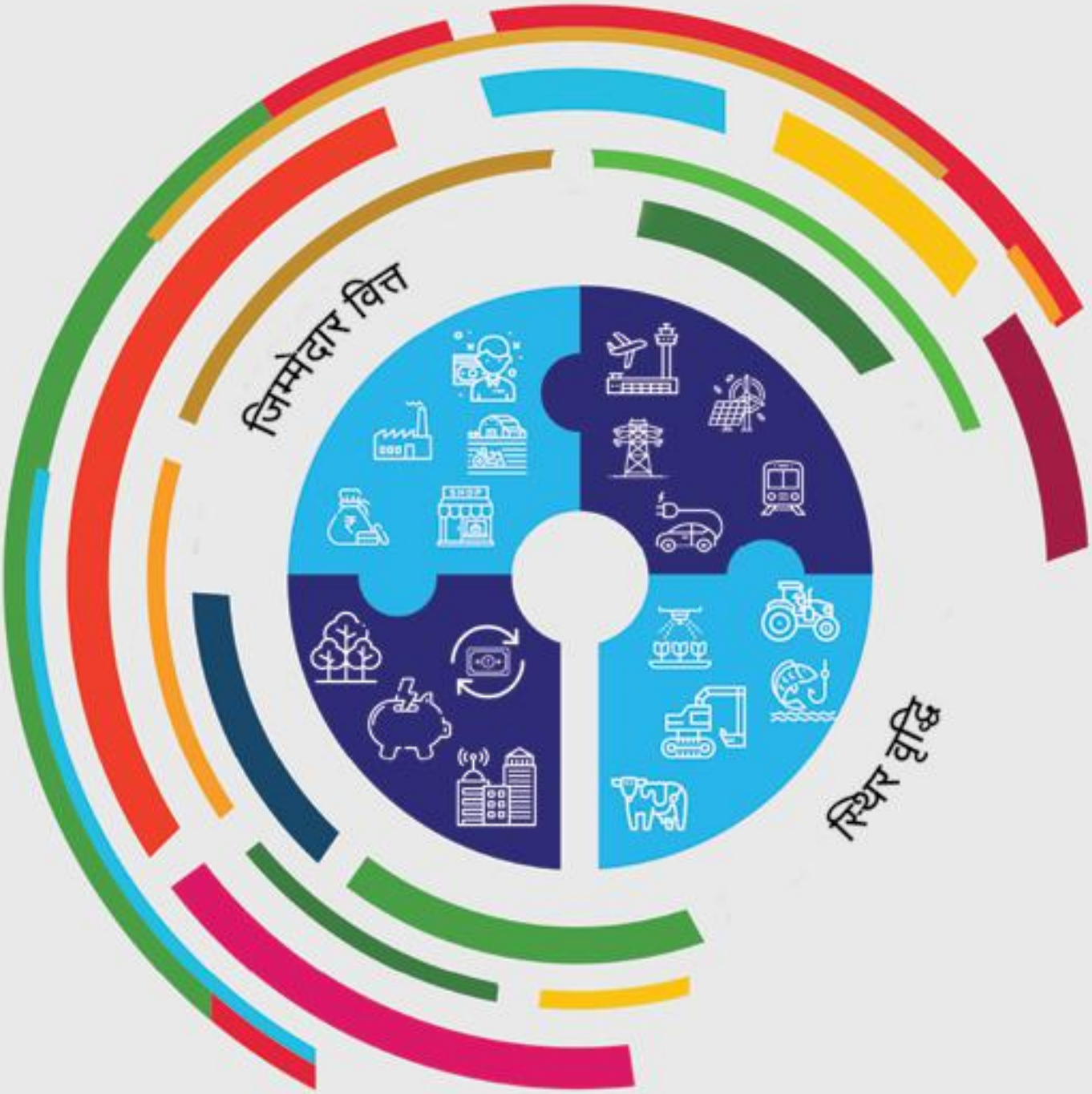
SBI

संवहनीयता रिपोर्ट 2019–2020



1 संवहनीयता संबंधी प्रमुख बातें

2 कार्यपालकों का संदेश

3 रिपोर्ट की रूपरेखा

4 एसबीआई का एसडीजी पर फ़ोकस

5 एसबीआई का मूल्य निर्माण मॉडल

6 सिद्धांत और अभिशासन

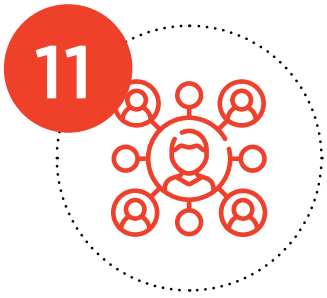
7 हितधारकों का योगदान और उसके प्रभाव का आकलन

8 वित्तीय पूँजी प्रबंधन

9 प्राकृतिक पूँजी प्रबंधन

विषय–सूची

मानव पूँजी प्रबंधन



सामाजिक और संबंध पूँजी प्रबंधन

पुरस्कार और मान्यता

जीआरआई कंटेंट इंडेक्स

बीआरआर मैपिंग

शब्दावली

संवहनीयता संबंधी प्रमुख बातें

31 मार्च 2020 तक

800 मिलियन

सकल रूप से ग्रीन बॉन्ड जारी किए गए

रु.1,744 करोड़

241 सोलर फोटोवोल्टिक (पीवी) परियोजनाओं के लिए विश्व बैंक की लाइन ऑफ क्रेडिट के तहत स्वीकृत।

>1.6 मिलियन tCO_2e

एसबीआई के ग्रीन बॉन्ड द्वारा वित्तपोषित परियोजनाओं के चलते वार्षिक उत्सर्जन में अनुमानित कमी

> रु.14.31 करोड़

का ऋण पोर्टफोलियो जिसमें 1,100 से अधिक ई-वाहनों का वित्तपोषण किया गया है।

22,963

फिजिकल डेटा सर्वरों को क्लाउड एन्वायरन्मेंट में माइग्रेट किया गया।

रु.27.47 करोड़

वित्त वर्ष 2019-20 में सीएसआर परियोजनाओं और गतिविधियों पर खर्च किए गए।

4.78 लाख+

जुलाई 2019 में योनो कृषि की शुरुआत से अब तक इसके माध्यम से कृषि स्वर्ण ऋण स्वीकृत।

44 GWh

आईपीएम+ डेस्कटॉप सॉफ्टवेयर के कार्यान्वयन द्वारा संचयी ऊर्जा का संरक्षण

3,500+

शाखाओं में महिला शाखा प्रमुख

29,995

वित्तीय साक्षरता शिविर 341 वित्तीय साक्षरता केंद्रों के माध्यम से संचालित

152

पूरे भारत में ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान स्थापित हैं।

>44 करोड़

कुल ग्राहक आधार

>90%

वित्त वर्ष 2019–20 में वैकल्पिक चैनलों के माध्यम से लेनदेन

56.23 घंटे

वित्त वर्ष 2019–20 में प्रति कर्मचारी औसत प्रशिक्षण घंटे

300 टन

वित्त वर्ष 2019–20 में योनो डिजिटल एप्लिकेशन के माध्यम से कागज सहेजा गया, इस प्रकार 7,900 पेड़ कटने से बचाए गए।

1.32 करोड़

स्वयं सहायता समूहों (एसएचजी) के पास बैंक लिंकेज

6.41 करोड़

वित्त वर्ष 2019–20 में ग्रीन पिन जनरेट हुए, अप्रत्यक्ष रूप से 8,120 पेड़ कटने से बचाए गए

अध्यक्ष का संदेश

प्रिय पाठक,

हर साल, विश्व आर्थिक मंच (डब्ल्यूईएफ़) की वैश्विक जोखिम रिपोर्ट में संभावना और प्रभाव के संदर्भ में उन जोखिमों को रेखांकित किया जाता है जिनका दुनिया सामना करती है। 2020 की रिपोर्ट में यह इंगित किया गया है कि आने वाले दशक में दुनिया को जिन शीर्ष पाँच जोखिमों का सामना करना होगा वे सभी पर्यावरण से संबंधित हैं अर्थात चरम मौसम, जलवायु कार्रवाई विफलता, प्राकृतिक आपदाएँ, जैव विविधता की हानि और मानव निर्मित पर्यावरणीय आपदाएँ। पर्यावरण सक्रियता में वृद्धि और संयुक्त राष्ट्र के कार्रवाई के लिए आह्वान के साथ मिलकर इसने दीर्घकालिक व्यापार निरंतरता और स्थिर विकास के बीच एक स्पष्ट संबंध स्थापित किया है।

कार्रवाई करने की यह जरूरत व्यावसायिक परिदृश्य में इस्तेमाल नहीं हुए प्रचुर अवसरों से उपजी है। संयुक्त राष्ट्र के स्थिर विकास लक्ष्यों (एसडीजी) को हासिल करने से व्यवसाय के लिए उपलब्ध हो सकने वाले आर्थिक लाभों की मैपिंग की जाए, जैसा कि व्यवसाय और स्थिर विकास आयोग ने अपनी रिपोर्ट में सुझाया है कि इन वैश्विक लक्ष्यों के साथ व्यवसाय रणनीति का संरेखण करने पर बाजार में 12 ट्रिलियन अमेरिकी डॉलर का अवसर पैदा करने की क्षमता है। यह ऊर्जा, बुनियादी ढांचे, खाद्य और कृषि के चार क्षेत्रों में अगले दस से पंद्रह वर्षों में अनुमानित 380 मिलियन नौकरियों के निर्माण के अलावा है।

स्थिर विकास के लिए 2030 एजेंडा एक महत्वाकांक्षी लक्ष्य है जिसे प्राप्त करने के लिए देशों को वार्षिक रूप से लगभग 2.5 ट्रिलियन अमेरिकी डॉलर खर्च करना होगा। इसलिए, वित्तीय संस्थानों की जिम्मेदारी है कि वे जलवायु परिवर्तन के प्रभावों को कम करने तथा एसडीजी को हासिल करने के लिए फंडिंग गैप को समाप्त करें। इस वर्ष दावोस में हुए विश्व आर्थिक मंच के शिखर सम्मेलन में भी इसे देखा गया जहाँ सीईओ और दुनिया भर के नेताओं ने व्यावसायिक अभ्यासों के लिए ऐसे मजबूत मामले पर जोर दिया जिसका एक अंतर्निहित स्थिर उद्देश्य है। पर्यावरण, सामाजिक और अभिशासन (ईएसजी) को लगभग सभी चर्चाओं के केंद्र में रखा गया जो बताता है कि भविष्य में व्यावसायिक समुदाय के लिए ईएसजी सर्वप्रमुख विषय रहने वाला है। भारत के सबसे बड़े सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक के रूप में, हम जानते हैं कि हमारी भूमिका महत्वपूर्ण है। एसबीआई के लिए आवश्यक है कि जिम्मेदार आर्थिक विकास का समर्थन करने के लिए हम अपनी पहुँच का लाभ उठाए। पूँजीगत और बैंकिंग सुविधाओं तक पहुँच प्रदान करने के अलावा, हमारा बैंक समावेशी, कम-कार्बन वाली अर्थव्यवस्था में रूपांतरण के लिए ईएसजी डोमेन में सर्वोत्तम अभ्यासों को शामिल कर रहा है। इस संदर्भ में, आपके समक्ष 'जिम्मेदार वित्त – स्थिर विकास' विषय पर केंद्रित अपनी 5वीं संवहनीयता रिपोर्ट प्रस्तुत करते हुए मुझे अपार खुशी हो रही है।

> एसबीआई जिम्मेदार वित्तपोषण की आवश्यकता तथा मूर्त और दीर्घकालिक सकारात्मक परिवर्तन को प्रभावित करने में इसकी अमूल्य भूमिका को पहचानता है। इस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए, यह रणनीतिक निवेश और उन नवाचारों पर काम कर रहा है जो स्थिर विकास को आगे ले जाने में मदद कर सकते हैं।

वित्तीय सेवा क्षेत्र में पिछले एक दशक में काफी बदलाव देखे गए हैं। दुनिया भर में खुदरा और वाणिज्यिक निवेशक जीवाश्म ईंधन आधारित परियोजनाओं से विलग होते हुए स्वच्छ ऊर्जा, कम कार्बन गतिशीलता और स्थिर बुनियादी ढांचे से जुड़ी परियोजनाओं की तरफ आकर्षित हो रहे हैं। एसबीआई जिम्मेदार वित्तपोषण की आवश्यकता तथा मूर्त और दीर्घकालिक सकारात्मक परिवर्तन को प्रभावित करने में इसकी अमूल्य भूमिका को पहचानता है। इस लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए, यह रणनीतिक निवेश और उन नवाचारों पर काम कर रहा है जो स्थिर विकास को आगे ले जाने में मदद कर सकते हैं।

बैंक ने विश्व बैंक, केएफडब्ल्यू जर्मन डेवलपमेंट बैंक और यूरोपीय इंवेस्टमेंट बैंक (ईआईबी) से लाइन ऑफ क्रेडिट प्राप्त किया है, जो सभी स्थिर व्यवसायों यथा– सौर ऊर्जा उत्पादन, जलवायु परिवर्तन न्यूनीकरण और अनुकूलन, किफायती आवास और ऊर्जा दक्षता के लिए ऋण प्रदान करने के लिए निर्देशित हैं। एसबीआई ने उत्सर्जन में उल्लेखनीय कमी को लक्षित करने वाले बैंक के ग्रीन बॉन्ड फ्रेमवर्क के तहत चिह्नित पात्र परियोजनाओं को पुनर्वित्त देने के लिए ग्रीन बॉन्ड भी जारी किए हैं। इसने सीमित उपयोग के लिए 10 पवन चक्कियां स्थापित की हैं, और भारतीय बैंकों के बीच अक्षय ऊर्जा (आरई) क्षेत्र में एसबीआई सबसे बड़ा वित्तपोषक बनकर उभरा है।

एसबीआई अपने विभिन्न उत्पादों और सेवाओं के माध्यम से आर्थिक विकास, रोजगार सृजन, लैंगिक समानता, जलवायु कार्रवाई और वित्तीय साक्षरता को बढ़ावा देकर विभिन्न स्थिर विकास लक्ष्यों (एसडीजी) में भी

GRI 102-14, GRI 102-15, GRI 103-2

योगदान दे रहा है। वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में बैंक की भूमिका बेजोड़ रही है। एसबीआई देश भर में 341 वित्तीय साक्षरता परामर्श केंद्रों के माध्यम से किसानों, एसएमई, स्वयं सहायता समूहों, स्कूली बच्चों और वरिष्ठ नागरिकों को वित्तीय साक्षरता परामर्श दे रहा है। इसी प्रकार, एसबीआई के ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आर-सेटी) सामाजिक परिवर्तन लाने वाले एजेंटों के रूप में कार्य कर रहे हैं, जो कौशल विकास एवं प्रशिक्षण के माध्यम से स्थिर आजीविका प्राप्त करने में ग्रामीण युवाओं को सशक्त बनाने के साथ-साथ उन्हें स्वयं के सूक्ष्म उद्यम स्थापित करने में मदद करते हैं, जिससे ग्रामीण रोजगार और धन सृजन में सहायता मिलती है। स्थिर प्रभाव के लिए हस्तक्षेप की संभावनाओं का बेहतर पता लगाने के लिए, बैंक अपने उत्पादों को एसडीजी के अनुकूल मैप करने के लिए काम कर रहा है। इसी तरह इलेक्ट्रिक मोबिलिटी ट्रांजिशन में गति बढ़ाने के लिए, बैंक ई-रिक्शा का वित्तपोषण कर रहा है और इलेक्ट्रिक वाहनों (ईवी) के वित्तपोषण के लिए ग्रीन कार लोन उत्पाद को लॉन्च किया है।

इसके अतिरिक्त, इस वित्तीय वर्ष में एक केंद्रीकृत, सुरक्षित और वर्चुअलाइज्ड क्लाउड वातावरण में 22,900 से अधिक फिजिकल सर्वरों के माइग्रेशन का काम पूरा किया गया, जिसका उद्देश्य बिजली की कम खपत और केंद्रीकृत बैकअप की उपलब्धता सुनिश्चित करना है। डिजिटल बैंकिंग के क्षेत्र में भी बैंक की भूमिका अनुकरणीय है, जिससे कागज के उपयोग और कार्बन पदचिह्न में कमी लाने का अपार अवसर मिलता है। 2017 में लॉन्च किए गए बैंक के प्रमुख डिजिटल ऐप, योनो ने कई महत्वपूर्ण उपलब्धियां हासिल की हैं। अब तक, योनो को 46.4 मिलियन से अधिक बार डाउनलोड किया जा चुका है, और 4 मिलियन से अधिक उपयोगकर्ता प्रतिदिन इसमें लॉग-इन करते हैं। रिपोर्टिंग वर्ष के दौरान, बैंक ने योनो के कई नवोन्मेषी प्रकार पेश किए हैं, जैसे कि योनो कैश – कार्ड के बिना एटीएम से निकासी के लिए, योनो कृषि – ऋण प्राप्त करने, जानकारी साझा करने और फार्म इनपुट के लिए ऑनलाइन मार्केटप्लेस एक्सेस करने के लिए अंग्रेजी के अलावा 11 क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध एप्लिकेशन, और योनो एसबीआई बिजनेस – सभी व्यावसायिक ग्राहकों के लिए एकीकृत प्लेटफॉर्म। 2022 तक एक बार इस्तेमाल होने वाली (सिंगल-यूज) प्लास्टिक को खत्म करने के राष्ट्रीय मिशन को ध्यान में रखते हुए, बैंक ने अपने सभी कार्यालयों/शाखाओं में अधिक संवहनीय विकल्पों के लिए सिंगल-यूज प्लास्टिक में ट्रेड किया है। इस दौरान, स्वच्छ भारत अभियान के लिए बैंक की प्रतिबद्धता उसके सामुदायिक विकास पहलों में परिलक्षित हुई है। 'शून्य-अपशिष्ट' एसबीआई ग्रीन मैराथन का तीसरा संस्करण भारत के 12 शहरों में आयोजित किया गया था ताकि संवहनीय जीवनशैली को प्रोत्साहित किया जा सके और संवहनीय पृथ्वी के लिए परिवर्तनकारी एजेंट के रूप में हर व्यक्ति को उसकी भूमिका के बारे में जागरूक किया जा सके।

एसबीआई को सदाचार और वैविध्यपूर्ण कार्य परिवेश को बढ़ावा देने के अपने प्रयासों पर गर्व है, और यह प्रतिबद्धता इस तथ्य में परिलक्षित है कि बैंक की 3,500 से अधिक शाखाओं का नेतृत्व महिलाएँ कर रही हैं। ग्राहक को केंद्रबिंदु में रखने वाली 'नई दिशा' कार्यक्रम के दूसरे चरण का सफल समापन जिसमें 2.34 लाख से अधिक कर्मचारियों को शामिल किया गया, 2 लाख से अधिक कर्मचारियों द्वारा गरिमा अर्थात एसबीआई की यौन उत्पीड़न रोकथाम नीति पर सर्टिफिकेशन पूरा करना, और व्यक्तिगत और संगठनात्मक स्तर पर निष्पक्ष एवं यथोचित व्यवहार सुनिश्चित करने के लिए स्वतंत्र सदाचार एवं व्यवसाय आचरण प्रक्रिया हमारी कुछ उल्लेखनीय पहल हैं। कर्मचारियों के संवहनीयता ज्ञान में संवर्धन के लिए, 'अस्तित्व' नामक एक ऑनलाइन ट्यूटोरियल शुरू किया गया है।

आंतरिक रूप से, बैंक ने हमेशा एसबीआई की स्थिर विकास यात्रा में कर्मचारियों की सक्रिय भागीदारी को प्रोत्साहित किया है। यह कर्मचारियों को पहलों से जुड़ने और स्वेच्छा से सहयोग करने के लिए मंच प्रदान कर रहा है, जिससे एसडीजी लक्ष्यों के अनुरूप एसबीआई की संवहनीयता पहलों को लागू करने में मदद मिल रही है। संगठन की सीमाओं से परे कार्य करते हुए, बैंक सक्रिय रूप से अपने साथियों के साथ सहयोग कर रहा है और एसडीजी को संबोधित करने के लिए ठोस प्रयास कर रहा है। एसबीआई ने बीएफएसआई के लिए एसडीजी फोरम बनाने के अलावा, स्थिर विकास पर वित्तीय सेवाएँ क्षेत्र में अन्य खिलाड़ियों का मार्गदर्शन करने के लिए कार्यशालाओं का आयोजन किया है।

लोगों के धन का संरक्षक होने के नाते, एसबीआई अपने सभी हितधारकों के लिए दीर्घकालिक मूल्य निर्माण की गंभीर जिम्मेदारी को भी समझता है। इस रिपोर्ट के माध्यम से, हमारा उद्देश्य उन चीजों की स्पष्ट तस्वीर प्रदान करना है ताकि आप जान सकें कि एसबीआई अपने परिचालनों में संवहनीयता एवं जिम्मेदार व्यवसाय प्रथाओं को कैसे शामिल कर रहा है। मैं आपकी प्रतिक्रिया जानने के लिए तत्पर हूँ कि कैसे स्थिर विश्व की ओर यात्रा में बैंक बड़ी भूमिका निभाना जारी रख सकता है।

धन्यवाद,
रजनीश कुमार
अध्यक्ष, भारतीय स्टेट बैंक

GRI 102-14, GRI 102-15, GRI 103-2

कार्यपालकों का संदेश

"वित्तीय समावेशन लक्ष्य को हासिल करने में किफायती इंटरनेट और डिजिटल पेशकश के साथ बढ़ी हुई पहुँच महत्वपूर्ण है। एसबीआई अधिक से अधिक भारतीयों को औपचारिक वित्तीय प्रणाली में लाने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग करने में कोई कसर नहीं छोड़ रहा है। न केवल डिजिटल परिवर्तन से दुनिया और अधिक समावेशी बन रही है, बल्कि इससे ऊर्जा और संसाधन दक्षता भी बढ़ रही है। बैंक अपने ग्राहकों को अधिक संतोषजनक, सुरक्षित और निर्बाध बैंकिंग अनुभव प्रदान करने के लिए डिजिटलीकरण की शक्ति का लाभ उठा रहा है। निरंतर नवाचार के प्रति समर्पण के साथ यह एसबीआई की प्रभावी ढंग से अपनी लागतों का प्रबंधन करने और एक ऐसी संस्था के रूप में अपनी स्थिति को मजबूत करने में मदद कर रहा है जो लोग, लाभ और पृथ्वी को समान रूप से महत्व देती है।"

श्री प्रवीण कुमार गुप्ता
प्रबंध निदेशक
खुदरा और डिजिटल बैंकिंग

"एसबीआई का हर व्यावसायिक निर्णय सेवा, पारदर्शिता, सदाचार, शिष्टता और निरंतरता के अंतर्निहित बुनियादी मूल्यों द्वारा निर्देशित होता है। इसे और बेहतर बनाने के लिए, एसबीआई उन 17 यूएन एसडीजी के साथ अपने व्यवसाय को संरेखित कर रहा है, जिन्हें हम सेवा के लिए पथ-प्रदर्शक मानते हैं। बैंक निरंतर कार्यनीतिक साझेदारियाँ स्थापित कर रहा है जिनसे इन वैश्विक लक्ष्यों को प्राप्त करने तथा सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्रों के अपने सहयोगियों के साथ मिलकर अंतर्दृष्टि और सर्वोत्तम अभ्यासों के आदान-प्रदान में मदद मिलेगी। ये सभी हमें सामान्य आर्थिक उद्देश्य के अलावा अपने उत्पादों और सेवाओं को महत्वपूर्ण सामाजिक मूल्य के साथ अधिक प्रासंगिक और सर्व-समावेशी बनाने के लिए बाध्य करती हैं। अपने भौगोलिक विस्तार, वैविध्यपूर्ण पोर्टफोलियो और हितधारकों के निरंतर विश्वास का लाभ उठाते हुए, बैंक अपने घरेलू और वैश्विक परिचालनों का अधिकतम प्रभाव प्राप्त करने के लिए स्थिर दृष्टिकोण को बढ़ावा देता है।"

श्री दिनेश कुमार खारा
प्रबंध निदेशक
वैश्विक बैंकिंग और अनुषंगी

GRI 102-15, GRI 103-2

हितधारक मूल्य बनाने के सिद्धांतों को ध्यान में रखते हुए, एसबीआई का उद्देश्य बडे.पैमाने पर अपने ग्राहकों, निवेशकों और शेयरधारकों, कर्मचारियों, आपूर्तिकर्ताओं और समाज की सेवा करना है, और सभी के लिए अधिकतम लाभ उठाने के लिए उनके हितों का सामंजस्य करना है। भारत के सबसे बडे.बैंक के रूप में, एसबीआई स्थायी परियोजनाओं और व्यवसायों को बढावा देने में अपनी निधि की भूमिका से परिचित है, और उनका मानना है कि मानव और सामाजिक आकांक्षाओं को पूरा करते हुए भी आर्थिक धन का सृजन किया जा सकता है। इसके लिए, एसबीआई अपने संसाधनों को उन कारणों, उद्यमों और पहलों के लिए प्रसारित कर रहा है जो शेयरधारक रिटर्न को अधिकतम करने के अलावा पर्यावरण, सामाजिक और सुशासन के लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए पहल करते हैं। एसबीआई सही प्रथाओं को अपनाकर और अंतिम बिंदु तक पहुंचने और उनका समर्थन करने के लिए एक समावेशी और स्थायी अर्थव्यवस्था बनाने के लक्ष्य के लिए प्रतिबद्ध है।"

श्री अरिजित बसु
प्रबंध निदेशक
वाणिज्यिक ग्राहक समूह और आईटी

असमान संसाधन की उपलब्धता और जलवायु परिवर्तन के प्रतिकूल प्रभावों के कारण जोखिम पहले से ही हम पर हैं, जिसका प्रभाव अर्थव्यवस्था के हर क्षेत्र में महसूस किया जा रहा है। निवेशक अपने निर्णय लेने में संगठनों के गैर-वित्तीय प्रदर्शन को उत्तरोत्तर फैक्टर कर रहे हैं। यदि नियामक निर्देशों का चलन कुछ भी है, तो कानून केवल और अधिक कठोर होता जा रहा है, जिससे किसी भी संगठन के लिए जम्मिेदार व्यवसायिक व्यवहार महत्वपूर्ण हो जाता है – जो इस प्रतिस्पधी परिदृश्य में पनपना चाहता है – और यकीनन। स्थिरता के प्रकटीकरण इसलिए, ड्डख के लिए तेजी से प्रासंगिक होते जा रहे हैं, स्थिरता बेंचमार्किंग के लिए इसे तैयार करने के अतिरिक्त लाभों की पेशकश करते हैं, और बैंक उपाय की मदद करते हैं और इसके गैर-वित्तीय प्रदर्शन का प्रबंधन करते हैं और जोखिमों को कम करते हैं। वे एसबीआई को यह प्रदर्शित करने में सक्षम करते हैं कि उसके संचालन के मूल में स्थिरता कैसे है, जिससे ग्राहक विश्वास और ब्रांड प्रतिष्ठा मजबूत होती है।"

श्री चल्ला श्रीनिवासुलु शेट्टी
प्रबंध निदेशक
दबावग्रस्त आस्तियां

GRI 102-15, GRI 103-2

रिपोर्ट की रूपरेखा

"जिम्मेदार वित्त – स्थिर विकास" नामक इस संवहनीयता रिपोर्ट में भारतीय स्टेट बैंक की वह दृष्टि व्यापक रूप से परिलक्षित है जो स्थिर रूप से बढ़ती अर्थव्यवस्था में योगदान देने और जिम्मेदार वित्त का अभ्यास करने से संबंधित है। भारत के सबसे बड़े सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक के रूप में, एसबीआई जिम्मेदार आर्थिक विकास का समर्थन करने और निम्न–कार्बन अर्थव्यवस्था में रूपांतरण लाने के लिए प्रतिबद्ध है। इस रिपोर्ट के माध्यम से, बैंक अपने हितधारकों के लिए मूल्य निर्माण करने तथा पर्यावरण, सामाजिक और अभिशासन संबंधी पहलुओं के प्रति अपने प्रदर्शन को बेहतर बनाने के लिए लगातार प्रयासरत है। इस रिपोर्ट में संवहनीयता के प्रति बैंक के दृष्टिकोण का विवरण है, और इसमें कार्यनीति, लक्ष्य और प्रदर्शन के लिए प्रासंगिक जानकारी शामिल है। वर्तमान समय में एसबीआई भारत में संवहनीयता रिपोर्ट प्रकाशित करने वाला सार्वजनिक क्षेत्र का एकमात्र बैंक है।

यह एसबीआई की लगातार पाँचवीं संवहनीयता रिपोर्ट है, जो 1 अप्रैल 2019 से 31 मार्च 2020 की अवधि के लिए आंकड़े प्रस्तुत करती है। बैंक ने अपनी अंतिम संवहनीयता रिपोर्ट वित्त वर्ष 2018–19 के लिए प्रकाशित की है। इस रिपोर्ट में पिछले वर्ष का कोई महत्वपूर्ण पुनर्कथन शामिल नहीं है।

यह रिपोर्ट जीआरआई मानकों: कोर ऑप्शन, के अनुसार तैयार की गई है। इसके अतिरिक्त, संवहनीयता प्रकटीकरण निम्न के लिए जारी किए गए हैं:

1. आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए।
2. एकीकृत रिपोर्टिंग आईआर फ्रेमवर्क को अपनाने के लिए।
3. व्यवसाय की सामाजिक, पर्यावरणीय और आर्थिक जिम्मेदारियों के प्रति राष्ट्रीय स्वैच्छिक दिशानिर्देश (एनवीजी–एसईई) अपनाने के लिए।

जैसा कि भारत 2030 तक संवहनीयता विकास के अपने लक्ष्यों (एसडीजी) को प्राप्त करने की दिशा में तेजी आगे बढ़ रहा है, एसबीआई ने विशिष्ट एसडीजी लक्ष्यों के लिए महत्वपूर्ण पहल की है।

रिपोर्ट की सामग्री समावेशी सहभागिता प्रक्रिया और बैंक पर इसके प्रभाव के मुद्दों की जानकारी देती है। 'हितधारकों का योगदान और उसके प्रभाव का आकलन' शीर्षक वाला अध्याय अपनायी गई प्रक्रिया पर प्रकाश डालता है और विश्लेषण के परिणामों को अधिक व्यापक तरीके से उजागर करता है।

कार्यक्षेत्र और सीमा

इस रिपोर्ट में सिर्फ भारत में एसबीआई के परिचालनों को शामिल किया गया है, जिसमें मुंबई स्थित कॉर्पोरेट कार्यालय और देश भर के 17 मंडल शामिल हैं। बैंक के 17वें मंडल, मुंबई (मेट्रो) का उद्घाटन अप्रैल 2019 में किया गया है।

सलाहकार कथन

इस रिपोर्ट में बैंक के उद्देश्यों, अनुमानों और दीर्घकालिक मूल्य निर्माण के संदर्भ में अपेक्षाओं का वर्णन करते हुए 'अग्रगामी कथनों' को शामिल किया

एसबीआई की संवहनीयता रिपोर्टिंग यात्रा

2015-2016

बैंक की पहली संवहनीयता रिपोर्ट

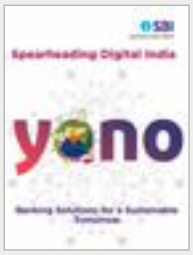
2016-2017

जीआरआई जी4 दिशानिर्देशों के अनुरूप

2017-2018

जीआरआई मानकों में परिवर्तन

2018-2019



आईआर फ्रेमवर्क को अंगीकार किया और एसडीजी के साथ संबद्धता

GRI 102-46, GRI 102-48, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-54

गया है। बैंक के परिचालनों में फर्क ला सकने वाले महत्वपूर्ण कारकों में अन्य बातों के साथ कार्यनीतिक आंतरिक निर्णय, घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय बाजार की स्थिति, सरकारी विनियमों, कानूनों और अन्य संविधियों और आकस्मिक कारकों में बदलाव जैसे कुछ कारक शामिल हैं।

एहतियाती सिद्धांत

एसबीआई जैसे एक महत्वपूर्ण बैंक के 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 के एहतियाती दृष्टिकोण से जोखिमों को कम करने के लिए और इसके आर्थिक, पर्यावरणीय और सामाजिक प्रदर्शन के प्रबंधन के लिए आंतरिक नियंत्रण और प्रथाओं की जानकारी दी गई है। बैंकिंग सेवाओं और ऋण अदायगी व्यवसाय की व्यापक मात्रा को देखते हुए बैंक के उन अतिरिक्त वित्तीय मुद्दों का यथोचित नियंत्रण करना अनिवार्य है जिनसे संगठन और उसकी सेवाओं पर विपरीत प्रभाव पड़ता है। इसे सुनिश्चित करने के लिए एसबीआई में सुदृढ़ नीतियाँ और ढाँचा मौजूद है। इसने अलग से अपनी संवहनीयता और व्यवसाय जिम्मेदारी नीति भी विकसित की है जिसका उपयोग समग्र संवहनीयता प्रदर्शन को निर्देशित करने के लिए किया जाता है।

GRI 102-10, GRI 102-11, GRI 102-46

मुख्य संवहनीयता अधिकारी का संदेश

"दावोस में आयोजित 2020 विश्व आर्थिक मंच इस मायने में महत्वपूर्ण था कि उस सम्मेलन में जलवायु परिवर्तन सबसे प्रभावी एजेंडा बनकर उभरा। वहाँ यह बात स्पष्ट रूप से रेखांकित हुई कि पूर्व में व्यवसायों को प्रभावित करने वाली जलवायु परिवर्तन संबंधी चिंताओं को अब अनदेखा नहीं किया जा सकता है। जलवायु परिवर्तन संबंधी चेतावनियाँ धीरे-धीरे व्यवसाय जोखिम में बदल गई हैं, जो पूँजी के पुनरावंटन के माध्यम से वित्त में महत्वपूर्ण परिवर्तन करने की अपेक्षा रखती हैं। केवल स्थिरता प्रभाव पैदा करने और निवेशकों के लिए बेहतर जोखिम-समायोजित रिटर्न सुनिश्चित करने के लिए, आने वाले समय में जिम्मेदार वित्त की केंद्रीय भूमिका रहने वाली है।

देश के सबसे बड़े सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक के रूप में, एसबीआई इस परिवर्तन से न केवल अवगत है बल्कि एसडीजी में निहित सिद्धांतों के साथ अपने परिचालनों को संरेखित भी कर रहा है। बैंक को अपनी उन पहलों और पेशकशों पर गर्व है जो अन्य बातों के साथ-साथ गरीबी दूर करने (एसडीजी 1), लैंगिक समानता प्राप्त करने (एसडीजी 5), लचीला बुनियादी ढाँचा तैयार करने एवं नवाचार को प्रोत्साहित करने (एसडीजी 9), और जलवायु परिवर्तन और उसके प्रभावों को कम करने (एसडीजी 13) से जुड़ी हैं। साथ ही, हम अपने सभी हितधारकों के प्रति गंभीर प्रतिबद्धता और जिम्मेदारी का भाव रखते हैं ताकि हम आगामी आशंकाओं और चिंताओं को संबोधित करने के लिए अपनी तत्परता की सही तस्वीर उनके सामने रख सकें। इस रिपोर्ट में यह बताने का प्रयास किया गया है कि एसबीआई अपनी उन आंतरिक नीतियों, कार्यविधियों, प्रणालियों और नियंत्रणों को किस प्रकार विकसित और सुदृढ़ बना रहा है जो हमें इस धरती एवं लोगों के लिए शांति एवं समृद्धिपूर्ण भविष्य के करीब ले जा सके।"

श्री आलोक कुमार चौधरी
उप प्रबंध निदेशक (मा.सं.) एवं कॉरपोरेट विकास अधिकारी

एसबीआई का एसडीजी पर फोकस

वित्तीय संस्थान कई मायनों में लोगों के जीवन को छूते हैं, और यह विशेष रूप से भारत के सबसे बडे बैंक एसबीआई के लिए सच है। बैंक, देश और साथ साथ धरती को बनाने में जो भूमिका निभा सकता है उसे पहचानता है। इसके लिए, एसबीआई संयुक्त राष्ट्र द्वारा निर्धारित सतत विकास के लिए 2030 एजेंडा को आगे बढाने में मदद करने के लिए अपने उत्पादों और सेवाओं को लगातार संरेखित कर रहा है।

कार ऋण

देश भर में समकालीन जीवनशैली से लोगों में अपना वाहन रखने की रुचि बढ़ी है, और एसबीआई के कार ऋण उत्पाद का उद्देश्य खुदरा मालिकों की इस आकांक्षा को साकार करने में मदद करना है। उत्पाद को समय के साथ विकसित किया गया है ताकि ग्राहकों के लिए इनका उपयोग आसान हो और स्थायी प्रभावों को प्रोत्साहन मिले। एसबीआई ने इस उत्पाद के लिए न केवल गतिशील दृष्टिकोण अपनाया है बल्कि ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए इसे लगातार अनुकूलित भी कर रहा है। विशेष रूप से, महिला उधारकर्ता ब्याज दरों में आगे और रियायत का लाभ उठा सकती हैं, इसके अलावा बैंक के प्रमुख डिजिटल प्लेटफॉर्म, योनो के उपयोगकर्ता भी इनका लाभ उठा सकते हैं। क्लीनर मोबिलिटी को बढ़ावा देने के लिए, बैंक की ग्रीन कार ऋण योजना में पारंपरिक कार ऋण की तुलना में ब्याज दर पर 20 आधार अंकों (बीपीएस) की छूट।

गृह ऋण

खुशहाल और स्वस्थ जीवन के लिए जरूरी है कि लोगों के लिए अच्छी गुणवत्ता वाले किफायती आवास सुलभ हों। एसबीआई अपने गृह ऋण उत्पाद के माध्यम से लोगों का यह सपना साकार करने में मदद कर रहा है, और इसमें किफायती गृह ऋण पर विशेष जोर दिया गया है जिसकी इस वर्ष कुल गृह ऋण पोर्टफोलियो में 62.30% की हिस्सेदारी है। बैंक आवेदनों को संसाधित करने और रियल-टाइम में पात्रता का आकलन करने के लिए डिजिटलीकरण का लाभ भी उठा रहा है। इसके अतिरिक्त, यह महिलाओं को अपने घर का सपना पूरा करने के लिए 5 बीपीएस की रियायत प्रदान कर रहा है।

एसबीआई ई-रिक्शा

ई-रिक्शा न केवल परिवहन का पर्यावरण-अनुकूल और किफायती माध्यम है, बल्कि यह वायु और ध्वनि प्रदूषण को कम करने में भी महत्वपूर्ण हो सकता है। वे उन इलाकों में भी अंतिम स्थान तक संपर्क प्रदान करते हैं जहाँ सार्वजनिक परिवहन माध्यम आसानी से नहीं पहुँच सकते। यह अकुशल और अर्ध-कुशल श्रमिकों के लिए बड़े पैमाने पर रोजगार पैदा करने की अपनी क्षमता के साथ न केवल एसडीजी लक्ष्यों को बढ़ने में योगदान देता है, बल्कि बैंक के लिए भी व्यापक अवसर प्रदान करता है।

स्वाथ्य सेवा व्यवसाय ऋण

स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं को अपनी सुविधा स्थापित करने, विस्तार करने या आधुनिकीकरण के लिए आवश्यक वित्त प्रदान करके, एसबीआई देश में निदान और उपचार की गुणवत्ता बढ़ने की उम्मीद करता है। इस वित्तपोषण से छोटे शहरों और गाँव के लोगों को बेहतर देखभाल मिलेगी, जिसके परिणामस्वरूप मौजूदा सुविधाओं पर बोझ कम होगा और सभी के लिए बेहतर स्वास्थ्य सेवा उपलब्ध होगी।

ग्रिड–कनेक्टेड रूफटॉप सोलर पीवी परियोजनाएं

1 मेगावाट तक की क्षमता वाली लघु परियोजनाओं का वित्तपोषण करने के उद्देश्य से शुरू की गई यह पहल छोटी छतों वाले वाणिज्यिक संस्थानों और उद्योग भवनों में अक्षय ऊर्जा के उपयोग को लोकप्रिय बनाने का प्रयास करती है। यह उत्पाद न केवल संस्थानों को बिजली पर अपना खर्च कम करने में मदद करता है बल्कि उन्हें सौर ऊर्जा अपनाने के लिए आगे आर्थिक लाभ भी प्रदान करता है।

पॉलीहाउस वित्तपोषण

पॉलीहाउस फार्मिंग एक आधुनिक तकनीक है जिसमें पैदावार बढ़ाने के लिए सूक्ष्म जलवायु को नियंत्रित किया जाता है। यह खाद्यान्न की कमी दूर करने और उपज के पोषक मूल्य को बेहतर बनाने में प्रत्यक्ष भूमिका निभाती है, इसके अलावा संसाधन उपलब्धता की सीमाओं को पार करने में भी मदद करता है। भूखग्रस्तता से मुक्ति, अच्छे स्वास्थ्य एवं आरोग्य, संवहनीय उपभोग एवं उत्पादन, और जलवायु परिवर्तन संबंधी कार्रवाई के लक्ष्यों की दिशा में काम करने के लिए, बैंक इन परियोजनाओं का वित्तपोषण कर रहा है।

सोलर फोटोवोल्टिक पंप सेट का वित्तपोषण

पारंपरिक डीजल और इलेक्ट्रिक पंपों की तुलना में सोलर वाटर पंपिंग सिस्टम एक संवहनीय, टिकाऊ, किफायती और उपयोग में आसान विकल्प है। वे उन इलाकों के किसानों के लिए खास तौर पर मूल्यवान हैं जहाँ बिजली या तो उपलब्ध नहीं है या कभी–कभार आती है। इन उपकरणों की खरीद के लिए धन प्रदान कर, एसबीआई का उद्देश्य पर्यावरणीय प्रभाव को कुछ हद तक कम करते हुए इन किसानों के लिए स्थायी आजीविका सुनिश्चित करना है।

स्व–सहायता समूह का वित्तपोषण

बैंक का स्व–सहायता समूह लिंकेज उन लोगों को वित्तीय उत्पाद और सेवाएँ प्रदान करता है जिनके पास औपचारिक बैंकिंग तक पहुँच नहीं है। एसबीआई का उद्देश्य इन समूहों को आवश्यक धनराशि प्रदान करके उन्हें सशक्त बनाना है ताकि वे अपने कौशल का संवर्धन और स्थायी आजीविका का सृजन कर सकें। लैंगिक समानता को बढ़ावा देने के लिए महिला स्व–सहायता समूह को प्राथमिकता दी जाती है, और एनजीओ के साथ समूहों के जुड़ाव से क्षमता निर्माण में योगदान मिलता है।

एसबीआई का मूल्य निर्माण मॉडल

भारतीय स्टेट बैंक के बारे में

भारतीय स्टेट बैंक का उद्भव दो शताब्दी पहले कलकत्ता में हुआ था। एसबीआई देश का सबसे पुराना वाणिज्यिक बैंक है जिसकी स्थापना 1806 में बैंक ऑफ कलकत्ता के रूप में हुई थी। अपनी स्थापना के बाद से, बैंक ग्राहकों, संपत्तियों, जमाओं, शाखाओं और कर्मचारियों के मामले में भारत का सबसे बड़ा वाणिज्यिक बैंक है। एसबीआई एक सरकारी स्वामित्व वाली, भारतीय बहुराष्ट्रीय, सार्वजनिक क्षेत्र की बैंकिंग एवं वित्तीय सेवा कंपनी है जिसका मुख्यालय मुंबई में स्थित है। अपनी गैर–बैंकिंग सहायक कंपनियों और संयुक्त उपक्रमों के सहयोग से, बैंक वैयक्तिक बैंकिंग, एसएमई और कॉर्पोरेट बैंकिंग, वेल्थ मैनेजमेंट सेवा, जीवन बीमा, साधारण बीमा, मर्चेंट बैंकिंग, म्यूचुअल फंड, क्रेडिट कार्ड, फैक्टरिंग सेवाएँ, सिक्योरिटी ट्रेडिंग और प्राथमिक डीलरशिप के क्षेत्र में विभिन्न उत्पाद और सेवाएँ उपलब्ध कराता है। एसबीआई की परिचालन कंपनियों, सहायक कंपनियों और संयुक्त उपक्रमों का विवरण यहाँ उपलब्ध है: https://www.sbi.co.in/web/affiliates

31 मार्च 2020 की स्थिति के अनुसार, बैंक ने 22,141 शाखाओं का संचालन किया है, 58,555 ऑटोटेलर मशीनों (एटीएम) का प्रबंधन किया है, 2.49 लाख से अधिक लोगों को रोजगार दिया है, और इसका ग्राहक आधार 44 करोड़ से अधिक रहा है। समीक्षाधीन अवधि में, बैंक की कुल आय रु. 3.02 लाख करोड़ रही, जिसमें पिछले वर्ष की तुलना में 8.19% की वृद्धि हुई है।

पिछले कुछ वर्षों में किए गए ठोस प्रयासों से, बैंक अपना 90% से अधिक लेनदेन वैकल्पिक चैनलों की ओर स्थानांतरित करने में सक्षम रहा है। बैंक ने डिजिटल बैंकिंग को बढ़ावा देने के लिए महत्वपूर्ण प्रयास किए हैं। एसबीआई के मोबाइल बैंकिंग चैनल पर 72 लाख से अधिक पंजीकृत उपयोगकर्ता हैं, जिसमें योनो के माध्यम से खोले गए बचत खातों में रु.7,859 करोड़ जुटाए गए हैं। तकनीकी नवाचारों को ध्यान में रखते हुए, बैंक ने अपने ग्राहकों, विशेष रूप से युवा आबादी के साथ अपनी सहभागिता बढ़ाने के प्रयास में विभिन्न सोशल मीडिया प्लेटफार्मों पर अपनी उपस्थिति मजबूत की है। 31 मार्च 2020 तक, अन्य सभी बैंकों की तुलना में फेसबुक पर इसके सबसे अधिक वैश्विक प्रशंसक हैं, और ट्विटर पर इसके फॉलोअर की संख्या दुनिया के अन्य सभी बैंकों से अधिक है। सभी भारतीय बैंकों की तुलना में इंस्टाग्राम और लिंक्डइन पर भी इसके सबसे ज्यादा फॉलोअर हैं।

22,141
शाखाएँ

>2.49 लाख
कर्मचारी

58,555
एटीएम

एसबीआई की सोशल मीडिया पर उपस्थिति

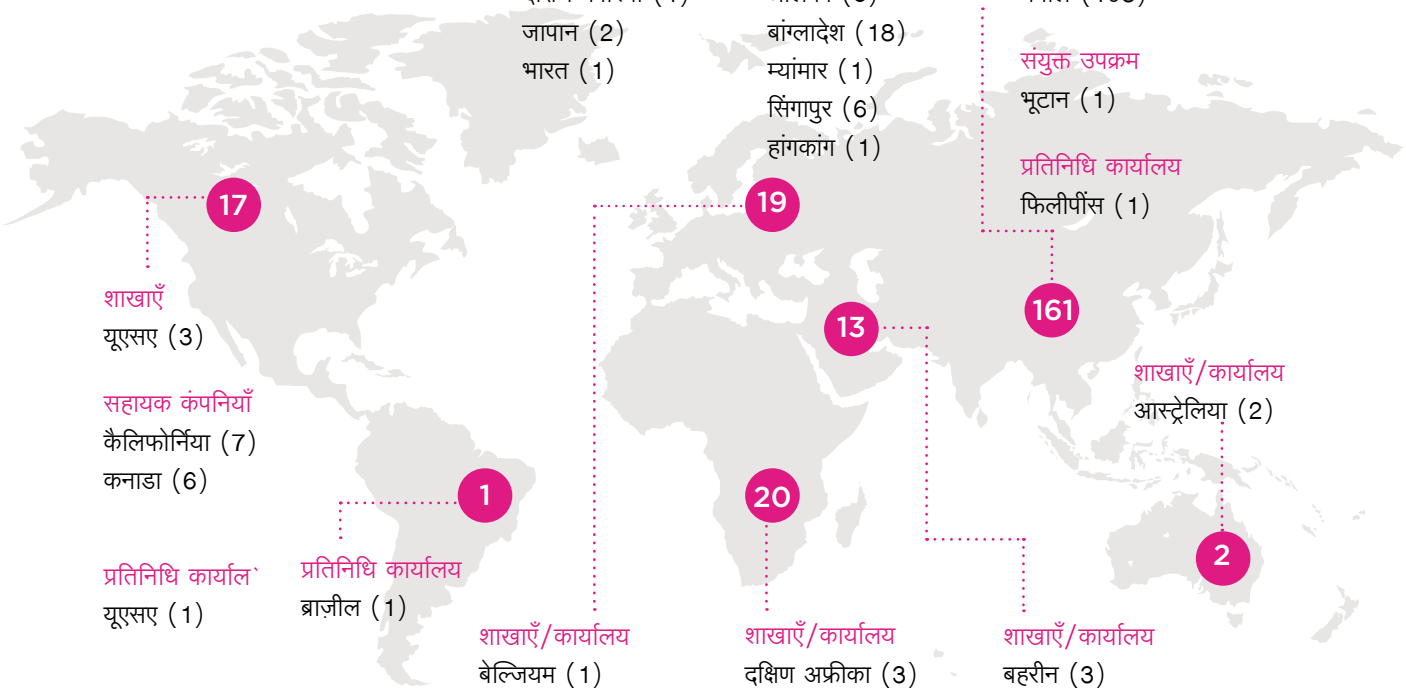
>1.8 करोड़ फेसबुक लाइक	**>40 लाख** ट्विटर फॉलोअर
> 2.4 करोड़ यूट्यूब वीडियो व्यूज	**>2.9 लाख** यूट्यूब सब्सक्राइबर
> 15.9 लाख इंस्टाग्राम फॉलोअर	**> 15.7 लाख** लिंक्डइन फॉलोअर

GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-3, GRI 102-5, GRI 102-6, GRI 102-7, GRI 102-45

एसबीआई की वैश्विक उपस्थिति

एसबीआई राष्ट्रीय सीमाओं को पार करने वाला भारतीय बैंकिंग सेक्टर का अग्रणी बैंक था जब जुलाई 1864 में श्रीलंका के कोलंबो में बैंक ऑफ मद्रास का उद्घाटन हुआ था। उस समय से लेकर 31 मार्च 2020 तक इसने 32 देशों में 233 विदेशी कार्यालयों के साथ वास्तव में वैश्विक सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक बनने के लिए बेहद ऊँची छलांग लगाते हुए अपनी सीमा का विस्तार किया है। देश के उद्योग परिदृश्य को बदलने में एसबीआई के अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह की महत्वपूर्ण भूमिका है। इसके विशेष कार्यक्षेत्र विभिन्न मोर्चों पर विशेषज्ञता और सेवाएँ प्रदान करते हैं, जो परिवर्तनशील भारत के लिए गति निर्माण में महत्वपूर्ण योगदान देते हैं।

बैंक के अंतर्राष्ट्रीय परिचालनों को वैश्विक भारतीय कॉर्पोरेट और विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में फैले भारतीय प्रवासियों के समर्थनकारी अतिव्यापी सिद्धांत द्वारा निर्देशित किया जाता है। इसके अलावा, बैंक विदेशी स्थानीय बाजारों में अपनी जगह बनाने के लिए भारत–आधारित व्यवसाय से अपनी निर्भरता धीरे–धीरे कम कर रहा है जो कि सही मायने में अंतरराष्ट्रीय बैंक बनने के लिए उसकी दृष्टि के अनुरूप है।



GRI 102-4, GRI 102-6

सार्वजनिक नीति और समर्थन

बैंक भारत में स्थायी विकास पर चर्चा में सक्रिय रूप से भाग लेता है। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान, इसने व्यवसायिक प्रथाओं के साथ एसडीजी के एकीकरण, बीएफएसआई क्षेत्र में साझेदारी, प्रभाव निवेश और अपशिष्ट प्रबंधन जैसे अनेक विषयों पर कई मंचों पर सहभागिता की। एसबीआई नीतिगत विकास को बढ़ावा देने के लिए नियमित रूप से विभिन्न उद्योग संघों के साथ वार्तालाप करता है और यह कई प्रतिष्ठित संगठनों का सदस्य है, जैसे कि:

1. भारतीय बैंक संघ (आईबीए)
2. भारतीय बैंकिंग एवं वित्त संस्थान (आईआईबीएफ़)
3. भारतीय वाणिज्य एवं उद्योग महासंघ (फिक्की)
4. भारतीय उद्योग परिसंघ (सीआईआई)
5. भारतीय वाणिज्य एवं उद्योग मंडल (एसोचैम)
6. भारतीय वाणिज्य एवं उद्योग मंडल (एसोचैम)

आईआईबीएफ़ में प्रतिष्ठित सर पुरुषोत्तमदास ठाकुरदास स्मारक व्याख्यान में भाषण देते हुए अध्यक्ष महोदय

स्थिर विकास के लिए दृष्टिकोण

बैंक अपने सभी हितधारकों के लिए स्थायी मूल्य निर्माण के लिए हमेशा अभिनव तरीके तलाशता है। वित्त वर्ष 2015–16 में, एसबीआई ने अपने सभी व्यावसायिक परिचालनों में आर्थिक, पर्यावरणीय और सामाजिक पहलुओं को समग्रता से एकीकृत करने के लिए एक व्यवस्थित दृष्टिकोण अंगीकार किया। तब से, बैंक ने अपने संवहनीयता प्रदर्शन की निगरानी और लगातार सुधार के लिए निर्णायक कदम उठाए हैं। एसबीआई का मानना है कि उसका कर्तव्य अपनी मुख्य व्यावसायिक जिम्मेदारियों के साथ–साथ स्थायी व्यवसाय प्रथाओं को बढ़ावा देना है।

वित्त वर्ष 2017–18 में ङ्कसंवहनीयताङ्क को एक ङ्कमूल्यङ्क के रूप में जोड़ा गया था और यह एक प्रमुख ध्यान क्षेत्र बन गया है, जो हमारे व्यावसायिक निर्णयों और परिचालनगत परिवर्तनों को संचालित करता है।

विभिन्न व्यावसायिक कार्यों में कुशलता, जिम्मेदारी और मूल्य निर्माण सुनिश्चित करने के लिए नीतियों, कार्यनीतियों, प्रक्रियाओं, प्रणालियों और नियंत्रणों में सुधार देखे जा रहे हैं।

एसबीआई ने बोर्ड द्वारा अनुमोदित संवहनीयता और व्यावसायिक जिम्मेदारी नीति विकसित की है, जिसकी नियमित आधार पर समीक्षा की जाती है। यह नीति सभी व्यावसायिक कार्यों के लिए केंद्रीय मार्गदर्शक सिद्धांत के रूप में कार्य करती है और इसका उद्देश्य स्थिर विकास के लिए एकीकृत प्रबंधन दृष्टिकोण को अपनाना है। यह जुलाई 2011 में भारत सरकार के कॉर्पोरेट मामलों के मंत्रालय द्वारा प्रकाशित एनवीजी–एसईई द्वारा परिभाषित नौ सिद्धांतों के तहत शामिल पहलुओं को संबोधित करता है। एसबीआई के संचालन के संबंध में पर्यावरणीय, सामाजिक और अभिशासन (ईएसजी) जोखिमों की पहचान, आकलन और निगरानी करते समय भी नीति का उल्लेख किया जाता है।

नीति के एक प्रमुख उद्देश्य के रूप में, बैंक ने अपने व्यवसाय निर्णयों और संवहनीयता पहल को स्थिर विकास लक्ष्यों (एसडीजी) के अनुरूप बनाए रखा है।.

GRI 102-12, GRI 102-13

लक्ष्य (विज़न)

अग्रसर भारत का सर्वप्रिय बैंक बनना

ध्येय (मिशन)

सरल, उत्तरदायी और अभिनव वित्तीय समाधान देने के लिए प्रतिबद्ध

मूल्य (वैल्यू)

सेवा पारदर्शिता सदा–चार शिष्टता निरंतरता

मूल्य श्रृंखला का प्रबंधन

एसबीआई की सेवाओं में हर साल विस्तार हो रहा है। इस तरह की व्यापक उपस्थिति के कारण, बैंक जिम्मेदारी से व्यवसाय करने और समय पर सेवाएँ प्रदान करने के लिए अपने वेंडरों और व्यवसाय भागीदारों पर भरोसा करता है। इसलिए आपूर्ति शृंखला में विश्वसनीय वेंडरों, आपूर्तिकर्ताओं और अन्य व्यवसाय भागीदारों का होना अनिवार्य है। बैंक का उद्देश्य इस क्षेत्र में उदाहरण प्रस्तुत करना है, इसलिए अपनी संवहनीयता नीतियों और पहलों के माध्यम से यह सकारात्मक पर्यावरणीय और सामाजिक प्रभाव के महत्व पर जागरूकता फैलाने की उम्मीद करता है।

एसबीआई की आपूर्ति शृंखला में सामान्यतः प्रौद्योगिकी और बुनियादी ढांचे के विकास के लिए व्यवसाय भागीदार, डिजिटल सेवा प्रदाता और अन्य गैर–आईटी आपूर्तिकर्ता जैसे कि मानव पूँजी सेवा प्रदाता, यूटिलिटी आपूर्तिकर्ता और कार्यालय स्टेशनरी आपूर्तिकर्ता शामिल हैं। एसबीआई संगठन के भीतर और बाहर व्यवसाय नवाचार और सर्वोत्तम आचरण को बढ़ाने के लिए नॉलेज पार्टनर के साथ भी सहयोग करता है। एसबीआई के सूचीबद्ध दिशानिर्देश सरकार द्वारा स्वीकृत वेंडर चयन प्रक्रियाओं का पालन करते हैं। 31 मार्च 2020 तक, एसबीआई के कारपोरेट केंद्र में कुल 9,641 वेंडर पंजीकृत थे।

एसबीआई इंफ्रास्ट्रक्चर मैनेजमेंट सॉल्यूशंस प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआईआईएमएस) बैंक की पूर्ण स्वामित्व वाली सहायक कंपनी है, जिसके सभी स्थानीय प्रधान कार्यालयों (एलएचओ) में 17 मंडल इंफ्रा कार्यालय स्थापित हैं। इस सहायक कंपनी का उद्देश्य सिविल, निर्माण, इलेक्ट्रिकल, सुविधा प्रबंधन, परिसर पट्टे पर लेने, आदि से संबंधित विशेष सेवाएँ प्रदान करना है। यह एसबीआई के परिचालनों के लिए आवश्यक लागत और अन्य संसाधनों जैसे कि श्रमशक्ति, समय और ऊर्जा की बचत में भी महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

GRI 102-9, GRI 102-10, GRI 102-16

इनपुट

वित्तीय पूँजी

बाजार पूँजीकरण: रु.1.7 लाख करोड़
कुल अग्रिम: रु. 24.22 लाख करोड़
कुल जमा: रु. 32.41 लाख करोड़

विनिर्मित और बौद्धिक पूंजी

कुल शाखाएँ: 22,141
कुल एटीएम: 58,555
नई मोबाइल बैंकिंग पहल: योनो कैश, योनो कृषि, योनो एसबीआई बिजनेस

सामाजिक और संबंध पूँजी

ग्राहक आधार: 44 करोड़
सीएसआर पर खर्च की गई राशि: रु. 27.47 करोड़

मानव पूँजी

कुल कर्मचारी: 2,49,448
संचालित किए गए प्रशिक्षण कार्यक्रम: 18,435

प्राकृतिक पूँजी

बिजली की खपत: 4,625,287 गीगाजूल
कागज की खपत: 18,290 टन

व्यवसाय गतिविधियाँ

डिजिटल बैंकिंग और एटीएम सेवाएँ

रिटेल बैंकिंग
कॉर्पोरेट बैंकिंग
एसएमई व्यवसाय
कृषि और ग्रामीण बैंकिंग

लक्ष्य (विज़न)
अग्रसर भारत का सर्वप्रिय बैंक बनना

ध्येय (मिशन)
सरल, उत्तरदायी और अभिनव वित्तीय समाधान देने के लिए प्रतिबद्ध

मूल्य (वैल्यू)
सेवा । पारदर्शिता । सदाचार । शिष्टता । निरंतरता

वेल्थ मैनेजमेंट सेवाएँ

क्रेडिट कार्ड
म्यूचुअल फ़ंड
जीवन एवं साधारण बीमा
निवेश बैंकिंग
फ़ंड प्रबंधन

एनआरआई बैंकिंग
अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग
ट्रेजरी परिचालन

GRI 102-2, GRI 102-7, GRI 102-16

आउटपुट

11.34 %
कुल जमा में वर्ष–दर–वर्ष वृद्धि

5.64 %
कुल अग्रिम में वर्ष–दर–वर्ष वृद्धि

31+ वित्तीय उत्पाद,
40+ वित्तीय सेवाएँ और
80+ मर्चेंट पार्टनर

100 मिलियन
ग्रीन बांड में जारी

>653.31 करोड़
डिजिटल लेनदेन
(इंटरनेट, मोबाइल, यूपीआई, योनो और ग्रीन चैनल को मिलाकर)
(कुल लेनदेन में 59% हिस्सेदारी)

>286.41 करोड़
एटीएम और सीडीएम लेनदेन
(कुल लेनदेन में 26% हिस्सेदारी)

>63.35 करोड़
बीसी चैनल और कियोस्क लेनदेन
(कुल लेनदेन में 6% हिस्सेदारी)

परिणाम

वित्तीय पूँजी

ब्याज से शुद्ध आय: रु.98,085 करोड़
पूँजी पर्याप्तता: 13.06% (↑वर्ष–दर–वर्ष 34 बीपीएस)
संपत्ति पर प्राप्ति: 0.38% (↑वर्ष–दर–वर्ष 36 बीपीएस)

विनिर्मित और बौद्धिक पूंजी

डिजिटल प्लेटफॉर्म (योनो) पर 4.35 मिलियन खाते खोले गए
31मार्च 2020 की स्थिति के अनुसार, योनो ऐप के 21.2 मिलियन पंजीकृत उपयोगकर्ता
नवोन्मेषी उत्पाद लॉन्च हुआ – प्री–अप्रूव्ड मर्चेंट लोन

सामाजिक और संबंध पूँजी

(औसतन) हर दिन योनो ऐप में 4 मिलियन यूनिक लॉगिन
61,102 संचालनशील व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी)
वित्तीय साक्षरता शिविरों से 16.82 लाख लोग लाभान्वित

मानव पूँजी

(औसतन) प्रति कर्मचारी 56.23 घंटों का प्रशिक्षण
कुल श्रमशक्ति में 25.28% महिला कर्मचारी
4,565 दिव्यांग जनों का नियोजन

प्राकृतिक पूँजी

सिद्धांत और अभिशासन

"हमारे बैंक के मूल्य दिन-प्रतिदिन के अभिशासन को प्रभावी बनाने के लिए मजबूत आधार-स्तंभ का काम करते हैं। एसबीआई को इन मूल्यों पर गर्व हैं, और पारदर्शिता एवं समावेशी संस्कृति विकसित करने के लिए इन्हें सभी मंडलों में आत्मसात किया गया है। कॉर्पोरेट केंद्र संवहनीयता समिति का गठन बैंक की संवहनीयता अभिशासन में नेतृत्वकर्ता बनने की आकांक्षा का प्रतीक है। बैंक में संवहनीयता को आगे बढ़ाने में समिति की सक्रिय भूमिका है, और यह पर्यावरणीय प्रभावों को कम करने और समाज को लाभान्वित करने की दिशा में नवाचार के माध्यम से सभी हितधारकों के लिए मूल्य सृजन में योगदान देती है। आंतरिक सहयोग ने यह सुनिश्चित किया है कि व्यवसाय निर्णयों में संवहनीयता अब मौन प्रयास से बदलकर मुख्य प्रेरक बल में बदल गई है।"

श्री अतुल कुमार
मुख्य सदाचार अधिकारी

तेजी से उन्नतिशील प्रौद्योगिकी, उभरती ग्राहक वरीयताएँ और विनियामक परिवर्तन कुछ ऐसे कारक हैं जिन्होंने 21वीं सदी में जोखिम और अवसरों का मिला-जुला किंतु जटिल चित्रपट (टेपेस्ट्री) बना दिया है। इस पृष्ठभूमि में, उद्योगों और भौगोलिक क्षेत्रों में अभिशासन आचरण का सर्वोपरि महत्व है। यह खास तौर पर वित्तीय क्षेत्र के बारे में सच है, जो नवाचार और नई प्रौद्योगिकियों को अपनाने वाले कुछ पहले क्षेत्रों में से एक है, और यह ग्राहक आंकड़ों की संपत्ति का अभिरक्षक (कस्टोडियन) है।

एसबीआई के निदेशक मंडल ने कार्यनीति, प्रदर्शन प्रबंधन, अनुपालन, जोखिम प्रबंधन के साथ-साथ शेयरधारक एवं हितधारक योगदान से संबंधित मुद्दों को हमेशा प्राथमिकता दी है। ये बैंक की व्यवसाय निरंतरता को सुनिश्चित करते हुए अपने निवेशकों को शानदार ग्राहक अनुभव तथा रिटर्न प्रदान करने की दृष्टि से महत्वपूर्ण हैं। इसके लिए, एसबीआई का उद्देश्य जिम्मेदार ढंग से अपने उत्पाद और सेवाएँ प्रदान करना है, जो न केवल इसके निवेशकों के लिए फायदेमंद साबित हो बल्कि उस समुदाय और पर्यावरण पर भी सकारात्मक प्रभाव डाले जिसके भीतर यह परिचालित होता है।

एसबीआई की संवहनीयता कार्यनीति का संचालन कॉर्पोरेट केंद्र संवहनीयता समिति (सीसीएससी) करती है, जिसकी अध्यक्षता बैंक के संवहनीयता एजेंडे के निष्पादन पर नजर रखने वाले मुख्य संवहनीयता अधिकारी करते हैं।

अभिशासन के उद्देश्य

शेयरधारक मूल्य का संरक्षण एवं संवर्धन

अन्य सभी हितधारकों 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 पूर्ण, सटीक और स्पष्ट जानकारी उपलब्ध कराना।

प्रदर्शन और ग्राहक सेवा के लिए जवाबदेही सुनिश्चित करना और सभी स्तरों पर उत्कृष्टता प्राप्त करना।

दूसरों द्वारा अनुकरण किए जाने के लिए उच्चतम स्तर का कॉर्पोरेट नेतृत्व प्रदान करना।

सदाचार और व्यवसाय आचरण

एसबीआई अपने आर्थिक, पर्यावरणीय और सामाजिक प्रदर्शन में उत्कृष्टता प्राप्त करने में सदाचारपूर्ण व्यवसाय आचरण और पारदर्शिता को अभिन्न अंग मानता है। भारत का 'सर्वप्रिय बैंक' बनने के अपने प्रयास में, एसबीआई ने सेवा, पारदर्शिता, सदाचार, शिष्टता और निरंतरता के अपने मूलभूत मूल्यों के आसपास एक सदाचार संहिता विकसित की है। यह संहिता एसबीआई के कर्मचारियों, ठेकेदारों, आपूर्तिकर्ताओं, सेवा प्रदाताओं और सहायक कंपनियों पर लागू होती है, और इसका प्रभावी कार्यान्वयन कई कार्यविधियों द्वारा सुनिश्चित किया जाता है। इनमें समर्पित हेल्पडेस्क, फोकल पॉइंट, हॉटलाइन, लोकपाल और अनुशासनात्मक उपायों के अलावा प्रत्येक डिवीजन में व्यवस्थित रूप से परिभाषित जिम्मेदारियाँ, उत्तरदायित्व और रिपोर्टिंग लाइन शामिल हैं। इस संहिता को सुदृढ़ व्हिसल ब्लोअर तंत्र द्वारा पूरित किया गया है, जो कर्मचारियों को प्रतिकार के डर बिना गोपनीय और गुमनाम ढंग से अपनी चिंताओं के लिए आवाज उठाने की अनुमति देता है। इसके अलावा, संहिता को सतर्कता कार्य द्वारा बल प्रदान किया गया है, जो तीन प्राथमिक निर्देशों अर्थात निवारक, सहभागितापूर्ण और दंडात्मक निर्देशों के अंतर्गत संचालित होता है।

बैंक में अपने निदेशकों और वरिष्ठ प्रबंधन के लिए बोर्ड-अनुमोदित आचार संहिता है। हितों के किसी भी टकराव को समाप्त करने के अलावा, यह व्यापक संहिता संव्यवहार में प्रकटीकरण, गोपनीयता और निष्पक्षता की उच्चतम गुणवत्ता, अच्छे कॉर्पोरेट अभिशासन आचरण और बैंक के संसाधनों के इष्टतम उपयोग को सुनिश्चित करने पर बल देती है। यह ग्राहकों, कर्मचारियों और अन्य हितधारकों के हितों, सुरक्षा और कल्याण को संरक्षित करने के लिए विनियमों का भी उल्लेख करती है।

GRI 102-16

निदेशक मंडल

एसबीआई बोर्ड का नेतृत्व अध्यक्ष (चेयरमैन) करते हैं और इसमें प्रबंध निदेशक, शेयरधारक निदेशक और भारत सरकार द्वारा नामित निदेशक शामिल होते हैं। 31 मार्च 2020 तक, केंद्रीय बोर्ड में एक महिला निदेशक सहित 14 सदस्य शामिल थे। यह बोर्ड:

1. बैंक के जोखिम प्रोफ़ाइल का निरीक्षण करता है
2. एसबीआई के व्यवसाय और नियंत्रण तंत्र की निष्पक्षता पर नजर रखता है
3. विशेषज्ञ प्रबंधन सुनिश्चित करता है
4. अपने हितधारकों के सर्वोत्तम हित में काम करता है

दुनिया के सबसे विविधतापूर्ण आबादी को सेवा प्रदान करने वाले बैंक के सुचारु परिचालन के लिए व्यापक दृष्टिकोण और गहन अनुभव वाले वैविध्यपूर्ण बोर्ड की भूमिका अत्यंत महत्वपूर्ण है। इसे मान्यता देते हुए और एसबीआई अधिनियम, 1955 के प्रावधानों के अनुसार, 31 मार्च 2020 तक बोर्ड में पांच कार्यकारी निदेशक और नौ गैर-कार्यकारी निदेशक शामिल हैं।

31 मार्च 2020 तक, बोर्ड में प्रत्येक सदस्य का औसत कार्यकाल 2.8 वर्ष था। सभी गैर-कार्यकारी निदेशक प्रौद्योगिकी, लेखा (अकाउंटेंसी), वित्त, अर्थशास्त्र और अकादमिक क्षेत्र का प्रतिनिधित्व करने वाले प्रख्यात पेशेवर हैं।

कार्यकारी निदेशकों के परिवर्तनीय प्रतिपूर्ति (वैरिएबल कॉम्पन्सैशन) को निर्धारित करने के लिए प्रयुक्त वित्तीय रिटर्न और/या सापेक्षिक वित्तीय मैट्रिक्स को भारत सरकार द्वारा परिभाषित किया गया है।

14
केंद्रीय बोर्ड के सदस्य

5
कार्यकारी निदेशक

2.8
प्रत्येक बोर्ड सदस्य का औसत कार्यकाल (वर्षों में)

9
गैर-कार्यकारी निदेशक

बोर्ड की समितियाँ

केंद्रीय बोर्ड में 11 समितियाँ गठित हैं, जो प्रभावी और समावेशी निर्णय लेने में मार्गदर्शन प्रदान करती हैं। उनके प्रमुख विचार क्षेत्रों में लेखा-परीक्षा और लेखा, जोखिम प्रबंधन, निवेशक की शिकायतों का समाधान, धोखाधड़ी की समीक्षा और नियंत्रण, ग्राहक सेवा की समीक्षा, ग्राहक शिकायतों का निवारण, प्रौद्योगिकी प्रबंधन और सीएसआर शामिल हैं।

समितियाँ

1. केंद्रीय बोर्ड की कार्यकारी समिति (ईसीसीबी)
2. बोर्ड की लेखा-परीक्षा समिति (एसीबी)
3. बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसीबी)
4. आईटी कार्यनीति समिति (आईटीएससी)
5. बड़ी राशि की धोखाधड़ी की निगरानी के लिए बोर्ड की विशेष समिति (एससीबीएमएफ़)
6. बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति (सीएससीबी)
7. हितधारक संबंध समिति (एसआरसी)
8. नामांकन और पारिश्रमिक समिति
9. वसूली की निगरानी के लिए बोर्ड समिति (बीसीएमआर)
10. कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व समिति (सीएसआरसी)
11. इरादतन चूककर्ता/असहयोग करने वाले उधारकर्ताओं की पहचान की समीक्षा करने वाली समिति

GRI 405-1

जोखिम प्रबंधन के लिए अभिशासन

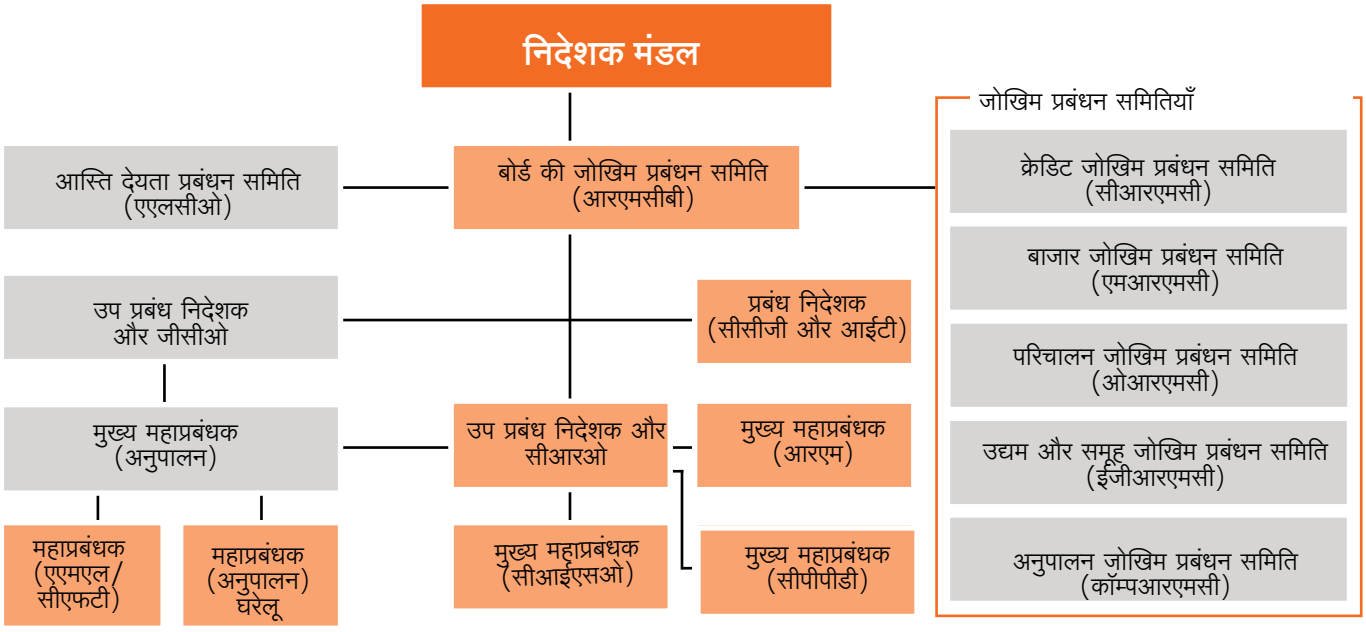
एसबीआई के जोखिम प्रबंधन दृष्टिकोण के चार स्तंभों में पहचान, मूल्यांकन, मापन और न्यूनीकरण शामिल हैं। बैंक की जोखिम प्रबंधन समिति के नेतृत्व में, इसका उद्देश्य उद्योग द्वारा अंतर्निहित रूप से सामना किए जाने वाले जोखिमों के किसी भी नकारात्मक प्रभाव को कम करना है। इसमें लाभप्रदता, पूंजी पर्याप्तता, पर्यावरण और बड़े पैमाने पर समाज से संबंधित मुद्दे शामिल हैं।

एसबीआई ने क्रेडिट जोखिमों, बाजार जोखिमों और परिचालन जोखिमों को अपनी प्रमुख प्राथमिकताओं के रूप में पहचाना है, और अपने सभी पोर्टफोलियो में इनके प्रभावी ढंग से मापन, आकलन, निगरानी और प्रबंधन करने के लिए नीतियाँ और प्रक्रियाएँ तैयार की हैं। वैश्विक सर्वोत्तम प्रथाओं को अपनाने के अपने प्रयास में, बैंक बाहरी सलाहकारों की सहायता से उद्यम और समूह जोखिम प्रबंधन परियोजनाओं को लागू कर रहा है।

बैंक, बासेल पूँजी विनियम पर भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के दिशानिर्देशों का भी पालन करता है, जो वित्तीय या आर्थिक तनाव से उत्पन्न होने वाले किसी भी आघात से क्षेत्र की रक्षा करने के लिए अभिप्रेत है। जोखिम मापन, निगरानी और नियंत्रण कार्यों की प्रभावशीलता और स्वतंत्रता सुनिश्चित करने के लिए एक स्वतंत्र जोखिम अभिशासन संरचना भी विद्यमान है। प्रौद्योगिकी इस फ्रेमवर्क का प्रमुख चालक है, जो मूल बिंदु पर जोखिमों की पहचान और प्रबंधन करने में सक्षम बनाता है। बैंक और समूह स्तर पर, कार्यकारी स्तर की समितियों और बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसीबी) द्वारा इन जोखिमों की निगरानी और समीक्षा की जाती है। इसके अलावा, समग्र जोखिम प्रबंधन के लिए परिचालन और व्यावसायिक इकाई स्तरों पर जोखिम प्रबंधन समितियां विद्यमान हैं।

जोखिम जागरूकता दिवस पर अध्यक्ष महोदय द्वारा शपथ दिलवाना

जोखिम अभिशासन संरचना



GRI 102-18

उभरते हुए जोखिम

एसबीआई ने साइबर जोखिम और पर्यावरणीय ह्रास एवं जलवायु परिवर्तन के चलते होने वाले जोखिम की ऐसे उभरते जोखिम के रूप में पहचान की है जो भविष्य में व्यवसाय पर महत्वपूर्ण प्रभाव डाल सकते हैं।
सूचना सुरक्षा परिचालनगत कार्य सभी आईटी गतिविधियों के लिए दरबान के रूप में कार्य करता है, जोखिमों की पहचान एवं आकलन करता है, और इसके प्रभाव को कम करने के लिए विभिन्न नियंत्रणों को लागू करता है। इस बीच, बैंक ने अपनी निर्णय प्रक्रिया में पर्यावरणीय चिंताओं को भी शामिल किया है, ताकि पर्यावरणीय ह्रास से उत्पन्न होने वाले साख और प्रतिष्ठा संबंधी जोखिमों को कम किया जा सके। एसबीआई अपनी क्रेडिट अनुमोदन प्रक्रिया में सर्वोत्तम पर्यावरणीय अभ्यासों के अनुपालन पर जोर देता है। इसके अलावा, इसने ऐसे उद्योगों की पहचान की है जिनका पर्यावरण पर अधिक प्रभाव है, और तदनुसार व्यवसाय स्वीकृति के लिए सेक्टर आउटलुक और थ्रेशहोल्ड निर्धारित किया है।

अनुपालन जोखिम प्रबंधन

एसबीआई की अनुपालन जोखिम प्रबंधन समिति सुनिश्चित करती है कि बैंक की गतिविधियाँ विनियामक आवश्यकताओं के अनुरूप हों। इस समिति में विभिन्न व्यवसाय इकाइयों और सहायक कार्यक्षेत्रों के वरिष्ठ अधिकारियों शामिल होते हैं जो अनुपालन से संबंधित मुद्दों की निगरानी करते हैं। यह सुनिश्चित करती है कि बैंक और उसके कर्मचारियों के कामकाज गैर–अनुपालन के लिए शून्य सहिष्णुता की नीति के अनुरूप हैं।

कॉरपोरेट केंद्र संवहनीयता समिति (सीसीएससी)

कॉरपोरेट केंद्र संवहनीयता समिति, बैंक की संवहनीयता और व्यावसायिक उत्तरदायित्व नीति के निष्पादन के लिए जिम्मेदार है। यह नीति के अनुरूप हर वर्टिकल की गतिविधियाँ संचालित करना सुनिश्चित करती है, साथ ही प्रभावी कार्यान्वयन का तरीका और संसाधन प्रदान करती है। समिति यह भी सुनिश्चित करती है कि हर नई कार्यात्मक इकाई व्यावसायिक उत्तरदायित्व को ध्यान में रखते हुए बनाई जाए, और यह बोर्ड को नीतिगत कार्यान्वयन की उपलब्धियों, विफलताओं और कठिनाइयों से अवगत कराती है। उप प्रबंध निदेशक (मा.सं.) और कॉर्पोरेट विकास अधिकारी नीतिगत कार्यान्वयन का पर्यवेक्षण करते हैं, जिसका स्वामित्व उप महाप्रबंधक (संवहनीयता) के पास है। इसके अतिरिक्त, उप महाप्रबंधक (संवहनीयता) के पास बैंक के हितधारकों के लिए संवहनीयता कार्यनीति के कार्यान्वयन और संचार की देखरेख की जिम्मेदारी भी है।

कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व समिति (सीएसआरसी)

बैंक द्वारा की जाने वाली सीएसआर गतिविधियों पर नजर रखने के लिए 2014 में कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व समिति का गठन किया गया था। इसमें सात सदस्य होते हैं और इसकी अध्यक्षता वरिष्ठ प्रबंध निदेशक करते हैं।

लेखा परीक्षा का ढाँचा

उप प्रबंध निदेशक के नेतृत्व में बैंक का आंतरिक लेखा परीक्षा (आईए) विभाग जोखिम प्रबंधन और अनुपालन विभाग के साथ निकट समन्वय में काम करता है ताकि नियंत्रण और आंतरिक प्रक्रियाओं का पालन सुनिश्चित किया जा सके।

यह (आईए) बैंक की प्रत्येक व्यावसायिक इकाई की व्यापक जोखिम–आधारित लेखा परीक्षा करता है। विभाग ने सिस्टम–संचालित और एनालिटिक्स–आधारित लेखा परीक्षा की दिशा में आगे बढ़ने वाली प्रौद्योगिकी–संचालित व्यवस्थाओं को शुरू किया है जो उन्नत दक्षता और प्रभावशीलता को बढ़ावा देती हैं। इनमें शामिल है:

वार्षिक कार्यनीति बैठक में बैंक के निदेशक मंडल और अन्य वरिष्ठ अधिकारीगण

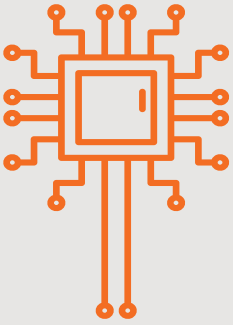
GRI 102-15, GRI 102-18, GRI 102-19, GRI 102-20

सूक्ष्म स्तर पर नियंत्रणों वाले अनुपालन का मूल्यांकन करने के लिए वेब-आधारित, **ऑनलाइन जोखिम-केंद्रित आंतरिक लेखा परीक्षा (आरएफ़आईए)**

अनुपालन की जांच सुनिश्चित करने के लिए **व्यवसाय इकाइयों की समवर्ती लेखा परीक्षा**

1 करोड़ और उससे अधिक के ऋण की गुणवत्ता का आकलन करने के लिए संस्वीकृति की **प्रारंभिक समीक्षा**

विशाल डेटा के दूरस्थ मूल्यांकन के माध्यम से अनुपालन नियंत्रणों का **एनालिटिक्स-आधारित निरंतर मूल्यांकन**



शाखाओं द्वारा स्व-मूल्यांकन के लिए **ऑनलाइन सेल्फ ऑडिट** और नियंत्रकों द्वारा पुनरीक्षण

बैंक द्वारा **सिस्टम-संचालित और एनालिटिक्स-आधारित गतिशील जोखिम मूल्यांकन के लिए रिमोट एप्लिकेशन (राडार)** शुरू किया गया है। यह लेखापरीक्षिती इकाइयों की निरंतर और केंद्रीकृत निगरानी करने तथा लेनदेन की ऑफ-साइट निगरानी में सक्षम बनाता है ताकि असंगत डेटा के आधार पर अपवादों की पहचान की जा सके। इन अपवादों को लेखापरीक्षिती इकाई में प्रक्रिया नियंत्रण या अनुपालन अंतराल के रूप में चिह्नित किया जाता है।

शाखा की लेखा परीक्षा

आरबीआई के निर्देशों के अनुरूप, आईए विभाग आरएफ़आईए के माध्यम से लेखापरीक्षिती (ऑडिटी) इकाइयों के समग्र परिचालनों की गहन समीक्षा

करता है, जो जोखिम-आधारित पर्यवेक्षण के लिए सहायक है। इस रिपोर्टिंग वर्ष में, आरएफ़आईए के तहत आईए विभाग ने 1,837 ट्रिगर-आधारित ऑफ-साइट लेखा परीक्षा करने के अलावा 12,803 घरेलू शाखाओं और बीपीआर इकाइयों की लेखा परीक्षा संचालित की है।

ऋण लेखा परीक्षा

ऋण लेखा परीक्षा का उद्देश्य बैंक के वाणिज्यिक ऋण पोर्टफोलियो की गुणवत्ता में सुधार करना है। ये लेखा परीक्षाएँ ₹20 करोड़ से ऊपर के वार्षिक जोखिम वाले व्यक्तिगत बड़े वाणिज्यिक ऋणों की गंभीर रूप से जाँच करती हैं।

संस्वीकृति की प्रारंभिक समीक्षा

'संस्वीकृति की प्रारंभिक समीक्षा' (ईआरएस) के हिस्से के रूप में 1 करोड़ से ऊपर के कुल ऋण जोखिम वाले सभी पात्र अनुमोदन प्रस्तावों की समीक्षा की जाती है। यह प्रारंभिक चरण में स्वीकृत प्रस्तावों में गंभीर प्रकृति वाले जोखिमों को पहचान कर संबंधित व्यवसाय इकाइयों को अवगत कराती है ताकि समय रहते उन्हें दूर किया जा सके। इसके परिणामस्वरूप, सोर्सिंग, अनुमोदन-पूर्व और अनुमोदन प्रक्रियाओं की गुणवत्ता में सुधार होता है।

विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम (फेमा) लेखा परीक्षा

ट्रेड फाइनेंस सेंट्रलाइज्ड प्रोसेसिंग सेल (टीएफ़सीपीसी) सहित सभी शाखाएँ जो विदेशी मुद्रा लेनदेन (अधिकृत डीलर) में सौदा करने के लिए अधिकृत हैं, वे फेमा लेखा परीक्षा के अधीन हैं। उच्च ऋण जोखिम वाली शाखाओं के साथ-साथ टीएफ़सीपीसी की वर्ष में कम से कम एक बार फेमा लेखा परीक्षा की जानी है। अन्य अधिकृत डीलर (एडी) शाखाओं की उनकी जोखिम प्रोफाइल के अनुसार 21 महीने की अधिकतम अवधि के भीतर लेखा परीक्षा की जाती है। वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान, 386 इकाइयों की फेमा लेखा परीक्षा की गई।

सूचना प्रणाली और साइबर सुरक्षा लेखा परीक्षा

एसबीआई की प्रत्येक शाखा को सूचना प्रणाली (आईएस) और साइबर सुरक्षा (सीएस) लेखा परीक्षा से गुजरना होता है ताकि आईटी से जुड़े जोखिमों का आकलन हो सके। इसके अतिरिक्त, केंद्रीकृत आईटी संस्थापनाओं की आईएस लेखा परीक्षा योग्य अधिकारियों की एक टीम द्वारा की जाती है, जिसमें पार्श्व भर्ती के माध्यम से आईएस लेखा परीक्षक शामिल होते हैं। 1 अप्रैल 2019 से 31 मार्च 2020 के बीच, 87 केंद्रीकृत आईटी संस्थापनाओं की आईएस लेखा परीक्षा संचालित की गई है।

विदेशी कार्यालय लेखा परीक्षा

समीक्षाधीन अवधि के दौरान, गिफ्ट सिटी सहित 20 विदेशी कार्यालयों में विदेशी कार्यालय लेखा परीक्षा का संचालन हुआ। इस बीच, दो सहायक कंपनियों, चार प्रतिनिधि कार्यालयों और एक देश के/क्षेत्रीय प्रधान कार्यालय में प्रबंधन लेखा परीक्षा किया गया।

ऑफ–साइट लेनदेन निगरानी प्रणाली (ओटीएमएस)

यह एक वेब–आधारित समाधान है जो विभिन्न शाखाओं में 45 प्रकार के लेनदेन की निगरानी के लिए परिदृश्य–आधारित अलर्ट उत्पन्न करता है। कोई भी विसंगति पाए जाने पर प्रणाली उसे समीक्षा के लिए चिह्नित कर देती है।

कानूनी लेखा परीक्षा

इस प्रकार की लेखा परीक्षा में ₹5 करोड़ और उससे अधिक राशि के ऋण तथा उनके सुरक्षा संबंधित दस्तावेजों की जांच शामिल होती है। इसे आंतरिक लेखा परीक्षकों की समीक्षा के बाद अतिरिक्त जांच की दृष्टि से अधिवक्ताओं के एक पैनल द्वारा संचालित किया जाता है।

आउटसोर्स की गई गतिविधियों की लेखा परीक्षा

कानूनी और विनियामक आवश्यकताओं के अनुरूप सेवा प्रदाताओं के साथ काम करने के महत्व को पहचानते हुए, नियमित अंतराल पर आउटसोर्स की गई गतिविधियों की लेखा परीक्षा की जाती है। इसमें निम्नलिखित शामिल हैं किंतु इन तक ही सीमित नहीं है: एटीएम सेवाएं, चेकबुक–प्रिंटिंग और आईटी से संबंधित सेवाएं प्रदान करने वाले वेंडर, और कॉरपोरेट व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी), व्यक्तिगत बीसी और सीएसपी, वसूली और समाधान एजेंट तथा ट्रांसफर एजेंट। वित्त वर्ष 2019–20 में, एसबीआई ने अपनी वित्तीय समावेशन योजना के अंतर्गत 61,000 से अधिक व्यक्तिगत बीसी और सीएसपी की सेवाएँ ली हैं, जिनमें से 28,864 इकाइयों की लेखा परीक्षा की गई।

कॉरपोरेट केंद्र के विभागों की आरएफ़आईए

बैंक ने अपने आईए विभाग में एक नया स्कंध (विंग) बनाया है, जो विनियामक आवश्यकताओं के अनुरूप कुल जोखिम का आकलन करता है और बैंक–स्तर के जोखिम अनुपालनों पर विहंगम दृष्टि प्रदान करता है।

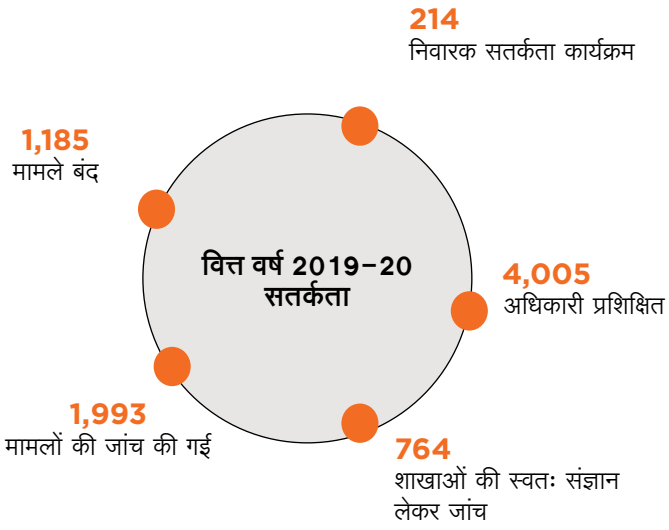
प्रबंधन लेखा परीक्षा

यह लेखा परीक्षा कार्यनीति, प्रक्रिया और जोखिम प्रबंधन के मापदंडों पर प्रशासनिक कार्यालयों और विभागों की गतिविधियों का निरीक्षण करती है। इसमें कॉरपोरेट केंद्र की संस्थापनाएँ, मंडल के स्थानीय प्रधान कार्यालय और एसबीआई द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी) शामिल हैं। वित्त वर्ष 2019–20 में, 25 संस्थापनाओं/प्रशासनिक कार्यालयों में प्रबंधन लेखा परीक्षा संचालित की गई।

सतर्कता

सतर्कता विभाग ने उन उपायों को अपनाया है जो स्वभाव में निवारक, दंडात्मक और सहभागितापूर्ण होते हैं। बैंक में 28 अक्तूबर से 2 नवंबर 2019 के मध्य सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया गया, जिसकी थीम 'ईमानदारी–एक जीवन शैली' थी। एसबीआई के सभी कर्मचारियों को सत्यनिष्ठा की प्रतिज्ञा दिलाई गई। सोशल मीडिया, वॉकथॉन, रेडियो जिंगल्स और नुक्कड़ नाटकों के साथ ही अन्य माध्यमों से पूरे बैंक में सत्यनिष्ठा के प्रमुख सिद्धांतों का प्रसार किया गया।

वित्त वर्ष 2019–20 में, विभाग ने 214 निवारक सतर्कता कार्यक्रम आयोजित किए, जिनमें 4,005 अधिकारियों को प्रशिक्षित किया गया। इसने 764 शाखाओं में स्वतः संज्ञान लेकर जांच की कार्रवाई की, ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि अपेक्षित निवारक उपाय किए जा रहे हैं। इस वर्ष, बैंक ने प्रौद्योगिकी–आधारित विजिलेंस केस ट्रैकिंग प्रणाली (वीसीटीएस) भी शुरू किया है, जो मामलों को समय पर बंद करने के साथ उनकी प्रभावी निगरानी और विश्लेषण की सुविधा प्रदान करती है। रिपोर्टिंग अवधि में जिन 1,993 मामलों की जांच की गई, उनमें से 1,185 अब तक बंद हो चुके हैं।
बैंक विनियामक ढांचे के भीतर काम करने का प्रयास करते हुए सुनिश्चित करता है कि सभी आवश्यकताओं का अक्षरशः अनुपालन हो। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान, भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) ने कुछ गैर–अनुपालनों के लिए एसबीआई पर कुल ₹7.5 करोड़ का जुर्माना लगाया। जुर्माना



अदा करने के साथ ही यह सुनिश्चित किया गया है कि इस तरह के गैर–अनुपालनों का आगे दोहराव रोकने के लिए प्रणालीगत उपाय लागू किए गए हैं।

व्हिसल ब्लोअर (मुखबिर) नीति

एसबीआई के पारदर्शिता मूल्य के लिए व्हिसल ब्लोइंग एक सशक्त माध्यम है। बैंक की व्हिसल ब्लोअर नीति कर्मचारियों को संगठन के भीतर सदाचार, अनुपालन और कदाचार के बारे में अपनी चिंता उठाने की अनुमति देती है। इसके लिए एक समर्पित ऑनलाइन पोर्टल लॉन्च किया गया है, जहां कर्मचारी गुमनाम और गोपनीय तरीके से अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं। कंपनी की नीति के अनुसार, व्हिसल ब्लोअर को पूरी सुरक्षा दी जाती है, ताकि वह किसी भी तरह के प्रतिकार या धमकी के भय से मुक्त रहे। वित्त वर्ष 2019–20 में, इससे जुड़े 8 मामले उठाए गए, जिनमें से 6 का समाधान किया जा चुका है।

कर्मचारी शिकायतें

भारतीय स्टेट बैंक का मानना है कि बैंक के कर्मचारियों, मानव संसाधन कर्मियों एवं वरिष्ठ अधिकारियों के बीच खुला संप्रेषण ही संतुष्ट कार्यबल के लिए महत्वपूर्ण है और इसके परिणामस्वरूप उत्कृष्ट ग्राहक अनुभव संपन्न होता है। बैंक ने इसके लिए सुव्यवस्थित शिकायत समाधान प्रणाली विकसित की है, जिसके अंतर्गत कर्मचारियों की चिंताओं का समाधान किया जाता है। वित्त वर्ष 2019–20 के दौरान कुल 13,598 शिकायतें प्राप्त हुईं, जिनमें से 13,359 शिकायतों का समाधान किया गया है।

विभिन्न कर्मचारी सहभागिता अभ्यासों के अलावा, अपने कर्मचारियों की सुरक्षा और कल्याण को सुनिश्चित करने के लिए बैंक में यौन उत्पीड़न की रोकथाम (पोश) से संबंधित नीतियाँ विद्यमान हैं। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान प्रदर्शन बोर्डों, ईमेल और समर्पित प्रशिक्षण कार्यक्रमों के माध्यम से सभी कर्मचारियों के बीच विभिन्न नीतियों पर जागरूकता पैदा की गई।

GRI 102-17, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 307-1, GRI 419-1

हितधारकों का योगदान और उसके प्रभाव का आकलन

हितधारक की सहभागिता बैंक की व्यवसाय कार्यनीति का एक अभिन्न अंग है। एसबीआई नियमित रूप से अपने हितधारकों के साथ सहभागिता करता है, और अग्रसक्रिय दृष्टिकोण के माध्यम से उनकी अपेक्षाओं को पूरा करने का प्रयास करता है। बैंक के हितधारकों में कर्मचारी, निवेशक और शेयरधारक, ग्राहक, विनियामक संस्थाएँ, उद्योग संगठन, एनजीओ, सामुदायिक सदस्य और वेंडर/आपूर्तिकर्ता शामिल हैं। इस अभ्यास का उद्देश्य किसी भी नकारात्मक प्रभाव को कम करते हुए सभी हितधारक समूहों में दीर्घकालिक मूल्य निर्माण करना है। यह अभ्यास बैंक की संवहनीयता प्राथमिकताओं और प्रदर्शन पर चर्चा करने में मददगार होगा।

हितधारक सहभागिता के प्रति दृष्टिकोण

पहचान	प्राथमिकताप	सहभागिता	अपेक्षाओं का प्रबधन
कॉरपोरेट केंद्र संवहनीयता समिति द्वारा चर्चा और विचार-विमर्श के माध्यम से बैंक अपने हितधारकों की पहचान करता है	हितधारकों पर एसबीआई के निर्णयों और गतिविधियों के प्रभाव और एसबीआई के निर्णय पर उनके (हितधारकों) प्रभाव के स्तर के आधार पर, बैंक अपने हितधारकों को प्राथमिकता देता है।	प्रभावकारी विषयों का निर्धारण करने के लिए, बैंक अपने मंडलों में विभिन्न माध्यमों से हितधारकों के साथ सहभागिता करता है।	बैंक अपने संबंध को और मजबूत बनाने के लिए हितधारकों की चिंताओं और अपेक्षाओं के प्रबंधन पर ध्यान केंद्रित करता है।

हितधारकों के साथ निरंतर संवाद से प्राप्त आदानों (इनपुट) को इसमें शामिल किया गया है:

- मौजूदा प्रक्रियाओं को नया स्वरूप देना
- विशिष्ट क्षेत्रों के प्रदर्शन में सुधार (कर्मचारी सहभागिता, ग्राहक अनुभव, पर्यावरण प्रदर्शन, सामुदायिक सहभागिता)
- प्रत्येक हितधारक समूह और बड़े पैमाने पर समाज के साथ सहयोग स्तर को बढ़ाना

GRI 102-42, GRI 102-43

हमारे फ्लैगशिप कार्यक्रम 'ज्ञानशाला' की सफलता में एसबीआई का समर्थन महत्वपूर्ण रहा है; इसके माध्यम से हम अपने शिक्षा केंद्रों पर हर साल वंचित समुदायों के 2,000 से अधिक बच्चों को उच्च-गुणवत्ता वाली मध्य विद्यालयी (मिडिल स्कूल) शिक्षा प्रदान कर रहे हैं। हम कक्षा IV से VIII के बच्चों को ऐसी शिक्षा प्रदान करने में सक्षम हैं जिसकी तुलना भारत के कुछ सर्वश्रेष्ठ सीबीएसई विद्यालयों से की जा सकती है, और इनमें से अधिकांश बच्चे पहली पीढ़ी के शिक्षार्थी हैं। हमें इस बात का गर्व है कि हम स्वतंत्र परीक्षण संगठन द्वारा सत्यापित पाठ्यक्रम के माध्यम से अगली पीढ़ी के नेतृत्वकर्ताओं को सशक्त बनाने में भूमिका निभा रहे हैं।

एसबीआई के समर्थन से हम मौजूदा कार्यक्रम की तुलना में अधिक प्रभाव डाल पाए हैं, जैसा कि ज्ञानशाला की कक्षाओं में उच्च शिक्षण स्तरों द्वारा प्रदर्शित किया गया है। इनके समर्थन से हमें शिक्षा का यह मॉडल प्रदर्शित करने में मदद मिली, तब सरकारी विद्यालयों के प्रदर्शन में सुधार के लिए इसे बड़ी संख्या में लागू किया गया जिसे गुजरात के 38 विद्यालयों एवं बिहार के 7,300 विद्यालयों में ज्ञानशाला के फलीभूत समर्थन के अलावा उत्तर प्रदेश के 1,000 विद्यालयों में आगामी परियोजना में देखा जा सकता है।

शिक्षा सहायता संगठन
(ज्ञान शाला कार्यक्रम के लिए एसबीआई के साथ भागीदारी की)

व्यवसाय आचरणों के साथ एसडीजी एकीकृत करने पर राउंडटेबल सम्मेलन

ज्ञान साझा करने के लिए सहयोगी मंच प्रदान करने तथा कार्यान्वयन के साधनों को सुदृढ़ कर एसडीजी 17 की प्राप्ति को बढ़ावा देने के लिए, एसबीआई ने अपने स्थानीय प्रधान कार्यालय, मुंबई में 'व्यवसाय आचरणों में स्थिर विकास लक्ष्यों को एकीकृत करना' इस विषय पर एक राउंडटेबल सम्मेलन आयोजित किया। श्री आलोक कुमार चौधरी, उप प्रबंध निदेशक एवं मुख्य संवहनीयता अधिकारी, एसबीआई ने अपने स्वागत भाषण में समावेशी सतत विकास पर ध्यान केंद्रित करने के साथ संवहनीय लक्ष्यों को हासिल करने के लिए सार्वजनिक-निजी क्षेत्र की भागीदारी (पीपीपी) की महत्वपूर्ण भूमिका पर बल दिया।

भारत के बैंकिंग क्षेत्र का अग्रणी बैंक होने के नाते, एसबीआई ने एसडीजी के विषय पर अपने साथियों (पियर्स) के लिए विशिष्ट सम्मेलन आयोजित करने का बीड़ा उठाया। इस राउंडटेबल सम्मेलन में भारत के कुछ प्रमुख वित्तीय संस्थानों के वरिष्ठ अधिकारी उपस्थित हुए, जिन्होंने प्रत्येक एसडीजी की आवश्यकता की पूर्ति के लिए बीएफ़एसआई क्षेत्र को विशाल मात्रा में अपेक्षित धन जुटाने में उत्प्रेरक भूमिका निभाने पर बल दिया। स्थिर विकास लक्ष्यों द्वारा निर्धारित महत्वाकांक्षी लक्ष्यों को प्रभावी ढंग से प्राप्त करने के लिए, इस मंच ने न केवल भारत के वित्तीय क्षेत्र के बीच सामंजस्यपूर्ण स्थिर कार्रवाई का अवसर प्रदान किया, बल्कि इन लक्ष्यों की प्राप्ति के निमित्त मौजूदा चुनौतियों एवं व्यवधानों को दूर करने के लिए हितधारकों के मध्य विश्वास और पारदर्शिता भी विकसित किया।

हितधारक	सहभागिता का प्रकार	सहभागिता की आवृत्ति	चर्चा के विषय	निम्नलिखित अध्यायों में एसबीआई का प्रतिसाद शामिल है
कर्मचारी	1. प्रबंधन के साथ नियमित बैठक 2. मूल्यांकन प्रक्रिया 3. ऑनलाइन सर्वेक्षण	निरंतर आधार पर	1. कैरियर प्रगति 2. पेशेवर विकास के लिए संभावनाएँ 3. कर्मचारी कल्याण योजनाएँ 4. नए उत्पादों और सेवाओं पर प्रशिक्षण एवं कार्यशाला	मानव पूँजी
निवेशक और शेयरधारक	1. वेबकास्ट और ऑडियो कॉल 2. निवेशक सम्मेलन	तिमाही आधार पर	1. लाभांश की घोषणा 2. दावों से संबंधित मुद्दे	वित्तीय पूँजी
ग्राहक	1. ऑनलाइन और ऑफलाइन फीडबैक तंत्र 2. डिजिटल समावेशन पहल 3. ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण	निरंतर आधार पर	1. ग्राहक सेवा संवर्धन 2. कम समय में कार्यपूर्णता 3. उत्पाद के प्रति जागरूकता सृजित करने के लिए ग्राहकों के साथ सहभागिता 4. वित्तीय साक्षारता शिविर (एफ़एलसी) 5. डिजिटल बैंकिंग के बारे में बढ़ी हुई जागरूकता	सामाजिक और संबंध पूँजी
विनियामक संस्थाएँ	1. अधिदेशों (मैंडेट)/विनियमों पर चर्चा करने के लिए बैठकें	निरंतर आधार पर	1. सार्वजनिक नीति के विकास के लिए परामर्श एवं फीडबैक	सिद्धांत और अभिशासन

GRI 102-40, GRI 102-43, GRI 102-44

हितधारक	सहभागिता का प्रकार	सहभागिता की आवृत्ति	चर्चा के विषय	निम्नलिखित अध्यायों में एसबीआई का प्रतिसाद शामिल है
उद्योग संघ	1. व्यापार और उद्योग समारोहों में सहभागिता और चर्चा 2. समारोहों/कार्यक्रमों के लिए उद्योग संघों के साथ साझेदारी 3. उद्योग एवं संघों के प्रमुखों के साथ नियमित सहभागिता	निरंतर आधार पर	1. सतत समर्थन 2. नीति की वकालत के लिए सहयोग	एसबीआई का मूल्य निर्माण मॉडल
एनजीओ और सामुदायिक सदस्य	1. परियोजना मूल्यांकन समीक्षाएं 2. परियोजनाओं का संयुक्त निष्पादन 3. सामुदायिक कल्याण कार्यक्रम 4. सामुदायिक नेतृत्वकर्ताओं के साथ बैठक	निरंतर आधार पर	1. समर्थन में वृद्धि 2. हस्तक्षेप के नए क्षेत्र 3. कर्मचारी भागीदारी में वृद्धि	सामाजिक और संबंध पूँजी
वेंडर/आपूर्तिकर्ता	1. वेंडर के साथ बैठक 2. शिकायत निवारण	निरंतर आधार पर	1. समय पर भुगतान 2. मानकीकृत खरीद प्रक्रिय	एसबीआई का मूल्य निर्माण मॉडल

GRI 102-40, GRI 102-43, GRI 102-44

प्रभाव का मूल्यांकन

आज के परिवर्तनशील व्यवसाय परिदृश्य में, संगठनों के लिए समय-समय पर उन विषयों की समीक्षा करना महत्वपूर्ण है जो इसकी व्यावसायिक निरंतरता पर प्रभाव डालते हैं। जीआरआई मानकों के मार्गदर्शन के आधार पर बैंक उन प्रभावों का मूल्यांकन करता है। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान मूल्यांकन किया गया था, और इस रिपोर्ट की विषय-वस्तु को परिभाषित करने के लिए इसका उपयोग किया गया है।

बैंक के व्यवसाय एवं संवहनीयता कार्यनीति और लक्ष्यों को तैयार करने में पहचाने गए महत्वपूर्ण विषयों का उपयोग किया जाता है। प्रत्येक प्रभाव के विषय के लिए अपनाए गए प्रबंधन दृष्टिकोण को रिपोर्ट के संबद्ध खंडों में पारदर्शी रूप से उल्लिखित किया गया है। पिछली रिपोर्टिंग अवधि की तुलना में, 'समावेशी विकास और वित्तीय साक्षरता' को इस वर्ष प्रभाव के विषय के रूप में प्राथमिकता दी गई है।

पहचान

आंतरिक और बाहरी स्रोतों, सहकर्मी बेंचमार्क, जीआरआई मानकों तथा वैश्विक जोखिमों व अवसरों का पता लगाकर प्रासंगिक मुद्दों की पहचान करना

मूल्यांकन

बैंक के प्राथमिक हितधारकों की सहभागिता के माध्यम से प्राप्त फीडबैक के आधार पर महत्वपूर्ण मुद्दों को छांट लेना। यह प्रभाव वाले विषयों की रैंकिंग के लिए विकसित व्यापक कार्यप्रणाली पर आधारित है।

प्राथमिकता

शीर्ष रैंकिंग प्रभाव वाले विषयों का मूल्यांकन किया गया और उन्हें सीसीएससी द्वारा अनुमोदित किया गया

प्राथमिकता वाले प्रभाव के विषय

1

डेटा सुरक्षा और ग्राहक निजता

ग्राहक निजता
103, 418-1
आंतरिक एवं बाहरी

2

ब्रांड एवं प्रतिष्ठा प्रबंधन

सदाचार और सत्यनिष्ठा, आर्थिक प्रदर्शन, अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव, स्थानीय समुदाय
102-16, 102-17, 103, 201-1, 203-2, 413-1
आंतरिक

3

विनियामक अनुपालन

पर्यावरणीय अनुपालन, सामाजिक-आर्थिक अनुपालन
103, 419-1
आंतरिक

GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-49, GRI 103-1, GRI 103-3

जीआरआई विषयों के साथ लिंकेज
जीआरआई मानक खुलासे
महत्वपूर्ण विषय सीमा

4

प्रशिक्षण, नेतृत्व विकास और उत्तराधिकार की योजना

प्रशिक्षण और शिक्षा
103, 404-1, 404-2
आंतरिक

7

उत्तरदायित्वपूर्ण निवेश/ संवहनीय वित्त

अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव, ऊर्जा, उत्सर्जन
103, 203-2, 302-1, 302-4, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5
आंतरिक एवं बाहरी

10

समावेशी विकास और वित्तीय साक्षरता

गैर–भेदभाव, स्थानीय समुदाय
103, 406-1, 413-1, 413-2
बाहरी

5

डिजिटल नवोन्मेष और कागजरहित बैंकिंग

अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव
103, 203-2
आंतरिक

8

अभिनव उत्पाद और सेवाएँ

आर्थिक प्रदर्शन, अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव, स्थानीय समुदाय
103, 201-1, 203-2, 413-1
आंतरिक एवं बाहरी

11

कर्मचारी सहभागिता

रोजगार, विविधता एवं समान अवसर, गैर–भेदभाव
103, 404-1, 404-2, 404-3, 405-2, 406-1
आंतरिक

6

ग्राहक संतुष्टि

गैर–जीआरआई
103
बाहरी

9

प्रतिभा प्रबंधन और प्रतिधारण

प्रशिक्षण और शिक्षा
103, 404-1, 404-2
आंतरिक

GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 103-1, GRI 103-3

SBI

वित्तीय पूँजी प्रबंधन

बैंक सभी हितधारकों को अधिकतम
मूल्य सृजित के लिए नित नई
पेशकश बना और बढ़ा रहा है

देश के सबसे अधिक विनियमित क्षेत्रों में से एक, बैंकिंग, वित्तीय सेवा और बीमा (बीएफएसआई) उद्योग लगातार परिवर्तनशील स्थिति का सामना कर रहे हैं। प्रौद्योगिकी में जिस गति से परिवर्तन हो रहे हैं उसके कारण ग्राहक प्रतिधारण, साइबर सुरक्षा और अभिशासन से संबंधित नई चुनौतियों के अलावा, ग्राहकों और निवेशकों की अपेक्षाएं लगातार बढ़ गई है। पर्यावरण और समाज पर व्यवसायों के प्रभाव से संबंधित सूक्ष्म मुद्दों के साथ, इसने कंपनियों के लिए इन मुद्दों का समाधान करना और समाज के लिए साझा मूल्य का निर्माण करना पहले से कहीं अधिक महत्वपूर्ण बना दिया है।

भारत के सबसे बड़े बैंक के रूप में, एसबीआई इन मामलों का समाधान करने के लिए न केवल वित्तीय प्रदर्शन के महत्व के प्रति जागरूक है, बल्कि जिम्मेदार, समावेशी तरीके से आर्थिक मूल्य सृजित करने का प्रयास भी करता है।

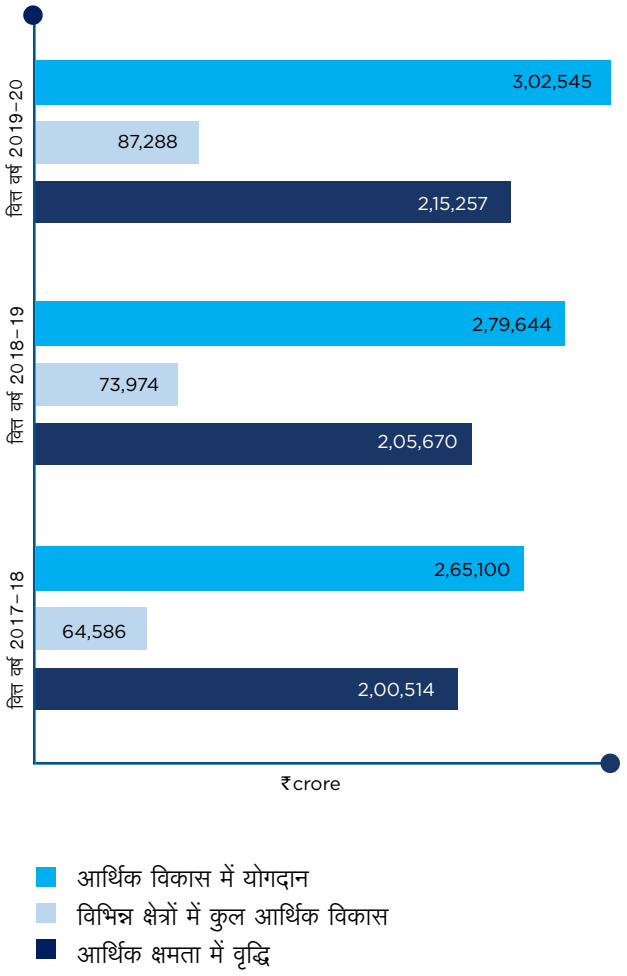
31 मार्च 2020 तक, एसबीआई का कुल कारोबार ₹56.6 लाख करोड़ से अधिक था। वित्त वर्ष 2019–20 में, बैंक ने ₹14,488 करोड़ का अब तक का सबसे अधिक वार्षिक शुद्ध लाभ दर्ज किया।

एसबीआई का आर्थिक प्रदर्शन (₹ करोड़ में)

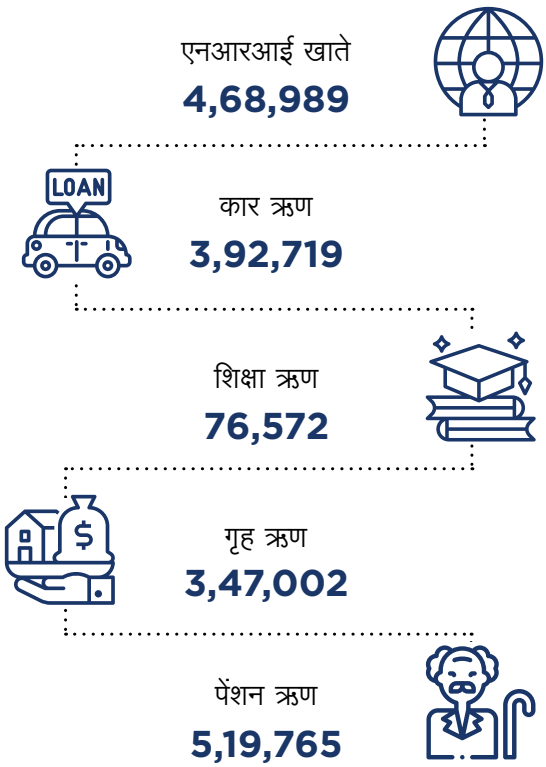
वर्ष	वित्त वर्ष 2019–20	वित्त वर्ष 2018–19	वित्त वर्ष 2017–18
आर्थिक विकास में योगदान			
कुल आय	3,02,545	2,79,644	2,65,100
विभिन्न क्षेत्रों में आर्थिक विकास			
परिचालन लागत (कर्मचारियों के वेतन एवं हितलाभों के अलावा)	29,459	28,633	26,764
कर्मचारियों का वेतन एवं हितलाभ	45,715	41,055	33,179
पूंजी प्रदाताओं को भुगतान	शून्य	शून्य	शून्य
सरकार को भुगतान (कॉर्पोरेट आयकर के कारण निवल नकद व्यय)	12,086	4,238	4,530
सामुदायिक निवेश	28	48	113
विभिन्न क्षेत्रों में कुल आर्थिक विकास	87,288	73,974	64,586
आर्थिक क्षमता में निरंतर वृद्धि	2,15,257	2,05,670	2,00,514

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 201-1

एसबीआई के आर्थिक प्रदर्शन की मुख्य बातें



वित्तीय वर्ष 2019–20 के दौरान बैंकिंग उत्पादों एवं सेवाओं के प्रकार और खोले गए खातों की संख्या



एसबीआई की प्रमुख वित्तीय सेवाएँ

औपचारिक वित्तीय प्रणाली में लोगों की संख्या बढ़ने के साथ, खुदरा बैंकिंग में निरंतर नवोन्मेष के माध्यम से सामाजिक–आर्थिक विकास को गति देना बैंकों के लिए पहले से कहीं अधिक महत्वपूर्ण हो गया है। ग्राहकों की बढ़ती आवश्यकताओं को पूरा करना बैंक के एजेंडे में सर्वोपरि है, यही वजह है कि एसबीआई ग्राहकों की उम्मीदों के अनुरूप अपने उत्पाद बनाने का प्रयास कर रहा है। यह साल–दर–साल अपने उत्पादों एवं सेवाओं की पेशकश को बढ़ा रहा है ताकि खुदरा बैंकिंग खंड के प्रदर्शन में सुधार निरंतर सुधार परिलक्षित हो।

वैयक्तिक ऋण

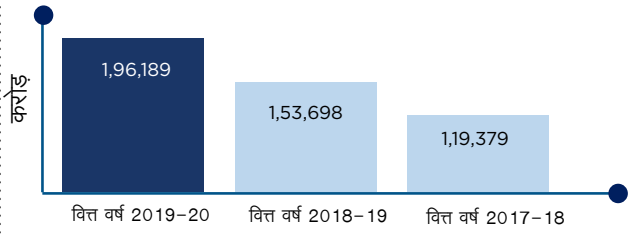
सुरक्षित और असुरक्षित दोनों तरह के वैयक्तिक ऋण, एसबीआई के पोर्टफोलियो का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। बैंक इस बाजार खंड का अगुआ है, और यह एसबीआई क्विक पर्सनल लोन एवं एक्सप्रेस क्रेडिट जैसे उत्पादों के माध्यम से वेतनभोगी ग्राहकों की जरूरतों को पूरा कर रहा है।

वित्त वर्ष 2019–20 में, एसबीआई ने 20 लाख से अधिक ग्राहकों को ₹ 90,000 करोड़ का व्यक्तिगत ऋण दिया है जिससे इसका व्यक्तिगत ऋण पोर्टफोलियो ₹1,96,189 करोड़ हो गया है।

GRI 201-1

बैंक की शाखाओं और अपनी वेबसाइट के अलावा, बैंक अपने डिजिटल प्लेटफॉर्म 'योनो' के माध्यम से भी वैयक्तिक ऋण देता है। यह वैयक्तिक ऋण के संवितरण के लिए सबसे तेज चैनल है, जिसने ₹1,00,000 करोड़ के लक्ष्य को पार कर लिया है। योनो ग्राहकों को 4-क्लिक पेपरलेस प्रक्रिया के आसान उपयोग में भी सक्षम बनाता है। इस सुविधा का उपयोग करते हुए, वर्तमान रिपोर्टिंग अवधि में ₹9,694 करोड़ के वैयक्तिक ऋण वितरित किए गए हैं।

पिछले तीन वर्षों में वैयक्तिक ऋण अग्रिम (₹ करोड़ में)



शिक्षा ऋण

एसबीआई का मानना है कि उच्च-गुणवत्ता वाली शिक्षा की सुलभता न केवल मानव पूँजी के विकास में बल्कि अर्थव्यवस्था के लिए भी महत्वपूर्ण है।

31 मार्च 2020 तक 34.72% बाजार हिस्सेदारी के साथ बैंक को देश का सबसे बड़ा शिक्षा ऋण प्रदाता होने का गर्व है, जो कि वित्त वर्ष 2018-19 के 30.55% से अधिक है।

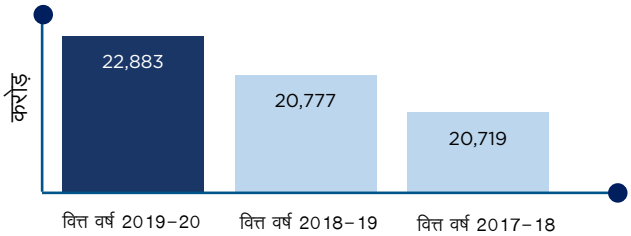
इस वर्ष, भारतीय स्टेट बैंक ने 76,572 मेधावी छात्रों को ₹8,777 करोड़ की वित्तीय सहायता प्रदान कर उनके सपनों को साकार करने में मदद की है। इनमें से 38% ऋण लड़कियों को दिए गए थे, जो कि पिछली रिपोर्टिंग अवधि से 3% अधिक है। एसडीजी 5 (लैंगिक समानता) के प्रति अपनी प्रतिबद्धता के अनुरूप, बैंक छात्राओं को रियायती ब्याज दर पर ये ऋण प्रदान कर रहा है।

अपने शिक्षा ऋण के दायरे को व्यापक बनाने और ग्राहक अनुभव में वृद्धि के लिए, बैंक ने स्कॉलर लोन योजना के तहत बड़ी संख्या में प्रमुख और प्रतिष्ठित संस्थानों को शामिल किया है, यह योजना रियायती दरों पर मानदंडों में ढील के साथ शिक्षा ऋण प्रदान करती है। इसके अलावा, एसबीआई ने 'ग्लोबल एड-वांटेज स्कीम' के दायरे में सुधार किया है, जो चुनिंदा शहरों में डोरस्टेप सेवाओं का विस्तार करके विदेश में पढ़ाई करने के लिए सहायता प्रदान करती है।

बैंक ने भारत सरकार के विद्यालक्ष्मी पोर्टल के साथ अपने लोन ओरिजिनेटिंग सिस्टम को जोड़ा है, ताकि शिक्षा ऋणों की निर्बाध ट्रैकिंग और उनका वितरण सुनिश्चित किया जा सके।

शिक्षा ऋण	वित्त वर्ष 2019-20 में दिए गए कुल ऋण का मूल्य (₹ करोड़ में)	वित्त वर्ष 2019-20 में लाभार्थियों की हिस्सेदारी
छात्राएँ	3128	38.58%
अनुसूचित जाति	153	2.70%
अनुसूचित जनजाति	46	0.83%
अन्य पिछड़ा वर्ग	533	9.17%
अल्पसंख्यक	843	9.74%

पिछले तीन वर्षों में शिक्षा ऋण अग्रिम (₹ करोड़ में)



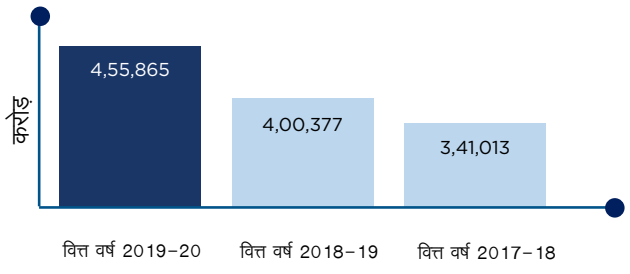
रियल एस्टेट और गृह ऋण

एसबीआई भारत का सबसे बड़ा गृह ऋण प्रदाता है, यह एक ऐसी उपलब्धि है जिसके लिए 'एफ़ई इंडियाज बेस्ट बैंक अवार्ड 2019' में सम्मानित किया गया था। वित्त वर्ष 2019–20 में, बैंक ने बाजार के एक बड़े हिस्से पर कब्जा करते हुए अपना पोर्टफोलियो बढ़ाकर ₹4,55,865 करोड़ कर लिया।

किफ़ायती आवास योजना को बढ़ावा देने से इसके तहत सस्ता गृह ऋण लेने वाले लोगों की संख्या में वृद्धि हुई है। एसबीआई के कुल गृह ऋण पोर्टफोलियो में किफायती आवास खंड की हिस्सेदारी 62.30% है, जबकि प्राथमिकता क्षेत्र ऋण की हिस्सेदारी 35.03% है।

इस वर्ष, बैंक ने ऐसी कई पहलें की हैं जिनसे गृह ऋण की प्रक्रिया अधिक सहज बन गई है। इसमें निम्न शामिल हैं: डोरस्टेप डिलीवरी, सीपीसी और शाखाओं को सुदृढ़ बनाना, और गृह ऋण के ग्राहकों के लिए समेकित प्रसंस्करण शुल्क की शुरुआत। बैंक ने एक ही प्लेटफ़ॉर्म पर एम्पैनल्ड अधिवक्ताओं, वैल्यूअरों और सत्यापन एजेंसियों की ऑनबोर्डिंग के लिए वेंडर सत्यापन मॉड्यूल भी लॉन्च किया है, जिससे दस्तावेजों के सत्यापन में लगने वाला अपेक्षित समय कम करने में मदद मिली है।

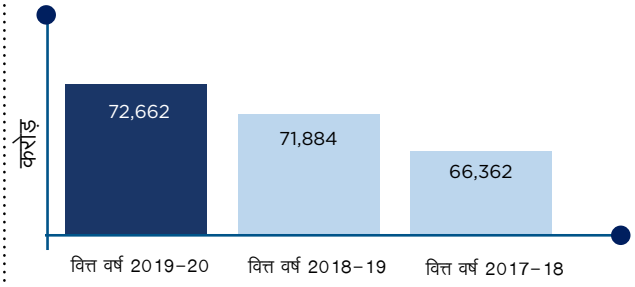
पिछले तीन वर्षों में गृह ऋण और गृह–संबंधित ऋण पोर्टफोलियो (₹ करोड़ में)



वाहन ऋण

प्रतिस्पर्धी दरों पर वाहन ऋण उपलब्ध कर एसबीआई अपने ग्राहकों को खुद के वाहन का मालिक बनने के सपनों को साकार करने में मदद कर रहा है। विभिन्न चैनलों के माध्यम से सभी प्रकार के वाहनों के लिए विस्तृत उत्पाद श्रेणी की पेशकश की जाती है। यह महत्वपूर्ण है कि उद्योग की बिक्री में गिरावट के बावजूद बैंक के वाहन ऋण उत्पादों में वृद्धि परिलक्षित है।

पिछले तीन वर्षों में वाहन ऋण (₹ करोड़ में)



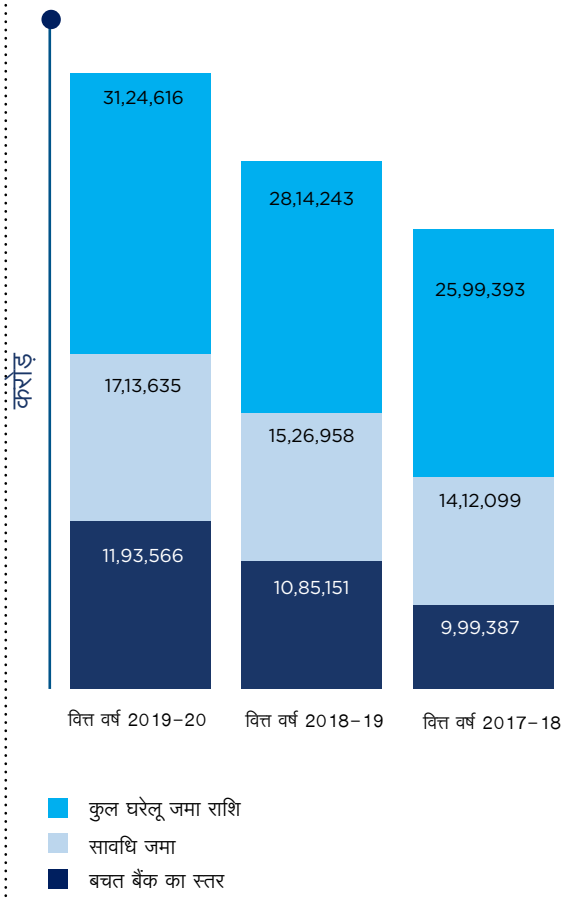
इस वर्ष, बैंक का वाहन ऋण पोर्टफोलियो 31 मार्च 2019 के ₹71,884 करोड़ से बढ़कर ₹72,662 करोड़ हो गया है। सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के बीच, वाहन ऋण खंड में एसबीआई की बाजार हिस्सेदारी 30% से अधिक है।

रिलायंस कॉर्पोरेट पार्क में कॉर्पोरेट कनेक्ट गतिविधि की झलक

घरेलू जमा राशियां

31 मार्च 2020 तक, घरेलू जमा राशिया 11.03% की सालाना वृद्धि के साथ ₹31,24,616 करोड़ हो गई। घरेलू बचत बैंक जमा में 9.99% की वार्षिक वृद्धि दर्ज की गई, जिससे पोर्टफोलियो बढ़ कर ₹11,93,566 करोड़ का हो गया। इस बीच, सावधि जमा पोर्टफोलियो की राशि ₹17,13,635 करोड़ है, जो कि वित्त वर्ष 2018–19 की तुलना में 12.23% अधिक है।

पिछले तीन वर्षों का प्रदर्शन (₹ करोड़ में)

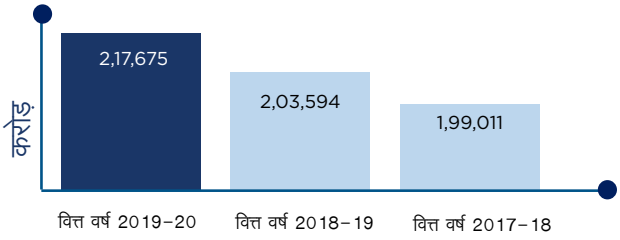


एनआरआई कारोबार

एसबीआई भारत में 83 समर्पित एनआरआई शाखाओं के नेटवर्क के माध्यम से लगभग 37 लाख अनिवासी भारतीय (एनआरआई) ग्राहकों को सेवाएँ प्रदान करता है। इसके पास 32 देशों में विदेशी कार्यालय, प्रतिनिधि बैंकों के रूप में 227 वैश्विक बैंक, और धन–प्रेषण (रेमिटेंस) के लिए 56 एक्सचेंज हाउस और छह बैंकों के साथ टाई–अप है। 22% से अधिक बाजार हिस्सेदारी और ₹2,17,675 करोड़ के एनआरआई जमा आधार के साथ, एनआरआई बैंकिंग के क्षेत्र में बैंक अग्रणी है।

अपने एनआरआई ग्राहकों को परेशानी मुक्त सुखद अनुभव प्रदान करने के लिए, एसबीआई ने अनिवासी विदेशी (एनआरई) खाताधारकों के लिए पाँच

पिछले तीन वर्षों में एनआरआई जमा (₹ करोड़ में)



अंतरराष्ट्रीय मुद्राओं में इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से 209 विदेशी स्थानों पर रियल–टाइम बाह्य धन–प्रेषण (आउटवार्ड रेमिटेंस) सुविधा उपलब्ध कराई है। बैंक ने एफसीएनआरबी प्रीमियम और एनआरई सुकून खातों के लिए आवश्यक न्यूनतम राशि कम करने के अलावा, अनिवासी साधारण जमाओं के लिए एक कर बचत योजना भी शुरू की है। एसबीआई ने अपने एनआरआई फैमिली कार्ड की रिचार्ज लिमिट को बढ़ाकर ₹1 लाख कर दिया है, जिससे एनआरआई अब आसानी और तेजी से भारत में अपने प्रियजनों को पैसे भेज सकते हैं।

ग्रामीण बैंकिंग

भारत की दो-तिहाई आबादी गाँवों में निवास करती है, अतः देश के विकास के लिए इनका वित्तीय सशक्तीकरण अत्यंत महत्वपूर्ण है। इसके अतिरिक्त, यह आबादी बैंकिंग क्षेत्र के लिए पर्याप्त अवसर भी उपलब्ध कराती है। 31 मार्च 2020 तक, बैंक के ग्रामीण ग्राहकों की संख्या ₹14.8 करोड़ से अधिक थी। भारतीय स्टेट बैंक के पास प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों (आरआरबी) का व्यापक नेटवर्क है, जिससे बैंक को इन क्षेत्रों में उनकी उपस्थिति और उपयोगकर्ता

विवरण	वित्त वर्ष 2019-20	वित्त वर्ष 2018-20	वित्त वर्ष 2017-18
ग्रामीण शाखाओं की संख्या	7,965	8,080	8,042
बीसी आउटलेट की संख्या/ नियोजित सीएसपी की कुल संख्या	61,102	57,467	58,274
उपरोक्त के अलावा, शहरी आउटलेट	5,733	5,095	5,761
लघु खाते (वर्ष समाप्ति का संचयी लक्ष्य)	1,553 (1,496)	1,425 (1,185)	1,342 (1,107)
लघु खातों में शेषराशि (₹ करोड़ में) (वर्ष समाप्ति का लक्ष्य)	38,033 (34,359)	31,235 (17,024)	23,982 (13,411)
बीसी में लेनदेन की संख्या (लाख में) राशि (₹ करोड़ में)	4,929 2,27,469	3,975 1,73,381	3,121 1,24,930
खोले गए खाते: लघु खाता / बचत बैंक खाता (लाख में) लघु खातों / बचत बैंक खातों का %	1,553/4,460 35%	1,425/4,301 33%	1,342/4,186 32%

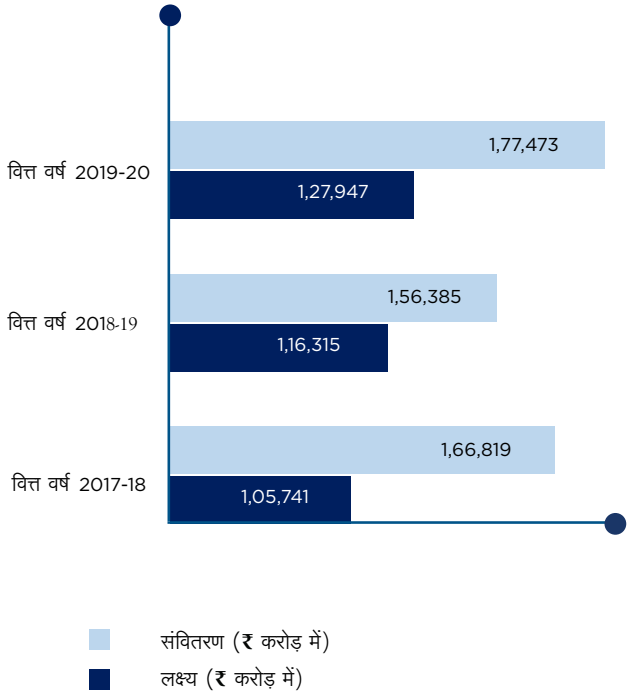
आधार के कारण अलग प्रतिस्पर्धी लाभ मिलता है। बैंक विभिन्न राज्यों में क्षेत्रीय स्तरों पर परिचालित होने वाले 15 आरआरबी को प्रायोजित करता है। इन बैंकों के पास 226 जिलों में कुल मिलाकर 5,318 शाखाओं की मजबूत उपस्थिति है, जिनके माध्यम से वे भारत के सर्वश्रेष्ठ वाणिज्यिक बैंकों के बराबर सेवाएँ प्रदान करते हैं। इनकी दक्षता को और बढ़ाने के लिए, प्रत्येक आरआरबी शाखा में एसेट मैनेजमेंट हब या केंद्रीकृत क्रेडिट प्रोसेसिंग सिस्टम भी शुरू किए गए हैं।

GRI 103-2, GRI 203-1

कृषि ऋण

कृषि और उससे जुड़े उद्योग भारतीय अर्थव्यवस्था की रीढ़ हैं। एसबीआई, राष्ट्र के विकास में महती भूमिका निभाने वाले इस उद्योग को ऋण सहायता प्रदान करने के महत्व को समझता है। इसके लिए, बैंक ने ₹1.42 करोड़ से अधिक किसानों को डेयरी, मुर्गीपालन और मत्स्यपालन जैसी गतिविधियों के लिए ऋण सहायता प्रदान की है, जिससे इन किसानों के लिए दैनिक नकदी प्रवाह बनाए रखने में मदद मिली है। इस वर्ष, बैंक ने किसानों को जमीनी स्तर पर ₹1.77 करोड़ का ऋण वितरण किया जो कि उसके ₹1.28 करोड़ के लक्ष्य से 38.7% अधिक है।

कृषि और संबद्ध गतिविधियों के लिए ऋण सहायता



उपलब्ध ऋण प्रकार

	वित्त वर्ष 2019-20 में खोले गए खातों की संख्या	लाभार्थियों की कुल संख्या
कार्यशील पूँजी के लिए फसल ऋण	43,36,403	44,24,777
निवेश ऋण (उपकरण ऋण, ट्रैक्टर ऋण आदि)	18,63,430	22,91,747
कृषि स्वर्ण ऋण	20,80,932	25,61,530
स्वयं सहायता समूह के गठन के लिए उपलब्ध ऋण	4,14,236	4,18,472
ड्रिप सिंचाई के लिए ऋण	1,814	1,834
सौर ऊर्जा पंप लगाने के लिए ऋण	3	3
अन्य ऋण*	56,778	58,830

*इसमें डेयरी, मुर्गीपालन, मत्स्यपालन, बागान फसल (प्लांटेशन क्रॉप)और अन्य संबद्ध गतिविधियों के लिए कृषि सावधि ऋण शामिल हैं

कृषि व्यवसाय को आगे बढ़ाना

जुलाई 2019 में, एसबीआई ने अपने कृषि व्यवसाय को मजबूत करने के लिए योनो कृषि ऐप लॉन्च किया। इस प्लेटफ़ॉर्म के अंतर्गत तीन सुविधाएं दी गई हैं – कृषि स्वर्ण ऋण, 'मित्र' – यह जानकारी और सलाहकार हब है, और 'मंडी' जो कृषिगत इनपुट के लिए ऑनलाइन मार्केटप्लेस है। यह एप्लिकेशन अंग्रेजी के अलावा 11 क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है, और इस श्रृंखला में किसान क्रेडिट कार्ड (केसीसी) एप्लिकेशन, केसीसी नवीकरण और पूर्व-स्वीकृत कृषि ऋण जैसे उत्पाद प्रस्तावित हैं। योनो कृषि ऐप को लॉन्च करने

के बाद से, इसके माध्यम से ₹ 5,944 करोड़ से अधिक राशि के ₹ 4.78 लाख कृषि स्वर्ण ऋण मंजूर किए गए हैं। एप्लिकेशन के मंडी और मित्र पोर्टल भी काफी लोकप्रिय हैं, जहाँ हर रोज 12,000 से अधिक क्लिक दर्ज किए जाते हैं।

प्रौद्योगिकी का लाभ उठाने के अलावा, कृषि और इसकी संबद्ध गतिविधियों का समर्थन करने के लिए एसबीआई जमीनी स्तर पर भी पहल कर रहा है। निष्ठावान और नियमित उधारकर्ताओं को सम्मानित करने और नए किसानों को ऋण देने के लिए, बैंक नियमित अंतराल पर किसान मेलों का भी आयोजन करता है।

वित्तीय वर्ष में इस तरह के चार राष्ट्रीय स्तर के किसान मेले आयोजित किए गए, ताकि ग्राहकों के साथ बैंक के संबंध को और मजबूत बनाया जा सके। इसके अलावा, एसबीआई सक्रिय रूप से सूक्ष्म वित्त संस्थानों और गैर-बैंकिं ग वित्तीय कंपनियों से कृषि परिसंपत्तियों का पूल खरीद रहा है। वित्त वर्ष 2019-20 में, बैंक ने लगभग ₹9,600 करोड़ की संपत्ति खरीद कर 38 लाख लाभार्थियों तक संपर्क स्थापित किया।

एसबीआई अपने वित्तीय समावेशन एवं सूक्ष्म वित्त (एफ़आई एंड एमएम) नेटवर्क के माध्यम से भी अपने कृषि व्यवसाय को बढ़ावा दे रहा है। इसे ग्रामीण और अर्ध-शहरी शाखाओं तथा ग्राहक सेवा केंद्रों की पहुँच और दक्षता बढ़ाने के लिए मंडलों के भीतर स्थापित किया गया है। अगस्त 2019 में चंडीगढ़ मंडल में पायलट परियोजना के रूप में स्थापित 'एफ़आई एंड एमएम' नेटवर्क को सकारात्मक प्रतिक्रिया मिली है, और इस पहल को देश के अन्य मंडलों में भी शुरू करने का प्रस्ताव है।

	वित्त वर्ष 2019-20	वित्त वर्ष 2018-19	वित्त वर्ष 2017-18
कुल कृषि अग्रिम (₹ करोड़ में)	2,06,067	2,02,681	1,88,251
सालाना वृद्धि (₹ करोड़ में)	3,386	14,430	923
% सालाना वृद्धि	1.67%	7.67%	0.50%

लघु एवं मध्यम उद्यम (एसएमई) को समर्थन

विश्व बैंक का अनुमान है कि उभरते बाजारों में 70% औपचारिक नौकरियाँ एसएमई द्वारा सृजित की जाती हैं। वर्ष 2030 तक अनुमानित रूप से 60 करोड़ (600 मिलियन) नौकरियाँ सृजित करने की आवश्यकता के साथ मिलकर, यह क्षेत्र के विकास को अनिवार्य बनाता है।

एसबीआई ने भारत के विनिर्माण उत्पादन, रोजगार सृजन और निर्यात में एसएमई के योगदान को न केवल समझा है, बल्कि इन उपक्रमों के वित्तपोषण का बीड़ा भी उठाया है।

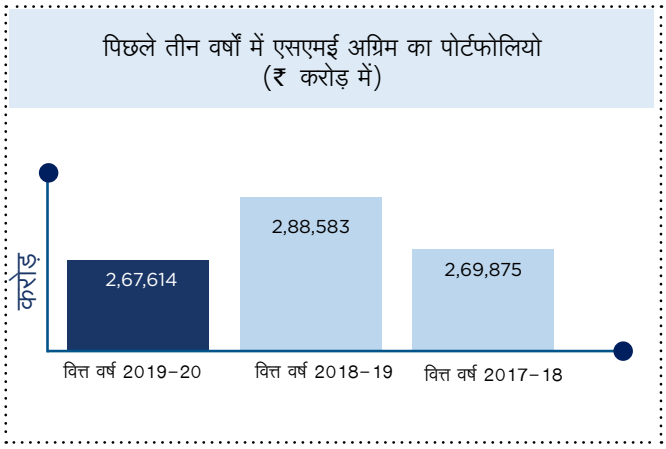
वित्त वर्ष 2019–20 के अंत में, बैंक के कुल घरेलू अग्रिम में एसएमई पोर्टफोलियो की हिस्सेदारी 12.96% थी, जिसके अंतर्गत 10 लाख से अधिक ग्राहकों को ₹2.67 लाख करोड़ वितरित किए गए।

एसएमई ऋण के लिए बैंक का दृष्टिकोण तीन स्तंभों नामतः ग्राहक सुविधा, जोखिम न्यूनीकरण और प्रौद्योगिकी आधारित डिजिटल पेशकश एवं प्रक्रिया सुधार पर टिका है। इसके लिए, प्रौद्योगिकी को उत्पाद की परिकल्पना तथा प्रक्रिया को सुव्यवस्थित करने से लेकर निगरानी और सेवा वितरण तक मूल्य प्रस्ताव के हर पहलू से जोड़ा गया है।

"प्रोजेक्ट विवेक", एसएमई के वित्तपोषण के लिए एक नए क्रेडिट अंडरराइटिंग इंजन (सीयूई) के लिए एसबीआई की पहल है, जिससे ऋण प्रसंस्करण में लगने वाले समय को कम किया जा सकता है। इस वर्ष, अंडरराइटिंग प्रक्रिया में सुधार और ग्राहक अनुभव को और भी बेहतर बनाने के लिए प्रोजेक्ट में तकनीकी सुधार किए गए हैं। वित्त वर्ष 2019–20 में, प्रोजेक्ट विवेक के तहत कुल 33,618 प्रस्तावों को संसाधित किया गया है।

बैंक ने टर्न अराउंड समय को कम करने, ऋण प्रक्रिया को सुचारू बनाने और ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए ई–मुद्रा नामक एक वेब एप्लिकेशन विकसित किया है। यह एप्लिकेशन मुद्रा ऋण (शिशु श्रेणी) के सभी मानदंडों के अनुरूप ₹50,000 तक के ऋणों के मूल्यांकन, मंजूरी और संवितरण की सुविधा प्रदान करता है। 31 मार्च 2020 तक, ई–मुद्रा के माध्यम से कुल मिलाकर 40,555 ऋण स्वीकृत किए गए हैं और इनके अंतर्गत ₹ 94.24 करोड़ की कुल राशि वितरित की गई है।

एसबीआई, जो कि सिडबी के नेतृत्व वाले पीएसबी कंसोर्टियम के हितधारकों में से एक है, अपनी पहल 'PSBLoansIn59Minutes.com' के माध्यम से जीएसटी प्लेटफ़ॉर्म पर पंजीकृत एसएमई को ऋण तक आसान पहुँच प्रदान करता है। 31 मार्च 2020 तक, पोर्टल द्वारा कुल 15,550 सैद्धांतिक रूप से अनुमोदित लीड जनरेट हुए थे, जिनमें से 10,243 (₹3,837 करोड़ की राशि के) स्वीकृत कर दिए गए हैं।



एसबीआई फ्लीट फाइनेंस स्कीम के तहत टाटा मोटर्स फाइनेंस लिमिटेड के साथ टाई-अप

वित्तीय समावेशन के प्रति एसबीआई का दृष्टिकोण

व्यक्तिगत स्तर पर शुरुआत करते हुए सामूहिक समृद्धि के लिए, आम जनता के बीच बचत की संस्कृति विकसित करना महत्वपूर्ण है। इसके अलावा, समाज के वंचित तबके को औपचारिक ऋण और वित्तीय सेवाओं तक पहुंच प्रदान करना न केवल उनके शोषण को रोकता है, बल्कि उन्हें निर्धनता के दुष्चक्र से भी मुक्त करने में मदद करता है। इसलिए, वित्तीय संस्थानों को धन सृजित करने और उसे बनाए रखने में मदद के लिए जनता तक पहुंचने का प्रयास करना चाहिए। सार्वजनिक क्षेत्र के भारत के सबसे बड़े वाणिज्यिक बैंक के रूप में, एसबीआई के पास समाज के कमजोर समूहों को सशक्त बनाते हुए समावेशी विकास एवं सामाजिक सामंजस्य स्थापित करने की अटूट प्रतिबद्धता है।

बैंक ने वित्तीय समावेशन (एफआई) कार्यक्रमों की श्रृंखला शुरू की है, जो समाज के विभिन्न खंडों में समावेशी विकास और ग्राहक आउटरीच के सहज स्वभाव का प्रतीक है। ये प्रयास पहुँच, सामर्थ्य, गुणवत्ता, उपयोग और डिजिटलीकरण के सिद्धांतों पर निर्भर करते हैं, और ये निम्न उद्देश्यों के लिए एसबीआई की व्यापक पहुंच का उपयोग करते हैं:

1. बैंकिंग और गैर-बैंकिंग वित्तीय सेवाएँ प्रदान करना, और
2. गैर-बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करना

एनआईबीएम पुणे के सहयोग से समावेशी बैंकिंग एवं वित्त पर अंतर्राष्ट्रीय प्रतिनिधियों के साथ बैठक का आयोजन

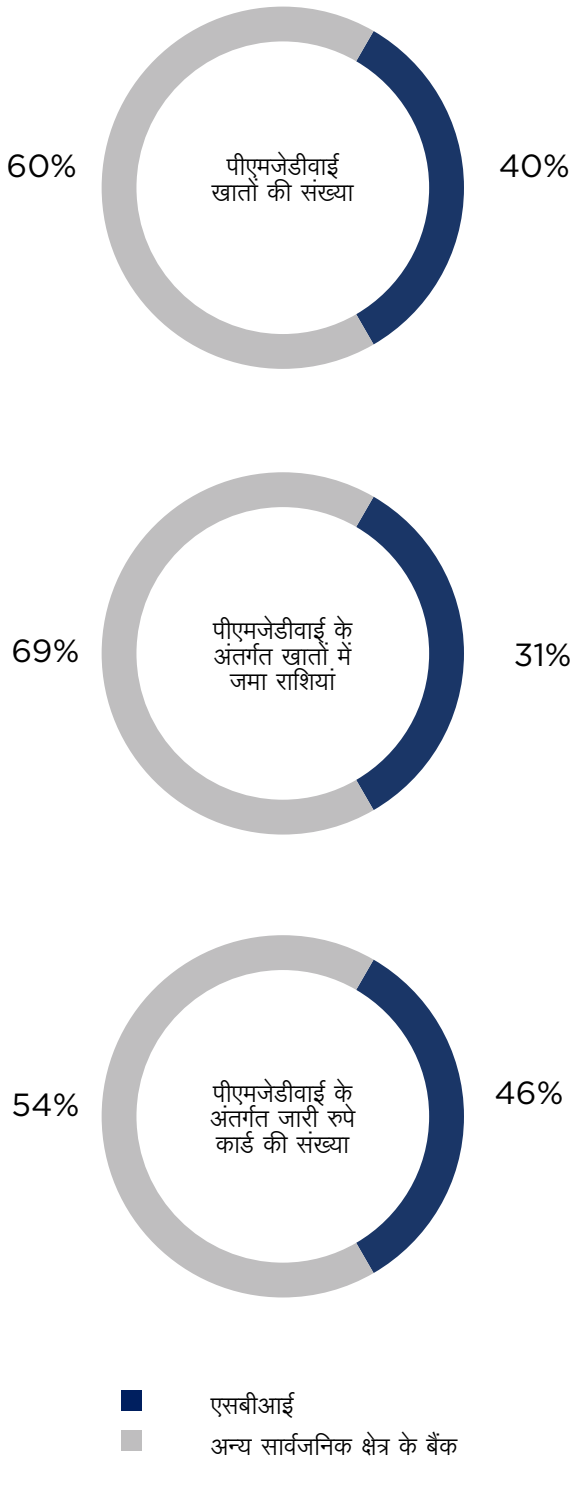
सरकारी योजनाओं में एसबीआई का योगदान

लोगों को सामाजिक सुरक्षा प्रदान करने में भारत सरकार की सहायता करने के लिए, भारतीय स्टेट बैंक अपनी सुदृढ़ स्थिति का लाभ उठा रहा है। प्रधानमंत्री जन–धन योजना (पीएमजेडीवाई) के अंतर्गत, एसबीआई ग्राहकों को बिना किसी शुल्क के शून्य–शेषराशि (जीरो बैलेंस) खाते प्रदान करता है, जिससे उन्हें कम से कम एक बेसिक बैंकिंग खाता, वित्तीय साक्षरता, ऋण व्यवस्था (लाइन ऑफ क्रेडिट), बीमा और पेंशन की सुविधा मिल सके।

बैंक द्वारा प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजेबीवाई) और प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई) जैसे कम लागत वाले सूक्ष्म बीमा उत्पाद उपलब्ध कराए गए हैं। यह असंगठित क्षेत्र के दो करोड़ से अधिक लोगों को अटल पेंशन योजना (एपीवाई) जैसी पेंशन योजनाओं तक पहुँच प्रदान करता है। इन सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के अलावा, एसबीआई प्रधानमंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई) के विभिन्न वैरिएंट के अंतर्गत पात्र इकाइयों को ऋण सुविधाएँ प्रदान करता है। इस योजना के तहत, बैंक ने वित्त वर्ष 2019–20 में ₹35,700 करोड़ के लक्ष्य के सामने ₹34,977 करोड़ की राशि वितरित की है।

सरकारी योजनाएँ	31 मार्च 2020 के अनुसार
पीएमजेडीवाई खाता	₹12.05 करोड़
पीएमजेडीवाई जमा राशियां	₹30,094 करोड़
पीएमजेडीवाई नामांकन	1.12 करोड़
पीएमएसबीवाई नामांकन	3.64 करोड़
एपीवाई नामांकन	38.56 लाख

सरकारी योजनाओं में एसबीआई के योगदान का हिस्सा



व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी)

वित्तीय समावेशन को सशक्त बनाने में व्यवसाय प्रतिनिधियों की भूमिका को अनदेखा नहीं किया जा सकता है। देश के बैंकिंग सुविधा विहीन क्षेत्रों में बैंकिंग उत्पाद और सेवाओं तक पहुँच प्रदान करने में इनकी महत्वपूर्ण भूमिका है। नियमित शाखाओं के अलावा, एसबीआई के पास बीसी का बड़ा नेटवर्क है, जो आम जनता तक बैंकिंग पहुँचाने में प्रौद्योगिकी की ताकत का उपयोग कर रहे हैं।

बैंक के पास देश भर में 61,102 परिचालनशील बीसी हैं, और इस चैनल की व्यापक पहुँच ने शाखाओं में अनावश्यक ग्राहक उपस्थिति को कम कर दिया है। वित्त वर्ष 2019–20 में, बीसी के माध्यम से ₹2.27 लाख करोड़ की राशि के साथ कुल ₹49.29 करोड़ लेनदेन दर्ज किए गए अर्थात हर दिन ₹18 लाख से अधिक लेनदेन।

इस रिपोर्टिंग अवधि में, बीसी के माध्यम से एक दिन में लेनदेन की संख्या 30 लाख को पार कर गई, जो इस चैनल की पहुँच और प्रभाव को रेखांकित करती है।

वित्तीय समावेशन	31 मार्च 2020 के अनुसार
बीसी आउटलेट की संख्या	61,102
लेनदेन की संख्या (करोड़ में)	49.29
लेनदेन की राशि (करोड़ में)	2,27,469

सूक्ष्म ऋण (एसएचजी–बैंक लिंकेज)

एसबीआई के एसएचजी–बैंक लिंकेज कार्यक्रम से एसएचजी के लिए निधियों और वित्तीय सेवाओं तक पहुँच आसान हो गई है। यह इन समूहों को ऋण प्रदान करने के लिए राष्ट्रीय और राज्य ग्रामीण आजीविका मिशनों के साथ लगातार काम कर रहा है, जिससे उन्हें आय सृजन करने और आवास एवं शिक्षा जैसी जरूरतों को पूरा करने में मदद मिलती है।

31 मार्च 2020 तक, एसबीआई के एसएचजी–क्रेडिट लिंकेज के तहत 1.32 करोड़ से अधिक एसएचजी सदस्य लाभान्वित हुए हैं, जिनमें से 1.17 करोड़ से अधिक महिलाएँ हैं।

वित्तीय साक्षरता

जब लोगों को निर्धनता से बाहर निकाल कर उन्हें समृद्धि की ओर ले जाने की बात हो, तो जागरूकता सर्वोपरि है। इसे स्वीकार करते हुए, एसबीआई ने 341 वित्तीय साक्षरता केंद्रों (एफ़एलसी) की स्थापना की है, जिनके माध्यम से रिपोर्टिंग अवधि में 29,995 वित्तीय साक्षरता शिविर आयोजित किए गए। वित्त वर्ष 2019–20 में, इन शिविरों से 16.82 लाख से अधिक लोग लाभान्वित हुए।

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा कार्यान्वित पायलट परियोजना के हिस्से के रूप में, एसबीआई ने ब्लॉक स्तर पर 15 एफ़एलसी स्थापित करने के लिए प्रतिष्ठित एनजीओ के साथ सहयोग किया है।

31 मार्च 2020 तक वित्तीय साक्षरता केंद्र (एफ़एलसी) संबंधी आंकड़े

341

वित्तीय साक्षरता केंद्र (एफ़एलसी)

29,995

संचालित वित्तीय साक्षरता शिविरों की संख्या

GRI 103-2, GRI 203-1

ग्रामीण स्व–रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरसेटी)

कौशल विकास और प्रशिक्षण के माध्यम से आरसेटी ग्रामीण युवाओं को सशक्त बनाकर सामाजिक परिवर्तन में अगुआई कर रहे हैं। परिणामस्वरूप लाखों युवाओं को स्वयं के सूक्ष्म उद्यमों के माध्यम से स्थिर आय के सृजन में मदद करके ग्रामीण रोजगार को बढ़ावा दिया है। एसबीआई ने 26 राज्यों और 3 केंद्र शासित प्रदेशों में आरसेटी की मौजूदगी के साथ वित्त वर्ष 2019–20 के दौरान कारगिल में अपना 152वाँ आरसेटी खोला। इनमें से प्रत्येक आरसेटी प्रत्येक वित्तीय वर्ष में एकसमान और मानकीकृत पाठ्यक्रम के माध्यम से 60 विभिन्न क्षेत्रों में 30 कौशल विकास कार्यक्रम संचालित करते हैं। इन आरसेटी ने रिपोर्टिंग अवधि के दौरान 93,009 अभ्यर्थियों को प्रशिक्षित किया है। दिसंबर 2019 में, भारत सरकार के ग्रामीण विकास मंत्रालय द्वारा आरसेटी पहल के कार्यान्वयन के लिए एसबीआई को सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शनकर्ता बैंक के रूप में सम्मानित किया गया।

ग्रामीण स्व–रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरसेटी)	2011 से लेकर रिपोर्टिंग अवधि तक
आरसेटी की संख्या	152
संचालित प्रशिक्षण कार्यक्रमों की संख्या	29,944
प्रशिक्षित युवाओं की संख्या	8,03,407
रोजगार प्राप्त अभ्यर्थियों का %	70.40%
	वित्त वर्ष 2019–20 में
कुल प्रशिक्षितों में महिला अभ्यर्थियों का %	73.78%
कुल प्रशिक्षितों में ग्रामीण निर्धन अभ्यर्थियों का %	74.40%
अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति, अन्य पिछड़ा वर्ग और अल्पसंख्यक समूह के प्रशिक्षित सदस्यों की संख्या	77,572

भारत सरकार के ग्रामीण विकास मंत्रालय द्वारा आरसेटी पहल के कार्यान्वयन के लिए सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शनकर्ता बैंक के रूप में एसबीआई को सम्मानित किया गया

एनआईबीएम के स्वर्ण जयंती समारोह कार्यक्रम में एसबीआई के पवेलियन का अवलोकन करते भारत के माननीय राष्ट्रपति, इस पवेलियन में बैंक ने अपने ग्रामीण एवं कौशल विकास पहलों का प्रदर्शन किया था

GRI 203-1, GRI 203-2

एसबीआई में डिजिटल बैंकिंग

डिजिटल बैंकिंग (देश का) भविष्य है और बीएफ़एसआई सेक्टर ने क्लाउड कंप्यूटिंग, ब्लॉकचेन और आर्टिफिशियल इंटेलीजेंस जैसी उभरती तकनीकों को अपनाने में अगुआई की है। एसबीआई अपने ग्राहकों को यथासंभव सहज और परेशानी मुक्त बैंकिंग अनुभव प्रदान करने के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठा रहा है। विशेष रूप से, बैंकिंग, निवेश, बीमा, ऋण और खरीदारी आदि सेवाओं का लाभ उठाने के लिए बैंक का प्रमुख डिजिटल ऐप 'योनो' वन-स्टॉप शॉप के रूप में काम करता है।

एसबीआई ने सेल्फ-सर्विस कियोस्क, वैकल्पिक बैंकिंग चैनल और चैटबॉट उपलब्ध कराने के माध्यम से डिजिटल इंफ्रास्ट्रक्चर में भी निवेश किया है। इस बीच, बैंक के आंतरिक कार्यों और वित्तीय समावेशन के प्रयासों में विशाल डेटा एनालिटिक्स की ताकत का लाभ उठाया जा रहा है। वित्त वर्ष 2019-20 में, 90% से अधिक बैंकिंग लेनदेन वैकल्पिक चैनलों के माध्यम से किए गए थे

वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान योनो ऐप का प्रदर्शन

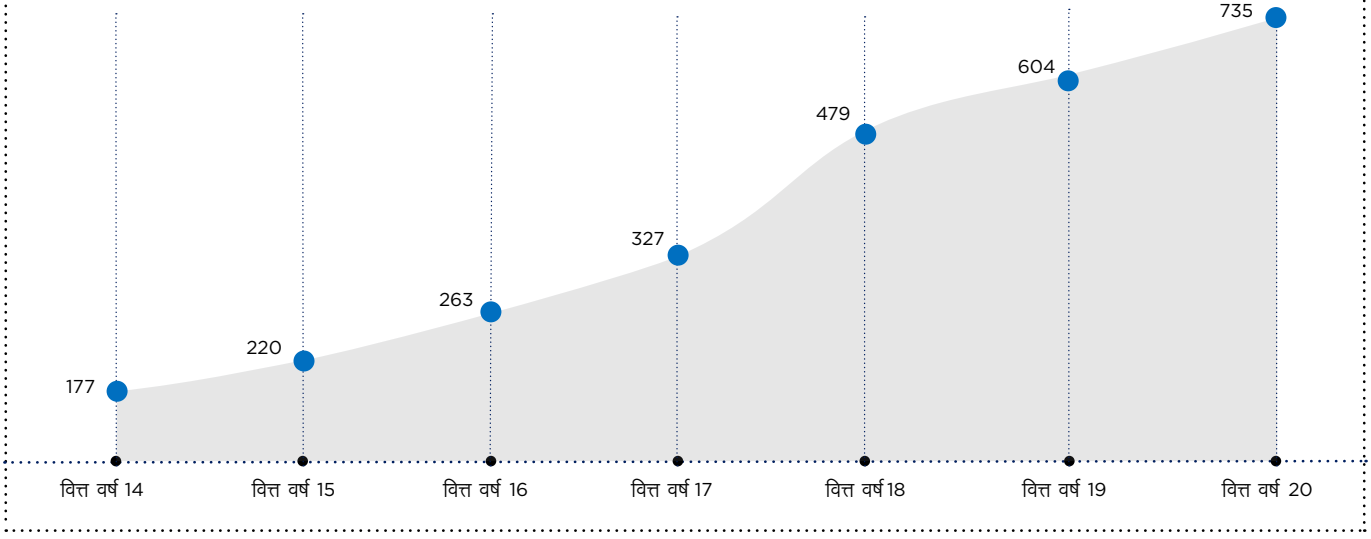
46.4+ मिलियन
डाउनलोड

21.2+ मिलियन
पंजीकरण

4+ मिलियन
उपयोगकर्ता हर रोज लॉगिन करते हैं

4.35+ मिलियन
डिजिटल बचत खाते खोले गए

इंटरनेट बैंकिंग के उपयोगकर्ता (लाख में)



जिम्मेदारीपूर्ण निवेश

भारत के सबसे बड़े ऋणदाता के रूप में, बैंक का मानना है कि उसकी गतिविधियों का प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष सकारात्मक एवं नकारात्मक प्रभाव पड़ता है। यह अपनी जाँच और मूल्यांकन प्रक्रिया में पर्यावरणीय, सामाजिक और अभिशासन से संबंधित मानदंडों को शामिल कर नकारात्मक प्रभावों को कम करने की दिशा में लगातार प्रयासरत है।

एसबीआई, धनशोधन को रोकने और आतंकवादी गतिविधियों के वित्तपोषण का मुकाबला करने के उद्देश्य वाले धनशोधन निवारण अधिनियम, 2002 के तहत आरबीआई के 'अपने ग्राहक को जानें' (केवाईसी) मानदंडों का पालन करता है। बैंक ₹5 करोड़ से लेकर ₹50 करोड़ के बीच के ऋणों के लिए पर्यावरणीय और सामाजिक मुद्दों पर सेक्टर-एग्नोस्टिक, एंट्री-लेवल बैरियर मूल्यांकन करता है, जो उसकी निर्णय प्रक्रिया के लिए महत्वपूर्ण है। ₹50 करोड़ से अधिक के ऋण के लिए, कई ईएसजी मुद्दों पर उधारकर्ता का मूल्यांकन कर स्कोर दिया जाता है, ताकि जिम्मेदारीपूर्ण निवेश सुनिश्चित किया जा सके।

एसबीआई अपने क्रेडिट पोर्टफोलियो का वर्ष में दो बार तनाव (स्ट्रेस) परीक्षण करता है, और तनावग्रस्त आस्तियों के परिदृश्यों को नियमित रूप से आरबीआई के दिशानिर्देशों, उद्योग की सर्वोत्तम प्रथाओं और समष्टि-आर्थिक घटकों में परिवर्तन के अनुरूप अद्यतन किया जाता है। अपने ईएसजी एकीकरण को मजबूत करने के निरंतर प्रयास के साथ मिलकर, यह बैंक को अपने जोखिमों का बेहतर प्रबंधन करने और अपने मूल्य सृजन को सुरक्षित करने में मदद कर रहा है।

एसबीआई, अक्षय ऊर्जा और स्वच्छ गतिशीलता (क्लीन मोबिलिटी) से संबंधित परियोजनाओं का समर्थन कर रहा है। बैंक ने किफायती आवास और एसएचजी ऋण प्रदान करने की दिशा में भी अपने प्रयासों को तेज किया है, और समाज के कमजोर वर्गों के उत्थान के लिए अनुकूलित उत्पाद और सेवाएँ तैयार की हैं। बैंक ने ग्रीन बांड जारी किए हैं और अपने उत्पादों को एसडीजी के अनुरूप बना रहा है। यह बीएफएसआई की सामूहिक शक्तियों का लाभ उठाने और आम जनता की भलाई के लिए इस क्षेत्र के अपने साथियों के साथ भी सक्रिय रूप से संलग्न है।

ऋण व्यवस्था (लाइन ऑफ क्रेडिट)

पिछले कुछ वर्षों में, एसबीआई ने संवहनीयता से संबंधित परियोजनाओं में निवेश करने के लिए प्रतिष्ठित अंतर्राष्ट्रीय बैंकों और फंडिंग एजेंसियों से ऋण व्यवस्था प्राप्त की है। ये निवेश एक स्पष्ट ईएसजी को ध्यान में रखकर किए गए हैं, और स्थिर विकास को सुविधाजनक बनाने के लिए इन्हें मंजूर किया गया है जैसा कि नीचे वर्णित है:

केएफडब्ल्यू जर्मन डेवलपमेंट बैंक से 300 मिलियन अमेरिकी डॉलर (2015 में हस्ताक्षर किए गए)

कृषिगत और सूक्ष्म उद्यम ऋणों पर ध्यान केंद्रित करते हुए, इस सुविधा को एसबीआई की प्राथमिकता क्षेत्र ऋण गतिविधियों को बढ़ाने और मजबूत करने के लिए तैयार किया गया था।

विश्व बैंक से 625 मिलियन अमेरिकी डॉलर (2016 में हस्ताक्षर किए गए)

रूफटॉप सोलर पीवी की वृहद स्थापना द्वारा बिजली पैदा करने के लिए भारत सरकार के कार्यक्रम को समर्थन देना, और उपभोक्ताओं को ऊर्जा के एक सबसे स्वच्छ स्रोत द्वारा अपनी बिजली की जरूरतें पूरी करने में सक्षम बनाना।

केएफडब्ल्यू जर्मन डेवलपमेंट बैंक से 274 मिलियन अमेरिकी डॉलर (2015 में हस्ताक्षर किए गए)

गृह ऋण पर बैंक के ध्यान के साथ, यह सुविधा सरकार के प्रमुख किफायती आवास कार्यक्रम 'प्रधानमंत्री आवास योजना' के पूरक के रूप में तैयार की गई थी।

यूरोपीयन निवेश बैंक (ईआईबी) से 214.3 मिलियन अमेरिकी डॉलर (2017 में हस्ताक्षर किए गए)

भारत में बड़ी ग्रीनफील्ड सौर परियोजनाओं पर ध्यान केंद्रित करते हुए, यह सुविधा राष्ट्रीय सौर मिशन में योगदान करने और जीवाश्म ईंधन से बिजली उत्पादन पर निर्भरता को कम करने का प्रयास करती है।

केएफडब्ल्यू जर्मन डेवलपमेंट बैंक से 177.3 मिलियन अमेरिकी डॉलर (2018 में हस्ताक्षर किए गए)

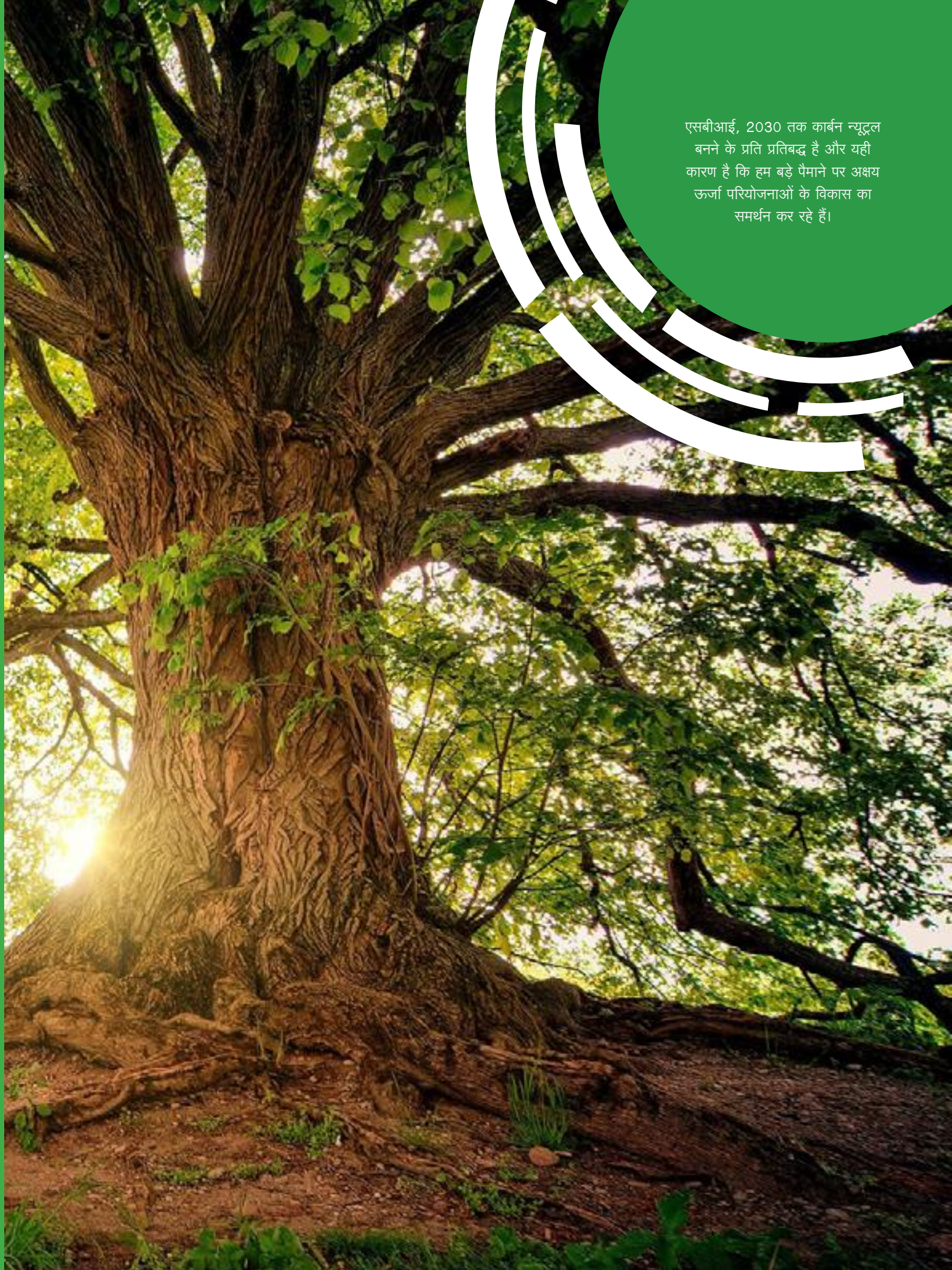
यह फंडिंग व्यवस्था अक्षय ऊर्जा के प्रसार को बढ़ावा देने के लिए भारत-जर्मन सौर ऊर्जा साझेदारी का लाभ उठाती है।

केएफडब्ल्यू जर्मन डेवलपमेंट बैंक से 277 मिलियन अमेरिकी डॉलर (2019 में हस्ताक्षर किए गए)

यह ऋण व्यवस्था बिल्डरों और गृह ऋण लेने वाले ग्राहकों को ऊर्जा-कुशल विकल्प चुनने के लिए प्रोत्साहित करती है। यह भारत-जर्मन विकास सहयोग का एक हिस्सा है, जो 2030 तक स्थिर विकास के एजेंडे को पूरा करने के लिए लक्षित है।

SBI

प्राकृतिक पूंजी प्रबंधन



एसबीआई, 2030 तक कार्बन न्यूट्रल बनने के प्रति प्रतिबद्ध है और यही कारण है कि हम बड़े पैमाने पर अक्षय ऊर्जा परियोजनाओं के विकास का समर्थन कर रहे हैं।

आज दुनिया भर के वित्तीय संस्थान पर्यावरण का संरक्षण करके और सामाजिक पहलों के माध्यम से संवहनीय विकास की दिशा में पहल कर रहे हैं। एसबीआई की व्यापक पहुंच और प्रसार को देखते हुए, बैंक इस तथ्य के प्रति पूरी तरह से जागरूक है कि बैंक के कारण पर्यावरण पर पड़ने वाले सीधे प्रभावों को अनदेखा नहीं किया जा सकता है। इसलिए, हम अपने व्यावसायिक संचालनों में पर्यावरण प्रबंधन प्रथाओं को शामिल करने का जी तोड़ प्रयास कर रहे हैं। प्राकृतिक पूंजी के प्रबंधन की दिशा में बैंक दो स्तरों पर प्रयास कर रहा है – एक ओर बैंक जहां अपने खुद के परिचालनों के कारण होने वाले पर्यावरणीय और सामाजिक प्रभावों का प्रबंधन कर रहा है वहीं यह जिन संस्थाओं को वित्तपोषण प्रदान करता है, उन संगठनों और गतिविधियों के प्रभावों के भी प्रबंधन में मदद कर रहा है।

एसबीआई के पर्यावरणीय प्रभाव का प्रबंधन

बैंक ने इस रिपोर्टिंग अवधि में जैव विविधता और पर्यावरण पर सकारात्मक प्रभाव डालने और अपने हितधारकों के बीच इस विषय में जागरूकता पैदा करने के लिए बहुत सी रणनीतिक पहलों की शुरुआत की है।

हरित इमारतें (ग्रीन बिल्डिंग)

बैंक को अपनी सात इमारतों के लिए भारतीय हरित भवन परिषद (आईजीबीसी) से प्रमाणन प्राप्त हुआ है, ये सभी इमारतें पर्यावरण अनुकूल पहलों को शामिल करते हुए निर्मित की गई है। इनमें से दो, अर्थात स्टेट बैंक इंस्टीट्यूट ऑफ क्रेडिट एंड रिस्क मैनेजमेंट (गुरुग्राम) और एक आवासीय कॉलोनी (नवी मुंबई), को उच्चतम रेटिंग – प्लेटिनम प्रदान की गई है। स्टेट बैंक इंस्टिट्यूट ऑफ लीडरशिप (कोलकाता), स्टेट बैंक इंस्टिट्यूट ऑफ कंज्यूमर बैंकिंग (हैदराबाद) और ग्लोबल आईटी सेंटर (नवी मुंबई) को गोल्ड या स्वर्ण रेटिंग प्राप्त हुई है। मुंबई में एसबीआई के कॉरपोरेट केंद्र – स्टेट बैंक भवन – को आईजीबीसी के निर्धारित मानदंडों के अनुसार ऊर्जा दक्षता और संसाधन संरक्षण उपायों के कार्यान्वयन के लिए हरित मौजूदा इमारत श्रेणी के तहत रजत या सिल्वर रेटिंग प्रदान की गई है।

बाघों को गोद लेना

एसबीआई का हैदराबाद मंडल प्रतिष्ठित नेहरू प्राणी पार्क के साथ मिलकर तेलंगाना सरकार के वन विभाग के सहयोग से वन्य जीवों के संरक्षण की दिशा में काम कर रहा है। यह संस्था, पार्क को उसके प्रयासों में मदद करने जा रही है, और इस महान उद्देश्य के लिए योगदान देने का अवसर प्राप्त होने पर एसबीआई अपने आप को धन्य मानती है। बैंक ने 15 बाघों को गोद लिया है और भारत के राष्ट्रीय पशु संरक्षण की इस समृद्ध विरासत को जारी रखने का एक छोटा प्रयास किया है।

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 302-4

विश्व पर्यावरण दिवस

बैंक हर साल विश्व पर्यावरण दिवस मनाता है और एक पर्यावरण अनुकूल जीवनशैली जीने की आवश्यकता के बारे में जागरूकता का प्रसार करता है। इस अवसर पर, बैंक के सभी 17 मंडल इस संदेश को प्रसारित करने और वृक्षारोपण और समुद्र तट की सफाई करने जैसी पर्यावरण अनुकूल गतिविधियों का संचालन करने के लिए विभिन्न पहलें चलाते हैं। मुंबई में, एसबीआई ने भामला फाउंडेशन और पर्यावरण मंत्रालय के साथ 'वायु प्रदूषण' के विषय पर वन संरक्षण एवं जलवायु परिवर्तन के लिए भागीदारी की है। इसके अलावा, वायु प्रदूषण के प्रभावों के बारे में समुदाय को प्रशिक्षित करने के लिए मुंबई में एक साइक्लोथोन (फोटो दाईं ओर) का आयोजन किया गया।

विश्व मृदा दिवस

वैश्विक संवहनीयता को प्रभावित करने वाले दिनों के बारे में जागरूकता पैदा करने और मृदा संसाधनों का सतत और स्थिर प्रबंधन करने के अपने निरंतर प्रयासों की अनुपालन में बैंक हर साल 5 दिसंबर को विश्व मृदा दिवस मनाता है और स्वस्थ मृदा की अवधारणा का समर्थन करता है। विश्व मृदा दिवस 2019 'मृदा का अपक्षरण रोकें, भविष्य को सुरक्षित करें' के विषय पर मनाया गया। मृदा प्रबंधन के क्षेत्र में बढ़ती चुनौतियों को रेखांकित करके, इस अभियान ने स्वस्थ पारिस्थितिकी प्रणालियों और मानव कल्याण के महत्व के विषय में जागरूकता पैदा की। बैंक कृषि का विकास करने और किसानों के जीवन में समृद्धि लाने के लिए प्रतिबद्ध है और इस के लिए देशभर में किसानों के साथ बैठकें आयोजित कर रहा है। इसके साथ ही इसने पर्यावरणीय संवहनीयता के प्रति अपने समर्पण तथा स्थानीय कृषक समुदायों के साथ अपने संबंधों को मजबूत करने की दिशा में भी काम किया है।

ग्रीन मैराथन

बैंक ने वित्त वर्ष 2019–20 में एसबीआई 'ग्रीन मैराथन' के तीसरे संस्करण का आयोजन किया जिसका उद्देश्य धारणीय जीवन शैली को बढ़ावा देना था, एक हरित भविष्य के लिए हममें से हर किसी को यह जीवनशैली अपनानी होगी। इस दौड़ ने एक स्वच्छ और हरित समाज के महत्व के बारे में जागरूकता का प्रसार किया। इसमें भाग लेने वाले हर एक भागीदार को एक ग्रह के एजेंट के रूप में महत्व दिया गया। पूरे आयोजन के दौरान जैव–अपघटनीय और पुनर्चक्रण योग्य सामग्रियों का उपयोग किया गया और पूरा शून्य–अपशिष्ट कार्यक्रम रहा। मैराथन के दौरान उत्पन्न विभिन्न प्रकार के कचरे को अलग–अलग करने, इकट्ठा करने, ले जाने और इसका पुनर्चक्रण करने, जिससे कि यह जलाशयों और कचरे के मैदानों में न जा पाए, के लिए एसबीआई ने स्वयंसेवी संगठन से भागीदारी की।

कोलकाता में एसबीआई ग्रीन मैराथन का फ्लैग ऑफ इवेंट

वृक्षारोपण

बैंक के सभी मंडल पूरे साल नियमित रूप से वृक्षारोपण से जुड़ी गतिविधियों में भाग लेते हैं, अधिक से अधिक संख्या में पौधे उगाने और उनका बढ़ना सुनिश्चित करने के लिए मानसून के मौसम में ये गतिविधियां बढ़ जाती है। वृक्षारोपण गतिविधियों का आयोजन वैश्विक संवहनीयता दिवस मनाने की एक बड़ी पर्यावरणीय पहल के तहत भी किया जाता है। इस रिपोर्ट अवधि के दौरान बैंक चार लाख से भी अधिक पेड़ लगा चुकी है।

चैत्री

चैत्री, जो एक आम और अमरूद का बाग है, का उद्घाटन अध्यक्ष, श्री रजनीश कुमार, द्वारा 4 जनवरी 2020 को किया गया। 1.5 एकड़ में फैला यह आलीशान बाग, एसबीआईसीबी, हैदराबाद के हरे भरे परिसर में चार चांद लगाता है और इसमें बहुत से फूलों के पौधों सहित करीब 20 आम और अमरूद के पेड़ लगे हैं। इस बाग में बहुत सी जैविक सब्जियां उगाई जा रही है साथ ही यहां बांस का एक चंदवा भी विकसित किया जा रहा है। चैत्री, स्थानीय वनस्पतियों और जीवों की स्थिति में सुधार करने के बैंक के प्रयासों का एक हिस्सा है, जिसके द्वारा जिस समुदाय से वह जुड़ा है उसकी जैव–विविधता को उन्नत करने में अपना योगदान दे रहा है।

स्वच्छता ही सेवा

हमारे राष्ट्रीय नेतृत्व की प्रतिबद्धता के अनुरूप, एसबीआई द्वारा स्वच्छता ही सेवा अभियान अपनी चिर–परिचित भावना से मनाया गया। देश भर में स्थित अपने विभिन्न कार्यालयों और शाखाओं के माध्यम से, एसबीआई अपने कर्मचारियों, नागरिक निकायों, अस्पतालों, गैर सरकारी संगठनों, स्कूलों और कॉलेजों को 'श्रमदान' के बैनर के तहत एकत्र कर इस अभियान के संचालन और सफलता में अपना योगदान दे रहा है। इस बार के विषय स्वच्छता ही सेवा अभियान – प्लास्टिक अपशिष्ट प्रबंधन, के तहत काम करते हुए – बैंक एकल उपयोग प्लास्टिक के प्रयोग को पूरी तरह से खत्म करने के लिए, 'कम करें, मना करें, दोबारा इस्तेमाल करें' के मंत्र पर चल रही है। बैंक के संबंधित मंडल इस विषय में बहुत सी गतिविधियों का आयोजन कर रहे हैं, जिनमें, कपड़े के थैलों का वितरण, जागरूकता अभियान, सफाई अभियान और गांवों को गोद लेने के लिए उन्हें प्लास्टिक मुक्त होने में मदद करने जैसी कुछ गतिविधियां प्रमुख हैं।

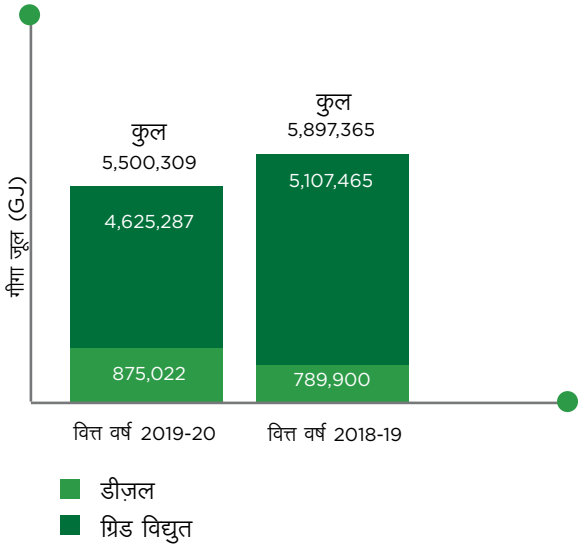
दादर, मुंबई में समुद्र तट की सफाई की गतिविधि

ऊर्जा की खपत और प्रबंधन

एसबीआई ऊर्जा संरक्षण, स्वच्छ ऊर्जा के उपयोग और जीएचजी उत्सर्जन में कमी को बढ़ावा देने के लिए प्रयासरत है। बैंक की उर्जा खपत मुख्य रूप से खरीदी गई बिजली के रूप में होती है। बैंक ने अपने कॉरपोरेट केंद्र और स्थानीय प्रधान कार्यालयों सहित कई कार्यालयों में छतों पर सौर पैनल स्थापित किए हैं। इससे बैंक को जीवाश्म ईंधन पर अपनी निर्भरता कम करने में मदद मिली है। एसबीआई के ग्लोबल आईटी सेंटर (ऋखढउ) मुंबई में पवन उर्जा का भी काफी मात्रा में उपभोग होता है। 31 मार्च 2020 तक, बैंक के कार्यालयों, शाखाओं और एटीएम में नवीकरणीय ऊर्जा की कुल संस्थापित क्षमता 35 मेगा वॉट रही है। इसके अलावा हम उन सभी पर्यावरणीय परिवर्तनों को भी पहचानने का प्रयास कर रहे हैं जो हमारे व्यवसाय में व्यापक परिवर्तन लाने की क्षमता रखते हैं।

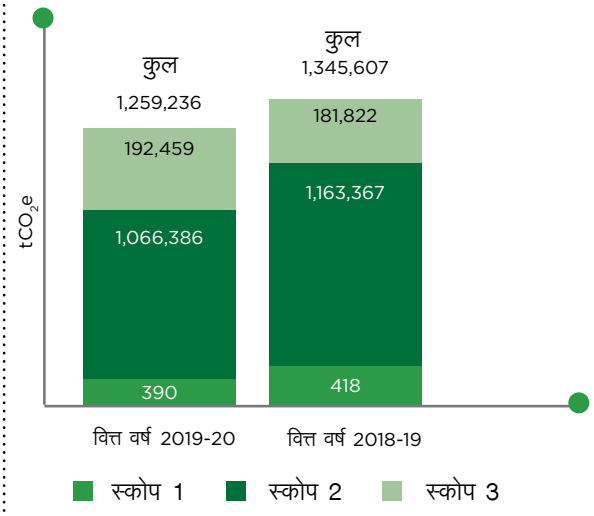
रिपोर्टिंग वर्ष के दौरान ऊर्जा पर कुल रु.1,413.12 करोड़ की राशि खर्च की गई है, जिसमें 4.63 मिलियन गीगा जूल (GJ) की बिजली की खपत और 0.88 मिलियन गीगा जूल (GJ) की डीजल की खपत शामिल है।

एसबीआई की ऊर्जा खपत

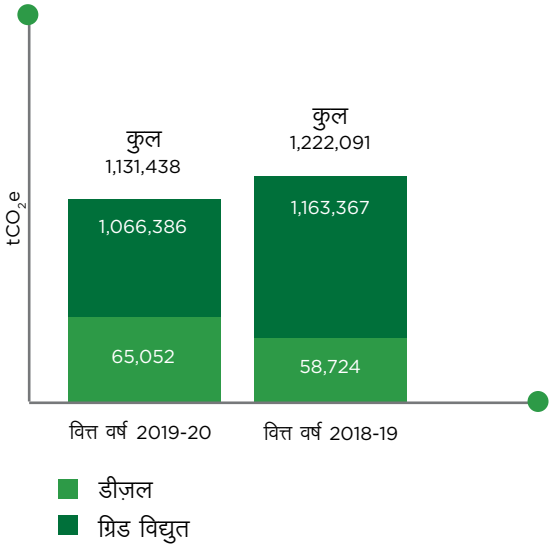


GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 302-1, GRI 302-4

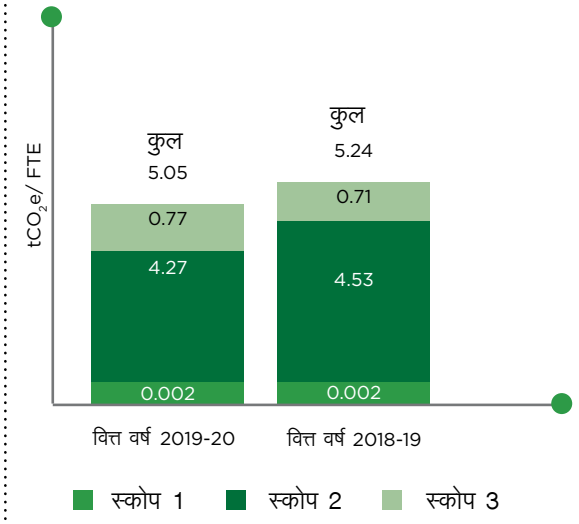
एसबीआई का जीएचजी उत्सर्जन



स्रोत के अनुसार कुल उत्सर्जन



उत्सर्जन तीव्रता प्रति एफटीई



स्कोप 3 उत्सर्जन के दायरे में किराए की कार, बस, रेल और फ्लाइट से काम के लिए यात्रा, तीसरे पक्ष का डीजल जनरेटर और कागज का उपयोग इत्यादि शामिल है।

कार्बन न्यूट्रलिटी परियोजना

जलवायु परिवर्तन की चिंताओं को स्वीकार करते हुए भारतीय स्टेट बैंक ने 2030 तक एक कार्बन न्यूट्रल संगठन बनने के इरादे से एक कार्बन तटस्थता रणनीति तैयार की है। इस लक्ष्य को हासिल करने के लिए, बैंक ने जनरेटर सेट के प्रतिस्थापन के रूप में देश भर में शाखाओं और कार्यालयों में सौर ऊर्जा प्रणालियों की स्थापना शुरू कर दी है। सौर प्रणाली को दूरस्थ निगरानी के लिए सक्षम किया जाएगा, ताकि इसका प्रभावी उपयोग सुनिश्चित किया जा सके। एसबीआई अपनी कैप्टिव री(आरई) पावर क्षमता का विस्तार करने की योजना बना रहा है, वर्तमान में हमारी यह क्षमता 35MWp है।

एसबीआईएल, कोलकाता में सौर ऊर्जा संयंत्र की स्थापना

स्टेट बैंक इंस्टिट्यूट ऑफ लीडरशिप (एसबीआईएल), कोलकाता के सभी भवनों में सौर उर्जा से संचालित सेल्स लगे हैं। ये सेल्स बिल्डिंग की उर्जा आवश्यकताओं को पूरा कर रहे हैं साथ ही इनका इस्तेमाल सहायक विद्युत उपकरणों, जैसे कि स्ट्रीटलाइट आदि को प्रकाशित करने के लिए भी किया जा रहा है, और इस प्रक्रिया में बिजली की बचत की जा रही है।

GRI 103-2, GRI 302-4, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4

ऊर्जा संरक्षण से जुड़ी पहलें

कार्बन तटस्थता और जलवायु परिवर्तन को कम करने की दिशा में बैंक द्वारा उठाए जा रहे कदमों में उर्जा संरक्षण की एक महत्वपूर्ण भूमिका है। बैंक द्वारा ऊर्जा की खपत कम करने के लिए विभिन्न ऊर्जा–बचत उपाय किए गए हैं।

आईपीएम + डेस्कटॉप सॉफ्टवेयर की स्थापना

एसबीआई ने आईपीएम + की स्थापना की है, यह एक इंटेलिजेंट पावर प्रबंधन यूटिलिटी सॉफ्टवेयर है जो कोर, ग्राफिक प्रोसेसिंग यूनिट और उपयोगकर्ता गतिविधि जैसे फाइन ग्रेन पावर अनुकूलन युक्तियों से निर्मित है। इस सॉफ्टवेयर का उपयोग डेटा सेंटर और कंप्यूटर प्रणाली में जाने वाली विद्युत शक्ति के वितरण और उपयोग का अनुकूलन करने में किया जाता है। मई, 2016 के बाद से इसे देश भर के सभी ऑफिस डेस्कटॉप में स्थापित कर दिया गया है। आईपीएम + की मदद से, बैंक ने रिपोर्टिंग अवधि में 10.84GWh के बराबर की उर्जा बचत कर ली है, इसका अर्थ यह है कि रिपोर्टिंग अवधि में 10,833 टन का जी.एच.जी. उत्सर्जन कम किया गया है और 1 मिलियन क्यूबिक मीटर से अधिक जल की बचत की गई है। इस पूरी रिपोर्टिंग अवधि के दौरान रु.10.84 करोड़ की आर्थिक बचत भी हुई है।

शाखा सर्वर समेकन (बीएससी)

बीएससी परियोजना का उद्देश्य सभी भौतिक सर्वर्स को सुरक्षित आभासी वातावरण में केन्द्रीकृत स्थान पर समेकित करना है। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान 12,631 सर्वर आभासी सेटअप में स्थानांतरित किए गए, इससे पहले पिछले साल इसी प्रकार से 10,332 सर्वर स्थानांतरित किए गए थे। इससे एक ओर जहां उर्जा संबंधी आवश्यकताएं कम हुई, वहीं ब्रांच के संचालन के लिए अधिक स्थान उपलब्ध हुआ। मात्र शीतलन आवश्यकताओं में कमी के कारण रु. 81.85 करोड़ की वार्षिक बचत की गई। इसके अलावा सर्वर के स्थानांतरण से इनकी रखरखाव पर होने वाला खर्च भी कम हो गया।

अपशिष्ट प्रबंधन

एसबीआई ने इस रिपोर्ट अवधि के दौरान, अपशिष्ट प्रबंधन पर अधिक ध्यान देना शुरू कर दिया है। बैंक द्वारा सभी कार्यालयों और एल.एच.ओ. में अपशिष्ट पदार्थों को अलग–अलग करने की व्यवस्था के साथ–साथ कम्पोजिटिंग यूनिट्स की स्थापना करने जैसी प्रमुख पहलें की गई हैं। 31 मार्च 2020 तक बैंक की विभिन्न शाखाओं, कार्यालयों और अन्य प्रतिष्ठानों में कुल 68 अपशिष्ट प्रबंधन इकाइयां स्थापित की गई हैं।

प्लास्टिक अपशिष्ट में कमी

एसबीआई ने इस रिपोर्ट अवधि के दौरान, अपशिष्ट प्रबंधन पर अधिक ध्यान देना शुरू कर दिया है। बैंक द्वारा सभी कार्यालयों और एल.एच.ओ. में अपशिष्ट पदार्थों को अलग–अलग करने की व्यवस्था के साथ–साथ कम्पोजिटिंग यूनिट्स की स्थापना करने जैसी प्रमुख पहलें की गई हैं। 31 मार्च 2020 तक बैंक की विभिन्न शाखाओं, कार्यालयों और अन्य प्रतिष्ठानों में कुल 68 अपशिष्ट प्रबंधन इकाइयां स्थापित की गई हैं।

वर्मीकम्पोस्टिंग मशीन की स्थापना

स्टेट बैंक इंस्टिट्यूट ऑफ कंज्यूमर बैंकिंग (एसबीआईसीबी), हैदराबाद में, कैंटीन से एकत्र खाद्य अपशिष्ट पदार्थनों के विघटन के लिए एक वर्मीकम्पोस्टिंग मशीन की स्थापना की गई है। इसके अलावा संस्थान में साल भर में एकत्र किए गए सूखे पत्तों को भी इस मशीन की सहायता से खाद में बदल दिया जाता है। कार्बनिक पदार्थों के केंचुओं द्वारा अपघटन से बनने वाली वर्मी कम्पोस्ट खाद का उपयोग कैंपस के उद्यान में किया जाता है। यह न केवल आर्थिक खर्च कम करती है, बल्कि इससे पौधों की गुणवत्ता में भी बढ़ोत्तरी होती है।

GRI 103-2, GRI 203-1, GRI 302-4, GRI 305-5

अपशिष्ट प्रबंधन पर पैनल चर्चा

विस्तारित उत्पादक उत्तरदायित्व (ईपीआर) के बेहतर प्रवर्तन को सुगम बनाने के उद्देश्य से 9 दिसंबर 2019 को भारतीय स्टेट बैंक के कॉरपोरेट केंद्र में एक गोलमेज सम्मेलन आयोजित किया गया। इस सम्मेलन में उद्घाटन भाषण श्री आलोक कुमार चौधरी, डीएमडी (मानव संसाधन) और सीडीओ, एसबीआई, द्वारा दिया गया। अपने उद्घाटन टिप्पणी में, उन्होंने प्लास्टिक अपशिष्ट प्रबंधन और देश के सतत विकास में भारतीय स्टेट बैंक की भूमिका के महत्व पर बल दिया। इसके अलावा भारत के आंतरिक क्षेत्रों में एसबीआई फाउंडेशन द्वारा शुरू की गई प्रमुख अपशिष्ट प्रबंधन पहलों और एसबीआई को एकल उपयोग प्लास्टिक मुक्त बनाने के उसके प्रयासों को भी समूह के सामने रखा गया।

इस सम्मेलन में सरकारी और निजी क्षेत्र के हितधारकों ने ईपीआर अपनाने के बारे में सर्वश्रेष्ठ प्रथाओं के संदर्भ में विचारों का आदान-प्रदान किया। इसके अलावा अपशिष्ट मूल्य श्रृंखला के क्षेत्र में चुनौतियों से निपटने के लिए नवाचारी संलग्नता मॉडलों पर भी चर्चा हुई। 'ईपीआर कार्यान्वयन की चुनौतियां और मॉडल' विषय पर एक पैनल चर्चा का आयोजन किया गया, जिसमें अपशिष्ट प्रबंधन को न केवल एक सामाजिक पहल बल्कि एक स्थायी व्यापार अवसर बनाने के लिए कार्यान्वित किए जा रहे विभिन्न मॉडलों पर प्रकाश डाला गया।

माननीय अध्यक्ष महोदय द्वारा चेन्नई मंडल में प्लास्टिक बॉटल-श्रेडिंग मशीन का उद्घाटन

ग्रीन कनेक्ट: एसबीआई हाउसिंग सोसायटीज में जा रहा है

भारतीय स्टेट बैंक ने प्रभावी अपशिष्ट प्रबंधन और प्लास्टिक मुक्त राष्ट्र निर्माण की दिशा में एक कदम उठाकर भारत को स्वच्छ बनाने के इस महान मिशन में अपना योगदान देने की शपथ ली है। महात्मा गांधी की 150वीं जयंती के अवसर पर, 30 अक्टूबर 2019 को प्रबंध निदेशक (आर एंड डीबी) और उप-प्रबंध निदेशक (आरबी) द्वारा रियल एस्टेट हाउसिंग (आरईएच) कॉन्क्लेव, उदयपुर में ग्रीन मिशन का शुभारंभ किया गया।

इस मिशन के एक भाग के रूप में, मंडल की आर.ई.एच. मार्केटिंग टीमों ने शीर्ष 100 प्रमुख केंद्रों में तीन साल पुरानी हाउसिंग सोसाइटीज की पहचान की तथा उन्हें घरेलू कचरे के पृथक्करण के बारे में जानकारी प्रदान की। बैंक हमारे पर्यावरण और समुदायों पर प्लास्टिक प्रदूषण के बुरे प्रभाव और प्लास्टिक पर हमारी निर्भरता को कम करने की आवश्यकता के बारे में जागरूकता पैदा करने का इरादा रखता है। एसबीआई, इस पहल के एक भाग के रूप में दो महीने की अवधि में भारत भर में 1,000 हाउसिंग सोसाइटीज से जुड़ चुका है।

ई-वेस्ट टू वंडर

15 फरवरी, 2020 को, एसबीआई के अध्यक्ष ने दो मूर्तियों का अनावरण किया, नई दिल्ली स्थित स्थानीय प्रधान कार्यालय में लगाई गई ये दोनों मूर्तियां पूरी तरह से ई-अपशिष्ट से बनी थी। ये मूर्तियां मंडल मुख्य महाप्रबंधक, श्री विजुय रोंजन द्वारा 'ई-वेस्ट टू वंडर' के विषय पर शुरू की गई पुनर्नवा परियोजना का हिस्सा थी। मनस्वी जहां सत्यनिष्ठा, ईमानदारी, विश्वास, स्पर्श और देखभाल के सिद्धांतों को दर्शाता है, वहीं तपस्वी, अपने ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता, समर्पण, सहनशीलता और सहानुभूति का चित्रण करता है। ये सभी ई-अपशिष्ट चमत्कार एसबीआई मूल्यों एसटीईपीएस (सेवा, पारदर्शिता, सदाचार, शिष्टता और संवहनीयता) का प्रतीक हैं। अध्यक्ष महोदय ने इस बात पर बल दिया कि पर्यावरण संरक्षण हम में से हर एक का कर्तव्य है, इसी के साथ उन्होंने बैंकिग सेवा को तीन – आर (रिड्यूस, री-यूज और री-साइकल) की दिशा में ले जाने का संकल्प दोहराया।

जल प्रबंधन

एसबीआई ने जल की खपत में कमी करने के प्रति अपने कर्मचारियों में जागरूकता पैदा करने के लिए अपने प्रयासों को और अधिक गति दी है। इसके अलावा, बैंक छोटे–छोटे उपायों, जैसे कि काम में न आने पर नल बंद कर देना इत्यादि, के माध्यम से संसाधनों के संरक्षण की दिशा में काम कर रहा है। 31 मार्च 2020 तक बैंक ने अपनी शाखाओं, कार्यालयों और अन्य प्रतिष्ठानों में 248 वर्षा जल संचयन प्रणालियां स्थापित कर दी थी।

वर्षा जल संचयन

बैंक देश भर में अपनी विभिन्न शाखाओं और कार्यालयों में वर्षा के जल का संचयन करता है। इस प्रकार से संचयित जल को जमीन के नीचे बने टैंक या फिर सतह पर बने तालाबों में संग्रहीत कर लिया जाता है। इस जल का उपयोग भू–निर्माण प्रयासों के अलावा घरेलू आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए किया जाता है। बहुत से इलाकों में भूजल स्तर के काफी हद तक घट जाने के कारण सतत जल उपलब्धता की आवश्यकता को देखते हुए इस पहल को लागू किया गया था। इन प्रयासों से गर्मियों के मौसम के दौरान जल की कमी को दूर करने में मदद मिली है।

जल पुनर्चक्रण (वाटर रीसाइक्लिंग)

एसबीआईसीबी, हैदराबाद ने एक ऐसा संयंत्र स्थापित किया है जो छात्रावास और प्रशासनिक ब्लॉकों से प्राप्त अपशिष्ट जल को पुन: चक्रित करता है, जिसका उपयोग उद्यानों में सिंचाई करने के लिए किया जाता है। इसके अतिरिक्त, जल की खपत को कम करने के लिए और भूजल को बचाने के लिए, जल रीसाइक्लिंग संयंत्र से ड्रिप सिंचाई और जल छिड़काव प्रणाली को जोड़ा गया है। इस पहल से परिसर में जल की खपत में 50 प्रतिशत की कमी हुई है।

नवाचार के माध्यम से प्राकृतिक संसाधन प्रबंधन

आईटी इन्फ्रास्ट्रक्चर में नवाचार

कागज बचाने, शाखा प्रक्रियाओं को सरल बनाने और हरित बैंकिंग को बढ़ावा देने के उद्देश्य से, एसबीआई ने अपनी शाखाओं में रजिस्टरों के डिजिटलीकरण का काम शुरू कर दिया है। रजिस्टरों की संख्या 194 से घटाकर 107 कर दी गई है, और इन 107 में से 60 रजिस्टरों को ई-रजिस्टर मॉड्यूल में रुपांतरित करने के लिए चिह्नित किया गया है।

हरित बैंकिंग चैनल

योनो एसबीआई की डिजिटल यात्रा की आधारशिला है। अपनी स्थापना के बाद से ही, इस ऐप के माध्यम से बहुत से खाते खोले गए हैं, जिससे ब्रांच में विजिट करने की आवश्यकता के साथ ही कागज के उपयोग में भी कमी आई है। यह एप्लिकेशन कागजी प्रलेखन की लंबी प्रक्रिया की आवश्यकता के बिना पूर्व अनुमोदित व्यक्तिगत ऋण (पी.ए.पी.एल.) के त्वरित प्रसंस्करण की सुविधा प्रदान करती है। वित्त वर्ष 2019-20 में, बैंक ने इसके माध्यम से 69 लाख खाते खोले और 6,43,889 पी.ए.पी.एल. अनुमोदित किए, इस प्रकार से बैंक ने परोक्ष रूप से लगभग 300 टन कागज की बचत की, दूसरे शब्दों में कहें तो लगभग 7,900 पेड़ों को कटने से बचाया। कागज की शीटों के जीवनचक्र को देखते हुए, ऐसा अनुमान है कि इस मुहिम के द्वारा हमने 26,800 m^3 जल की खपत में कमी की है, लगभग 177 टन अपशिष्ट उत्पादन में कमी की है और लगभग 2,700 tCO_2e कार्बन उत्सर्जन कम कर दिया है। पिछले साल की तुलना में इन गतिविधियों के लिए योनो एप्लिकेशन के अधिक उपयोग से कागज की बचत में1014% की बढ़ोत्तरी हो गई है।

हरित चैनल काउंटर

एसबीआई की यह पहल कागज की बचत करने के लिए पारंपरिक कागज आधारित बैंकिंग को कार्ड आधारित 'हरित बैंकिंग' में बदल देने के लिए है। भारत की सभी खुदरा शाखाओं में स्थापित यह जी.सी.सी. आधारित सेवा, नकदी निकासी, नकदी जमा, आंतरिक धन अंतरण, बैलेंस पूछताछ, हरित पिन जनरेशन और परिवर्तन, और मिनी स्टेटमेंट इत्यादि के लिए काम में ली जा रही है। रिपोर्ट अवधि के दौरान, प्रतिदिन जी.सी.सी. के माध्यम से औसतन 7.62 लाख लेन-देन किए जा रहे हैं। इस पहल के माध्यम से बैंक लगभग 445 मीट्रिक टन कागज की बचत कर पाया है और इस प्रकार से हमने अनुमानित रूप से 11,700 पेड़ों को कटने से बचाया है। कागज के जीवनचक्र को देखते हुए, ऐसा अनुमान है कि इस मुहिम के द्वारा हमने 39,746 m^3 जल की खपत में कमी की है, लगभग 262 टन अपशिष्ट उत्पादन में कमी की है और लगभग 4,000 tCO_2e कार्बन उत्सर्जन कम कर दिया है।

हरित रेमिट कार्ड (GRCs)

एसबीआई का हरित रेमिट कार्ड बिना पिन वाला, मैग्स्ट्राइप आधारित कार्ड है। इस कार्ड का उपयोग जी.सी.सी./नकदी जमा मशीनों (सी.डी.एम.)/ स्वचालित जमा और आहरण मशीनों (ए.डी.डब्ल्यू.एम.) का उपयोग करते हुए नामित लाभार्थी के एसबीआई खाते में नकदी जमा करने के लिए किया जा सकता है। वित्त वर्ष 2019 – 20 में औसतन हर दिन एक लाख से अधिक लेन-देन जी.आर.सी. के माध्यम से किए गए थे।

हरित पिन

हरित पिन, एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग, आई.वी.आर. और एस.एम.एस. जैसे विभिन्न चैनलों के माध्यम से डेबिट कार्ड पिन पैदा करने का एक आसान और सुविधाजनक तरीका है। इस सेवा की मदद से ग्राहकों को एटीएम पिन दोबारा बनाने के लिए ब्रांच में जाकर अनुरोध नहीं देना होता है और इस प्रकार से उनके समय की बचत होती है। हरित पहल, कागज रहित बैंकिंग की दिशा में लिया गया एक महत्वपूर्ण कदम है जो एसबीआई के ग्राहकों और कर्मचारियों दोनों को लाभ पहुंचाता है और बैंक के कार्बन फुटप्रिंट को काफी हद तक कम करता है। वित्त वर्ष 2019-20 में, एसबीआई ने 6.41 करोड़ हरित पिन जनरेट किए हैं और लगभग 307 टन कागज की बचत की है, और इस प्रकार से हमने अनुमानित रूप से 8,000 पेड़ों को कटने से बचाया है। कागज के जीवनचक्र को देखते हुए, ऐसा अनुमान है कि इस मुहिम के द्वारा हमने 27,400 m^3 जल की खपत में कमी की है, लगभग 180 टन अपशिष्ट उत्पादन में कमी की है और लगभग 2,767 tCO_2e कार्बन उत्सर्जन कम कर दिया है। पिछले साल की तुलना में ग्राहकों द्वारा इन गतिविधियों के अधिक उपयोग से कागज की बचत में 117% की बढ़ोत्तरी हो गई है।

GRI 305-5

वित्त वर्ष 2019–20 के दौरान की गई अन्य डिजिटल पहलें

फ्रॉड एंगल एक्जामिनेशन वर्कफ्लो

यह एक वेब एप्लिकेशन है, जो धोखाधड़ी की संभावना या संभावित धोखाधड़ी वाले ऋण खातों की पहचान करता है। इस रिपोर्टिंग अवधि में इस एप्लिकेशन के पहले चरण की शुरुआत की गई थी, जिसकी बदौलत कार्यप्रवाह प्रक्रिया समय और कागज के इस्तेमाल में व्यापक कमी देखी गई।

नोटों की ऑनलाइन स्वीकृति के लिए ईजी एप्रूवल आवेदन शुरू करना

कागज रहित कार्य की दिशा में एक और कदम बढ़ाते हुए, एसबीआई ने कॉरपोरेट केंद्र, अन्य सी.सी. प्रतिष्ठानों, सभी सर्किल एल.एच.ओ. सहित अपने सभी कार्यालयों में ईजी एप्रूवल एप्लिकेशन को लागू कर दिया है। इस एप्लिकेशन की शुरूआत के बाद से, परिचालन क्षमता में काफी वृद्धि हुई है। 31 मार्च 2020 तक ईजी एप्रूवल के माध्यम से कुल 45,278 नोटों को संसाधित किया जा चुका है।

मुकदमा प्रबंधन प्रणाली

लिटमस एप्लिकेशन एक सॉफ्टवेयर प्रणाली है, जिसमें एसबीआई से संबंधित सभी मुकदमों का रिकॉर्ड संग्रहीत किया जाता है। इस प्रणाली के उपयोग से, विभिन्न रिपोर्ट और अन्य संबंधित एम.आई.एस. तैयार करने तथा मामले का रिकॉर्ड रखने के लिए आवश्यक हजारों कागजों की बचत हुई है।

एसबीआई की हरित वित्त पहलें

एसबीआई अपने पर्यावरणीय प्रभावों को नियंत्रित करने की दिशा में काम करते हुए बेहतरीन उत्पाद और सेवाएं प्रदान करने के साथ ही जिम्मेदार तरीके से नई पहले लागू करने का भी प्रयास कर रहा है। बैंक लगातार अपने पर्यावरणीय प्रभाव को बेहतर बनाने के लिए दृढ़ संकल्प है। रिपोर्टिंग अवधि (वित्त वर्ष 2019–20) में इस दिशा में बहुत से कार्य बिंदु और पहले शुरू की गई हैं:

1. बैंक कम ब्याज दर पर अधिक अवधि के लिए हरित कार लोन प्रदान करता है, ताकि लोगों को इलेक्ट्रिक वाहन खरीदने और उनके कार्बन फुटप्रिंट कम करने के लिए प्रोत्साहित किया जा सके।
2. भारतीय हरित भवन परिषद (आई.जी.बी.सी.) द्वारा रेट की गई पर्यावरण अनुकूल आवासीय परियोजनाओं का समर्थन करने के लिए हरित गृह ऋण योजना की शुरुआत की है। हरित बॉन्ड जारी करना जारी रखा है।
3. अक्षय ऊर्जा के क्षेत्र में महत्वपूर्ण निवेश करना जारी रखा है।

31 मार्च 2020 तक, बैंक ने अपनी हरित कार ऋण और ई–रिक्शा ऋण योजनाओं के तहत 55 कारों और 994 ई–रिक्शा का वित्तपोषण किया है और इस प्रकार से देश को स्वच्छ परिवहन प्रदान करने की दिशा में अपना महत्वपूर्ण योगदान दिया है।

GRI 103-2, GRI 203-1, GRI 305-5

अक्षय ऊर्जा विकास को बढ़ावा देना

विश्व बैंक लाइन ऑफ क्रेडिट के अंतर्गत 241 रूफटॉप सौर परियोजनाओं के वित्तपोषण के लिए रु.1,744 करोड़ की स्वीकृति प्रदान की गई।

व्यवहार्य नवीकरणीय ऊर्जा परियोजनाओं के वित्तपोषण के लिए भारत सरकार के प्रति प्रतिबद्धता।

यूरोपीय निवेश बैंक से प्राप्त संपूर्ण 214.3 मिलियन अमेरिकी डॉलर की लाइन ऑफ क्रेडिट का उपयोग किया गया, जिससे 493 मेवा. उपयोगिता-स्केल हरितफील्ड सौर परियोजनाओं की स्थापना का समर्थन किया गया।

कुल 11,488.48 मेवा. क्षमता की 608 नवीकरणीय ऊर्जा परियोजनाओं के लिए रु. 25,914.82 करोड़ के ऋणों की स्वीकृति।

सौर ऊर्जा परियोजना के लिए के.एफ. डब्ल्यू. डेवलपमेंट बैंक लाइन ऑफ क्रेडिट के तहत 30 मिलियन अमेरिकी डॉलर की राशि का उपयोग किया गया।

सौर पी.वी. स्थापना साइटों में से कुछ साइटें

एल.एच.ओ. चेन्नई

एल.एच.ओ. बैंगलूरु

एसबीआई सी.आर.एम. गुरुग्राम

एल.एच.ओ. हैदराबाद

बात जब भारत के अक्षय उर्जा उत्पादन क्षमता को बढ़ाने की आती है, तो एसबीआई ने हमेशा से ही इस क्षेत्र में अग्रणी भूमिका निभाई है और लगातार अपने निवेश को इस दिशा के अनुरूप कर रहा है। बैंक ने वर्ष 2015 से 2020 तक पांच वर्ष के एक चरण में, व्यवहार्य नवीकरणीय ऊर्जा परियोजनाओं को वित्तपोषण प्रदान करने में भारत सरकार की मदद की है। पर्यावरण संबंधी नियमों, स्वास्थ्य और सुरक्षा के प्रदर्शन, और सामाजिक प्रभावों जैसे ई.एस.जी. पहलुओं को प्राथमिकता देते हुए इन्हें निवेश चक्र में महत्वपूर्ण स्थान दिया गया है। 31 मार्च 2020 तक, बैंक के आर. ई. पोर्टफोलियो में 11,488.48 मेवा. क्षमता की 608 नवीकरणीय ऊर्जा परियोजनाएं शामिल हैं, जिनके लिए रु. 25,914.82 करोड़ के ऋणों को स्वीकृति प्रदान की गई।

31 मार्च 2020 तक, बैंक ने भारत में ग्रिड से जुड़े रूफटॉप सोलर पी.वी. स्थापित करने में सहायता के लिए विश्व बैंक समूह की लाइन ऑफ क्रेडिट से 422.7 मिलियन अमेरिकी डॉलर की राशि निकाल ली है। इसके अलावा बैंक ने 31 मार्च 2020 तक सौर ऊर्जा परियोजना के लिए के.एफ. डब्ल्यू.जर्मन डेवलपमेंट बैंक लाइन ऑफ क्रेडिट के तहत 30 मिलियन अमेरिकी डॉलर की राशि का उपयोग किया है। इसके अतिरिक्त 493 मेवा. की कुल क्षमता की तीन स्थापित परियोजनाओं के समर्थन के लिए जनवरी 2020 तक बैंक ने पूरी तरह से यूरोपीय निवेश बैंक के लाइन ऑफ क्रेडिट का उपयोग कर लिया है। ये अनुपूरक लाइन ऑफ क्रेडिट, अक्षय उर्जा के विकास के क्षेत्र में बैंक की प्रतिबद्धता को मजबूत करने में बैंक का सहयोग कर रही हैं।

GRI 203-1

एसबीआई हरित फंड

बैंक ने डिजिटल प्लेटफॉर्म के उपयोग के माध्यम से अपने ग्राहकों को इसकी संवहनीयता की यात्रा में भागीदारी करने के लिए आमंत्रित किया है। यह कार्य एसबीआई हरित फंड के रूप में किया जाएगा, जिसका उपयोग वृक्षारोपण, जैव शौचालय का निर्माण, एकल उपयोग के प्लास्टिक के प्रभावों के बारे में जागरूकता पैदा करने, जल संरक्षण के प्रयासों और सौर ऊर्जा के उपयोग जैसे प्रयोजनों के लिए किया जाएगा।
इस फंड के लिए धन की व्यवस्था लॉयल्टी प्रोग्राम, योनो प्लेटफॉर्म या एसबीआई रिवार्ड्ज़ वेबसाइट पर रिवार्ड पॉइंट्स को भुनाने से प्राप्त क्रेडिट की मदद से की जाएगी। बैंक ने लॉयल्टी रिवार्ड बजट के रूप में रु. 60 करोड़ की राशि का निर्धारण किया है, इसकी समय-समय पर समीक्षा की जाती रहेगी। जब भी योनो या किसी अन्य डिजिटल प्लेटफॉर्म (जैसे डेबिट कार्ड, इंटरनेट बैंकिंग) पर इनामी अंक अर्जित किए जाएंगे, तो ग्राहकों को अपने इनामी अंकों को ग्रीन फंड में दान देने के लिए प्रोत्साहित किया जाएगा। हरित फंड में योगदान देने वाले ग्राहकों को योनो – ब्रांडेड ई-प्रमाणपत्र प्रदान किया जाएगा।

हरित बॉन्ड जारी करना

एसबीआई ने पर्यावरण पर सकारात्मक प्रभाव पैदा करने के उद्देश्य से हरित बॉन्ड संरचना को अपना लिया है। हरित बॉन्ड फ्रेमवर्क, हरित बॉन्ड जारी करने के संबंध में एक रोडमैप प्रदान करता है साथ ही बैंक के हरित बॉन्ड पोर्टफोलियो के अंतर्गत आने वाली परियोजनाओं के लिए इसकी आय का उपयोग करने के संबंध में दिशानिर्देश प्रदान करता है। अपनी संवहनीयता यात्रा को जारी रखते हुए, एसबीआई ने अपनी हरित परियोजनाओं के वित्तपोषण के लिए इस रूपरेखा के तहत 100 मिलियन अमरीकी डॉलर मूल्य के हरित बॉन्ड जारी कर दिए हैं। यह बैंक द्वारा किया गया इस प्रकार का तीसरा प्रयास है, इससे पहले वित्तीय वर्ष 2018-19 में 650 मिलियन अमरीकी डॉलर और 50 मिलियन अमरीकी डॉलर के हरित बॉन्ड जारी किए गए थे।

इससे होने वाली आय का उपयोग

एसबीआई ने हरित बॉन्ड से होने वाली संपूर्ण आय का उपयोग अक्षय ऊर्जा, सौर ऊर्जा और सतत गतिशीलता जैसी परियोजनाओं में किया है।

आय की निगरानी और ट्रैकिंग की प्रक्रिया

एसबीआई ने हरित बॉण्ड फ्रेमवर्क के तहत किसी परियोजना की पात्रता का निर्धारण करने और तिमाही आधार पर पोर्टफोलियो की निगरानी करने के लिए एक हरित बॉण्ड समिति की स्थापना की है। इसके तहत किसी भी परियोजना को पात्रता मानदंड के अनुसार इस समिति द्वारा मंजूरी दी जानी चाहिए और इसके बाद निगरानी और ट्रैकिंग के लिए इसे कोर बैंकिंग समाधान (सी.बी.एस.) में लेबल किया जाना चाहिए। हरित बॉन्ड के तहत निर्धारित मौजूदा खातों के लिए सी.बी.एस/ ऋण जीवन चक्र प्रबंधन प्रणाली (एल.एल.एम.एस.)/ प्रबंधन सूचना प्रणाली (एम.आई.एस.) में एक लेबलिंग प्रणाली विकसित की गई है। यह लेबल पोर्टफोलियो विवरण प्राप्त करने की सुविधा देता है, जिसमें उधारकर्ता नाम, आय का उपयोग, स्वीकृत राशि और ऋण परिपक्वता सहित अन्य बहुत से कारक शामिल हैं। इस प्रकार से यह वास्तविक समय के आधार पर जारी करने की आय और उनके उपयोग या आबंटन को रिकॉर्ड करने में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है।

GRI 103-2, GRI 203-1

परियोजनाओं के प्रभाव

क्रम संख्या	परियोजना का विवरण	परियोजना का स्थान	अनुमानित उर्जा न्यूनीकरण (tCO2/वर्ष) [1]
1	50 मेवा. अक्षय ऊर्जा परियोजना	तमिलनाडु	78,351
2	50 मेवा. अक्षय ऊर्जा परियोजना	तमिलनाडु	73,108
3	40 मेवा. अक्षय ऊर्जा परियोजना	तमिलनाडु	86,296
4	50 मेवा. अक्षय ऊर्जा परियोजना	कर्नाटक	83,962
5	34 मेवा. अक्षय ऊर्जा परियोजना	कर्नाटक	48,683
6	16 मेवा. अक्षय ऊर्जा परियोजना	कर्नाटक	25,544
7	70 मेवा. अक्षय ऊर्जा परियोजना	आंध्रप्रदेश	109,118
8	30 मेवा. अक्षय ऊर्जा परियोजना	आंध्रप्रदेश	51,827
9	1 मेवा. अक्षय ऊर्जा परियोजना	उत्तर प्रदेश	1,113
10	1 मेवा. अक्षय ऊर्जा परियोजना	राजस्थान	1,113
11	100 मेवा. सौर परियोजना	तमिलनाडु	155,637
12	100 मेवा. सौर परियोजना	तमिलनाडु	155,637
13	100 मेवा. सौर परियोजना	तमिलनाडु	155,637
14	200 मेवा. सौर परियोजना	तमिलनाडु	325,281
15	100 मेवा. सौर परियोजना	तमिलनाडु	155,637
16	100 मेवा. सौर परियोजना	तमिलनाडु	155,637
17	मेट्रो रेल परियोजना	हैदराबाद	15,000 [2]
		संपूर्ण	**1,677,580**

[1]स्रोत: भारतीय विद्युत क्षेत्र उपयोगकर्ता गाइड संस्करण 15.0 के लिए CO_2 बेसलाइन डेटाबेस से ग्रिड उत्सर्जन कारक तथा ऋण प्रलेखन और राज्य उपयोगिता टैरिफ आदेश से संदर्भित प्लांट लोड 2 कारक पर आधारित।

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

GRI 203-1, GRI 305-5

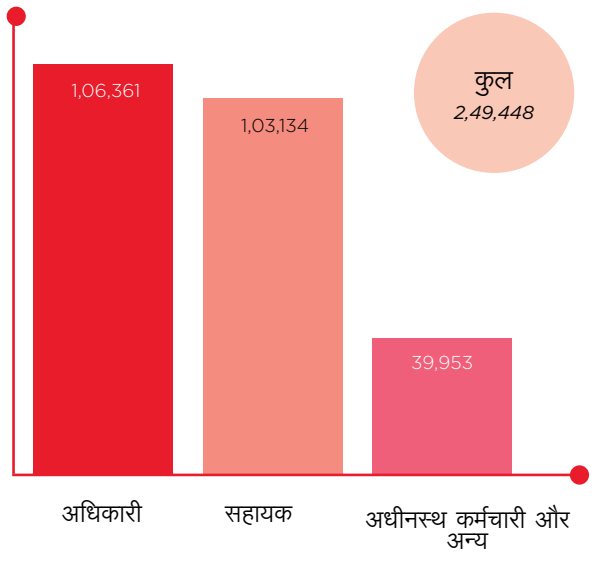
मानव पूंजी प्रबंधन

एसबीआई के कर्मचारी ही इसकी असली ताकत हैं, और बैंक इनके समग्र विकास और वृद्धि के लिए पूरी निष्ठा से प्रतिबद्ध है।

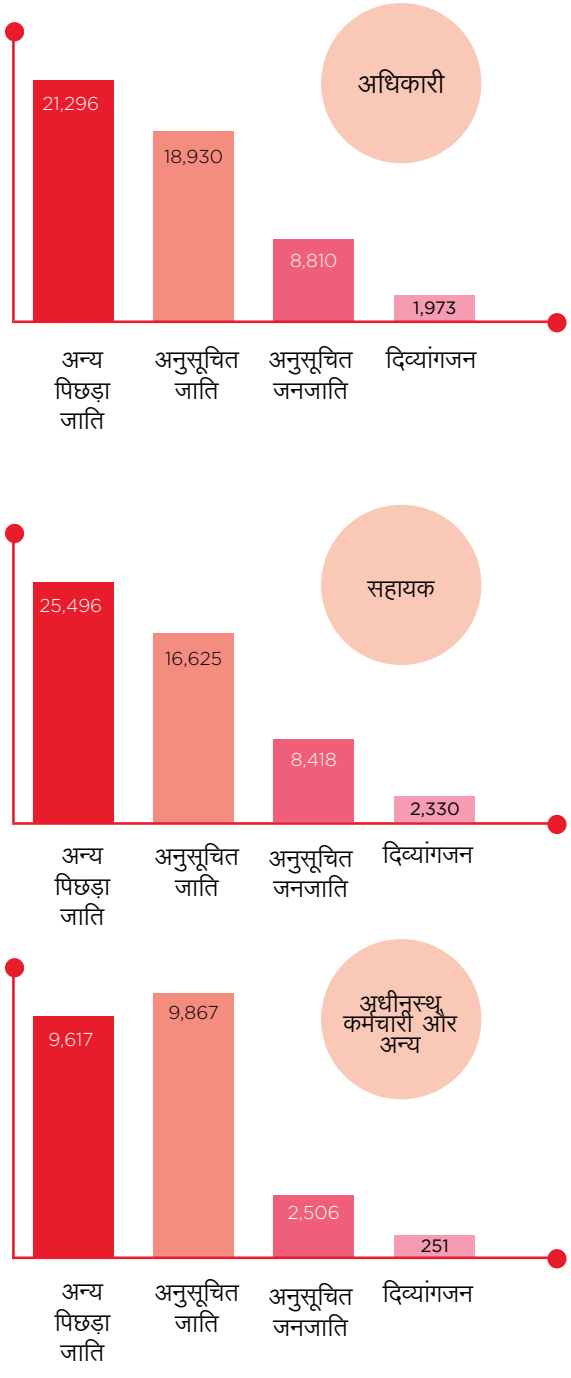
बैंक का मानव संसाधन लक्ष्य समावेशिता, सशक्तिकरण और विकास के सिद्धांतों के अनुसार विकसित किया गया है। एक मूल्य संचालित संगठन के रूप में, एसबीआई, निरंतर आधार पर अपने कर्मचारियों से जुड़े रहने, प्रतिभाओं को संगठन में बनाए रखने और उन्हें विकास के पर्याप्त अवसर प्रदान करवाने पर अपना ध्यान केंद्रित करता है। बैंक के मानव पूंजी प्रबंधन प्रयास इसके कर्मचारियों के कल्याण और इनकी स्वास्थ्य और सुरक्षा में सुधार लाने पर केंद्रित होते हैं।

एसबीआई की मानव पूंजी का अवलोकन

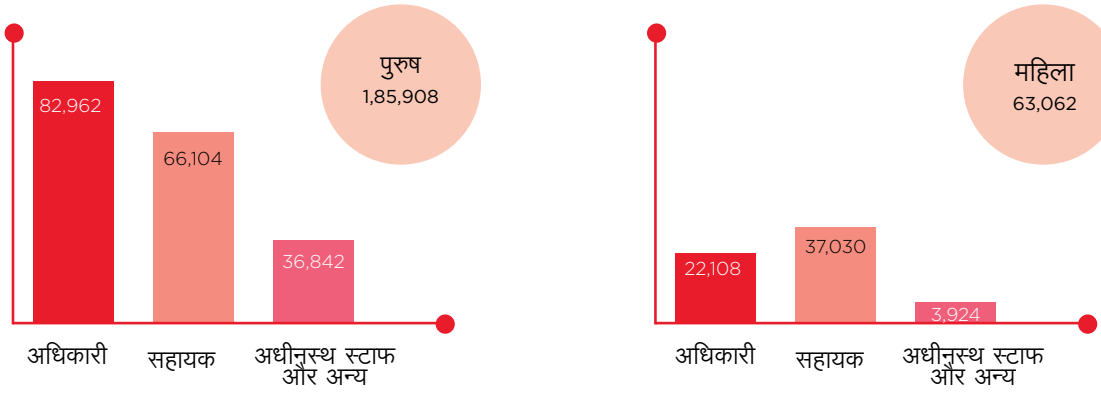
31 मार्च 2020 को कुल कार्यबल



31 मार्च 2020 को कुल कार्यबल विविधता



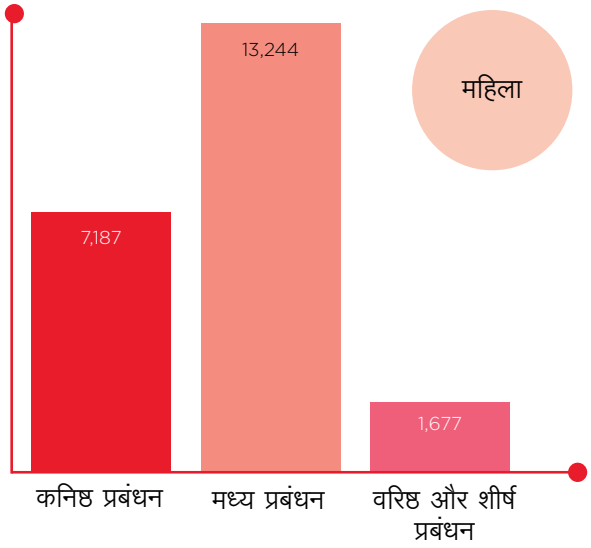
GRI 102-8



लैंगिक विविधता को बढ़ावा देना

लिंग संवेदनशीलता और समग्रता, एसबीआई की मानव संसाधन नीति के प्रमुख सिद्धांतों में से एक है। बैंक न केवल अपने महिला कर्मचारियों को विकास तथा चुनौतियों के अवसर प्रदान करवाता है, बल्कि ऐसा करने के लिए उन्हें आवश्यक संसाधन भी उपलब्ध करवाता है। इस दिशा में किए गए उपायों में महिलाओं के लिए ट्रांसफर और पोस्टिंग, अवकाश, स्वास्थ्य और चिकित्सा आवश्यकताओं के विशेष प्रावधान सहित अन्य कई उपाय शामिल हैं। नतीजतन, एसबीआई के कुल कार्यबल का 25.28% महिलाओं से बना है और लगभग 3,500 शाखाएं महिलाओं के नेतृत्व में संचालित हो रही हैं। एसबीआई एक समान अवसर देने वाला नियोक्ता है और अपने कर्मचारियों को लिंग के आधार पर भेदभाव किए बिना उचित और बराबर लाभ प्रदान करता है।

31 मार्च 2020 तक प्रबंधन पदों पर महिलाओं की संख्या



GRI 102-8, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 405-1, GRI 405-2

कर्मचारी कल्याण

एसबीआई ने अपने स्टाफ सदस्यों और अधिकारियों के महासंघों के साथ सौहार्दपूर्ण संबंध बना रखे हैं। बैंक एक स्वस्थ और प्रसन्न कार्यबल का निर्माण करने के लिए, सुरक्षित कार्यस्थल बनाने, कार्यस्थल पर आपसी सम्मान और सहानुभूति को बढ़ावा देने और एक बेहतर कार्य–जीवन संतुलन बनाने के महत्व को अच्छी तरह से समझता है। इसलिए, बैंक ने स्टाफ कल्याण के क्षेत्र में रिपोर्ट अवधि के दौरान कई परिवर्तनकारी पहलें की हैं। ये सभी पहले यह सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक है कि एसबीआई के कर्मचारी आने वाले कल की सभी चुनौतियों को स्वीकार करने के लिए तैयार रहे, और संगठन को बैंकिंग की दुनिया में अग्रणी बनाए रख सकें।

अटूट

एसबीआई ने सेवारत कर्मचारियों की मृत्यु पर उनके परिवारों को तत्काल सहायता प्रदान करने के लिए इस योजना की शुरुआत की है। इस योजना को कर्मचारियों के साथ दीर्घकालिक संबंधों को मजबूत करने के लिए और उनके बीच अपनेपन की भावना को प्रोत्साहित करने के लिए एक प्रतिबद्धता के साथ लागू किया गया है। यह योजना अंतिम संस्कार में होने वाले खर्च के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करती है और आवश्यकता पड़ने पर मृत देह के परिवहन में भी सहयोग करती है। अटूट के साथ, एसबीआई का उद्देश्य अपने कर्मचारियों और उनके परिवार के सदस्यों की संगठन में सेवा प्रदान करने के समय के साथ साथ उसके बाद भी देखभाल करना है।

कर्मचारी जुड़ाव

एसबीआई का उद्देश्य कार्यक्षेत्र में एक ऐसे वातावरण का निर्माण करना है, जहां पर एक कर्मचारी दूसरे से पदानुक्रम की परवाह किए बिना बेहिचक संवाद कर सके। यदि बैंक में समझदारी और संवाद की संस्कृति को बढ़ावा दिया जाए, तो इस बात में कोई दो राय नहीं है कि इसके कर्मचारी बैंक के विकास और वृद्धि में पूरी निष्ठा के साथ भागीदारी करेंगे।

कर्मचारियों की शिकायतों के निवारण के लिए संजीवनी हेल्पलाइन शुरू की गई है, इसका विस्तार सेवानिवृत कर्मचारियों के लिए भी कर दिया गया है और अब जनवरी 2020 में इसे अपग्रेड किया गया है। इस अपग्रेड में क ाउंसलर की सहायता प्रदान की गई है, यह उपाय निश्चित रूप से क र्मचारियों के मनोबल को बढ़ाने में सहायक होगा।

स्टाफ आवासीय सोसायटी में स्टाफ और परिवार के सदस्यों के लिए आयोजित फिटनेस कार्यक्रम

नव वर्ष के समारोह के दौरान चेयरमैन और एम.डी. का स्टाफ के सदस्यों के साथ वार्तालाप।

64 वां बैंक दिवस समारोह, 1 जुलाई 2019

सेवानिवृत्त कर्मचारियों की देखभाल

बैंक के लिए अपने सेवानिवृत्त कर्मचारियों की देखभाल हमेशा से ही प्राथमिकता का विषय रहा है और इस रिपोर्टिंग अवधि में भी सेवानिवृत्त कर्मचारियों के लाभों के लिए विभिन्न उपायों की शुरुआत की गई है। किफायती दरों पर स्वास्थ्य सेवाएं उपलब्ध करवाने के लिए चिकित्सा लाभ योजनाओं में सुधार किया गया है। पूर्ववर्ती सहयोगी बैंकों के कर्मचारियों के लिए पेंशन, पी.एफ. और ग्रेच्युटी प्रसंस्करण को एच.आर.एम.एस. में लाया गया है, ताकि उनके सेवांत लाभों का निर्बाध, दक्ष और समयबद्ध प्रसंस्करण सुनिश्चित किया जा सके।

कर्मचारी स्वयंसेवा कार्यक्रम

कर्मचारी स्वयंसेवा अभियान विभिन्न सामाजिक मुद्दों और जरूरतमंद समुदायों की देखभाल करने और उनके प्रति सहानुभूति रखने की दिशा में एक महत्वपूर्ण माध्यम है और इसे नौकरी की सार्थकता बढ़ाने, पेशेवर विकास करने और संगठन के प्रति कर्मचारियों की प्रतिबद्धता में वृद्धि करने के साथ जोड़ दिया गया है। स्वयंसेवा में भाग लेने वाले कर्मचारी इस सेवा का सकारात्मक प्रभाव अपने कार्यस्थल तक ले जाते हैं और टीम के सदस्य के रूप में बेहतर भागीदारी और प्रदर्शन दिखा पाते हैं।

मुंबई में एसबीआई के कर्मचारियों के लिए आकांक्षा फाउंडेशन के साथ साझेदारी में एक प्रायोगिक स्वयंसेवा कार्यक्रम शुरू किया गया, जिसका उद्देश्य गरीब तबकों के बच्चों को शिक्षा देना था। स्वयंसेवकों ने प्रत्येक माह के दूसरे और चौथे शनिवार को चयनित स्कूलों में वित्तीय साक्षरता सत्र लेने की पहल की है।

एसबीआई ने अपनी प्रणालियों और नीतियों में अधिक पारदर्शिता लाने के लिए कर्मचारी भागीदारी सर्वेक्षण अभिव्यक्ति का आयोजन किया। इस सर्वेक्षण का उद्देश्य यह आकलन करना था कि संगठन के कर्मचारी इसकी कार्य संस्कृति और शर्तों के बारे में क्या महसूस करते हैं। सर्वेक्षण में प्राप्त प्रतिक्रियाओं के आधार पर बैंक द्वारा एक उपयुक्त एक–वर्षीय कार्ययोजना तैयार की गई, जिसे निचले स्तर के कर्मचारियों से लागू किया जाएगा। बैंक अपने भागीदारी कार्यक्रमों की प्रभावशीलता को मापने के लिए नियमित आधार पर कर्मचारी भागीदारी सर्वेक्षण (एम्प्लॉयी इंगेजमेंट सर्वे) का आयोजन करता है।

अभिव्यक्ति – कर्मचारी भागीदारी सर्वेक्षण

इस सर्वेक्षण में रिकार्ड संख्या में 1,91,881 कर्मचारियों ने भाग लिया। कर्मचारियों में से 63% को भागीदारी करते हुए पाया गया, यह आंकड़ा बैंकिंग और वित्तीय सेवा क्षेत्र के औसत 62% से बेहतर रहा।

संघ बनाने की स्वतंत्रता

एसबीआई उन कर्मचारी यूनियनों और संघों को मान्यता देता है, जो कर्मचारियों का प्रबंधन के साथ सकारात्मक वार्तालाप सुलभ बनाते हैं। लगभग 93.12% पात्र अधिकारी तथा 94.45% सहायक तथा अधीनस्थ कर्मचारी किसी न किसी ट्रेड यूनियन से संबद्ध हैं और सामूहिक सौदेबाजी अनुबंध में कवर किए गए हैं।

प्रतिभा प्रबंधन

कर्मचारियों को अधिक से अधिक भूमिकाएं और जिम्मेदारियां लेने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। कर्मचारियों को उपयुक्त लाभ प्रदान करते हुए, उनकी जरूरतों और भलाई पर निरंतर ध्यान देने से, उत्पादकता और कर्मचारी प्रतिधारण में वृद्धि होती है।

एसबीआई ने नियमित भर्ती कैलेंडर के कार्यान्वयन और आई.टी. तकनीकों का लाभ उठाते हुए अपनी भर्ती प्रक्रिया को सुव्यवस्थित किया है। समीक्षाधीन अवधि के दौरान, बैंक ने 2,201 परिवीक्षाधीन अधिकारियों और 8,938 कनिष्ठ सहायकों की भर्ती की है। इस अवधि के दौरान भर्ती प्रक्रिया के द्वारा नियमित पदों के लिए 307 उम्मीदवारों और संविदागत पदों के लिए 547 उम्मीदवारों का चयन किया गया है। वित्तीय वर्ष 2019–20 में प्रबंधकीय संवर्ग के रिक्त पदों के लिए, 17,564 आंतरिक उम्मीदवारों को पदोन्नत किया गया और इस प्रकार उन्हें अपने करियर की वृद्धि और विकास के नए अवसर उपलब्ध करवाए गए हैं।

GRI 102-41, GRI 103-1, GRI 103-2

बैंक, धन प्रबंधन, सूचना प्रौद्योगिकी, सूचना सुरक्षा, जोखिम और ऋण के क्षेत्रों सहित अन्य कई क्षेत्रों में पार्श्व या संविदात्मक आधार पर विशेषज्ञता प्राप्त प्रतिभाओं की सक्रिय रूप से भर्ती कर रहा है। यह पहल विनियामक आवश्यकताओं का अनुपालन करते हुए लगातार विकसित हो रहे व्यावसायिक परिदृश्य की मांगों को पूरा करने में मदद करती है।

बैंक उम्मीदवारों के एक व्यापक समूह तक पहुंचने के लिए भर्ती प्रक्रिया में डिजिटल प्लेटफार्मों का व्यापक रूप से उपयोग कर रहा है। भर्ती के विज्ञापन सोशल मीडिया के साथ-साथ विभिन्न जॉब पोर्टल पर भी प्रकाशित किए जा रहे हैं। अपनी भर्ती प्रक्रिया में सोशल और डिजिटल मीडिया के उपयोग से बैंक को तकनीक की समझ रखने वाले और आकांक्षी उम्मीदवारों के बड़े समूह तक पहुंचने में मदद मिली है। एसबीआई ने विशेषज्ञ पदों के लिए उम्मीदवारों तक पहुंचने के लिए भारतीय सनदी लेखाकार संस्थान जैसे व्यावसायिक निकायों के साथ अनुबंध किया है।

प्रशिक्षण और विकास

1.71 लाख
कर्मचारियों ने प्रशिक्षण में भाग लिया

18 हजार
प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए

56
प्रशिक्षण घंटे प्रति एफ.टी.ई.

किसी भी संगठन का विकास तभी हो सकता है जब इसकी सीखने की दर, परिवर्तन की दर से तेज हो। इसके अलावा स्थायी परिणामों के लिए कार्यबल की दक्षता और योग्यता सबसे महत्वपूर्ण कारक होती है। इस दृष्टिकोण के साथ, एसबीआई ने एक प्रभावी और सुलभ प्रशिक्षण प्रणाली विकसित की है, जो शक्तियों को और अधिक उन्नत बनाए, कौशल अंतराल को पाटने और अपने कर्मचारियों की क्षमता को अधिकतम करने के बैंक के लक्ष्य को एक कार्य योजना के रूप में परिवर्तित करता है। बैंक के पास एक व्यापक प्रशिक्षण संरचना है, जिसमें छह शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान (ए.टी.आई.) और 51 क्षेत्रीय स्टेट बैंक ज्ञानार्जन और विकास संस्थान (एसबीआईएलडी) शामिल हैं। प्रति दिन 4200 कर्मचारियों की कक्षा प्रशिक्षण क्षमता के साथ यह प्रशिक्षण प्रणाली, एक चौथाई मिलियन से अधिक बहु-पीढ़ीगत, सांस्कृतिक विविधता वाले कर्मचारियों की बहुस्तरीय कौशल विकास आवश्यकताओं को पूरा करती है। यह प्रणाली नैतिकता और आर्थिक रूप से दक्ष व्यावसायिक प्रथाओं का पालन करने वाली एक उच्च दक्षता संस्कृति को विकसित करती है।

"एक उद्योग अग्रणी होने के नाते, एसबीआई एक स्थायी समाज के विकास के उत्प्रेरक की भूमिका निभाने के लिए प्रतिबद्ध है। हमारे बोर्ड की सक्रिय भागीदारी इसका प्रमाण है, जो बैंक की रणनीति के विकास, जोखिम की पहचान और निवेश के फैसले के लिए एक स्थायी और धारणीय दृष्टिकोण सुनिश्चित करता है। हम अपने संवहनीयता दायित्वों को पूरा करने के लिए और हमारे सभी संचालनों में स्थायित्व और संवहनीयता को एक संस्कृति बनाने के लिए हमारे सभी कर्मचारियों के साथ मिलकर पूरी तरह से प्रयासरत हैं। हमने किसी भी अंतराल को पाटने, हमारी ताकत बढ़ाने और हमारे सभी कर्मचारियों की क्षमता को उजागर करने के लिए एक संवेदनशील प्रशिक्षण प्रणाली विकसित की है। शिक्षा और उद्योग क्षेत्र के सहयोग से, हमारे प्रशिक्षण कार्यक्रमों को हमारी निरंतर बढ़ती व्यावसायिक आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए कार्यनीतिक रूप से संरेखित किया जा रहा है।

श्रीमती एम. जयश्री रेड्डी
मुख्य महाप्रबंधक, कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई

प्रशिक्षण कार्यक्रमों में कर्मचारियों की भागीदारी (विशिष्ट व्यक्ति)	
अधिकारी (सामान्य संवर्ग)	65,460
अधिकारी (विशेषज्ञ संवर्ग)	5,923
सहायक	93,175
अधीनस्थ कर्मचारी	6,980
अनुबंध पर काम कर रहे कर्मचारी तथा अन्य	347
कुल	171,885
वित्तीय वर्ष 2019-2020 के दौरान आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रम (प्रत्यक्ष परीक्षाओं सहित)	18,435
प्रति पूर्णकालिक कर्मचारी औसत प्रशिक्षण घंटे	56.23 घंट

GRI 103-2, GRI 404-1

नए चयनित कर्मचारियों से वार्तालाप करते वरिष्ठ अधिकारी

एसबीआई प्रशिक्षण के माध्यम से व्यवसाय मूल्य पैदा कर रहा है और इसने समीक्षाधीन अवधि में बहुत से कार्यक्रम शुरू या अपडेट किए हैं।

01

सरकारी पहलों की अगुवाई

- **प्रशिक्षुता**

  बैंक ने एक प्रायोगिक कार्यक्रम के माध्यम से प्रशिक्षुता प्रशिक्षण के कार्यान्वयन में अग्रणी भूमिका निभाकर अपने नेतृत्व का परिचय दिया है। इस कार्यक्रम ने बी.एफ.एस.आई. क्षेत्र में एक कौशल युक्त प्रतिभा सृजित करने के भारत सरकार के 'स्किल इंडिया मिशन' में सहयोग दिया है।

- **बी.एफ.एस.आई. पेशेवरों के लिए अनुकूलित कार्यक्रम**

  बैंक ने सार्वजनिक और निजी क्षेत्र, विदेशी बैंकों और सरकारी विभागों सहित अन्य बाहरी हितधारकों के लिए एक प्रशिक्षण प्रणाली शुरू की है, जिसके लिए उन्हें नामांकन शुल्क का भुगतान करना होता है। इस अनुकूलित कार्यक्रम के माध्यम से, बैंक समीक्षाधीन अवधि के दौरान रु. 9.60 करोड़ की आय सृजित कर पाया।

माननीय प्रधानमंत्री महोदय के विजन के प्रति अपनी प्रतिबद्धता के एक भाग के रूप में, एसबीआई, अपने ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थानों में प्रशिक्षण के लिए 737 प्रशिक्षुओं की भर्ती करने और इन्हें अपनी चंडीगढ़ शाखा में नियुक्ति देने वाला बी.एफ.एस.आई क्षेत्र का पहला संस्थान बन गया है।

02

मध्यम प्रबंधन स्तर पर क्षमता निर्माण

- **भूमिका प्रासंगिक प्रमाणन**

  भूमिका आधारित प्रमाणन कार्यक्रमों की संख्या को बढ़ाकर 56 आंतरिक प्रमाणपत्र और 41 बाह्य प्रमाणपत्र कर दिए गए हैं। डिजिटल बैंकिंग और नेतृत्व जैसे आला क्षेत्रों के लिए सहयोगात्मक प्रमाणन कार्यक्रम तैयार किया गया और शुरू किया गया है। समीक्षाधीन अवधि में 95% अधिकारियों और 93% सहयोगी कर्मचारियों ने भूमिका प्रासंगिक प्रमाणन प्राप्त कर लिया है।

- **अनिवार्य ई-पाठ**

  उच्च श्रेणी की पेशेवरता और नैतिक व्यावसायिक प्रथाओं को बढ़ावा देने के लिए, के.वाई.सी. में अनिवार्य पाठ्यक्रम, एंटी मनी लॉन्ड्रिंग (ए.एम.एल.), अनुपालन, नैतिकता और सी.आर.एम. में पाठ्यक्रम शुरू किए गए, ये पाठ्यक्रम सहायक महाप्रबंधक स्तर तक सभी कर्मचारियों के लिए शुरू किए गए हैं। समीक्षाधीन अवधि में 94% कर्मचारियों ने इन अनिवार्य पाठ्यक्रमों को पूरा कर लिया है।

- **अनुपूरक प्रमाणन**

  श्रेणी III और श्रेणी V की पदोन्नति के लिए पात्र सभी कर्मचारियों के लिए 'डिजिटल रूपांतरण और नेतृत्व विकास' में पाठ्यक्रम तैयार किया गया है। पात्र कर्मचारियों में से लगभग 75% कर्मचारी यह प्रमाणन पूरा कर चुके हैं।

03

एक मजबूत कार्यकारी टीम का निर्माण

- **शीर्ष कार्यपालक श्रेणी के अधिकारियों के लिए अनिवार्य ज्ञानार्जन**

  एसबीआई अपने शीर्ष अधिकारियों को व्यापार विश्लेषिकी, सॉफ्ट स्किल्स, परियोजना, प्रबंधन और नेतृत्व सहित अन्य कई प्रासंगिक उभरती हुई अवधारणाओं से अपडेट रखने के उद्देश्य से काम कर रहा है। यह सुनिश्चित करने के लिए, उनके लिए पहले से उपलब्ध आंतरिक और बाह्य पाठ्यक्रमों के अलावा, 125 ई.डी.एक्स. प्रमाणन पाठ्यक्रम उपलब्ध करवाए गए हैं।

04

विषय-विशिष्ट प्रशिक्षण

1. **नई दिशा**

   कर्मचारियों को चुस्त और प्रासंगिक रखने के लिए शुरू की गई ङ्कनई दिशाङ्क पहल के प्रथम चरण के बाद, एसबीआई ने ग्राहक केन्द्रीयता पर ध्यान केंद्रित करने वाले दूसरे चरण की शुरुआत की है। यह अनूठा प्रशिक्षण कार्यक्रम कर्मचारियों को हर स्तर पर बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक कौशल प्रदान करता है। 31 मार्च 2020 तक इस कार्यक्रम के माध्यम से 2.34 लाख से अधिक कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया जा चुका है।

2. **अस्तित्व**

   कर्मचारियों को चुस्त और प्रासंगिक रखने के लिए शुरू की गई 'नई दिशा' पहल के प्रथम चरण के बाद, एसबीआई ने ग्राहक केन्द्रीयता पर ध्यान केंद्रित करने वाले दूसरे चरण की शुरुआत की है। यह अनूठा प्रशिक्षण कार्यक्रम कर्मचारियों को हर स्तर पर बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए आवश्यक कौशल प्रदान करता है। 31 मार्च 2020 तक इस कार्यक्रम के माध्यम से 2.34 लाख से अधिक कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया जा चुका है।

05

ज्ञानार्जन का पालन करना

- **त्वरित ज्ञानार्जन (जस्ट इन टाइम लर्निंग) – आस्क– एसबीआई**

  तेजी से जटिल होते व्यवसाय परिदृश्य में, फ्रंटलाइन स्टाफ को हर दिन नई चुनौतियों का सामना करना पड़ता है। इन आकस्मिक ज्ञान संबंधी आवश्यकताओं की पूर्ति करने के लिए बैंक के रियल टाइम सर्च इंजन आस्क– एसबीआई के फीचर्स और नॉलेज बैंक को और अधिक उन्नत बनाया गया है। इसके अलावा, बेहतर पहुंच के लिए, उद्यम गतिशीलता प्रबंधन मंच के माध्यम से मोबाइल पर एक ज्ञान भंडार भी उपलब्ध करवाया जा रहा है। वित्तीय वर्ष 2019–20 में 85% शाखाओं ने इस सुविधा का उपयोग किया है और कर्मचारियों द्वारा अब तक 37 लाख से अधिक खोजें की गई हैं।

- **सामाजिक शिक्षा – ऑनलाइन केस स्टडी चर्चा बोर्ड**

  सहकर्मी संवाद को बढ़ावा देने के लिए, कर्मचारियों के बीच सामूहिक ज्ञानार्जन को बढ़ावा देने, और डोमेन विशेषज्ञों के एक आभासी समुदाय का निर्माण करने के लिए, एसबीआई ने एक प्लेटफॉर्म अग्नोस्टिक चर्चा बोर्ड की स्थापना की है। अपनी शुरुआत के 4 महीने के भीतर ही, 36,000 से अधिक कर्मचारियों ने 3.5 लाख से अधिक साइट विजिट के साथ इस फोरम को एक्सेस किया है।

- **खेल खेल के जरिए ज्ञानार्जन**

  - **दैनिक प्रश्नोत्तरी कैप्सूल – माइ क्वेस्ट टुडे**

    बैंक के दिशानिर्देशों के नॉलेज रिफ्रेशर के रूप में एक दैनिक प्रश्नोत्तरी मंच शुरू किया गया है। इसमें कॉरपोरेट और खुदरा ऋण, बैंक और सम सामयिकी के क्षेत्रों में नवीनतम विकास जैसे विषयों पर विचारोत्तेजक प्रश्न दिए जाते हैं और कर्मचारियों को संबद्ध रखा जाता है। अपनी शुरुआत के पहले दो महीनों में ही, 'माइ क्वेस्ट' ने 31,000 कर्मचारियों की भागीदारी प्राप्त कर ली है।

  - **प्ले2लर्न ऐप**

    ज्ञानार्जन तथा प्रतिधारण को बढ़ाने के लिए वित्तीय वर्ष 2019–20 में बैंक के सभी कर्मचारियों के लिए एक प्रश्नोत्तरी एप्लिकेशन की शुरुआत की गई। 21,250 प्रश्नों का एक ज्ञान भंडार बनाया गया था, इस एप्लिकेशन पर अब तक 10,000 से अधिक पंजीकरण हो चुके हैं।

06

समावेशी प्रशिक्षण

परिचालन इकाइयों में समावेशन को बढ़ावा देने के लिए 'दिव्यांगजन कर्मचारियों के साथ काम करने' के विषय पर नई सामग्री का निर्माण किया गया है। सेंटर ऑफ एक्सीलेंस फॉर पी.डब्लू.डी.एस., एसबीआई फाउंडेशन के सहयोग से 237 नेत्रहीनों और 73 श्रवण बाधित कर्मचारियों को विशेष प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

07

अनुसंधान कोशेंट का निर्माण

- **डोमाइन विशिष्ट अनुसंधान खंड बनाना**

  व्यवसाय से संबंधित चिंताओं को दूर करने के लिए सभी शीर्ष प्रशिक्षण संस्थानों में डोमाइन विशिष्ट खंड का निर्माण किया गया है। समीक्षाधीन अवधि के दौरान अनुसंधान अधिकारियों द्वारा 65 से अधिक शोधपरक अध्ययन किए गए और इन अध्ययनों में की गई 102 सिफारिशों को बी.यू. द्वारा कार्यान्वयन के लिए स्वीकार किया गया।

बैंक के वर्चुअल लर्निंग टूल्स ने यह सुनिश्चित किया है कि वित्तीय वर्ष के अंत में शुरू हुए कोविड-19 संकट के बावजूद प्रशिक्षण निर्बाध रूप से जारी रहे। इस अवधि के दौरान, बैंक ने कर्मचारियों के लिए एक अवधित गति सुनिश्चित करने के लिए किसी भी समय सीखने की प्रथा को बढ़ावा दिया और उनकी मांग पर वेबिनार कक्षाओं का आयोजन किया।

नेतृत्व और उत्तराधिकार योजना

सक्षम परियोजना एक विश्वसनीय आंकड़ा समर्थित निष्पादन मूल्यांकन प्रक्रिया सुनिश्चित करने में सफल रही है। यह प्रणाली मजबूत जवाबदेही, प्रदर्शन दृश्यता और व्यक्तिगत तथा संगठनात्मक लक्ष्यों के बीच अधिक से अधिक संरेखण सुनिश्चित करती है। बैंक, इस कार्यक्रम के माध्यम से युवा कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करता है तथा मानव संसाधन, प्रतिभा प्रबंधन और धारण जैसे विषयों की जानकारी सहित एक समर्पित भर्ती पोर्टल की जानकारी उपलब्ध करवाता है। इस परियोजना के तहत एसबीआई की कैरियर विकास प्रणाली (सी.डी.एस.) ने निष्पादन आकलन के लिए निष्पक्ष और पारदर्शी प्रणाली-संचालित प्रक्रिया का विकास किया है। इसने विस्तृत वार्षिक योग्यता मैपिंग संरचना के माध्यम से कर्मचारियों के विकास और वृद्धि में भी मदद की है।

एसबीआई ने वरिष्ठ नेतृत्व पदों के लिए उत्तराधिकार योजना की नीति निर्धारित की है, ताकि सभी महत्वपूर्ण कार्यकारी स्तर के पदों पर एक आसानी से कार्य सुनिश्चित किया जा सके। इस साल के दौरान उप प्रबंध , मुख्य महाप्रबंधक और महाप्रबंधक जैसी सभी प्रासंगिक प्रोफाइल के लिए एक उत्तराधिकार योजना का प्रयोग किया गया है। इसके परिणामों को विकास और प्रशिक्षण कार्यक्रमों को तैयार करने और अद्यतित करने के लिए एक सुसंगत, खुले और पारदर्शी तरीके से काम में लिया जाता है। इसके अलावा ये पोस्टिंग के दौरान स्टाफिंग निर्णय लेने के लिए भी महत्वपूर्ण हैं, साथ ही इससे विकास कार्य के सापेक्ष प्राथमिकता का निर्धारण भी किया जा सकता है जिससे बैंक और अधिकारी दोनों का लाभ होता है।

निष्पादन प्रबंधन और पुरस्कार प्रणाली

बैंक में सांस्कृतिक परिवर्तन लाने के लिए सभी अधिकारियों के लिए मध्य-वर्षीय ऑनलाइन फीडबैक प्रक्रिया शुरू की गई। इससे वित्तीय वर्ष की शेष दो तिमाहियों के लिए उपलब्धि और लक्ष्यों को संरेखित करने में मदद मिली है और अधिकारियों के विभिन्न प्रकार के कौशल मैपिंग की प्रक्रिया आसान और सुविधाजनक हो गई है।

'एसबीआई जेम्स', बैंक में मान्यता को बढ़ावा देने के लिए विकसित किया गया एक तंत्र है, जिसने वांछित परिणाम प्राप्त करने के लिए कर्मचारियों को प्रेरित करने में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है।

बैंक ने अपनी पदोन्नति और तबादलों की प्रक्रिया को भी सुव्यवस्थित कर लिया है और ये प्रक्रियाएं अब वित्तीय वर्ष की पहली तिमाही में ही पूरी कर ली जाती हैं। इससे शाखाओं और अन्य इकाइयों को साल भर के लिए व्यापार गतिविधियों पर सक्रिय रूप से ध्यान केंद्रित करने के लिए आवश्यक आश्वासन और स्थिरता प्राप्त होती है।

मानवाधिकारों के प्रति प्रतिबद्धता

एसबीआई, अपने सभी कर्मचारियों और बैंक से जुड़े सभी हितधारकों के मानवाधिकारों और गरिमा का सम्मान करता है। बैंक ने अपनी महिला कर्मचारियों को एक सुरक्षित और अनुकूल कार्य वातावरण प्रदान करने और उन्हें किसी भी पूर्वाग्रह, लैंगिक भेदभाव और यौन शोषण के भय से मुक्त वातावरण प्रदान करने के लिए कई सक्रिय कदम उठाएं हैं। एसबीआई ने अंतरराष्ट्रीय स्तर पर मान्यता प्राप्त मानवाधिकार नीतियों के अनुरूप दिशा-निर्देश विकसित किए हैं। बैंक, कार्यस्थल पर किसी भी प्रकार के मानवाधिकार उल्लंघन के प्रति पूरी तरह से असहिष्णु है और इसलिए भेदभाव और यौन उत्पीड़न के खिलाफ शून्य सहिष्णुता की नीति अपनाता है। यह विभिन्न शिकायत निवारण चैनलों के माध्यम से मानव अधिकारों के मुद्दों से संबंधित शिकायतों का निराकरण करता है। बैंक ने यौन उत्पीड़न की शिकायतों

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 404-2

को दाखिल करने के लिए अपने इंट्रानेट पर एक ऑनलाइन प्लेटफार्म की शुरुआत की है। गरिमा नाम का यह प्लेटफार्म, सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में अपनी तरह की पहली पहल है। समीक्षाधीन अवधि के दौरान, पोर्टल पर उत्पीड़न से संबंधित 44 शिकायतें पंजीकृत की गई, इसके अलावा 9 शिकायतें पिछले साल की लंबित शिकायतें थी। 31 मार्च 2020 तक, कुल मिलाकर 43 शिकायतों का समाधान कर दिया गया है और शेष 10 मामले समाधान के विभिन्न चरणों में चल रहे हैं।

स्वास्थ्य और सुरक्षा

बी.एफ.एस.आई. क्षेत्र के कर्मचारियों में एर्गोनोमिक तनाव, जीवन शैली से जुड़ी बीमारियों और मानसिक तनाव सहित अन्य बहुत से व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा जोखिमों की संभावनाएं होती हैं। इसके अलावा, उन्हें आग लगने, बिजली का झटका लगने और अन्य बिल्डिंग की सुरक्षा संबंधी जोखिमों का भी सामना करना पड़ता है। बैंक लगातार अपने परिसर में इस प्रकार के जोखिमों की पहचान करता रहता है और जोखिम कम करने या समाप्त करने के लिए उपयुक्त उपाय लागू करता रहता है। बैंक अपने कर्मचारियों के साथ नियमित रूप से संवाद करता है तथा उन्हें कार्यस्थल पर तथा घर पर उनके सामने आ सकने वाले विभिन्न स्वास्थ्य और सुरक्षा मुद्दों के प्रति न केवल जागरूक करता है बल्कि इनसे प्रभावी तरीके से निपटने में सक्षम भी बनाता है। बैंक और जनता के बीच सुरक्षा के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए, बैंक के सभी मंडलों में 14 अप्रैल से 24 अप्रैल 2019 तक एक सप्ताह का 'सुरक्षा और अग्नि सुरक्षा' जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किया गया। इस दौरान विभिन्न स्तरों पर निम्नलिखित पहलें की गईं:

1. सभी स्टाफ सदस्यों के लिए सुरक्षा और अग्नि सुरक्षा प्रश्नोत्तरी
2. कॉरपोरेट केंद्र, स्थानीय प्रधान कार्यालयों, प्रशासनिक कार्यालयों, क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालयों और शाखाओं में सुरक्षा और अग्नि सुरक्षा जागरूकता कार्यक्रम
3. सभी मंडलों के सभी गगनचुंबी इमारतों में अग्नि सुरक्षा और निकासी ड्रिल
4. क्षेत्र में सर्वोत्तम सुरक्षा-अनुपालन लागू करने वाली शाखा के लिए पुरस्कार

समीक्षाधीन अवधि में बैंक के कर्मचारियों की अनुपस्थिति दर 0.75% रही .

कोविड-19 महामारी के दौरान एसबीआई द्वारा अपने कर्मचारियों की देखभाल

"कोविड-19 महामारी के काल में जिम्मेदार तरीके से व्यापार के संचालन का महत्व पहले से कहीं अधिक स्पष्ट हो गया है। एसबीआई को यह ज्ञात है कि उसके कर्मचारियों का स्वास्थ्य सीधे-सीधे उन समुदायों की भलाई को प्रभावित करता है, जिनके बीच बैंक काम कर रहा है। बैंक इन दोनों तथ्यों को सुनिश्चित करने के लिए काम कर रहा है और अपने कर्मचारियों को मास्क तथा सैनिटाइजर जैसी आवश्यक वस्तुएं खरीदने के लिए वित्तीय सहयोग प्रदान कर रहा है। इसके अलावा बैंक ने परिचालनों को प्रभावित किए बिना भौतिक संपर्क को न्यूनतम करने के लिए डिजिटलीकरण को भी अपनाया है। इसके अलावा, एसबीआई संचार चैनलों के माध्यम से जागरूकता पैदा कर रहा है, स्टाफ और आगंतुकों की स्क्रीनिंग कर रहा है, स्वच्छता और कीटाणुशोधन को प्राथमिकता दे रहा है, और जहां तक संभव हो, अपने कर्मचारियों को लचीलापन उपलब्ध करवा रहा है।"

रजनीश कुमार
अध्यक्ष, भारतीय स्टेट बैंक

GRI 103-2, GRI 406-1

एसबीआई का सुरक्षा जागरूकता सप्ताह

समीक्षाधीन अवधि के दौरान सुरक्षा और अग्नि सुरक्षा जागरूकता सप्ताह का आयोजन किया गया, जिसका उद्देश्य कर्मचारियों के बीच सुरक्षा की संस्कृति का विकास करना था।

विभिन्न मंडलों की सुरक्षा और अग्नि सुरक्षा की समीक्षा

ऑनलाइन सुरक्षा लेखापरीक्षा (ओ.एल.एस.ए.) का विश्लेषण और सुधार करने के उद्देश्य से, कारपोरेट केंद्र में ऑनलाइन अग्नि सुरक्षा लेखापरीक्षा (ओ.एल.एफ.एस.ए.) और रिस्क असेसमेंट मैट्रिक्स (रैम), एसबीआई ने शाखाओं की ऑनलाइन सुरक्षा आडिट के लिए एक इन-हाउस सॉफ्टवेयर विकसित किया है। वित्तीय वर्ष 2019-20 के दौरान, आर.एफ.आई.ए. शाखाओं के तहत 1,840 ट्रिगर आधारित ऑफसाइट आडिट के अलावा 10,561 घरेलू शाखाओं व व्यावसायिक प्रक्रिया री-इंजीनियरिंग इकाईयों की ऑडिट की गई।

बैंक के सुरक्षा कर्मियों का प्रशिक्षण

बैंक के सुरक्षा अधिकारियों को 13 मई से 15 मई 2019 तक स्टेट बैंक ज्ञानार्जन एवं विकास संस्थान, हैदराबाद में ओ.एल.एस.ए., ओ.एल.एफ. एस.ए. और आर.ए.एम. ऑनलाइन सुरक्षा लेखा परीक्षा उपकरण का उपयोग करने के लिए प्रशिक्षित किया गया।
सुरक्षा और अग्नि सुरक्षा पर कर्मचारियों के प्रशिक्षण के लिए एक दृश्य-श्रव्य प्रशिक्षण मॉड्यूल शुरू किया गया है।

अखिल भारतीय सम्मेलन

जून 2019 में, एसबीआईएलडी पणजी में एक चार दिवसीय सी.एस.ओ. (मंडल सुरक्षा अधिकारी) सम्मेलन का आयोजन किया गया, जिसमें सभी मंडलों के 71 प्रतिनिधियों ने हिस्सा लिया।

सामाजिक और संबंध पूंजी प्रबंधन

एसबीआई जिन समुदायों के बीच अपना संचालन करता है, उनके उत्थान के लिए सक्रिय रूप से काम कर रहा है, और ग्राहक अनुभव को बढ़ाने के लिए डिजिटल प्लेटफार्मों का लाभ उठा रहा है।

ग्राहक केंद्रित सेवा

भारत में बैंकिग सेवाएं क्रांतिकारी रूप से 'पारंपरिक बैंकिंग' से 'सुविधा बैंकिंग' की तरफ स्थानांतरित हुई है। एसबीआई ने विभिन्न सार्थक पहलों के माध्यम से इन नई चुनौतियों का सामना करने और ग्राहकों की अपेक्षाओं पर खरा उतरने के लिए निरंतर सुधार और विकास किया है। शाखाओं और कार्यालयों द्वारा उपलब्ध करवाई जा रही विभिन्न सेवाएं अब डिजिटल प्लेटफॉर्म के माध्यम से ऑनलाइन भी उपलब्ध करवाई जा रही है। बैंक इस तथ्य से भली भांति परिचित है और इसलिए इसने अपने ग्राहकों को आसान, इंटरैक्टिव और सुरक्षित समाधान प्रदान कराने के लिए एक डिजिटल रणनीति तैयार की है। अपनी सभी पहलों में ग्राहक अनुभव को पहली प्राथमिकता देते हुए एसबीआई का रूपांतरण डिजिटल उत्पादों तक सीमित नहीं है, बल्कि इसमें शाखाओं के संचालन में किया गया आमूलचूल परिवर्तन भी शामिल है, जिससे बैंकिंग अनुभव में आशातीत वृद्धि हुई है।

आहरण और जमा को स्वचालित करना

एसबीआई का एटीएम नेटवर्क दुनिया के सबसे बड़े एटीएम नेटवर्कों में से एक है। बैंक ने 58,555 एटीएम स्थापित किए हैं, जिनमें 13,726 स्वचालित जमा और निकासी मशीनें (ए.डी.डब्ल्यू.एम.एस.) शामिल हैं, जो 31 मार्च 2020 तक से 24×7 सेवाएं प्रदान कर रही हैं। एटीएम संबंधी धोखाधड़ियों की घटनाओं पर अंकुश लगाने के लिए एसबीआई ने एक ओ.टी.पी. आधारित एटीएम नकद आहरण सुविधा भी शुरू की है। बैंक के लगभग 28% वित्तीय लेन–देनों को एटीएम/ए.डी.डब्ल्यू.एम.एस. के माध्यम से निर्देशित किया जाता है। भारतीय रिज़र्व बैंक के आंकड़ों के अनुसार, भारत के एटीएम नेटवर्क में एसबीआई की बाजार हिस्सेदारी 28% है, जबकि देश की कुल एटीएम लेन–देन का 32% बैंक के माध्यम से संपन्न होता है।

कोविड–19 महामारी को देखते हुए बैंक ने 21 मार्च से 20 अप्रैल 2020 हुए सभी लेन–देन पर गैर–गृह शुल्क (नॉन होम चार्जेज) माफ कर दिया है।

औसतन 34 करोड़ मासिक लेन–देन

खार्दुंग–ला चोटी पर एटीएम की स्थापना

एसबीआई ने नुब्रा वैली, लेह में खार्दुंग–ला पर 18,380 फीट की ऊंचाई पर एक एटीएम स्थापित किया है। यह दुनिया का एकमात्र ऐसा एटीएम है, जो इतनी ऊंचाई पर स्थित है। इस एटीएम को एक पोर्टेबल केबिन में स्थापित किया गया है और यह प्रतिकूलतम मौसम का मुकाबला करने में भी सक्षम है। यह मुख्य रूप से सौर उर्जा से संचालित होता है और साथ ही इसमें निर्बाध संचालन सुनिश्चित करने के लिए यू.पी.एस. बैटरी बैकअप भी दिया गया है।

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 203-1, GRI 203-2

स्वयं

वित्तीय वर्ष 2019–20 के दौरान एसबीआई ने लगभग 3,700 स्वयं (बारकोड आधारित पासबुक मुद्रण कियोस्क) की स्थापना की है, और इस प्रकार से अब इन कियोस्कों की कुल संख्या 17,480 तक पहुंच चुकी है। ये कियोस्क ग्राहकों को अपनी खुद की पासबुक प्रिंट करने की सुविधा प्रदान करते हैं। इन कियोस्कों के माध्यम से प्रति माह 3.80 करोड़ से अधिक लेन–देन हो रहे हैं। इसके अलावा एसबीआई ने 'थ्रू द वॉल' स्वयं कियोस्क भी स्थापित किए हैं, जो विस्तारित कार्य घंटों तक पासबुक प्रिंट करने की सुविधा प्रदान करते हैं।

स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड

स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड (एस.बी.एफ.टी.सी). एक चिप आधारित, ई.एम.वी. अनुरूप प्रीपेड कार्ड है, जो यात्रियों को सुरक्षा और सुविधा प्रदान करता है। यह वीजा और मास्टरकार्ड, दोनों प्रकार के प्लेटफॉर्म पर संचालित होता है और अमेरिकी डॉलर, पौंड स्टर्लिंग, यूरो, कैनेडियन डॉलर, ऑस्ट्रेलियाई डॉलर, और सिंगापुर डॉलर सहित कई मुद्राओं की सुविधा प्रदान करता है। एसबीआई अपने कॉरपोरेट ग्राहकों की विशिष्ट जरूरतों को पूरा करने के लिए कार्ड का एक कॉरपोरेट संस्करण प्रदान करता है।

फास्टैग्स

एसबीआई ने अपने ग्राहकों को 15 लाख से अधिक एसबीआई फास्टैग्स जारी किए हैं, जो उन्हें टोल प्लाजा पर स्वचालित भुगतान की सुविधा प्रदान करते हैं। 31 मार्च 2020 तक, बैंक के फास्टैग्स ने रु.722 करोड़ के मूल्य के 4.4 करोड़ से अधिक टोल लेन–देन कर लिए हैं। एसबीआई ने फास्टैग से संबंधित सेवाओं के लिए उत्तर प्रदेश, पंजाब, उत्तराखंड, ओडिशा, तमिलनाडु, कर्नाटक और पश्चिम बंगाल में राज्य सड़क परिवहन निगमों से भागीदारी की है।

योनो (YONO)

डिजिटल भारत के विजन को ध्यान में रखते हुए इस बहु–सेवा प्लेटफॉर्म ने, डिजिटल सेवाओं के क्षेत्र बाजार में अग्रणी स्थान बना लिया है। यह बैंकिंग, निवेश, बीमा और जीवन शैली से जुड़ी सेवाओं को एक प्लेटफॉर्म के नीचे लाकर ग्राहकों की जरूरतों की एक विस्तृत श्रृंखला की पूर्ति करता है। योनो, ग्राहक अनुभव को सहज और परेशानी मुक्त बनाने के एसबीआई के निरंतर प्रयास को प्रदर्शित करता है। इसकी मदद से ग्राहक शाखा में जाए बिना अपने पर्सनल लोन और खातों को प्रबंधित कर सकते हैं। बैंकिंग के अलावा, योनो ग्राहकों को अन्य वित्तीय उत्पादों जैसे कि जीवन और सामान्य बीमा, क्रेडिट कार्ड और म्युचुअल फंड आदि को भी आसानी से प्रबंधित करने में मदद करता है। इसके अलावा यह फैशन और जीवन शैली, इलेक्ट्रॉनिक्स, घर और सजावट, यात्रा, भोजन और मनोरंजन, और स्वास्थ्य और फिटनेस सहित 21 श्रेणियों में 80 से अधिक व्यापारिक भागीदारों के साथ, सबसे बड़े बी–टू–सी ई–कॉमर्स बाजारों में से एक भी प्रदान करता है।

एसबीआई, लेन–देन की संख्या के मामले में बाजार में अग्रणी होने के नाते, मोबाइल बैंकिंग क्षेत्र में 23.23% हिस्सा रखता है। योनो को 46.4 मिलियन से अधिक बार डाउनलोड किया गया है और आज तक इस पर लगभग 21.2 मिलियन पंजीकरण हुए हैं, जिनमें से लगभग 6 मिलियन उपयोगकर्ता योनो में रोजाना लॉग–इन करते हैं।

वित्तीय वर्ष 2019–20 के दौरान एसबीआई ने नए ग्राहकों की आवक में व्यापक बढ़त देखी, जिसमें प्रति दिन लगभग 21,000 डिजिटल खाते खोले गए थे, जो सभी नए खातों की संख्या से 65% अधिक थे। एसबीआई अपनी सुविधा 'योनो (धजछज) कैश' को तेजी से बढ़ावा दे रहा है, जिसकी मदद से ग्राहक अपने कार्ड का उपयोग किए बिना एसबीआई एटीएम से पैसे निकाल सकते हैं। इससे स्किमिंग और क्लोनिंग जैसी धोखाधड़ी वाली गतिविधियों में व्यापक रूप से कमी आई है। 31 मार्च 2020 तक, लगभग 50 लाख योनो (धजछज) नकद लेन–देन किए गए हैं, जिनमें एक ही दिन में लगभग 2 लाख लेन–देन का रिकॉर्ड भी शामिल है।

GRI 103-2, GRI 203-1, GRI 203-2

योनो –लाइट

योनो – लाइट एसबीआई द्वारा खुदरा उपयोगकर्ताओं के लिए विकसित एक सुरक्षित, सुविधाजनक और उपयोग करने में आसान मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन है, जो उन्हें कहीं से भी बड़ी आसानी से बैंकिंग प्रबंधन की सुविधा प्रदान करती है। पैसों के स्थानांतरण और बचत प्रबंधन जैसे सेवाओं के अलावा, यह एप्लिकेशन उपयोगकर्ताओं को आधार लिंक करने, आवाज की सहायता से बैंकिंग करने, और फार्म 15जी /15एच (ब्याज छूट फार्म) ऑनलाइन जमा करने जैसी मूल्यवर्धित सेवाओं के उपयोग की भी अनुमति देती है। यह अंग्रेजी के अलावा 10 क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है, और 31 मार्च 2020 तक इसके 1.62 करोड़ उपयोगकर्ता हैं।

एसबीआई एनीव्हेयर कॉरपोरेट

एसबीआई ने प्रोपराइटरशिप फर्मों के लिए एसबीआई एनीव्हेयर कॉरपोरेट एप्लिकेशन विकसित की है। यह व्यवसायों को विभिन्न बैंकों के बीच पैसों का स्थानांतरण करने, सावधि जमा खाता खोलने और संचालित करने, भविष्य निधि का भुगतान करने, खाते का विवरण देखने और लेन–देन शेड्यूल करने जैसी सुविधाएं प्रदान करती है। इसके अतिरिक्त, बहुत से उपयोगकर्ताओं वाली कॉरपोरेट कंपनियां बिलों का भुगतान करने, अपने आपूर्तिकर्ताओं को भुगतान करने ई–चेक/ई–एस. टी.डी.आर. जारी करने, और सावधि जमा खाते खोलने तथा संचालित करने के लिए इसका उपयोग कर सकती हैं। 31 मार्च 2020 तक इस चैनल पर 1.68 करोड़ पंजीकृत उपयोगकर्ता थे और लगभग रु.13.82 करोड़ के लेन–देन हो चुके थे।

एसबीआई पे (भीम)

एसबीआई पे, एक एकीकृत भुगतान इंटरफेस (यू.पी.आई.)– आधारित एप्लिकेशन है, जो एक आभासी भुगतान पते (वी.पी.ए.) का उपयोग करके अलग–अलग बैंकों के खाते में पैसे स्थानांतरित करने की सुविधा प्रदान करती है। वित्तीय वर्ष 2019–20 के दौरान इस प्लेटफॉर्म पर 9.5 करोड़ से अधिक पंजीकृत उपयोगकर्ता रु. 7.32 लाख करोड़ के मूल्य के 333 करोड़ से अधिक लेन–देन कर चुके हैं। इस के अलावा, भीम एसबीआई पे, एक ही यू.पी.आई. एप्लीकेशन के माध्यम से बिल भुगतान, यात्रा बुकिंग और भोजन ऑर्डर करने जैसी सुविधाएं भी प्रदान करती है। यह एप्लीकेशन, उपयोगकर्ताओं को पी.एम. केयर कोविड –19 राहत कोष, स्वच्छ गंगा कोष और विभिन्न मुख्यमंत्री राहत कोषों में दान देने की सुविधा प्रदान कर इन महान कार्यों में भागीदारी करने का अवसर प्रदान करती है।

भारत में नकद आधारित लेन–देन कम करने के लिए विभिन्न बहुराष्ट्रीय संगठनों द्वारा डिजिटल भुगतान को प्रोत्साहित किया जा रहा है। एसबीआई ने यू.पी.आई. मल्टी बैंक एकीकरण मॉडल के तहत गूगल इंडिया से उनकी एप्प गूगल–पे के उपयोगकर्ताओं को यू.पी.आई. सेवाएं उपलब्ध करवाने के लिए भागीदारी की है। तदनुसार, 31 मार्च 2020 तक, 6.6 करोड़ से अधिक गूगल पे उपयोगकर्ताओं ने @OKSBI हैंडल के साथ अपने बैंक खातों को लिंक कर लिया है।

एसबीआईईपे SBIePay

मार्च 2014 में शुरू किया गया, एसबीआईईपे भारत में पहला और एकमात्र बैंक आधारित भुगतान एग्रीगेटर है। यह एक ऐसा प्लेटफॉर्म है जो व्यापारियों को एक बड़े बैंक–आधारित ग्राहक वर्ग तक पहुंच बनाने में मदद करता है और वे अपने ग्राहकों को विविध भुगतान विकल्प प्रदान कर सकते हैं। बैंक ने पांच नए भुगतान चैनल जोड़े हैं – चेक या ट्रांसफर चैनल, पे.टी.एम,. और कोस्मोस बैंक, एक्सिस बैंक और आई.सी.आई.सी.आई. बैंक के साथ इंटरनेट बैंकिंग एकीकरण आदि। एसबीआईईपे ने पिछले वर्ष के दौरान असाधारण वृद्धि दर्ज की है, वित्तीय वर्ष 2018–19 से जहां इसमें 225 व्यापारी ऑनबोर्ड थे, इस वर्ष उनकी संख्या बढ़कर 341 हो गई। इसके परिणामस्वरूप वित्तीय वर्ष 2019–20 में लेन–देन की संख्या में वर्षानुवर्ष 58% की वृद्धि हुई है और सकल राजस्व में 22% की वृद्धि हुई है जो वित्तीय वर्ष 2019–20 में
रु. 60.70 करोड़ के मूल्य के बराबर थी।

GRI 103-2

इंटरनेट बैंकिंग

ऑनलाइन एसबीआई, बैंक का फ्लैगशिप डिजिटल बैंकिंग पोर्टल है जो 7.3 करोड़ से अधिक ग्राहकों को सेवाएं उपलब्ध करवाता है और अंग्रेजी और हिंदी के अलावा आठ क्षेत्रीय भाषाओं में इंटरनेट बैंकिंग की सुविधा प्रदान करता है। इस साल के दौरान इस चैनल के माध्यम से 158 करोड़ से अधिक के लेन–देन दर्ज किए गए, जो लगभग रु.133.6 लाख करोड़ के मूल्य के थे। ऑनलाइन एसबीआई ने उच्च मूल्य के लेन–देन करने वाले बड़े कॉरपोरेट घरानों में अपना अग्रणी स्थान और अपनी स्वीकार्यता बरकरार रखी है।

बुनियादी भुगतान सुविधा के अलावा, एसबीआईपीएसपीएल व्यापारियों को विभिन्न सेवाएं प्रदान करता है, जैसे कि:

- कैश पी.ओ.एस. सुविधा
- योनो नकद और बिक्री सुविधा
- पी.ओ.एस. टर्मिनल पर एन.एफ.सी. स्वीकृति
- गतिशील मुद्रा रूपांतरण (डी.सी.सी.)
- समान मासिक किस्त सुविधा
- राज्य और राष्ट्रीय राजमार्गों पर इलेक्ट्रॉनिक टोल संग्रह

व्यापारी अधिग्रहण

अर्थव्यवस्था के डिजिटलीकरण के माध्यम से भारत को बदलने के लिए गति निर्माण में एसबीआई की भूमिका महत्वपूर्ण रही है। एक कम नकदी आधारित अर्थव्यवस्था बनाने के भारत सरकार के प्रयासों में सहयोग करते हुए, एसबीआई के संयुक्त उद्यम, एसबीआई भुगतान सेवा (एसबीआईपीएसपीएल) के माध्यम से 31 मार्च 2020 तक 6.73 लाख पी.ओ.एस. टर्मिनल तैयार किए हैं, 3.33 लाख भारत क्यु.आर. कोड उत्पन्न किए हैं और 9.53 लाख भीम–आधार– एसबीआई एप्लिकेशन डाउनलोड की गई हैं।

पूर्व–स्वीकृत व्यापारी ऋण (PAML)

पी.ए.एम.एल. भारत का पहला पूरी तरह से डिजिटल एस.एम.ई. ऋण है, (लघु एवं मध्यम उद्यम) सिर्फ चार क्लिक में इस ऋण का लाभ उठा सकते हैं। यह प्रणाली, नकदी प्रवाह में स्थिरता की जांच करने, ग्राहक का जोखिम स्कोर उत्पन्न करने और एक उचित पात्रता सीमा को परिभाषित करने के लिए मशीन लर्निंग का उपयोग करती है। इस उत्पाद को इकोनोमिक टाइम्स इनोवेशन ट्राइब अवार्ड एंड समिट के दूसरे संस्करण में बी.एफ.एस.आई. श्रेणी में 'सर्वश्रेष्ठ अभिनव उत्पाद' के रूप में मान्यता दी गई थी।

पी.ए.एम.एल. को इकोनोमिक टाइम्स इनोवेशन ट्राइब अवार्ड एंड समिट में बी.एफ.एस.आई. श्रेणी में सर्वश्रेष्ठ अभिनव उत्पाद घोषित किया गया।

GRI 103-2

डेटा विश्लेषण

पिछले वर्षों में, एसबीआई के ग्राहक बैंक की शाखा के माध्यम से बैंकिग करने की बजाय अन्य वैकल्पिक चैनलों पर स्थानांतरित हुए हैं। व्यापार विश्लेषिकी और ग्राहक की प्रोफाइलिंग करने के लिए बैंक का डाटाबेस विभिन्न बैंकिंग चैनलों से जुड़ा हुआ है। पिछले कुछ सालों में ग्राहकों की संख्या में काफी वृद्धि हुई है, इतने बड़े पैमाने पर ग्राहक डेटाबेस संचालित करने के लिए आई.टी. संरचना का भी काफी विकास किया गया है। डेटाबेस का उपयोग जोखिम उन्मूलन, लीड पैदा करने और संचालन दक्षता में बढ़ोत्तरी करने के लिए किया जाता है। इसके अलावा, इस डेटा का उपयोग ग्राहकों के व्यवहार और जरूरतों का पूर्वानुमान लगाने वाला विश्लेषणात्मक मॉडल विकसित करने, और अलग-अलग ग्राहकों की आवश्यकताओं के अनुसार बैंक की सेवाओं को अनुकूलित करने के लिए किया जाता है।

नवपरिवर्तन के माध्यम से ग्राहक अनुभव बढ़ाना

ई-मेल के लिए स्मार्ट प्रतिक्रिया

एसबीआई शिकायत समाधान के लिए एक कृत्रिम बुद्धिमता आधारित ई-मेल अलगाव प्रणाली को लागू करने की इच्छा रखती है। यह प्रणाली, मशीन लर्निंग और नेचुरल लैंग्वेज प्रोसेसिंग का उपयोग करके ग्राहक के प्रश्नों को समझेगी, उन्हें वर्गीकृत करेगी और लक्षित डेस्क तक निर्देशित करेगी।

स्मार्ट ग्राहक प्रतिक्रिया

ग्राहक प्रतिक्रिया विश्लेषिकी, ग्राहक की गृह शाखा में सेवा की गुणवत्ता पर तत्काल प्रतिक्रिया की सुविधा प्रदान करती है।

चैटबॉट

एसबीआई वॉयस सहायक (सिवा) मशीन लर्निंग और नेचुरल लैंग्वेज प्रोसेसिंग जैसी उभरती प्रौद्योगिकियों के द्वारा संचालित एक व्यवहारिक और अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों का उत्तर देने वाली एक बॉट है। चैटबोट को ग्राहक के प्रश्नों को ध्यान में रखने और एसबीआई के उत्पादों और सेवाओं की व्यापक रेंज के बारे में जानकारी प्रदान करने के लिए क्रमादेशित किया गया है। यह विभिन्न प्रकार के ऋण और जमा से जुड़े ग्राहकों के प्रश्नों का उत्तर देने के लिए डिजाइन की गई है।

ग्राहक अनुभव उत्कृष्टता परियोजना

एसबीआई ने अपनी शाखाओं में ग्राहक अनुभव को बेहतर बनाने के लिए ग्राहक अनुभव उत्कृष्टता परियोजना (सी.ई.ई.पी.) को अपनाया था। सरलीकृत कतार प्रबंधन प्रणालियों के साथ 'प्राथमिकता' और 'वरिष्ठ नागरिक' टोकन के प्रावधान के साथ सी.ई.ई.पी. में प्रक्रियाओं का पुर्नोत्थान किया गया है। 31 मार्च 2020 तक, 5,488 रिटेल इंटेंसिव शाखाओं में पुर्नोत्थान की गई सी.ई.ई.पी. लागू कर दी गई है और इन शाखाओं के निष्पादन का मूल्यांकन शाखा प्रदर्शन ट्रैकिंग प्रणाली (बी.पी.टी.एस.) की मदद से किया जा रहा है। बी.पी.टी.एस. के साथ सी.ई.ई.पी. सक्षम शाखाओं में टोकन जारी होने में वृद्धि की प्रवृति देखी गई है, जिससे बेहतर भीड़ प्रबंधन प्राप्त होने के साथ ही ग्राहक सेवा का मानकीकरण भी हुआ है।

GRI 103-2

ग्राहकों की प्रतिक्रिया और शिकायतें

टाउन हॉल बैठक के दौरान बातचीत सत्र

एसबीआई ग्राहकों की शिकायतों के उचित और समयबद्ध प्रबंधन पर अपना ध्यान केन्द्रित करती है। इस हेतु बैंक ने एक व्यापक शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सी.एम.एस.) का विकास किया है। ग्राहक विभिन्न चैनलों जैसे कि संपर्क केन्द्र, बैंक की वेबसाइट, एस.एम.एस., ई–मेल के माध्यम से या शाखा या कार्यालय पर जाकर अपनी शिकायतें, प्रतिक्रियाएं और सुझाव दर्ज करवा सकते हैं। एसबीआई के संपर्क केंद्र विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में 247, हिंदी, अंग्रेजी और 10 क्षेत्रीय भाषाओं में ग्राहकों की सेवा करते हैं। इसके अलावा, बैंक ने एक बेहतर ग्राहक अनुभव सुनिश्चित करने के लिए, संवेदनशील मुद्दों के लिए एक आंतरिक संपर्क केंद्र की भी स्थापना की है। वित्तीय वर्ष 2019–20 में ग्राहकों की 39.61 लाख शिकायतों को दर्ज किया गया, जिनमें से 37.85 लाख शिकायतों का समाधान 31 मार्च 2020 तक किया जा चुका है।

इस वर्ष के दौरान, एसबीआई ने ग्राहकों की शिकायतों के समाधान की गुणवत्ता में सुधार करने के लिए स्थानीय प्रधान कार्यालय स्तर पर एक केंद्रीकृत शिकायत समाधान केन्द्र प्रायोगिक स्तर पर स्थापित किया है। यह केन्द्र उत्पाद और प्रक्रियाओं में आवश्यक सुधार करने के साथ–साथ प्रमुख शिकायत क्षेत्रों में एक मूल कारण विश्लेषण भी करता है।

एसबीआई के ग्राहक अनुभव को पूरी तरह बदलने की दृष्टि से बैंक ने विश्लेषिकी और कृत्रिम बुद्धिमता का उपयोग करने के लिए सी.आर.एम. टूल का लाभ उठाया है। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान, मेगा ग्राहक बैठक और कस्टम ग्राहक टाउन हॉल बैठक जैसे विभिन्न आउटरीच कार्यक्रम आयोजित किए गए हैं। बैंक द्वारा किए गए ग्राहक सेवा सर्वेक्षणों के परिणामों का उपयोग इसके उत्पादों और सेवाओं में सुधार लाने के लिए किया जाता है।

डेटा गोपनीयता सुनिश्चित करना

एसबीआई में डेटा की मात्रा में तीव्र दर से वृद्धि हो रही है, इसे डेटा भंडारण और प्रसंस्करण के लिए एक मजबूत, क्षैतिज रूप से सुलभ और लागत प्रभावी बुनियादी ढाँचा वर्तमान समय की आवश्यकता है। मौजूदा आर्थिक स्थिति में, डेटा प्रबंधन कम समय में ही डिजिटल परिवर्तन और व्यापरिक नवपरिवर्तन के प्रमुख चालकों में से एक बन गया है।

अपने बहुत से फायदों के अलावा, डेटा प्रबंधन के साथ बहुत से जोखिम भी आते हैं जो आज के समय में और अधिक महत्वपूर्ण हो गए हैं। एसबीआई अपने विभिन्न निवेशक समूहों की डेटा गोपनीयता और सुरक्षा जोखिम, अनुपालन, और एक उच्च विनियमित क्षेत्र में उनके परिचालन के कारण पैदा होने वाली कानूनी समस्याओं जैसे मानदंडों पर गहनता से जांच करती है। एसबीआई एक मजबूत डेटा गोपनीयता और सुरक्षा रणनीति का पालन करती है जो न केवल इसके लाभों का पूरी तरह से उपयोग करने में हमें सक्षम बनाती है बल्कि इसके साथ जुड़े जोखिमों को भी कम कर देती है।

GRI 103-1, GRI 103-2

शासन और आई.टी. संरचना

एसबीआई, एक मजबूत डेटा प्रशासन संरचना की स्थापना के द्वारा भारतीय बी.एफ.एस.आई. क्षेत्र में अग्रणी बन गया है, बैंक ने मुख्य डेटा प्रबंधन अधिकारी के नेतृत्व में एक डेटा प्रबंधन कार्यालय की स्थापना की है। डेटा शासन फ्रेमवर्क एक शीर्ष स्तरीय डेटा शासन परिषद (ए.डी.जी.सी.) के माध्यम से संचालित किया जा रहा है, डेटा शासन परिषद (डी.जी.सी.) इसका सहयोग और समर्थन करती है। इस संरचित दृष्टिकोण से जटिलता में कमी आएगी और बैंक में डेटा की गुणवत्ता और सुरक्षा सुनिश्चित होगी जिससे इसकी डेटा परिसंपत्तियों का बेहतर उपयोग किया जा सकेगा।

स्टेट बैंक सुरक्षा संचालन केंद्र (एस.बी.एस.ओ.सी.) की स्थापना वास्तविक समय में निगरानी, विश्लेषण, सहसंबंध और हादसा प्रबंधन के लिए की गई है। एस.बी.एस.ओ.सी., सिस्टम में वाइरस के संक्रमण, गलत लॉगिन प्रयास और अन्य अनधिकृत गतिविधियों का पता लगाने में सक्षम है।

बैंक के सूचना सुरक्षा विभाग (आई.एस.डी.) के प्रमुख, मुख्य महाप्रबंधक और समूह सी.आई.एस.ओ. होते हैं। आई.एस.डी., जानकारी या सूचनाओं तक अनधिकृत पहुंच, उपयोग, प्रकटीकरण, विघटन, संशोधन, निरीक्षण, रिकॉर्डिंग आदि को रोकता है। इसका प्राथमिक लक्ष्य यह होता है कि डेटा की उपलब्धता, अखंडता तथा गोपनीयता की रक्षा की जाए, साथ ही बैंक की उत्पादकता को प्रभावित किए बिना प्रभावी नीति क्रियान्वन पर ध्यान दिया जाए। यह लक्ष्य एक बहु-चरणीय जोखिम प्रबंधन प्रक्रिया द्वारा हासिल किया जाता है जो कि संपत्ति, खतरे के स्रोत, कमजोरियों, संभावित प्रभावों, और संभव नियंत्रण की पहचान करती है।

प्रभावी कामकाज के लिए विभाग ने इसे तीन प्रमुख विंग में बांटा है:

सूचना सुरक्षा संबंधी संचालन, जो सभी आई.टी. गतिविधियों के लिए एक "टोल गेट" के रूप में कार्य करता है, और नियंत्रण के माध्यम से संभावित नकारात्मक प्रभावों के प्रभावी जोखिम धारणा, जोखिम मूल्यांकन और निवारण को सुनिश्चित करता है।

सुरक्षा संचालन केंद्र, जो कि मजबूत प्रक्रियाओं और तकनीकी समाधानों के एक संयोजन का उपयोग करके साइबर सुरक्षा की घटनाओं का पता लगाता है, उनके विश्लेषण, बचाव तथा जांच के लिए जिम्मेदार होता है। एसबीआई का एस.ओ.सी., आई.एस.ओ. 27001: 2013 द्वारा प्रमाणित है।

साइबर सुरक्षा विंग, जो आंतरिक एथिकल हैकिंग और रेड टीमिंग अभ्यास आयोजित करती है।

सुरक्षा प्रक्रिया

बैंक ने अपनी व्यापार रणनीति और उभरते हुए जोखिमों के अनुरूप एक मजबूत और चुस्त सूचना सुरक्षा रूपरेखा को अपनाया है। यदि किसी कर्मचारी को किसी सुरक्षा उल्लंघन के बारे में जानकारी मिलती है या उसे ऐसा कुछ होने का संदेह होता है तो बोर्ड द्वारा अनुमोदित सूचना और साइबर सुरक्षा नीति के तहत आगे बढ़ने की प्रक्रिया का पालन किया जाता है। इसके अतिरिक्त, शाखा या विभाग प्रमुखों द्वारा नियमित पर्यवेक्षण के दौरान सुरक्षा खामियों पर ध्यान दिया जाता है तथा इन्हें बैंक की आंतरिक लेखा परीक्षा रिपोर्ट में दर्ज किया जाता है। एसबीआई ने एक मजबूत व्यापार स्थिरता और आकस्मिकता योजना तथा घटना की प्रतिक्रिया विधियों की शुरुआत की है तथा इसे साल में दो बार सत्यापित किया जा रहा है। इसके अलावा, बोर्ड की आई.टी. रणनीति समिति व्यापार रुकावट और सिस्टम में खराबी के प्रतिकूल परिणामों को कम करने के लिए एक त्रैमासिक एकीकृत कारोबार निरंतरता अभ्यास (आई.बी.सी.ई.) का आयोजन करती है। आई. टी. जोखिम प्रबंधन विभाग की कारोबार निरंतरता प्रबंधन प्रणाली, आई. एस.ओ. 22301: 2012 द्वारा निर्धारित मानदंडों के अनुरूप विकसित की गई है। इसके अलावा समय-समय पर जोखिम मूल्यांकन, उल्लंघन विश्लेषण और एथिकल हैकिंग अभ्यास आयोजित किए जाते हैं।

घटनाएं और उल्लंघन

किसी भी सुरक्षा उल्लंघन की घटना के आर्थिक प्रभावों को कम करने के लिए, एसबीआई ने 100 मिलियन अमरीकी डॉलर के कवरेज के साथ उल्लंघनों और घटनाओं के लिए एक बीमा कवर करवाया है। रिपोर्टिंग अवधि में घटनाओं और उल्लंघनों का एक अवलोकन नीचे प्रदान किया गया है:

विवरण	FY 2019-20
सूचना सुरक्षा उल्लंघनों या अन्य साइबर सुरक्षा घटनाओं की कुल संख्या	29
ग्राहकों की व्यक्तिगत पहचान योग्य जानकारी से संबंधित सूचना सुरक्षा उल्लंघनों की कुल संख्या	24
सूचना सुरक्षा उल्लंघनों या अन्य साइबर सुरक्षा घटनाओं के संबंध में भुगतान की गई जुर्माना/दंड की कुल राशि	शून्य

GRI 103-2, GRI 418-1

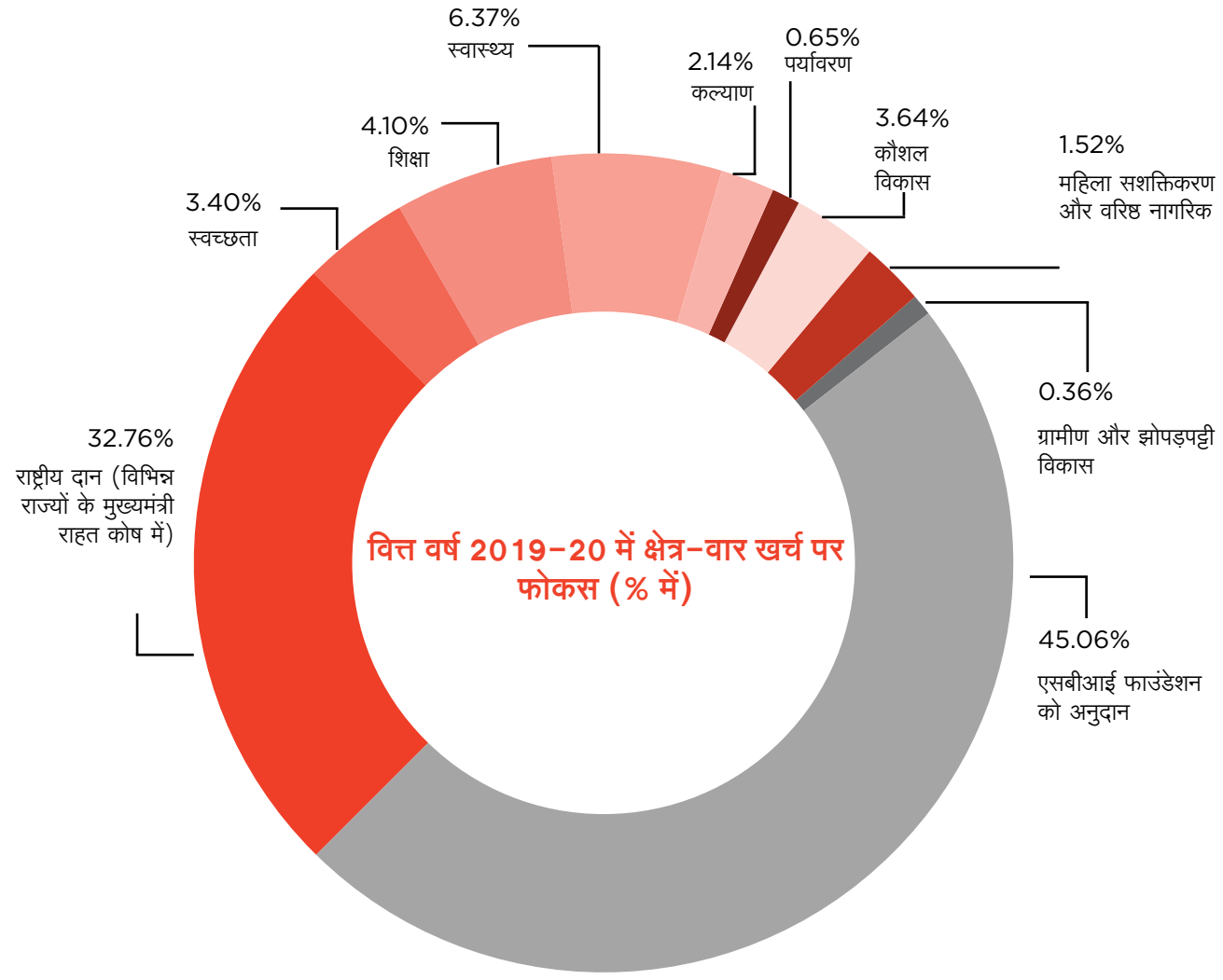
स्थायी समुदायों का विकास

एसबीआई राष्ट्र निर्माण में अपनी भूमिका को पहचानता है, और सकारात्मक सामाजिक और पर्यावरणीय परिवर्तन लाने के लिए एक संरचित तरीके से स्थायी व्यवसाय प्रथाओं को अपना रहा है। समुदायों को एक बेहतर भविष्य प्रदान करने की बैंक की प्रतिबद्धता इसकी बहुत सी कॉर्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी (सी.एस.आर.) पहलों में देखी जा सकती है। एसबीआई समाज के कम भाग्यशाली और वंचित सदस्यों के जीवन में स्थायी बदलाव लाने को अपना पवित्र कर्तव्य समझता है। बैंक अपने पिछले वर्ष के कुल लाभ का 1% सी.एस.आर. बजट के रूप में निकालता है। इसकी गतिविधियां स्वास्थ्य, शिक्षा, कौशल विकास, आजीविका सृजन, पर्यावरण संरक्षण और स्वच्छता जैसे विभिन्न क्षेत्रों में फैली हुई है तथा इसकी मदद से लाखों वंचित समुदायों के जीवन में व्यापक बदलाव आया है।

वर्ष के दौरान हुआ सीएसआर व्यय

एसबीआई ने विभिन्न सी.एस.आर. पहलों पर कुल रु. 27.47 करोड़ रुपए खर्च किए हैं। इनमें से एसबीआई फाउंडेशन के माध्यम से रु.12.38 करोड़ का खर्च किया गया, विभिन्न राज्यों के मुख्यमंत्री राहत कोषों में रु.9 करोड़ का योगदान दिया गया, जबकि शेष रु.6.09 करोड़ की राशि आर.एस.ई.टी.आई. सहित अन्य प्रत्यक्ष गतिविधियो में खर्च की गई।

रिपोर्ट अवधि के दौरान, बैंक के विभिन्न मंडलों (सर्कल) ने रु.2.87 करोड़ रुपए की राशि का योगदान दिया, जिसे विभिन्न सामुदायिक विकास परियोजनाओं पर खर्च किया गया। एसबीआई समाज के कमजोर वर्गों का सहयोग व समर्थन करने का प्रयास करता है और इसने दूरस्थ और अविकसित क्षेत्रों में शिक्षा का समर्थन करने के लिए कुल रु.1.13 करोड़ की राशि खर्च की है। इसी प्रकार, गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करने के लिए रिपोर्टिंग अवधि के दौरान रु.1.75 करोड़ की राशि खर्च की गई है।



GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 203-1, GRI 413-1

एसबीआई बाल कल्याण कोष

1983 में बैंक द्वारा एक ट्रस्ट के रूप में एसबीआई बाल कल्याण कोष का गठन किया गया। यह कोष वंचित बच्चों के कल्याण की दिशा में काम कर रहे संस्थानों को अनुदान प्रदान करता है। एसबीआई के कर्मचारियों द्वारा किए गए दान के माध्यम से वित्तीय वर्ष 2019–20 के दौरान रु.45 लाख की राशि जुटाई गई। एसबीआई ने इस कोष के भाग के रूप में देश भर की छह संस्थाओं को रु.53 लाख का दान दिया है।

गरीब और नेत्रहीन माता–पिता के मेधावी बच्चों के लिए छात्रवृत्ति

53 गरीब और नेत्रहीन माता–पिता की संतानों को बैंक की ओर से मुंबई (मेट्रो) एल.एच.ओ. छात्रवृत्ति प्रदान की गई। श्री दिनेश कुमार खारा, प्रबंध निदेशक (ग्लोबल बैंकिंग एवं सब्सिडरी) ने इस सी.एस.आर. गतिविधि की अध्यक्षता की जो ब्राइट फ्यूचर ऑर्गेनाइजेशन फॉर द ब्लाइंड नामक स्वयंसेवी संस्थान द्वारा संचालित की गई। इस छात्रवृत्ति की मदद से स्कूल की फीस, ट्यूशन फीस, अध्ययन सामग्री और स्कूल किट के लिए भुगतान किया गया।

रक्षा प्रतिष्ठानों की सहायता करना

एसबीआई का भारत की रक्षा सेवाओं से एक लंबा संबंध रहा है और बैंक विभिन्न पहलों के माध्यम से उनका सहयोग कर एकजुटता का प्रदर्शन करती रही है। इन संबंधों को मजबूत करने के लिए अन्य उपायों के अलावा, बैंक ने इस रिपोर्ट अवधि के दौरान रक्षा कर्मियों के लिए 23 समर्पित आउटरीच और जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए।

लेह, लद्दाख में भारतीय सेना के 14 कोर मुख्यालय को दान की गई कार्डिएक और क्रिटिकल केयर एम्बुलेंस

GRI 413-1

सैनिटरी नैपकिन विनिर्माण मशीन का दान

एसबीआई ने ठाणे के स्वयंसेवी संस्थान खुशियां फाउंडेशन को एक चार स्तरीय–पर्यावरण–अनुकूल सैनिटरी नैपकिन विनिर्माण मशीन प्रदान की है। इस पहल के तहत, कम लागत में, स्वच्छ और पर्यावरण के अनुकूल सैनिटरी नैपकिन का निर्माण किया जाता है और इस प्रकार से लगभग 2,000 वंचित महिलाओं का सहयोग किया जाता है। साथ ही इस पहल से आस–पास की महिलाओं को रोजगार मिलने की भी उम्मीद है।

मैसूर रेलवे स्टेशन पर एकल उपयोग प्लास्टिक को खत्म करना

बैंक के बेंगलुरू सर्किल ने रेलवे परिसर में एकल उपयोग प्लास्टिक के खिलाफ अपने अभियान में दक्षिण पश्चिमी रेलवे के मैसूर संभाग के साथ भागीदारी की है। इस सर्किल ने एक प्लास्टिक वॉटर क्रशिंग मशीन का दान किया है, जिसे मैसूर रेलवे स्टेशन पर स्थापित किया गया है। इससे रेलवे प्राधिकारियों को प्लास्टिक अपशिष्ट का बेहतर प्रबंधन करने में मदद मिली है।

GRI 413-1

गज्जू माजरा को एक डिजिटल और प्लास्टिक मुक्त गांव बनाना

सकारात्मक सामाजिक और पर्यावरणीय बदलाव लाने के लिए बैंक के चंडीगढ़ सर्किल ने पंजाब के पटियाला जिले के गज्जू माजरा गांव को एक डिजिटल और प्लास्टिक मुक्त गांव बनाने के लिए चुना है। बैंक के अध्यक्ष ने इसकी स्थिरता पहल का प्रचार करने के लिए गांव का दौरा किया। इस कार्यक्रम में प्लास्टिक की थैलियों का उपयोग नियंत्रित करने के लिए जूट के थैले वितरित किए गए। इस शिविर में गज्जू माजरा में 50 पेड़ लगाए गए और इस प्रकार से हरित पर्यावरण की पहल को आगे बढ़ाया गया।

GRI 413-1

कोविड–19 से जंग

वर्तमान में चल रही कोविड–19 महामारी को देखते हुए, शाखा के कर्मचारियों ने ग्राहकों को एटीएम और इंटरनेट बैंकिंग जैसे डिजिटल चैनलों का उपयोग करने के लिए प्रशिक्षित किया। ग्राहकों को पासबुक अपडेट करने और के.वाई.सी. जानकारी अपडेट करने जैसे सामान्य कामों के लिए शाखा में न आने की सलाह दी गई। इस घातक रोग के प्रसार को रोकने के लिए केन्द्र और राज्य सरकारों द्वारा जारी किए गए दिशानिर्देशों का पालन सुनिश्चित करने के लिए उपाय किए गए। इसके अलावा, देश भर में कई शाखाओं ने समाज के हाशिए पर जी रहे लोगों और गरीब वर्गों, जो महामारी से सबसे ज्यादा प्रभावित थे, की मदद करने के लिए पहल की।

स्थानीय प्रधान कार्यालय (एल एच ओ), जयपुर ने रेलवे स्टेशन पर 700 भोजन के पैकेट वितरित किए और दूरदराज के क्षेत्रों में मोबाइल एटीएम के माध्यम से पैसे निकालने में मदद की। एल.एच.ओ, अहमदाबाद ने यातायात पुलिस अधिकारियों को 1,900 भोजन के पैकेट वितरित किए और उन्हें गर्मी से बचाने के लिए छतरियां वितरित की।

एसबीआई के कर्मचारियों ने कोविड–19 के खिलाफ लड़ाई में अपने वेतन–भत्तों के एक भाग का दान किया। एसबीआई के कर्मचारियों के इस सामूहिक प्रयास के साथ, प्रधानमंत्री नागरिक सहायता और आपात स्थिति राहत कोष (पी.एम.–केयर फंड) में रु.100 करोड़ का अनुदान देने की प्रतिबद्धता व्यक्त की गई।

इसके अलावा, एसबीआई ने वित्तीय वर्ष 2019–20 में होने वाले अपने कुल वार्षिक लाभ का 0.25% भाग कोविड–19 के खिलाफ लड़ाई में सी.एस.आर. गतिविधियों के लिए देने का संकल्प लिया है। अपनी पहुंच का लाभ उठाते हुए, बैंक उद्योग के साथ सहयोग में, इस फंड का उपयोग, वंचितों के लोगों के लिए कोविड–19 संबंधी स्वास्थ्य सेवाएं उपलब्ध करवाने के लिए करेगा। इन पहलों में से कुछ पहलें स्वास्थ्य, स्वच्छता और आपदा प्रबंधन को बढ़ावा देने के लिए केन्द्रित होगी।

GRI 413-1

एसबीआई फाउंडेशन–बैंकिंग से परे सेवा

एसबीआई का मानना है कि सी.एस.आर. सिर्फ एसबीआई समूह की पहल न रहकर एक प्रकार का लोकाचार बन जाना चाहिए। इसलिए, इसने बैंक और उसकी सहायक कंपनियों की ओर से बड़े पैमाने पर सामुदायिक विकास की पहल करने के लिए एसबीआई फाउंडेशन (एसबीआईएफ) की स्थापना की है। एसबीआईएफ की स्थापना कंपनी अधिनियम, 2013 की तहत कंपनी धारा तखखख के रूप में 2015 में की गई है। यह फाउंडेशन सामाजिक–आर्थिक भलाई में सुधार की दिशा में काम करता है, इसका मुख्य ध्यान अभागे लोगों की सहायता करने और एक समावेशी स्थायी विकास उपलब्ध करवाने पर रहता है। वित्तीय वर्ष 2019–20 में एसबीआई फाउंडेशन का कुल सी.एस.आर. व्यय रु.14.45 करोड़ रहा था।

प्रमुख कार्यक्रम

1. ग्राम सेवा

एसबीआई ग्राम सेवा का उद्देश्य गांवों के समग्र विकास को बढ़ावा देना है। यह सुनिश्चित करने के लिए, इसने भारत में 10 ग्राम पंचायतों को गोद लिया है जिसमें 6 विभिन्न राज्यों के 50 गांव शामिल हैं। सभी के लिए शिक्षा को बढ़ावा देने, पर्यावरण संरक्षण, आजीविका विकास, ग्राम पंचायतों के डिजिटलीकरण, ग्राम सेवा कौशल विकास और निवारक और प्राथमिक स्वास्थ्य देखभाल में सुधार सुनिश्चित करने के लिए गांवों में एक एकजुटता दृष्टिकोण लागू किया गया है। इसमें 291 समूहों के लगभग 3,600 सदस्य शामिल हैं – जिनमें महिलाओं, बच्चों, वरिष्ठ नागरिकों और युवाओं सभी की भागीदारी है – गांवों के विकास में अपना सक्रिय योगदान दे रहे हैं। इस कार्यक्रम ने पिछले दो वर्षों में 11,836 परिवारों और 54,065 व्यक्तियों को सकारात्मक रूप से प्रभावित किया है। कार्यक्रम के मुख्य उद्देश्य निम्न हैं:

1. सरकारी योजनाओं/सेवाओं का उपयोग लोगों को लाभ पहुंचाने वाली गतिविधियों के लिए करना।
2. ऑनलाइन बैंकिंग सेवाओं और सरकारी योजनाओं के बारे में जागरूकता पैदा करना और ऑनलाइन जानकारी का उपयोग करने के लिए ग्रामीणों को प्रशिक्षण प्रदान करना।
3. गांवों में बुनियादी ढांचे में सुधार और लोगों को बुनियादी सुविधाएं प्रदान करना।
4. विकास कार्यक्रमों में ग्राम स्वशासन को शामिल करना और एक ऐसा माहौल सृजित करना जो ग्रामीण परिसंपत्ति निर्माण और सामुदायिक विकास में भागीदारी को प्रोत्साहित करें।

ग्राम सेवा कार्यक्रम का प्रभाव

1. **सरकारी योजनाओं के साथ जोड़ना**

   इस स्वयंसेवी संगठन और ग्राम पंचायतों ने मिलकर 50 से अधिक गांवों में सरकारी योजनाओं और सेवाओं को लगभग रु.30.6 करोड़ की पहलों के साथ संबद्ध किया है।

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 203-2

डिजिटलीकरण

- सभी गांवों में 4–जी इंटरनेट कनेक्टिविटी प्रदान की गई।
- 48 गांवों में वाई–फाई सामुदायिक सूचना केन्द्रों की सुविधा प्रदान की गई।
- 48 स्कूलों में डिजिटल कक्षाएं और 42 कंप्यूटर लर्निंग सेंटर स्थापित किए गए

बुनियादी संरचना विकास

- 38 सरकारी स्कूलों को पुनर्निर्मित किया गया
- 398 सौर लाइट्स स्थापित की गई
- सरकारी योजनाओं की मदद से 20 सड़कों की मरम्मत की गई
- 5 जल टैंक स्थापित किए गए

पेयजल और स्वच्छता सुविधा में सुधार

- 170 हैंड पंपों की स्थापना की गई।
- 30 आर.ओ. जल संयंत्रों की स्थापना की गई और 5 जल की टंकियों की मरम्मत की गई।
- सरकारी योजनाओं और सामुदायिक योगदान के समर्थन से 2,016 शौचालयों का निर्माण किया गया।
- बिहार और झारखंड में उन स्थानों पर जहां महिलाओं के स्नान के लिए बंद स्नानागार की सुविधा नहीं थी, 33 बाथरूम बनाए गए।

कौशल विकास और आजीविका सृजन

- 710 युवाओं को एसबीआई के आर.एस.ई.टी.आई. में प्रशिक्षण दिया गया।
- 31 मुद्रा ऋण स्वीकृत किए गए।
- 599 परिवारों को रु.25.8 लाख की सब्सिडी देकर प्रत्यक्ष आजीविका हस्तक्षेप के माध्यम से लाभान्वित किया गया।
- 266 लोगों को एसबीआई प्रेरणा सिलाई केन्द्र में प्रशिक्षण दिया गया।
- समुदाय उपकरण और जल संरक्षण के माध्यम से 2,232 किसानों की आय में सुधार किया गया।

शिक्षा का विकास

- 6 राज्यों में लगभग 35 प्रतिभाशाली व्यक्तियों को छात्रवृत्तियां प्रदान की गई।
- सुधारात्मक कक्षाओं से 1,295 बच्चों को लाभ प्राप्त हुआ।

GRI 203-2

स्वास्थ्य सेवा

- अब तक सार्वजनिक और निजी स्वास्थ्य सेवा केन्द्रों के सहयोग से 163 स्वास्थ्य शिविर आयोजित किए जा चुके हैं।
- तीन प्राथमिक स्वास्थ्य देखभाल केन्द्रों (पी.एच.सी.) का जीर्णोद्धार किया गया है, एसबीआई ग्राम सेवा वाले गांवों में एक प्रसूति कक्ष की स्थापना की गई है।
- पांच मोतियाबिंद शिविरों और तीन रक्तदान शिविरों का आयोजन किया गया है।

पर्यावरण संरक्षण गतिविधियां

- गांवों में 39,590 पेड़ लगाए गए।
- 10 तालाबों की मरम्मत की गई है या इन्हें दोबारा निर्मित किया गया है।
- 15 दोहा, 2,101 समोच्च खाइयों और 6 वर्षा जल संचयन टैंक का निर्माण किया गया है।
- इन गांवों में 62 कुओं की मरम्मत की गई।
- 164 हेक्टेयर खेती की जमीन की बाड़बंदी पूरी की गई।

स्वच्छता अभियान

- 50 गांवों में 720 स्वच्छता अभियान आयोजित किए गए।

2. यूथ फॉर इंडिया

एसबीआई फाउंडेशन का फ्लैगशिप कार्यक्रम यूथ फॉर इंडिया (वाई.एफ. आई.) एक 13 महीने लंबी फैलोशिप है जो देश के युवाओं को अनुभवी गैर सरकारी संगठनों के साथ ग्रामीण विकास परियोजनाओं पर काम करने का अवसर प्रदान करती है। इस कार्यक्रम का उद्देश्य गैर सरकारी संगठनों द्वारा कार्यान्वित ग्रामीण विकास परियोजनाओं में योगदान करने के एक अवसर के साथ शिक्षित और उत्साही शहरी युवाओं की खेप उपलब्ध करवाना है ताकि भारत के सतत विकास के लक्ष्य को प्राप्त किया जा सके। यूथ फॉर इंडिया का एलुमनी बेस 304 उत्साही परिवर्तन के इच्छुक युवाओं का है, जिनमें से 70% फैलोशिप पूरी करने के बाद सामाजिक विकास क्षेत्र में काम कर रहे हैं।

Youth for India
Enrich lives. Fuel change
A State Bank of India Initiative

वाई.एफ.आई. फैलो ग्रामीण महिलाओं और बच्चों के साथ बातचीत करते हुए

GRI 203-2

3. दिव्यांगजनों (पी.डब्ल्यू.डी.) के लिए उत्कृष्टता केंद्र

दिव्यांगजनों के लिए उत्कृष्टता केंद्र (सी.ओ.ई.) की अवधारणा और शुरुआत दिव्यांगों को समान अवसर उपलब्ध करवाने तथा उन्हें पुनर्वास के उपायों की सुविधा प्रदान करवाने के उद्देश्य से की गई थी। इस कार्यक्रम का लक्ष्य दिव्यांगों के लिए रोजगार प्राप्त करने में आने वाली बाधाओं का निवारण करके भारत को और अधिक समावेशी बनाना है। सी.ओ.ई. कौशल विकास के माध्यम से प्रतिभागियों को सक्षम बनाता है, जिससे उनके संज्ञानात्मक, शारीरिक, सामाजिक और व्यावसायिक क्रियाकलापों का इष्टतम उपयोग होता है। अब तक, सी.ओ.ई. ने 43 समावेशी प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए हैं, जिनमें से 36 कार्यक्रम दृष्टिहीन लोगों को ध्यान में रखकर आयोजित किए गए थे, वहीं 7 कार्यक्रम वाक और श्रवण बाधित दिव्यांगों के लिए थे। एसबीआई के 1,000 से अधिक दिव्यांग कर्मचारियों के लिए एक विशेष 'ट्रेन द ट्रेनर' कार्यक्रम आयोजित किया गया जिसमें सार्वजनिक क्षेत्र के 11 बैंकों से 61 प्रशिक्षकों ने भाग लिया। सी.ओ.ई. बैंक में नियंत्रकों, शाखा प्रमुखों और साथियों के बीच जागरूकता बढ़ाने के लिए संवेदीकरण कार्यक्रम भी आयोजित कर रहा है।

सी.ओ.ई., कम लागत में और स्थानीय स्तर पर उन्नत सहायक उपकरणों क ा उत्पादन कर रहे स्टार्टअप का भी सहयोग तथा समर्थन करता है। हाल ही में इसने दिव्यांगा के समावेशन और सशक्तीकरण को बढ़ावा देने के लिए माइक्रोसॉफ्ट के साथ भागीदारी की है। वे दिव्यांग युवाओं के लिए बी.एफ .एस.आई. केंद्रित, बड़े पैमाने पर, मांग चालित, कम लागत वाले और

आसानी से सुलभ कौशल प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए कृत्रिम बुद्धिमता (ए.आई.) का उपयोग कर रहे हैं।

आजीविका और कौशल विकास कार्यक्रम

एसबीआई श्रवण शक्ति

एसबीआई फाउंडेशन ने वाक और श्रवण दोष के साथ पैदा हुए बच्चों एसबीआई फाउंडेशन ने वाक और श्रवण दोष के साथ पैदा हुए बच्चों की कॉक्लियर प्रत्यारोपण सर्जरी के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की है। स्पीच थेरेपी के अलावा, लगातार तीन सालों तक विद्युत थ्रेशोल्ड के माध्यम से कर्ण इम्प्लांट की मैपिंग की जाती है। इस सर्जरी की मदद से जन्म से सुनने और बोलने में अक्षम बच्चें सुन तथा बोल पाते हैं। एसबीआई ने इस कार्यक्रम के माध्यम से 67 वंचित बच्चों को लाभ पहुंचाया है।

एसबीआई परिवर्तन

एसबीआई फाउंडेशन ने दिव्यांगों में आवश्यक संचार कौशल विकसित करने और इसकी मदद से रोजगार के अवसरों को अधिकतम करने के लिए यूथ-फॉर-जॉब्स के साथ भागीदारी की है। इसमें नामांकन करने वाले दिव्यांग युवाओं के लिए 60 दिनों का एक बाजार आधारित प्रशिक्षण कार्यक्रम तैयार किया गया है। यूथ-फॉर-जॉब्स बाजार अनुसंधान करती है ताकि मांग के अनुसार कौशलों की पहचान की जा सके और तदनुसार व्यावसायिक कौशल प्रशिक्षण प्रदान किया जा सके। प्रशिक्षण कार्यक्रम के पूरा होने के बाद, व्यक्तियों को उनके कौशल के आधार पर विभिन्न क्षेत्रों में नियोजित किया जाता है।

GRI 203-1, GRI 203-2

स्वास्थ्य देखभाल

एसबीआई फाउंडेशन गुणवत्ता स्वास्थ्य देखभाल की मुफ्त सुविधा प्रदान क रके अच्छे स्वास्थ्य और भलाई के एस.डी.जी. की 3 लक्ष्य के लिए सक ारात्मक योगदान देने के लिए प्रतिबद्ध है। एस.डी.जी. 3 के अनुरूप फ ाउंडेशन द्वारा विभिन्न परियोजनाओं की शुरुआत की गई है।

कोविड–19 महामारी के दौरान स्वास्थ्य देखभाल बुनियादी ढांचे का समर्थन और सहयोग

कोविड–19 महामारी के खिलाफ भारत की लड़ाई में, एसबीआई फाउंडेशन ने यूनाइटेड स्टेट एजेंसी फॉर इंटरनेशनल डेवलपमेंट के साथ भारत कोविड –19 स्वास्थ्य देखभाल गठबंधन का शुभारंभ किया है। इस नए सहयोगात्मक स्वास्थ्य देखभाल कार्यक्रम का उद्देश्य कोरोना वाइरस के प्रसार को रोकने के लिए वर्तमान सार्वजनिक स्वास्थ्य देखभाल प्रणाली और उपायों को सशक्त बनाना है। इसके अतिरिक्त, एसबीआई फाउंडेशन ने सरकारी अस्पतालों को वेंटीलेटर और अन्य स्वास्थ्य उपकरण, व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरण (पी.पी.ई.) किट और सैनिटाइजेशन किट प्रदान की है। इसके अलावा इसने अनुसंधान तथा विकास की दिशा में भी अपने संसाधन संरेखित किए हैं, ताकि इस बीमारी की रोकथाम, निदान, उपचार तथा प्रसार रोकने के बारे में शोध किए जा सके। इससे आई.आई.टी., स्टार्ट–अप तथा स्वास्थ्य देखभाल उद्योग के सहयोग से वेंटीलेटर तथा अन्य कम लागत के स्वास्थ्य उपकरणों की डिजाइनिंग तथा विनिर्माण की सुविधा प्राप्त हुई है। एसबीआई फाउंडेशन ने कमजोर महिलाओं, प्रवासी मजदूरों, दैनिक मजदूरी पर निर्भर रहने वाले लोगों और महामारी के दौरान देशव्यापी लॉकडाउन की वजह से फंसे लोगों के लिए व्यापक स्तर पर भोजन राहत पहल की शुरुआत की है।

तत्काल राहत उपायों के अलावा, एसबीआई फाउंडेशन ने भारत में विभिन्न राज्यों में स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के प्रशिक्षण और मेंटरिंग के लिए ईको इंडिया के साथ भागीदारी की है। ईको इंडिया, कोरोना वाइरस महामारी की समस्या का समाधान करने की सर्वोत्तम प्रथाओं के प्रसार के लिए तथा स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं में क्षमता निर्माण के लिए अपने टेली–मेंटरिंग मंच का उपयोग करता है।

1. गिफ्ट होप – गिफ्ट लाइफ

एसबीआई फाउंडेशन ने जनता में जागरूकता की कमी और चिकित्सा बुनियादी ढांचे के तैयार न होने जैसी समस्याओं का समाधान करके भारत में अंगदान को बढ़ावा देने की पहल की है। यह अंगदान के बारे में जानकारी प्रसारित करने के लिए एक 24x7 टोल–फ्री राष्ट्रीय हेल्पलाइन चलाता है। इसके अलावा, देश भर में डॉक्टर, नर्स और सर्जन जैसे हेल्थकेयर पेशेवरों को नियमित आधार पर प्रशिक्षित और संवेदनशील बनाया जाता है। राष्ट्र भर में प्रशिक्षण और क्षमता निर्माण से अब तक 1,661 लोगों की जान बचाई जा चुकी है। तमिलनाडु के मदुरै शहर में पहला सफल हृदय प्रत्यारोपण, इस परियोजना के तहत प्रशिक्षित एक डॉक्टर द्वारा शासकीय राजाजी अस्पताल (जी आर एच) में किया गया था।

"एसबीआई फाउंडेशन ने मोहन फाउंडेशन की गतिविधियों के विकास और सफलता में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। एसबीआई और एसबीआई फाउंडेशन का विजन और नेतृत्व बेहद सराहनीय है, उन्होंने अंगदान जैसे महत्वपूर्ण मुद्दे पर सहयोग करने का विकल्प चुना है, जिससे भारत में हजारों लोगों की जाने बचाई जा सकती हैं। हमारी राष्ट्रीय अंगदान हेल्पलाइन, हमारे जागरूकता अभियानों और हमारे प्रशिक्षण प्रयासों में उनका महत्वपूर्ण योगदान रहा है। संक्षेप में कहें तो, एसबीआई फाउंडेशन ने 3,234 मरीजों को जीवन का उपहार – 'गिफ्ट ऑफ लाइफ' प्रदान करने में मदद की है। हम अपनी 'गिफ्ट होप – गिफ्ट लाइफ' परियोजना में उनके अपार सहयोग के लिए उनका तहेदिल से धन्यवाद करते हैं और उम्मीद करते हैं कि आगे भी वे हमे इसी प्रकार से सहयोग करते रहेंगे।"

मल्टी ऑर्गन हार्वेस्टिंग एड नेटवर्क (मोहन) फाउंडेशन

(गिफ्ट होप – गिफ्ट लाइफ पहल के तहत एसबीआई फाउंडेशन के साथ भागीदारी में)

2. कैंसर की देखभाल

इस पहल के तहत सुविधाओं की कमी वाले क्षेत्रों में महिलाओं के लिए मुफ्त बायोप्सी, मैमोग्राफी और कोलपोस्कॉपी की सुविधा उपलब्ध करवाई जाती है, जिससे कि मुंह, स्तन और सर्वाइकल कैंसर को पहचाना जा सके और इन्हें नियंत्रित किया जा सके। लगभग 9,300 महिलाओं की कैंसर के लिए जांच की गई है, और उनमें से हजारों ने स्वयं परीक्षण के तरीकों को समझा है और वे सक्रिय कदम उठाने में सक्षम हुई हैं। इस फाउंडेशन ने जम्मू और कश्मीर, दादरा और नागर हवेली और दमन और दीव, गोवा, हरियाणा, झारखंड, पंजाब और राजस्थान में इस पहल की शुरुआत कर दी है। इस परियोजना के तहत लगभग 155 मरीजों को कैंसर के इलाज के लिए सहयोग प्रदान किया गया है।

3. दर्पण

इस पहल के अंतर्गत, एसबीआई फाउंडेशन, सिकल सेल रक्तहीनता के लिए नि: शुल्क परीक्षण आयोजित करता है और इस बीमारी से उबरने वाले लोगों को समाज से फिर से जुड़ने के लिए सहायता उपलब्ध करवाता है। इस परियोजना को मध्यप्रदेश के झिरनिया सामुदायिक स्वास्थ्य केंद्र में संचालित किया गया है, जहां पर इस बीमारी के सबसे अधिक मरीज देखे गए हैं। लगभग 21,000 लोगों को इस बारे में जागरूक किया गया, जबकि 6,800 लोगों की सिकल सेल रक्तहीनता की जांच की गई है।

4. अनुग्रह

एसबीआई फाउंडेशन ने तमिलनाडु में कारमडै ब्लॉक के ग्रामीण समुदाय के लोगों को घर पर ही चिकित्सा और उपशामक देखभाल सेवाएं प्रदान करने के लिए इस पहल को लागू किया है। इस पहले के तहत चिकित्सकों ने लगभग 8,000 दौरे किए हैं और 179 कैंसर के मरीजों सहित कुल 706 लोगों को इस मुहिम से लाभ पहुंचा है। इसके अतिरिक्त, फाउंडेशन ने लगभग 1,300 जागरूकता बैठकें आयोजित की हैं, जिनमें लगभग 11,000 लोगों ने भागीदारी की है।

4. संजीवनी

इस परियोजना का उद्देश्य सिक्किम की आदिवासी लोगों में उभरते हुए रोगों की रोकथाम करना और मोबाइल चिकित्सा वैन के माध्यम से उन लोगों की स्वास्थ्य की स्थिति में सुधार करना है। इस माध्यम से उन सभी लोगों को चिकित्सा सुविधाएं उपलब्ध करवाई गई है, जिन्हें पहले इस प्रकार की सुविधाएं उपलब्ध नहीं थी। परियोजना के माध्यम से, मोबाइल चिकित्सा इकाई ने 549 दौरे किए हैं और इस दौरान 9,696 वंचित लोगों को लाभ प्राप्त हुआ है। डेंगू, मलेरिया, धूम्रपान, पोषण और बुनियादी सफाई जैसे स्वास्थ्य और स्वच्छता मुद्दों पर आयोजित जागरूकता सत्रों में आस-पास के गांवों से लगभग 2,000 लोगों ने भाग लिया। इसके अतिरिक्त समीक्षाधीन अवधि में, 770 त्वचा विज्ञान, सामान्य स्वास्थ्य, स्त्री रोग, कान, नाक और गले (ई.एन.टी.), और बाल चिकित्सा शिविर भी आयोजित किए गए।

शिक्षा

शिक्षा किसी भी व्यक्ति को उसके जीवन स्तर में सुधार करने और एक बेहतर भविष्य बनाने का अवसर प्रदान करती है। बच्चों को गुणवत्तापूर्ण शिक्षा, मानक शिक्षा, कक्षा में भागीदारी, अच्छे शिक्षकों तथा एक बेहतर प्रशासन का अधिकार है। हालांकि, समाज के सभी वर्गों को ये सुविधाएं उपलब्ध नहीं हैं, इसलिए इस समस्या के समाधान हेतु फाउंडेशन ने बहुत सी शैक्षिक परियोजनाओं की शुरुआत की है।

1. पीपुल स्कूल दत्तक ग्रहण कार्यक्रम

पीपुल इंडिया के साथ साझेदारी में एसबीआई फाउंडेशन ने, किंडरगार्टन से चौथी कक्षा तक के 410 से अधिक छात्रों की शिक्षा में सहयोग करने के लिए नई दिल्ली में स्कूल दत्तक ग्रहण कार्यक्रम का शुभारंभ किया है। कार्यक्रम का उद्देश्य सरकारी परिसर के भीतर चल रही स्कूलों के लिए अधिक स्वायत्तता, जवाबदेही और सीखने के बेहतर परिणामों की अवधारणा को विकसित करना है।

2. ज्ञानशाला

अहमदाबाद, गुजरात में चौथी कक्षा से आठवीं कक्षा तक 1,770 बच्चों की मदद करते हुए, एसबीआई फाउंडेशन की ज्ञानशाला परियोजना यह सुनिश्चित करती है कि उनकी शिक्षा दीक्षा, भारत के अभिजात वर्ग के सी.बी.एस.ई. स्कूलों के दर्जे की हो। ज्ञानशाला मॉडल में अन्य स्कूलों में शिक्षा की गुणवत्ता और नीति को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित करने की क्षमता है।

3. सीखें, खेलें, विकास करें (लर्न,प्ले, ग्रो)

एसबीआई फाउंडेशन और सीसेम वर्कशॉप इंडिया ट्रस्ट ने मेघालय में 3,000 आंगनवाड़ी में बच्चों और उनकी देखभाल करने वालों के लिए प्रारंभिक शिक्षा के महत्व पर जोर देने के लिए एक पहल 'सीखें, खेलें और विकास करें' की शुरुआत की है। इस परियोजना का उद्देश्य आंगनवाड़ी कार्यकर्ताओं के लिए क्षमता का निर्माण करना है ताकि खेल-खेल में अधिगम सामग्रियों का उपयोग करते हुए बच्चों को स्कूल के लिए तैयार किया जा सके, माता-पिता तथा देखभाल करने वालों को आसान और मजेदार तरीके से बच्चों के शैक्षिक विकास में सहयोग करने के लिए प्रशिक्षित किया जा सके। इस कार्यक्रम के माध्यम से, फाउंडेशन वंचित पृष्ठभूमि वाले लगभग 60,000 बच्चों और उनकी देखभाल करने वालों तक पहुंचने का इरादा रखता है।

4. अर्पण

व्यक्तिगत सुरक्षा और यौन शोषण की रोकथाम के बारे में बच्चों और उनके वयस्क देखभाल करने वालों के बीच आयु उपयुक्त जागरूकता का प्रसार करने के लिए एसबीआई फाउंडेशन द्वारा अर्पण परियोजना की शुरुआत की गई थी। इस पहल ने मुंबई में अब तक 1,244 से अधिक बच्चों और 823 वयस्क देखभाल करने वालों को व्यक्तिगत सुरक्षा शिक्षा और प्रशिक्षण दिया है। कोविड–19 महामारी के बीच, अर्पण अपनी हेल्पलाइन और सोशल मीडिया चैनलों पर प्रशिक्षित सलाहकारों की मदद से कोविड –19 प्रकोप से जूझ रहे लोगों को ऑनलाइन काउंसलिंग सहायता प्रदान कर रहा है।

5. उड़ान

वंचित बच्चों के लिए पठन, लेखन, चित्रकला और खेल जैसी विभिन्न शिक्षण गतिविधियों का संचालन करने के लिए कोलकाता में उड़ान परियोजना की शुरुआत की गई है। लगभग 44 छात्रों ने इस कार्यक्रम में दाखिला लिया है, जो उनके समग्र विकास में सहायता करने के लिए उनके साथ संलग्न होता है।

पर्यावरण और स्थिरता

पर्यावरण पर अपने परिचालन प्रभाव को कम करने के अलावा, बैंक सक्रिय रूप से अपनी पहुंच और प्रभाव को अधिकतम करने के लिए अपने ग्राहकों और समुदायों के साथ जुड़कर काम कर रहा है। इस अवधि में किए गए कुछ पर्यावरण संरक्षण और विरासत संरक्षण प्रयास इस प्रकार हैं:

1. वेस्ट-टू-गोल्ड

एसबीआई फाउंडेशन ने दीमापुर में युवाओं में बेरोजगारी और पर्यावरण संबंधी समस्याओं से निपटने के लिए 'वेस्ट-टू-गोल्ड' अभियान की शुरुआत की है। यह पहल अपशिष्ट को एकत्रित करने और उसे अलग करने के क्षेत्र में युवाओं को रोजगार मुहैया करवाती है। उन्होंने एक छोटे सामुदायिक खाद संयंत्र की स्थापना भी की है और यहां पर जैव-अपघटनीय कचरे को खाद में बदला जा रहा है। इस कार्यक्रम के माध्यम से 500 से अधिक लाभार्थियों को लाभप्रद रोजगार प्रदान किया गया है।

2. स्वच्छ प्रतिष्ठित सी.एस.एम.टी.

एसबीआई फाउंडेशन ने मुंबई स्थित यूनेस्को विश्व विरासत छत्रपति शिवाजी महाराज टर्मिनस के दक्षिण और पूर्वी भाग के संरक्षण और बहाली के लिए एक परियोजना 'एसबीआई स्वच्छ प्रतिष्ठित सी.एस.एम.टी.' की शुरुआत की है। मुंबई के इस प्रतिष्ठित स्मारक की पहचान प्रधानमंत्री महोदय के स्वच्छ भारत अभियान के तहत की गई है। इस परियोजना का उद्देश्य संस्कृति और विरासत के संरक्षण के दोहरे लक्ष्यों को प्राप्त करना और 'स्वच्छ प्रतिष्ठित स्थान' पहल में योगदान करना है।

संवहनीयता के उद्देश्य और लक्ष्य

सामाजिक और संबंध पूँजी

वर्ष 2020 तक एसबीआई के अल्पकालिक लक्ष्य	स्थिति	स्पष्टीकरण	वर्ष 2025 तक एसबीआई के दीर्घकालिक लक्ष्य
वैकल्पिक चैनल पर बैंकिंग लेनदेन की हिस्सेदारी पिछले वर्ष की तुलना में 3% बढ़ाना		वैकल्पिक चैनलों पर बैंकिंग लेनदेन की हिस्सेदारी वित्त वर्ष 2018–19 के 88% से बढ़कर वित्त वर्ष 2019–20 में 91% हो गई	
पिछले वर्ष की तुलना में वित्तीय साक्षरता शिविरों की संख्या में कम से कम 15% की वृद्धि करना		बैंक ने इस वर्ष के दौरान 545 से भी अधिक शिविर आयोजित किए, जो पिछले वर्ष की तुलना में 1.85% अधिक है। कोविड–19 महामारी के कारण, फरवरी और मार्च के महीनों में वित्तीय साक्षरता शिविर आयोजित नहीं किए जा सके।	वित्त वर्ष 2019–20 में संचालित शिविरों की आधारभूत संख्या से 50% और वित्तीय साक्षरता शिविरों की संख्या बढ़ाना
कुल सीएसआर खर्च का 5% विशेष रूप से जलवायु परिवर्तन न्यूनीकरण और अनुकूलन परियोजनाओं में लगाना		बैंक ने पर्यावरण से संबंधित परियोजनाओं और पहलों पर कुल सीएसआर खर्च का 5.7% खर्च किया है। इस खर्च का कुछ हिस्सा एसबीआई फाउंडेशन के माध्यम से किया गया।	कुल सीएसआर खर्च का कम से कम 30% विशेष रूप से जलवायु परिवर्तन न्यूनीकरण और अनुकूलन परियोजनाओं में लगाना

प्राप्त प्राप्त नहीं

प्राकृतिक पूँजी

वर्ष 2020 तक एसबीआई के अल्पकालिक लक्ष्य	स्थिति	स्पष्टीकरण	वर्ष 2025 तक एसबीआई के दीर्घकालिक लक्ष्य
पर्यावरण और समाज पर योनो डिजिटल एप्लिकेशन का प्रभाव निर्धारित करना		बैंक ने योनो ऐप के माध्यम से लगभग 300.71 टन कागज की खपत में कमी की, जिससे अनुमानित रूप से 7,900 पेड़ों को कटने से बचाया गया। इससे लगभग 26,838 घन मीटर पानी का इस्तेमाल कम हुआ और लगभग 177 टन कचरा पैदा होने से बचा।	पर्यावरण और समाज पर सभी डिजिटल एप्लिकेशन में से 50% एप्लिकेशनों का प्रभाव निर्धारित करना
यह निर्धारित करना कि ग्रीन चैनल काउंटर और ग्रीन पिन के माध्यम से कितने कागज की बचत हुई		1. ग्रीन चैनल काउंटरों पर लेनदेन से कागज की बचत = 445 टन 2. ग्रीन पिन जनरेशन से कागज की बचत = 307.71 टन	सभी वैकल्पिक चैनलों में से 50% के कागज उपयोग की बचत निर्धारित करना
स्कोप 2 उत्सर्जन को पिछली रिपोर्टिंग अवधि से कम से कम 5% घटाना		8% की कमी हुई	स्कोप 2 उत्सर्जन को वित्त वर्ष 2019–20 में निर्धारित बेसलाइन जीएचजी उत्सर्जन से कम से कम 40% घटाना
कम से कम 1 अखिल भारतीय ऊर्जा बचत परियोजना को पूरा करना और उसका प्रभाव निर्धारित करना		सभी पात्र शाखाओं और कार्यालयों में शाखा सर्वर समेकन (कंसोलिडेशन) का कार्य पूरा हुआ। अब यदि कोई भी नई शाखा या कार्यालय खोले जा रहे हैं, तो वे पहले से ही क्लाउड प्लेटफॉर्म से इंटीग्रेटेड होते हैं।	
पूरे भारत में वृक्षारोपण अभियान चलाना जिसमें कम से कम 1,00,000 पौधे लगाए जाएँगे		4 लाख से अधिक पेड़ लगाए गए	
कम से कम 1 पर्यावरण जागरूकता अभियान चलाना		हितधारकों में जागरूकता फैलाने के लिए अनेक पर्यावरणीय अभियान चलाए गए – विश्व पर्यावरण दिवस, विश्व मृदा दिवस, ग्रीन मैराथन, स्वच्छता ही सेवा, ग्रीन कनेक्ट	

प्राप्त प्राप्त नहीं

वर्ष 2020 तक एसबीआई के अल्पकालिक लक्ष्य	स्थिति	स्पष्टीकरण	वर्ष 2025 तक एसबीआई के दीर्घकालिक लक्ष्य
आंतरिक आरई क्षमता को पिछली रिपोर्टिंग अवधि से 10% बढ़ाना		पिछले वर्ष की तुलना में आंतरिक आरई क्षमता में 9.4% की वृद्धि हुई है	
कम से कम ऐसी एक आंतरिक प्रक्रिया का डिजिटलीकरण करना जिसमें कागज का अत्यधिक उपयोग होता है		• नोटों के ऑनलाइन अनुमोदन के लिए ईजी अप्रूवल एप्लिकेशन का आरंभ • डिजिटल रिकॉर्ड–कीपिंग के लिए भौतिक रजिस्टरों को व्यवस्थित रूप से ई–रजिस्टरों में बदला जा रहा है	1. कुल आंतरिक प्रक्रियाओं में से कम से कम 50% प्रक्रियाओं का डिजिटलीकरण करना, जिनमें कागज का अत्यधिक उपयोग होता है
जलवायु परिवर्तन और संवहनीयता से संबंधित विषयों पर कम से कम 1 सेमिनार या सम्मेलन आयोजित करना		दो सम्मेलन आयोजित किए गए • उद्योग के साथियों के लिए 'व्यावसायिक लेनदेन में एसडीजी को एकीकृत करने पर गोलमेज सम्मेलन' • समान उद्देश्य वाले विभिन्न क्षेत्र के उद्योगों और सरकारी प्रतिनिधियों के लिए 'कचरा प्रबंधन पर पैनल चर्चा'	

प्राप्त प्राप्त नहीं

मानव पूँजी

वर्ष 2020 तक एसबीआई के अल्पकालिक लक्ष्य	स्थिति	स्पष्टीकरण	वर्ष 2025 तक एसबीआई के दीर्घकालिक लक्ष्य
कर्मचारियों के कार्य–जीवन संतुलन को बेहतर बनाने के लिए कम से कम दो नई पहलें लागू करना		बैंक कर्मचारियों और उनके परिजनों के लिए फिटनेस प्रशिक्षण गतिविधियों और बाल दिवस कार्यक्रम जैसी कर्मचारी सहभागिता पहलों का संचालन किया गया	
औसत प्रशिक्षण घंटों की कुल संख्या में 5% की वृद्धि करना		पिछले वर्ष की तुलना में प्रति कर्मचारी औसत प्रशिक्षण घंटों में 4.13% की वृद्धि हुई है	
मंडलों में स्वास्थ्य और सुरक्षा से संबंधित विशिष्ट जागरूकता कार्यक्रमों का संचालन करना		सभी मंडलों में 'सुरक्षा और अग्नि सुरक्षा सप्ताह' के दौरान व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा पर जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए गए	
कर्मचारियों के व्यक्तिगत कौशल विकास के लिए कम से कम 2 नए प्रशिक्षण कार्यक्रम लागू करना		• लगभग सभी कर्मचारियों के लिए 'नई दिशा' क ार्यक्रम का आयोजन किया गया, जो कि ग्राहक सर्वोपरि पर केंद्रित है • स्केल III से V तक के पदोन्नत होने वाले क र्मचारियों के लिए नेतृत्व विकास और डिजिटल लर्निंग कार्यक्रम आयोजित किया गया	
सभी मंडलों में डिजिटल प्रशिक्षण सहित सदाचार के महत्व पर कम से कम 2 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करना		• पीओएसएच (यौन उत्पीड़न की रोकथाम) पर जागरूक करने के लिए 'गरिमा' नामक प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया गया • सभी स्टाफ सदस्यों के लिए सदाचार पर 24 चूटोरियल (प्रति माह दो) संचालित किए गए	
कार्यबल में महिलाओं का प्रतिनिधित्व बढ़ाना		वर्तमान में महिलाओं का प्रतिनिधित्व 25.28% है जो कि पिछले साल के 24.37% से अधिक है	वर्ष 2025 तक लैंगिक विविधता को 27% तक बढ़ाना

प्राप्त प्राप्त नहीं

पुरस्कार और सम्मान

सर्वश्रेष्ठ निष्पादन बैंक

ग्रामीण विकास मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा आरसेटी पहल के कार्यान्वयन के लिए सम्मानित

प्रथम पुरस्कार

राष्ट्रीय बचत संस्थान, नई दिल्ली द्वारा पूरे भारतवर्ष में सबसे अधिक सुकन्या समृद्धि खाते खोलने के लिए सम्मानित

राष्ट्रीय पुरस्कार

ग्रामीण विकास मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा मनरेगा के तहत समय पर मजदूरी के भुगतान के लिए सम्मानित

सर्वश्रेष्ठ बैंक – भारत

ग्लोबल फाइनेंस के वर्ल्डस् बेस्ट ग्लोबल बैंक्स 2019 अवार्ड से सम्मानित

ग्रामीण भारत में पीओएस की तैनाती

इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा उत्कृष्ट निष्पादन पुरस्कार

भारत में सर्वश्रेष्ठ भुगतान बैंक

एशियन बैंकर बिजनेस अचीवमेंट अवार्ड 2019 में सम्मानित

कांस्य

आईएएमएआई के 10वें इंडिया डिजिटल अवार्ड में लिंक्डइन के सर्वश्रेष्ठ उपयोग के लिए सम्मानित

भारत का अग्रणी बैंक (सार्वजनिक)

बीएफ़एसआई समिट एंड अवार्ड 2019 में सम्मानित

रजत

आईएएमएआई के 10वें इंडिया डिजिटल अवार्ड में बी2बी कंटेंट अभियानों के लिए सम्मानित

सर्वश्रेष्ठ नवोन्मेषी उत्पाद – प्री–अप्रूव्ड मर्चेंट लोन

ईटी इनोवेशन ट्राइब अवार्ड एंड समिट – सेकंड एडिशन में बीएफ़एसआई श्रेणी में सम्मानित

भारत में सर्वश्रेष्ठ लेनदेन बैंक

एशियन बैंकर बिजनेस अचीवमेंट अवार्ड 2019 में सम्मानित

बैंक ऑफ द ईयर

बिजनेस टुडे– मनी टुडे फाइनेंशियल अवार्ड 2019 से सम्मानित

ग्रीन क्रूसेडर अवार्ड

भामला फाउंडेशन द्वारा सम्मानित (पर्यावरण, वन और जलवायु परिवर्तन मंत्रालय द्वारा समर्थित)

सर्वश्रेष्ठ गृह ऋण उत्पाद – दीर्घावधि

एफ़ई इंडिया के सर्वश्रेष्ठ बैंक पुरस्कार 2019 से सम्मानित

सर्वश्रेष्ठ गृह ऋण प्रदाता

सीएनबीसी आवाज़ के 13वें रियल एस्टेट अवार्ड से सम्मानित

जीआरआई कंटेंट इंडेक्स

जीआरआई कंटेंट इंडेक्स सर्विस के लिए, जीआरआई सर्विसेज़ ने समीक्षा की कि जीआरआई कंटेंट इंडेक्स को स्पष्ट रूप से प्रस्तुत किया गया है और शामिल किए गए समस्त प्रकटीकरण के संदर्भ रिपोर्ट के मुख्य भाग में उपयुक्त अनुभागों के अनुरूप हैं।

जीआरआई मानक	प्रकटीकरण	पृष्ठ संख्या/सीधे उत्तर	लोप
	जीआरआई 101: फाउंडेशन 2016		
	जीआरआई 102: सामान्य प्रकटीकरण 2016		
	संगठनात्मक प्रोफाइल		
	102-1 संगठन का नाम	14	
	102-2 गतिविधियाँ, ब्रांड, उत्पाद और सेवाएँ	14,18	
	102-3 मुख्यालयों का स्थान	14	
	102-4 परिचालनों का स्थान	15	
	102-5 स्वामित्व और विधिक स्वरूप	14	
	102-6 वे बाजार जहाँ सेवा उपलब्ध कराई गई	14, 15	
	102-7 संगठन का पैमाना	14, 18	
	102-8 कर्मचारियों एवं अन्य कामगारों से संबंधित जानकारी	70-71	
	102-9 आपूर्ति श्रृंखला	17	
	102-10 संगठन और उसकी आपूर्ति श्रृंखला में महत्वपूर्ण परिवर्तन	11, 17	
	102-11 एहतियाती सिद्धांत या दृष्टिकोण	11	
	102-12 बाहरी पहल	16	
	102-13 संघों की सदस्यता	16	
	कार्यनीति		
	102-14 वरिष्ठ निर्णयकर्ताओं के वक्तव्य	6-7	
	102-15 महत्वपूर्ण प्रभाव, जोखिम और अवसर	6-9, 24	
	सदाचार और सत्यनिष्ठा		
	102-16 मूल्य, सिद्धांत, मानक और व्यवहार के मानदंड	17, 18, 21	
	102-17 सदाचार के संबंध में परामर्श और चिन्ताओं के लिए कार्यप्रणाली	27	
	अभिशासन		
	102-18 अभिशासन की संरचना	23-24	
	102-19 प्राधिकार सौंपना	24	

GRI 102-55

	102–20 आर्थिक, पर्यावरणीय और सामाजिक विषयों के लिए कार्यकारी स्तर पर उत्तरदायित्व	24	
जीआरआई मानक	**प्रकटीकरण**	**पृष्ठ संख्या/सीधे उत्तर**	**लोप**
	हितधारक सहभागिता		
	102–40 हितधारक समूहों की सूची	30-31	
	102–41 सामूहिक सौदेबाजी समझौता	73	
	102–42 हितधारकों की पहचान और चयन	28	
	102–43 हितधारक सहभागिता के प्रति दृष्टिकोण	28, 30, 31	
	102–44 महत्वपूर्ण विषय और उठाई गई चिंताएँ	30-31	
	रिपोर्टिंग अभ्यास		
	102–45 समेकित वित्तीय विवरणों में शामिल संस्थाएँ	14	
	102–46 रिपोर्ट सामग्री और विषय सीमा की परिभाषा	10-11, 32, 33	
	1102–47 महत्वपूर्ण विषयों की सूची	32-33	
	102–48 सूचना का पुनर्कथन	10	
	102–49 रिपोर्टिंग में परिवर्तन	32	
	102–50 रिपोर्टिंग अवधि	10	
	102–51 सबसे हाल की रिपोर्ट की तिथि	10	
	102–52 रिपोर्टिंग चक्र	10	
	102–53 रिपोर्ट से संबंधित प्रश्नों के लिए संपर्क बिंदु	128	
	102–54 जीआरआई मानकों के अनुसार रिपोर्टिंग के दावे	10	
	102–55 जीआरआई कंटेंट इंडेक्स	112-115	
	102–56 बाहरी आश्वासन	इस रिपोर्ट को बाहरी तौर पर सुनिश्चित नहीं किया गया है।	
	महत्वपूर्ण विषय		
	जीआरआई 201: आर्थिक प्रदर्शन 2016		
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103–1 महत्वपूर्ण विषयों की व्याख्या और उनकी सीमा	32-33, 36	
	103–2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	6-9, 36	
	103–3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	32-33	
जीआरआई 201: आर्थिक प्रदर्शन 2016	201–1 सृजित और वितरित प्रत्यक्ष आर्थिक मूल्य	36-37	

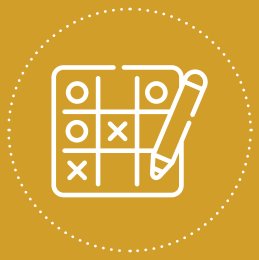
GRI 102-55

जीआरआई मानक	प्रकटीकरण	पृष्ठ संख्या/सीधे उत्तर	लोप
जीआरआई 203: अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव 2016			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 महत्वपूर्ण विषयों की व्याख्या और उनकी सीमा	32-33	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	41, 47, 59, 64, 66, 84, 91, 96	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	32-33	
जीआरआई 203: अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव 2016	203-1 इंफ्रास्ट्रक्चर निवेश और समर्थित सेवाएँ	41, 47, 48, 59, 64-67, 84-85, 91, 99	
	203-2 महत्वपूर्ण अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव	48, 84-85, 96-99	
जीआरआई 302: ऊर्जा 2016			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 महत्वपूर्ण विषयों की व्याख्या और उनकी सीमा	32-33, 54	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	54, 57-58	
	1103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	32-33	
जीआरआई 302: ऊर्जा 2016	302-1 संगठन के भीतर ऊर्जा खपत	57	
	302-4 ऊर्जा खपत में कमी	54, 57-59	
जीआरआई 305: उत्सर्जन 2016			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 महत्वपूर्ण विषयों की व्याख्या और उनकी सीमा	32-33, 57	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	57, 59, 66	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	32-33	
जीआरआई 305: उत्सर्जन 2016	305-1 प्रत्यक्ष (स्कोप 1) जीएचजी उत्सर्जन	58	
	305-2 ऊर्जा अप्रत्यक्ष (स्कोप 2) जीएचजी उत्सर्जन	58	
	305-3 अन्य अप्रत्यक्ष (स्कोप 3) जीएचजी उत्सर्जन	58	
	305-4 जीएचजी उत्सर्जन की तीव्रता	58	
	305-5 जीएचजी उत्सर्जन में कमी	59, 63, 64, 67	
जीआरआई 404: प्रशिक्षण और शिक्षा 2016			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 महत्वपूर्ण विषयों की व्याख्या और उनकी सीमा	32-33, 73, 78	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	73-74, 78	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	32-33	
जीआरआई 404: प्रशिक्षण और शिक्षा 2016	404-1 प्रत्येक कर्मचारी के लिए हर वर्ष प्रशिक्षण के औसत घंटे	74	
	404-2 कर्मचारी कौशल उन्नयन कार्यक्रम और मध्यवर्ती सहयोग कार्यक्रम	78	
जीआरआई 405: विविधता और समान अवसर 2016			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 महत्वपूर्ण विषयों की व्याख्या और उनकी सीमा	32-33, 71	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	71	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	32-33	

GRI Standard	Disclosure	Page Number/ Direct Response	Omission
जीआरआई 405: विविधता और समान अवसर 2016	405–1 अभिशासन निकायों और कर्मचारियों की विविधता	22, 71	
	405–2 महिलाओं और पुरुषों के मूल वेतन और परिलाभों का अनुपात	71	
	जीआरआई 406: गैर–भेदभाव 2016		
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103–1 महत्वपूर्ण विषयों की व्याख्या और उनकी सीमा	32-33, 78	
	103–2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	78-79	
	103–3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	32-33	
जीआरआई 406: 2016	406–1 भेदभाव की घटनाएँ और उठाए गए सुधारात्मक कदम	79	
	जीआरआई 418: ग्राहक गोपनीयता 2016		
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103–1 महत्वपूर्ण विषयों की व्याख्या और उनकी सीमा	32-33, 91, 96	
	103–2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	91, 96	
	103–3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	32-33	
जीआरआई 413: स्थानीय समुदाय 2016	413–1 स्थानीय समुदाय सहभागिता, प्रभाव आकलन और विकास कार्यक्रमों से संबंधित परिचालन	91-95	
	जीआरआई 418: ग्राहक गोपनीयता 2016		
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103–1 महत्वपूर्ण विषयों की व्याख्या और उनकी सीमा	32-33, 89	
	103–2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	89-90	
	103–3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	32-33	
जीआरआई 418: ग्राहक गोपनीयता 2016	418–1 ग्राहक गोपनीयता के उल्लंघन और ग्राहक डेटा के नुकसान से संबंधित महत्वपूर्ण शिकायतें	90	
	जीआरआई 419: सामाजिक–आर्थिक अनुपालन 2016		
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103–1 महत्वपूर्ण विषयों की व्याख्या और उनकी सीमा	27, 32-33	
	103–2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	27	
	103–3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	32-33	
जीआरआई 419: सामाजिक–आर्थिक अनुपालन 2016	419–1 सामाजिक और आर्थिक क्षेत्र में क़ानूनों एवं विनियमों का गैर–अनुपालन	27	
	गैर जीआरआई: ग्राहक संतुष्टि		
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103–1 महत्वपूर्ण विषयों की व्याख्या और उनकी सीमा	32-33, 84	
	103–2 प्रबंधन दृष्टिकोण और उसके घटक	84-89	
	103–3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	32-33	

GRI 102-55

बीआरआर मैपिंग



भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड (सेबी) के सूचीबद्धता विनियमों के विनियम 34 के उप विनियम (2) के अनुच्छेद (च) की अपेक्षाओं के अनुसार, वित्त वर्ष 2019–20 के लिए संवहनीयता रिपोर्ट को भारत सरकार के कॉरपोरेट मामला मंत्रालय द्वारा अधिसूचित 'व्यवसाय की सामाजिक, पर्यावरणीय और आर्थिक जिम्मेदारियों से संबंधित राष्ट्रीय स्वैच्छिक दिशानिर्देश' (एनवीजी–एसईई) के नौ सिद्धांतों के अनुरूप तैयार किया गया है।

खंड क: एसबीआई के बारे में सामान्य जानकारी

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

समूह	वर्ग	विवरण
641	6419	मौद्रिक मध्यस्थता – अन्य मौद्रिक मध्यस्थता

बैंक के बारे में अन्य विवरण

ब्यौरा	विवरण
सीआईएन	**लागू नहीं**
पता	**भारतीय स्टेट बैंक, स्टेट बैंक भवन, कॉरपोरेट केंद्र, मादाम कामा रोड, नरीमन पॉइंट, मुंबई – 400 021, भारत**
वेबसाइट	https://www.sbi.co.in, https://bank.sbi
ईमेल आईडी	gm.snb@sbi.co.in
रपोर्ट किया गया वित्तीय	**वर्ष वित्त वर्ष 2019–20**
कंपनी द्वारा प्रदान की जाने वाली तीन सेवाएँ (जैसा कि बैलेंस शीट में उल्लेखित है)	**जमा, ऋण एवं अग्रिम, विप्रेषण (रेमिटेंस) और वसूली (कलेक्शन)**
उन स्थानों की कुल संख्या जहाँ कंपनी द्वारा व्यावसायिक गतिविधि संचालित की जाती है	**राष्ट्रीय: 31 मार्च 2020 के अनुसार भारत में 22,141 शाखाएँ जो 17 मंडलों में फैली हुई हैं अंतर्राष्ट्रीय: 32 देशों में 233 कार्यालय**
वे बाजार जहाँ कंपनी सेवा प्रदान करती हैं	**राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय**

खंड ख: कंपनी का वित्तीय विवरण

वित्त वर्ष 2019–20 में बैंक के वित्तीय निष्पादन के लिए, कृपया वित्तीय पूँजी प्रबंधन अध्याय में आर्थिक निष्पादन से संबंधित खंड देखें।

खंड ग: अन्य विवरण

व्यवसाय उत्तरदायित्व (बीआर) पहलों में सहायक कंपनियों और व्यवसाय भागीदारों की भागीदारी

बैंक की वार्षिक रिपोर्ट 2019–20 में अनुषंगियां शीर्षक के अंतर्गत अनुषंगियों और संयुक्त उद्यमों के विवरण दिए गए हैं।
एसबीआई की संवहनीयता और व्यवसाय जिम्मेदारी नीति इसकी सभी सहायक कंपनियों पर भी लागू होती है जो कॉरपोरेट केंद्र द्वारा संचालित सभी संबद्ध पहलों का समर्थन करती है। हालाँकि, सामाजिक और पर्यावरणीय मुद्दों से संबंधित पहलों और कार्यक्रमों को उन अनुषंगियों के स्वतंत्र बोर्ड द्वारा तैयार और निष्पादित किया जाता है। अपनी आपूर्ति श्रृंखला के संदर्भ में, एसबीआई अपने आपूर्तिकर्ताओं, वेंडरों और अन्य व्यवसाय भागीदारों से यह उम्मीद रखता है और प्रोत्साहित करता है कि वे जिम्मेदार तरीके से अपने व्यवसाय का संचालन करें।

खंड घ: व्यवसाय जिम्मेदारी से संबंधित जानकारी

सेबी की अपेक्षाओं के अनुसार, बैंक की व्यवसाय जिम्मेदारी रिपोर्ट को 2012–13 से प्रकाशित किया जा रहा है। यह सातवीं रिपोर्ट है और इसे वित्त वर्ष 2019–20 की एसबीआई की संवहनीयता रिपोर्ट के साथ जोड़ा गया है। इस रिपोर्ट को बैंक की वेबसाइट https://www.sbi.co.in `m https://bank.sbi पर जाकर देखा जा सकता है।

बीआर के लिए जिम्मेदार निदेशक/निदेशकों के विवरण

क. बीआर नीति/नीतियों के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार निदेशक/निदेशकों के विवरण

डीआईएन: 06737041
नाम: श्री दिनेश कुमार खारा

ख. बीआर प्रमुख के विवरण

क्रम संख्या	ब्यौरा	विवरण
1	डीआईएन (यदि लागू है)	06737041
2	नाम	श्री दिनेश कुमार खारा
3	पदनाम	प्रबंध निदेशक (वैश्विक बैंकिंग और अनुषंगी)
4	टेलीफोन नंबर	022-22741811/12
5	ईमेल आईडी	md.gbs@sbi.co.in

सिद्धांतवार (एनवीजी के अनुसार) बीआर नीति/नीतियाँ (हाँ/नहीं में उत्तर दें)

क्र.सं.	प्रश्न	सिद्धांत पी1 – पी9
1	क्या बैंक के पास सेबी द्वारा निर्धारित 9 सिद्धांतों में से प्रत्येक के लिए कोई नीति/ नीतियाँ मौजूद हैं?	हाँ
2	क्या नीति को संबंधित हितधारकों के परामर्श से तैयार किया गया है?	हाँ
3	क्या नीति किसी राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय मानक के अनुरूप है? यदि हाँ तो स्पष्ट करें? (50 शब्दों में)	एसबीआई की संवहनीयता और व्यवसाय जिम्मेदारी नीति जुलाई 2011 में भारत सरकार के कॉरपोरेट मामला मंत्रालय द्वारा जारी व्यवसाय की सामाजिक, पर्यावरणीय और आर्थिक जिम्मेदारियों से संबंधित राष्ट्रीय स्वैच्छिक दिशानिर्देश पर आधारित है।
4	क्या केंद्रीय बोर्ड द्वारा नीति को अनुमोदित किया गया है? यदि हाँ तो क्या इस पर प्रबंध निदेशक/ मालिक/ सीईओ/ उपयुक्त बोर्ड निदेशक द्वारा हस्ताक्षर किए गए हैं?	हाँ, संवहनीयता और व्यवसाय जिम्मेदारी नीति को बैंक के केंद्रीय बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया गया है।
5	क्या कंपनी में नीति का कार्यान्वयन देखने के लिए बोर्ड/निदेशक/अधिकारियों की एक विशिष्ट समिति मौजूद है?	अध्यक्ष ने नीति का कार्यान्वयन देखने के लिए कॉरपोरेट केंद्र संवहनीयता समिति (सीसीएससी) का गठन किया है। इस समिति की अध्यक्षता उप प्रबंध निदेशक करते हैं, जिन्हें मुख्य संवहनीयता अधिकारी के रूप में भी पदनामित किया गया है।
6	ऑनलाइन पर देखने के लिए नीति का लिंक बताएँ?	*https://www.sbi.co.in* or *https://bank.sbi* पर कारपोरेट अभिशासन / संवहनीयता और बीआर नीति के अंतर्गत
7	क्या सभी संबंधित आंतरिक और बाहरी हितधारकों को औपचारिक रूप से नीति के बारे में बताया गया है?	हाँ
8	क्या कंपनी में नीति/नीतियों के कार्यान्वयन के लिए आंतरिक संरचना मौजूद है?	हाँ
9	क्या कंपनी में नीति/नीतियों के संबंध में हितधारकों की शिकायतों का समाधान करने के लिए कोई शिकायत निवारण तंत्र मौजूद है?	हाँ
10	क्या कंपनी ने किसी आंतरिक या बाहरी एजेंसी द्वारा इस नीति के कामकाज की स्वतंत्र लेखापरीक्षा/मूल्यांकन किया है?	संवहनीयता और व्यवसाय जिम्मेदारी नीति के काम काज का मूल्यांकन आंतरिक रूप से किया जाता है। इसके अलावा, वित्त वर्ष 2019–20 के लिए प्रकाशित संवहनीयता रिपोर्ट में रिपोर्टिंग अवधि के दौरान बैंक की आर्थिक, पर्यावरणीय और सामाजिक निष्पादन से संबंधित जानकारी का खुलासा किया गया है और व्यापक तरीके से इसकी समीक्षा और मिलान किया गया है।

राष्ट्रीय स्वैच्छिक दिशानिर्देश (एनवीजी) की मैपिंग

सिद्धांत	वर्णन	पृष्ठ संख्या
सिद्धांत 1	व्यवसायों को सदाचार, पारदर्शिता और उत्तरदायित्व के साथ अपना संचालन और अभिशासन करना चाहिए	21, 27, 79, 89
सिद्धांत 2	व्यवसायों को ऐसी चीजें और सेवाएँ प्रदान करनी चाहिए जो सुरक्षित हों और अपने जीवन चक्र के दौरान संवहनीयता में योगदान करती हों	41-45, 47-50, 58-69, 62-64, 67
सिद्धांत 3	व्यवसायों को सभी कर्मचारियों के कल्याण को बढ़ावा देना चाहिए	70-71, 73, 79-80
सिद्धांत 4	व्यवसायों को सभी हितधारकों के हितों का सम्मान करना चाहिए और उनके प्रति उत्तरदायी होना चाहिए, खास तौर पर उन लोगों का जो वंचित, कमजोर और हाशिये पर हैं	30-31
सिद्धांत 5	व्यवसायों को मानवाधिकारों का सम्मान करना चाहिए और बढ़ावा देना चाहिए	78-79
सिद्धांत 6	परिस्थिति में सुधार के लिए व्यवसाय को सम्मान देने के साथ ही उसकी सुरक्षा करनी चाहिए और प्रयास करते रहना चाहिए।	24, 57-59, 64-67
सिद्धांत 7	सार्वजनिक और विनियामक नीति को प्रभावित करने में जहाँ व्यवसायों की भूमिका है, वहाँ उन्हें यह कार्य जिम्मेदार ढंग से करना चाहिए	16, 29, 45, 60
सिद्धांत 8	व्यवसायों को समावेशी विकास और समान विकास का समर्थन करना चाहिए	45, 47, 91-105
सिद्धांत 9	व्यवसायों को जिम्मेदार ढंग से अपने ग्राहकों और उपभोक्ताओं के साथ सहभागिता करनी चाहिए और उन्हें अहमियत देनी चाहिए	84, 89

SBI

शब्दावली

संक्षिप्त रूप	पूर्ण रूप
एसीबी	ऑडिट कमिटी ऑफ द बोर्ड (बोर्ड की लेखा-परीक्षा समिति)
एडी	ऑथराइज्ड डीलर (अधिकृत डीलर)
एडीजीसी	एपेक्स-लेवल डेटा गवर्नेंस काउंसिल (शीर्ष-स्तरीय डेटा अभिशासन परिषद)
एडीडब्ल्यूएम	ऑटोमेटेड डिपॉजिट एंड विड्रॉअल मशीन (स्वचालित जमा एवं निकासी मशीन)
एआई	आर्टिफ़िशियल इंटेलीजेंस (कृत्रिम बुद्धिमता)
एएलसीओ	एसेट लायबिलिटी मैनेजमेंट कमिटी (आस्ति देयता प्रबंधन समिति)
एएमएल	एंटी मनी लॉन्ड्रिंग (धन-शोधन निवारण)
एपीवाई	अटल पेंशन योजना
एसोचैम	एसोसिएटेड चैंबर्स ऑफ कॉमर्स ऑफ इंडिया (भारतीय वाणिज्य एवं उद्योग मंडल)
एटीआई	एपेक्स ट्रेनिंग इंस्टीट्यूट (शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान)
एटीएम	एपेक्स ट्रेनिंग इंस्टीट्यूट (शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान)
बी2बी	बिजनेस-टू-बिजनेस (व्यवसाय से व्यवसाय तक)
बी2सी	बिजनेस-टू-कंज़्यूमर (व्यवसाय से उपभोक्ता तक)
बीसी	बिजनेस कॉरेसपोंडेंट (व्यवसाय प्रतिनिधि)
बीसीएमआर	बोर्ड कमिटी टू मॉनिटर रिकवरी (वसूली की निगरानी के लिए बोर्ड समिति)
बीएफ़एसआई	बैंकिंग, फाइनेंशियल सर्विसेज एंड इंश्योरेंस (बैंकिंग, वित्तीय सेवाएँ और बीमा)
बीपीआर	बिजनेस प्रोसेस रीइंजीनियरिंग (व्यवसाय प्रक्रिया पुनर्रचना)
बीपीएस	बेसिस पॉइंट (आधार अंक)
बीपीटीएस	ब्रांच परफ़ोर्मेंस ट्रैकिंग सिस्टम (शाखा निष्पादन ट्रैकिंग प्रणाली)
बीआर	बिजनेस रिस्पॉन्सिबिलिटी (व्यवसाय जिम्मेदारी)
बीआरआर	बिजनेस रिस्पॉन्सिबिलिटी रिपोर्ट (व्यवसाय जिम्मेदारी रिपोर्ट)
सीबीएस	कोर बैंकिंग सॉल्युशन (कोर बैंकिंग समाधान)
सीबीएसई	सेंट्रल बोर्ड ऑफ सेकंडरी एजुकेशन (केंद्रीय माध्यमिक शिक्षा बोर्ड)
सीसी	कॉरपोरेट केंद्र
सीसीजी	कॉमर्शियल क्लाइंट ग्रुप (वाणिज्यिक ग्राहक समूह)
सीसीएससी	कॉरपोरेट सेंटर सस्टेनेबिलिटी कमिटी (कॉरपोरेट केंद्र संवहनीयता समिति)

संक्षिप्त रूप	पूर्ण रूप
सीडीएम	कैश डिपॉजिट मशीन (नकद जमा मशीन)
सीडीओ	कॉरपोरेट डेवलपमेंट ऑफिसर (कॉरपोरेट विकास अधिकारी)
सीईईपी	कस्टमर एक्सीलेंस एक्सपीरिएंस प्रोजेक्ट (ग्राहक उत्कृष्टता अनुभव परियोजना)
सीईओ	चीफ एक्सिक्यूटिव ऑफिसर (मुख्य कार्यकारी अधिकारी)
सीएफ़टी	कॉम्बैटिंग फाइनेंसिंग ऑफ टेररिज़्म (आतंकवाद के वित्तपोषण का मुकाबला)
सीजीएम	चीफ जनरल मैनेजर (मुख्य महाप्रबंधक)
सीआईआई	कॉन्फेडरेशन ऑफ इंडियन इंडस्ट्रीज (भारतीय उद्योग परिसंघ)
सीआईएन	कॉर्पोरेट आइडेंटिटी नंबर (कॉर्पोरेट पहचान संख्या)
सीआईएसओ	चीफ इंफ़ॉर्मेशन सिक्योरिटी ऑफिसर (मुख्य सूचना सुरक्षा अधिकारी)
सीएमएस	कंप्लेंट मैनेजमेंट सिस्टम (शिकायत प्रबंधन प्रणाली)
सीओई	सेंटर ऑफ एक्सीलेंस (उत्कृष्टता केंद्र)
कॉम्पआरएमसी	कंप्लायंस रिस्क मैनेजमेंट कमिटी (अनुपालन जोखिम प्रबंधन समिति)
सीपीसी	सेंट्रल प्रोसेसिंग सेंटर (केंद्रीय प्रसंस्करण केंद्र)
सीपीपीडी	क्रेडिट पॉलिसी एंड प्रोसीजर डिपार्टमेंट (ऋण नीति एवं कार्यविधि विभाग)
सीआरएम	क्रेडिट रिस्क मैनेजमेंट (ऋण जोखिम प्रबंधन)
सीआरएमसी	क्रेडिट रिस्क मैनेजमेंट कमिटी (ऋण जोखिम प्रबंधन समिति)
सीआरओ	चीफ रिस्क ऑफिसर (मुख्य जोखिम अधिकारी)
सीएस	साइबर सिक्योरिटी (साइबर सुरक्षा)
सीएससीबी	कस्टमर सर्विस कमिटी ऑफ द बोर्ड (बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति)
सीएसपी	कस्टमर सर्विस पॉइंट (ग्राहक सेवा केंद्र)
सीएसआर	कॉर्पोरेट सोशल रिस्पॉन्सिबिलिटी (कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व)
सीएसआरसी	कॉर्पोरेट सोशल रिस्पॉन्सिबिलिटी कमिटी (कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व समिति)
सीयूई	क्रेडिट अंडरराइटिंग इंजेन
डीसीसी	डायनेमिक करेंसी कंवर्जन (गतिशील मुद्रा रूपान्तरण)
डीजीसी	डेटा गवर्नेंस काउंसिल (डेटा अभिशासन परिषद)
डीजीएम	डिप्टी जनरल मैनेजर (उप महाप्रबंधक)
डीआईएन	डाइरेक्टर आइडेंटिफिकेशन नंबर (निदेशक पहचान संख्या)
डीएमडी	डिप्टी मैनेजिंग डाइरेक्टर (उप प्रबंध निदेशक)
ईसीसीबी	एक्सिक्यूटिव कमिटी ऑफ द सेंट्रल बोर्ड (केंद्रीय बोर्ड की कार्यकारी समिति)

संक्षिप्त रूप	पूर्ण रूप
ईजीआरएमसी	इंटरप्राइज़ एंड ग्रुप रिस्क मैनेजमेंट कमिटी(उद्यम और समूह जोखिम प्रबंधन समिति)
ईआईबी	यूरोपियन इंवेस्टमेंट बैंक (यूरोपीय निवेश बैंक)
ईएनटी	ईयर, नोज एंड थ्रोट (कान, नाक और गला)
ईपीआर	एक्स्टेंडेड प्रोड्यूसर रिस्पोंसिबिलिटी (विस्तारित निर्माता जिम्मेदारी)
एईआरएस	अर्ली रिव्यू ऑफ सैंक्शन (संस्वीकृति की प्रारंभिक समीक्षा)
ईएसजी	एंवायरनमेंट सोशल गवर्नेंस (पर्यावरणीय सामाजिक अभिशासन)
ई-एसटीडीआर	इलेक्ट्रॉनिक स्पेशल टर्म डिपॉजिट रिसीप्ट (इलेक्ट्रॉनिक विशेष सावधि जमा रसीद)
ईवी	इलेक्ट्रिक वेहिकल (इलेक्ट्रिक वाहन)
एफ़एक्यू	फ्रीक्वेंटली आस्क्ड क्वेश्चन (सामान्य प्रश्न)
एफ़सीएनआरबी	फॉरेन करेंसी नॉन-रेजीडेंट बैंक (विदेशी मुद्रा अनिवासी बैंक)
फ़ेमा	फॉरेन एक्सचेंज मैनेजमेंट एक्ट (विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम)
एफ़आई एंड एमएम	फाइनेंशियल इंक्लूजन एंड माइक्रो मार्केट्स (वित्तीय समावेशन और सूक्ष्म बाजार)
फिक्की	फेडरेशन ऑफ इंडियन चैंबर्स ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री (भारतीय वाणिज्य एवं उद्योग महासंघ)
एफ़एलसी	फाइनेंशियल लिट्रेसी सेंटर (वित्तीय साक्षरता केंद्र)
एफ़टीई	फुल-टाइम एंप्लॉई (पूर्णकालिक कर्मचारी)
एफ़वाई	फिस्कल ईयर (वित्त वर्ष)
जीसीसी	ग्रीन चैनल काउंटर
जीसीओ	ग्रोथ कंप्लायंस ऑफिसर (विकास अनुपालन अधिकारी)
जीडीपी	ग्रोस डोमेस्टिक प्रोडक्ट (सकल घरेलू उत्पाद)
जीएचजी	ग्रीनहाउस गैस
जीआईटीसी	ग्लोबल इंफॉर्मेशन टेक्नोलॉजी सेंटर (वैश्विक सूचना प्रौद्योगिकी केंद्र)
जीजे	गीगाजूल्स
जीओआई	गवर्नमेंट ऑफ इंडिया (भारत सरकार)
जीआरसी	ग्रीन रेमिट कार्ड
जीआरआई	ग्लोबल रिपोर्टिंग इनिशिएटिव (वैश्विक रिपोर्टिंग पहल)
जीएसटी	ग्रॉस सर्विस टैक्स (सकल सेवा कर)
एचआर	ह्यूमन रिसोर्स (मानव संसाधन)
एचआरएमएस	ह्यूमन रिसोर्स मैनेजमेंट सिस्टम (मानव संसाधन प्रबंधन प्रणाली)
आईए	इंटरनल ऑडिट (आंतरिक लेखापरीक्षा)
खआईएएमएआई	इंटरनेट एंड मोबाइल एसोसिएशन ऑफ इंडिया
आईबीए	इंडियन बैंक्स एसोसिएशन (भारतीय बैंक संघ)
आईबीसीई	इंटीग्रेटेड बिजनेस कंटिन्यूटी एक्सरसाइज़
आईजीबीसी	इंडियन ग्रीन बिल्डिंग काउंसिल
खखइऋ	आईआईबीएफ़

संक्षिप्त रूप	पूर्ण रूप
आईआर	इंटीग्रेटेड रिपोर्टिंग (एकीकृत रिपोर्टिंग)
आईएस	इंफॉर्मेशन सिस्टम (सूचना प्रणाली)
आईएसडी	इंफॉर्मेशन सिक्योरिटी डिपार्टमेंट (सूचना सुरक्षा विभाग)
आईटी	इंफॉर्मेशन टेक्नोलॉजी (सूचना प्रौद्योगिकी)
आईटीएससी	आईटी स्ट्रेटजी कमिटी (आईटी कार्यनीति समिति)
आईवीआर	इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पांस
केवाईसी	नो युअर कस्टमर (अपने ग्राहक को जानिए)
एलएचओ	लोकल हेड ऑफिस (स्थानीय प्रधान कार्यालय)
लिटमस	लिटिगेशन मैनेजमेंट सिस्टम (मुकदमा प्रबंधन प्रणाली)
एलएलएमएस	लोन लाइफ साइकिल मैनेजमेंट सिस्टम (ऋण जीवन-चक्र प्रबंधन प्रणाली)
एमडी	मैनेजिंग डाइरेक्टर (प्रबंध निदेशक)
मनरेगा	महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी अधिनियम, 2005
एमआईएस	मैनेजमेंट इंफॉर्मेशन सिस्टम (प्रबंधन सूचना प्रणाली)
एमओआरडी	मिनिस्ट्री ऑफ रुरल डेवलपमेंट (ग्रामीण विकास मंत्रालय)
एमआरएमसी	मार्केट रिस्क मैनेजमेंट कमिटी (बाजार जोखिम प्रबंधन समिति)
एमडब्ल्यू	मेगावाट
एनएफ़सी	नियर-फील्ड कम्यूनिकेशन (निकट-क्षेत्र संचार)
एनजीओ	नॉन-गवर्नमेंट ऑर्गनाइज़ेशन (गैर-सरकारी संगठन)
एनआरई	नॉन-रेजीडेंट एक्सटर्नल (अनिवासी विदेशी)
एनआरआई	(अनिवासी भारतीय)
एनवीजी-एसईई	व्यवसाय की सामाजिक, पर्यावरणीय और आर्थिक जिम्मेदारियों से संबंधित राष्ट्रीय स्वैच्छिक दिशानिर्देश
ओआरएमसी	ऑपरेशनल रिस्क मैनेजमेंट कमिटी (परिचालनात्मक जोखिम प्रबंधन समिति)
ओटीएमएस	ऑफ-साइट ट्रांजेक्शन मॉनिटरिंग सिस्टम (ऑफ-साइट लेनदेन निगरानी प्रणाली)
पीएएमएल	प्री-अप्रूव्ड मर्चेंट लोन
पीएपीएल	प्री-अप्रूव्ड पर्सनल लोन
पीएफ़	प्रोविडेंट फंड (भविष्य निधि)
पीएचसी	प्राइमरी हेल्थकेयर सेंटर (प्राथमिक चिकित्सा केंद्र)
पिन	पर्सनल आइडेंटिफिकेशन नंबर (व्यक्तिगत पहचान संख्या)
पीएमजेडीवाई	प्रधानमंत्री जन-धन योजना
पीएमजेजेबीवाई	प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना
पीएमएमवाई	प्रधानमंत्री मुद्रा योजना
पीएमएसबीवाई	प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना
पीओएसएच	प्रीवेंशन ऑफ सेक्सुअल हरास्मेंट (यौन उत्पीड़न की रोकथाम)
पीपीपी	पब्लिक-प्राइवेट पार्टनरशिप (सार्वजनिक-निजी भागीदारी)
पीवी	फोटोवोल्टिक
पीडब्ल्यूडी	पर्सन विद डिसेबिलिटी (दिव्यांगजन

संक्षिप्त रूप	पूर्ण रूप
आरबीआई	रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया (भारतीय रिजर्व बैंक)
आरइ	रीन्यूएबल एनर्जी (अक्षय ऊर्जा)
आरईएच	रियल एस्टेट हाउसिंग
आरएफ़आईए	रिस्क-फोकस्ड इंटरनल ऑडिट (जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखापरीक्षा)
आरएम	रिस्क मैनेजमेंट (जोखिम प्रबंधन)
आरएमसीबी	रिस्क मैनेजमेंट कमिटी ऑफ द बोर्ड (बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति)
आरआरबी	रीजनल रुरल बैंक (क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक)
आरसेटी	रुरल सेल्फ-एंप्लॉयमेंट ट्रेनिंग इंस्टीट्यूट (ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थान)
एसबीएफ़टीसी	स्टेट बैंक फॉरेन ट्रैवल कार्ड (स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड)
एसबीआइ	स्टेट बैंक ऑफ इंडिया (भारतीय स्टेट बैंक)
एसबीआईसीबी	स्टेट बैंक इंस्टीट्यूट ऑफ कंज़्यूमर बैंकिंग (स्टेट बैंक उपभोक्ता बैंकिंग संस्थान)
एसबीआईसीआरएम	स्टेट बैंक इंस्टीट्यूट ऑफ क्रेडिट एंड रिस्क मैनेजमेंट (स्टेट बैंक ऋण एवं जोखिम प्रबंधन संस्थान)
एसबीआईआईएमएस	एसबीआई इंफ्रास्ट्रक्चर मैनेजमेंट सॉल्यूशंस
एसबीआईएल	स्टेट बैंक इंस्टीट्यूट ऑफ लीडरशिप (स्टेट बैंक नेतृत्व संस्थान)
एसबीआईपीएसपीएल	एसबीआई पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड
एसबीएसओसी	स्टेट बैंक सिक्योरिटी ऑपरेशंस सेंटर (स्टेट बैंक सुरक्षा परिचालन केंद्र)
एससीबीएमएफ़	स्पेशल कमिटी ऑफ द बोर्ड फॉर मॉनिटरिंग ऑफ लार्ज-वैल्यू फ्रॉड (बड़ी राशि की धोखाधड़ी की निगरानी के लिए बोर्ड की विशेष समिति)
एसडीजी	सस्टेनेबल डेवलपमेंट गोल (स्थिर विकास के लक्ष्य)
सेबी	सिक्योरिटीज एंड एक्सचेंज बोर्ड ऑफ इंडिया (भारतीय प्रतिभूति और विनिमय बोर्ड)
एसएचजी	सेल्फ-हेल्प ग्रुप (स्वयं सहायता समूह)
सिडबी	स्माल इंडस्ट्रीज डेवलपमेंट बैंक ऑफ इंडिया (भारतीय लघु उद्योग विकास बैंक)
एसआईवीए	एसबीआई वॉइस असिस्टेंट
एसएमई	स्माल एंड मीडियम-साइज्ड एंटरप्राइज़ेज़ (लघु एवं मध्यम उद्यम)
एसएमएस	शॉर्ट मैसेज सर्विस (लघु संदेश सेवा)
एसआरसी	स्टेकहोल्डर रिलेशनशिप कमिटी (हितधारक संबंध समिति)
टीएफ़सीपीसी	ट्रेड फ़ाइनेंस सेंट्रलाइज्ड प्रोसेसिंग सेल (व्यापार वित्त केंद्रीकृत प्रसंस्करण प्रकोष्ठ)
यूएन एसडीजी	यूनाइटेड नेशंस सस्टेनेबल डेवलपमेंट गोल (संयुक्त राष्ट्र के स्थिर विकास लक्ष्य)
यूनेस्को	यूनाइटेड नेशंस एजुकेशनल, साइंटिफिक एंड कल्चरल ऑर्गनाइज़ेशन (संयुक्त राष्ट्र शैक्षिक, वैज्ञानिक और सांस्कृतिक संगठन)
यूपीआई	यूनिफ़ाइड पेमेंट्स इंटरफेस (एकीकृत भुगतान इंटरफ़ेस)

संक्षिप्त रूप	पूर्ण रूप
यूएसडी	यूनाइटेड स्टेट्स डॉलर (अमेरिकी डॉलर)
वीसीटीएस	विजिलेंस केस ट्रैकिंग सिस्टम (सतर्कता मामलों की ट्रैकिंग प्रणाली)
वीपीए	वर्चुअल पेमेंट एड्रेस (वर्चुअल भुगतान पता)
डब्ल्यूईएफ़	वर्ल्ड इकोनॉमिक फोरम (विश्व आर्थिक मंच)
वाईएफ़आई	यूथ फॉर इंडिया
योनो	यू ओनली नीड वन

NOTES

NOTES

NOTES

स्टेट बैंक भवन,
मादाम कामा रोड,
मुंबई 400 021

संपर्क व्यक्ति:
श्री दिनेश पृथी
022 22740955

यह रिपोर्ट पर्यावरण के अनुकूल कागज पर छपी है