निदेशकों की रिपोर्ट

आर्थिक पृष्ठभूमि एवं बैंकिंग परिवेश

वैश्विक आर्थिक परिदृश्य

वैश्विक आर्थिक परिवेश व्यापक रूप से सशक्त हुआ है और विकसित अर्थव्यवस्थाओं के विकासपरक उपायों से इसमें और सुधार होने की संभावना है। तथापि, यूएस अर्थव्यवस्था के सशक्त होने, यूरो क्षेत्र और जापान में मंद संवृद्धि और उभरते बाजारों तथा विकासशील अर्थव्यवस्थाओं (ईएमडीसी) में गिरावट के कारण वैश्विक संवृद्धि अभी भी असंतुलित है। यद्यपि वैश्विक परिवेश में पूर्णरूपेण सुधार अभी दूर की बात है किन्तु वित्तीय नीतियों को सामान्य बनाने की चिंता विश्व की सभी सरकारों को है।

वर्ष 2013 में कम मांग के कारण विश्व की ऊर्जा मदों और गैर-ईंधन जिंसों (कोमोडिटी) में क्रमशः 1% और 1.2% की कमी आई है। किन्तु जिंसों के मूल्य में कमी का प्रभाव उपभोक्ता मुद्रा-स्फीति पर समानुपात में नहीं हुआ है। विकसित देशों में 2013 में उपभोक्ता मुद्रास्फीति 0.6% से 1.4% तक कम हुई है जबकि ईएमडीसी में यह अधोमुखी रहते हुए 0.2% से 5.8% मामूली सी नीचे आई है।

प्रमुख केन्द्रीय बैंकों (यूएस, ईसीबी और जापान) की नीतिगत प्रतिक्रिया विगत वर्षों के समन्वय से मेल नहीं खाती है। यूएस फेडरल रिज़र्व के मात्रात्मक सुलभता कार्यक्रम में 2014 की समाप्ति से पूर्व और लचीला होने की संभावना है। तथापि, यूरो ज़ोन और जापान की परिस्थितियों से यूरोपियन सेंट्रल बैंक और बैंक ऑफ जापान मौद्रिक विस्तार कार्यक्रम को कम करने के लिए बाध्य हो सकते हैं। इस परिदृश्य में, हम विषम नीतिगत प्रतिक्रियाओं की नई अवस्था में प्रवेश कर सकते हैं जिसमें ईसीबी और बैंक ऑफ जापान विस्तार कर रहे होंगे जबकि यूएस कुछ सीमा तक संकुचन कर रहा होगा। ये नीतिगत रुख वैश्विक संवृद्धि की गतिशीलता से जुड़ी अस्थिरता को और बढ़ा सकते हैं। फलतः आस्ति-मूल्यों और जिंस की कीमतों पर प्रभाव अस्थिर रहेगा।

भारत का आर्थिक परिदृश्य

भारत की अर्थव्यवस्था विश्व की तेजी से बढ़ती अर्थव्यवस्थाओं में से एक है। तथापि, देश की संवृद्धि की गति लगातार दो वर्षों तक मंद रही है जिसका कारण कमजोर और दुर्बल वैश्विक संवृद्धि तथा देशीय आपूर्ति की बाध्यताएं रही हैं। वित्तीय वर्ष 2013-14 में भारत की जीडीपी 4.7% रही है जो विगत वर्ष की 4.5% की तुलना में कुछ बेहतर है तथा वर्तमान वित्तीय वर्ष में बढ़कर इसके 5.3% से 5.5% होने का अनुमान है (भारतीय स्टेट बैंक का अनुमान)।

चालू वित्त वर्ष में मानसून के सामान्य से कम रहने का अनुमान कृषि उत्पादन के लिए शुभ संकेत नहीं है। देश के कई भागों में मार्च 2014 के पूर्वार्ध में अनपेक्षित वर्षा, ओलावृष्टि तथा पाला पड़ने से रबी की फसल को बहुत नुकसान हुआ है। तथापि, फसल-उत्पादन बेहतर होने से वित्त वर्ष 2013-14 में सहायक क्षेत्र सहित कृषि जीडीपी में 4.7% वृद्धि होने की संभावना है। विगत वर्ष की 1.4% से तीन गुना अधिक होगी। नरम निवेश परिवेश, रुकी परियोजनाओं और कम उपभोक्ता मांग के चलते औद्योगिक संवृद्धि मंद रही है। विनियामक एवं परिवेशगत बाधाओं के कारण खनन क्षेत्र में निरंतर कमी से भी समग्रतः औद्योगिक गतिविधियां मंद हुई हैं।

तथापि, विद्युत उप-क्षेत्र में वर्ष 2013-14 में 5.9% की शानदार संवृद्धि हुई है जो विगत वर्ष में 2.3% थी। मंद औद्योगिक परिदृश्य में इससे आशा की किरण झलकती है किन्तु इससे जुड़े हुए अन्य क्षेत्रों में कमजोरी के कारण यह संवृद्धि कहीं नहीं ठहरती है। सुधारों पर नए फोकस के साथ केन्द्र में स्थिर सरकार के गठन के उपरांत सभी क्षेत्रों में आर्थिक गतिविधियों में गतिशीलता आने की संभावना है।

थोक मूल्य सूचकांक (डब्ल्यूपीआई) और उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (सीपीआई), दोनों में मुद्रास्फीति चिंता का कारण बनी हुई है। अप्रैल-नवंबर 2013 के दौरान मुद्रास्फीति में वृद्धि और उसके बाद दिसंबर-फरवरी 2013-14 में इसमें कमी दोनों खाद्यान्न-मूल्यों से प्रभावित हुई है। जून-दिसंबर 2013 में खाद्यान्न-मुद्रास्फीति दहाई में रही, जबकि विनिर्मित उत्पादों में पूरे वर्ष यह 3% के आसपास स्थिर रही। ईंधन और विद्युत क्षेत्र में मुद्रास्फीति अप्रैल 2013 में 8.3% से बढ़कर अप्रैल 2014 में 8.9% हो गई। कोर मुद्रास्फीति अप्रैल-नवंबर 2013 में 3% से कम रही किन्तु उसके बाद धीरे-धीरे मार्च 2014 के अंत में यह 3.50% हो गई। परंतु अप्रैल 2014 में फिर से गिरकर 3.40% रह गई।

भारतीय अर्थव्यवस्था में अब बड़े परिवर्तन प्रारंभ होने वाले हैं जैसा कि नवनिर्वाचित केंद्र सरकार द्वारा नीतिगत उपायों से उम्मीद है।

विदेशी मोर्चे पर, वित्तीय वर्ष 2012-13 में चालू खाता घाटा 4.7% से घटकर वित्तीय वर्ष 2013-14 में 1.7% होना एक सुखद समाचार है। अधिक निर्यात होने और आयात में नियंत्रण के कारण चालू खाता घाटा कम होने से व्यापार घाटा कम हुआ है। प्रमुख सहयोगी अर्थव्यवस्थाओं में धीरे-धीरे सुधार होने से जुलाई 2013 में भारत के निर्यात में सुधार होना आरंभ हुआ; इसमें रुपये का मूल्यह्रास भी सहायक हुआ। वित्तीय वर्ष 2013-14 में निर्यात में 3.98% की संवृद्धि हुई जबकि आयात में 8.1% की कमी आई। फलतः व्यापार घाटा मार्च 2013 में 190.3 बिलियन यूएस डॉलर से घटकर मार्च 2014 में 138.6 बिलियन यूएस डॉलर हो गया जो मुख्यतः सोने के आयात में 40% की कमी से हुआ। भविष्य में,

विश्व की जीडीपी और वैश्विक व्यापार में सुधार होने की संभावना के चलते 2014-15 में निर्यात में वृद्धि के आसार हैं।

सितंबर 2013 से आरबीआई द्वारा किए गए विभिन्न उपायों के कारण पूंजी की आगत से आरक्षित निधि में वृद्धि हुई है। वित्तीय वर्ष 2013-14 में यह एक और सकारात्मक परिवर्तन हुआ है। बैंकों द्वारा नए एफसीएनआर (बी) जमाराशियां लेने और विदेशी कर्ज लेने के निमित्त आरबीआई की स्वैप विंडो सितंबर-नवंबर 2013 में आरक्षित निधियों के क्षेत्र में सहायक हुई है। दिसंबर 2013 से पोर्टफोलियो में आगत में सुधार होने से भारत का विदेशी मुद्रा भंडार 16 मई 2014 को 314.9 बिलियन यूएस डॉलर हो गया था जो एक वर्ष पहले के भंडार से 22.9 बिलियन यूएस डॉलर अधिक है। कम चालू खाता घाटा और विदेशी मुद्रा भंडार में वृद्धि से करेंसी पर ह्रासशील दबाव से भारतीय रुपए में अस्थिरता का दौर खत्म हुआ। नवंबर 2013 के अंत से मार्च 2014 के बीच रुपए का मूल्य ₹60.10 से ₹62.99 प्रति डॉलर के सीमित दायरे के बीच रहा। वास्तव में, इस अवधि में रुपया अन्य उभरते अधिकांश बाजारों की करेंसियों से आगे निकल गया।

भावी परिदृश्य

नई निर्वाचित केन्द्रीय सरकार की प्रत्याशित नीतिगत पहलों के चलते अब भारतीय अर्थव्यवस्था एक बड़े परिवर्तन की दहलीज पर है। सचेत सकारात्मक व्यवसाय के विचारों, बढ़े हुए उपभोक्ता-दृढ़ विश्वास और अधिक नियंत्रित मुद्रास्फीति के साथ अर्थव्यवस्था संतुलित सुधार की ओर अग्रसर है। अर्थव्यवस्था के संकट और मंदी के कारण जो क्षेत्र सर्वाधिक प्रभावित हुए थे उनमें अब सुधार के स्पष्ट संकेत दिखाई दे रहे हैं। तथापि, मध्यावधि में अवस्फीतिकर (डिसइन्फलेशनरी) गतिशीलता बनाए रखने की चुनौती अभी भी उपस्थित है। 2014-15 में संतुलित सुधार अपेक्षित हैं, वास्तविक जीडीपी में 5.3% से 5.5% तक संवृद्धि हो सकती है।

तथापि, पिछली तिमाहियों के आंकड़ों में संशोधन और फलस्वरूप आधारभूत प्रभाव में होने वाले परिवर्तन से आने वाले समय में अनिश्चितता दिखाई पड़ती है। फिर भी, सुधार की गति संतुलित होने की संभावना है जिसमें रुकी परियोजनाओं के आंशिक समाधान, और सुधरे व्यवसाय एवं उपभोक्ता-विश्वास जैसे उपाय सहायक होंगे।

एक रोचक बात यह है कि भारतीय मौसम विभाग की ओर से सामान्य से कम वर्षा होने के पूर्वानुमान से भारत के खाद्यान्न उत्पादन, जीडीपी में कृषि के योगदान और वर्तमान वित्तीय वर्ष में खाद्यान्न मुद्रास्फीति की चिंता पर चर्चा को बल मिला है। वर्ष 2014 में मॉनसून जैसा भी रहे, पर इस समय सूखे का डर अनावश्यक है।

विगत दो वित्तीय वर्षों के दौरान मंद रही औद्योगिक गतिविधियों का भावी परिदृश्य सकारात्मक है जिनमें वैश्विक संवृद्धि, बढ़ती निर्यात प्रतिस्पर्धा और हाल ही में अनुमोदित निवेश परियोजनाओं के कार्यान्वयन से अब सुधार होगा। सुधारों पर केन्द्रित नई केन्द्रीय सरकार के आने से भी संवृद्धि को बल मिलेगा।

आधारभूत परिदृश्य में, जिंसों (कोमोडिटी) की कीमतें वर्ष 2014 के दौरान कम रहेंगी। वर्तमान परिदृश्य में, वैश्विक खाद्य पदार्थों और खाद्यान्न की कीमतों के संतुलित रहने की संभावना है। यूएस ऊर्जा सूचना प्रशासन (ईआईए) के अनुसार वर्ष 2014 और 2015 में ब्रेंट कच्चे तेल के प्रति बैरल औसत भाव क्रमशः 105 यूएस डॉलर और 101 यूएस डॉलर रहने का अनुमान है जो इनके संतुलित रहने को ही दर्शाते हैं।

भविष्य में जबकि वैश्विक परिदृश्य पर जिंसों कीमतों से सांत्वना मिलती है, इसलिए जैसा हाल ही के महीनों में देखा गया है, मुद्रास्फीति दर में और कमी आ सकती है।

आने वाले वर्षों में हमें भारत-चीन की संवृद्धि संबंधी चर्चा में उभरता हुआ रोचक परिदृश्य देखने को मिल सकता है। भारत जबकि विनिर्माण क्षेत्र में अपने अंश को बढ़ाकर इसे 2025 तक 25% करने पर बल दे रहा है, तो चीन अपने सेवा-क्षेत्र को पहले से ही जोर-शोर से सुधारने में लगा हुआ है। चीन की अर्थव्यवस्था को सेवा-क्षेत्र की ओर मोड़ने के कार्यनीतिक झुकाव से कभी न कभी भारत का सेवा व्यापार संतुलन अवश्य प्रभावित होगा। तथापि, चीन की बड़ी आयु की बढ़ती जनसंख्या के मद्देनजर इस आधारभूत परिवर्तन में कुछ समय लग सकता है।

बैंकिंग उद्योग की गतिविधियां

एक बिलियन से अधिक जनसंख्या के साथ विश्व की शीर्ष 10 अर्थव्यवस्थाओं में से एक भारत में बैंकिंग क्षेत्र की संवृद्धि की बहुत संभावना है। इसके अलावा, अभी भी देश की एक तिहाई जनसंख्या औपचारिक बैंकिंग से बाहर है और यह परिदृश्य भारतीय बैंकिंग उद्योग के विकास के लिए बहुत बड़ा अवसर है और इससे राष्ट्र के समावेशी विकास एजेंडा को आगे बढ़ाने में सहायता मिलेगी।

भविष्य में देश की ₹81 ट्रिलियन (1.34 ट्रिलियन यूएस डॉलर) के बैंकिंग उद्योग में अधिक सहभागिता और अधिकाधिक स्वस्थ प्रतिस्पर्धा देखने को मिल सकती है। दो नए बैंकों, अर्थात आईडीएफसी और बंधन ग्रुप को सरकार से पहले ही लाइसेंस मिल चुके हैं, जिनसे वित्तीय समावेशन को बल मिलने के अलावा मध्यावधि में बैंकिंग क्षेत्र में प्रतिस्पर्धा के जोर पकड़ने की प्रबल संभावना है।

भविष्य में देश की ₹81 ट्रिलियन (1.34 ट्रिलियन यूएस डॉलर) के बैंकिंग उद्योग में अधिक सहभागिता और अधिकाधिक स्वस्थ प्रतिस्पर्धा देखने को मिल सकती है।

इसके अलावा, बासेल-III पूँजी संबंधी समझौते का कार्यान्वयन एक वर्ष तक टालकर आरबीआई ने घटते मार्जिन एनपीए के कारण कम लाभप्रदता से जूझ रहे बैंकों को पर्याप्त राहत दी है। भारतीय रिज़र्व बैंक के नए मानदंडों से बैंकों को संभावित डूबते ऋणों की पहचान करने और उनमें सुधार के उपाय करने के लिए भी प्रोत्साहन मिलेगा।

मौद्रिक संचरण के एक भाग के रूप में, प्रमुख बैंकों की आधार (बेस) दरें अप्रैल 2013 में 9.70%-10.25% से बढ़कर मार्च 2014 में 10.0%-10.25% हुई हैं, जबकि इसी अवधि में जमा दरें 7.50%-9.00% से पुनः समायोजित करके 8.0% - 9.25% की गई हैं।

सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की कुल जमाराशियों में वर्ष 2012-13 में 14.2% की वृद्धि की तुलना में वर्ष 2013-14 में 14.1% की वृद्धि हुई है जबकि ऋणों में विगत वर्ष की 14.1% की अपेक्षा 13.9% की वृद्धि हुई है।

भारतीय रिज़र्व बैंक (आरबीआई) के नए मानदंडों से बैंक भविष्य में डूबंत ऋणों का पता लगाने और सुधार की कार्रवाई करने के लिए प्रोत्साहित होंगे।

वित्तीय निष्पादन

लाभ

उद्योग व्यापी आर्थिक गिरावट को छोड़कर 31 मार्च 2014 को समाप्त वित्तीय वर्ष के दौरान बैंक का वित्तीय निष्पादन संतोषजनक रहा। बैंक द्वारा पिछली तिमाहियों की तुलना में वर्ष की चौथी तिमाही के दौरान परिचालन लाभ में अच्छी संवृद्धि दर्ज की गई। बैंक का परिचालन लाभ 2013-14 में ₹32,109.24 करोड़ रहा जो 2012-13 के ₹31,081.72 करोड़ से 3.31% अधिक है।

बैंक द्वारा 2013-14 के लिए ₹10,891.17 करोड़ का निवल लाभ दर्ज किया गया जो 2012-13 के ₹14,104.98 करोड़ की तुलना में 22.78% कम है। ऐसा उच्चतर प्रवाधान करने के कारण हुआ।

निवल ब्याज आय

अग्रिमों और निवेशों में उच्चतर संवृद्धि के कारण वैश्विक परिचालनों से सकल ब्याज आय वर्ष के दौरान ₹1,19,655.10 करोड़ से 13.95% बढ़कर ₹1,36,350.80 करोड़ हो गई।

बैंक की निवल ब्याज आय तदनुरूप 2012-13 के स्तर ₹44,329.30 करोड़ से 11.17% बढ़कर वर्ष 2013-14 में ₹49,282.17 करोड़ हो गई।

भारत में अग्रिमों से ब्याज आय 2012-13 के स्तर ₹85,782.26 करोड़ से 13.86% बढ़कर 2013-14 में ₹97,674.91 करोड़ पर पहुंच गई। यह वृद्धि अग्रिमों की उच्चतर मात्रा के कारण हुई। तथापि, भारत में अग्रिमों से औसत आय वर्ष 2012-13 के स्तर 10.54% से घटकर 2013-14 में 10.30% रह गई।

भारत में कोष परिचालनों में निविष्ट संसाधनों से आय में 15.24% की वृद्धि मुख्यतया औसतन उच्चतर संसाधन निविष्ट किए जाने के कारण हुई। औसत आय वर्ष 2013-14 के दौरान बढ़कर 7.65% हो गई जो वर्ष 2012-13 में 7.54% थी।

वैश्विक परिचालनों पर दिए गए कुल ब्याज की राशि वर्ष 2012-13 के स्तर ₹75,325.80 करोड़ से बढ़कर वर्ष 2013-14 में ₹87,068.63 करोड़ पर पहुंच गई। वर्ष 2013-14 में भारत में जमाराशियों पर दिए गए ब्याज में पिछले वर्ष की तुलना में 15.65% की वृद्धि दर्ज की गई। जमाराशियों की औसत लागत वर्ष 2012-13 के स्तर 6.29% से 6 आधार अंक बढ़कर वर्ष 2013-14 में 6.35% हो गई जबकि भारत में जमाराशियों का औसत स्तर 14.55% बढ़ गया।

ब्याज इतर आय

ब्याज इतर आय वर्ष 2013-14 में 15.69% बढ़कर ₹18,552.92 करोड़ हो गई जो वर्ष 2012-13 में ₹16,036.84 करोड़ थी। वर्ष के दौरान बैंक को (पिछले वर्ष की ₹715.51 करोड़ की तुलना में) ₹496.86 करोड़ की आय भारत और विदेश में सहयोगी बैंकों/अनुषंगियों और संयुक्त उद्यमों से लाभांश के रूप में प्राप्त हुई।

परिचालन खर्च

स्टाफ खर्च वर्ष 2012-13 के स्तर ₹18,380.90 करोड़ से 22.43% बढ़कर वर्ष 2013-14 में ₹22,504.28 करोड़ हो गया। इस वृद्धि का मुख्य कारण 01.04.2013 से मोर्टालिटी टेबल में संशोधन के कारण पेंशन देयता के लिए उच्चतर प्रावधान करना और वेतन संशोधन के लिए ₹1,814.00 करोड़ की राशि का प्रावधान करना रहा जिसका प्रभाव ₹2,400.00 करोड़ था। अन्य परिचालन खर्च में 21.26% की वृद्धि हुई। यह वृद्धि मुख्यतया किराये, कर और बिजली, विधि खर्च, डाक खर्च, टेलीफोन , मुद्रण और लेखन सामग्री, बीमा और विविध खर्च के कारण हुई।

प्रावधान और आकस्मिक खर्च

वर्ष 2013-14 में मुख्यतया निम्नलिखित प्रावधान किए गए:

- अनर्जक आस्तियों के लिए ₹14,223.57 करोड़ (प्रतिलेखन घटाकर) (2012-13 में ₹11,367.79 करोड़)।
- मानक आस्तियों पर ₹1,260.69 करोड़ (2012-13 में ₹749.61 करोड़) जिसमें वर्तमान वर्ष के प्रावधान शामिल हैं, मानक आस्तियों पर कुल प्रावधान ₹6,575.43 करोड़ की राशि के रहे।
- 2013-14 में कर के लिए प्रावधान ₹5,282.71 करोड़ (2012-13 में ₹5,845.91 करोड़)।
- निवेशों पर मूल्यह्रास के लिए ₹563.25 करोड़ के प्रावधान। इसमें 'परिपक्वता तक धारित' श्रेणी का प्रीमियम का परिशोधन शामिल नहीं है (2012-13 में निवेश पर मूल्यह्रास के लिए ₹961.29 करोड़ का प्रतिलेखन)।

आरक्षित निधियां और अधिशेष

- ₹3,339.62 करोड़ की राशि सांविधिक आरक्षितियों में अंतरित की गई (2012-13 में ₹4,417.86 करोड़)।
- ₹216.75 करोड़ की राशि पूंजीगत आरक्षितियों में अंतरित की गई (2012-13 में ₹19.17 करोड़)।
- ₹4,796.63 करोड़ की राशि अन्य आरक्षितियों में अंतरित की गई (2012-13 में ₹6,453.26 करोड़)।

आस्तियाँ

बैंक की आस्तियों में 14.43% की वृद्धि हुई। ये मार्च 2013 के अंत में ₹15,66,211.27 करोड़ से बढ़कर मार्च 2014 के अंत में ₹17,92,234.60 करोड़ हो गई। इस अवधि के दौरान ऋणों में 15.70% की वृद्धि हुई और ये बढ़कर ₹10,45,616.55 करोड़ से बढ़कर ₹12,09,828.72 करोड़ हो गईं। निवेशों में 13.52% की वृद्धि हुई और ये बढ़कर ₹3,50,877.51 करोड़ से मार्च 2014 के अंत में ₹3,98,308.19 करोड़ पर पहुंच गए। निवेश का एक बड़ा भाग देशीय बाजार में सरकारी प्रतिभूतियों में निविष्ट किया गया।

देयताएं

बैंक की कुल देयताएं (पूंजी एवं आरक्षितियों को छोड़कर) 14.08% वृद्धि के साथ मार्च 2013 के स्तर ₹14,67,327.59 करोड़ से बढ़कर 31 मार्च 2014 को ₹16,73,952.35 करोड़ हो गईं। देयताओं में यह वृद्धि मुख्यतया जमाराशियों और उधार राशियों में वृद्धि होने के कारण हुई। 31 मार्च 2014 को वैश्विक जमाराशियाँ ₹13,94,408.50 करोड़ रहीं जबकि 31 मार्च 2013 को ये ₹12.02,739.57 करोड़ थीं। इस प्रकार इसमें 15.94% की वृद्धि हुई। इस प्रकार 31 मार्च 2013 के अंत के स्तर ₹1,69,182.71 करोड़

की तुलना में 8.24% का वृद्धि के साथ ये 31 मार्च 2014 के अंत में ₹1,83,130.88 करोड़ हो गई।

I. प्रमुख व्यवसाय

ग्राहक सेवा

भारतीय स्टेट बैंक में हमारा विश्वास है कि दशकों से हमारी उपलब्धियों का आधार हमारे ग्राहक हैं। हमारे विजन को उनके समर्थन से राष्ट्र के सबसे सफल वाणिज्यिक बैंक के रूप में अपनी विरासत को सशक्त करने में सहायता मिली है। अतः हमारी सभी कार्यनीतियां और पहलें 'ग्राहक' और उनकी प्राथमिकताओं तथा आकांक्षाओं के चहुंओर ही घूमती हैं।

एसबीआई ऑनलाइन में हमारा ग्राहक सेवा लिंक चौबीसों घंटे उपलब्ध है। उसमें ऑनलाइन/ऑफलाइन शिकायत दर्ज करने का विकल्प है। साथ ही ऑनलाइन/ऑफलाइन फीडबैक पोर्टल हमारे ग्राहकों को प्रसन्नता का बोध करवाता है।

बैंक उत्कृष्टता के लिए भारत में निष्पक्ष बैंकिंग व्यवहार संहिता लागू करने वाला पहला बैंक है। इस संहिता से बैंक की समाज के सभी वर्गों को विश्व स्तरीय बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने की प्रतिबद्धता परिलक्षित होती है। इसके लिए भारतीय स्टेट बैंक ने कई नीतियाँ लागू की हैः

- शिकायत निवारण नीति
- क्षतिपूर्ति नीति
- चेक संग्रहण नीति
- जमाकर्ता अधिकार नीति
- प्रतिभूति पुनर्ग्रहण नीति/वसूली एजेंटों के लिए आचार संहिता
- मल्टीसिटी चेक नीति

संपर्क केन्द्र

एसबीआई के संपर्क केन्द्र में ग्राहकों से प्राप्त होने वाली फोन-कॉल्स और ई-मेल के उत्तर दिए जाते हैं। वैकल्पिक चैनल के रूप में यह एक सुदृढ़ चैनल के रूप में उभरा है और यह निम्नलिखित ग्राहक सेवाएं उपलब्ध करा रहा है;

- एटीएम-डेबिट कार्ड-प्राप्त ग्राहकों को खाते संबंधी सूचना (अन्य सूचनाओं सहित शेष संबंधी, सबसे बाद के पांच लेनदेन संबंधी सूचनाएं)।
- डेबिट कार्ड की हॉटलिस्टिंग एवं डेबिट कार्ड की स्थिति, एटीएम पिन रीजनरेशन संबंधी अनुरोध।
- उत्पादों और सेवाओं संबंधी सूचना देना तथा कारोबार संबंधी सूचनाएं दर्ज करना।
- शिकायत दर्ज करना।
- पेंशन संबंधी विवरण (अन्य विवरण सहित मूल पेंशन, महंगाई भत्ता, लाइफ सर्टिफिकेट की स्थिति का विवरण)।
- मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग एवं मोबी-कैश के बारे में ऑनलाइन समस्या-समाधान।
- एनईएफटी/आरटीजीएस और एसबीआई एक्सप्रेस धनप्रेषण संबंधी स्थिति की जानकारी देना।
- संपर्क केन्द्र की सुविधा 24×7 उपलब्ध है। इसके दो टोल फ्री नंबर 1800 11 2211/1800 425 3800 हैं तथा एक टोल नंबर 08026599990. वडोदरा, बंगलुरू, आगरा तथा कोलकाता में बैंक के 4 संपर्क केन्द्र हैं।
- इस हेल्पलाइन पर ग्राहक से बातचीत करने की सुविधा है जिससे ग्राहकों को शाखा में जाने की आवश्यकता नहीं होती है। ऐसा अनुमान है कि इस सुविधा से प्रतिदिन प्रति शाखा में औसतन 20 ग्राहक कम जाते हैं।
- हिन्दी और अंग्रेजी सहित 12 भाषाओं में प्रतिदिन लगभग 3.50 लाख कॉल्स पर कार्रवाई की जाती है। इनमें से लगभग 80,000 कॉल्स ग्राहक सेवा प्रतिनिधि सुनते हैं जबकि शेष कॉल्स पर आईवीआरएस के माध्यम से स्वयं-सेवा विकल्प से कार्रवाई होती है।
- यहाँ से प्रमुख एसबीआई कारपोरेट आईडी जैसे contactcentre@sbi.co.in, ibanking@sbi.co.in,customercare.homeloans@sbi.co.in, feedback. पर प्राप्त ई-मेल के उत्तर भी दिए जाते हैं।

ग्राहक दिवस

अपने विजन स्टेटमेंट के अनुरूप एसबीआई ग्राहक सेवा में उत्कृष्ट मानक प्राप्त करने हेतु प्रयासरत है। ग्राहक संबंधित प्राधिकारियों, नियंत्रकों एवं शीर्ष स्तर के प्रबंधन से सीधे संपर्क कर सकते हैं। हर माह में दो दिन 'ग्राहक दिवस' के रूप में मनाए जाते हैं और इन दिवसों पर शाखा-प्रमुख एवं प्रशासन से संबंधित अधिकारी ग्राहकों से सुझाव लेने और उनकी शिकायतों के निवारण के लिए उपलब्ध होते हैं।

बैंक के लिए यह अनिवार्य है कि ग्राहक की शिकायतें उनकी प्राप्ति के अधिकतम तीन सप्ताह के भीतर दूर की जाएं जबकि बीसीएसबीआई में यह अवधि 30 दिन है (आरबीआई ने जैसे निर्धारित किया है)। ग्राहकों की एटीएम संबंधी शिकायतों का निवारण सात दिनों के भीतर किया जाता है। प्रदत्त सेवा में किसी प्रकार की कमी के लिए असंतुष्ट ग्राहक को वित्तीय क्षतिपूर्ति करने हेतु बैंक ने क्षतिपूर्ति नीति निर्धारित की है।

धोखाधड़ी निवारण एवं निगरानी

धोखाधड़ियां रोकने हेतु आंतरिक नियंत्रण व्यवस्था को सशक्त करने के लिए बैंक ने बहुत से उपाय किए हैं।

I. व्यवसाय समूह

क) राष्ट्रीय बैंकिंग समूह

ख) कारपोरेट बैंकिंग समूह

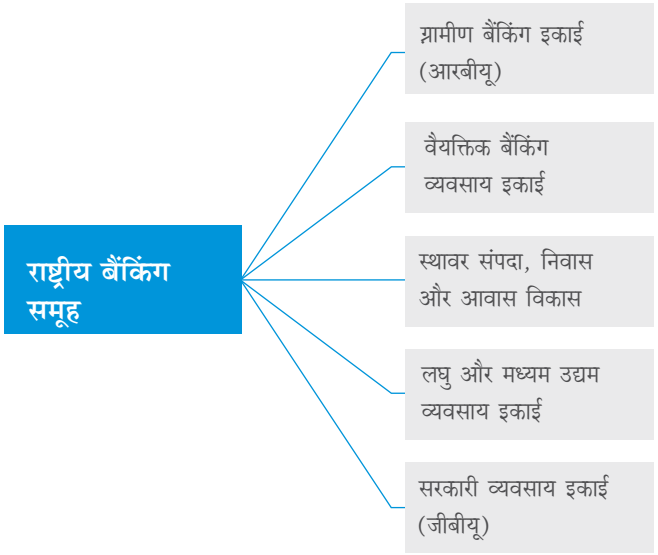
ग) मध्य कारपोरेट समूह

घ) अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह

ङ) वैश्विक बाजार परिचालन

क) राष्ट्रीय बैंकिंग समूह

राष्ट्रीय बैंकिंग समूह बैंक का सबसे बड़ा व्यवसाय समूह है जिसमें 31 मार्च 2014 को कुल देशीय जमाराशियों का 95.24% और कुल देशीय अग्रिमों का 52.05% अंश है। शाखा नेटवर्क और मानव संसाधनों के संदर्भ में भी यह सबसे बड़ा व्यवसाय समूह है।



आरबीयू, पीबीबीयू, आरईएच एंड एचडी तथा एसएमई व्यवसाय इकाइयों में से प्रत्येक का व्यवसाय एक लाख करोड़ रुपए से अधिक है।

प्रदर्श 1: शाखा विस्तार

दिनांक	ग्रामीण	अर्ध-शहरी	शहरी	महानगरीय	कुल
31.03.2013 को	5,661	4,173	2,631	2,351	14,816
वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान खेली गई शाखाएं	397	230	264	177	1,068
विलय/बंद की गई शाखाएं	2	4	5	4	15
31.03.2014 को	6,056	4,399	2,890	2,524	15,869*

* 24 बीपीआर/अन्य आउटफिट्स (आरएसीपीसी, सीपीसी आदि) शामिल नहीं।

प्रदर्श 2: राष्ट्रीय बैंकिंग समूह का व्यवसाय (₹ करोड़ में)

विवरण	स्तर			वाईटीडी संवृद्धि	
	31.03.2012 को	31.03.2013 को	31.03.2014 को	समग्र	(%)
खंड की जमाराशियां	9,12,848	10,47,296*	12,09,898	1,62,602	15.53
खंड के अग्रिम (खाद्येतर)	4,29,509	4,89,216*	5,27,480	38,264	7.82

* इन आंकड़ों में वित्त वर्ष 2013-14 में एमसीजी को अंतरित खातों की राशि शामिल नहीं है।

वित्तीय समावेशन

- बैंक ने राष्ट्रीय और क्षेत्रीय स्तर पर गठबंधन के माध्यम से 45,487 बीसी ग्राहक सेवा केन्द्र स्थापित किए हैं।
- बैंक बीसी चैनल के माध्यम से बचत बैंक, फ्लैक्सी आरडी, एसटीडीआर, धनप्रेषण और एसबी-ओडी जैसे विभिन्न प्रौद्योगिकी आधारित उत्पाद उपलब्ध करवा रहा है।
- वित्त वर्ष 2013-14 के दौरान बैंक ने 31,729 गांवों में 100% सेवाएँ उपलब्ध करा दी हैं। कुल 52,260 गांवों में सेवाएँ उपलब्ध कराई गई हैं।
- शहरी/महानगरों में 11,423 से अधिक बीसी केन्द्र खोले गए हैं जहाँ अन्य के अलावा प्रवासी मजदूरों और विक्रेताओं की आवश्यकताएं पूरी की जाती हैं। वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान बीसी चैनल के माध्यम से ₹9,983 करोड़ के 226 लाख धनप्रेषण लेनदेन दर्ज किए गए।
- वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान बैंक ने सरलीकृत केवाईसी के साथ 1.50 करोड़ लघु खाते खोले, फलतः ऐसे खातों की कुल संख्या 3.53 करोड़ हो गई है।

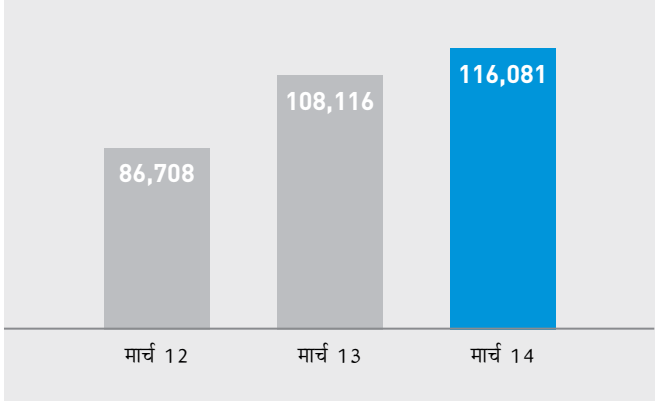
कृषि क्षेत्र में उल्लेखनीय योगदान

- बीसी चैनल के माध्यम से लेनदेन की राशि वित्त वर्ष 2013-14 के दौरान बढ़कर ₹22,525 करोड़ हो गई जो वित्त वर्ष 2012-13 के दौरान ₹13,033 करोड़ थी।
- वैकल्पिक चैनलों के माध्यम से लेनदेन की सुविधा जुटाने के उद्देश्य से बैंक ने एफआई ग्राहकों को 24 लाख एफआई रूपे एटीएम डेबिट कार्ड जारी किए।
- ग्राहक संपर्क केन्द्रों के माध्यम से गांवों को शाखाओं से जोड़ने के लिए हब-एंड-स्पोक मॉडल लॉंच किया गया और अब तक 69,749 गांवों को जोड़ा गया। ऋण-चुकौती संबंधी किस्त जमा करने की सुविधा 31,919 बीसी केन्द्रों पर भी प्रदान की जा रही है।
- प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी) योजना सफलतापूर्वक प्रारंभ की गई है। बैंक ने प्रायोजक बैंक के रूप में ₹505 करोड़ के 27.41 लाख लेनदेन पूरे किए हैं जो प्राप्तकर्ता बैंक के रूप में ₹98.61 करोड़ के 7.1 लाख लेनदेनों के अलावा हैं। देश भर में 1.36 करोड़ खाते आधार से जोड़े गए।
- एलपीजी लेनदेन के लिए डीबीटी के संबंध में भारतीय स्टेट बैंक अकेला प्रायोजक बैंक है जिसकी केन्द्रीकृत प्रक्रिया सभी तीन तेल मार्केटिंग कंपनियों के लिए की जाती है; ₹5,393 करोड़ राशि के 8.98 करोड़ से अधिक लेनदेन सफलतापूर्वक पूरे किए गए।
- ₹5,134 करोड़ के ऋण आबंटन के साथ 4.46 लाख से अधिक स्वयं सहायता समूहों को ऋण प्रदान किए गए। स्वयं सहायता समूहों में हमारा बाजार अंश 22% है।

कृषि व्यवसाय

- कृषि खंड में 1.13 करोड़ से अधिक ग्राहकों को ₹1,16,081 करोड़ राशि के ऋण प्रदान कर बैंक कृषि व्यवसाय में अग्रणी बना रहा है। वित्त वर्ष 2013-14 के दौरान बैंक ने कुल 5.13 लाख नए ग्राहकों को ऋण दिए।
- लघु अवधि उत्पादन ऋण के रूप में जो केसीसी और कृषि स्वर्ण ऋण प्रदान किए गए उनमें गत वर्ष की तुलना में वर्ष-दर-वर्ष 14% की वृद्धि हुई है।
- एटीएम समर्थक स्टेट बैंक क्रेडिट कार्ड के माध्यम से परिचालित फसली ऋणों को संशोधित किसान क्रेडिट कार्ड स्कीम में अंतरित कर औसतन कृषि ऋण ₹1.03 लाख हुआ है।
- वित्त वर्ष 2013-14 के दौरान बैंक द्वारा जारी किसान क्रेडिट कार्डों की संख्या 61.60 लाख से अधिक हो गई।

प्रदर्श 3 : कृषि अग्रिम व्यवसाय
निष्पादन (₹ करोड़ में)



कृषि क्षेत्र को ऋण

विगत वर्षों की भांति वित्तीय वर्ष 2013-14 में बैंक ने कृषि क्षेत्र के लिए भारत सरकार द्वारा निर्धारित लक्ष्य से अधिक ऋण प्रदान किए हैं।

प्रदर्श 4: कृषि क्षेत्र को प्रदान किए गए ऋणों की प्रवृत्ति

वर्ष	लक्ष्य	संवितरण	उपलब्धि%
वित्त वर्ष 2011-12	51,000	53,214	104%
वित्त वर्ष 2012-13	60,000	63,936	106%
वित्त वर्ष 2013-14	73,500	74,970	102%

नए उत्पादों की शुरुआत

बाजार की आवश्यकताओं के अनुसार किसानों की उभरती आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बैंक ने नए ऋण उत्पाद आरंभ किए हैं : 'बहु-उद्देश्यीय कृषि स्वर्ण ऋण' – एक सुविधाजनक और पहले से तैयार उत्पाद जिससे अन्य के अलावा लघु सिंचाई, बागवानी और फार्म मशीनरी सहित निवेशगत ऋण आवश्यकताओं के लिए कृषि स्वर्ण ऋण व्यवसाय की सभी संभावनाएं पूरी होती हैं।

विशेष अभियान

किसानों में जागरूकता विकसित करने और बैंक के कृषि उत्पादों का कार्यक्षेत्र/ प्रभाव बढ़ाने के लिए, विशेष अभियान शुरू किए गए।

- **केसीसी अभियान :** नवीकरण और वर्तमान केसीसी खातों को संशोधित केसीसी स्कीम में अंतरित कर केसीसी ऋणों में संवृद्धि करने के निमित्त। वित्तीय वर्ष 2013-14 में इस अभियान के अंतर्गत ₹6,841 करोड़ का व्यवसाय किया गया।
- **स्वर्णधारा अभियान :** कृषि स्वर्ण ऋण और बहु-उद्देश्यीय कृषि स्वर्ण ऋणों को बढ़ाने हेतु तिमाही आधार पर यह अभियान पुनः चलाया गया और वित्तीय वर्ष 2013-14 में ₹4,342 करोड़ का व्यवसाय किया गया।
- **ट्रैक्टर ऋण मेला :** 'नई ट्रैक्टर ऋण योजना' का प्रसार करने हेतु प्रतिस्पर्धी ट्रैक्टर मार्केट पर पकड़ मजबूत करने और व्यवसाय लेने के उद्देश्य से इसे चलाया गया तथा वित्तीय वर्ष 2013-14 में ₹ 274 करोड़ का व्यवसाय किया गया।
- **कृषि प्लस :** (₹3 लाख और इससे अधिक के) वर्तमान अच्छे ट्रैक-रिकॉर्ड वाले बड़े ऋणियों को लक्ष्य कर संवृद्धि और गुणवत्ता के उद्देश्य से अतिरिक्त ऋण संस्वीकृत करने के लिए यह अभियान चलाया गया। इस अभियान के अंतर्गत 4,148 खातों में कुल ₹108.15 करोड़ संस्वीकृत किए गए।

किसानों के साथ संबंध

- **एसबीआई की अपना गांव योजना :** वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान 121 नए गांवों के समग्र विकास के लिए उन्हें 'एसबीआई की अपना गांव योजना' के अंतर्गत अंगीकार किया गया. इन्हें मिलाकर अंगीकार किए गए कुल गांवों की संख्या 1,393 हो गई है।
- **किसान क्लब :** किसान समुदाय के साथ निरंतर सुदृढ़ संबंध स्थापित करने के निमित्त 145 नए किसान क्लब बनाए गए। इन्हें मिलाकर 31.03.2014 को किसान क्लबों की कुल संख्या 10,670 हो गई है।

विकास संवर्धक

- **बीसी नेटवर्क के साथ हब-एंड-स्पोक मॉडल :** बैंक ने दूरस्थ बैंकिंग-सुविधाविहीन क्षेत्र में रह रहे किसानों से आवदेन प्राप्त करने और उन्हें बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने के लिए 34,064 ग्रामीण ग्राहक सेवा केन्द्रों के माध्यम से 67,489 गांवों के साथ संबंध स्थापित किया है।
- **ऋण प्रवर्तक सॉफ्टवेयर (एलओएस):** ऋण प्रवर्तक सॉफ्टवेयर के अनुप्रयोग से सोर्सिंग से संस्वीकृति, प्रलेखन, नियंत्रण और उसके बाद सीबीएस में खाता खोलने तक समस्त ट्रैकिंग और रिकॉर्डिंग के कार्य में सहायता मिलती है जिससे एक ही कार्य को बार-बार करने से बचा जाता है।

वैयक्तिक बैंकिंग व्यवसाय यूनिट (पीबीबीयू)

देशीय व्यवसाय

बचत डेबिट कार्ड के साथ

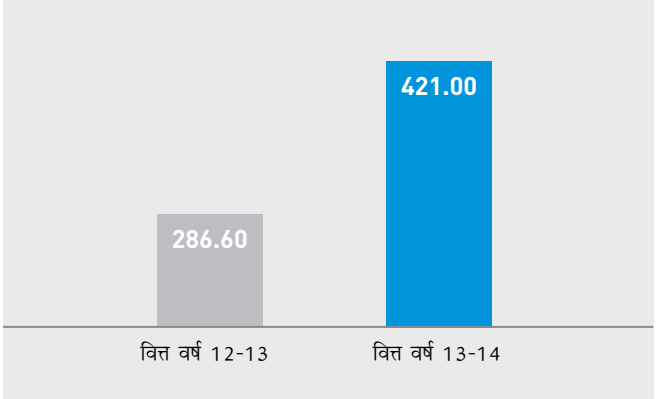
31.03.2014 को देशीय जमाराशियों में ₹1,17,100 करोड़ (16.87%) तथा अग्रिमों में ₹6,702 करोड़ (7.43%) की संवृद्धि हुई है। कासा जमाराशियों में 15.51% की संवृद्धि हुई है तथा 31.03.2014 को कासा अनुपात 46.95% रहा है। वर्ष के दौरान, हमने अपने बचत बैंक उत्पाद को

सशक्त करने और उसे अधिक प्रतिस्पर्धी बनाने हेतु निम्नलिखित कदम उठाए हैं :

- ऑनलाइन खाता खोलने की सुविधा को बढ़ावा दिया गया है।
- ₹10 लाख और ₹20 लाख के दो नए बीमा स्लैब आरंभ कर वैयक्तिक दुर्घटना बीमा में वृद्धि की गई।
- बचत बैंक खाताधारकों के लिए चिकित्सा बीमा आरंभ किया गया।
- निःशुल्क मल्टीसिटी चेक संख्या औसत तिमाही शेष के साथ लिंक की गई।

उपरोक्त कदमों से नए ग्राहक पाने की प्रक्रिया सुदृढ़ हुई है।

प्रदर्श 5: नए बचत बैंक खातों की संख्या (लाख में)



अन्य उल्लेखनीय उपलब्धियाँ

- बड़े (प्रीमियर) बैंकिंग ग्राहकों की संख्या वित्त वर्ष 2013-14 के दौरान 2,78,509 से बढ़कर 3,57,679 हो गई है तथा इस खंड में जमाराशियों में 27% की संवृद्धि दर्ज की गई है।
- वर्ष के दौरान चार विशिष्ट एचएनआई शाखाएं और 45 नई वैयक्तिक बैंकिंग शाखाएं खोली गई हैं।

अनिवासी भारतीय सेवाएं

वित्त वर्ष 2013-14 के दौरान अनिवासी भारतीय जमाराशियों में ₹32,518 करोड़ (42%) की संवृद्धि हुई है और 31.03.2014 को यह जमाराशि ₹109,958 करोड़ रही। वित्त वर्ष 2013-14 के दौरान अनिवासी भारतीयों को प्रदान किए गए अग्रिमों में ₹538 करोड़ (24%) की संवृद्धि दर्ज की गई तथा 31.03.2014 को इस खंड में अग्रिमों का स्तर ₹2,751 करोड़ रहा। हमने आरबीआई की विशेष स्वैप विंडो के अंतर्गत 04.10.2013 से 25.11.2013 तक विदेशी करेंसी जमा के लिए एक विशेष एफसीएनबी योजना भी आरंभ की तथा इस योजना में हमने 3089 मिलियन यूएस डालर की राशि जमा की।

अपनी वर्तमान अधिकांश सेवाओं और उत्पादों को ऑनलाइन चैनलों पर उपलब्ध करवाने का हमारा लक्ष्य रहा है। अतः हमने हाल ही में अनिवासी भारतीय ग्राहकों के लिए ऑनलाइन खाता खोलने की सुविधा आरंभ की है।

भारतीय स्टेट बैंक 'प्रवासी भारतीय दिवस' का प्रमुख प्रायोजक है। यह दिवस विश्व के विभिन्न भागों में रहने वाले अनिवासी भारतीयों के लिए एक महत्त्वपूर्ण अवसर है जिसका आयोजन विदेश मंत्रालय द्वारा 7-9 जनवरी 2014 तक विज्ञान भवन, नई दिल्ली में किया गया।

अनिवासी भारतीय सेवाओं में अपनी अग्रणी स्थिति सुदृढ़ करने के लिए हमने वर्तमान वित्तीय वर्ष के दौरान पांच नई अनिवासी भारतीय शाखाएं खोली हैं जिन्हें मिलाकर अनिवासी भारतीय शाखाओं की संख्या 74 हो गई है। इन विशिष्ट शाखाओं में उत्कृष्ट परिवेश और अनिवासी भारतीय ग्राहकों को सेवा प्रदान करने के लिए कुशल स्टाफ पदस्थ है। इन शाखाओं के अलावा सभी मंडलों में लगभग 100 एनआरआई व्यवसाय वाली शाखाएं हैं जिनमें पर्याप्त मात्रा के एनआरआई व्यवसाय के लिए सेवाएं दी जा रही हैं।

कारपोरेट एवं संस्थागत गठजोड़

बैंक ने अब कारपोरेट, रक्षा, अर्धसैनिक बलों, रेलवेज, केन्द्रीय सरकार, राज्य सरकारों तथा पुलिस कर्मचारियों की आवश्यकतानुसार उनके लिए विशेष सैलरी पैकेज तैयार किए हैं जिनसे इन पर केन्द्रित मार्केटिंग करने की सुविधा होती है।

इस पैकेज समूह के अंतर्गत संबंधित आस्ति एवं देयता व्यवसाय में सावधि जमाराशियों में ₹36,970 करोड़ जमा हुए तथा आवास ऋण (₹14,913 करोड़), ऑटो ऋण (₹3,135 करोड़) और एक्सप्रेस क्रेडिट ऋण (₹11,951 करोड़) सहित कुल ₹29,999 करोड़ के रिटेल ऋण प्रदान किए गए। वित्त वर्ष 2013-14 के दौरान कारपोरेट सैलरी पैकेज के अंतर्गत 466 नए गठजोड़ किए गए।

प्रदर्श 6: कारपोरेट एवं संस्थागत गठजोड़

विवरण	31.03.2013	31.03.2014	वित्त वर्ष 2013-14 में संवृद्धि	
			समग्र	%
रक्षा एवं अर्धसैनिक बल सैलरी पैकेज खाते	22,27,930	23,79,925	1,51,995	6.82
अन्य सैलरी पैकेज खाते	48,51,168	51,85,098	3,33,930	6.88
कुल सैलरी पैकेज खाते	70,79,098	75,65,023	4,85,925	6.86
कासा (₹ करोड़ में)	21,262	24,735	3,473	16.33

ऑटो ऋण

यात्री कार मार्केट में नकारात्मक संवृद्धि के बावजूद, वित्तीय वर्ष 2013-14 में ऑटो ऋण पोर्टफोलियों में 12.60% की संवृद्धि हुई है। बैंक अब कार की 'ऑन रोड कीमत' का वित्तपोषण कर रहा है और ऋण की चुकौती के लिए 7 वर्ष का लंबा समय दे रहा है। समय-पूर्व ऋण चुकौती के लिए कोई पैनल्टी नहीं ली जा रही है और न ही कोई अग्रिम ईएमआई। यह ऋण प्रतिस्पर्धी ब्याज दरों पर दिया जा रहा है। ऑनलाइन कार ऋण के लिए नई ऑनलाइन कार ऋण आवेदन प्रणाली तैयार कर इसे पूरे देश में आरंभ किया गया।

शिक्षा ऋण

गत वर्ष की तुलना (वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान) में एसबीआई शिक्षा

ऋण में 7.19% की संवृद्धि हुई। मार्च 2014 में एसबीआई का कुल एक्सपोजर ₹14,740 करोड़ है। फरवरी 2014 में 24.9% बाजार अंश के साथ एसबीआई सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों में शिक्षा ऋण में अग्रणी है।

शिक्षा ऋण लेने वाले ऋणियों की खर्च जरूरतों को पूरा करने के लिए विशेष रूप से एसबीआई कार्ड्स लि. के सहयोग से 'एसबीआई स्टूडेंट प्लस एडवांटेज क्रेडिट कार्ड' तैयार किया गया।

वैयक्तिक ऋण

वैयक्तिक बैंकिंग खंड में दूसरे स्थान पर सबसे बड़े वैयक्तिक ऋण पोर्टफोलियों में 31.03.2014 को ₹48,432 करोड़ की उधारी है। इस पोर्टफोलियो में वैयक्तिक ऋण, प्रतिभूति पर ऋण, संपत्ति पर ऋण और स्वर्ण ऋण शामिल हैं। वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान इसमें ₹2,244 करोड़ की संवृद्धि हुई है। वैयक्तिक ऋण पोर्टफोलियो के प्रमुख उत्पाद सावधि जमाराशियों पर ऋण में ₹1,162 करोड़ की संवृद्धि दर्ज की गई है।

स्थावर संपदा, निवास एवं आवास विकास (आरईएचएंडएचडी)

वित्तीय वर्ष 2013-14 में बैंक ने आवास ऋण में अब तक की सर्वाधिक ₹20,849 करोड़ की संवृद्धि दर्ज की है और देश के सबसे बड़े आवास ऋण प्रदाता की स्थिति बनाए रखी है। आवास ऋण में सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के बीच हमारे 25.94% मार्केट शेयर में (31.03.2013 की तुलना में) 8 आधार बिन्दुओं के सुधार के साथ (31.03.2014 को) मार्केट शेयर 26.02% हो गया है।

कम ब्याज दरों पर महिलाओं के लिए होम लोन

प्रदर्श 7: आवास ऋण निष्पादन (₹करोड़ में)

विवरण	वित्तीय वर्ष 2011-12	वित्तीय वर्ष 2012-13	वित्तीय वर्ष 2013-14
स्तर	1,02,739	1,19,889	1,40,738
वाईटीडी संवृद्धि	12,826	16,728	20,849
वाईटीडी संवृद्धि (%)	14.26%	16.30%	17.38%

वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान अपने आवास ऋण पोर्टफोलियों को अधिक महत्त्व देने के लिए बैंक ने बहुत पहलें कीं। इस संबंध में की गई कुछ महत्त्वपूर्ण पहलें निम्नलिखित हैं :

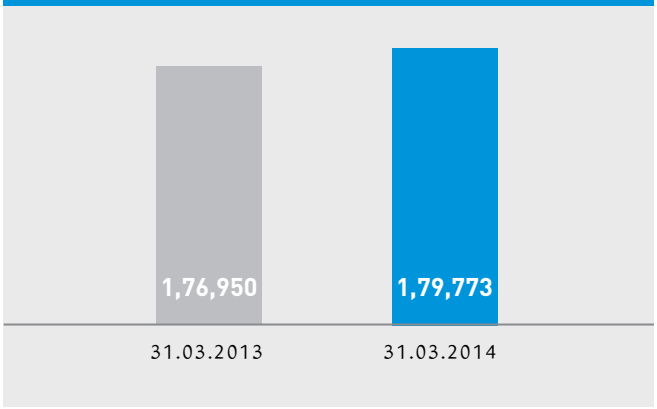
दिसंबर 2013 में महिला ऋणियों के लिए प्रचलित आवास ऋण ब्याज दर में 5 आधार बिन्दुओं की रियायत के साथ 'SBI HER घर' नामक नया उत्पाद आरंभ किया गया। इस योजना के प्रति मार्केट में अच्छी प्रतिक्रिया रही और अब पहले से अधिक संस्वीकृत किए जाने वाले आवास ऋणों में इस उत्पाद का अंश 24% है।

ग्राहकों की सुविधा और संतुष्टि के स्तर में वृद्धि के निमित्त आवास ऋण संबंधी प्रलेखों के निष्पादन के लिए प्रमुख केन्द्रों पर कुछ शाखाएं प्राधिकृत की गई हैं।

अलग परिदृश्य के अंतर्गत अधिकतम अनुमत ऋणस्थगन अवधि (मोराटॉरियम पीरियड) में संशोधन किया गया है और समन्वित नगर एवं बृहद परियाजनाओं के लिए 48 माह की लंबी ऋणस्थगन अवधि की अनुमति दी गई है।

लघु एवं मध्यम उद्यम (एसएमई) व्यवसाय इकाई

प्रदर्श 8: एसएमई व्यवसाय संवर्धन (अग्रिम) (₹ करोड़ में)



नवोन्मेषिता एवं नए उत्पाद : एसएमई में जोखिम कम करने हेतु हमने उत्पाद तैयार किए हैं, जैसे : एसबीआई आस्ति समर्थित ऋण, एसबीआई फ्लीट फाइनेंस योजना और ओवरड्राफ्ट योजना के साथ पीओएस लिंक्ड चालू खाता। ये वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान आरंभ किए गए। त्वरित प्रक्रिया के निमित्त प्रारंभिक स्तर पर ऋणियों की जॉच के लिए हम नए उत्पादों एवं योजनाओं में क्षेत्र-विशेष के लिए स्कोरिंग मॉडल का समावेश कर रहे हैं।

रिलेशनशिप बैंकिंग : सिंगल विंडो संकल्पना के अंतर्गत बैंक एसएमई उद्यमियों को रिलेशनशिप बैंकिंग की सुविधा प्रदान कर रहा है। 31.03.2014 को रिलेशनशिप मैनेजर (मध्यम उद्यम) की कुल संख्या 597 है जिन्हें देश भर में मध्यम उद्यम यूनिटों की ₹1.00 करोड़ और इससे अधिक राशि के ऋणों की देखरेख का कार्य सौंपा गया है। 31.03.2014 की स्थिति के अनुसार रिलेशनशिप बैंकिंग में अग्रिम पोर्टफोलियो ₹1,37,180 करोड़ है।

विशेषीकृत एसएमई शाखाएं : एसएमई उद्यमियों को विशेषीकृत सेवाएं देने के लिए जिन शाखाओं का प्रमुख व्यवसाय एसएमई अग्रिम है ऐसी 579 शाखाओं को 'एसएमई शाखा' का नाम दिया गया है। ऐसा करने का उद्देश्य

इन शाखाओं को एक नाम से चिह्नित करना और उन्हें एसएमई ऋण सुपुर्दगी के उत्कृष्ट केन्द्र के रूप में विकसित करना है।

सूक्ष्म और लघु उद्यमों को ऋण प्रवाह (सीजीटीएमएसई): सीजीटीएमएसई गारंटी के अंतर्गत एमएसई क्षेत्र को बैंक ₹1 करोड़ की राशि तक के संपार्श्विक-मुक्त ऋण दे रहा है।

प्रदर्श 9: सीजीटीएमएसई में निष्पादन (₹ करोड़ में)

विवरण	31.03.2013 को	31.03.2014 को	संवृद्धि (वृद्धि %)
बकाया (कुल एसएमई अग्रिमों का %)	7,263	9,740	2,477 (34.10%)
ग्राहकों की संख्या (लाख में)	1.71	2.09	0.38 (22.22%)

ऋण प्रवर्तक सॉफ्टवेअर (एलओएस) : अग्रिम पोर्टफोलियो की संस्वीकृति-पूर्व प्रक्रिया पूरी करने के लिए एसएमई व्यवसाय यूनिट हेतु एलओएस की कल्पना की गई है ताकि गुणवत्तापूर्ण ऋण प्रदायगी और एकसमान मानक सुनिश्चित हो सकें और अंततः एक सुदृढ़ रिकॉर्ड एवं सूचना पुनर्प्राप्ति प्रणाली (रिट्रीवल सिस्टम) तैयार हो सके। एलओएस प्रणाली बड़ी संख्या में आवेदनों के संचालन में सहायक होती है, इससे एक ही कार्य बार-बार नहीं करना पड़ता है और रिकॉर्ड एवं इसकी पुनर्प्राप्ति में सुविधा होती है।

31.03.2014 तक जीआईटीसी, बेलापुर द्वारा एलओएस के अंतर्गत एसएमई व्यवसाय यूनिट की एक योजना, अर्थात ₹25 लाख तक के ऋणों के लिए एसएमई स्मार्ट स्कोर 'सॉफ्ट' रूप में सभी मंडलों में आरंभ की गई है।

एसएमई ग्राहकों के लिए खास पेशकश

सप्लाई चेन वित्तपोषण

अपनी अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी का उपयोग करते हुए एसबीआई कारपोरेट्स के सप्लाई चेन भागीदारों का वित्तपोषण कर कारपोरेट जगत के साथ अपने संबंध अधिक सुदृढ़ करने पर बल दे रहा है।

बैंक ने ई-डीएफएस के अंतर्गत ऑटो, ऑयल, पॉवर, फर्टिलाइजर, एफएमसीजी और टेक्सटाइल जैसे विभिन्न 70 उद्योगों के साथ गठजोड़ किया है।

प्रदर्श 10: इलेक्ट्रॉनिक डीलर फाइनेंस स्कीम का निष्पादन (₹ करोड़ में)

विवरण	31.03.2013 को	31.03.2014 को	संवृद्धि (वृद्धि %)
संस्वीकृत राशि	6,532	9,487	2,955 (45.24%)
बकाया	4,785	7,533	2,748 (57.42%)

प्रदर्श 11: इलेक्ट्रॉनिक वेंडर फाइनेंस स्कीम का निष्पादन (₹ करोड़ में)

विवरण	31.03.2013 को	31.03.2014 को	संवृद्धि (वृद्धि %)
संस्वीकृत राशि	2,960	3,865	905 (30.57%)
बकाया	1,164	1,742	578 (49.66%)

एसएमई इंस्टा डिपॉजिट कार्ड्स : 31 मार्च 2014 की स्थिति के अनुसार देश में विभिन्न स्थानों पर 1,516 सीडीएम संस्थापित की जा चुकी हैं। बैंक ने एसएमई ग्राहकों को 2,16,847 एसएमई इंस्टा डिपॉजिट कार्ड तथा 1,33,576 बिजनेस डेबिट कार्ड जारी किए हैं।

कैश पिक-अप सुविधा : अगस्त 2011 में एसएमई ग्राहकों की संस्थापनाओं में जाकर नकदी जमा करने संबंधी कैश पिक-अप सुविधा आरंभ की। इस सुविधा के उपयोग में निम्नानुसार संवृद्धि हुई है :

प्रदर्श 12: कैश पिक-अप सुविधा भारी नकदी संग्रहण (₹ करोड़ में)

विवरण	31.03.2013 को	31.03.2014 को	संवृद्धि (वृद्धि %)
सुविधा का उपयोग करने वाले ग्राहकों की संख्या	486	656	170 (35%)
संगृहीत नकद राशि	2,246.75	4,860.55	2,613.80 (116%)

एसएमई पॉवर करेंट अकाउंट : 31.03.3014 को पॉवर अकाउंट्स की संख्या 28,215 थी, जिनमें ₹3,032.44 करोड़ की राशि जमा है। जबकि 31.03.2013 को 26,160 खातों में ₹2,741 करोड़ की राशि जमा थी।

अनफिक्स्ड डिपॉजिट्स : नवंबर 2011 में आरंभ की गई अनफिक्स्ड डिपॉजिट्स योजना बहुत लोकप्रिय रही और इसके प्रति बड़े एसएमई तथा कारपोरेट ग्राहकों ने अपनी रुचि दिखाई है। 31.03.2014 को इस योजना के अंतर्गत जमाराशियां बढ़कर ₹42,159 करोड़ हो गई हैं।

सरकारी व्यवसाय

आरबीआई के एजेंट के रूप में अपनी प्राधिकृत शाखाओं के माध्यम से सरकार और विभिन्न राज्य सरकारों की ओर से बैंक विभिन्न लेनदेन (अन्य संचालनों सहित प्राप्तियां, भुगतान, पेंशन) संचालित करता है। वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान सरकारी भुगतान और प्राप्तियों के लेनदेन संचालित करने संबंधी

लगभग 58% बाजार अंश के साथ बैंक इस खंड में मार्केट लीडर की अपनी अग्रणी स्थिति बनाए रख सका है।

बैंक ने वित्तीय वर्ष 2013-14 और 2012-13 में क्रमशः ₹16.59 बिलियन और ₹17.80 बिलियन कमीशन के रूप में अर्जित किए हैं।

वित्तीय वर्ष 2012-13 के 10.92% की तुलना में वित्तीय वर्ष 2013-14 में सरकारी कमीशन अर्जन 6.70% रहा। यह कमी निम्नलिखित कारणों से रही :

- इलेक्ट्रानिक विधि से सरकारी प्राप्तियों का लेनदेन (इस विधि से हुए लेनदेन के लिए प्रति लेनदेन ₹12/- का कमीशन मिलता है जबकि भौतिक रूप से प्रति लेनदेन ₹50/- अर्जित होते हैं)
- वित्तीय वर्ष 2012-13 की प्रथम तिमाही में कमीशन की दरें अधिक थीं।

भारत सरकार की ई-गवर्नेंस संबंधी पहल को बढ़ावा देने के लिए बैंक ने अन्य सुविधाओं के अलावा ई-ऑक्शन, ई-फ्रीट, रेल शक्ति, पासपोर्ट और विभिन्न परीक्षाओं संबंधी फीस संग्रहण, इंप्रेस्ट कार्ड सीपीएसएमएस, साक्षर भारत जैसी सुविधाएं आरंभ की हैं। वित्त वर्ष 2014-15 के दौरान अनेक अन्य ई-उत्पाद शुरू किए जाने की संभावना है।

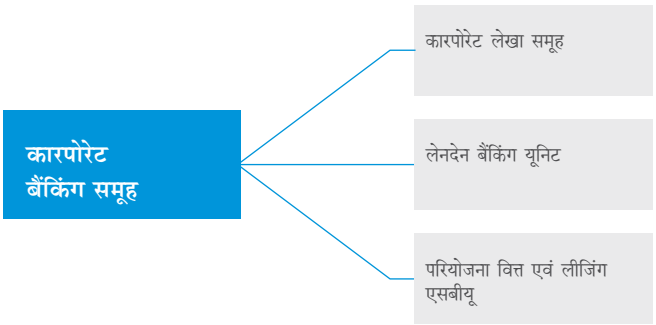
विपणन एवं परस्पर विक्रय

भारतीय स्टेट बैंक एसबीआई लाइफ, एसबीआई कार्ड्स, एसबीआई सिक्योरिटीज लि. और एसबीआईएमएफ का कारपोरेट वितरक है। इसके अलावा हमारी शाखाओं के माध्यम से यूटीआई म्यूचुअल फंड, टाटा म्यूचुअल फंड, फ्रेंकलिन टेंपलिटन म्यूचुअल फंड एवं एलएंडटी म्यूचुअल फंड के वितरण के लिए भी इन चार प्रमुख आस्ति प्रबंधन कंपनियों के साथ हमारा टाइ-अप है।

बैंक की क्रॉस सैलिंग आय 31.03.2013 को ₹274 करोड़ की तुलना में 14% वाईटीडी संवृद्धि के साथ 31.03.2014 को बढ़कर ₹282 करोड़ हुई है। वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान एसबीआई लाइफ क्रेडिट लाइफ बीमा पॉलिसी से बैंक के 51% आवास ऋण के ऋणियों और 50% शिक्षा ऋण के ऋणियों का बीमा किया गया। स्टेट बैंक जनरल इंश्योरेंस द्वारा आरंभ किए गए नए स्वास्थ्य - वैयक्तिक दुघर्टना बीमा उत्पाद की 1.44 करोड़ पालिसियां बेची गईं तथा वर्ष के दौरान एसबीआई जनरल ने 44,000 स्वास्थ्य बीमा पालिसियां जारी कीं। स्टेट बैंक कार्ड एंड पेमेंट सर्विसेज प्रा.लि ने 25,000 क्रेडिट कार्ड जारी किए तथा हमने वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान अपनी अनुषंगी एसबीआईकैप सिक्योरिटी लि. के माध्यम से 1,20,000 डीमैट एवं ट्रेडिंग खाते खोले हैं।

ख) कारपोरेट लेखा समूह (सीएजी)

बैंक के बड़ी राशि के ऋण पोर्टफोलियो के संचालन के लिए सीएजी एक स्वतंत्र एसबीयू है। इस एसबीयू के 6 क्षेत्रीय केन्द्रों अर्थात मुंबई, दिल्ली, चेन्नै, कोलकाता, हैदराबाद और अहमदाबाद में 7 कार्यालय हैं तथा महाप्रबंधक स्तर के अधिकारी इनके मुखिया हैं। सीएजी का व्यवसाय मॉडल संपर्क प्रबंधन अवधारणामूलक है और प्रत्येक ग्राहक एक संपर्क प्रबंधक को सौंपा जाता है जो विभिन्न कार्यों से संबंधित ग्राहक सेवा समूह का प्रमुख होता है। ग्राहकों को स्ट्रक्चर्ड उत्पादों सहित निर्धारित समय-सीमा के भीतर समन्वित एवं व्यापक समाधान प्रस्तुत करने हेतु संपर्क कार्यनीति तैयार की जाती है। इस कार्यनीति का मुख्य उद्देश्य है कि एसबीआई शीर्ष कारपोरेट्स का पसंदीदा बैंक हो, वे अधिकाधिक ऋण हमारे बैंक से लें तथा ऋणराशि के माध्यम से हमारी आय में सुधार हो। सतत खाता योजना कार्य एवं वरिष्ठ प्रबंधन द्वारा खातों की गहन से समीक्षा के कारण सीएजी में संपर्क प्रबंधन के कार्य में गतिशीलता आती है।



प्रदर्श 13: सीएजी का व्यवसाय (₹ करोड़ में)

सुविधा	मार्च 2012-13	मार्च 2013-14	संवृद्धि (वर्षानुवर्ष)
निधि आधारित (बकाया)	175,831	242,718	38%
गैर-निधि आधारित (राशि)	409,477	466,598	14%

सीएजी की निधि आधारित बकाया राशि बैंक के कुल ऋण पोर्टफोलियो का 20% है, इसके अलावा सीएजी द्वारा बैंक के देशीय फॉरेक्स व्यवसाय का लगभग 61% व्यवसाय भी संचालित किया जाता है। वर्ष के दौरान सीएजी ने पॉवर ग्रिड कारपोरेशन, डीवीसी, टाटा स्टील, हिंडाल्को इंडस्ट्रीज आदि के बड़ी राशि के सौदों के लेनदेन संचालित किए हैं।

बाड़मेर, राजस्थान में राज वेस्ट पॉवर (जेएसडब्ल्यू ग्रुप कंपनी) का 1080 मेगावाट लिग्नाइट थर्मल पॉवर संयंत्र

रुपए में ऋण के अलावा, अनेक सीएजी ग्राहक विदेशी करेंसी में बड़ी राशि के कर्ज लेते हैं। इस वर्ष के दौरान न केवल सार्वजनिक तेल उपक्रमों से बल्कि निजी क्षेत्र के ग्राहकों से भी पर्याप्त व्यवसाय मिला है।

सीएजी के लगभग 44% ऋण इन्फ्रा क्षेत्र के वित्तपोषण से संबंधित हैं, जिनमें से 85% निवेश श्रेणी और इससे ऊपर के हैं तथा विभिन्न क्षेत्रों का जोखिम प्रोफाइल पर्याप्त रूप से संतुलित है।

सीएजी मुंबई में अत्यधिक संवृद्धि के चलते बीकेसी, मुंबई में सितंबर-13 के दौरान दूसरा कार्यालय खोला गया और शीघ्र ही दिल्ली में एक और कार्यालय खोलने का प्रस्ताव है ताकि आस्ति गुणवत्ता तथा सेवा सुपुर्दगी के श्रेष्ठ मानक सुनिश्चित किए जा सकें।

लेनदेन बैंकिंग यूनिट (टीबीयू)

वर्ष 2009-10 के दौरान पूर्णरूपेण कार्य आरंभ करने वाले नकदी प्रबंधन उत्पाद, ट्रेड फाइनेंस और सप्लाई चेन (डीलर/वेंडर) फाइनेंस पर विशेष रूप से केन्द्रित टीबीयू की गतिविधियों में विगत चार वर्षों में बहुत विस्तार हुआ है।

नकदी प्रबंधन उत्पाद (सीएमपी): प्रौद्योगिकी से संचालित प्लैटफॉर्म से पूरे देश में 757 केन्द्रों पर 1450 शाखाओं के माध्यम से कारपोरेट ग्राहकों को बैंक नकदी प्रबंधन सेवाएं (''एसबीआई फास्ट'' – ''अल्पतम समय में फंड उपलब्ध'') प्रदान करता है। 15500 शाखाओं से अधिक का बैंक का समूचा नेटवर्क कुछ 'प्रीमियम उत्पादों' जैसे पॉवरज्योति – Pre-upload के माध्यम से बड़े कारपोरेट्स, गैर-बैंकिंग वित्त कंपनियों और बीमा कंपनियों को उनकी नकदी प्रबंधन संबंधी आवश्यकताओं को पूरा करता है। नकदी प्रबंधन सेवाओं के समूचे स्पेक्ट्रम की सेवाएं प्रदान की जाती हैं जिसमें तरलता प्रबंधन, चेक एवं नकदी संग्रहण, नकदी और चेक संग्रह के लिए द्वार पर बैंकिंग सेवाएं, सार्वजनिक निर्गम का संग्रह (आईपीओ/बॉन्ड्स), ई-संग्रह, उत्तरदिनांकित चेक प्रबंधन; लाभांश वारंट, मल्टीसिटी चेक, अंतर कार्यालय लिखतों और ई-भुगतान सहित अधिदेशित डेबिट्स और भुगतान सेवाएं सम्मिलित हैं।

सीबीडीटी के लिए सीएमपी ''अकेला रिफंड बैंकर'' है। बैंक के कोर बैंकिंग इन्फ्रास्ट्रक्चर के साथ सीएमपी केन्द्र ने रक्षा लेखा महानियंत्रक, यूएमईए के अधीन सिविल मंत्रालयों और कुछ राज्य सरकारों की भुगतान प्रणाली का एकीकरण किया है। इसके माध्यम से केन्द्रीकृत ई-भुगतान समाधान उपलब्ध करवाया जा रहा है जिससे सरकारी विभाग राष्ट्रीय ई-गवर्नेंस परियोजना (एनईजीपी) के अंतर्गत अपने लक्ष्य प्राप्त कर सकें।

ट्रेड फिनैंस: 31.03.2014 की स्थिति के अनुसार अर्थव्यवस्था में सामान्य गिरावट के बावजूद साख पत्र/बैंक गारंटी व्यवसाय और सीएजी के अंतर्गत आय में वर्षानुवर्ष संवृद्धि क्रमशः 14% और 30% की हुई है जो बेहतर सेवा उपलब्ध करवाने का परिणाम है।

ई-ट्रेड एसबीआई: एसबीआई ने अपने ट्रेड फाइनेंस व्यवसाय हेतु उत्कृष्ट प्रौद्योगिकी एवं परिचालन संबंधी आधारभूत सुविधाएं स्थापित कर ली हैं। हमारे बैंक ने वेब-आधारित ई-ट्रेड एसबीआई मार्च 2011 में आरंभ किया था और इसमें निरंतर सुधार किया जा रहा है जिससे ग्राहकों को अधिक सुविधा हो और उन्हें ट्रेड फिनैंस सेवाएं त्वरित गति और प्रभावी ढंग से प्राप्त हो सकें तथा वे विश्व में कहीं से भी साख पत्र, बैंक गारंटी और बिल संग्रहण/परक्रामण संबंधी अपनी आवश्यकताओं को ऑनलाइन प्रस्तुत कर सकें। 31.03.2014 तक 1748 कारपोरेट्स ई-ट्रेड एसबीआई के अंतर्गत पंजीकृत हैं और ई-ट्रेड प्लैटफॉर्म के माध्यम से प्रति माह 15000 से अधिक लेनदेन हो रहे हैं।

ईवीएफएस (इलेक्ट्रॉनिक वेंडर फिनैसिंग स्कीम) एवं ई-डीएफएस (इलेक्ट्रॉनिक डीलर फिनैंसिंग स्कीम)

हमारे बैंक की अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी के बल पर उपरोक्त दो उत्पादों के माध्यम से सप्लाई चेन भागीदारों के वित्तपोषण के कारण कारपोरेट जगत के साथ हमारे संबंध अधिक सुदृढ़ हुए हैं। ये दोनों उत्पाद ऑटोमेटड, सुरक्षित और सुदृढ़ हैं तथा इन्हें इस प्रकार से तैयार किया गया है कि जिससे व्यवसाय भागीदारों का कार्यशील पूंजी चक्र का प्रभावी ढंग से प्रबंधन, निर्बाध संवृद्धि और लाभप्रदता सुनिश्चित हो सके। 31.03.2014 की स्थिति के अनुसार ई-बीएफएस/ई-डीएफएस प्लैटफॉर्म के अंतर्गत 900 वेंडरों और 3,000 डीलरों के साथ 95 बड़े उद्योगों (आईएम) को इलेक्ट्रॉनिक सुविधा से जोड़ा गया है।

वित्तीय संस्था व्यवसाय यूनिट (एफआईबीयू)

वित्तीय संस्था जैसे बैंकों, म्यूचुअल फंड, बीमा कंपनियों, ब्रोकरेज फर्मों एवं गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों से संभावित व्यवसाय अवसरों का दोहन करने हेतु एफआईबीयू नामक एक अलग यूनिट स्थापित की गई है।

एफआईबीयू के अधीन कैपिटल मार्केट व्यवसाय और ब्रोकरों को सेवा प्रदान करने वाली विशेषीकृत शाखा, कैपीटल मार्केट शाखा (सीएमबी), मुंबई को लगातार तीसरे वर्ष बाम्बे स्टॉक एक्सचेंज द्वारा 'प्राथमिक मार्केट खंड में बीएसई में उत्कृष्ट सेवा प्रदाता' का पुरस्कार दिया गया। सीएमबी ने 'निर्गम बैंकर्स/रिफंड बैंकर' के रूप में भी कार्य किया और वित्तीय वर्ष 2014 में ₹18,000 करोड़ से अधिक राशि का संग्रहण किया।

प्रोजेक्ट फिनैंस एवं लीजिंग एसबीयू (पीएफएसबीयू)

प्रदर्श 14: व्यवसाय निष्पादन (₹ करोड़ में)

	2012-13	2013-14
परियोजना लागत	1,66,299	1,23,601
परियोजना ऋण	88,033	84,667
संस्वीकृत राशि	24,119	16,408
समूहन राशि	33,454	13,438

आधारभूत ढांचे की बड़ी परियोजनाओं जैसे पॉवर, टेलिकॉम, सड़क, बंदरगाह, एयरपोर्ट तथा गैर-आधारभूत ढांचे की परियोजनाओं जैसे मैटल, सीमेंट, तेल एवं गैस आदि जिनकी न्यूनतम प्रारंभिक परियोजना लागत निर्धारित होती है, पीएफएसबीयू उनकी निधियों के अनुमोदन और उनकी व्यवस्था का कार्य करती है। यह इन परियोजनाओं की बड़ी राशि के सावधि ऋण प्रस्तावों के मूल्यांकन में अन्य विभागों को सहायता भी प्रदान करती है। आधारभूत ढांचे के वित्तपोषण हेतु नीतिगत/विनियामक ढांचे को सशक्त करने के लिए नई नीतियों, आदर्श रियायत करारों, आधारभूत ढांचे के वित्तपोषण के संबंध में समस्याओं आदि के बारे में ऋणदाताओं के विचारों के संबंध में भारत सरकार के विभिन्न मंत्रालयों, योजना आयोग, आरबीआई आदि को इन्पुट्स भी दिए जाते हैं।

पीएफएसबीयू का व्यवसाय: 31.03.2014 को पीएफएसबीयू के कार्यान्वयन और नियंत्रण के अधीन आधारभूत ढांचा परियोजना पोर्टफोलियो का विवरण इस प्रकार है : कुल 49,335 मेगावॉट क्षमता वाली पॉवर परियोजनाएं, 250 मिलियन ग्राहकों को सेवा देनेवाली टेलिकॉम परियोजनाएं, 5,565 किमी कवर करने वाली सड़क परियोजनाएं, 45 एमटीपीए बहु-उद्देश्यीय कार्गो और कंटेनर क्षमता की 1.2 मिलियन टीईयू, हैदराबाद में मेट्रो परियोजना तथा इनके अलावा अनेक स्टील, सीमेंट, शहरी इन्फ्रा आदि परियोजनाएं। वर्ष के दौरान इन परियोजनाओं को (फंड आधारित + गैर फंड आधारित) कुल ₹9,691 करोड़ (वित्तीय वर्ष 2013 के दौरान ₹12,884 करोड़) के ऋण प्रदान किए गए।

पर्यावरण की सुरक्षा के संदर्भ में पॉवर जनरेशन के नवीकरणीय क्षेत्र पर बल देते हुए बैंक ने पवन/सौर क्षेत्र में कुल 624 मेगावॉट क्षमता की 10 परियोजनाओं को कुल ₹1,253 करोड़ का (निधि आधारित) ऋण संस्वीकृत किया है।

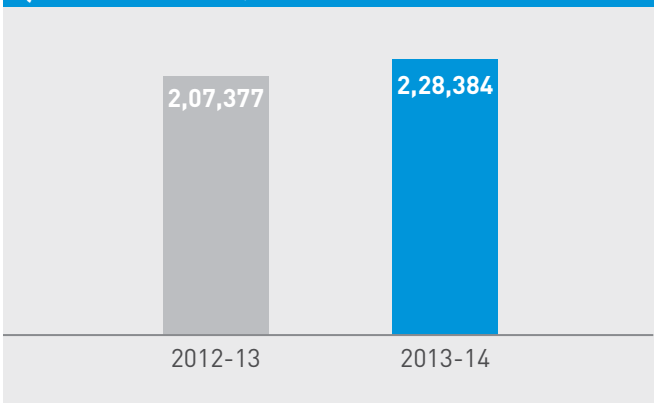
प्रदर्श 15: वित्त वर्ष 2013-14 के दौरान महत्त्वपूर्ण सौदे

परियोजना	विवरण
एयरसेल लिमिटेड (एयरसेल सेल्युलर लि., डिशनेट वायरलेस लि. और एयरसेल स्मार्ट मनी लि.)	पूरे देश में 2जी, 3जी टेलिफोन सेवाएं और ब्रॉड बैंड सेवाएं प्रदान करना
पेट्रोनेट एलएनजी लि. फेज III – डाहेज (ओएनजीसी, बीपीसीएल, गेल एवं आईओसीएल द्वारा प्रवर्तित)	वर्तमान 10 एमएमटीपीए सुविधाओं से 5 एमएमटीपीए का विस्तार
जेएसडब्ल्यू स्टील लि.	डाल्वी, महाराष्ट्र में वर्तमान 3 एमटीपीए आईएसपी से 1.5 एमटीपीए समन्वित स्टील प्लांट का विस्तार
टाटा टेलिसर्विसेज	पूरे देश में 2जी, 3जी टेलिफोन सेवाएं और जीएसएम एवं सीडीएमए दोनों प्रौद्योगिकियों में डाटा सेवाएं प्रदान करना
ऑरिएंट सीमेंट्स	गुलबर्गा, कर्नाटक में ग्रीनफील्ड 3 एमटीपीए सीमेंट परियोजना (प्रवर्तक : सीके बिड़ला समूह)

ग) मध्य कारपोरेट समूह

31 मार्च 2014 की स्थिति के अनुसार मध्य कारपोरेट समूह (एमसीजी) के अहमदाबाद, बंगलूरु, चंडीगढ़, चेन्नै (2), हैदराबाद, इन्दौर, कोलकाता (2), मुंबई (2) नई दिल्ली (2) तथा पुणे में कुल 14 क्षेत्रीय कार्यालय तथा 62 शाखाएं हैं।

प्रदर्श 16:
एमसीजी ऋण (₹ करोड़ में)



पूर्वी भारत में अब एमसीजी ग्राहक आसानी से वरिष्ठ अधिकारियों से संपर्क कर सकते हैं। फलतः ऋण सुपुर्दगी में भी सुधार हुआ है तथा बेहतर गुणवत्ता के नए व्यवसाय को अधिक बल मिला है।

वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान लुधियाना (शहर में दूसरी शाखा) तथा विजयवाड़ा में नई एमसीजी शाखाएं खोली गईं ताकि इन केन्द्रों पर संभावित व्यवसाय का पूरा लाभ उठाया जा सके। इन शाखाओं को मिलाकर अब मध्य कारपोरेट शाखाओं की संख्या 60 से बढ़कर 62 हो गई है।

यह समूह भारत में हमारे ग्राहकों को अपनी गतिविधियों के विस्तार के लिए निरंतर सहायता प्रदान कर रहा है और विदेशी अनुषंगियों/संयुक्त उद्यमों को (चुकौती आश्वासन पत्र अथवा आपाती साख पत्र समर्थित) ऋण प्रदान कर उन्हें विदेशों में आस्तियों/कंपनियों के अधिग्रहण के लिए भी सहायता कर रहा है। विगत वर्षों में इस समूह ने भारतीय कंपनियों द्वारा अन्य के साथ यूएसए, यूरोप, आस्ट्रेलिया और अफ्रीका में ऐसे कई अधिग्रहणों में सहायता की है।

घ) अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह

बैंक के अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग नेटवर्क में 36 देशों में 190 कार्यालय हैं।

प्रदर्श 17: विदेश स्थित कार्यालयों का व्यवसाय

(राशि मिलियन यूएस डॉलर में)

	31.03.2013	31.03.2014	वर्षानुवर्ष संवृद्धि	वर्षानुवर्ष वृद्धि (%)
निवल आस्तियां	42,146.10	45,192.98	3,046.87	7.23
निवल ग्राहक ऋण	31,148.54	35,772.57	4,624.04	14.85
जमाराशियां	13,374.41	14,758.33	1,383.93	10.35
परिचालन लाभ	660.35	676.41	16.05	2.43

विदेश-स्थित कार्यालयों का विस्तार

विभिन्न 36 देशों में 31 मार्च 2013 को विदेश स्थित 186 कार्यालयों की संख्या 31 मार्च 2014 को बढ़कर 190 हो गई है। इन कार्यालयों में 52 शाखाएं, 8 प्रतिनिधि कार्यालय, सात विदेशी बैंकिंग अनुषंगियों के 110 कार्यालय और 20 अन्य कार्यालय हैं। बोत्स्वाना में एक अनुषंगी और दक्षिण कोरिया में एक प्रतिनिधि कार्यालय खोलकर वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान हम दो नए देशों में अपनी पहुंच बना पाए हैं।

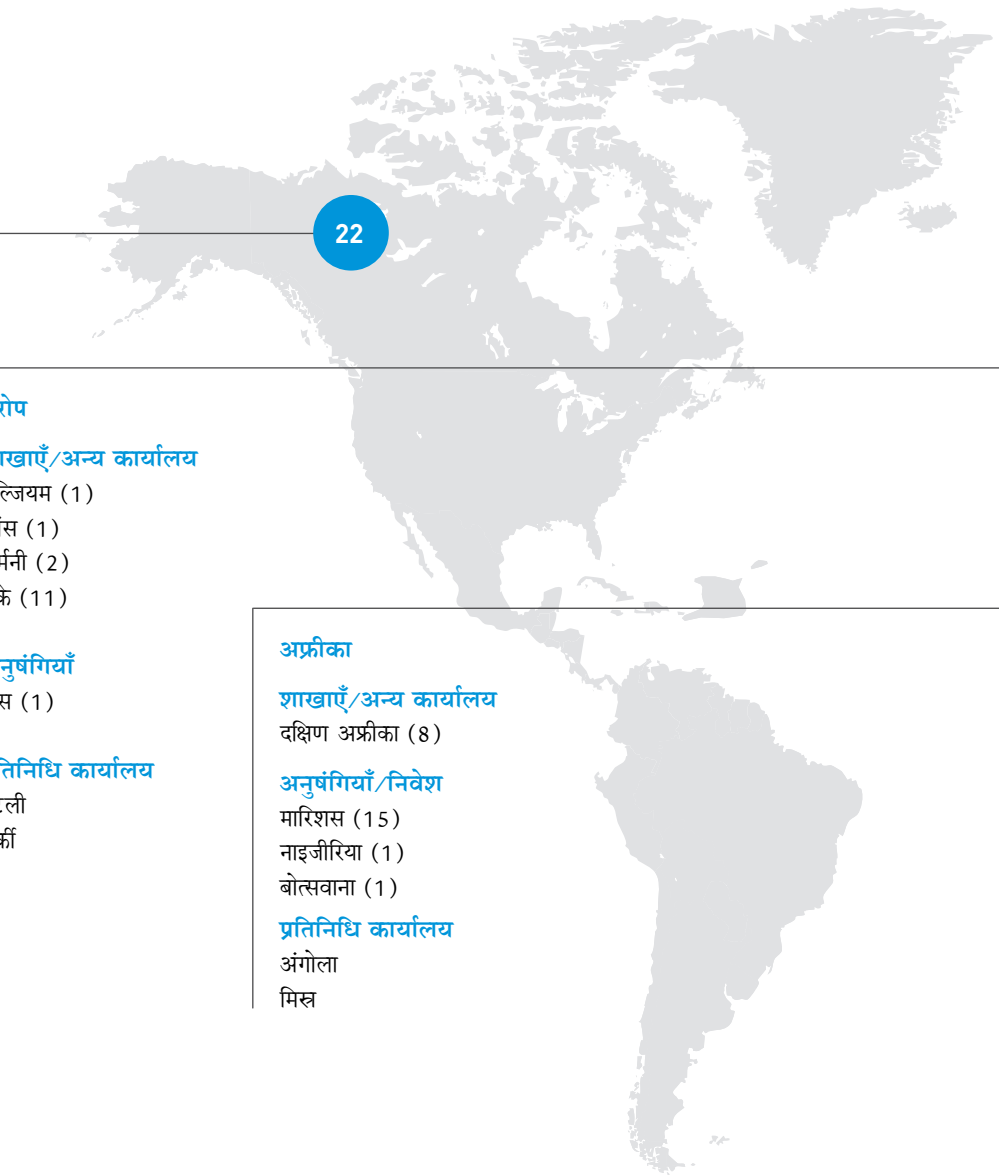
प्रदर्श 18: विदेश-स्थित कार्यालयों का ब्योरा (संख्या)

	वित्तीय वर्ष 2012-13	वर्ष के दौरान खोले गए नए कार्यालय	वित्तीय वर्ष 2013-14
शाखाएं/बिक्री कार्यालय/अन्य कार्यालय *	68	1 (1 बंद किया गया)*	68
अनुषंगी/संयुक्त उद्यम (आंकड़े कार्यालयों में शामिल)	(6)	(1)	(7)
कार्यालय	107	3	110
प्रतिनिधि कार्यालय	7	1	8
सहयोगी/प्रबंधित एक्सचेंज कं./निवेश	4	0	4
योग	**186**	**4**	**190**

* मालदीव में मामीगिली उप-कार्यालय को शाखा के रूप में अपग्रेड किया गया।

भारतीय स्टेट बैंक - **अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह**

190 कार्यालयों का अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग नेटवर्क - 36 देशों में स्थित



22

उत्तर अमरीका

शाखाएँ/अन्य कार्यालय
बहामास (1)
यूएसए (3)

अनुषंगियाँ
कैलिफोर्निया (10)
कनाडा (7)

प्रतिनिधि कार्यालय
वाशिंग्टन

यूरोप

शाखाएँ/अन्य कार्यालय
बेल्जियम (1)
फ्रांस (1)
जर्मनी (2)
यूके (11)

अनुषंगियाँ
रूस (1)

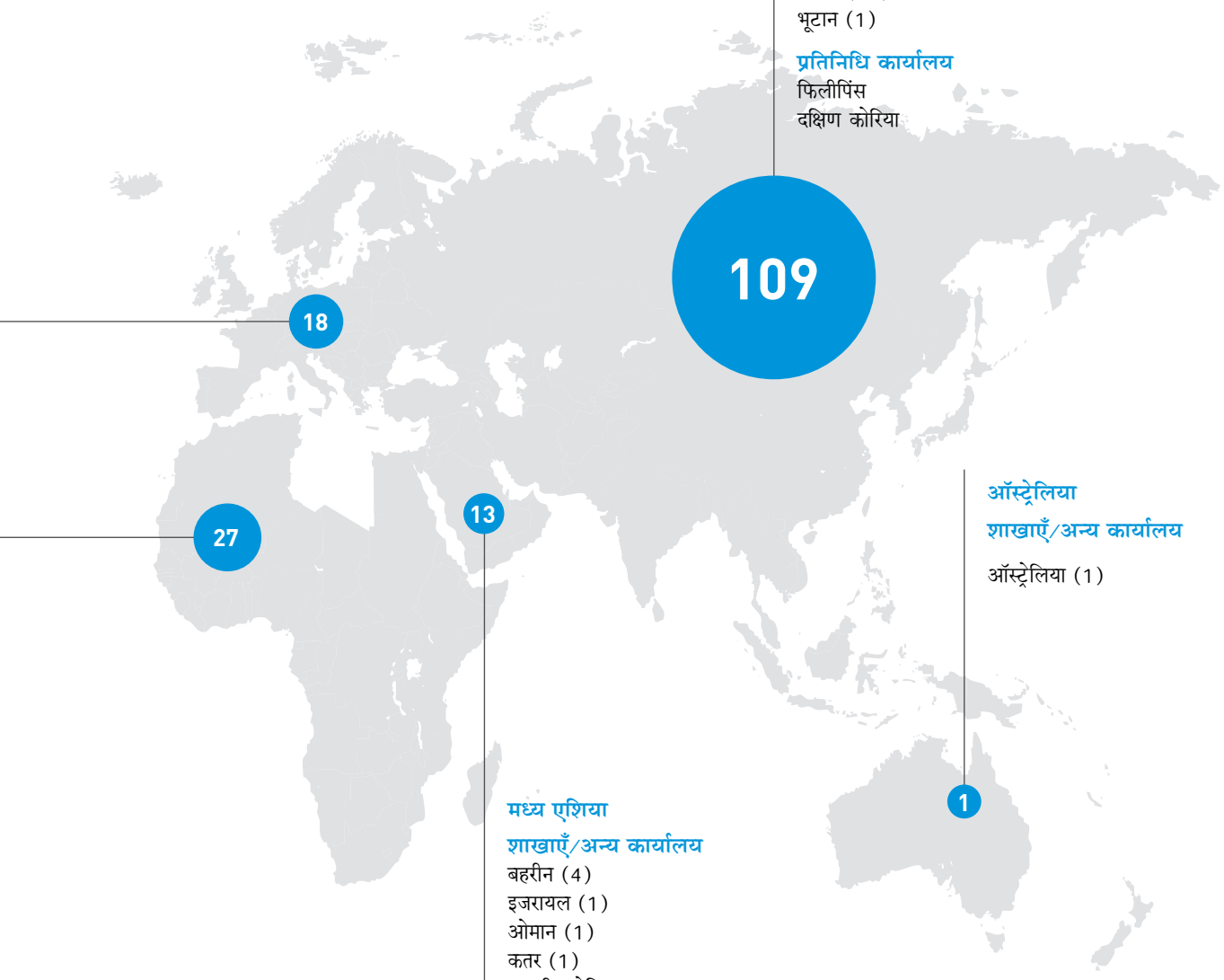
प्रतिनिधि कार्यालय
इटली
टर्की

अफ्रीका

शाखाएँ/अन्य कार्यालय
दक्षिण अफ्रीका (8)

अनुषंगियाँ/निवेश
मारिशस (15)
नाइजीरिया (1)
बोत्सवाना (1)

प्रतिनिधि कार्यालय
अंगोला
मिस्र



पूर्व और दक्षिण एशिया

शाखाएँ/अन्य कार्यालय

बांग्लादेश (8)
चीन (2)
हांगकांग (2)
जापान (2)
मालदीव (3)
श्रीलंका (6)
सिंगापुर (7)

अनुषंगियाँ/सहयोगी

इंडोनेशिया (14)
नेपाल (62)
भूटान (1)

प्रतिनिधि कार्यालय

फिलीपिंस
दक्षिण कोरिया

ऑस्ट्रेलिया

शाखाएँ/अन्य कार्यालय

ऑस्ट्रेलिया (1)

मध्य एशिया

शाखाएँ/अन्य कार्यालय

बहरीन (4)
इजरायल (1)
ओमान (1)
कतर (1)
साउदी अरेबिया (1)
यूएई (2)

अनुषंगियाँ

इरान

प्रबंध अधीन एक्सचेंज कं.

ओमान
कतर

कोष प्रबंधन

बाजार में व्याप्त अस्थिर स्थितियों के बावजूद वित्तीय वर्ष के दौरान बैंक के विदेश स्थित कार्यालयों ने नकदी की स्थिति संतोषजनक बनाए रखी। अप्रैल 2013 में हमने 1 बिलियन यूएस डॉलर बॉड निर्गम को सफलतापूर्वक लाया जो अप्रैल 2018 में परिपक्व होने वाली 144 ए/विनियामक एस पेशकश है।

सितंबर 2013 में एसबीआई ने वापसी-खरीद (बाई-बैक) का कार्य किया जिसके अंतर्गत बैंक ने अप्रैल 2018 के 147 मिलियन यूएस डॉलर कीमत के बॉड वापस खरीदे।

विदेशी मुद्रा अनिवासी बैंक (एफसीएनआरबी) जमाराशियों में वृद्धि के लिए आरबीआई की विशेष स्वैप विंडोज योजना के अंतर्गत हमारे विदेश स्थित कार्यालयों ने नवंबर 2013 में अनिवासी भारतीयों के लिए एक बेहतर उत्पाद प्रस्तुत किया। इस योजना के अंतर्गत विदेश स्थित कार्यालयों में अनिवासी भारतीयों को 2.518 बिलियन यूएस डॉलर की राशि संवितरित की गई।

धन-प्रेषण

वित्तीय वर्ष 2012-13 की ₹69,812 करोड़ की राशि की तुलना में वित्तीय वर्ष 2013-14 में आवक धन-प्रेषण की राशि 24% संवृद्धि के साथ ₹86,817 करोड़ हुई है। मिडिल ईस्टर्न देशों में 30 एक्सचेंज कंपनियों और छह बैंकों के साथ हमारे बैंक के माध्यम से धन-प्रेषण संबंधी तालमेल से आवक धन-प्रेषण में पर्याप्त वृद्धि हुई है।

देशीय परिचालन

मर्चेंट बैंकिंग

जापान को छोड़कर एशिया प्रशांत में बैंक ने सामूहिक ऋणों के लिए मैनडेटड लीड अरेंजर एंड बुक रनर के रूप में दिसंबर 2013 को समाप्त कैलेंडर वर्ष में अपनी अग्रणी स्थिति को लगातार आठवें वर्ष भी बनाए रखा और यही स्थिति जनवरी-मार्च 2014 की अवधि में भी कायम रखी।

वर्ष 2013-14 के दौरान हमने मैनडेटड लीड अरेंजर के रूप में अनेकों अग्रणी भारतीय कारपोरेट्स जैसे टाटा स्टील कनाडा कैपिटल लि., आईओसीएल, एचपीसीएल, ओआईएल, ओएनजीसी विदेश, आरईसी, ओएनजीसी मंगलोर पेट्रोकैमिकल लि., रिलायंस इंडस्ट्रीज, एचडीएफसी लि. आईडीएफसी लि. और यस बैंक के लिए कुल 11.926 बिलियन यूएस डॉलर के 18 ऋण-सौदों की व्यवस्था की।

प्रदर्श 19: सामूहिक ऋण सौदे

	ऋण-सौदों की संख्या	राशि (बिलियन यूएस डॉलर में)
वित्तीय वर्ष 2012-13	17	6.292
वित्तीय वर्ष 2013-14	18	11.926

इसके अलावा, हमने भारतीय कारपोरेट्स को द्विपक्षीय आधार पर कुल 4.611 बिलियन यूएस डॉलर के 23 विदेशी मुद्रा ऋण प्रदान किए। हमने सैकेंडरी मार्केट के माध्यम से 120 मिलियन यूएस डॉलर के पांच ऋणों का अधिग्रहण भी किया।

बैंक ने वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान समूहन/द्विपक्षीय आधार पर पूरे हुए विदेशी मुद्रा सावधि ऋणों से 79.70 मिलियन यूएस डॉलर की फीस अर्जित की।

वैश्विक लिंक सेवाएं (जीएलएस)

वैश्विक लिंक सेवा एक विशिष्ट इकाई है जो निर्यात बिल जमा, चेक जमा एवं ऑनलाइन आवक धनप्रेषण लेनदेन की केन्द्रीकृत प्रक्रिया की व्यवस्था करती है।

वर्ष 2013-14 के दौरान जीएलएस ने (देशीय शाखाओं की ओर से) 75,177 निर्यात बिलों और कुल 13.20 बिलियन यूएस डॉलर राशि के 58,248 विदेशी मुद्रा चेक जमा का कार्य किया। इसके अलावा, इसने विश्व के विभिन्न भागों से प्राप्त 6.10 बिलियन यूएस डॉलर के 78,49,396 ऑनलाइन आवक धनप्रेषण संचालित किए।

वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान बैंक ने श्रीलंका से भारत में धनप्रेषण के लिए 'श्रीलंका टू इंडिया – एसबीआई फ्लैश' एक नया ऑनलाइन त्वरित धनप्रेषण उत्पाद आरंभ किया। जीएलएस ने खाड़ी देशों से बंग्लादेश/नेपाल/श्रीलंका में सीमापार धन-प्रेषण के लिए भी एक प्लैटफॉर्म विकसित किया है।

संपर्की संबंध

विभिन्न ग्राहकों को निर्बाध बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए बैंक की 113 देशों में 385 प्रतिष्ठित अंतरराष्ट्रीय बैंक के साथ संपर्की बैंकिंग व्यवस्था है। वित्तीय संदेश त्वरित गति से भेजने के लिए संपर्की बैंकों के अलावा हमारे स्विफ्ट के साथ 1,725 से अधिक रिलेशनशिप मैनेजमेंट एप्लीकेशन (आरएमए) भी हैं।

ङ) वैश्विक मार्केट परिचालन

वैश्विक मार्केट समूह कोष बैंक के कोष संबंधी कार्य करता है और सांविधिक आरक्षित निधियों की अपेक्षाओं को पूरा करते हुए सुरक्षा, नकदी एवं आय सुनिश्चित करता है। कोष प्रबंधन के अंतर्गत आधारभूत निधि वर्षानुवर्ष लगभग 20% की वृद्धि के साथ ₹4,70,000 करोड़ हो गई है। इसके अलावा, कोष विदेशी मुद्रा सेवाएं एवं ग्राहकों के जोखिम प्रबंधन के लिए हैजिंग लिखतें प्रदान करता है। यह बहुत सी विमोचित निधियों (रिटायरमेंट फंड्स) के लिए पोर्टफोलियो प्रबंधन सेवाएं भी प्रदान करता है।

प्रदर्श 20:
10–वर्षीय सरकारी प्रतिभूति आय (%)

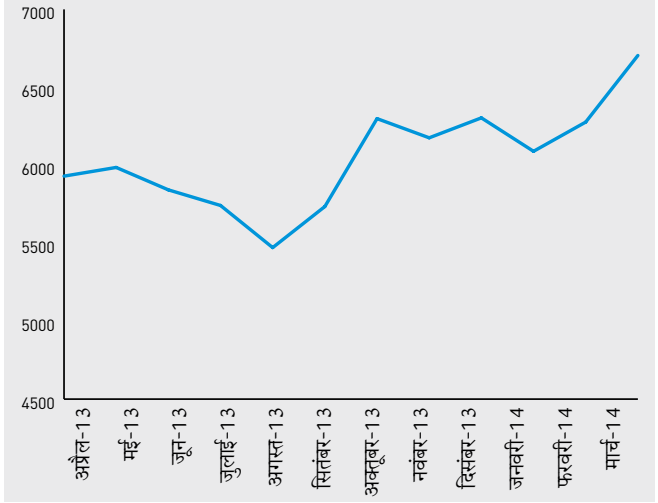
आरबीआई द्वारा मई 2013 में रेपो दर में 25 आधार बिन्दुओं की कमी कर उसे 7.25% करने के साथ वित्तीय वर्ष 2013-14 का आरंभ आशावादिता के साथ हुआ। दस वर्षीय बेंचमार्क आय अप्रैल 2013 में 8.01% से घटकर मई 2013 में 7.09% हो गई। तथापि, भारतीय वित्तीय मार्केट में स्थितियां तब खराब हुईं जब फेडरल रिज़र्व सिस्टम ने क्वांटिटेटिव ईजिंग क्रय को कम करने की अपनी इच्छा की घोषणा की जिससे रुपये के मूल्य में तेजी से कमजोरी आई।

भारतीय रिज़र्व बैंक ने रेपो उधारियों की उच्चतम सीमा निवल मांग एवं सावधि देयताओं (एनडीटीएल) की 0.5% निर्धारित कर तथा मार्जिनल स्टैंडिंग फैसिलिटी दर में 200 आधार बिन्दुओं की बढ़ोतरी कर उसे 10.25% कर अभूतपूर्व उपायों की घोषणा की। इससे बांड आय बढ़कर 9.48% हो गई। आरबीआई ने धीरे-धीरे कठोर उपायों को लचीला किया और वित्तीय प्रणाली में सावधि रेपो के माध्यम से नकदी में वृद्धि की। परिणामस्वरूप अक्तूबर 2013 के बाद स्थितियों में सुधार हुआ। आरबीआई द्वारा मुद्रास्फीति नियंत्रण पर बल देने से वर्ष के अंत तक बेंचमार्क आय स्तरों में वृद्धि हुई।

वित्तीय वर्ष 2013-14 में निवेशों की बिक्री से बैंक को ₹1,846 करोड़ का लाभ हुआ जो एक कीर्तिमान है। वित्तीय वर्ष 2012-13 में यह लाभ ₹180 करोड़ था। इसके अलावा, नकदी प्रबंधन में बैंक ने अपने प्रतिस्पर्धी बैंकों (एसबीआई के अलावा सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की) तुलना में सीआरआर में 270 आधार बिन्दुओं की निरंतर बढ़त बनाए रखी जिससे ₹100 करोड़ से अधिक की ब्याज लागत में कमी हुई।

इस परिदृश्य में ईक्विटी मार्केट्स में सितंबर से बढ़त देखने को मिली जिसमें विदेशी संस्थागत निवेशकों की पूंजी की आगत बढ़ी। इसका कारण समष्टि आर्थिक मानदंडों में सुधार होना रहा, जैसे स्थिर विनिमय दर एवं कम चालू खाता घाटा। वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान (अनर्जक निवेशों के अलावा) बैंक के सक्रिय ईक्विटी पोर्टफोलियो में नकदी प्रवाह आय 22.73% हुई जबकि निफ्टी की आय 17.12% रही। यदि हम लाभांश आय की भी गणना करें तो यह आय 25.56% होती है। बैंक ने चयनित ईक्विटी एमएफ, आईपीओ,ऑफर फॉर सेल एवं एफपीओ में सहभागिता की।

प्रदर्श 21:
निफ्टी सूचकांक



प्राइवेट ईक्विटी और वेंचर कैपिटल फंड निवेश के क्षेत्र में संभावनाओं का पता लगाने में बैंक प्रयासरत रहा। वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान विभिन्न वेंचर कैपिटल और प्राइवेट ईक्विटी फंड में ₹345 करोड़ का निवेश किया गया।

ग्लोबल मार्केट्स द्वारा बैंक के ग्राहकों को सभी करेंसियों के विदेशी मुद्रा समाधान प्रस्तुत किए जाते हैं और ऑपशन्स, स्वैप्स, फारवर्ड और बुलियन सेवाओं के माध्यम से जोखिमों की हेजिंग कर उनके करेंसी प्रवाह का प्रबंधन किया जाता है। अपने ग्राहकों को बेहतर सेवाएं देने के अपने निरंतर प्रयासों में बैंक ने वर्ष के दौरान कारपोरेट ग्राहकों के लिए डिजीटल हस्ताक्षर की सुविधा भी आरंभ की है। शाखाओं और डीलिंग रूम्स के माध्यम से अपने ग्राहकों के बीच निर्बाध रूप से करेंसी प्रवाह की प्रक्रिया हेतु बैंक विश्वस्तरीय प्रौद्योगिकी प्लैटफॉर्म को सुदृढ़ करता रहा है।

कोष विपणन इकाइयां ग्राहकों के साथ मिलकर उन्हें मार्केट के बारे में इन्पुट्स देती हैं और उनकी आवश्यकतानुसार उन्हें उपयुक्त उत्पादों का सुझाव देती हैं और इस प्रकार वैश्विक मार्केट समूह को सुदृढ़ करती हैं। बैंक ने विदेशी मुद्रा, हेजिंग, स्वर्ण और स्वामित्व ट्रेडिंग में अपने ग्राहकों के नकदी प्रवाह को कवरेज प्रदान कर देशीय मार्केट में ₹1,470 करोड़ से अधिक की अनंतिम आय अर्जित की है।

ग्लोबल मार्केट्स बैंक एफसीएनआर(बी) आधारभूत निधि का भी प्रबंध करती है। भारत में ग्राहकों को एफसीएनआर(बी) ऋण विदेशी मुद्राओं में देकर यह विदेशी मुद्रा में निर्यात वित्त के लिए निधियां उपलब्ध करवाती है।

देश में विमोचन फंड्स (रिटायरमेंट फंड्स) समूह को बैंक पोर्टफोलियो प्रबंधन सेवाएं उपलब्ध करवाकर सर्वोत्तम प्रतिलाभ दे रहा है। ₹2,79,000 करोड़ से अधिक प्रबंधनाधीन आस्तियों वाले पोर्टफोलियो प्रबंधन सेवा अनुभाग ने ईपीएफओ फंड्स में निजी क्षेत्र के अपने समकक्षों से निरंतर बेहतर प्रतिलाभ दिए हैं। ईपीएफओ के लिए बैंक को विगत तीन वर्षों के दौरान सर्वोत्तम फंड मैनेजर का पुरस्कार मिलता रहा है।

निरंतर उत्कृष्ट निष्पादन के लिए एशियामनी के वार्षिक पोल में एशियामनी की 25वीं जयन्ती के अवसर पर उनके 'पोल ऑफ पोल्स' में बैंक को 'भारत में सर्वोत्तम स्थानीय विदेशी मुद्रा बैंक' की श्रेणी में चुना गया।

I.2. नव व्यवसाय

एक अलग विभाग प्रौद्योगिकी आधारित उत्पादों सहित उभरते व्यवसाय क्षेत्रों के लिए नए उत्पाद विकसित कर बाजार में उतारता है। कुछ प्रमुख पहलें इस प्रकार हैं :

डेबिट कार्ड

31 मार्च 2014 की स्थिति के अनुसार 150 मिलियन डेबिट कार्ड और 40% मार्केट शेयर के साथ स्टेट बैंक समूह (एसबीजी) देश में डेबिट कार्ड जारी करने में अग्रणी है।

वित्तीय वर्ष 2013-14 में एसबीजी के डेबिट कार्डधारकों द्वारा 'पॉइंट ऑफ सेल' तथा 'ई-कामर्स' पर खर्च की गई राशि के लेनदेन ₹22,407 करोड़ से अधिक हैं। हमने अगस्त-सितंबर 2013 में '3 स्वाइप अभियान', और अक्तूबर-नवंबर 2013 में एसबीआई कार्ड (अनुषंगी) के सहयोग से 'शॉप बिग एंड गेन बिग' जैसी कुछ बड़ी पेशकश कीं।

प्रीपेड कार्ड

अपने ग्राहकों की भुगतान संबंधी विभिन्न आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बैंक के उत्पादों में निम्नलिखित प्रीपेड कार्ड हैं :

- **विदेश यात्रा कार्ड :** चिप आधारित ईएमवी अनुपालित विदेश यात्रा कार्ड आठ मुद्राओं : यूएस डॉलर, ग्रेट ब्रिटेन पाउंड, यूरो, कैनेडियन डॉलर, ऑस्ट्रेलियन डॉलर, जापानी येन, साउदी रियाल एवं सिंगापुर डॉलर में उपलब्ध है। यह कार्ड विदेश यात्रियों को सुरक्षा एवं सुविधा प्रदान करता है। हमने विदेश यात्रा करने वाले कारपोरेट कर्मचारियों की आवश्यकताओं को पूरा करने हेतु स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड का कारपोरेट विकल्प भी आरंभ किया है। वित्तीय वर्ष 2013-14 में बिक्री 83.34 मिलियन यूएस डॉलर रही।

- **ई-ज़ेड पे कार्ड :** ई-ज़ेड पे कार्ड कारपोरेट निकायों द्वारा वेतन भुगतान के अलावा राज्य एवं केन्द्रीय सरकार की अधिकांश सामाजिक योजनाओं के साथ जोड़ा गया है जिससे लाखों परिवारों को लाभ मिला है। वित्तीय वर्ष 2013-14 में बिक्री ₹829.19 करोड़ रही।
- **गिफ्ट कार्ड :** गिफ्ट कार्ड के माध्यम से अपने प्रियजनों को अपनी 'पसंद की आजादी' देने के चलते यह कार्ड ग्राहकों का पसंदीदा कार्ड रहा है। ग्राहक ऑनलाइन गिफ्ट कार्ड क्रय कर सकते हैं। वित्तीय वर्ष 2013-14 में इनकी बिक्री की राशि ₹128.73 करोड़ रही है।
- **स्टेट बैंक अचीवर कार्ड :** हमने नवंबर 2013 में आरंभ किया है। प्रोत्साहन/अवार्ड के संवितरण के लिए 10 वर्ष की वैधता वाला यह कार्ड कारपोरेट प्रोत्साहन कार्ड है जिसमें बार-बार राशि लोड की जा सकती है।
- **स्मार्ट पेआउट कार्ड :** हमने 27 अप्रैल 2013 को अन्य के अलावा श्रमजीवियों एवं ठेके पर कार्य करने वाले श्रमिकों के लिए रीलोडेबल स्मार्ट कार्ड आरंभ किया। यह कार्ड हमारे बचत बैंक खाताधारकों को ''ऐड-ऑन कार्ड'' के रूप में भी जारी किया जा सकता है। वित्तीय वर्ष 2013-14 में इसके माध्यम से बिक्री की राशि ₹15.19 करोड़ रही।

मर्चेंट अधिग्रहण व्यवसाय (एमएबी)

मर्चेंट अधिग्रहण व्यवसाय प्रभाग का उद्देश्य है पॉइंट ऑफ सेल टर्मिनलों पर 150 मिलियन से अधिक एसबीजी डेबिट कार्ड जारी करना, दृश्यता बढ़ाना और देश में इलेक्ट्रॉनिक आधारभूत ढांचा विकसित करना। 31 मार्च 2014 को मार्केट में लगभग 1,35,853 टर्मिनलों के साथ हम सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में इस क्षेत्र में पहले से ही सबसे आगे हैं। हम भारत में चौथे सबसे बड़े अधिग्रहणकर्ता भी हैं। हम मार्केट में उपलब्ध इस व्यवसाय की संभावनाओं का लाभ उठाने के लिए प्रयासरत हैं और हमने शीर्ष शैक्षणिक संस्थाओं और अस्पतालों सहित अनेक प्रतिष्ठित व्यवसायियों के साथ टाई-अप किया है। वर्ष के दौरान बैंक ने प्रायोगिक आधार पर मोबाइल पॉस शुरू किया है और अगले कुछ महीनों में इसे अखिल भारतीय स्तर पर शुरू कर दिया जाएगा।

मोबाइल बैंकिंग सेवा

लेनदेन की संख्या के आधार पर 57% और लेनदेन की राशि के आधार पर 17% मार्केट शेयर के साथ बैंक इस क्षेत्र में बाजार में सबसे आगे है।

2013-14 के दौरान मोबाइल बैंकिंग सेवा के माध्यम से ₹3,763 करोड़ के वित्तीय लेनदेन हुए जिनसे हमें ₹6.43 करोड़ की आय हुई।

ग्रीन चैनल काउंटर (जीसीसी)

ग्राहकों को सुविधा प्रदान करने और प्रति लेनदेन लागत तथा समय की बचत के लिए बैंक ने सभी (14,981) रिटेल शाखाओं में जीसीसी सुविधा आरंभ की है। इन काउंटरों पर प्रतिदिन 360,000 से अधिक लेनदेन हो रहे हैं।

सेल्फ सर्विस कियॉस्क

31 मार्च 2014 को बैंक के सेल्फ सर्विस कियॉस्क की संख्या 1,352 थी जिन पर हर रोज 55,000 लेनदेन हो रहे हैं।

ग्रीन रेमिट कार्ड (जीआरसी)

अपनी शाखाओं में मुख्यतः बड़ी संख्या में नकदी जमा करने संबंधी नॉन-होम लेनदेन के कार्य के लिए बैंक ने 2 जनवरी 2012 को जीआरसी, धनप्रेषण कार्ड आरंभ किया। कार्डधारक इस कार्ड को जीसीसी अथवा नकदी जमा मशीन (सीडीएम) पर स्वाइप कर संबंधित पानेवाले को धन प्रेषित कर सकते हैं जिनका खाता क्रमांक कार्ड में उल्लिखित हो। लेनदेन पूरा होते ही धन भेजने वाले और पाने वाले, दोनों को एसएमएस से पुष्टि की जाती है। 31 मार्च 2014 की स्थिति के अनुसार 48,00,000 से अधिक कार्ड जारी किए जा चुके हैं जिनके माध्यम से नकदी जमा के 1,81,00,000 लेनदेन संपन्न हुए।

स्टेट बैंक एग्रीगेटर सेवा (SBIePay)

बैंक ने 'SBIePay', भुगतान एग्रीगेटर सेवा आरंभ की है जो सभी प्रकार के ई-कॉमर्स भुगतानों के लिए मर्चेंटों, ग्राहकों और विभिन्न वित्तीय संस्थानों के बीच ई-कॉमर्स/एम-कॉमर्स लेनदेन करने में सहायक है। बैंक की अध्यक्ष श्रीमती अरुंधती भट्टाचार्य ने 13 मार्च 2014 को कारपारेट केन्द्र में यह सेवा आरंभ की। इस नई सेवा से हमारे ग्राहकों को ऑनलाइन भुगतान सुविधाएं उपलब्ध करवाने का दूरगामी प्रभाव होगा।

I.3 अनर्जक आस्ति प्रबंधन

वित्तीय वर्ष 2013-14 में समष्टि आर्थिक परिवेश में मंदी के कारण ऋण-भुगतान में व्यवधान आया जिससे भारतीय बैंकों की आस्तियों की गुणवत्ता में ह्रास हुआ। सभी क्षेत्रों में गिरावट आई और आज सभी बैंकों के लिए अनर्जक आस्तियों का समाधान सबसे बड़ी चुनौती बनी हुई है।

तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन समूह (एसएएमजी) एक समर्पित एवं विशेषीकृत समूह है, जिसके प्रमुख उप-प्रबंध निदेशक हैं, जिसे विशेष रूप से उच्च राशि वाली एनपीए को पूरी तरह से नियंत्रित रखने के लिए बनाया गया है।

आज की तारीख में एसएएमजी की पूरे देश में 16 एसएएम शाखाएं और 43 एसएआरबी हैं। वर्तमान में बैंक की अनर्जक आस्तियों और वसूली खाते के अंतर्गत ऋणों (एयूसीए) का क्रमशः 23.79% और 54.33% भाग एसएएमजी के पास है। एसएएमजी के वसूली प्रयासों में हमारी समूचे देश की 15,869 शाखाओं के फ्रंटलाइन स्टाफ द्वारा सहायता की जा रही है। इसके अलावा रिटेल स्पेशल मेंशन खातों (एसएमए) और एनपीए खातों के ऋणियों से संपर्क करने के लिए सभी मंडलों में एकाउंट ट्रैकिंग एवं मॉनीटरिंग केन्द्र खोले गए हैं। कृषि एनपीए की वसूली के लिए व्यवसाय प्रतिनिधियों, व्यवसाय सुलभकर्ताओं और स्वयं सहायता समूहों की सेवाएं भी ली जा रही हैं।

एआरसी को वित्तीय आस्तियों की बिक्री करने से एनपीए में ₹3,590 करोड़ की कमी आई और ₹1,092 करोड़ की एयूसीए (खाते) की राशि का प्रत्यावर्तन हुआ। अधिकतम विक्रय स्तर और मूल्य हासिल करने के लिए विभिन्न कार्यनीतियां अपनायी गई।

स्ट्रैस्ड आस्तियों में वसूली के लिए एसएएमजी विभिन्न कार्यनीतियां अपनाती है जिनमें से कुछ का विवरण यहाँ दिया जा रहा है :

- कारपोरेट ऋण पुनर्संरचना व्यवस्था अथवा द्विपक्षीय व्यवस्था से मानक आस्तियों और एनपीए की पुनर्संरचना।
- सरफेसी माध्यम से आस्तियों की नीलामी के द्वारा वसूली।
- ऋण वसूली के लिए डीआरटी एवं अन्य न्यायालयों में मामले दायर करना।
- स्ट्रैस्ड आस्तियों के अधिग्रहण के लिए कार्यनीतिक निवेशकों को चिह्नित करना और उन्हें इस कार्य में लगाना।
- एसेट रिकंस्ट्रक्शन कंपनियों को एनपीए की बिक्री करना।
- ऋणियों से एकमुश्त समझौते करना।

- बैंक के पास बंधक संपत्ति पर कब्जे के लिए रिजोल्यूशन एजेंटों की सेवाएं लेना और संपत्ति की नीलामी करना।
- अधिकाधिक संभावित बोली लगाने वालों से संपर्क के लिए ई-ऑक्शन प्लैटफॉर्म का उपयोग करना।
- कुछ मामलों में ऋण आस्ति स्वैप्स पर विचार करना।
- अन्वेषण एजेंसियों की सेवाएं लेकर प्रोमोटरों और गारंटीदाताओं की ऋणभारमुक्त आस्तियों का पता लगाना और इन आस्तियों के निर्णय से पूर्व इनकी कुर्की करवाना।
- जानबूझकर ऋण न चुकाने वाली कंपनियों और प्रोमोटरों को चिह्नित करना और उनके नाम 'सिबिल' जैसी ऋण सूचना कंपनियों की वेबसाइट पर प्रदर्शित करवाना। यह सूचना आरबीआई को भी दी जाती है।
- आवश्यकतानुसार चूककर्ताओं के फोटो समाचार पत्रों में प्रकाशित करना।
- दबावग्रस्त बड़े कारपोरेट ऋणियों को उनकी गौण आस्तियां बेचने, शेयरधारिता कम करने और कार्यनीतिक निवेशक लाने के लिए मनाना जिससे ऋणभार कम हो और अर्थक्षमता में वृद्धि हो।

वैयक्तिक खंड में आस्ति गुणवत्ता सुधार के उपाय

- एनपीए खातों के निपटान हेतु राष्ट्रीय लोक अदालत/बैंक अदालत में एकबारगी विशेष निपटान योजना का उपयोग सावधानीपूर्वक किया गया।
- (i) ईएमआई की देय तारीख से 7 दिन पहले, (ii) ईएमआई की देय तारीख से 1 दिन पहले तथा (iii) ईएमआई की देय तारीख के बाद ऋणियों को एसएमएस भेजे जाते हैं।
- वैयक्तिक खंड के सभी ऋणों की वसूली के लिए टेलिफोन से अनुवर्ती कार्रवाई करने का विस्तार बड़ौदा में बैंक के संपर्क केन्द्र और एसबीआई कार्ड्स/जीई, गुड़गांव के टेलिकॉलिंग केन्द्रों में किया जा चुका है।
- वाहनों को कब्जे में लेने और नीलामी करने में परिचालन प्राधिकारियों की सहायता के लिए श्रीराम ऑटोमॉल इंडिया लिमिटेड के साथ टाई-अप किया गया है।
- ऋण प्रवर्तक सॉफ्टवेअर (एलओएस) को (सावधि जमा,पी-खंड स्वर्ण ऋण एवं शिक्षा ऋणों के अलावा) ऑटो ऋणों और वैयक्तिक ऋणों के लिए आवश्यक बना दिया गया है तथा बहुत से प्रक्रिया संबंधी जोखिमों के संबंध में जानकारी हेतु इसे जोखिम स्कोरिंग मॉडल एवं सिबिल चेक के साथ जोड़ा गया है।

कृषि ऋणों की आस्ति गुणवत्ता में सुधार के उपाय

- जहाँ तक कृषि ऋणों का प्रश्न है, इसमें कृषि सावधि ऋणों में जटिल एनपीए के त्वरित निपटान के लिए 'ट्रैक्टर ऋण ओटीएस योजना'', ''एटीएल ओटीएस योजना'' जैसी विभिन्न एकबारगी निपटान योजनाएं चलाई गईं। इन योजनाओं के तहत वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान ₹378 करोड़ की वसूली हुई।
- **चलाए गए अभियान :** बढ़ते एनपीए को रोकने और उसे कम करने के उद्देश्य से ओवरड्यू केसीसी के नवीकरण को गति देने हेतु ''केसीसी (ज़ीरो एनपीए) अभियान'' चलाया गया। संभावित दबावग्रस्त श्रेणी में 16.57 लाख से अधिक केसीसी का नवीकरण किया गया। केसीसी नवीकरण की स्थिति की दैनिक जानकारी के लिए दिसंबर 2013 में कितना बाकी है अभियान चलाया गया जिसमें कुछ बाकी नहीं में एसएमएस आधारित रिपोर्टिंग की जाती थी।
- किसानों के बीच ऋण वसूली संस्कृति को बढ़ावा देने के लिए नवोन्मेषी ग्रीन पॉवर योजना लागू की गई जिसके अंतर्गत कारपोरेट सामाजिक दायित्व के अधीन गांवों में सोलर स्ट्रीट लाइट उपलब्ध करवाकर गांवों को पुरस्कृत किया गया।

कारपोरेट खातों की आस्ति गुणवत्ता में सुधार के उपाय

- सीएजी की आस्ति गुणवत्ता भली-भाँति नियंत्रण में रही है तथा इसका कुल अग्रिमों की तुलना में सकल एनपीए 0.99% है। सीएजी के पोर्टफोलियो का लगभग 87% निवेश श्रेणी का है जिसमें से 40% को बाह्य रेटिंग एजेंसियों द्वारा उच्चतम श्रेणी की रेटिंग दी गई है।
- आर्थिक मंदी के कारण भारतीय मध्य कारपोरेट समूह बहुत अधिक प्रभावित हुआ है जिससे आस्ति गुणवत्ता में गिरावट आई है। एमसीजी की अनर्जक आस्तियां मार्च 2013 में ₹18,443 करोड़ से बढ़कर मार्च 2014 में ₹32,715 करोड़ हो गई हैं। इस पर काबू पाने के लिए समूह ने मूल्यांकन/संस्वीकृति, अनुवर्ती कार्रवाई और पर्यवेक्षण की प्रक्रिया को सुदृढ़ किया है। आस्ति गुणवत्ता में सुधार के लिए कमजोर/दबावग्रस्त खातों के प्रोमोटर्स के साथ सावधानी बरतने के प्रयास किए जा रहे हैं।

दबावग्रस्त आस्तियों की आवधिक समीक्षा तथा समाधान की कार्यनीतियां सुझाने के लिए बैंक ने अध्यक्ष/प्रबंध निदेशकों/मुख्य महाप्रबंधकों/महाप्रबंधकों/उप महाप्रबंधकों की अध्यक्षता में विभिन्न समितियां गठित की हैं।

एसएएमजी ने अपनी विशिष्ट सावधानी और संयुक्त प्रयासों से वित्तीय वर्ष 2013-14 में बड़ी राशि के एनपीए और कुछ दशकों पुरानी प्राप्य राशि की ठोस वसूली की है। गत वर्ष कठिन परिस्थितियों के बावजूद हमने एसएएमबी/एसएआरबी/एसएआरसी की सहायता और एसएएमजी के अनवरत प्रयासों से एनपीए की वृद्धि रोकने में सक्षम हो पाए हैं।

ये वित्त वर्ष 2013-14 के दौरान विशेष रूप से परिलक्षित हुए जब सकल और निवल एनपीए का प्रतिशत वर्ष में रहे क्रमशः 5.73% और 3.24% के उच्चतम स्तर से 78 आधार बिन्दु और 67 आधार बिन्दु की गिरावट लाई गई। अधिक जानकारी नीचे दी गई है:

प्रदर्श 22: एनपीए प्रबंधन (₹ करोड़ में)

	वित्त वर्ष 2011-12	वित्त वर्ष 2012-13	वित्त वर्ष 2013-14
वर्ष के प्रारंभ में सकल एनपीए	39,676	51,189	61,605
सकल एनपीए %	4.44	4.75	4.95
निवल एनपीए %	1.82	2.10	2.57
मानक श्रेणी से नई गिरावट	24,712	31,993	41,516
नकद वसूली/ग्रेड बढ़ना	9,618	14,885	17,924
बट्टे खाते डालना	744	5,594	13,176
बट्टे खाते डाले गए ऋणों में वसूली	962	1,066	1,543

एसएएमजी और बैंक की अन्य वसूली इकाइयाँ वित्त वर्ष 2014-15 की आस्तियों का स्तर उठाने की चुनौतियों से निपटने के लिए कटिबद्ध हैं जब

अवधि-समाप्ति के दबाव जारी रहने की उम्मीद है। एक समयपूर्व चेतावनी प्रणाली की स्थापना प्रक्रियाधीन है। इससे आनेवाली रुग्णता और ऋण खातों पर दबाव का पता लगाया जा सकेगा ताकि समय रहते सुधार करने की कार्रवाई की जा सके। उन मामलों में समय पर पुनर्संरचना की जा सके जिनमें करना संभव हो। इससे मानक श्रेणी से गिरावट रोकी जा सकेगी और आस्तियों का स्तर अच्छा बनाए रखा जा सकेगा।

II. सहायक एवं नियंत्रण परिचालन

II. 1 सूचना प्रौद्योगिकी

कोर बैंकिंग परियोजना

सीबीएस व्यवस्था इस प्रकार से की गई है कि इसकी सहायता से एक बिलियन खातो में, एक दिन में 250 मिलियन से अधिक लेनदेन और प्रति सेकंड 17,000 से अधिक लेनदेन प्रविष्टियाँ की जा सकती हैं। दूसरे अधिप्रमाणन के रूप में बायोमेट्रिक अधिप्रमाणन सभी सीबीएस प्रयोक्ताओं के लिए शाखाओं में कार्यान्वित किया गया है। जोखिम का पता लगाना, आकलन करना, परिमाण जानना, उस पर नजर रखना और सूचना प्रौद्योगिकी आधारित प्रणालियों में विभिन्न जोखिमों को कम करने की प्रक्रिया शुरू की गई है।

वैकल्पिक चैनल

प्रदर्श 23: वैकल्पिक चैनल संवृद्धि (संख्या)

दिनांक	एटीएम	कियोस्क	नकदी जमा मशीनें (सीडीएम)	कुल
31.03.2013 को	25,247	1,230	698	27,175
31.03.2014 को	40,768	1,231	1,516	43,515

एटीएम

भारतीय स्टेट बैंक का अपने सहयोगी बैंकों के साथ विश्व का एक सबसे बड़ा एटीएम नेटवर्क है। इसमें 31.03.2014 को 51,491 से अधिक एटीएम थे। एसबीआई ने 17.04 करोड़ से अधिक कार्ड जारी किए हैं। एटीएम के आधार 24 स्विच की हाल ही में क्षमता बढ़ाई गई है और अब यह 50,000 से अधिक एटीएमों को संभाल सकता है।

इसका उद्देश्य देश के कोने-कोने में एटीएम सुविधाओं को सुदृढ़ बनाना और ग्राहक-सुविधा में वृद्धि करना है। 2013-14 के दौरान एसबीआई ने 16,340 एटीएम संस्थापित की हैं जो भारतीय बैंकिंग उद्योग में इतनी बड़ी संख्या में एटीएम संस्थापित करने का एक कीर्तिमान है। 31.03.2014 की स्थिति के अनुसार एटीएम की कुल संख्या 43,515 है।

भारत में कुल एटीएम के 26% मार्केट शेयर के साथ देश के कुल एटीएम लेनदेन के 38% लेनदेन एसबीआई के एटीएम नेटवर्क पर होते हैं। हमारे एटीएम नेटवर्क के माध्यम से औसतन 70.00 लाख से अधिक लेनदेन संपन्न होते हैं। हमारा एटीएम नेटवर्क देश का व्यस्ततम नेटवर्क है जिसमें हर दिन प्रत्येक एटीएम पर 200 से अधिक लेनदेन होते हैं। एसबीआई का अपना डेबिट कार्ड बेस 13.74 करोड़ है।

वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान, कमजोर दृष्टि वाले ग्राहकों को आवश्यक मौखिक दिशानिर्देश देने की सुविधा और 1000+ एटीएम में दी गई जिन्हें मिलाकर 31 मार्च 2014 को ऐसे एटीएम की संख्या 4,000+ हो गई है।

नकदी जमा मशीनें (सीडीएम): बैंक बड़ी संख्या में नकदी जमा मशीनें लगा रहा है ताकि ग्राहक अपने एटीएम-डेबिट कार्ड का उपयोग कर इन मशीनों पर अपनी नकदी जमा कर सकें। 31.03.2014 को संस्थापित नकदी जमा मशीनों की संख्या 1,516 रही। ग्राहकों की सुविधा के लिए ये नकदी जमा मशीनें 24X7 उपलब्ध हैं।

इंटरनेट बैंकिंग एवं ई-कॉमर्स

इंटरनेट बैंकिंग

इंटरनेट बैंकिंग सेवा बैंक की वेबसाइट 'https://www.onlinesbi.com' पर उपलब्ध है। बैंक का इंटरनेट बैंकिंग समाधान रिटेल और कारपोरेट दोनों प्रयोक्ताओं के लिए परिपूर्ण प्रोडक्ट है।

आपका बैंक आपकी जेब में

बैंक के नेट बैंकिंग प्लैटफॉर्म 'onlinesbi.com' पर उपक्रमों और सरकारी एजेंसियों सहित बैंक के रिटेल एवं कारपोरेट ग्राहकों के लिए सुरक्षित एवं सुविधाजनक ऑनलाइन बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध हैं।

बैंक का नेटबैंकिंग प्लेटफार्म 'onlinesbi.com' सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों और सरकारी एजेंसियों सहित अपने खुदरा एवं कारपोरेट ग्राहकों को सुरक्षित एवं आसान आनलाइन बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराता है।

- वित्तीय वर्ष 2013-14 में इस कम खर्चीले चैनल पर 63.77 करोड़ लेनदेन हुए हैं जो विगत वर्ष से 52% अधिक हैं।
- कमजोर दृष्टिवाले ग्राहकों के लिए भी हमारा विशाल इंटरनेट बैंकिंग प्लैटफार्म सुविधाजनक बनाया गया है।
- कारपोरेट इंटरनेट बैंकिंग सरकारी कोषागार और लेखा विभाग के साथ भी लेनदेन करने के लिए लघु, मध्यम और बड़े कारपोरेट्स के लिए सर्वाधिक उपयुक्त है।

वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान बैंक ने ई-कॉमर्स में भी प्रमुखता से अपनी पहचान बनाई है :

- स्टेट बैंक कलेक्ट अथवा निजी एग्रीगेटर्स के माध्यम से 15,000 से अधिक प्रत्यक्ष मर्चेंट तालमेल से वर्ष के दौरान बैंक ने 42 करोड़ से अधिक ई-कामर्स लेनदेन की सुविधा दी है।

- सार्वजनिक उपक्रमों, निगमों और सरकार के विभागों के पोर्टल के साथ इंटरफेस से नए मल्टी-ऑप्शन पेमेंट सिस्टम के माध्यम से टैक्स/फीस/ई-ट्रेडिंग/ई-ऑक्शन संबंधी ईएमडी के ऑन-लाइन संग्रहण की सुविधा प्रदान की जा रही है।

भारतीय स्टेट बैंक ने आईबीए बैंकिंग टेक्नॉलाजी अवार्ड्स में नौ में से सात अवार्ड जीते

दि बेस्ट टेक्नॉलाजी बैंक ऑफ दि ईयर
बेस्ट इंटरनेट बैंक
बेस्ट यूज ऑफ मोबाइल टेक्नॉलाजी
बेस्ट यूज ऑफ टेक्नॉलाजी इन फिनैंशल इनक्लूजन
बेस्ट कस्टमर मैनेजमेंट इनिशिएटिव
बेस्ट यूज ऑफ टेक्नॉलाजी इन ट्रेनिंग एण्ड ई-लर्निंग
बेस्ट यूज ऑफ टेक्नॉलाजी इन बिजनेस इंटेलिजेंस

आई टी- विदेश स्थित कार्यालय

बैंक के विदेश स्थित 153 कार्यालय 26 देशों में फैले हैं। ये कार्यालय फिनेकल कोर बैंकिंग सॉल्यूशन का अनेक प्रकार के अतिरिक्त/सहायक ऐप्लीकेशन के साथ प्रयोग किया जाता है जिससे ग्राहकों उच्च कोटि का बैंकिंग अनुभव कराने के साथ-साथ विनियामकों की सभी अपेक्षाओं की पूर्ति की जाती है।

उद्यम सूचना-संग्रह विभाग

यह विभाग ग्राहक के बैंक में विभिन्न खातों की संपूर्ण जानकारी रिलेशनशिप मैनेजरों को उपलब्ध कराता है। इस जानकारी में हमारे सहयोगी बैंकों,अनुषंगियों जैसे एसबीआई लाइफ, एसबीआई कार्ड्स, एसबीआई मयूचुअल फंड्स के खाते भी शामिल होते हैं। इस जानकारी के आधार पर ये मैनेजर ग्राहकों की बेहतर सेवा कर पाते हैं। सूचना-संग्रह विभाग द्वारा बहुत सी आकलन और विश्लेषण रिपोर्टें भी नियमित रूप से तैयार की जाती हैं, जिससे व्यवसाय योजना बनाने में सहायता की जा सके।

नेटवर्किंग

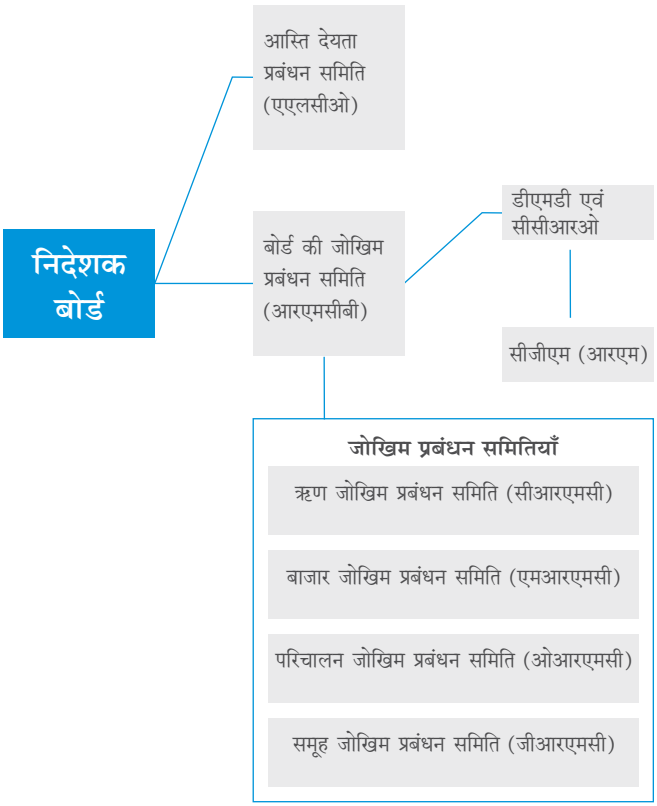
बैंक द्वारा एक सुरक्षित, परिपूर्ण वैन संरचना वाले नेटवर्क का कार्यान्वयन किया गया है जो लीज लाइनों और वीसैट के माध्यम से स्टेट बैंक समूह की सभी शाखाओं/कार्यालयों तथा एटीएमों को जोड़े हुए है। बैंक अपने नेटवर्क के बेहतर प्रदर्शन मल्टी प्रोटोकोल लेबल स्विचिंग (एमपीएलएस) आर्किटेक्चर पर कार्य शुरू करने वाला है।

कारपोरेट वेब एवं मेल सेवाएँ विभाग

बैंक के अपने सोशल मीडिया ''एसबीआई आस्पिरेशंस'' का सोशल साफ्टवेयर इस प्रकार से तैयार किया गया है कि यह व्यवसाय की आवश्यकताओं की पूर्ति करने के साथ-साथ बैंककर्मियों को और अधिक नवोन्मेषी और कार्यक्षम बनाने में सहायता कर सके। इसके जरिये व्यवसाय में तेजी से वृद्धि करने के लिए नए-नए विचारों का आदान-प्रदान किया जा सकता है। बैंक बाहरी सोशल मीडिया साइटों जैसे फेसबुक, ट्विटर और यू टयूब पर भी मौजूद है जिससे युवा पीढ़ी और आम जनता को सुना और जोड़ा जा सके।

II. 2 जोखिम प्रबंधन और आंतरिक नियंत्रण

एसबीआई में जोखिम अभिनियंत्रण संरचना निम्नानुसार है :



बैंक की अपनी एक जोखिम अभिप्रबंधन संरचना अंतरराष्ट्रीय सर्वश्रेष्ठ पद्धतियों के अनुरूप लागू है। इसका उद्देश्य कर्तव्यों का विभाजन करना और जोखिम आकलन, निगरानी और नियंत्रण कार्यों का अलग-अलग संचालन करना है। यह संरचना परिचालन स्तर पर व्यवसाय इकाइयों को अधिकार देने की संकल्पना पर आधारित है। इसमें प्रौद्योगिकी का प्रमुख प्रचालक के तौर पर उपयोग किया जाता है। इसके द्वारा जोखिम के उत्पन्न होते ही जोखिम की पहचान हो जाती है और तदनुसार उसके नियंत्रण की व्यवस्था की जाती है।

बैंक में एक देशगत जोखिम प्रबंधन नीति लागू है, जो भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार बनाई गई है। इस नीति में मजबूत जोखिम प्रबंधन मॉडल की रूपरेखा दी गई है। इसमें देश, बैंक, उत्पाद और अन्य पक्षों से जोखिम के अनुरूप निपटने के उपाय सुझाए गए हैं। देश-वार और बैंक-वार जोखिम की नियमित आधार पर निगरानी और समीक्षा की जाती है। जोखिम की उच्चतम सीमा और वर्गीकरण में जोखिम की मात्रा में होने वाली कमी-वृद्धि के अनुरूप परिवर्तन किया जाता है। बैंक के हितों की रक्षा करने के लिए समय समय पर इनमें सुधार करने के लिए कदम उठाए जाते हैं।

ऋण जोखिम

ऋणियों या अन्य पक्षों द्वारा स्वयं चूक करने या ऋण के मूल्य के कम होने के कारण ऋण-गुणवत्ता गिरने से जुड़ी संभावित हानियों को ऋण जोखिम कहा जाता है। ऋण जोखिम बैंक द्वारा किसी व्यक्ति, नॉन-कारपोरेट, कारपोरेट, बैंक, वित्तीय संस्था या सरकार के साथ लेनदेन से उत्पन्न होता है।

ऋण जोखिम कम करने के उपाय

- बैंक में ऋण जोखिम का पता लगाने, उसका आकलन करने, उस पर निगरानी रखने और उसका नियंत्रण करने के लिए बैंक में मजबूत ऋण आकलन और जोखिम आकलन पद्धतियाँ लागू हैं। बैंक अलग अलग व्यवसाय समूहों के ऋण जोखिम के आकलन के लिए विभिन्न प्रकार के अपने ऋण जोखिम आकलन मॉडलों का प्रयोग करता है।
- ऋण जोखिम प्रबंधन विभाग (सीआरएमडी) 37 उद्योगों का आकलन करता है। इन उद्योगों में दूरसंचार, बिजली, कोयला, विमानन, एनबीएफसी, कपड़ा, लौह और इस्पात भी शामिल हैं। यह परिचालन स्टाफ में रिपोर्टों का प्रसार भी करता है ताकि वे इनसे प्राप्त सूचना के आधार पर निर्णय ले सकें। अनुरोध प्राप्त होने पर कंपनियों/समूहों का विशेष आकलन भी करता है।
- भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों को ऋण जोखिम की नवीनतम पद्धतियों के आधार पर स्वयं मूलभूत आकलन करने (एफआईआरबी) की अनुमति प्रदान की है।
- एफआईआरबी पद्धति से मूल्यांकन करने के लिए नियुक्त बाहरी परामर्शदाता के मार्गदर्शन में सीआरएम परियोजना बैंक द्वारा कार्यान्वित की जा रही है।
- एफआईआरबी पद्धति के कारगर कार्यान्वयन के लिए अभिप्रबंधन व्यवस्था को और मजबूत बना दिया गया है। इस संबंध में बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसीबी) द्वारा नई नीतियाँ अनुमोदित की गई हैं।
- चूक की संभावना के आकलन (पीडी), हानिप्रद चूक (एलजीडी) और चूक के समय ऋण जोखिम (ईएडी) के आकलन के लिए मॉडल विकसित किए गए हैं।
- बैंक अपने ऋणों पर तनाव का नियमित रूप से आकलन करता है और तनाव की अद्यतन मात्रा का भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों, बैंकिंग उद्योग की सर्वोत्तम पद्धतियों और समस्त आर्थिक घटकों में होने वाले परिवर्तनों के अनुरूप आकलन किया जाता है।
- ऋण जोखिम प्रबंधन समिति (सीआरएमसी) और बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसीबी) की बैठकें नियमित रूप से आयोजित की गईं।

बाजार जोखिम

बाजार जोखिम बैंक को होने वाली वह संभावित हानि है जो शेयरों की खरीद-फरोख्त के मूल्य में परिवर्तन के कारण; विनिमय दरों, ब्याज दरों, ईक्विटी मूल्य जैसे बाजार घटकों में परिवर्तन आदि के कारण होती है।

बाजार जोखिम कम करने के उपाय

- बैंक के बाजार जोखिम प्रबंधन में जोखिमों का पता लगाना, जोखिमों का आकलन करना, नियंत्रण के उपाय करना, निगरानी और रिपोर्टिंग प्रणालियाँ आती हैं।
- बैंक में विदेशी मुद्रा के लेनदेन, डेरिवेटिव, ब्याज दर, प्रतिभूतियाँ, ईक्विटी और म्यूचुअल फंड के उक्त जोखिमों से संबंधित बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियाँ लागू हैं। बाजार जोखिमों पर नियंत्रण विभिन्न जोखिम सीमाओं जैसे रात भर की निवल प्रारंभिक स्थिति, संशोधित अवधि, स्टॉप लॉस, प्रबंधन कार्रवाई उत्प्रेरक, कटलॉस उत्प्रेरक, जोखिम बहुलता और जोखिम की मात्रा आदि के आधार पर किया जाता है। इसका उल्लेख संबंधित नीतियों में किया गया है।
- वर्तमान समय में, बाजार जोखिम पूंजी का परिकलन मानकीकृत आकलन प्रणाली (एसएमएम) के द्वारा किया जाता है। बैंक ने भारतीय रिज़र्व बैंक को एक आशय पत्र दिया है जिसमें बाजार जोखिम की नवीनतम पद्धतियों के तहत आंतरिक मॉडल पद्धति (आईएमए) को लागू करने का प्रस्ताव रखा है।
- आईएमए बैंक के कुल शेयर खरीद-फरोख्त पर नजर रखने के लिए एक जोखिम आधारित मूल्य निर्धारण प्रणाली है। इस प्रणाली के साथ-साथ कुल खरीद-फरोख्त पर दबाव का तिमाही आधार पर आकलन भी किया जाता है।
- आईएमए प्रणाली पर बाजार जोखिम प्रबंधन करने की परियोजना बैंक द्वारा इसके लिए नियुक्त बाहरी परामर्शदाता के मार्गदर्शन में कार्यान्वित की जा रही है।
- बैंक के बाजार जोखिम की निगरानी एवं समीक्षा बाजार जोखिम प्रबंधन समिति (एमआरएमसी) और बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति की बैठकें नियमित रूप से आयोजित की जाती हैं।

परिचालन जोखिम

परिचालन जोखिम हानि की वह जोखिम है जो आंतरिक प्रक्रियाओं, जनसमूह एवं प्रणालियों की अपर्याप्तता या असफलता या बाह्य घटनाओं के कारण होती है।

परिचालन जोखिम कम करने के उपाय

- बैंक में परिचालन जोखिम प्रबंधन का मुख्य उद्देश्य प्रणालियों एवं नियंत्रण पद्धतियों की निरंतर समीक्षा करना, सारे बैंक में परिचालन जोखिम के प्रति जागरूकता बढ़ाना, जोखिम दायित्व का निर्धारण करना, व्यवसाय कार्यनीति में जोखिम प्रबंधन कार्यकलाप को शामिल करना और नियामक अपेक्षाओं की पूर्ति सुनिश्चित करना है, जो बैंक की परिचालन जोखिम प्रबंधन नीति के प्रमुख घटक हैं।
- नवीनतम आकलन पद्धति (एएमए) अपनाने हेतु परिचालन जोखिम प्रबंधन संरचना (ओआरएमएफ) और परिचालन जोखिम आकलन प्रणाली (ओआरएमएस) के विषय में भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार महत्वपूर्ण नीतियाँ, मैनुअल और संरचना संबंधी प्रलेख लागू किए गए हैं।
- परिचालन जोखिम की नवीनतम पद्धतियों के तहत नवीनतम आकलन पद्धति (एएमए) अपनाने हेतु बैंक अपना आशय पत्र भारतीय रिज़र्व बैंक को प्रस्तुत कर चुका है।
- नवीनतम आकलन पद्धति (एएमए) अपनाने हेतु परिचालन जोखिम प्रबंधन परियोजना बैंक द्वारा इसके लिए नियुक्त बाहरी परामर्शदाता के मार्गदर्शन में कार्यान्वित की जा रही है।
- बैंक-स्तरीय परिचालन जोखिम प्रबंधन समिति (ओआरएमसी) बैंक के परिचालन जोखिम की समय-समय पर समीक्षा करती है और बैंक में परिचालन जोखिम के प्रबंधन के लिए नियंत्रण/न्यूनीकरण के उपयुक्त उपाय सुझाती है। परिचालन इकाई और व्यवसाय इकाई के स्तर पर जोखिम प्रबंधन समितियाँ गठित हैं।

समूह जोखिम

समूह जोखिम प्रबंधन का उद्देश्य समूह की इकाइयों में एकसमान जोखिम प्रबंधन प्रक्रियाएँ लागू करना है। समूह जोखिम प्रबंधन समिति कार्यपालकों की एक समिति है जो उप प्रबंध निदेशक एवं मुख्य ऋण एवं जोखिम अधिकारी के नेतृत्व में समूह की इकाइयों के जोखिम कार्यों के प्रबंधन पर नजर रखने के लिए गठित की गई है।

समूह जोखिम कम करने के उपाय

- ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, परिचालन जोखिम और चलनिधि जोखिम आदि के जोखिम-आधारित मानदंडों का तिमाही विश्लेषण समूह जोखिम प्रबंधन समिति/बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति को प्रस्तुत किया जाता है।
- बड़े ऋणियों से संबंधित जोखिम और पूंजी बाजार जोखिम की सीमाएँ भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुसार समूह के लिए निर्धारित हैं। इसके अतिरिक्त, अप्रतिभूत जोखिम, भूमि और भवन तथा समूहों के भीतर जोखिम सीमाएँ बैंक द्वारा निर्धारित की गई हैं।
- समूह जोखिम पर एक स्वैच्छिक वार्षिक प्रकटीकरण बैंक के प्रकाशित प्रकटीकरणों में किया जाता है।
- समूह के आंतरिक पूंजी पर्याप्तता प्रक्रिया (ग्रुप आईकैप) दस्तावेज में समूह की इकाइयों द्वारा पता लगाए गए जोखिमों के आकलन, आंतरिक नियंत्रण और जोखिम कम करने के उपाय जोखिम सीमाओं सहित जहाँ उचित है और पूंजी आकलन सामान्य और दबाव की स्थितियों के लिए शामिल किए गए हैं। समूह की सभी इकाइयाँ गैर-बैंकिंग इकाइयों सहित आईकैप प्रक्रिया पूरी करती हैं और एक समूह आईकैप नीति एकरूपता सुनिश्चित करने के लिए लागू की गई है।
- समूह जोखिम प्रबंधन कार्यों की देखरेख करने और विश्व-स्तरीय सर्वोत्तम प्रक्रियाओं को अपनाने के लिए बैंक ने हाल ही में समूह जोखिम प्रबंधन परियोजना प्रारंभ की है।

उद्यम जोखिम

उद्यम जोखिम प्रबंधन का लक्ष्य चलनिधि जोखिम, ब्याज दर जोखिम और ऋण संकेंद्रीकरण जोखिम जैसे बड़े जोखिमों के प्रबंधन के लिए एक व्यापक ढांचा स्थापित करना है। इससे अन्यों के साथ साथ आनलाइन परिचालन प्रभावित हो सकते हैं।

उद्यम जोखिम कम करने के उपाय

- चलनिधि जोखिम, ब्याज दर जोखिम और ऋण संकेंद्रीकरण जोखिम जैसे स्तंभ I एवं स्तंभ II जोखिमों के अलावा पूंजी पर्याप्तता एवं सामान्य व तनावग्रस्त परिस्थितियों के अंतर्गत जोखिम प्रबंधन की समस्त प्रणाली की मूल्यांकन प्रक्रिया (आईसीएएपी) लागू की गई है।
- व्यावसायिक उद्देश्यों के अनुरूप अपने कार्यों को युक्तिपरक कार्य बनाने के लिए बैंक द्वारा प्रारंभ की गई जोखिम प्रबंधन परियोजना के तहत बैंक ने उद्यम जोखिम प्रबंधन (ईआरएम) ढांचा लागू किया है।

सूचना सुरक्षा जोखिम

सूचना सुरक्षा जोखिम नियंत्रण का उद्देश्य कठोर सूचना सुरक्षा ढांचा लागू करना है क्योंकि सूचना के सुरक्षित न रहने पर सूचना की हानि हो सकती है या सूचना के लिए गंभीर खतरा उत्पन्न हो सकता है।

सूचना सुरक्षा जोखिम कम करने के उपाय

- बैंक ने एक मजबूत सूचना प्रौद्योगिकी नीति और सूचना प्रणली सुरक्षा नीति कार्यान्वित की है जो सर्वोत्तम अंतरराष्ट्रीय प्रक्रियाओं के अनुरूप है। इन नीतियों की समय समय पर समीक्षा की जाती है और इसे आने वाले खतरों का सामना करने के लिए काफी मजबूत बनाया गया है।
- सुरक्षा सुनिश्चित करने और स्टाफ को और अधिक जागरूक बनाने के लिए नियमित सुरक्षा अभ्यास एवं कर्मचारी जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं। ग्लोबल आईटी सेन्टर, बेलापुर में व्यवसाय निरंतरता प्रबंधन प्रणाली (बीसीएमएस) कार्यान्वित की गई है। एसबीआई अपने आईटी इन्फ्रास्ट्रक्चर पर अनेक प्रकार के हमले और खतरों पर 24 X 7 X 365 नजर रखने के लिए अपना एक अलग सुरक्षा परिचालन केंद्र (एसओसी) स्थापित करने में भी सबसे आगे है।
- संकट से बचाव के अभ्यास व्यवसाय निरंतरता प्रबंधन प्रणाली (बीसीएमएस) के तहत नियमित रूप से किए जाते हैं। सूचना प्रौद्योगिकी प्रणालियों की सुरक्षा के लिए व्यवसाय निरंतरता अभ्यास वित्त वर्ष के दौरान 19 जनवरी 2014 को किया गया। बैंक की महत्वपूर्ण सूचना प्रौद्योगिकी प्रणालियाँ इंटरनेशनल बीसीएमएस स्टैंडर्ड–आईएसओ 22301:2012 के अनुरूप हैं।

आंतरिक नियंत्रण

बैंक में अंतर्निर्मित आंतरिक नियंत्रण प्रणालियाँ मौजूद हैं और प्रत्येक स्तर के लिए सुस्पष्ट उत्तरदायित्व निर्धारित हैं। बैंक अपने निरीक्षण एवं लेखा-परीक्षा विभाग (आई एंड एम ए) के माध्यम से आंतरिक लेखा-परीक्षा करता है। बोर्ड की लेखा-परीक्षा समिति (एसीबी) आई एंड एमए विभाग की कार्यप्रणाली पर निगरानी एवं नियंत्रण रखती है। निरीक्षण प्रणाली की आंतरिक लेखा-परीक्षा कार्य के माध्यम से जोखिम की पहचान, नियंत्रण और प्रबंधन करने में महत्वपूर्ण भूमिका रहती है और इसे कारपोरेट अभिशासन के सबसे महत्वपूर्ण घटकों में से एक माना गया है। बैंक मुख्यतया दो स्तरीय लेखा-परीक्षाएँ करता है-जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा (आरएफआईए) और प्रबंधन लेखा-परीक्षा। इनके माध्यम से आंतरिक लेखा-परीक्षा की विभिन्न अपेक्षाओं की पूर्ति की जाती है। बैंक की सभी लेखा इकाइयों की जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा की जाती है। बैंक की प्रबंधन लेखा-परीक्षा प्रशासनिक कार्यालयों की भी की जाती है और इसमें उनके कार्यों की गुणवत्ता के साथ साथ नीतियों और कार्यविधियों के अनुपालन की जांच भी की जाती है।

इसके अतिरिक्त, यह विभाग ऋण लेखा-परीक्षा, सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा (केंद्रीकृत सूचना प्रौद्योगिकी प्रतिष्ठानों और शाखाओं), मूल कार्यालय (होम ऑफिस) लेखा-परीक्षा (विदेश स्थित कार्यालयों की लेखा-परीक्षा) और व्यय लेखा-परीक्षा (प्रशासनिक कार्यालयों में) भी करता है तथा संगामी लेखा-परीक्षा (देश और विदेश में स्थित कार्यालयों) और मंडल लेखा-परीक्षा नीति एवं उसके कार्यान्वयन पर निगरानी भी रखता है। शाखाओं में अनियमितताओं के निराकरण के स्तर का सत्यापन करने के लिए कुछ चुनी हुई शाखाओं में अनुपालन की लेखा-परीक्षा भी की जाती है। 01.04.2013 से 31.03.2014 तक की अवधि के दौरान देश में स्थित 9,230 शाखाओं/बीपीआर इकाइयों की जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा परीक्षा की गई।

जोखिम केंद्रीकृत आंतरिक लेखा-परीक्षा

आईएण्डएमए विभाग आरएफआईए के माध्यम से लेखा-परीक्षा की हुई इकाइयों के संपूर्ण कार्यों की एक महत्वपूर्ण समीक्षा करता है जो भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुसार जोखिम आधारित पर्यवेक्षण के लिए सहायक है। व्यवसाय प्रोफाइल और जोखिम वित्तीय संबद्धता के आधार पर सभी देशीय शाखाओं को तीन समूहों (समूह I, II एवं III) में अलग-अलग किया गया है। यद्यपि समूह-I वाली शाखाओं की लेखा-परीक्षा का प्रबंधन केंद्रीय लेखा-परीक्षा इकाई (सीयू) द्वारा किया जाता है, जबकि समूह-II, समूह-III की शाखाओं तथा व्यवसाय प्रक्रिया पुनर्विन्यास (बीपीआर) इकाइयों की लेखा-परीक्षा तेरह आंचलिक निरीक्षण कार्यालयों द्वारा संचालित की जाती है जिनमें प्रत्येक कार्यालयों में महाप्रबंधक प्रमुख अधिकारी होते हैं।

प्रबंधन लेखा-परीक्षा

आरएफआईए (लेखा-परीक्षा) की शुरुआत होने से, प्रबंधन लेखा-परीक्षा को पुनराभिमुख किया गया है जिससे बैंक में अनुपालन की जाने वाली प्रक्रियाओं एवं कार्यविधियों में जोखिम प्रबंधन की प्रभावकारिता पर ध्यान केंद्रित किया जा सके। संपूर्ण प्रबंधन लेखा-परीक्षा में कारपोरेट केंद्र की संस्थापनाओं/मंडल स्थानीय प्रधान कार्यालयों/शीर्ष प्रशिक्षण संस्थानों, सहयोगी बैंकों और क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की प्रबंधन लेखा-परीक्षा करना शामिल होता है। प्रबंधन लेखा-परीक्षा की प्रभावशीलता बढ़ाने के लिए इसकी अवधि तीन वर्ष में एक बार से घटाकर दो वर्ष में एक बार की गई।

ऋण लेखा-परीक्षा

ऋण लेखा-परीक्षा का उद्देश्य प्रति वर्ष ₹10 करोड़ और उससे अधिक की वित्तीय संबद्धता वाले अलग-अलग बड़े वाणिज्यिक ऋणों की महत्वपूर्ण ढंग से जांच करते हुए बैंक के वाणिज्यिक ऋण संविभाग की गुणवत्ता में निरंतर सुधार लाना है। ऋण लेखा-परीक्षा प्रणाली इकाई में ऋण (अग्रिम) संविभाग की गुणवत्ता के बारे में चेतावनी संकेतों के रूप में व्यवसाय इकाई के लिए प्रतिसूचना भी उपलब्ध कराती है और सुधारात्मक उपायों के बारे में सुझाव देती है। ऋण लेखा-परीक्षा में ₹5 करोड़ से अधिक के सभी अलग-अलग अग्रिमों की संस्वीकृति संवर्धन/नवीकरण के 6 महीने के अंदर संस्वीकृति प्रक्रिया की समीक्षा (ऋण समीक्षा कार्य पद्धति) भी की जाती है। दिनांक 01.04.2013 से 31.03.2014 की अवधि के दौरान 8,623 खातों को ऋण लेखा-परीक्षा ऑन-साइट के अध्यधीन रखा गया है।

सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा

शाखा की आरएफआईए लेखा-परीक्षा के भाग के रूप में सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) से संबंधित जोखिमों का मूल्यांकन करने के लिए सभी शाखाओं को सूचना प्रणाली (आईएस) लेखा-परीक्षा के अध्यधीन रखा जा रहा है। केंद्रीकृत आईटी संस्थापनाओं की आईएस लेखा-परीक्षा योग्यता प्राप्त अधिकारियों के एक दल के द्वारा की जाती है। दिनांक 01.04.2013 से 31.03.2014 के दौरान 49 केंद्रीकृत आईटी संस्थापनाओं की सूचना प्रणाली (आईएस) लेखा-परीक्षाएं पूर्ण की गई।

विदेश स्थित कार्यालयों की लेखा-परीक्षा

दिनांक 01.04.2013 से 31.03.2014 की अवधि के दौरान, पांच शाखाओं में होम आफिस लेखा-परीक्षा, 5 प्रतिनिधि कार्यालयों/ कॅन्ट्रि हेड आफिसों में और 1 अनुषंगी/संयुक्त उद्यम में प्रबंधन लेखा-परीक्षा की गई।

संगामी लेखा-परीक्षा

संगामी लेखा-परीक्षा प्रणाली सुदृढ़ आंतरिक लेखा कार्यों, प्रभावी नियंत्रणों की स्थापना करने और सतत आधार पर परिचालनों की निगरानी संगामी लेखा-परीक्षा प्रणाली की सतत आधार पर समीक्षा की जाती है जिससे कि भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित बैंक के अग्रिमों और अन्य जोखिम वित्तीय संबद्धता को शामिल किया जा सके; आई एण्ड एम ए विभाग शाखाओं और बीपीआर इकाइयों में संगामी लेखा-परीक्षा के संचालन हेतु प्रक्रिया, दिशा-निर्देश और प्रारूप निर्धारित करता है। वर्ष के दौरान, संगामी लेखा-परीक्षा प्रणाली को एक नया रूप दिया गया और इसमें एक वेब आधारित समाधान शुरू किया गया।

मंडल लेखा-परीक्षा

मंडल लेखा-परीक्षा जो एक प्रत्यायोजित लेखा-परीक्षा है जिसमें निम्न जोखिम वाले क्षेत्र शामिल होते हैं और यह दो आरएफआईए के बीच संचालित की जाती है। इससे लेखा-परीक्षा की हुई इकाई के लिए आरएफआईए के लिए अच्छी तरह से तैयारी करना बेहतर हो जाता है। दिनांक 01.04.2013 से 31.03.2014 तक की अवधि के दौरान 9,069 इकाइयों की लेखा-परीक्षा मंडल लेखा परीक्षा द्वारा की गई।

II. 3 सतर्कता

बैंक के सतर्कता प्रशासन का प्रमुख कार्य केवल गंभीर उल्लंघनों के मामलों में समुचित अनुशासनिक कार्रवाई करके नियमों एवं विनियमों का अनुपालन न किए जाने की जांच करना ही नहीं है, इसके साथ-साथ प्रणालियों एवं प्रक्रियाओं की समीक्षा करके ऐसे मामलों को रोकने के लिए विभिन्न उपाय सुझाना और उनका कार्यान्वयन कराना भी है जिससे नियमों एवं विनियमों को बेहतर ढंग से लागू कराया जा सके और अनियमितताओं में कमी आए।

सतर्कता की अवधारणा विगत वर्षों में केवल जांच-प्रक्रिया और दंड देने की कार्रवाई न रहकर 'कारपोरेट विकास के लिए सतर्कता' के रूप में उभरी है, दंडात्मक सतर्कता के स्थान पर अब सभी संबंधितों के सक्रिय सहयोग से 'निवारण और पूर्वोपायी सतर्कता' पर बल दिया जा रहा है। बैंक के कुछ प्रमुख निवारण उपायों का नीचे उल्लेख किया गया है :

- शाखाओं और बीपीआर इकाइयों में निवारक सतर्कता समिति (पीवीसी) का तिमाही अंतरालों पर आयोजन किया जा रहा है।
- विसल ब्लोअर स्कीम के तहत, हमारे स्टाफ सदस्य अनियमित और अनैतिक व्यवहार, यदि कोई हों, सक्षम प्राधिकारियों को सूचित कर सकते हैं, चाहे इसमें कोई सहकर्मी या कोई वरिष्ठ भी शामिल हों।
- धोखाधड़ी/शिकायत की संभावना वाली शाखाओं में अचानक जांच की जाती हैं। इन जांचों का प्रमुख उद्देश्य शाखा द्वारा प्रणालियों और कार्यविधियों का अनुपालन न करने के ऐसे मामलों का पता लगाना है जिनमें भविष्य में धोखाधड़ी हो सकती है। यदि रिपोर्ट में किन्हीं अनियमित व्यवहारों का उल्लेख होता है, तो उन्हें रोकने के लिए उचित उपाय किए जाते हैं।

31.03.2014 की स्थिति के अनुसार, अधिकारियों के 1,024 मामलों की सतर्कता की दृष्टि से जांच की गई। पिछले वित्त वर्ष में ऐसे मामलों की संख्या 1,160 थी।

II.4 मानव संसाधन

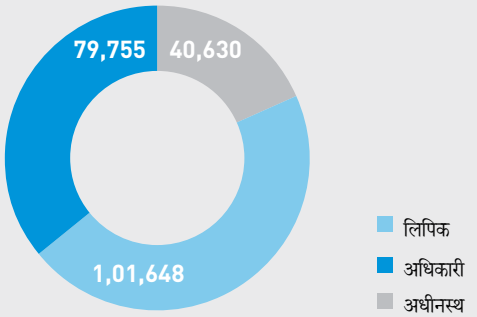
बैंक आज भारत में सबसे पसंदीदा नियोक्ता और सर्वाधिक कर्मचारी-हितैषी संगठन है। मानव संसाधन संपरीक्षा और व्यापक मानव संसाधन प्रक्रियाओं के आधार पर निर्मित महत्वपूर्ण परिवर्तन प्रबंधन कार्यनीतियों के आधार पर बैंककर्मियों से संवाद स्थापित करने और ध्यानपूर्वक उत्तराधिकार योजना द्वारा नेतृत्व क्षमता विकसित करने में सहायता मिलती है।

एचआर पुरस्कार एवं सम्मान

- **एचआर एक्सिलेंस के लिए गोल्डन पीकॉक अवार्ड**
- **नवोन्मेषी एचआर व्यवहार के लिए वर्ल्ड एचआरडी कांग्रेस अवार्ड**
- **भर्ती में नवोन्मेषन के लिए वर्ल्ड एचआरडी कांग्रेस अवार्ड**

प्रतिभा प्रबंधन को भी संगठन की प्रभावकारिता में उतना ही महत्वपूर्ण माना गया है। तदनुसार, हमारे बैंक का निरंतर प्रयास रहता है कि कार्यनीतिक व्यवसाय भागीदार के तौर पर मानव संसाधन विभाग की कार्यप्रणाली को बेहतर बनाया जाए।

प्रदर्श 24: कुल कर्मचारी (संख्या)
31.03.2014 को



कुल संख्या : 2,22,033

बैंक के स्थायी कर्मचारियों की कुल संख्या 31 मार्च 2014 को 2,22,033 है। इनमें 79,755 (35.92%) अधिकारी और 1,01,648 (45.78%) लिपिकीय कर्मचारी और शेष 40,630 (18.30%) अधीनस्थ कर्मचारी हैं।

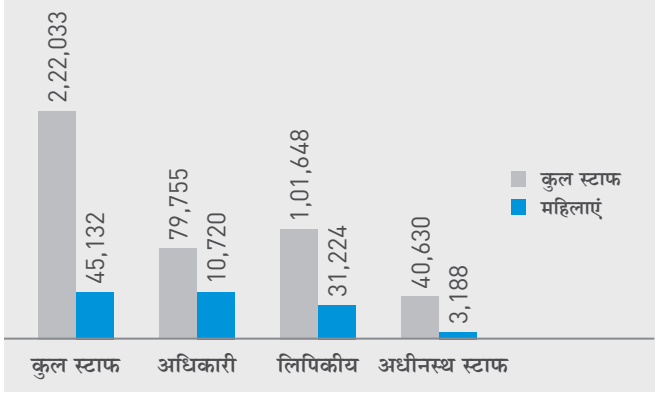
प्रदर्श 25: स्टाफ संख्या में बढ़ोतरी-घटोतरी

दिनांक	अधिकारी	सहायक	अधीनस्थ कर्मचारी	कुल
31.03.2013 को	80,796	1,09,686	37,814	2,28,296
घटोतरी: सेवानिवृत्ति/निकासी	3,861	8,388	2,035	14,284
बढ़ोतरी-घटोतरी (-) : लिपिकीय कर्मचारी से अधिकारी संवर्ग में पदोन्नति के कारण	1,426 (+)	1,426 (-)	-	-
बढ़ोतरी: नई वृद्धि	1,394	1,776	4,851	8,021
31.03.2014 को	79,755	1,01,648	40,630	2,22,033

कुल कर्मचारियों में महिला कर्मचारी:

इस समय, बैंक के कुल कर्मचारियों में महिला कर्मचारियों की संख्या 45,132 है, जो कुल कर्मचारी संख्या का 20% से अधिक है। विभिन्न संवर्ग में महिला कर्मचारियों की संख्या निम्नानुसार है:

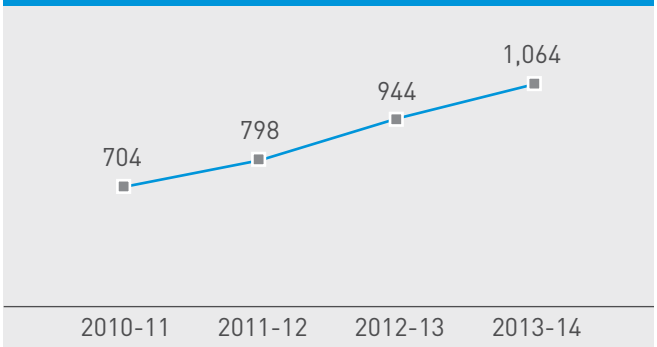
प्रदर्श 26: कुल कर्मचारियों में महिला कर्मचारी (संख्या)



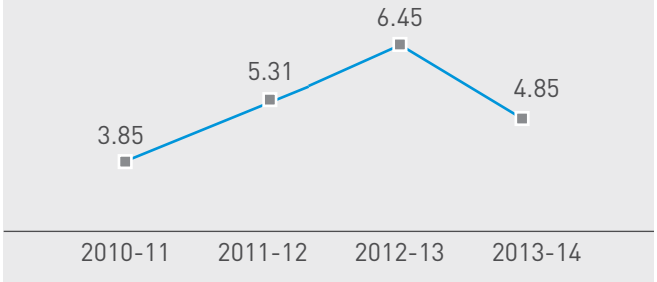
बैंककर्मियों की उत्पादकता में सुधार

विगत 3/4 वर्षों में अधिकारी व सहायक श्रेणी में अगली-पीढ़ी के कर्मचारियों की बड़े पैमाने पर भरती किए जाने के कारण शाखाओं में ग्राहक संपर्क और सेवाओं के प्रति स्टाफ में दूरगामी दृष्टिकोण परिवर्तन हुआ है। इससे उत्पादकता और कार्यकुशलता को बढ़ाने/बेहतर बनाने में भी काफी मदद मिली है। प्रति कर्मचारी व्यवसाय में 2010-11 से 2013-14 के दौरान वृद्धि हुई है जिसकी जानकारी नीचे दी गई है। प्रति कर्मचारी लाभ भी 2010-11 के स्तर ₹3.85 लाख से बढ़कर वर्ष 2012-13 में ₹6.45 लाख पर पहुंच गया। परंतु, प्रति कर्मचारी लाभ 2013-14 में घटकर ₹4.85 लाख रह गया। ऐसा मुख्यतया वर्ष के दौरान उच्चतर प्रावधान करने, उपरिव्यय तथा स्टाफ लागत में वृद्धि होने के कारण हुआ। बैंक की लाभप्रदता बढ़ाने के लिए सभी स्तरों पर लागत नियंत्रण उपाय/व्यवहार करने/अपनाने का पुनः आह्वान किया गया। इसके अतिरिक्त, विभिन्न लागत नियंत्रण व्यवहारों को अपनाकर बैंक की लाभप्रदता में सुधार लाने के लिए सभी स्तरों पर फिर से बल दिया गया।

प्रदर्श 27: स्टाफ उत्पादकता
(प्रति कर्मचारी व्यवसाय) (₹ लाख में)



प्रदर्श 28: स्टाफ उत्पादकता
(प्रति कर्मचारी निवल लाभ) (₹ लाख में)



वित्त वर्ष 2013-14 के दौरान 1,394 अधिकारियों (1,246 प्रोबेशनरी अधिकारियों और 148 विशेषज्ञों) तथा 1,776 लिपिकीय कर्मचारियों ने बैंक सेवा ग्रहण की।

औद्योगिक संबंध

संघों/महासंघों के साथ नियमित परामर्श बैठकें आयोजित की गई जिससे विभिन्न श्रेणी के कर्मचारियों के परिवादों को समझकर सकारात्मक बातचीत के जरिये दूर किया जा सके। ये परामर्श बैठकें कारपोरेट केंद्र और मंडलों के स्तर पर की गईं। परिसंघों द्वारा उठाए गए विभिन्न विषयों पर गुणदोषों के आधार पर विचार करके उनके समाधान के लिए आवश्यक कार्रवाई की गई।

कार्यस्थल पर महिलाओं की स्थितिः

कार्यस्थल पर महिलाओं को संरक्षण देने और यौन उत्पीड़न की शिकायतें रोकने और दूर करने के लिए तथा उनसे जुड़े या उनसे संबंधित मामलों के समाधान की बैंक की वर्तमान नीति में संसद द्वारा पारित अधिनियम की अपेक्षाओं के अनुसार संशोधित/परिवर्धित किया गया। बैंक कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न को बिलकुल बरदाश्त नहीं करता है और महिलाएँ अपना कार्य आत्म-सम्मान और निडर भाव से कर सकें इसके लिए समुचित व्यवस्था लागू की गई है।

प्रदर्श 29: वित्त वर्ष 2013-14 के दौरान महिलाओं के यौन उत्पीड़न की शिकायतों और उनके निपटाए जाने की स्थिति

दायर किए गए मामलों की कुल संख्या	निपटाए गए मामलों की कुल संख्या
30	20

अन्य प्रयास

बैंक द्वारा स्टाफ परिलब्धियों में सुधार किया गया है, जैसे महिला कर्मचारियों तथा अकेले पुरुष (संतान और/या वृद्ध माता-पिता) कर्मचारियों के लिए देखभाल अवकाश का प्रावधान किया गया है।

बैंक ने वर्तमान और भविष्य की आवश्यकताओं को देखते हुए पदोन्नति नीतियों की व्यापक समीक्षा की है। इससे हम अपनी उत्तराधिकार योजना की आवश्यकताओं को पूरा कर पाएँगे और बैंकिंग के विभिन्न पहलुओं पर बैंककर्मियों का पर्याप्त अनुभव सुनिश्चित कर पाएँगे। इन प्रयासों से बैंककर्मी प्रेरित हुए हैं और उनकी उत्पादकता में वृद्धि हुई है। नियोक्ता-कर्मचारी संबंध भी सुदृढ़ हुए हैं।

प्रदर्श 30: रोजगार में आरक्षण

श्रेणी	कुल	एससी	एसटी	पीडब्ल्यूडी
अधिकारी	79,755	13,890 (17.41%)	5,645 (7.07%)	573 (0.71%)
सहायक	1,01,648	17,286 (17.00%)	8,755 (8.61%)	1801 (1.77%)
अधीनस्थ	40,630	11,568 (28.47%)	2,843 (7.00%)	236 (0.58%)
कुल	2,22,033	42,744 (19.25%)	17,243 (7.76%)	2610 (1.17%)

भारत सरकार के निदेशों के अनुसार अनुसूचित जातियों, अनुसूचित जनजातियों एवं अशक्त व्यक्तियों (पीडब्ल्यूडी) को बैंक आरक्षण देता है । आरक्षण नीति के मुद्दों पर कार्रवाई तथा अनुसूचित जाति/जनजाति के कर्मचारियों की शिकायतों के प्रभावी निवारण के लिए बैंक के सभी स्थानीय प्रधान कार्यालयों और कारपोरेट केन्द्र, मुंबई में संपर्क अधिकारी नामित किए गए हैं ।

II. 5 कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई (एसटीयू)

हमारी प्रशिक्षण प्रणाली एसटीयू के समग्र पर्यवेक्षण और मार्गदर्शन में कार्य करती है तथा हमारे प्रशिक्षण तंत्र में 5 शीर्षस्थ प्रशिक्षण संस्थान और 47 ज्ञानार्जन केन्द्र हैं । स्टेट बैंक प्रबंधन संस्थान के नाम से छठा शीर्षस्थ प्रशिक्षण संस्थान राजारहाट, न्यूटाउन, कोलकाता में स्थापित किया जा रहा है ।

ज्ञानार्जन गतिविधियों को संचालित करने वाले सिद्धान्त

- प्रत्येक कर्मचारी वर्ष में कम से कम एक संस्थागत प्रशिक्षण अवश्य पूरा करे।
- प्रशिक्षण कार्यक्रम व्यवसाय यूनिटों की कारपोरेट प्राथमिकताओं के अनुरूप आयोजित किए जाएँ।
- प्रत्येक कर्मचारी में स्व-ज्ञानार्जन प्रवृत्ति को प्रोत्साहित किया जाए।
- ऑनलाइन ज्ञानार्जन को बढ़ावा देने के लिए भूमिका-आधारित विषयों पर आधारित पाठयक्रम पूरे करने आवश्यक हैं और इस हेतु पुरस्कार एवं सम्मान दिया जाए।
- अपनी पुरस्कार एवं सम्मान योजना के अंतर्गत बैंक अपने कर्मचारियों को बाह्य संस्थाओं से विभिन्न पाठ्यक्रम पूरे करने हेतु प्रोत्साहित करे।

उल्लेखनीय उपलब्धियाँ

- 60% अधिकारियों और 68% अवार्ड स्टाफ सहित वर्ष 2013-14 के दौरान 2,34,763 से अधिक सहभागियों को प्रशिक्षित किया गया।
- परिचालन में प्रासंगिक 366 पाठ ई-लर्निंग पोर्टल में डाले गए।
- कर्मचारियों, विशेषकर फ्रंटलाइन स्टाफ को त्वरित जानकारी देने के उद्देश्य से अल्पावधि के (15-15 मिनट के) 219 ई-कैपसूल अपलोड किए गए।
- प्रायोगिक आधार पर मोबाइल पर अध्ययन सामग्री (मोबाइल हैंडसेट पर संक्षिप्त अध्ययन सामग्री) उपलब्ध करवाए गए।
- वरिष्ठ कार्यपालकों के लिए उद्योग-विशेष संबंधी वीडियो व्याख्यानों की व्यवस्था की गई।
- आतिथ्य-सत्कार उद्योग द्वारा स्टाफ का प्रशिक्षण।
- कार्यस्थल पर महिलाओं के प्रति संवेदनशीलता के बारे में सभी कर्मचारियों को प्रशिक्षण।

II. 6 राजभाषा

राजभाषा के कार्यान्वयन हेतु कंप्यूटरों पर हिन्दी में कार्य करने के लिए स्टाफ-सदस्यों को निरंतर हिन्दी भाषा में प्रशिक्षित किया जा रहा है।

बैंक ने कारपोरेट और इंटरनेट साइटों की विषय-वस्तु को द्विभाषी किया है। बैंक के एचआरएमएस पोर्टल पर विभिन्न स्टाफ-मैनुअल हिन्दी में उपलब्ध करवाए गए हैं। ग्राहकों की सुविधा के लिए बैंक के एसएमई पोर्टल पर भी सामग्री हिन्दी में दी गई है। शाखाओं में संस्थापित एलसीडी के माध्यम से विभिन्न उत्पादों और सेवाओं के संबंध में हिन्दी में दी जा रही सूचनाओं से इनकी लोकप्रियता बढ़ी है। एटीएम पर हिन्दी में हिट्स में भी तेजी से वृद्धि हो रही है।

14 सितंबर 2013 को हिन्दी दिवस के अवसर पर गृहपत्रिका 'प्रयास' के लिए यह वर्ष बहुत बड़ी उपलब्धि का रहा है।

प्रयास

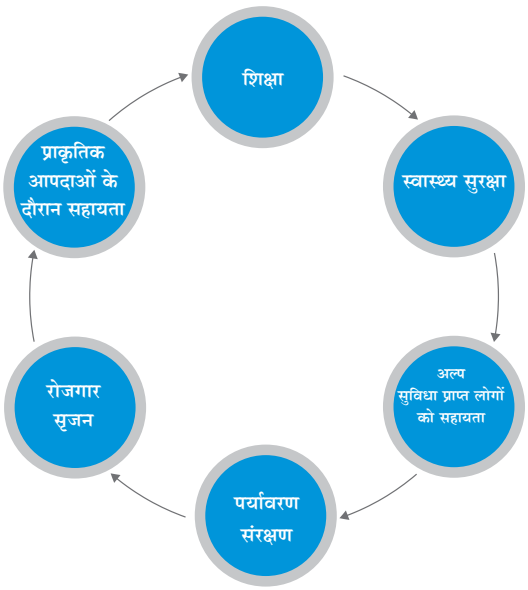
'प्रयास' को 'ख' क्षेत्र में सर्वोत्तम गृहपत्रिका का पुरस्कार प्राप्त हुआ है। भारत के माननीय राष्ट्रपति जी ने विज्ञान भवन, नई दिल्ली में बैंक को यह प्रथम पुरस्कार प्रदान किया । आरबीआई की गृहपत्रिका प्रतियोगिता में 'प्रयास' को द्वितीय पुरस्कार भी प्राप्त हुआ है तथा एसोसिएशन ऑफ बिजनेस कॉम्युनिकेटर्स ऑफ इंडिया (एबीसीआई) की ओर से बैंक को 'भारतीय भाषा में प्रकाशन श्रेणी' प्रतियोगिता में द्वितीय पुरस्कार दिया गया है ।

निःशक्त जनों के पुनर्वास के लिए परमार्थ ट्रस्ट 'ओम क्रिएशन' को सहायता

II. 7 कारपोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर)

हमारी कारपोरेट सामाजिक दायित्व गतिविधियों से देश के हर कोने में लाखों गरीब और जरूरतमंद लोगों के जीवन लाभान्वित होते हैं। बैंक की व्यापक कारपोरेट सामाजिक दायित्व नीति है जिसे अगस्त 2011 में केन्द्रीय बोर्ड की कार्यकारिणी समिति ने अनुमोदित किया है। इसके अनुसार गत वर्ष के निवल लाभ का 1% अंश वर्ष भर की कारपोरेट सामाजिक दायित्व गतिविधियों के खर्च हेतु निर्धारित किया जाता है।

सीएसआर की प्रमुख गतिविधियां



हमारे कारपोरेट सामाजिक दायित्व की प्रमुख गतिविधियां :

- शिक्षा क्षेत्र में योगदान
- स्वास्थ्य-सुविधाओं में योगदान
- गरीब एवं अल्पसुविधा प्राप्त लोगों की सहायता
- पर्यावरण संरक्षण
- उद्यमी विकास कार्यक्रम
- बाढ़/सूखा आदि जैसे दैवी प्रकोपों के समय सहायता

शिक्षा क्षेत्र में योगदान :

- स्कूली शिक्षा में योगदान और लाखों स्कूली बच्चों, विशेषकर अल्प-सुविधा प्राप्त बच्चों को गरमी से आराम दिलवाने के लिए बैंक ने देश के विभिन्न भागों में 14,000 स्कूलों में 1,40,000 बिजली के पंखे उपलब्ध करवाए।
- फर्नीचर, कंप्यूटर एवं शिक्षा संबंधी अन्य सहायक सामग्री प्रदान कर और शारीरिक रूप से अक्षम/कमजोर दृष्टि वाले बच्चों तथा समाज के आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग के बच्चों के लिए बड़ी संख्या में स्कूल बसें/वाहन भेंट कर आधारभूत सुविधाओं में वृद्धि की गई।

स्वास्थ्य-सुविधाओं में योगदान :

- बैंक ने वर्ष के दौरान ₹18.38 करोड़ की लागत के 210 चिकित्सा वाहन/एंबुलेंस भेंट किए।
- 90 केन्द्रों पर ₹8.87 करोड़ की लागत के चिकित्सा उपकरण उपलब्ध करवाए गए।
- लाखों स्कूली बच्चों के लिए साफ एवं सुरक्षित पीने का पानी उपलब्ध करवाने के लिए बैंक ने स्कूलों में 30,000 से अधिक वाटर प्योरिफायर्स लगाए।

दैवी प्रकोपों के समय सहायता:

वर्तमान वित्तीय वर्ष के दौरान बैंक ने तीन राज्यों के मुख्यमंत्री राहत कोष में ₹6.00 करोड़ का योगदान किया ।

ग्रीन बैंकिंग:

- बैंक ने ऊर्जा संरक्षण के उपाय किए।
- एसबीआई ने सबसे अधिक सोलर एटीएम लगाईं।
- ऊर्जा की अपनी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए बैंक ने तीन राज्यों में पवन-चक्कियां लगाईं।
- देश में सभी जगह कागजविहीन बैंकिंग को बढ़ावा देकर कार्यान्वित किया जा रहा है।
- बेहतर विनिर्माण प्रक्रियाओं को अपनाकर ग्रीन हाउस गैसों में कमी लाने के प्रयासों को प्रोत्साहित करने के लिए रियायती दर पर परियोजना-ऋण प्रदान किए जा रहे हैं।

शोध एवं विकास निधि :

एशिया रिसर्च सेंटर के लंदन स्कूल ऑफ इकॉनोमिक्स में आरबीआई के साथ संयुक्त रूप से बैंक द्वारा संस्थापित चेयर के लिए बैंक हर वर्ष 100,000 ग्रेट ब्रिटेन पांउड का योगदान करता है। वर्ष 2013-14 के दौरान शोध एवं विकास निधि में हमारा योगदान ₹1.03 करोड़ रहा।

एसबीआई बाल कल्याण निधि :

बैंक ने 1983 में एसबीआई बाल कल्याण निधि का ट्रस्ट के रूप में गठन किया। यह ट्रस्ट अल्पसुविधा प्राप्त बच्चों, जैसे अनाथ, निराश्रित, मानसिक/शारीरिक रूप से अक्षम बच्चों के लिए कल्याणकारी कार्यों में जुटी संस्थाओं को अनुदान प्रदान करता है। इस निधि में बैंक के स्टाफ-सदस्य अपनी ओर से राशि जमा करते हैं और उस राशि के समान राशि बैंक इस आधारभूत निधि में जमा करता है । वित्तीय वर्ष 2013-14 में इस निधि से 12 परियोजनाओं को ₹34.70 लाख की सहायता प्रदान की गई।

सीएसआर पुरस्कार एवं सम्मान

- **बैंक को वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान सीएसआर उपलब्धियों के मामले में सर्वाधिक पुरस्कार प्राप्त हुए।**
- **सिंगापुर में सीएमओ एशिया द्वारा एशिया का उत्कृष्ट सीएसआर प्रैक्टिस अवार्ड, 2013**
- **दुबई में एशियन बीएफएसआई पुरस्कारों में 'बेस्ट सीएसआर प्रैक्टिसेस' पुरस्कार जीता**

अन्य प्रतिष्ठित पुरस्कार

- **बेहतरीन सीएसआर कार्यों के लिए आईपीई बीएफएसआई अवार्ड 2013**
- **बैंकिंग में नैतिक कंपनी के लिए इंडिया'स मोस्ट ऐथीकल कंपनीज अवाड्र्स 2013**
- **'बेहतरीन ग्रीन सेवा नवाचार' के लिए एशिया ग्रीन फ्यूचर लीडरशिप अवार्ड 2013**
- **बैंकिंग में उत्कृष्टता (पीएसयू) 2013 के लिए 'माई एफएम स्टार्स ऑफ द इंडस्ट्री अवार्ड'**
- **न्यूज इंक लीजेंड पीएसयू शाइनिंग अवार्ड 2013**
- **बेहतरीन सीएसआर कार्यों के लिए एबीपी न्यूज बीएफएसआई 2013 अवार्ड**
- **बेहतरी सीएसआर कार्य करने वाले संगठनों के लिए एबीपी न्यूज ग्लोबल सीएसआर एक्सिलेंस एंड लीडरशिप अवार्ड**
- **बैंकिंग एवं वित्तीय क्षेत्र में बेहतरीन सीएसआर कार्यों के लिए ब्लू डार्ट - ग्लोबल सीएसआर एक्सिलेंस एंड लीडरशिप अवार्ड बैंकिंग और वित्तीय क्षेत्र में सीएसआर प्रथाओं के श्रेष्ठ उपयोग हेतु ब्ल्यू डार्ट-ग्लोबल सीएसआर एक्सिलेंस एण्ड लीडरशिप अवार्ड**
- **ग्लोबल सीएसआर एक्सिलेंस एंड लीडरशिप अवार्ड 2013.**

III. सहयोगी एवं अनुषंगी

स्टेट बैंक समूह की कुल 20325 शाखाएँ हैं। इनमें पाँच सहयोगी बैंकों की 6108 शाखाएँ भी शामिल हैं जो देश के पूरे बैंकिंग जगत का सिरमौर है। बैंकिंग के अलावा यह समूह अपनी विभिन्न अनुषंगियों के माध्यम से सभी प्रकार की सेवाएं उपलब्ध कराता है जिसमें जीवन बीमा, मर्चंट बैंकिंग, म्यूचुअल फंड, क्रेडिट कार्ड, फैक्टरिंग, प्रतिभूतियों का क्रय-विक्रय, पेंशन निधि प्रबंधन, अभिरक्षा सेवाएं, साधारण बीमा (गैर-जीवन बीमा) और मुद्रा बाजार में प्राथमिक व्यापारी सेवाएं शामिल हैं।

सहयोगी बैंक

भारतीय स्टेट बैंक के पाँच सहयोगी बैंकों की मार्च 14 के अंतिम शुक्रवार को जमाराशियों में बाजार हिस्सेदारी 5.48% की है तथा अग्रिमों के क्षेत्र में बाजार की हिस्सेदारी 5.88% है।

प्रदर्श 31: सहयोगी बैंकों के निष्पादन के उल्लेखनीय बिन्दु (समग्र): (₹ करोड़ में)

	31.03.2014 को	31.03.2013 को	परिवर्तन (%)
कुल आस्तियां	5,18,255	5,04,556	2.72
कुल जमाराशियां	4,33,091	4,17,657	3.70
कुल अग्रिम	3,63,402	3,40,321	6.78
परिचालन लाभ	8,368	8,803	-4.94
निवल लाभ	2,777	3,678	-24.50
ऋण जमा अनुपात	83.91%	81.48%	243 bps
पूंजी पर्याप्तता अनुपात	11.20%	11.85%	-65 bps
सकल एनपीए	18,211	11,589	57.14
निवल एनपीए	10,719	6,143	74.48
ईक्विटी पर आय	9.77%	14.33%	-456 bps

एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड (एसबीआई कैप)

एसबीआई कैप भारत का एक प्रमुख इन्वेस्टमेंट बैंक है जो कि विभिन्न ग्राहक वर्गों को तीन उत्पादों के समूहों - संरचनात्मक आधार, गैर-संरचनात्मक और पूँजी बाजारों (ईक्विटी एवं ऋण) में वित्तीय परामर्शी सेवाएं प्रदान कर रहा है। इन सेवाओं में परियोजना परामर्शी, ऋण समूहन, विलयन एवं अधिग्रहण, निजी ईक्विटी और पुनर्संरचनात्मक परामर्शी सेवा शामिल है।

एसबीआईकैप ने वित्त वर्ष 14 के दौरान ₹388.70 करोड़ का कर पूर्व लाभ अर्जित किया है जबकि वित्त वर्ष 13 के दौरान यह कर पूर्व लाभ ₹418.39 करोड़ का था। इसी प्रकार से वित्त वर्ष 14 में इसने ₹265.28 करोड़ का करोत्तर लाभ कमाया है जबकि वित्त वर्ष 13 में यह ₹296.00 करोड़ था।

एसबीआईकैप और उसकी पांच अनुषंगियो ने कुल मिलाकर वित्त वर्ष 14 के दौरान ₹389.91 करोड़ का कर पूर्व लाभ कमाया है जबकि वित्त वर्ष 13 में कर पूर्व लाभ ₹444.37 करोड़ का था तथा इसी प्रकार से इनमें करोत्तर लाभ वित्त वर्ष 14 में ₹262.63 करोड़ का है जबकि वित्त वर्ष 13 में यह ₹313.96 करोड़ का था।

एसबीआई कैपिटल मार्केटस लि. ने अपनी अनुषंगी, अर्थात एसबीआईकैप सिक्युरीटीज लि. में ₹50 करोड़ के निवेश का निर्णय लिया है जो कि प्रत्येक ₹25 करोड़ के दो खेपों में किया जाएगा। पहली खेप की राशि 4 मई 2012 को निवेश की गई और दूसरी खेप की राशि 30 अक्तूबर 2013 को निवेश की गई।

डीलॉजिक द्वारा परियोजना वित्तीयन के क्षेत्र में ग्लोबल मेंडेटेड लीड अनेंजर में नंबर 1 की रैंक

थॉमसन-रायटर्स के द्वारा ग्लोबल प्रोजेक्ट फायनैंस बुकरनर में नंबर 1 की रैंक।

प्राइम द्वारा वित्त वर्ष 2013 के दौरान ऋण के सार्वजनिक निर्गमनों के लिए निर्गमनों की संख्या के आधार पर नंबर 1 की रैंक।

एसबीआईकैप सिक्युरीटीज लिमिटेड (एसएसएल)

एसएसएल एसबीआई कैपिटल मार्केटस लिमिटेड एक पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी है। यह खुदरा एवं संस्थागत ग्राहकों को नकद एवं वायदा विकल्प सौदों में ईक्विटी ब्रॉकिंग सेवाएं प्रदान करने के अलावा म्यूचुअल फंड जैसे अन्य वित्तीय उत्पादों के विक्रय और वितरण में संलग्न है। एसएसएल की 100 शाखाएं और यह खुदरा एवं संस्थागत दोनों प्रकार के ग्राहकों को डीमेट, ई-ब्रोकिंग, ई-आईपीओ और ई-एमएफ सेवाएं उपलब्ध कराती है। इस समय एसएसएल के पास अपनी बहियों में ₹4.35 लाख से अधिक ग्राहक आधार है। वित्त वर्ष 2014 के दौरान कंपनी को ₹79.03 करोड़ की सकल आय हुई जबकि वित्त वर्ष 13 के दौरान इसे ₹69.60 करोड़ की सकल आय हुई थी। वित्त वर्ष 2014 के दौरान कंपनी को ₹8.19 करोड़ की हानि हुई जबकि वित्त वर्ष 2013 के दौरान इसे ₹2.42 करोड़ का कर पश्चात लाभ हुआ था। इस हानि का मुख्य कारण मंद पूंजी बाजार और भावी संवृद्धि के लिए टीम निर्माण और प्रौद्योगिकी में किया गया महत्वपूर्ण निवेश हैं।

एसबीआईकैप्स वेन्चर्स लिमिटेड (एसवीएल)

एसवीएल एसबीआई कैपिटल मार्केटस लिमिटेड की एक पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी है। वित्त वर्ष 2014 के दौरान इसे ₹0.35 करोड़ की हानि हुई है जबकि वित्त वर्ष 13 के दौरान इसे ₹0.35 करोड़ का निवल लाभ हुआ था।

एसबीआईकैप (यूके) लि. (एसयूएल)

एसयूएल एसबीआई कैपिटल मार्केटस लिमिटेड की एक पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी हैं। वैश्विक मंदी के कारण एसयूएल को वित्त वर्ष 2014 में ₹3.61 करोड़ की कुल आय हुई और ₹0.56 करोड़ की हानि हुई जबकि वित्त वर्ष 2013 में इसे 17.26 करोड़ की आय हुई थी और ₹10.76 करोड़ का निवल लाभ हुआ था।

एसयूएल यूके, और यूरोप में एसबीआई कैपिटल मार्केटस लिमिटेड के लिए एक रिलेशनशिप इकाई के रूप में अपनी स्थिति बना रही है। व्यवसाय उत्पादों का विपणन करने के लिए विदेशी संस्थागत निवेशकों, वित्तीय संस्थाओं, विधि फर्मों, लेखा फर्मों आदि के साथ संबंध बनाए जा रहे हैं।

एसबीआईकैप सिंगापुर कं. लि. (एसएसजीएल)

एसबीआई कैप सिंगापुर कं. लि. जो एसबीआई कैपिटल मार्केटस लि. की एक पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी है, ने दिसंबर 2012 से अपना व्यवसाय प्रारंभ किया है। वित्त वर्ष 2014 के दौरान इसे ₹1.34 करोड़ की सकल आय और ₹2.93 करोड़ की निवल हानि हुई है जबकि वित्त वर्ष 2013 में इसे शून्य सकल आय और ₹3.09 करोड़ की निवल हानि हुई थी।

एसबीआईकैप ट्रस्टी कंपनी लिमिटेड (एसटीसीएल)

एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की एक पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी है, ने अगस्त 2008 से प्रतिभूति न्यासी व्यवसाय शुरू किया है। वित्त वर्ष 2014 के दौरान इसे ₹20.74 करोड़ की सकल आय हुई और ₹8.81 करोड़ का निवल लाभ हुआ जबकि वित्त वर्ष 2013 के दौरान इसे ₹14.96 करोड़ की सकल आय हुई थी और ₹7.52 करोड़ का निवल लाभ हुआ था।

एसबीआई डीएफएचआई लि. (एसबीआई डीएफएचआई)

एसबीआई डीएफएचआई लि. एकमात्र सबसे बड़ी स्टैन्ड-अलोन प्राथमिक डीलर (पीडी) कंपनी है जिसकी देश भर में उपस्थिति है। प्राथमिक डीलर के रूप में, इसके लिए प्राथमिक नीलामियों में बुक बिल्डिंग प्रक्रिया में सहयोग करना और सरकारी प्रतिभूतियों के संबंध में द्वितीयक बाजारों के लिए व्यापक सुविधाएं और चलनिधि उपलब्ध कराना आवश्यक किया गया है। सरकारी प्रतिभूतियों के अलावा भी यह मुद्रा बाजार के लिखतों, गैर-सरकारी प्रतिभूति ऋण लिखतों आदि का कार्य करती है। पीडी के रूप में इसकी व्यावसायिक गतिविधियाँ भारतीय रिजर्व बैंक के द्वारा निर्धारित/ विनियमित होती है।

एसबीआई समूह की इस कंपनी में 72.17% की हिस्सेदारी है। वित्त वर्ष 2013-14 में कंपनी का मूल्यह्रास एवं कर पूर्व लाभ ₹104.37 करोड़ रहा जबकि वित्त वर्ष 2012-13 में यह ₹99.45 करोड़ था। तथापि, वित्त वर्ष 2012-13 की तुलना में वर्ष 2013-14 में स्टॉक संबंधी मूल्यह्रास में 165% की वृद्धि होने से वित्तीय वर्ष 2013-14 में कर पश्चात लाभ ₹60.70 करोड़ रहा जबकि वित्त वर्ष 2012-13 में यह ₹80.29 करोड़ रहा था।

मार्च 2014 को एसबीआई डीएफएचआई का बाजार अंश सभी बाजार सहभागियों में 3.79% और स्टैण्ड-अलोन प्राथमिक डीलरों में 21.28% रहा।

एसबीआई कार्ड्स एवं पेमेन्ट सर्विसेज प्रा. लि. (एसबीआईसीपीएसएल)

एसबीआईसीपीएसएल भारत की स्टैण्ड-अलोन क्रेडिट कार्ड जारीकर्ता कंपनी है जो कि भारतीय स्टेट बैंक और जीई कैपिटल कारपोरेशन के बीच एक संयुक्त उपक्रम है तथा एसबीआई की इसमें 60% भागीदारी है।

- मार्च 2014 की स्थिति के अनुसार एसबीआईसीपीएसएल 28.6 लाख कार्ड आधार और 15% बाजार अंश के साथ सक्रिय कार्डों के हिसाब से पूरे उद्योग जगत में तीसरे स्थान पर है जबकि मार्च 2013 की स्थिति के अनुसार 25.2 लाख कार्ड आधार के साथ इसका बाजार अंश 13% रहा था। वित्त वर्ष 2013-14 में खुदरा व्यय राशियों के अनुसार कंपनी का बाजार अंश 11% रहा जिसने वित्त वर्ष 2012-13 के 9% की तुलना में महत्वपूर्ण संवृद्धि को दर्शाया है। वित्त वर्ष 2013-14 में कंपनी के निवल लाभ में 115% की वृद्धि हुई और लाभ की राशि बढ़कर ₹293 करोड़ हो गई जबकि वित्त वर्ष 2012-13 में यह राशि ₹136 करोड़ रही थी। यह निष्पादन मुख्य रूप से आस्ति आधारित आय संवृद्धि, अधिक संख्या में कार्ड जारी करने और बेहतर संविभाग प्रबंधन के कारण संभव हो पाया। वित्त वर्ष 2013-14 में कंपनी ने ₹16,259 करोड़ की कुल व्यय राशि हासिल की है जो लक्ष्य से अधिक है और पिछले वर्ष की तुलना में 44% अधिक है।
- कंपनी ने "एयर इंडिया" के साथ एक नया सह-ब्रांड कार्ड शुरू किया है जो आज देश में अत्यधिक आकर्षक विमानन सह-बांड कार्ड प्रस्तावों में से एक है।
- कंपनी ने बीएमबी कार्ड के नाम से भारतीय महिला बैंक के साथ एक नया सह-ब्रांड कार्ड भी शुरू किया है। यात्रा और शापिंग के समय यह कार्ड विशेष रूप से बाजार में आनेवाले नए उत्पादों की जानकारी, रिवार्ड पॉइंट और छूट प्रस्तावित करता है।
- जून 13 में एसबीआई कार्ड को रीडर्स डायजेस्ट द्वारा "अत्यधिक विश्वासप्रद क्रेडिट कार्ड ब्राण्ड" के रूप में पुरस्कृत किया गया है।

सोशल मीडिया के लिए अवार्ड्स:

कंपनी को विपणन में सोशल मीडिया के श्रेष्ठ उपयोग के लिए सीएमओ एशिया अवार्ड प्राप्त हुआ। सोशल मीडिया के श्रेष्ठ उपयोग के लिए मास्टर कार्ड अवार्ड।

एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एसबीआई लाइफ)

एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड भारतीय स्टेट बैंक और बीएनपी परिबास कार्डिक के बीच संयुक्त उपक्रम है जिसमें एसबीआई की भागीदारी 74% है।

- एसबीआई लाइफ का बीमा उत्पादों की बिक्री के लिए एक विशेष बहु-वितरण मॉडल है जिसमें बीमा उत्पादों के संवितरण के लिए बैंक

इंश्योरेंस, रिटेल एजेंसी, वैकल्पिक, समूह कारपोरेट और आन लाइन चैनल शामिल है।

- एसबीआई लाइफ वित्त वर्ष 2013-14 में नए व्यवसाय प्रीमियम के अनुसार निजी क्षेत्र में निरंतर अग्रणी रहा।
- वित्त वर्ष 2013-14 के दौरान एसबीआई लाइफ ने व्यक्तिगत नए व्यवसाय प्रीमियम में 17.7% की वृद्धि दर्ज की और इसकी राशि ₹2811 करोड़ रही।
- एसबीआई लाइफ ने कर पश्चात लाभ में 19% की वर्षानुवर्ष वृद्धि दर्ज की और कर पश्चात लाभ ₹740 करोड़ रहा।
- एसबीआई लाइफ की प्रबंधन अधीन आस्तियों में वर्षानुवर्ष के आधार पर 12.7% की वृद्धि दर्ज की है जो 31 मार्च 2014 को ₹58,480 करोड़ है।

अपने 762 शाखा नेटवर्क के माध्यम से हासिल की गई व्यापक पहुँच को सुदृढ़ करते हुए एसबीआई लाइफ ने व्यापक ग्रामीण क्षेत्रों व्यवस्थित ढंग से बीमा सुविधाएं उपलब्ध करायी। वित्त वर्ष 2013-14 में कंपनी ने कुल पालिसियों में से 23.4% पालिसियां इस खण्ड में बेची। कंपनी ने अल्प-सुविधा प्राप्त क्षेत्र में 79,463 लोगों का बीमा किया। यह कंपनी न्यूनतम सामाजिक और ग्रामीण नियामक मानदंडों के लक्ष्यों से कहीं अधिक लक्ष्य प्राप्त करती रही है।

वित्तीय वर्ष के दौरान चलाई गई अनेक सीएसआर गतिविधियों में, कंपनी ने देश भर में अल्प सुविधा प्राप्त बच्चों को अपने सीएसआर भागीदार स्माइल फाउंडेशन के साथ शैक्षणिक सहायता उपलब्ध कराई। एसबीआई लाइफ के कारपोरेट मूल्यों में समाज से प्राप्त लाभ के कुछ हिस्से को जरूरतमंदों के जीवन में परिवर्तन लाना भी है।

एसबीआई लाइफ ने अपने 762 शाखा नेटवर्क के माध्यम से हासिल की गई व्यापक पहुँच को सुदृढ़ करते हुए, उसने काफी बड़े ग्रामीण क्षेत्रों में व्यवस्थित ढंग से बीमा व्यवसाय शुरू किया है। वित्त वर्ष 2013-14 में इस कंपनी ने इस खण्ड में कुल 23.4% बीमा पालिसियां बेची है। एसबीआई लाइफ ने अल्प सुविधाप्राप्त सामाजिक क्षेत्र से कुल 79,463 लोगों का बीमा किया है।

कंपनी को मार्च 2014 को समाप्त वर्ष के दौरान निम्नलिखित पुरस्कार/सम्मान प्राप्त हुए

एसबीआई लाइफ को आउटलुक मनी द्वारा 'सर्वश्रेष्ठ जीवन बीमा प्रदाता 2013' (उप विजेता)।

इकोनॉमिक टाइम्स, ब्रांड इक्विटी और नीलसन द्वारा 'सबसे विश्वसनीय निजी जीवन बीमा ब्रांड 2013'।

एशिया पेसेफिक क्वालिटी आर्गेनाइजेशन द्वारा ग्लोबल परफार्मेंस एक्सिलेंस अवार्ड 2013 । डिजिटल इनक्लूजन स्कॉच अवार्ड्स 2013 – भागीदारों को इलेक्ट्रॉनिक फंड ट्रांस्फर – कैश और डाइरेक्ट डेबिट द्वारा प्रीमियम लेने में सहायता करने के लिए।

4थे सीएमओ एशिया अवार्ड्स में कम्युनिकेशन एक्सिलेंस अवार्ड 2013

एसबीआई लाइफ को शीर्ष-50 श्रेष्ठ कार्य स्थलों में

वर्ल्ड एचआरडी कांग्रेस में निम्नलिखित अवार्ड : 'ड्रीम कंपनी टु वर्क फार 2014 इन प्राइवेट इंश्योरेंस', 'ड्रीम इम्पलॉयर आफ द इयर-2014' में चौथा स्थान, 'इम्पलॉयर ब्रांडिंग अवार्ड 2014' - प्रतिभा प्रबंधन के लिए

'ट्रेनिंग प्रोवाइडर आफ द इयर' – एशिया के प्रशिक्षण और विकास उत्कृष्टता पुरस्कार 2013।

वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान एसबीआई लाइफ ने परिवारों की विभिन्न वित्तीय आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए आईआरडीए के दिशानिर्देशों के अनुसार नए उत्पाद शुरू किए। इनमें : प्योर प्रोटेक्शन प्लान्स – स्मार्ट शील्ड और सरल शील्ड; ऑनलाइन उत्पाद – ईशील्ड; निश्चित आय योजनाएँ – स्माल वेल्थ बिल्डर और फ्लेक्सी स्मार्ट प्लस; स्मार्ट मनी बैंक गोल्ड; रिटायरमेंट प्लान्स – रिटायर स्मार्ट और सरल पेन्शन; और सरल पेन्शन; और चाइल्ड प्लान – स्मार्ट स्कॉलर; वैविध्यपूर्ण योजनाएँ – कैप एश्योर गोल्ड, फ्लेक्सी स्मार्ट प्लस

एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट (प्रा.) लि. (एसबीआईएफएमपीएल)

एसबीआईएफएमपीएल एसबीआई म्यूचुअल फंड की आस्ति प्रबंधन कंपनी है। यह औसत 'प्रबंधन अधीन आस्तियां' के मामले में 6ठी सबसे बड़ी कंपनी है। इसके 5 मिलियन से अधिक निवेशक हैं और यह बाजार में सबसे आगे है।

- एसबीआईएफएमपीएल ने 31 मार्च 2014 को समाप्त वर्ष के दौरान ₹155.57 करोड़ का कर पश्चात लाभ दर्ज किया है वित्तीय वर्ष 2013 में ₹85.68 कोड़ का लाभ अर्जित किया था। डैट फंड्स में ₹8000 करोड़ से अधिक की राशि जुटाई। एसबीआईएफएमपीएल ने 23 राज्यों में शीर्ष 15 शहरों में और एक संघ राज्य क्षेत्र में साथ साथ 51 नई शाखाएँ खोलीं। यह भारत में पहली ऐसी म्यूचुअल फंड कंपनी है जो म्यूचुअल फंड असेट क्लास को देश भर के निवेशकों के बीच ले गई है।
- मार्च 2014 को समाप्त तिमाही के दौरान कंपनी की औसत 'प्रबंधन अधीन आस्तियां' ₹65,499 करोड़ रहीं और बाजार में इसका अंश 7.24% रहा जो मार्च 2013 में क्रमशः ₹54,905 करोड़ और 6.72% रहा था। इस प्रकार इसने औसत 'प्रबंधन अधीन आस्तियां' के मामले में वर्षानुवर्ष 19.20% की वृद्धि दर्ज की।

एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स लि. (एसबीआई जीएफएल)

बिक्री से प्राप्त होने वाली राशियों को नकदी में बदलने के लिए फैक्टरिंग विश्व भर में स्वीकृत व्यवस्था है। एसबीआई जीएफएल देश-विदेश में व्यापार के लिए फैक्टरिंग सेवाएँ उपलब्ध कराने में सबसे आगे है।

- कंपनी की सेवाएँ एमएसएमई ग्राहकों के लिए विशेष रूप से उपयुक्त हैं और इनसे बही ऋणों में फंसी राशियाँ अन्यत्र उपयोग के लिए उपलब्ध हो जाती हैं। फैक्टर्स चेन इंटरनेशनल (एफसीआई) की अपनी सदस्यता के कारण यह कंपनी 2 फैक्टर मॉडल में निर्यात से प्राप्त होने वाली राशियों के ऋण जोखिम के साथ तालमेल बिठा पाती है।

- आर्थिक गिरावट के चलते लाभ बढ़ाने और आस्ति गुणवत्ता में सुधार लाने की चुनौतियों के बावजूद इसने वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान ₹53 करोड़ के परिचालन लाभ से ज्ञात होता है।
- कंपनी के पास पर्याप्त पूंजी है और इसके उधार कार्यक्रमों को रेटिंग एजेंसियों से AAA/A1+ रेटिंग प्राप्त है।

एसबीआई पेन्शन फंड्स प्रा. लि. (एसबीआईपीएफ)

एसबीआईपीएफ पेन्शन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण द्वारा नियुक्त तीन पेन्शन निधि प्रबंधकों में से एक है जिसे केंद्र सरकार (सशस्त्र बलों को छोड़कर) और राज्य सरकार के कर्मचारियों के लिए राष्ट्रीय पेन्शन व्यवस्था (एनपीएस) के तहत पेन्शन निधियों का प्रबंध सौंपा गया है। एसबीआईपीएफ स्टेट बैंक समूह की एक पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी है जिसने अपना कारोबार अप्रैल 2008 से शुरू किया था।

- कंपनी की प्रबंधन अधीन आस्तियों की कुल राशि ₹18,624 करोड़ है (वर्षानुवर्ष वृद्धि 58%)। यह कंपनी सरकारी और निजी क्षेत्रों दोनों में एयूएम के मामले में 8 पेन्शन निधि प्रबंधकों में अपना स्थान सबसे आगे बनाए हुए है। निजी क्षेत्र में समग्र एयूएम बाजार अंश 73% था जबकि सरकारी क्षेत्र में 36% था।
- एसबीआईपीएफ 6 आस्ति श्रेणियों में अपना अग्रणी स्थान बरकरार रखा है।

एसबीआईपीएफ को वित्तीय वर्ष 2014 के दौरान निम्नलिखित अवार्ड प्रदान किए गए:

कंपनी को 'पेन्शन फंड आफ द इयर 2013' चुना गया। यह अवार्ड कंपनी को लगातार दूसरी बार मिला है।

कंपनी को 'कारपोरेट लीडरशिप अवार्ड (पेन्शन कैटेगरी) फार 2013' और 'फिनैंशल इन्कलूजन' का अवार्ड स्कॉच फाउंडेशन द्वारा दिया गया जो भारत सरकार के साथ भागीदारी में यह पुरस्कार प्रदान करती है।

एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लि. (एसबीआईजीआईसी)

एसबीआईजीआईसी भारतीय स्टेट बैंक और आईएजी आस्ट्रेलिया के बीच एक संयुक्त उद्यम है जिसमें एसबीआई की हितधारिता 74% है।

- कंपनी का बल वाजिब कीमत निर्धारण, निष्पक्ष और पारदर्शी दावा प्रबंधन व्यवहारों के अंगीकरण पर है।
- कंपनी की संवृद्धि की आकांक्षा बैंक चैनल पर निर्भर है और यह ऐसे चुनिंदा वैक्लपिक चैनल और उत्पाद विकसित कर रही है दो हमारे व्यवसाय के उद्देश्यों को पूरा कर सकें।
- एसबीआईजीआईसी ने वित्त वर्ष 2014 के दौरान अपना पूरे कारोबार की शुरुआत का चौथा वर्ष पूरा कर लिया और वित्त वर्ष 2015-16 के दौरान लाभ-अलाभ की स्थिति में आने की आशा है।
- वित्तीय वर्ष 2013-14 के लिए सकल प्रत्यक्ष लिखित प्रीमियम ₹1191.87 करोड़ रहा।
- कंपनी ने ₹98.39 करोड़ की निवल हानि दर्ज की जबकि वित्तीय वर्ष 2013 के दौरान ₹145.16 करोड़ की निवल हानि हुई थी।
- कंपनी ने अपना बाजार अंश पिछले वर्ष के 1.12% की तुलना में इस वर्ष बढ़ाकर 1.53% कर लिया। वित्तीय वर्ष 2013 की तुलना में 54% प्रीमियम वृद्धि दर्ज की। बाजार अंश में यह वृद्धि और यह प्रीमियम वृद्धि दर सारे उद्योग में सबसे अधिक है।
- प्राइवेट बीमाकर्ताओं में फायर प्रीमियम के मामले में इसका बाजार अंश पूरे उद्योग में दूसरे स्थान पर है।
- आईसीआरए ने इसे दावे का भुगतान करने की क्षमता के मामले में iAAA रेटिंग दी है। इस रेटिंग से कंपनी की दावों की भुगतान करने में उच्चतम क्षमता और आधार सुदृढ़ होने का पता चलता है।

वित्त वर्ष 2013-14 में एसबीआईजीआईसी को प्रदत्त अवार्ड

कंपनी को वित्तीय वर्ष 2013 के लिए फिन्टेलेक्ट द्वारा आयोजित टेक्नोलॉजी मैच्योरिटी जनरल इंश्योरेंस अवार्ड दिया गया। यह संस्था एक मीडिया समूह है जो बैंकिंग और बीमा के क्षेत्र में अवार्ड भी देती है।

सूचना एवं डाटा क्वालिटी को बढ़ावा देने में रुचि रखने वाले विशेषज्ञों की एक व्यावसायिक सोसायटी, दि इंटरनेशनल एसोसिएशन फॉर इंफोर्मेशन एण्ड डाटा क्वालिटी (आईएआईडीक्यू) द्वारा संचालित मार्च 2014 में मेलबार्न, आस्ट्रेलिया में आयोजित डाटा कांग्रेस के दौरान प्रथम डाटा क्वालिटी एशिया पैसिफिक अवार्ड 2013।

एसबीआईजीआईसी उद्योग फायर प्रीमियम में (निजी बीमाकर्ताओं में) दूसरे स्थान पर और उद्योग पीए प्रीमियम में (पीएसयू और निजी बीमाकर्ताओं में) तीसरे स्थान पर है।

एसबीआई एसजी ग्लोबल सिक्युरिटीज सर्विसेज प्रा. लि. (एसबीआईएसजी)

- एसबीआईएसजी भारतीय स्टेट बैंक और सोसाइटी जनरल के बीच एक संयुक्त उद्यम है जिसकी स्थापना किसी वित्तीय संगुट द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न प्रकार की सेवाओं को पूरा करने में उच्च स्तरीय अभिरक्षा और निधि प्रबंधन के लिए की गई थी।
- एसबीआईएसजी द्वारा कस्टडी सेवाओं का कारोबार मई 2010 में और फंड अकाउंटिंग सेवाओं का सितंबर 2010 में शुरू किया था।
- कंपनी वित्तीय वर्ष 2011-12 से परिचालन लाभ अर्जित कर रही है। हालांकि यह स्थापना की अपनी हानियों को अब तक पूरा नहीं कर पाई है। वित्तीय वर्ष 2013-14 की समाप्ति ₹35.81 लाख के कर पूर्व लाभ के साथ हुई।
- 31 मार्च 2014 को अभिरक्षाधीन आस्तियाँ बढ़कर ₹1,15,701 करोड़ और प्रबंधन अधीन आस्तियाँ ₹62,901 करोड़ पर पहुंच गई जो 31 मार्च 2013 को क्रमशः ₹51629 करोड़ और ₹52639 करोड़ थीं।

अनुषंगियों और संयुक्त उद्यमों संबंधी सूचना : देशीय बैंकिंग अनुषंगी

प्रदर्श 32: दिनांक 31.03.2014 को सहयोगी बैंकों की उल्लेखनीय उपलब्धियाँ निम्नानुसार है: (₹ करोड़ में)

क्र.	बैंक का नाम	एसबीआई का स्वामित्व अंश		कुल आस्तियां	कुल जमाराशियां	कुल अग्रिम	परिचालन लाभ	निवल लाभ	सीडी अनुपात	सीएआर %	सकल एनपीए %	निवल एनपीए %	ईक्विटी पर आय %
		राशि	%										
1	एसबीबीजे	676.12	75.07	90,877	72,953	65,333	1,695	732	89.56	11.55	4.18	2.76	12.85
2	एसबीएच	367.55	100.00	1,44,012	1,20,859	98,885	2,691	1,019	81.82	12.00	5.89	3.12	9.36
3	एसबीएम	628.63	90.00	73,976	61,087	50,891	1,164	274	83.31	11.08	5.54	3.29	5.57
4	एसबीपी	907.10*	100.00	1,04,105	89,485	77,811	1,448	448	86.95	10.38	4.83	3.17	4.95
5	एसबीटी	505.85*	78.90*	1,05,285	88,707	70,482	1,370	304	79.46	10.79	4.35	2.78	8.82

प्रदर्श 33:

गैर-बैंकिंग अनुषंगियां (₹ करोड़ में)

क्र.	अनुषंगी कंपनी का नाम	स्वामित्व (स्टेट बैंक का हित) /करोड़ रु.	स्वामित्व %	2013-14 में निवल लाभ (हानि)
1	एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लि. (समेकित)	58.03	100	262.63
2	एसबीआई डीएफएचआई लि.	139.15	63.78	60.70
3	एसबीआई पेमेंट सर्विसेज प्रा. लि.	2.00	100	0.33
4	एसबीआई म्यूचुअल फंड ट्रस्टी कंपनी प्रा. लि.	0.10	100	1.65
5	एसबीआईई ग्लोबल फैक्टर्ज लि.	137.79	86.18	-56.7
6	एसबीआई पेंशन फंड्ज प्रा. लि.	18.00	60	2.59

प्रदर्श 34:

संयुक्त उद्यम (₹ करोड़ में)

क्र.	अनुषंगी कंपनी का नाम	स्वामित्व (स्टेट बैंक का हित) /करोड़ रु.	स्वामित्व %	2013-14 में निवल लाभ (हानि)
1	एसबीआई फंड्ज मैनेजमेंट प्रा. लि.	31.50	63	155.77
2	एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट (इंटरनैशनल) प्रा.लि. (यूएसडी)	50000 यूएस डॉलर	63	(0.46)
3	एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेज प्रा. लि.	471.00	60	293.10
4	एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लि.	740.00	74	740.10
5	एसबीआई-एसजी ग्लोबल सिक्योरिटीज सर्विसेज प्रा.लि.	52.00	65	0.21
6	एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लि.	129.50	74	(98.39)
7	सी-ऐज टेक्नॉलॉजीज लि.	4.9	49	163.8
8	जीई कैपिटल बिजनेस प्रोसेस मैनेजमेंट सर्विसेज प्रा. लि.	10.80	40	24.10
9	मैक्वारी एसबीआई इन्फ्रास्ट्रक्चर मैनेजमेंट प्रा. लि.	2.25	45	68,09,865 यूएस डॉलर
10	मैक्वारी एसबीआई इन्फ्रास्ट्रक्चर ट्रस्टी लि.	-	#	हानि 42,884 यूएस डॉलर
11	एसबीआई मैक्वारी इन्फ्रास्ट्रक्चर मैनेजमेंट प्रा. लि.	18.57	45	7.84
12	एसबीआई मैक्वारी इन्फ्रास्ट्रक्चर ट्रस्टी प्रा. लि.	0.025	45	0.02
13	ओमान इंडिया ज्वाइंट इन्वेस्टमेंट फंड-मैनेजमेंट कं. प्रा. लि.	2.30	50	2.72
14	ओमान इंडिया ज्वाइंट इन्वेस्टमेंट फंड-ट्रस्टी कं. प्रा. लि.	0.01	50	0.00

मैक्वारी एसबीआई इन्फ्रास्ट्रक्चर मैनेजमेंट प्रा.लि. की 100% अनुषंगी

उत्तरदायित्व वक्तव्य

निदेशक बोर्ड एतद्द्वारा उल्लेख करता है कि :

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

ii. उन्होंने ऐसी लेखा नीतियों का चयन एवं निरंतर प्रयोग किया है और ऐसे निर्णय किए हैं तथा प्राक्कलन किए हैं, जो 31 मार्च 2014 को बैंक के कार्यकलाप और उक्त दिनांक को समाप्त वर्ष हेतु बैंक के लाभ एवं हानि की सही एवं निष्पक्ष स्थिति दर्शाने के लिए पर्याप्त एवं विवेक सम्मत हैं;

iii. उन्होंने बैंक की आस्तियों की सुरक्षा करने और धोखाधड़ी तथा अन्य अनियमितताओं को रोकने और उनका पता लगाने के लिए बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 और भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम, 1955 के प्रावधानों के अनुसार पर्याप्त लेखा रिकार्ड रखने हेतु समुचित एवं पर्याप्त सावधानी बरती है; और

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

आभार

वर्ष के दौरान सर्वश्री दिवाकर गुप्ता, प्रबंध निदेशक और श्री प्रतीप चौधरी, अध्यक्ष अधिवर्षिता आयु पूर्ण होने पर क्रमशः 31 जुलाई 2013 और 30 सितंबर 2013 को सेवानिवृत्त हो गए।

श्री त्रिभुवन नाथ चतुर्वेदी भारत सरकार द्वारा धारा 19(घ) के अंतर्गत 29 अगस्त 2013 को निदेशक के रूप में नामित किए गए। श्रीमती अरुंधती भट्टाचार्य को धारा 19(ख) के अंतर्गत 2 अगस्त 2013 से प्रबंध निदेशक के रूप में और तत्पश्चात धारा 19(क) के अंतर्गत 7 अक्तूबर 2013 से अध्यक्ष के रूप में और श्री पी. प्रदीप कुमार को धारा 19(ख) के अंतर्गत 27.12.2013 से प्रबंध निदेशक के रूप में बोर्ड में नियुक्त किया गया।

निदेशक बोर्ड ने बोर्ड की चर्चाओं में पदमुक्त हुए निदेशकों श्री दिवाकर गुप्ता और श्री प्रतीप चौधरी द्वारा दिए गए योगदान की सराहना की है। साथ ही बोर्ड में निदेशकों के रूप में शामिल हुए श्री त्रिभुवन नाथ चतुर्वेदी, श्रीमती अरुंधती भट्टाचार्य और श्री पी. प्रदीप कुमार का स्वागत किया है।

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

निदेशकों ने सभी महत्वपूर्ण ग्राहकों, शेयरधारकों, बैंकों एवं वित्तीय संस्थाओं, शेयर बाजारों, रेटिंग एजेंसियों और अन्य हितधारकों को भी उनके संरक्षण एवं सहयोग के लिए धन्यवाद दिया है और बैंक के कर्मचारियों की समर्पित एवं प्रतिबद्ध टीम की उन्होंने सराहना की है।

केन्द्रीय निदेशक बोर्ड के लिए
और उनकी ओर से

दिनांक : 23 मई, 2014

अध्यक्ष