यूट ऑफ़ लर्निंग एंड डेवलपमेंट (स्टेट बैंक ज्ञानार्जन एवं विकास संस्थान)
15	BHIM	भारत इंटरफेस फॉर मनी (भारत धन अंतराफलक)
16	BPL	बिलो पॉवर्टी लाइन (गरीबी रेखा से नीचे)
17	BSC	ब्रांच सर्वर कंसोलिडेशन (शाखा सर्वर समेकन)
18	CBSE	सेंट्रल बोर्ड ऑफ़ सेकेंडरी एजुकेशन (केन्द्रीय माध्यमिक शिक्षा बोर्ड)
19	CCSC	कॉरपोरेट सेंटर सस्टेनेबिलिटी कमिटी (कॉरपोरेट केंद्र की स्थायित्व समिति)
20	CDM	कैश डिपोजिट मशीन (नकद जमा मशीन)
21	CDS	करियर डेवलपमेंट सिस्टम
22	CEEP	कस्टमर एक्सपीरियंस एक्सीलेंस प्रोजेक्ट (ग्राहक अनुभव उत्कृष्टता परियोजना)
23	CENMAC	
24	CFFP	सर्टिफाइड फायर फोरेंसिक्स प्रोफेशनल
25	CFL	सेंटर्स फॉर फाइनेंशियल लिटरेसी (वित्तीय साक्षरता केंद्र)
26	CII	कॉन्फ़ेडरेशन ऑफ़ इंडियन इंडस्ट्री (भारतीय उद्योग महासंघ)
27	CMS	कंप्लेंट मैनेजमेंट सिस्टम (शिकायत प्रबंधन प्रणाली)
28	CO	चीफ ऑफिसर (मुख्य अधिकारी)
29	CoE	सेंटर ऑफ़ एक्सीलेंस (उत्कृष्टता केंद्र)
30	CRD	क्रेडिट रिव्यु डिपार्टमेंट (क्रेडिट समीक्षा विभाग)
31	CRM	कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट (ग्राहक सम्बन्ध प्रबंधन)
32	CRMC	क्रेडिट रिस्क मैनेजमेंट कमिटी (उधार जोखिम प्रबंधन समिति)
33	CS	साइबर सिक्योरिटी (साइबर सुरक्षा)
34	CSO	सर्कल सिक्योरिटी ऑफिसर (सर्कल सुरक्षा अधिकारी)
35	CSP	कस्टमर सर्विस पॉइंट (ग्राहक सेवा केंद्र)
35	CSR	कॉरपोरेट सोशल रेस्पोंसिबिलिटी (कॉरपोरेट सामाजिक जिम्मेदारी)
37	CUE	क्रेडिट अंडरराइटिंग इंजन
38	DGM	डेपुटी (डिप्टी) जनरल मैनेजर (उप महाप्रबंधक)

क्र.सं.	संक्षिप्त रूप	पूरा नाम
39	DMMB	दिव्या मदर मिल्क बैंक
40	EGRMC	एंटरप्राइज एंड ग्रुप रिस्क मैनेजमेंट कमिटी (उद्यम और समूह जोखिम प्रबंधन समिति)
41	EPFO	एम्प्लोइज प्रोविडेंट फंड ऑर्गनाइजेशन (कर्मचारी भविष्य निधि संगठन)
42	ESG	एनवायरनमेंटल, सोशल एंड गवर्नेंस (पर्यावरणीय, सामाजिक और अधिशासन)
43	FEMA	फॉरेन एक्सचेंज मैनेजमेंट एक्ट (विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम)
44	FI	फाइनेंशियल इन्क्लूशन (वित्तीय समावेशन)
45	FICCI	फेडरेशन ऑफ़ इंडियन चैम्बर्स ऑफ़ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री (भारतीय वाणिज्य केंद्र एवं उद्योग संघ)
46	FIP	
47	FISM	फेलोशिप इन सिक्योरिटी एंड सेफ्टी मैनेजमेंट (सुरक्षा एवं सुरक्षा प्रबंधन में अध्येतावृत्ति)
48	FLC	फाइनेंशियल लिटरेसी सेंटर्स (वित्तीय साक्षरता केंद्र)
49	GCC	ग्रीन चैनल काउंटर्स
50	GCCC	गल्फ कोऑपरेशन काउंसिल कंट्रीज (खाड़ी सहयोग परिषद देश)
51	GDP	ग्रॉस डोमेस्टिक प्रोडक्ट (सकल घरेलू उत्पाद)
52	GITC	ग्लोबल आईटी सेंटर (वैश्विक आईटी केंद्र)
53	GM	ज़ूरल मेनेजर (महाप्रबंधक)
54	GOI	गवर्नमेंट ऑफ़ इंडिया (भारत सरकार)
55	GRC	ग्रीन रेमिट कार्ड्स
56	GRI	ग्लोबल रिपोर्टिंग इनिशिएटिव (वैश्विक प्रतिवेदन पहल)
57	IA	इंटरनल ऑडिट (आतंरिक लेखा परीक्षण)
58	IAD	इंटरनल ऑडिट डिपार्टमेंट (आतंरिक लेखा परीक्षा विभाग)
59	IBA	इंडियन बैंक्स एसोसिएशन (भारतीय बैंक संघ)
60	IBCE	इंटीग्रेटेड बिज़नस कंटिन्यूटी एक्सरसाइज (समन्वित व्यवसाय निरंतरता अभ्यास)
61	IIBF	इंडियन इंस्टिट्यूट ऑफ़ बैंकिंग एंड फाइनेंस (भारतीय बैंकिंग एवं वित्त संस्थान)
62	IoT	इंटरनेट ऑफ़ थिंग्स
63	IR	इंटीग्रेटेड रिपोर्टिंग (समन्वित रिपोर्टिंग)
64	IS	इनफॉर्मेशन सिस्टम (सूचना प्रणाली)
65	ISD	इनफार्मेशन सिक्योरिटी डिपार्टमेंट
66	ISMS	इनफॉर्मेशन सिक्योरिटी मैनेजमेंट सिस्टम (सूचना सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली)
67	IVR	इंटरैक्टिव वॉइस रिस्पोंस
68	JV	जॉइंट वेंचर्स (संयुक्त उद्यम)
69	LHO	लोकल हेड ऑफिस (स्थानीय मुख्य कार्यालय)
70	LMS	लर्निंग मैनेजमेंट सिस्टम (ज्ञानार्जन प्रबंधन प्रणाली)
71	LOS	लोन ओरिजिनेटिंग सिस्टम (ऋण उद्भवन प्रणाली)
72	LTV	
73	MoRD	मिनिस्ट्री ऑफ़ रुरल डेवलपमेंट (ग्रामीण विकास मंत्रालय)
74	MoU	मेमोरेंडम ऑफ़ अंडरस्टैंडिंग (समझौता ज्ञापन)
75	MRMC	मार्केट रिस्क मैनेजमेंट कमिटी (बाजार जोखिम प्रबंधन समिति)

Sr.No	Abbreviation	Full Form
76	NBI	नेशनल बैंकिंग इंस्टिट्यूट (राष्ट्रीय बैंकिंग संस्थान)
77	NPA	नॉन-परफोर्मिंग एसेट्स (गैर-निष्पादन परिसंपत्तियां)
78	NRI	नॉन-रिसाइडिंग इंडियन (अनिवासी भारतीय)
79	NVG	नेशनल वोलंटरी गाइडलाइंस (राष्ट्रीय स्वैच्छिक सम्बन्धी दिशानिर्देश)
80	OLFSA	ऑनलाइन फायर सेफ्टी ऑडिट (ऑनलाइन आग सुरक्षा संपरीक्षा)
81	OLSA	ऑनलाइन सिक्योरिटी ऑडिट (ऑनलाइन सुरक्षा संपरीक्षा)
82	ORMC	ऑपरेशनल रिस्क मैनेजमेंट कमिटी (संचालनात्मक जोखिम प्रबंधन समिति)
83	OTMS	ऑफ-साइट ट्रांजैक्शन मोनिटरिंग सिस्टम (साइट-से-दूर लेनदेन निगरानी तंत्र)
84	P&L	प्रॉफिट एंड लॉस (लाभ और नुकसान)
85	PDRF	पोस्ट-डॉक्टोरल रिसर्च फेलो
86	PIN	पर्सनल आइडेंटिफिकेशन नंबर (व्यक्तिगत पहचान संख्या)
87	PMAY	प्राइम मिनिस्टर आवास योजना (प्रधान मंत्री आवास योजना)
88	PMAY	प्रधान मंत्री आवास योजना
89	PMJJBY	प्रधान मंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना
90	PMMY	प्रधान मंत्री मुद्रा योजना
91	PoSH	प्रिवेंशन ऑफ़ सेक्सुअल हैरासमेंट (लैंगिक उत्पीड़न की रोकथाम)
92	PSB	पब्लिक सेक्टर बैंक
93	RAM	रिस्क एसेसमेंट मैट्रिक्स (जोखिम आकलन मैट्रिक्स)
94	RBO	रीजनल बिज़नस ऑफिस (क्षेत्रीय व्यावसायिक कार्यालय)
95	RBS	रिस्क बेस्ड सुपरविज़न (जोखिम आधारित देखरेख)
96	RFIA	रिस्क फोकस्ड इंटरनल ऑडिट (जोखिम केन्द्रित आतंरिक लेखापरीक्षा)
97	RMCB	रिस्क मैनेजमेंट कमेटी ऑफ़ द बोर्ड (बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति)
98	RRB	रीजनल रुरल बैंक (क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक)
99	RSETI	रुरल सेल्फ एम्प्लॉयमेंट ट्रेनिंग इंस्टिट्यूट (ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान)
100	SBI	स्टेट बैंक ऑफ़ इंडिया (भारतीय स्टेट बैंक)
101	SBI FIIP	स्टेट बैंक ऑफ़ इंडियाज फिनटेक इनोवेशन इनक्यूबेशन प्रोग्राम (भारतीय स्टेट बैंक का फिनटेक इनोवेशन इनक्यूबेशन कार्यक्रम)
102	SBI YFI	एसबीआई यूथ फॉर इंडिया
103	SBIIMS	एसबीआई इंफ्रास्ट्रक्चर मैनेजमेंट सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड
104	SBILD	स्टेट बैंक इंस्टिट्यूट ऑफ़ लर्निंग एंड डेवलपमेंट
105	SBSOC	स्टेट बैंक सिक्योरिटी ऑपरेशंस सेंटर
106	SDG	सस्टेनेबल डेवलपमेंट गोल्स (चिरस्थायी विकास लक्ष्य)
107	SEBI	सिक्योरिटीज एंड एक्सचेंज बोर्ड ऑफ़ इंडिया
108	SHG	सेल्फ हेल्प ग्रुप (स्वयं सहायता समूह)
109	SME	स्मॉल एंड मीडियम साइज्ड एंटरप्राइज (छोटे और मध्यम आकार के उद्यम)
110	SMEC	स्मॉल एंड मीडियम एंटरप्राइज़ेज सेंटर्स (छोटे और मध्यम उद्यम केंद्र)
111	SMS	शॉर्ट मैसेज सर्विस (लघु संदेश सेवा)
112	SOP	स्टैण्डर्ड ऑपरेटिंग प्रोसीजर (मानक संचालन प्रक्रिया)
113	STEPS	सर्विस, ट्रांसपेरेंसी, एथिक्स, पोलाइटनेस एंड सस्टेनेबिलिटी (सेवा, पारदर्शिता, सदाचार, शिष्टता और निरंतरता)
114	STU	स्ट्रेटेजिक ट्रेनिंग यूनिट (कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई)
115	TAT	टर्न अराउंड टाइम (कार्यनिष्पादन समय)
116	TFCPC	ट्रेड फाइनेंस सेंट्रलाइज्ड प्रोसेसिंग सेल्स (व्यापार वित्त केंद्रीकृत प्रसंस्करण कक्ष)
117	VLP	विद्या लक्ष्मी पोर्टल
118	WEF	वर्ल्ड इकॉनोमिक फोरम (विश्व आर्थिक मंच)
119	YONO	यू ओनली नीड वन

एसबीआई की सस्टेनेबिलिटी सम्बन्धी शपथ

मैं, पूरी निष्ठा के साथ यह शपथ लेता हूँ कि मैं सस्टेनेबिलिटी यानी निरंतरता, पर्यावरण, नवीकरणीय ऊर्जा, ऊर्जा संरक्षण और संबंधित क्षेत्रों के बारे में जागरूकता को बढ़ाने से संबंधित बैंक के मिशन को पूरा करने में अपना योगदान दूंगा जो हमारे समाज के साथ-साथ आने वाली सभी भावी पीढ़ियों के लिए बहुत मायने रखते हैं।

मैं अपनी दैनिक गतिविधियों में सामाजिक, आर्थिक और पर्यावरणीय जिम्मेदारियों को मन में बैठाऊंगा और नैतिक आचरण को ऊपर उठाऊंगा। इसके अलावा मैं कार्यस्थल में स्वास्थ्य, कल्याण और सुरक्षा को भी बढ़ावा दूंगा।

मैं ग्राहकों के बीच पेपरलेस बैंकिंग, इंटरनेट और मोबाइल बैंकिंग माध्यमों को बढ़ावा दूंगा और प्राकृतिक संसाधनों को संरक्षित करूंगा। मैं प्लास्टिक की खपत को कम करने, कागज़, पानी और ऊर्जा जैसे संसाधनों की बरबादी को कम करने और बैंक के कार्यस्थल की सम्पूर्ण साफ़-सफाई को बनाए रखने के हित में अपना योगदान दूंगा।

मैं समाज, ख़ास तौर पर कम सुविधा संपन्न वर्गों पर सकारात्मक प्रभाव डालने के प्रयास में बैंक द्वारा किए जाने वाले सामुदायिक विकासपरक पहलों में अग्र-सक्रिय रूप से भाग लूँगा। मैं अपने साथी कर्मचारियों को कार्य स्थल में सस्टेनेबिलिटी को बढ़ावा देने और एक सस्टेनेबल संगठन के साथ-साथ समाज के निर्माण से संबंधित बैंक की जिम्मेदारी में सहयोग करने का वादा करने के लिए प्रोत्साहित करूंगा।

यह प्रतिज्ञा हर साल विश्व पर्यावरण दिवस (5 जून) पर सभी कर्मचारियों द्वारा की जाती है।

स्टेट बैंक भवन,
मैडम कामा रोड,
मुंबई - 400021

संपर्क व्यक्ति:
श्री दिनेश पृथी
022 22740955

इस रिपोर्ट को पर्यावरण अनुकूल कागज़ पर प्रिंट किया गया है।