निदेशकों की रिपोर्ट

जिसमें प्रबंधन द्वारा किए गए विचार-विमर्श और विश्लेषण भी शामिल हैं

I. आर्थिक पृष्ठभूमि एवं बैंकिंग परिवेश

वैश्विक आर्थिक परिदृश्य

वैश्विक अर्थव्यवस्था के लिए यह वर्ष एक और कठिन वर्ष रहा। विकसित अर्थव्यवस्थाओँ की वृद्धि दर ज्यों की त्यों रही और उभरती हुई तथा विकासशील अर्थव्यवस्थाओं में यह कम हो गई, जिससे वैश्विक अर्थव्यवस्था में 2015 में 3.1% की मामूली वृद्धि हुई। संयुक्त राज्य अमेरिका की अर्थव्यवस्था की वृद्धि दर संभाव्यता से कम रही, जिससे सकल घरेलू उत्पाद में 2015 की चौथी तिमाही में 1.4% की और पूरे वर्ष में 1.9% की कमी आई। यूरो क्षेत्र में 2015 में 1.6% की वृद्धि हुई, जिसमें प्रमुख योगदान निजी उपभोग का था। पर, इस क्षेत्र की आर्थिक वृद्धि दर अंतिम तीन तिमाहियों में अपरिवर्तित रही अर्थात् 1.6% बनी रही। वर्ष 2016 में भी निराशाजनक स्थिति बनी हुई है। यूरो क्षेत्र और युनाइटेड किंगडम में सेवा क्षेत्र के निष्पादन में कमी तथा विदेशी मांग कमजोर रहने का असर जर्मन कारखानों को मिलने वाले आदेशों पर पड़ रहा है।

जापान में सरकार के सक्रिय हस्तक्षेप के बावजूद अर्थव्यवस्था संकुचित हो रही है। वर्ष 2015 की अंतिम तिमाही में यह -1.1% संकुचित हो गई। पूरे वर्ष में संकुचन का प्रतिशत 0.5% रहा। इससे मौद्रिक स्थिति संभालने वाले प्राधिकारियों को इस वर्ष जनवरी में ऋणात्मक ब्याज दर का आश्रय लेना पड़ा।

इसी मध्य, वर्ष 2015 में उभरते बाजारों वाली अर्थव्यवस्थाओं की वृद्धि दर 4% के रूप में उत्साहहीन रही। ब्राजील और रूस में अपेक्षा से ज्यादा गिरावट आई। चीन की वृद्धि दर भी मंद रही। जिंसों की कीमतों में हाल ही में आई मजबूती से जिंस निर्यात करने वाली उभरती हुई अर्थव्यवस्थाओं को संबल मिलेगा, पर घरेलू कठिनाइयों और विदेशों में मांग कमजोर रहने से वृद्धि दर अधोमुखी ही रहेगी।

वर्ष 2015 में लगातार चौथे वर्ष वैश्विक व्यापार वृद्धि दर 3% से कम रही। इसका कुप्रभाव विकसित अर्थव्यवस्थाओं से ज्यादा उभरते हुए और विकासशील देशों पर पड़ा। वर्ष 2016 में भी व्यापार में मंदी बनी रहेगी। केवल विकसित विश्व से आयात में थोड़ी मांग पैदा होगी। इसी मध्य चीन में तेजी से उतार और अत्यधिक विदेशी ऋणों के बोझ से नाजुक स्थिति में पहुंच चुके देशों में वित्तीय अस्थिरता बढ़ने तथा विनिमय दरों में प्रतिकूल उतार-चढ़ाव के कारण व्यापार पर दबाव बना रहेगा। जहाँ तक स्फीति की बात है, अलग-अलग प्रवृत्तियाँ देखने को मिलेंगी। उभरती हुई अर्थव्यवस्थाओं में उपभोक्ता कीमतों में वृद्धि होगी और विकसित देशों में कीमतों में कमी आएगी।

जहाँ तक वित्तीय अस्थिरता का प्रश्न है, उभरते हुए बाजारों की भूमिका में वृद्धि हुई है। हाल ही में वैश्विक ईक्विटी कीमतों और मुद्रा बाजारों पर इसका असर दिखाई देने लगा है। अच्छी बात तो यह है कि वर्ष 2016 में उथल-पुथल भरी शुरुआत देखने के बाद हाल के महीनों में बाजार का रुख काफी सुधरा है।

भारत का आर्थिक परिदृश्य

कई प्रकार की आंतरिक और विदेशी प्रतिकूलताओं के बावजूद भारतीय अर्थव्यवस्था उत्तम रही। वित्त वर्ष 2016 में इसके 7.6% की दर से बढ़ने का अनुमान है, जबकि वर्ष 2015 में इसमें 7.2% की और वित्त वर्ष 2014 में 6.6% की दर से वृद्धि हुई थी। सकल-मूल्य-संयोजन के आधार पर अर्थव्यवस्था वित्तीय वर्ष 2016 में 7.2% की दर से बढ़ने का अनुमान है। वर्ष 2015 में यह 7.1% और वित्त वर्ष 2014 में 6.3% रही थी। इस सुदृढ़ वृद्धि में मुख्य योगदान सेवा-क्षेत्र और उद्योग क्षेत्र का रहा, जो वित्त वर्ष 2016 में क्रमशः 8.9% और 7.4% रहा।

दो वर्ष तक लगातार कम वर्षा के बाद इस वर्ष भारतीय मौसम विभाग ने दीर्घावधि औसत के आधार पर सामान्य से अधिक 106% वर्षा होने का अनुमान व्यक्त किया है। 94 प्रतिशत संभावना यह है कि इस वर्ष सामान्य से अधिक वर्षा होगी। दिलचस्प बात तो यह है कि वर्ष 1999 से (जब भारतीय मौसम विभाग ने 108 प्रतिशत वर्षा होने का अनुमान व्यक्त किया था) यह उसके द्वारा व्यक्त की गई वर्षा से सबसे अधिक है। सूखाग्रस्त राज्यों में अच्छी वर्षा होने की संभावना के साथ वर्षा का वितरण ठीक होगा। पर उत्तर भारत के उत्तर-पूर्व एवं दक्षिण पूर्व के बीच विशेषकर तमिलनाडु में सामान्य से कम वर्षा होगी।

कृषि मंत्रालय के तीसरे पूर्वानुमान में कहा गया है कि जलाशयों में जलस्तर बहुत कम होने, सर्दियों का मौसम अपेक्षाकृत गर्म रहने और उत्तर-पूर्वी मानसून में कमी के बावजूद रबी उत्पादन पिछले वर्ष से इतना अधिक रहा है कि खरीफ उत्पादन में रही कमी की कुछ सीमा तक क्षतिपूर्ति कर सके। वित्त वर्ष 2016 में सकल खाद्यान्न उत्पादन 252.23 मिलियन टन रहने का अनुमान है, जो वित्त वर्ष 2015 के 252.02 मिलियन टन के उत्पादन से थोड़ा अधिक है। वित्त वर्ष 2017 के लिए सरकार ने 270.10 मिलियन टन का लक्ष्य रखा है।

औद्योगिक उत्पादन, जो औद्योगिक उत्पादन सूचकांक (आई आई पी) के आधार पर गिना जाता है, आधारिक वृद्धि को अक्तूबर 2015 में बनाए नहीं रख सका और उसके बाद गिरता गया। हाल ही के महीनों में आई आई पी में गिरावट का मुख्य कारण रहा विनिर्माण क्षेत्र में हुई गिरावट। बिजली उत्पादन लचीला बना रहा। ताप विद्युत की आपूर्ति में सुधार से इसका निष्पादन पहले की तरह हो जाने की आशा है। आधारभूत प्रभावों के अनुकूल होने से टिकाऊ उपभोक्ता वस्तुओं

का उत्पादन बढ़ेगा। देश में निवेश का वातावरण भी सुधरा है, क्योंकि रुकी हुई परियोजनाओं में फँसे हुए निवेश के स्टॉक में कमी आई है।

थोक मूल्य सूचकांक और उपभोक्ता मूल्य सूचकांक दोनों में पूरे वित्त वर्ष 2016 में स्फीति नियंत्रण में बनी रही। थोक मूल्य सूचकांक की स्फीति पूरे वित्त वर्ष में नकारात्मक रही। औसत थोक मूल्य सूचकांक वित्त वर्ष 2016 में -2.5% रहा, जबकि वित्त वर्ष 2015 में यह 2.1% था। ईंधन की कीमतों में भारी गिरावट से थोक मूल्य सूचकांक ऋणात्मक हुआ। उपभोक्ता मूल्य सूचकांक की स्फीति में भी भारी कमी आई। वित्त वर्ष 2015 की 6.0% की तुलना में वित्त वर्ष 2016 में यह 4.9% (औसत) रही। अप्रैल 2016 में थोक मूल्य सूचकांक एवं उपभोक्ता मूल्य सूचकांक दोनों में वृद्धि हुई, पर हम आशा करते हैं कि यह अस्थायी एवं मौसमी होगी।

विदेश व्यापार के क्षेत्र में चालू अनुपात घाटा (सीएडी) वित्त वर्ष 2016 की तीसरी तिमाही में कम होकर 7.1 बिलियन डॉलर (सकल घरेलू उत्पाद का 1.3%) हो गया, जबकि वित्त वर्ष 2015 की तीसरी तिमाही में यह 7.7 बिलियन डॉलर (सकल घरेलू उत्पाद का 1.5%) और उससे दूसरी तिमाही में 8.7 बिलियन डॉलर (सकल घरेलू उत्पाद का 1.7%) था। चालू खाते के घाटे में कमी का प्रमुख कारण था निर्यात और आयात में कमी के कारण व्यापार घाटे का कम होना। पूरे वित्त वर्ष में निर्यात एवं आयात दोनों में नकारात्मक वृद्धि हुई। वित्त वर्ष 2016 में वैश्विक मांग कमजोर होने और जिंसों की कीमतें नीची होने के कारण निर्यात में 15.8% की कमी आई और यह पाँच वर्ष के न्यूनतम स्तर पर पहुँचकर 261.1 बिलियन डॉलर रह गया। आयात भी 15.3% कम होकर 379.6 बिलियन डॉलर हो गया और व्यापार घाटा 118.5 बिलियन डॉलर रहा।

बैंकिंग परिवेश

वित्त वर्ष 2016 में बैंकिंग व्यवसाय में आमतौर पर गिरावट रही। आर्थिक कार्यकलापों में कमजोरी, कतिपय क्षेत्रों में तनाव से ऋण की मांग में कमी जैसे कई कारण इसके लिए जिम्मेदार माने जाते हैं। ब्याज दरें अपेक्षाकृत ऊँची रहने के बावजूद समस्त अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की सकल जमाराशियों की बढ़त वित्त वर्ष 2016 में (18 मार्च 2016 को समाप्त पखवाड़े में) 9.9% रही। वित्त वर्ष 2015 में (20 मार्च 2015 को समाप्त पखवाड़े में) यह 10.7% थी। किंतु कुल राशि की बात करें तो वित्त वर्ष 2016 में जमाराशियों में 8.4 लाख करोड़ रुपये की वृद्धि हुई, जबकि वित्त वर्ष 2015 में ये 8.2 लाख करोड़ रुपये थीं। हो सकता है कि जमाराशियों की वृद्धि दर में गिरावट अर्थतंत्र में मुद्रा संचलन बढ़ने, बाह्य धन-प्रेषण बढ़ने और उच्च आधारभूत प्रभाव के कारण हुई हो।

इसी मध्य वित्त वर्ष 2016 की पहली छमाही में ऋणों में 9-10% के दायरे में वृद्धि होती रही। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा दर में (दो बार में कुल 75; जून 2015 में 25 तथा सितंबर 2015 में 50) आधार बिंदुओं की कमी किए जाने के कारण बैंकों ने भी अपनी अपनी आधार दर में 55 से 70 आधार बिंदुओं तक की कमी की। इससे दूसरी छमाही में ऋण की मांग बढ़ी और फरवरी 2016 में इसने 11.6% के उच्चतम स्तर को छू लिया। कुल मिलाकर वर्षानुवर्ष आधार पर वित्त वर्ष 2015 (20 मार्च 2015 की स्थिति के अनुसार) की 9.0% की वृद्धि की तुलना में वित्त वर्ष 2016 में (18 मार्च 2016 की स्थिति के अनुसार) ऋण 11.3% की उच्चतर दर से बढ़े। ऋणों में यह वृद्धि मुख्यतया वैयक्तिक ऋणों से, विशेषकर आवास और मुद्रा ऋणों से हुई। यह जानना रोचक होगा कि सरकार की ओर से महत्व दिए जाने तथा बैंकों के प्रयत्नों के फलस्वरूप अब मुद्रा ऋणों की राशि समस्त अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के ऋण संविभाग का 1.7% हो गई है।

चलनिधि की स्थिति दिसंबर 2015 के मध्य से ही तंग थी। सरकार द्वारा सामान्य से अधिक नकदी शेष संचित करने, मुद्रा की मांग असामान्य रूप से और लगातार ज्यादा रहने तथा पिछले वर्षों की तुलना में इस वर्ष इस अवधि में बैंक ऋण में वृद्धि होने, जमाराशि-संग्रहण कम होने के कारण चलनिधि की तंगी और बढ़ गई। भारतीय रिज़र्व बैंक ने इन दबावों को कम करने के लिए चलनिधि परिचालन प्रारंभ किए। सामान्य परिचालनों के अनुपूरक के रूप में खुले बाजार के परिचालनों, परिवर्ती दर पुनर्क्रय नीलामी के माध्यम से चलनिधि प्रवाहित की गई।

इसी बीच, प्रधानंत्री जनधन योजना (पीएमजेडीवाई) के अंतर्गत बैंकों ने अब तक 21.51 करोड़ खाते खोले हैं, जिनमें 36,600 करोड़ रुपये की राशि जमा है। अच्छी बात यह है कि प्रधानमंत्री जनधन योजना के अंतर्गत खोले गए खातों में से शून्य शेष खातों की संख्या लगातार घटती जा रही है। सितंबर 2015 में यह 45% थी और जो मार्च 2016 में घटकर 27% हो गई। इसके अतिरिक्त जन सुरक्षा योजना के अंतर्गत बैंकों ने मार्च 2016 तक संचयी रूप से कुल मिलाकर 12.6 करोड़ आवेदक नामांकित किए। इनमें से 2.3 करोड़ आवेदक अकेले भारतीय स्टेट बैंक ने नामांकित किए। इस पहल को और आगे ले जाते हुए सरकार आधार प्लेटफार्म का इस्तेमाल कर इन खातों के जरिए आर्थिक सहायता की राशि संवितरित करने के लिए बैंकिंग चैनलों का इस्तेमाल कर रही है।

देश में वित्तीय सेवाओं के प्रसार को और बढ़ाने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने वर्ष 2015 में कुल 23 नई बैंकिंग लाइसेंस (2 यूनिवर्सल बैंक, 11 भुगतान बैंक एवं 10 लघु वित्त बैंक) जारी किए हैं। बैंकिंग सुविधाओं से वंचित लोगों को बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध कराना इसका उद्देश्य रहा। 2 यूनिवर्सल बैंकों ने वर्ष 2015 में अपने परिचालन शुरू किए और अप्रैल 2016 में भारत के प्रथम लघु वित्त बैंक के रूप में पूंजी स्थानीय क्षेत्र बैंक ने अपने परिचालन शुरू किए। पूंजी स्थानीय क्षेत्र बैंक के अलावा दूसरे जिन्हें लघु वित्त बैंक शुरू करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक का अनुमोदन मिला है, भी सितंबर 2016 में अपने परिचालन शुरू करने की तैयारी में लगे हैं, जो कि अप्रैल 2017 की समय-सीमा से काफी पहले है। 11 भुगतान बैंकों को सैद्धांतिक अनुमोदन मिला है और वे भारतीय रिज़र्व बैंक से औपचारिक लाइसेंस प्राप्त करने की दिशा में हैं। परंतु रिपोर्ट में बताया गया है कि इनमें से चार ने उद्यम को आगे नहीं बढ़ाने का निर्णय लिया है।

भारत सरकार के डिजिटल इंडिया मिशन के अनुरूप, अधिकांश बैंक अपने उत्पाद एवं योजनाएं ऑनलाइन प्लैटफार्म पर उपलब्ध कराने का प्रयास कर रहे हैं। इसके अलावा, नकदी रहित अर्थव्यवस्था के नजदीक जाने के कदम के रूप में भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ मिलकर नेशनल पेमेंट कारपोरेशन

ऑफ इंडिया ने यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस शुरू किया है। सिंगल आइडेंटिफायर जो कि वर्चुअल एड्रेस के रूप में कार्य करेगा और जिससे वित्तीय लेनदेन के समय बैंक खता क्रमांक जैसी संवेदनशील सूचना के आदान-प्रदान की जरूरत समाप्त हो जाएगी, के इस्तेमाल से ग्राहकों को विभिन्न बैंकों के बीच निधियों का तुरंत अंतरण करने की सुविधा यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस से मिलती है। यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस को शुरू करने से यह आशा की जा रही है कि खुदरा भुगतानों पर इसका महत्वपूर्ण असर उस समय भी होगा, जब मोबाइल बैंकिंग भी तेजी से बढ़ रहा है।

ऐसा लगता है कि बैंकिंग प्रणाली में बढ़ते तनाव के संकेत भी समाप्त हो गए हैं, क्योंकि अधिकांश तनाव को पहले ही पहचान लिया गया है और आगामी वर्षों में अपेक्षित तनाव की पहचान की गई है तथा उस पर गहन निगरानी की जा रही है। तनावग्रस्त खातों के समाधान के लिए बड़े कारपोरेट उधारदाताओं द्वारा यथासंभव सभी उपाय किए जा रहे हैं। इन उपायों से बैंकिंग प्रणाली पर सकारात्मक प्रभाव पड़ने की संभावना है। अलाभकारी आस्तियों के बढ़ने के कारण अधिकांश बैंकों के निवल लाभ उच्चतर प्रावधान के कारण घट गए हैं। इसके परिणामस्वरूप उनकी आस्तियों पर आय एवं ईक्विटी पर आय पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ा है।

भावी परिदृश्य

आगामी वित्त वर्ष कई कारणों से चुनौती भरा और आकर्षक रहेगा। वैश्विक आर्थिक संवृद्धि धीरे-धीरे वसूली की तरफ प्रवृत्त हो रही है। डिजिटल प्रौद्योगिकी के कारण बैंकिंग के क्षेत्र में लगातार नए अवसर सृजित हो रहे हैं, जिनके कारण न केवल बैंकिंग एवं सेवा की सुपुर्दगी की लागत कम होगी, बल्कि ग्राहक अनुभव में भी पर्याप्त सुधार होगा। डिजिटल प्रौद्योगिकी को अपनाने से भारत अथवा विदेश में सभी बैंकों के बीच गति बढ़ेगी। मौसम की घटनाएं जिनका वैश्विक संवृद्धि की बहाली पर विघटनकारी प्रभाव रहा, मंद हो रही हैं और वर्ष 2016 की समाप्ति तक एल निनो स्थितियां निस्तेज होने की संभावना है। कुछ मॉडलों से अब यह अनुमान लगाया जा रहा है कि बारिश के मौसम के अंतिम चरण में ला नीना की स्थितियां होंगी, जिनसे बेहतर वर्षा की संभावना और बढ़ जाएगी।

इस पृष्ठभूमि में भारत की संवृद्धि का मूल आधार अक्षुण्ण है। मौसम संबंधी जोखिम अब समाप्त होने की संभावना है। इसके परिणामस्वरूप नीतिगत क्षेत्र व्यापक हो गया है और सरकार ऑफशोर वाइंड एवं तटीय नौपरिवहन आदि जैसे ग्रीन फील्ड क्षेत्रों में नए निवेश बढ़ा सकता है। पूँजीगत वस्तुओं, रेल्वे, रक्षा एवं आवास जैसे वर्तमान ब्राउन फील्ड क्षेत्रों में व्यापक नीतिगत क्षेत्र को युक्तिसंगत बनाया गया है। इन उपायों से बैंकों के लिए पर्याप्त संख्या में अवसर खुलेंगे और अपने निवेश के विविधीकरण में उन्हें सहायता मिलेगी।

पिछले वित्तीय वर्ष में मुद्रास्फीति में सुधार के कारण परिवारों की वास्तविक आय में वृद्धि हुई है। इससे वैयक्तिक खंड जहां पिछले वर्ष अच्छी संवृद्धि हुई है, में बैंक के ऋण की मांग बढ़ने की संभावना है। द रियल एस्टेट (रेगुलेशन एंड डेवलपमेंट) बिल, 2016 पारित होने के साथ इन प्रवृत्तियों को और बल मिलेगा। दिनांक 1 अप्रैल 2016 से बैंकों ने आधार दर प्रणाली के बदले सीमांत लागत आधारित उधार दर (एमसीएलआर) अपना ली है। इससे यह आशा की जाती है कि घटते ब्याज दर परिवेश में भी ऋण लेने की लागत घट जाएगी। भारतीय रिज़र्व बैंक का रुख घाटे की पद्धति में चलनिधि से तटस्थ पद्धति में चलनिधि की ओर बदलने से बैंकों को भी फायदा होने की संभावना है।

दिवालिया कानून पारित हो जाने से तनावग्रस्त ऋणों के समाधान में तेजी आने तथा देश में अत्यंत चलायमान कारपोरेट बांड बाजार आ जाने की संभावना है। इसी प्रकार, व्यष्टि, लघु एवं मध्यम उद्यम मंत्रालय ने व्यष्टि, लघु एवं मध्यम उद्यमों के पुनरुज्जीवन एवं पुनर्वास के लिए ढांचा तैयार किया है।

कुल-मिलाकर, मौद्रिक एवं राजकोषीय दोनों नीतियां स्थायी आर्थिक वृद्धि के लिए अनुकूल होंगीं। भारतीय रिज़र्व बैंक ने भविष्य में नीतियों को उदार रखने का संकेत दिया है और अप्रैल 2016 में पुनर्खरीद दर में 25 आधार बिंदुओं की कमी की है। वर्तमान राजकोषीय वर्ष में हमें दोनों नीतियों में से किसी भी नीति के रुख में कोई महत्वपूर्ण विचलन देखने को मिलता नहीं।

II. वित्तीय निष्पादन

आस्तियाँ एवं देयताएँ

बैंक की कुल आस्तियाँ मार्च 2016 के अंत में 10.30% बढ़कर 22,59,063.03 करोड़ रुपये हो गईं। मार्च 2015 में ये 20,48,079.80 करोड़ रुपये थीं। इस अवधि में ऋण संविभाग 12.59% बढ़कर 13,00,026.39 करोड़ रुपये से 14,63,700.42 करोड़ रुपये हो गया। निवेश 0.97% घटे और 4,81,758.75 करोड़ रुपये से मार्च 2016 में 4,77,097.28 करोड़ रुपये हो गए। ज्यादातर निवेश घरेलू बाजार में सरकारी प्रतिभूतियों में किए गए हैं।

बैंक की कुल देयताएँ (पूंजी और आरक्षित निधियों को छोड़कर) 10.17% बढ़ीं। ये मार्च 2015 में 19,19,641.57 करोड़ रुपये थीं और मार्च 2016 में 21,14,788.60 करोड़ रुपये हो गईं। देयताओं में वृद्धि मुख्य रूप से जमाराशियों और उधार में वृद्धि से हुई। जमाराशियाँ मार्च 2016 में 9.76 % बढ़कर 17,30,722.44 करोड़ रुपये हो गईं, जो मार्च 2015 में 15,76,793.24 करोड़ रुपये थीं। उधार राशियाँ 9.28% बढ़ीं। ये मार्च 2015 के अंत में 2,05,150.29 करोड़ रुपये थीं और मार्च 2016 के अंत में 2,24,190.59 करोड़ रुपये हो गईं। यह वृद्धि मुख्य रूप से भारत की अन्य संस्थागत एजेंसियों से उधार ली गई राशियों और भारत के बाहर से पुनर्वित्त के कारण हुई।

ब्याज आय और व्यय

भारत में दिए गए अग्रिमों पर ब्याज से प्राप्त आय वित्त वर्ष 2015 में 1,52,397.07 करोड़ रुपये थी, जो वित्त वर्ष 2016 में 1,63,685.31 करोड़ रुपये हो गई अर्थात् 7.41 % की वृद्धि ऋणों की अधिक मात्रा के कारण हुई। भारत में दिए गए अग्रिमों से प्राप्त औसत आय (दैनिक औसत के आधार पर) वर्ष 2015 के 10.55% की तुलना में वर्ष 2016 में 10% रही। भारत में राजकोषीय परिचालनों में लगाए गए संसाधनों से प्राप्त आय में 20.17% की वृद्धि हुई। यह वृद्धि संसाधनों की मात्रा बढ़ाए जाने के कारण हुई। औसत आय भी घटी। यह वित्त वर्ष 2015 के 7.98% से वित्त वर्ष 2016 में 7.92% हो गई।

वैश्विक परिचालनों पर कुल ब्याज व्यय वित्त वर्ष 2015 के 97,381.82 करोड़ रुपये से बढ़कर वित्त वर्ष 2016 में 1,06,803.49 करोड़ रुपये हो गया। वित्त वर्ष 2015 के दौरान जमाराशियों पर ब्याज व्यय में पिछले वर्ष की तुलना में 10.90% की वृद्धि हुई। जमाराशियों की औसत लागत (दैनिक औसत शेष के आधार पर) वित्त वर्ष 2015 के 6.39% से घटकर वित्त वर्ष 2016 में 6.22% हो गई, जबकि भारत में जमाराशियों का औसत स्तर 14.16% बढ़ा।

ब्याज से भिन्न आय एवं व्यय

वित्त वर्ष 2016 में ब्याज से भिन्न आय 24.73% बढ़कर 28,158.36 करोड़ रुपये हो गई, जो वित्त वर्ष 2015 में 22,575.89 करोड़ रुपये थी। वर्ष के दौरान बैंक को सहयोगी बैंकों/अनुषंगियों और भारत तथा विदेशों के संयुक्त उपक्रमों से लाभांश के रूप में 475.83 करोड़ रुपये (वित्त वर्ष 2015 में 677.03 करोड़ रुपये) एवं निवेशों के विक्रय से लाभ के रूप में 5,168.80 करोड़ रुपये (वित्त वर्ष 2015 में 3,618.05 करोड़ रुपये) की आय प्राप्त हुई।

स्टाफ लागत में 6.70 % की वृद्धि हुई। यह वित्त वर्ष 2015 के 23,537.07 करोड़ रुपये से वित्त वर्ष 2016 में 25,113.83 करोड़ रुपये हो गई। अन्य परिचालन व्ययों में 14.82% की वृद्धि हुई। यह वृद्धि मुख्य रूप से किराया, कर, बिजली, मरम्मत और रखरखाव तथा विविध व्ययों में वृद्धि के कारण हुई।

परिचालन लाभ

बैंक ने पिछले वित्त वर्ष की तुलना में वर्तमान वित्त वर्ष के परिचालन लाभ में वृद्धि दर्ज की। बैंक का वित्त वर्ष 2016 का परिचालन लाभ 43,257.81 करोड़ रुपये रहा, जो वित्त वर्ष 2015 में 39,537.28 था अर्थात 9.41% की वृद्धि। वित्त वर्ष 2015 के 13,101.57 करोड़ रुपये के निवल लाभ की तुलना में वित्त वर्ष 2016 में बैंक ने 9,950.65 करोड़ रुपये का निवल लाभ दर्ज किया अर्थात् 24.05% की कमी। अनर्जक आस्तियों के लिए अधिक प्रावधान करने के कारण यह हुआ।

प्रावधान एवं आकस्मिकताएँ

वित्त वर्ष 2016 में किए गए प्रमुख प्रावधान निम्नलिखित हैं:
अनर्जक आस्तियों के लिए 26,984.14 करोड़ रुपये (प्रतिलिखित राशि घटाने के बाद) (वित्त वर्ष 2015 में 17,908.06 करोड़ रुपये), मानक आस्तियों के लिए 2,157.55 करोड़ रुपये (वित्त वर्ष 2015 में 2,435.38 करोड़ रुपये), 3,823.41 करोड़ रुपये का कर प्रावधान (वित्त वर्ष 2015 में 6,212.39 करोड़ रुपये)। निवेशों पर मूल्यह्रास के लिए किए गए प्रावधान में से 149.56 करोड़ रुपये प्रतिलिखित किए गए (वित्त वर्ष 2015 में 590.07 करोड़ रुपये)।

आरक्षित निधियाँ एवं अधिशेष

सांविधिक आरक्षित निधियों में 2,985.20 करोड़ रुपये की राशि अंतरित की गई (वित्त वर्ष 2015 में 4,029.08 करोड़ रुपये)। पूंजीगत आरक्षित निधि में 345.27 करोड़ रुपये की राशि अंतरित की गई (वित्त वर्ष 2015 में 105.50 करोड़ रुपये)। अन्य आरक्षित निधियों में 4,267.35 करोड़ रुपयों की राशि अंतरित की गई (वित्त वर्ष 2015 में 5,889.06 करोड़ रुपये)।

राजस्व और अन्य आरक्षित निधियों में 31 मार्च 2016 को 6,056.25 करोड़ रुपए की विदेशी मुद्रा अंतरण आरक्षित निधि शामिल है (31 मार्च 2015 को 6,172.35 करोड़ रुपये)।

III. प्रमुख परिचालन

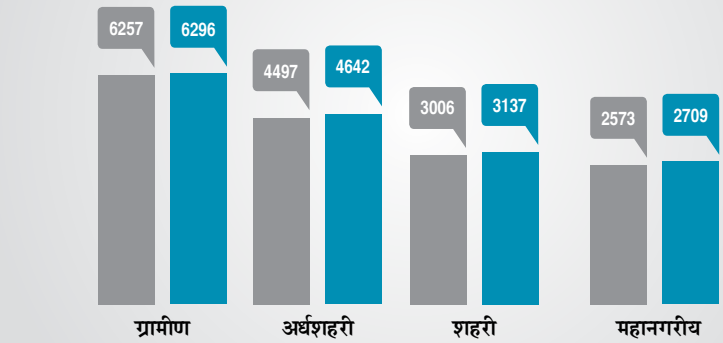
राष्ट्रीय बैंकिंग समूह

राष्ट्रीय बैंकिंग समूह बैंक का सबसे बड़ा व्यवसाय समूह है। दिनांक 31 मार्च 2016 को देश की कुल जमाराशियों का 96.04% और देश के कुल अग्रिमों का 53.57% अंश इस समूह का रहा। यह समूह छह कार्यनीतिक व्यवसाय इकाइयों से मिलकर बना है और शाखा नेटवर्क तथा मानव संसाधनों की दृष्टि से सबसे बड़ा व्यवसाय समूह है।

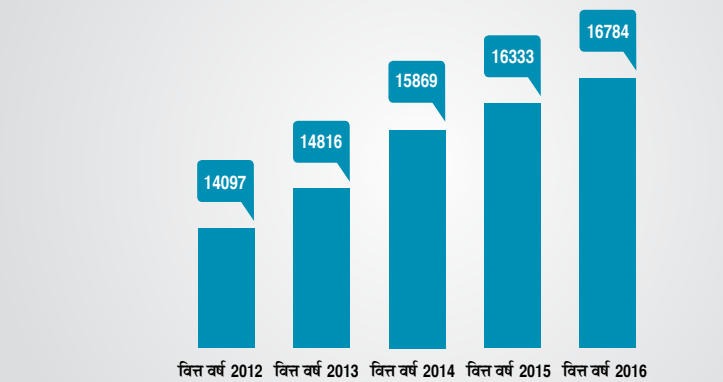
निरंतर नई प्रौद्योगिकी के आगमन और ग्राहकों की पसंद में परिवर्तन के कारण खुदरा बैंकिंग परिदृश्य तेजी से बदल रहा है। बैंकिंग में प्रौद्योगिकी का प्रयोग करने में आपका बैंक सदा अग्रणी रहा है। बैंकिंग को ग्राहकों के लिए अधिकाधिक सुविधापूर्ण बनाने के लिए नए-नए उत्पाद और साधन अस्तित्व में लाए जाते रहे हैं। बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने के लिए बैंक के कई चैनल हैं, क्योंकि ग्राहकों को उनके इच्छित समय और स्थान पर उनकी पसंद के चैनल से सेवा प्राप्त हो सके, यह बैंक की कार्यनीति है। इन सभी पहलों से बैंक की प्रकिया एवं साधनों की पुनर्संरचना हुई, जिससे ग्राहक के लिए व्यवसाय करना आसान हो गया है। बैंक की यह भी कोशिश होती है कि ग्राहकों की भावी आवश्यकताओं का अनुमान लगाकर उन आवश्यकताओं को प्रौद्योगिकी आधारित साधनों से पूरा किया जाए। वित्त वर्ष 2016 में बैंक ने डिजिटल शाखाओं, मोबाइल, इंटरनेट और सोशल मीडिया आदि विभिन्न चैनलों के जरिए अपनी सेवाओं का विस्तार किया।

खुदरा बैंकिंग नए ग्राहक बनाने में भी बड़ी भूमिका निभा रही है, जिससे देयताओं की तरफ चालू एवं बचत खाता (कासा) जमाराशियों में वृद्धि हो रही है। आपके बैंक को खुदरा जमाराशि वाले नए ग्राहकों को बनाए रखने और उसके कारण खुदरा जमाराशि के आधार में भारी वृद्धि देखने को मिली। साथ ही,

प्रदर्श 01 : शाखा विस्तार



प्रदर्श 02 : शाखा विस्तार प्रवृत्ति



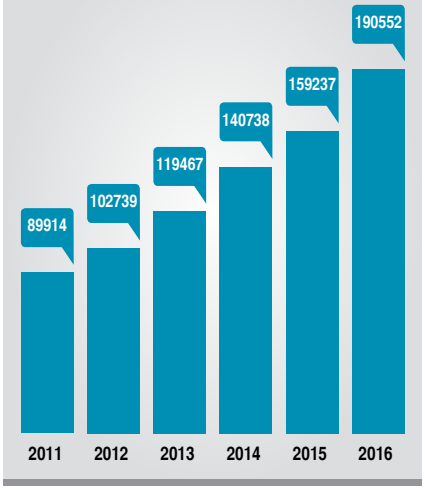
इस बढ़ते ग्राहक आधार की आकांक्षाओं की पूर्ति के लिए खुदरा ऋणों को इस प्रकार बढ़ाने का प्रयास किया जा रहा है कि वे बैंक के कुल अग्रिमों का काफी बड़ा हिस्सा बन सकें। इसी उद्देश्य से खुदरा ऋण उत्पादों और प्रक्रियाओं को ग्राहकों को ध्यान में रखकर तैयार किया जा रहा है और उनकी सुपुर्दगी में प्रौद्योगिकी का इस प्रकार प्रयोग किया जा रहा है कि ग्राहकों को अधिक आसानी हो। हमारे विज़न 'भारत का स्मार्ट बैंक बनने की राह पर' आगे बढ़ते हुए वर्ष के दौरान Loans@SBI को शुरू किया गया, जिससे ऑनलाइन पर आवास ऋणों, वाहन ऋणों एवं अन्य खुदरा ऋणों के आवेदनों की सोर्सिंग की जा सके और उसके बाद ऐसे आवेदनों की अनुवर्ती कार्रवाई पर निगरानी रखी जा सके। ग्राहक अब इंटरएक्टिव पात्रता निर्धारण टूल का उपयोग कर अपनी पात्रता एवं योजना के विवरण जान सकते हैं और ऑनलाइन आवेदन कर सकते हैं। ग्राहकों को ऋण संस्वीकृत होने तक उसकी स्थिति जानने की भी सुविधा दी गई है।

क. वैयक्तिक बैंकिंग

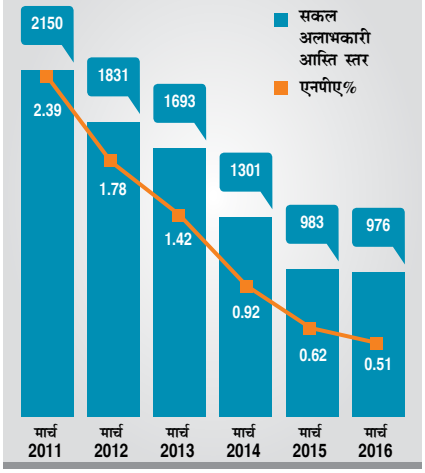
1. आवास ऋण

बैंकिंग क्षेत्र में सबसे बड़ा आवास ऋण संविभाग भारतीय स्टेट बैंक का है। समस्त अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों में इसका बाजार अंश 25% से भी अधिक है। दिनांक 31 मार्च 2016 को बैंक के कुल अग्रिमों में आवास ऋण संविभाग का अंश 15.33% रहा।

प्रदर्श 03: आवास ऋण स्तर (₹ करोड़ में)



प्रदर्श 04: आवास ऋण सकल अलाभकारी आस्ति स्तर (₹ करोड़ में)



पिछले 5 वर्षों में आवास ऋण संविभाग दुगुना से अधिक हो गया है, परंतु उसी अवधि में अलाभकारी आस्तियों के स्तर राशि की दृष्टि से आधे से अधिक कम हो गए हैं और प्रतिशत की दृष्टि से एक चौथाई कम हो गए हैं। 31 मार्च 2016 को कुल आवास ऋण एवं आवास संबंधित ऋण संविभाग 2,01,755 करोड़ रुपए रहा।

अपने आवास ऋणों को और बढ़ाने के लिए वित्त वर्ष 2016 में बैंक ने अनेक नए कार्य किए। इनमें से कुछ प्रमुख कार्य निम्नलिखित हैं:

- **प्रोजेक्ट तत्काल:** आवास ऋण की सुपुर्दगी में संपूर्ण बदलाव के लिए विपणन और प्रसंस्करण की बिलकुल नई संरचना प्रोजेक्ट तत्काल के रूप में प्रारंभ की गई। इसका लक्ष्य है हमारे आवास ऋण ग्राहकों को प्रदान की जा रही सेवाओं को सुदृढ़ करना, ताकि आवास ऋण की मंजूरी/संवितरण में लगने वाले समय में कमी लाई जा सके।

- **ऑनलाइन ग्राहक अर्जन सॉफ्टवेअर (ओकास)** प्रारंभ किया गया। इसके माध्यम से आवास ऋण के लिए ऑनलाइन आवेदन भेजा जा सकता है और आवेदन पर अनुवर्ती कार्रवाई की निगरानी की जा सकती है। ऋण लेने के इच्छुक ग्राहक अपनी पात्रता, योजना का विवरण आदि देख सकते हैं। इसके लिए उन्हें पात्रता मूल्यांकन की संवादात्मक सुविधा का उपयोग कर ऑनलाइन आवेदन करना होगा। ऋण मंजूर होने तक ग्राहक अपने आवेदन पत्र की स्थिति ऑनलाइन देख सकते हैं।

- **गृहतारा अभियान** प्रारंभ किया गया, ताकि हमारे प्रत्येक स्टाफ सदस्य को आवास ऋण का एक प्रस्ताव लाने के लिए प्रोत्साहित किया जा सके। यह अभियान बहुत सफल रहा। हमारे लगभग 35% स्टाफ सदस्यों ने इसमें सहभागिता की। इस अभियान से 32,501 करोड़ रुपये के आवास ऋणों के 1.5 लाख से अधिक प्रस्ताव प्राप्त हुए। व्यवसाय विकास के साथ ही इस अभियान से ग्राहक सेवा का स्तर उन्नत करने में भी सहायता मिली।

- आवास ऋण के निम्नलिखित नए प्रकार के उत्पादों का शुभारंभ:

  - **फ्लेक्सि पे आवास** ऋण (चुकौती में लचीलेपन का विकल्प देने वाले आवास ऋण)

▶ **कारपोरेट आवास ऋण** (कारपोरेटों/संस्थानों को आवास ऋण, ताकि वे अपने कर्मचारियों/निदेशकों को आवास सुविधा प्रदान कर सकें)

■ निम्नलिखित आवास ऋण लीड अग्रेगेटर/सेवा प्रदाताओं के साथ **समझौता ज्ञापन/गठबंधन**

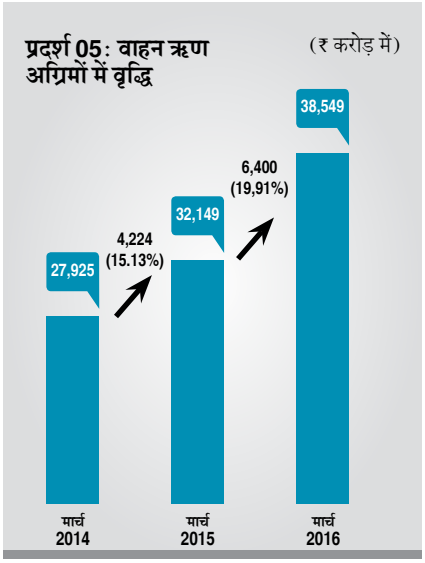
▶ **एसबीआइ कैप सिक्युरिटीज़ लि. (एस एस एल)** : एस एस एल के विक्रय दल का प्रयोग करने के लिए गठजोड़ किया गया, ताकि विपणन के लिए ज्यादा व्यक्ति मिल सकें और प्रमुख बाजारों में उपस्थिति बढ़े तथा मूल्यवान ग्राहकों को घर-पहुँच सेवा दी जा सके।

▶ **बैंकबाजार.कॉम और पैसाबाजार.कॉम**: हमारी ऑनलाइन उपस्थिति बढ़ाने और बढ़िया गुणवत्ता वाले आवास ऋणों की लीड प्राप्त करने के लिए गठजोड़ किया गया।

▶ **प्रॉपटाइगर एवं लिएसेस फोरास**: आवास ऋण बाजारों की सभी चालू परियोजनाओं के बारे में शोधपूर्ण डेटा, समुचित सूचीबद्धता, नई शुरू होने वाली परियोजनाओं की बुनियादी जानकारी, कीमतों का उतार-चढ़ाव और आवास उपलब्धता की स्थिति की जानकारी प्राप्त करने के लिए गठजोड़।

2. वाहन ऋण

भारतीय स्टेट बैंक की कार ऋण योजना अब ऑनलाइन पर उपलब्ध है। प्रतिस्पर्धात्मक ब्याज दर, "ऑन रोड कीमत" पर ऋण, चुकौती की सबसे लंबी अवधि 7 वर्ष, समय पूर्व अधिक भुगतान करने/ऋण समाप्त करने पर कोई दंड न होने, ई एम आइ अग्रिम रूप से न लेने और ओवरड्राफ्ट सुविधा उपलब्ध होने के कारण यह ग्राहकों के लिए सर्वोत्तम योजना है। आपके बैंक ने आवास ऋण लेने वाले ऋणियों के लिए लॉयल्टी कार ऋण योजना भी प्रारंभ की है, जिसके अंतर्गत ब्याज दर में रियायत दी जाती है और ऑन रोड कीमत का 100% ऋण दिया जाता है। बैंक ने वाहन ऋण उत्पादों के विपणन के लिए एस बी आइ कैप सिक्युरिटीज़ लि. के साथ अपनी कारपोरेट एजेंसी के रूप में गठबंधन किया है और वर्ष के दौरान मारुति कारों के नंबर एक वित्तप्रदाता बना।



3. शिक्षा ऋण

बैंक का कुल एक्सपोज़र 15,177 करोड़ रुपये और समस्त अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों में बाजार अंश 23% रहा। भारत सरकार ने 7.5 लाख रुपये तक के शिक्षा ऋणों के लिए और कौशल ऋण योजना के लिए ऋण गारंटी योजना की शुरुआत की है तथा विद्यार्थियों को एक ही स्थान पर सभी सेवाएँ प्रदान करने के लिए विद्या लक्ष्मी पोर्टल प्रारंभ किया है। आपके बैंक ने उक्त योजनाओं को अपनाया/कार्यान्वित किया तथा अबाधित सेवा के लिए इसे अपने ऑनलाइन एप्लीकेशन सिस्टम के साथ एकीकृत किया। उच्च शिक्षा के लिए विदेश जाने वाले विद्यार्थियों के लिए 1.5 करोड़ रुपये तक की ऋण सीमा वाली एस बी आइ ग्लोबल एड्-वांटेज योजना हाल ही में प्रारंभ की गई है, जो बहुत तेजी से लोकप्रिय होती जा रही है।

4. वैयक्तिक ऋण

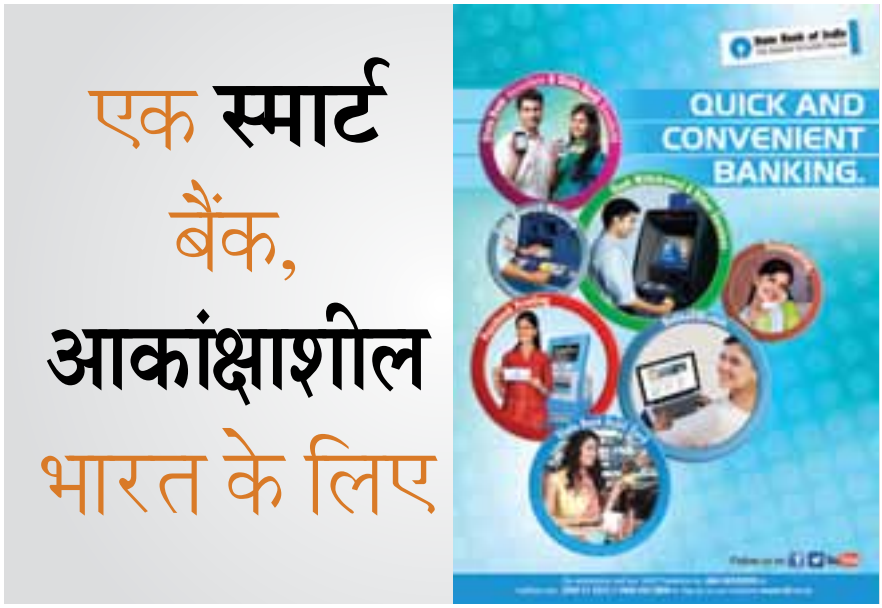
असुविधा रहित और अबाध बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने के लिए अपनी डिजिटल यात्रा जारी रखते हुए बैंक ने वित्त वर्ष 2016 में निम्नलिखित कार्य प्रारंभ किए:

■ इंटरनेट बैंकिंग प्लेटफॉर्म पर सावधि जमाराशि पर ऑनलाइन ओवरड्राफ्ट सुविधा।

■ शेयरों पर ऋण के लिए प्रारंभ से अंत तक डिजिटल प्रसंस्करण, जिसमें शाखा में आए बगैर ग्राहक को ऋण प्राप्त हो जाता है।

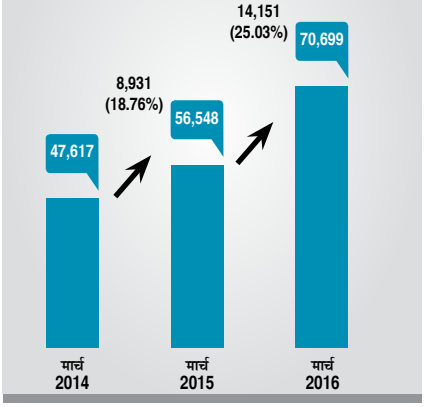
■ एक्सप्रेस क्रेडिट पर्सनल लोन के लिए ऑनलाइन आवेदन, जिसमें दस्तावेज अपलोड करने/ बैंक द्वारा किसी को भेजकर मंगाने की सुविधा है। साथ ही, निवल मासिक आय की कंप्यूटर द्वारा ही गणना की जाती है।

■ ग्राहकों की सुविधा के लिए ऋण मंजूरी से पहले और बाद की निरीक्षण प्रक्रिया का टेबलेट के माध्यम से डिजिटलीकरण।



प्रसंस्करण प्रक्रिया को सरल बनाने पर निरंतर ध्यान देने का सुफल है कि वित्त वर्ष 2016 में वैयक्तिक ऋणों में 14,152 करोड़ रुपये (वर्षानुवर्ष 25%) की जबर्दस्त बढ़त हुई।

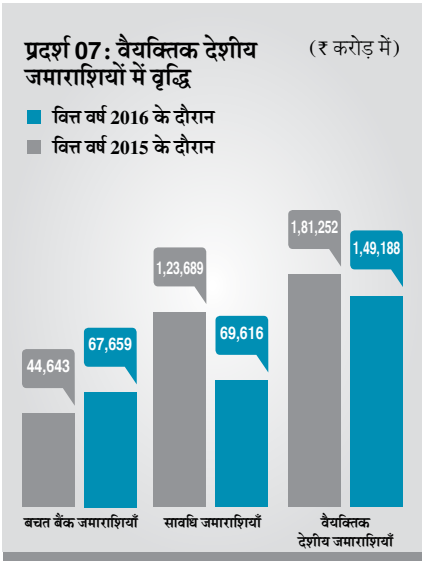
प्रदर्श 06: वैयक्तिक ऋण अग्रिमों में वृद्धि (₹ करोड़ में)



5. देशीय जमाराशियाँ

वित्त वर्ष 2016 के दौरान देशीय जमाराशि संविभाग में 10.09% की वृद्धि हुई। देशीय बचत बैंक जमाराशियों में वर्षानुवर्ष आधार पर 13.17% (वित्त वर्ष 2015 में 9.51%) वृद्धि हुई। चालू खाते की जमाराशियाँ 9.62% बढ़ीं। ब्याज दर में गिरावट के बावजूद सावधि जमा संविभाग में वित्त वर्ष 2016 में 8.20% की वृद्धि दर्ज हुई। जमाराशियों में बैंक का बाजार अंश मार्च 2015 के 17% से मार्च 2016 में 17.57% हो गया।

प्रदर्श 07: वैयक्तिक देशीय जमाराशियों में वृद्धि (₹ करोड़ में)



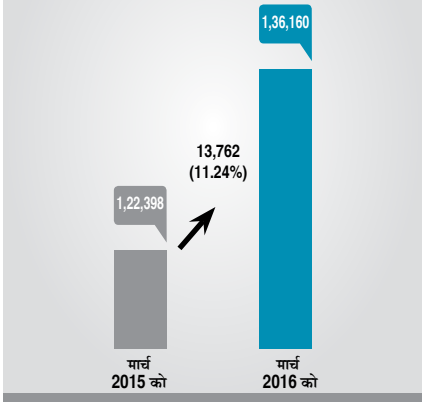
वित्त वर्ष 2016 के दौरान ग्राहकों के लिए निम्नलिखित डिजिटल सेवाएँ प्रारंभ की गईं:

- खाता खोलने के फॉर्मों को पूरी तरह विदेशी खाता कर अनुपालन अधिनियम (फटका), सामान्य रिपोर्टिंग मानदंड (सीआरएस) और अपने ग्राहक को जानिए केंद्रीय रजिस्ट्री मानदंडों के अनुरूप बनाया गया है।
- बचत बैंक के सभी उत्पादों के लिए ऑनलाइन आवेदन की सुविधा प्रदान की गई है। बुनियादी बचत बैंक जमा खाता (बी एस बी डी ए) तथा लघु खाता भी इसमें शामिल हैं।
- ई-वाणिज्य : थॉमस कुक के साथ भागीदारी में अवकाश बचत खाता (जिसमें प्रारंभ से अंत तक के सभी कार्य ऑनलाइन हो सकते हैं) फरवरी 2016 में शुरू किया गया।
- "एस बी आइ क्विक" की शुरुआत : इसमें खाते का शेष जानने, ए टी एम कार्ड ब्लॉक करने, कार/आवास ऋण के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए मोबाइल से मिस्ड कॉल कर सकते हैं। अब तक 70 लाख से ज्यादा ग्राहक इस सुविधा के लिए पंजीकृत हो चुके हैं और 4 लाख से ज्यादा कॉल प्रतिदिन प्राप्त हो रहे हैं।

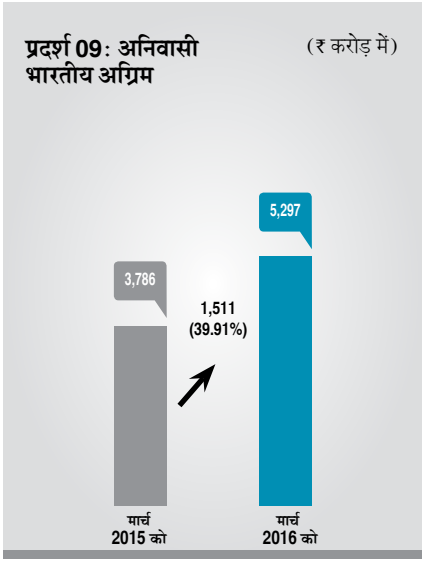
6. अनिवासी भारतीय व्यवसाय

हमारे लिए हर्ष का विषय है कि 17 लाख से ज्यादा अनिवासी भारतीय हमारे ग्राहक हैं। उनकी सेवा के लिए मार्च 2016 में ऐसी 81 विशेषीकृत शाखाएँ थीं, जो केवल उनके लिए सेवारत थीं और 100 शाखाओं में उनकी बहुतायत थी।

प्रदर्श 08: अनिवासी भारतीय जमाराशियों (₹ करोड़ में)



प्रदर्श 09: अनिवासी भारतीय अग्रिम (₹ करोड़ में)



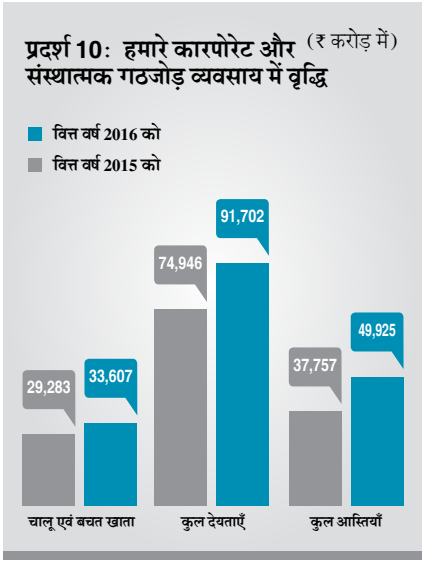
अनिवासी भारतीय ग्राहकों के लिए वर्ष 2016 में निम्नलिखित ग्राहक केंद्रित उपाय शुरू किए गए:

- ऋण के लिए ऑनलाइन आवेदन।
- खाता खोलने के फॉर्मों को पूरी तरह विदेशी खाता कर अनुपालन अधिनियम (फटका), सामान्य रिपोर्टिंग मानदंड (सीआरएस) और अपने ग्राहक को जानिए केंद्रीय रजिस्ट्री मानदंडों के अनुरूप बनाया गया है।
- एन आर ई/एन आर ओ जमा खातों पर इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से ओवरड्राफ्ट सुविधा का सृजन।
- एन आर आइ ग्राहकों के लिए इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से डेबिट कार्ड का एक्टिवेशन।
- एन आर ई/एन आर ओ खातों से सभी शाखाओं के जरिए विदेशी मुद्रा भेजने की सुविधा।
- यू ए ई एक्सचेंज सेंटर और यू ए ई में कार्यरत अंसारी एक्सचेंज में पदस्थ हमारे संबंध प्रबंधकों के माध्यम से तत्काल एन आर आइ खाता खोलने की सुविधा।

7. वेतन खाता गठ-जोड़

वित्त वर्ष 2016 के दौरान वेतन खाता रखने वाले ग्राहकों की संख्या बढ़कर 82.04 लाख हो गई। इनमें अग्रणी बहुराष्ट्रीय कंपनियों के कर्मचारी भी हैं। रक्षा, अर्ध सैनिक, केंद्र सरकार, राज्य सरकार और पुलिस के वेतन पैकेज इसके अतिरिक्त हैं। वर्ष के दौरान वेतन खातों के लिए ऑनलाइन आवेदन सुविधा शुरू की गई।

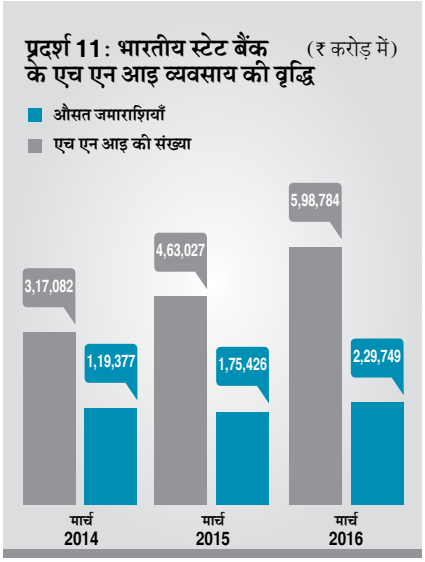
प्रदर्श 10: हमारे कारपोरेट और संस्थात्मक गठजोड़ व्यवसाय में वृद्धि (₹ करोड़ में)



8. प्रीमियर बैंकिंग

वैयक्तिक बैंकिंग व्यवसाय के अंतर्गत उच्च मालियत व्यक्ति (एच एन आइ) खंड में 31% की वृद्धि हुई। 31 मार्च 2016 में इसकी औसत जमाराशियाँ 229,749 करोड़ रुपये रही । इस खंड के ग्राहकों को शाखा के अतिरिक्त अन्य सुविधाजनक सेवा चैनल उपलब्ध कराने के लिए आपके बैंक ने नवंबर 2015 में बेंगलुरु में प्राथमिक बैंकिंग केंद्र प्रारंभ किया है। यह केंद्र पंजीकृत मोबाइल नंबर के माध्यम से व्यक्ति आधारित सेवाएँ प्रदान करता है। इससे ग्राहक नकदी रहित सभी लेनदेन कर सकते हैं। लेनदेन का समय भी बढ़ाकर सुबह 8.00 बजे से रात 8.00 बजे तक किया गया है। स्टेट बैंक समूह के अन्य उत्पाद, जैसे म्युचुअल फंड, बीमा और क्रेडिट कार्ड भी इस केंद्र के माध्यम से उपलब्ध कराए जाते हैं।

प्रदर्श 11: भारतीय स्टेट बैंक के एच एन आइ व्यवसाय की वृद्धि (₹ करोड़ में)



9. सॉवरिन स्वर्ण बांड

निवेश के लिए सोने की भौतिक रूप में मांग को कम करने के लिए वित्त वर्ष 2016 के दौरान भारत सरकार ने सॉवरिन स्वर्ण बांड योजना प्रारंभ की। बैंक ने वर्ष के दौरान जारी तीनों श्रृंखलाओं में सहभागिता की और कुल मिलाकर 210.85 करोड़ रुपयों की राशि संग्रहित की, जो 777 किलोग्राम स्वर्ण के बराबर है। सभी सहभागियों में हमारा बाजार अंश सर्वाधिक 15.83% रहा।

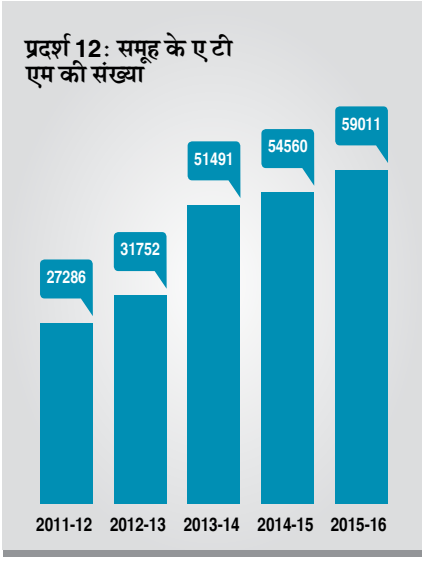
ख. वैकल्पिक चैनल

निम्नलिखित दिनांक को	ए टी एम	किओस्क (एमएफके और एसएसके)	नकदी जमा मशीन, रिसाइकलर्स	कुल एसबीआय
31.03.2014	40768	2583	1516	44867
31.03.2015	42454	2595	1849	46898
31.03.2016	42740	2595	5753	51088

1. ए टी एम/रिसाइकलर

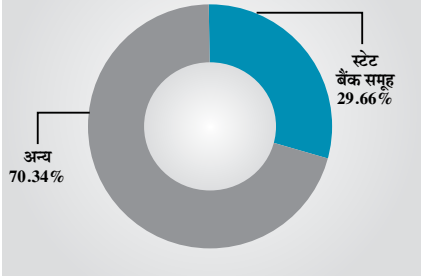
भारतीय स्टेट बैंक और सहयोगी बैंकों का ए टी एम नेटवर्क विश्व का सबसे बड़ा नेटवर्क है, जिसमें 31.03.2016 की स्थिति के अनुसार 59,000 से ज्यादा ए टी एम हैं। इनमें किओस्क, नकदी जमा मशीने और रिसाइकलर शामिल हैं।

प्रदर्श 12: समूह के ए टी एम की संख्या

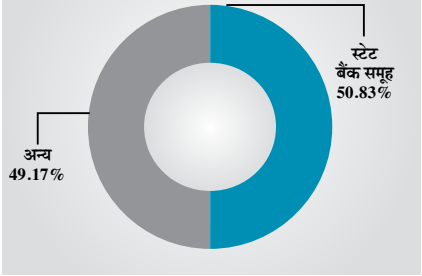


वित्त वर्ष 2016 में बैंक ने 4220 ए टी एम और रिसाइकलर इंस्टाल किए। जनसंख्या समूह की दृष्टि से बैंक के ए टी एम का अनुपात महानगरीय/शहरी क्षेत्रों और अर्धशहरी/ग्रामीण क्षेत्रों में 50:50 है। वैकल्पिक चैनलों से होने वाले लेनदेनों का 56% और बैंक के कुल वित्तीय लेनदेनों का 43% ए टी एम चैनल के माध्यम से होता है। स्टेट बैंक समूह के ए टी एम नेटवर्क का बाजार अंश 29.66% होते हुए भी देश के कुल ए टी एम लेनदेनों के 50.83% लेनदेन हमारे ए टी एम पर होते हैं। (दिसंबर 2015 की स्थिति)। हमारे ए टी एम नेटवर्क पर औसतन 11.61 मिलियन लेनदेन प्रतिदिन होते हैं। प्रत्येक ए टी एम पर प्रतिदिन होने वाले लेनदेन का औसत 214 है। स्टेट बैंक समूह के डेबिट कार्डों की संख्या 23.34 करोड़ है। हमारे समूह के ए टी एम प्रतिदिन औसत 3039 करोड़ रुपये की नकदी वितरित करते हैं।

प्रदर्श 13: एटीएमों में स्टेट बैंक समूह का हिस्सा



प्रदर्श 14: एटीएम लेनदेनों में स्टेट बैंक समूह का हिस्सा



बैंक ने अब तक 4953 (स्टेट बैंक में समूह में 5768) रिसाइकलर लगाए हैं, जो ग्राहकों को 24X7 नकदी निकालने और जमा करने की सुविधा प्रदान करते हैं।

पूरे देश में 1200 से अधिक ई-कॉर्नर स्थापित किए गए हैं, जहाँ ग्राहक नकदी आहरण, नकदी जमा, लघु विवरण, शेष संबंधी पूछताछ, पिन परिवर्तन, दान, शुल्क भुगतान, पासबुक प्रिंटिंग आदि सभी प्रकार की सेवाएँ इस चैनल के माध्यम से प्राप्त कर सकते हैं। विदेशी मास्टर कार्डधारकों के लिए बैंक ने डाइनैमिक करंसी कन्वर्शन (डी सी सी) नामक मूल्यवर्धित सेवा प्रारंभ की है, जिससे ये कार्डधारक देश के एटीएम से धन आहरित करते समय बाजार में जारी मुद्रा परिवर्तन दर की जानकारी प्राप्त कर सकते हैं।

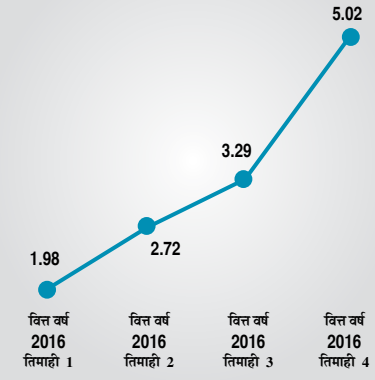
दृष्टि बाधित ग्राहकों की सुविधा के लिए वित्त वर्ष 2016 में 1153 से अधिक एटीएम को बोलते ए टी एम के रूप में परिवर्तित किया गया है। इस प्रकार 31 मार्च 2016 को बोलते एटीएम की कुल संख्या 9753 हो गई हैं। नई लगने वाली हर मशीन में यह सुविधा प्रारंभ से है।

शारीरिक चुनौती प्राप्त व्यक्तियों का ध्यान रखना भी हमारी प्राथमिकता है। हमारे 3734 ए टी एम में रैंप की सुविधा है, ताकि शारीरिक चुनौती प्राप्त व्यक्तियों को ए टी एम तक जाने में कठिनाई न हो। जहाँ-जहाँ संभव है, रैंप या रैलिंग की सुविधा दी जा रही है। हमारे 1156 से ज्यादा एटीएम सौर ऊर्जा का उपयोग कर रहे हैं और यह संख्या बढ़ती जा रही है। ए टी एम प्रयोक्ताओं की सुरक्षा की भी हमें चिंता है। देखभाल के लिए व्यक्तियों को रखे जाने के साथ ही वर्ष के दौरान 3000 ए टी एम को इलेक्ट्रॉनिक निगरानी में लाया गया है। बैंक की योजना है कि वित्त वर्ष 2017 में 8000 और एटीएम को इलेक्ट्रॉनिक निगरानी में लाया जाए।

2. स्वयं : बारकोड आधारित पासबुक प्रिंटर किओस्क

बैंक ने 6,000 से ज्यादा स्वयं किओस्क (बारकोड आधारित पासबुक प्रिंटिंग किओस्क) शाखाओं में / शाखाओं से भिन्न स्थानों पर प्रारंभ किए हैं। इन किओस्क पर ग्राहक बारकोड प्रौद्योगिकी से अपनी पासबुक स्वयं प्रिंट कर सकते हैं।

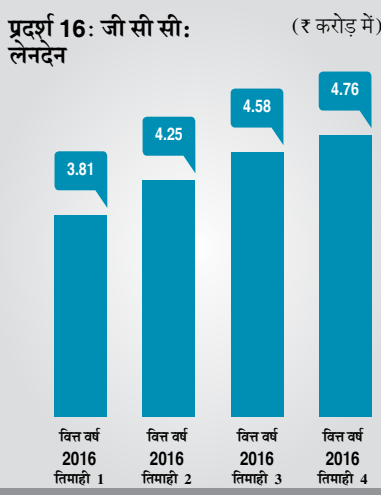
प्रदर्श 15 : स्वयं लेनदेन (₹ करोड़ में)



3. ग्रीन चैनल काउंटर (जी सी सी)

बैंक की सभी खुदरा शाखाओं में जी सी सी काउंटर प्रारंभ किए जा चुके हैं। इन काउंटरों से औसत 7.40 लाख लेनदेन प्रतिदिन हो रहे हैं। जी सी सी काउंटर पर होने वाले लेनदेन का प्रतिशत मार्च 2015 में 20.08% था, जो मार्च 2016 में बढ़कर 27.64% हो गया है।

प्रदर्श 16: जी सी सी: लेनदेन (₹ करोड़ में)



4. ग्रीन रेमिट कार्ड (जी आर सी)

वित्त वर्ष 2016 के दौरान जी आर सी के माध्यम से लगभग 3.91 करोड़ लेनदेन हुए, जबकि वित्त वर्ष 2015 में इन लेनदेनों की संख्या 3.48 करोड़ थी। ग्रीन रेमिट कार्ड से होने वाले दैनिक औसत लेनदेन वित्त वर्ष 2015 के 1.16 लाख से बढ़कर वित्त वर्ष 2016 में 1.37 लाख हो गए। इस पहल को 2015 में प्रौद्योगिकी उत्पाद श्रेणी में स्कॉच अवार्ड प्राप्त हुआ।

5. इंटरनेट बैंकिंग एवं ई-कॉमर्स

हमारी नेट बैंकिंग साइट 'www.onlinesbi.com' विश्व की सर्वाधिक लोकप्रिय वित्तीय साइटों में आठवें स्थान पर है। विश्व की शीर्ष 10 वित्तीय साइटों में भारत की इसी साइट को स्थान प्राप्त हुआ है (स्रोत: आइ आइ एफ एल)। यह चैनल अति सुरक्षित और किफायती है। वित्त वर्ष 2016 में इस चैनल से 124 करोड़ लेनदेन हुए, जो पिछले वर्ष से 39% अधिक है।

बैंक के खुदरा और कारपोरेट ग्राहकों को सुदृढ़ और ग्राहक-अनुकूल सेवाएँ इसके माध्यम से प्रदान की जा रही हैं। साथ ही, ग्राहकों की भावी आवश्यकताओं पर भी निरंतर नजर रखी जाती है और उसके अनुरूप नए-नए डिजिटल चैनल प्रारंभ किए जाते हैं। इसी के अनुसरण में वित्त वर्ष 2016 में बैंक ने 'onlinesbi' पोर्टल को निरंतर अपग्रेड कर इस प्रकार बनाया कि वह ग्राहकों को अधिक सुविधाप्रद प्रतीत हो। साथ ही उसमें नए फीचर भी जोड़े गए, ताकि ग्राहकों के डिजिटल अनुभवों का विस्तार हो। इन पहलुओं के उदारहरण हैं - सावधि जमा रसीद/विशेष सावधि जमा रसीद पर ऑनलाइन ओवरड्राफ्ट सुविधा, नामांकन ऑनलाइन दर्ज/निरस्त करना या उसके बारे में पूछताछ, कारपोरेट नेट बैंकिंग प्रयोक्ताओं के लिए द्वितीय फैक्टर प्राधिकरण के रूप में डिजिटल हस्ताक्षर प्रमाणपत्र, खुदरा और कारपोरेट इंटरनेट बैंकिंग के ऑनलाइन पंजीकरण, प्राप्तकर्ता का नाम पंजीकृत कराए बगैर 5,000 रुपये तक का 'द्रुत अंतरण' और प्राप्तकर्ता के ई-मेल आइ डी या मोबाइल नंबर के माध्यम से धन भेजने के लिए 'स्टेट बैंक एम कैश'।

कार्यनीतिक सहभागिता द्वारा ई-वाणिज्य प्रणाली को नवजीवन प्रदान करने के लिए हमारी डिजिटल सुविधाओं को निरंतर उन्नत बनाया जाता है, ताकि सरकारी विभाग/सरकारी उपक्रम/बड़े और मझौले कारपोरेटों की ई-संविदा, ई-नीलामी, ई-उगाही और थोक भुगतान जैसी आवश्यकता पूरी हो सकें। वित्त वर्ष 2016 में बैंक ने 18,000 नए व्यापारिक गठजोड़ प्रत्यक्ष रूप से या स्टेट बैंक कलेक्ट के माध्यम से या ई-वाणिज्य समूहकों के माध्यम से किए, जिसके परिणामस्वरूप 67 करोड़ ई-वाणिज्य लेनदेन संभव हुए।

6. कांटैक्ट सेंटर के माध्यम से ग्राहक सेवा

बैंक के कांटैक्ट सेंटर के माध्यम से निःशुल्क फोन नंबर 1800 425 3800 या 1800 11 22 11 के माध्यम से ग्राहकों को सेवाएँ दी जा रही हैं। एक अन्य नंबर है 080-26599990। यह सेवा प्रदान करने का सशक्त माध्यम बन चुका है। औसत 4 लाख कॉल प्रतिदिन कॉल सेंटर को प्राप्त होते हैं। ये सेंटर वडोदरा, बेंगलुरु, आगरा और कोलकाता आदि कई स्थानों से परिचालन कर रहे हैं और ग्राहकों को 12 भाषाओं में सेवाएँ प्रदान कर रहे हैं।

अब कांटैक्ट सेंटर को 19 अंतरराष्ट्रीय निःशुल्क नंबरों पर विदेशों से भी कॉल प्राप्त हो रहे हैं और 20 देशों के ग्राहकों को सेवा प्रदान की जा रही है। पेंशन भुगतानों एवं प्रधानमंत्री जनधन योजना से संबंधित पूछताछ के लिए एक नंबर (1800110009) बिलकुल अलग रखा गया है। बैंक के कारपोरेट ई-मेल आइ-डी contactcentre@sbi.co.in तथा 'customercare.homeloans@sbi.co.in' पर प्राप्त मेल के उत्तर भी सेंटर द्वारा दिए जाते हैं।

ग्राहकों के खातों और बैंक के उत्पादों से संबंधित पूछताछ का जवाब देने के अलावा कांटैक्ट सेंटर प्रौद्योगिकी आधारित अन्य चैनलों को भी उल्लेखनीय सहयोग प्रदान कर रहा है। इनके उदाहरण हैं - डेबिट कार्ड की हॉट लिस्टिंग और स्थिति, मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग तथा मोबाइल वालेट में आने वाली कठिनाइयों का समाधान, नेफ्ट/आर टी जी एस और

एस बी आइ एक्सप्रेस रेमिटेंस की स्थिति, शिकायत दर्ज करना आदि। फोन-बैंकिंग के लिए पंजीकरण कराए ग्राहकों को बैंक लेनदेन सेवाएँ भी प्रदान कर रहा है। जैसे - भारतीय स्टेट बैंक में धन का अंतरण, सावधि जमा, चेक (चेकों) का भुगतान रोकना और खातों का विवरण।

आपके बैंक ने निम्नलिखित सेवाएँ प्रारंभ की हैं, जिनसे ग्राहकों को अधिक सुविधा और सहयोग प्राप्त हो सकेगा:

- ए टी एम पिन जनरेट करना।
- मोबाइल नंबर बदलने के लिए इंटरनेट बैंकिंग से प्राप्त अनुरोध का सत्यापन।
- आवास ऋण, शिक्षा ऋण तथा जमा खातों पर ब्याज का प्रमाणपत्र।
- खाता विवरण: ई-मेल के माध्यम से।
- कांटेक्ट सेंटर के माध्यम से फोन बैंकिंग तथा स्टेट बैंक ए टी एम के लिए पंजीकरण।
- टि-पिन ग्राहकों को फोन बैंकिंग पर माइग्रेट करना (जिनके मोबाइल नंबर बैंक में पंजीकृत हों)।

ग्रामीण, अर्धशहरी और शहरी सभी क्षेत्रों के समाज के सभी वर्गों में कांटेक्ट सेंटर लोकप्रिय है। इसीलिए भारतीय स्टेट बैंक इसकी निरंतर निगरानी करता है तथा इसको अधिक आसान और प्रभावी बनाने के लिए इसकी कार्यविधियों की समीक्षा करता है। इसके अतिरिक्त प्रौद्योगिकी, अवसंरचना और सूचना-सुरक्षा पर अत्यधिक बल दिया जाता है।

कांटेक्ट सेंटर अवसंरचना का पूरा-पूरा उपयोग करने और बैंक के लिए राजस्व प्राप्त करने के लिए इसने अपने कार्यकलापों का महत्वपूर्ण विस्तार करते हुए निम्नलिखित प्रयोजनों से कॉल करना प्रारंभ किया है :

- वैयक्तिक और कृषि खंड के बकायादारों से सॉफ्ट रिकवरी
- वैयक्तिक खंड के ऋणों के आवेदन पत्रों की ऑनलाइन पूर्ति
- प्रतिविक्रय एवं लीड जनरेशन

7. हाल ही के अन्य पहल

वर्ष के दौरान **"स्टेट बैंक नो क्यू"** नामक मोबाइल एप लाया गया। इस एप से ग्राहक चुनी हुई शाखाओं में कुछ निश्चित प्रकार की बैंक सेवाओं के लिए ई-टोकन स्वयं ही जनरेट कर सकते हैं। इससे ग्राहक का प्रतीक्षा समय कम हो जाता है। इससे शाखा में भीड़भाड़ भी कम हो जाती है, क्योंकि ग्राहक के शाखा में पहुँचने से पहले ही टोकन जनरेट हो जाता है।

एसबीआई क्विक को सभी गैर-वित्तीय लेनदेनों के एकमात्र एप्लिकेशन के रूप में शुरू किया गया। अब ग्राहक एसबीआई क्विक पर लॉगइन कर मिस्ड कॉल बैंकिंग के लिए रजिस्टर कर सकते हैं/डी-रजिस्टर कर सकते हैं, शेष राशि की पूछताछ कर सकते हैं, लघु विवरण प्राप्त कर सकते हैं, आवास/कार ऋण के आवेदन कर सकते हैं और प्रधानमंत्री की समाजिक सुरक्षा योजनाओं को देख सकते हैं।

ग्राहक अनुभूति उत्कृष्टता परियोजना (सी ई ई पी): वित्त वर्ष 2016 में बैंक ने ग्राहक अनुभूति उत्कृष्टता परियोजना (सी ई ई पी) पर कार्यान्वयन और भी तेज किया। वर्ष के दौरान इस कार्यनीति के अंतर्गत 2674 शाखाओं में सी ई ई पी को कार्यान्वित किया गया। इससे 31 मार्च 2016 को सी ई ई पी शाखाओं की संख्या 3006 हो गई। सी ई ई पी का मूल ध्येय है भीड़ प्रबंधन में सुधार, प्रतीक्षा समय और सेवा-समय (प्रक्रिया समय) में कमी लाना, ग्राहकों को ए टी एम, सी डी एम, रिसाइकलर, स्वयं, इलेक्ट्रॉनिक चेक जमा मशीन आदि वैकल्पिक चैनलों के प्रयोग की ओर ले जाना तथा खाता खोलने की प्रक्रिया को कारगर बनाना।

सी ई ई पी के अंतर्गत प्रारंभ किए गए कुछ कार्य इस प्रकार हैं :

- जिन चुनिंदा शाखाओं में ग्राहक ज्यादा संख्या में आते हैं, उनमें लेनदेन के लिए ए टी एम, सी डी एम/रिसाइकलर, ऑटोमैटिक चेक ड्रॉप बॉक्स मशीन (ए सी डी एम), स्वयं (बार कोडेड पासबुक

प्रिंटर) आदि सभी वैकल्पिक चैनल मशीनें लगाना और ऑनलाइन खाता खोलने के लिए इंटरनेट युक्त पी सी प्रिंटर सहित उपलब्ध कराना।

- उक्त शाखाओं में एकीकृत पंक्ति प्रबंधन प्रणाली (क्यू एम एस) और ग्राहक प्रतिसूचना टैब, उपलब्ध कराना, ताकि तत्क्षण निगरानी और शाखा कोरियोग्राफी द्वारा भीड़-प्रबंधन किया जा सके और अत्यधिक भीड़-भाड़ में व्यवस्था बनाई रखी जा सके।
- ग्राहकों को टोकन जारी करने और उन्हें वैकल्पिक चैनलों के प्रयोग की ओर ले जाने के लिए ग्राहक-मित्र जैसे कदम की शुरुआत।
- शाखाओं में सिंगल विंडो ऑपरेटर की मानकीकृत भूमिकाएँ और गैर नकदी लेनदेनों के लिए सेवा-डेस्क।
- खाता खोलने की प्रक्रिया को आसान बनाने के लिए खाता खोलने का कक्ष।
- विक्रय प्रबंधन और प्रतिविक्रय के लिए मानक प्रक्रिया।

8. डिजिटल बैंकिंग - "एस बी आइ इनटच"

"भारत की गतिशीलता" को चरितार्थ कर रहे हैं भारत के नागरिक, चाहे युवा हो या वृद्ध, जो नई प्रौद्योगिकी को तेजी से अपना रहे हैं और अपने दैनिक जीवन के अनेक कार्यों में डिजिटल चैनलों का बड़ी आसानी से प्रयोग कर रहे हैं। बैंक की "स्मार्ट" नामक कार्यनीति ऐसे लोगों को अत्याधुनिक शाखाओं के माध्यम से डिजिटल बैंकिंग का अनुभव कराने के लिए बनाई गई है। इन शाखाओं को "एस बी आइ इनटच" का सब-ब्रांड कहा जा सकता है। इन शाखाओं में अत्याधुनिक उपकरण/ किओस्क लगे हैं, जिनसे ग्राहक अपने लेनदेन स्वयं-सेवा पद्धति से कर सकेंगे। कठिनाई होने पर विशेषज्ञ ग्राहकों की सहायता करेंगे, जो या तो वहीं उपस्थित होंगे या हाइ डेफिनिशन वीडियो कांफरेंस के जरिए उपलब्ध होंगे।

इन शाखाओं में कई चैनल और लेनदेन प्रक्रिया केंद्र (स्वयं सेवा क्षेत्र), सूचना और विचार-विमर्श केंद्र तथा परामर्श कक्ष होंगे। इनमें खाता खोलने से लेकर दूरस्थ विशेषज्ञों से परामर्श, और बैंक तथा अनुषंगियों के सभी उत्पादों और सेवाओं की सुपुर्दगी सुलभ होगी। खाता खोलने में इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग जैसे वैकल्पिक चैनलों से लेनदेन करने और व्यक्तिकृत डेबिट कार्ड जारी होना शामिल है। जहाँ तक उत्पादों और सेवाओं का प्रश्न है, बैंक के साथ ही लाइफ इंश्युरेंस, जनरल इंश्युरेंस, म्युचुअल फंड, क्रेडिट कार्ड और एस बी आइ सिक्युरिटीज़ के माध्यम से ई-ट्रेड उपलब्ध हैं।

115

वित्त वर्ष 2016 में खोली गई "एसबीआई इनटच" शाखाएँ

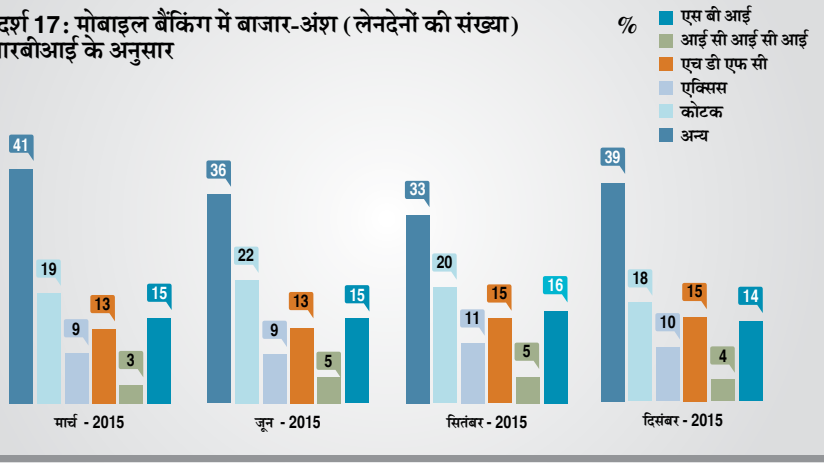
"एस बी आइ इनटच" नामक सब-ब्रांड के अंतर्गत 7 "एस बी आइ इनटच" शाखाओं का उद्घाटन 1 जुलाई 2014 को हुआ था। ये नई दिल्ली, मुंबई, कोलकाता, चेन्नै, अहमदाबाद और बेंगलुरु में प्रायोगिक तौर पर खोली गई थीं। वित्त वर्ष 2016 में आपके बैंक ने 115 "एस बी आइ इनटच" शाखाएँ खोले। जो डिजिटल अनुभूति वित्त वर्ष 2015 में केवल 7 शहरों तक सीमित थी, अब 70 जिलों में प्राप्त की जा सकती है। डिजिटल छाप छोड़ते जाने की बैंक की यह यात्रा पूरे भारत में और भी जोर-शोर से जारी रहेगी।

9. मोबाइल बैंकिंग

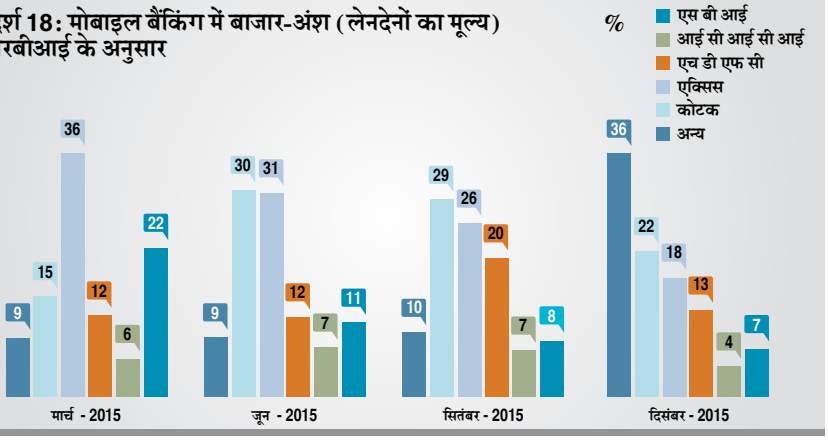
भारतीय स्टेट बैंक डिजिटल भारत का बैंक है। इसने अपने ग्राहकों के बैंकिंग करने के तरीके को बदल कर रख दिया है। ग्राहक और बैंक के बीच की दूरी मिटाते हुए भारतीय स्टेट बैंक के नवोन्मेषी एप्लीकेशन बैंकिंग को 'गतिशील' ग्राहक के करीब ले आए हैं।

ग्राहकों को प्राप्त हो रहे उत्कृष्ट अनुभव और भारतीय स्टेट बैंक में भरोसे के कारण हम मोबाइल बैंकिंग क्षेत्र में पूरे बैंकिंग उद्योग में अग्रणी बन गए हैं। लेनदेन की राशि की दृष्टि से भारतीय स्टेट बैंक प्रथम स्थान पर आ गया है। इसके बाजार-अंश में जबर्दस्त वृद्धि हुई है। मार्च 2015 के 9.82% से दिसंबर 2015 में यह 35.97% पर आ गया है। मात्रा की दृष्टि से दिसंबर 2015 में 38.44% बाजार-अंश के साथ यह अपना पहला स्थान बनाए हुए है।

प्रदर्श 17: मोबाइल बैंकिंग में बाजार-अंश (लेनदेनों की संख्या) आरबीआई के अनुसार



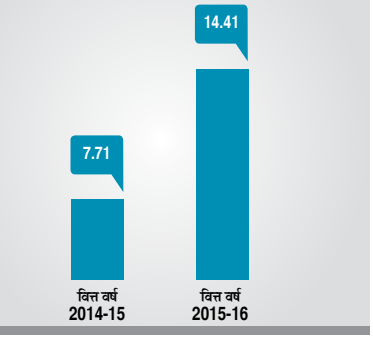
प्रदर्श 18: मोबाइल बैंकिंग में बाजार-अंश (लेनदेनों का मूल्य) आरबीआई के अनुसार



मोबाइल बैंकिंग के सभी पहलुओं में वर्ष 2015 की तुलना में वर्ष 2016 में अत्यधिक प्रगति हुई। लेनदेनों की मात्रा में 86.87% और लेनदेनों की राशि में तो कई गुना (721%) वृद्धि हुई।

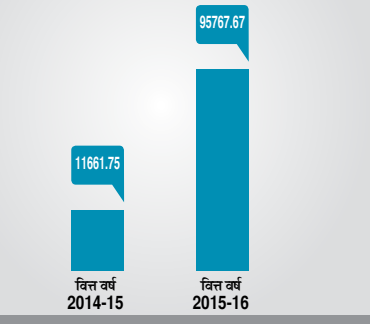
प्रदर्श 19: लेनदेनों की मात्रा में हुई वृद्धि

(करोड़ में)



प्रदर्श 20: लेनदेनों की राशि में हुई वृद्धि

(₹ करोड़ में)



वर्ष के दौरान बैंक ने एस एम ई और कारपोरेट ग्राहकों के लिए क्रांतिकारी मोबाइल बैंकिंग एप्लीकेशन प्रारंभ किए। इनके नाम हैं - "स्टेट बैंक कहीं भी सरल" और "स्टेट बैंक कहीं भी कारपोरेट"। इन एप्लीकेशनों से ग्राहक अपने समस्त बैंकिंग लेनदेन कर सकते हैं, जैसे - खाते के बारे में पूछताछ, लघु विवरण, उपयोगी सेवाओं के बिलों का भुगतान, कर्मचारी भविष्य निधि का भुगतान, सावधि जमा करना आदि। कारपोरेट ग्राहकों को कुछ और प्रकार की सुविधाएँ भी प्राप्त होती हैं, जैसे - आपूर्तिकर्ताओं को भुगतान, ई-चेक अधिकृत करना, खाते के लेनदेन चेक के अनुसार और संदर्भ क्रमांक के अनुसार मालूम करना आदि।

10. स्टेट बैंक बडि बैंक की प्रौद्योगिक सौगातों में नवीनतम सौगात है इसका मोबाइल वॉलिट "स्टेट बैंक बडि"। शुभारंभ के 7 माह की अवधि में ही इसके लिए पंजीकरण करने वालों की संख्या 26.60 लाख से अधिक हो गई है। इसके माध्यम से 31 मार्च 2016 तक 230.71 करोड़ रुपयों के 48 लाख लेनदेन हुए, जिनमें से 11.47 करोड़ रुपये के व्यापारिक लेनदेन हुए। वास्तव में यह उत्पाद देश की प्रौद्योगिकी निष्णात युवा पीढ़ी के लिए है, जो मोबाइल के जरिए पूरी दुनिया से जुड़ी रहती है। इसका उपयोग करने वाला केवल मोबाइल नंबर की जानकारी होने पर "धन मंगा और भेज" सकता है, मोबाइल/डी टी एच रिचार्ज करा सकता है, उपयोगी सेवाओं के बिलों का भुगतान कर सकता है, फ्लाइट, बस, होटल और सिनेमा के टिकिट खरीद सकता है, भोजन-नाश्ता

कोलकाता में एसबीआई बड्डी का प्रचार

मंगा सकता है तथा ऑनलाइन उपहार खरीद सकता है। बडि को गर्व है कि ई-वाणिज्य उद्योग के सबसे बड़े और लोकप्रिय नामों के साथ उसकी भागीदारी है।

स्टेट बैंक के विभिन्न मोबाइल एप्लीकेशन "स्टेट बैंक एप कार्ट" पर देखे जा सकते हैं और वहीं से डाउनलोड किए जा सकते हैं। स्टेट बैंक एप कार्ट आइ ओ एस तथा एंड्राइड दोनों पर उपलब्ध है।

11. विपणन और प्रतिविक्रय

भारतीय स्टेट बैंक एस बी आइ लाइफ इंश्युरेंस कं. लि. और एस बी आइ जनरल इंश्युरेंस कं. लि. का कारपोरेट एजेंट है। साथ ही, एस बी आइ म्युचुअल फंड, एस बी आइ कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेस प्रा.लि. और एस बी आइ कैप सिक्युरिटीज़ लि. के साथ उसका वितरण करार है, जिसके अंतर्गत वह इन इकाइयों के उत्पाद वितरित करता है। बैंक यू टी आइ म्यूचुअल फंड, टाटा म्यूचुअल फंड, फ्रैंकलिन टेम्पलटन म्यूचुअल फंड, एल एंड टी म्यूचुअल फंड, आइसीआइसीआइ म्यूचुअल फंड और एच डी एफ सी म्यूचुअल फंड के उत्पादों का वितरण भी करता है। इसके अतिरिक्त नेशनल पेंशन सिस्टम के अंतर्गत पेंशन खाते खोलने के लिए अब सभी शाखाएं प्राधिकृत हैं।

निष्पादन की उल्लेखनीय विशेषताएं

- प्रतिविक्रय आय मार्च 2015 में 388.28 करोड़ रुपये थी, जो मार्च 2016 में 489.04 करोड़ हो गई। पिछले वर्ष की इसी अवधि की तुलना में वर्षानुवर्ष आधार पर यह वृद्धि 25.95% है।
- एस बी आइ लाइफ से मार्च 2015 के अंत में 244.62 करोड़ रुपये की आय प्राप्त हुई थी, जो मार्च 2016 के अंत में 337.18 करोड़ हो गई। पिछले वर्ष की इसी अवधि की तुलना में यह 37.84% वृद्धि है।
- एस बी आइ जनरल से मार्च 2015 के अंत में 56.64 करोड़ रुपये की आय प्राप्त हुई थी, जो मार्च 2016 के अंत में 73.09 करोड़ रुपये हो गई। पिछले वर्ष की इसी अवधि की तुलना में यह 29.04% वृद्धि है।
- म्युचुअल फंड से जुटाई गई कुल राशि वित्त वर्ष 2015 में 20,313 करोड़ रुपए थी, जो बढ़कर वित्त वर्ष 2016 में 39,577 करोड़ रुपए हो गई। इसके अलावा, प्रणालीबद्ध निवेश योजना (एस आइ पी) खातों की संख्या में 52.80% की वृद्धि हुई। पिछले वर्ष की इसी अवधि की तुलना में चालू वित्त वर्ष में एस आइ पी की संख्या 1,57,076 से बढ़कर 2,40,009 हो गई।
- बैंक ने वित्त वर्ष 2016 में एस बी आइ जनरल की 1.46 करोड़ व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा पॉलिसियों का और 4.88 लाख स्वास्थ्य बीमा पॉलिसियों का विपणन किया। जारी किए गए स्वास्थ्य बीमा पॉलिसियों की संख्या में 82% वृद्धि हुई, जबकि प्रीमियम राशि 43.62% बढ़कर 106.06 करोड़ रुपये हो गई।
- स्टेट बैंक कार्ड एंड पेमेंट सर्विसेस प्राइवेट लिमिटेड : वित्त वर्ष 2016 में हमारी शाखाओं के माध्यम से 1.94 लाख क्रेडिट कार्ड जारी किए गए।
- वित्त वर्ष 2016 में बैंक को एसबीआई कैप सिक्यूरिटीस लिमिटेड से 0.34 करोड़ रुपए की कमीशन आय प्राप्त हुई। वित्त वर्ष 2015 में खोले गए 2.68 लाख डीमेट खातों की तुलना में वित्त वर्ष 2016 में 2.87 लाख डीमेट खाते खोले गए।
- वित्त वर्ष 2016 में नेशनल पेंशन सिस्टम के अंतर्गत 35,043 खाते खोले गए। पिछले वर्ष इनकी संख्या 13,477 थी।

12. संपदा प्रबंधन

बैंक ने अपने उच्च मालियत ग्राहकों को संपदा प्रबंधन सेवाएँ प्रदान करने के लिए एक अनूठा "एस बी आइ एक्स्क्ल्यूसिफ" सेवा-समूह की अभिकल्पना की और उसे तैयार तथा प्रारंभ 14 जनवरी 2016 में किया। इस समय केवल निवासी ग्राहक इस हेतु पात्र हैं, किंतु बहुत शीघ्र हम इसे अनिवासी भारतीयों और कारपोरेटों/न्यासों के लिए भी प्रारंभ करेंगे।

इस पेशकश के कुछ उल्लेखनीय तथ्य इस प्रकार हैं :

- भारत का पहला ई-वेल्थ सेंटर
- हमारे संपदा प्रबंधन के प्रौद्योगिक घटक बैंक का प्रमुख डिजिटाइजेशन प्रयास है।
- केवल यही कार्य करने वाले संबंध प्रबंधक वॉइस/वीडियो/चैट के माध्यम से उपलब्ध।

- बैंकिंग समय के पहले/बाद में सेवाएँ उपलब्ध।
- निपुण निवेश सलाहकारों के माध्यम से वैश्विक श्रेणी की सलाहकार सेवाएँ उपलब्ध।
- ओपन प्लेटफॉर्म, जिसमें अपनी श्रेणी के सर्वोत्तम उत्पादों का समूह है।
- 15 आस्ति प्रबंधन कंपनियों (एएमसी) में 4,500 से भी ज्यादा योजनाओं में एमएफ आदेश निष्पादित करने की क्षमता।
- आस्ति आबंटन और सभी श्रेणियों की आस्तियों पर एक साथ नजर डालने की सुविधा।
- जोखिम प्रोफाइलिंग, वित्तीय नियोजन और संविभाग विश्लेषण जैसे अत्याधुनिक साधन।
- सुदृढ़ अवसंरचना, जो संपूर्ण सुरक्षा प्रदान करती है।
- हर लेनदेन को अधिक सुरक्षा प्रदान करने के लिए लेनदेन प्राधिकृत करने की 2 फैक्टर व्यवस्था।
- विक्रय-गुणवत्ता पर सख्त नियंत्रण के लिए मिडिल ऑफिस अनुपालन दल।

ग. लघु और मध्यम उद्योग (एस एम ई)

एस एम ई वित्तपोषण में बैंक अग्रदूत और बाजार में अग्रणी रहा है। एक मिलियन से ज्यादा ग्राहकों और 31 मार्च 2016 को 1,89,534 करोड़ रुपयों के अग्रिमों के साथ एस एम ई संविभाग बैंक के कुल अग्रिमों का 12% है। बाजार का रुख अनुकूल होने और सकल घरेलू उत्पाद में वृद्धि होने से एस एम ई इकाइयों की वृद्धि और व्यवहार्यता पर तेजी से ध्यान गया है। सरकार द्वारा की गई विभिन्न पहलें - मेक इन इंडिया, सूक्ष्म और लघु उद्यमों के लिए गारंटी न्यास, मुद्रा - एस एम ई क्षेत्र के लिए नया वरदान सिद्ध हो रही हैं।

एस एम ई वृद्धि के लिए बैंक के प्रयासों के तीन आधार स्तंभ हैं :

क) ग्राहकों को सुविधा

ख) जोखिम में कमी लाना

ग) प्रौद्योगिकी आधारित डिजिटल उत्पाद

वित्त वर्ष 2016 में बैंक ने **पारितंत्र वित्तीयन (प्रोजेक्ट शिखर)** प्रारंभ किया, ताकि अर्थव्यवस्था में ई-वाणिज्य के बढ़ते कदमों का लाभ उठाया जा सके। हमारा ध्यान डिजिटल बैंकिंग प्लेटफॉर्म पर होने से हमने एस एम ई के लिए प्रौद्योगिकी आधारित अनेक सुविधाएँ प्रारंभ की हैं, जैसे - ई-टेलर विक्रेता वित्तीयन के अंतर्गत तत्काल स्वतः ऋण मंजूरी के लिए ऋण जोखिम मॉडल, जो वास्तव में धमाकेदार पेशकश है, क्योंकि केवल एक बटन पर क्लिक करते ही विक्रेता को ऋण मिल जाता है। टैक्सी समूहकों को तत्काल ऋण मंजूर करने के लिए आंतरिक 'डिजिटल टूल' का प्रयोग किया जा रहा है।

इसके अतिरिक्त, प्रारंभिक चेतावनी संकेत पकड़ने के लिए भी बैंक प्रौद्योगिकी का उपयोग कर रहा है। इस हेतु इकाइयों का डिजिटल निरीक्षण प्रारंभ किया गया है। कुल मिलाकर चाहे व्यवसाय प्राप्त करना हो, उत्पाद को डिज़ाइन करना हो, कार्यविधि को सरल बनाना हो, सुपुर्दगी या निगरानी में सुधार करना हो, अनुवर्तन करना हो, हर प्रकार के कार्य में भारतीय स्टेट बैंक प्रौद्योगिकी का प्रयोग कर रहा है।

अपने एस एम ई संविभाग की जोखिम कम करने के लिए बैंक ने अनेक उपाय किए हैं और (1) उत्पादों के प्रकार, (2) प्रसंस्करण (3) सुपुर्दगी में महत्वपूर्ण परिवर्तन किए गए हैं।

(i) उत्पादों के प्रकार :

सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों के लिए तैयार सभी उत्पादों को सुदृढ़ तथा असुविधा रहित बनाया गया है। दस लाख रुपये तक के ऋणों के लिए स्कोरिंग मॉडल प्रारंभ किए गए हैं। आस्ति आधारित ऋण जैसे नए उत्पादों की समीक्षा कर उन्हें भलीभाँति समुन्नत किया गया है। विनिर्माण उपकरण ऋण, चिकित्सा उपकरण ऋण आदि क्षेत्र-निर्दिष्ट उत्पाद कीमत मैट्रिक्स और स्कोरिंग मॉडेल के साथ प्रारंभ किए गए हैं। उद्योग के शीर्षक्रम पर आने वाली इकाइयों को अपना ग्राहक बनाने के लिए समूह-विशिष्ट उत्पाद भी प्रारंभ किए गए हैं। बैंक ने एक सरलीकृत नकदी ऋण उत्पाद भी प्रायोगिक तौर पर चेन्नई और हैदराबाद मंडलों में प्रारंभ किया है।

(ii) प्रसंस्करण :

ऋण की सुपुर्दगी से संबंधित विभिन्न प्रक्रियाओं के लिए भारतीय स्टेट बैंक ने सुविस्तृत 'मानक परिचालन प्रक्रिया' प्रारंभ की है। परिचालन में कार्यरत सभी अधिकारियों के लिए यह सुलभ संदर्भ का कार्य करेगी।

लोन ओरिजिनेशन एंड लोन लाइफ मेनेजमेंट सॉफ्टवेअर (एल ओ एस एवं एल एल एम एस) में सभी उत्पादों को शामिल किया गया है। ऋण संविभाग की मंजूरी पूर्व प्रक्रिया को कैप्चर करने और ऋण सुपुर्दगी की गुणवत्ता तथा एक समान मानक सुनिश्चित करने पर इस सॉफ्टवेअर में विशेष ध्यान दिया गया है। रिकॉर्ड और सूचनाएँ पुनः प्राप्त करने की इसमें सुदृढ़ व्यवस्था है।

इसी पहल के अंतर्गत वित्त वर्ष 2016 में बैंक ने टैब और मोबाइल के माध्यम से डिजिटल निरीक्षण एप्लीकेशन प्रारंभ किया है, जो एस एम ई इकाइयों को मंजूरी पूर्व तथा मंजूरी पश्चात् की प्रक्रिया का एवं समर्थक जमानत का डिजिटीकरण है, जिसमें संपत्ति/व्यवसाय स्थल की अवस्थिति को कैप्चर किया जाता है।

(iii) सुपुर्दगी :

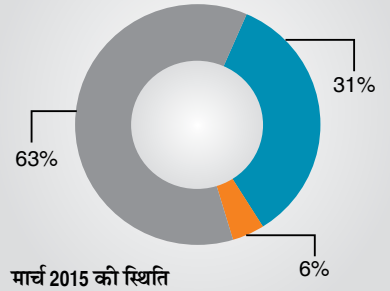
एस एम ई ऋणों के सुपुर्दगी मॉडेल को नया रूप देने के लिए बैंक ने वित्त वर्ष 2015 में निम्नलिखित प्रमुख विशेषताओं के साथ **प्रोजेक्ट विजय** हाथ में लिया था, ताकि यह क्षेत्र आगे बढ़े और ग्राहकों की वचनबद्धता में सुधार हो।

- एस एम ई ग्राहकों की सेवा के लिए 1,000 से ज्यादा संबंध प्रबंधकों की तैनाती।
- नए ग्राहक बनाने के लिए विशाल डेटा और विश्लेषण आधारित लीड का लाभ उठाना।
- आंतरिक प्रक्रियाओं और प्रलेखन आवश्यकताओं में सुधार, जिससे ग्राहक का कार्य पूरा करने में लगने वाले समय में 50% कमी।

- कम जोखिम वाले प्रतिस्पर्धात्मक उत्पादों पर ज्यादा फोकस। नया आस्ति आधारित ऋण उत्पाद, वाहन बेड़े का वित्तीयन, ई-डीएफएस और ई-वीएफएस आदि उत्पाद इसके उदाहरण हैं।
- ऑनलाइन लीड का पता लगाने और संबंध प्रबंधकों के निष्पादन में सुधार लाने के लिए विजयपथ नामक टूल का प्रयोग।

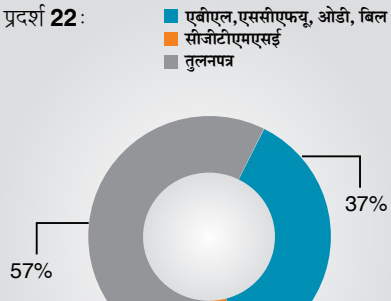
लेनदेन में लगने वाला समय कम होने, सरलीकृत दस्तावेजीकरण एवं समर्पित संबंध प्रबंधकों की उपलब्धता के कारण ग्राहकों का जुड़ाव बढ़ गया है। आपका बैंक जोखिम कम वाले वित्तीयन पर ज्यादा ध्यान दे रहा है।

प्रदर्श 21:



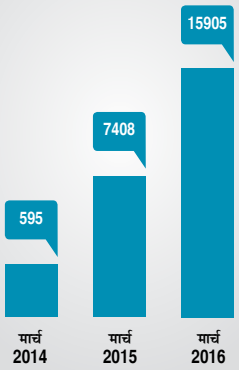
मार्च 2015 की स्थिति

प्रदर्श 22:



मार्च 2016 की स्थिति

प्रदर्श 23: एबीएल के अंतर्गत निष्पादन (₹ करोड़ में)



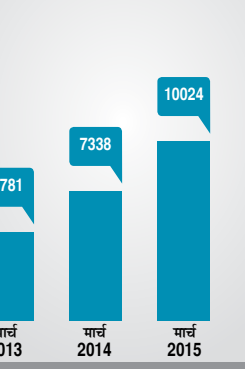
आपूर्ति श्रृंखला वित्तीयन

अपनी अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी का प्रयोग कर भारतीय स्टेट बैंक कारपोरेट जगत की आपूर्ति श्रृंखला में सहभागी बनने के लिए उनके साथ अपने संबंधों को और सुदृढ़ करने पर ध्यान दे रहा है।

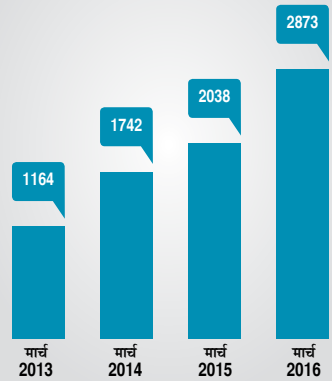
पिछले वित्त वर्ष के दौरान बैंक ने 57 नए ई-डीएफएस और ई-वीएफएस गठजोड़ किए, जिससे इस प्रकार के कुल गठजोड़ की संख्या 193 हो गई।

गठजोड़ के फलस्वरूप ई-डीएफएस संविभाग में वर्षानुवर्ष 40% की वृद्धि हुई।

प्रदर्श 24: ई-डीएफएस में वृद्धि (₹ करोड़ में)

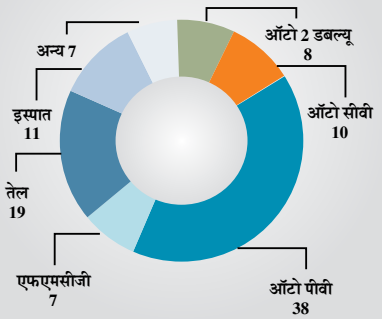


प्रदर्श 25: ई-वीएफएस में वृद्धि (₹ करोड़ में)



ई-डीएफएस संविभाग में काफी विविधीकरण हुआ। संविभाग की क्षेत्र-वार स्थिति नीचे बताई गई है :

प्रदर्श 26: ईडीएफएस का क्षेत्र-वार अंश %



सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों के लिए ऋण गारंटी न्यास तथा मुद्रा के अंतर्गत सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों को ऋण

सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों तथा व्यापार इकाइयों को सहयोग देने में बैंक सदा अग्रणी रहा है। सी जी टी एस एम ई गारंटी के अंतर्गत बैंक 1.00 करोड़ रुपयों तक का ऋण समर्थक जमानत के बिना प्रदान कर रहा है। पचास लाख रुपये तक की कार्यशील पूंजी सुविधा के लिए गारंटी सुरक्षा का खर्च बैंक द्वारा वहन किया जाता है। सी जी एम टी एस एम ई के अंतर्गत बैंक का संविभाग 11,030 करोड़ रुपयों का है। मुद्रा ऋण के अंतर्गत बैंक 12,281 करोड़ रुपये के ऋण संवितरित करने में सफल रहा, जो भारत सरकार द्वारा निर्धारित 13,325 करोड़ रुपये के लक्ष्य का लगभग 92% होता है।

वित्त वर्ष 2016 के दौरान किए गए कार्य

ई-वाणिज्य क्षेत्र में प्रथम प्रवेशकर्ता का लाभ लेने के लिए **प्रोजेक्ट शिखर** प्रारंभ किया गया। ई-वाणिज्य में हुई जबर्दस्त वृद्धि ने सूक्ष्म, लघु और मध्यम उद्यमों के लिए अवसरों के नए द्वार खोल दिए हैं। बाजार में नए खिलाड़ियों का प्रवेश हो गया है और व्यवसायी से व्यवसायी तथा व्यवसायी से उपभोक्ता क्षेत्र में मांग बढ़ती जा रही है।

इस परियोजना के अंतर्गत नए व्यवसाय मॉडलों द्वारा भागीदारी के माध्यम से ऋणान्वयन की व्यवस्था को आगे बढ़ाने के लिए बैंक अनेक उपायों पर कार्य कर रहा है। एस एम ई क्षेत्र की तीन प्रणालियों पर ध्यान केंद्रित किया गया है। ये हैं - ई-वाणिज्य, टैक्सी समूहक एवं फ्रैंचाइस ऋण।

(i) ई-वाणिज्य

बैंक ने ई-वाणिज्य में सक्रिय स्टार्टअप इकाइयों के लिए विशेष उत्पाद तैयार किए हैं। ऐसे ही नवोन्मेषी उत्पाद का नाम है "ई-स्मार्ट एस एम ई"। इसे ई-वाणिज्य प्लेटफॉर्म के जरिए बिक्री करने वाले व्यापारियों को ऋण देने के लिए शुरू किया गया है। ई-वाणिज्य की अग्रणी कंपनियों स्नैपडील और फ्लिपकार्ट के साथ इस वर्ष गठजोड़ किए गए। इस नवोन्मेषी उत्पाद द्वारा तुलनपत्र आधारित ऋणान्वयन के स्थान पर नकदी प्रवाह के आधार पर ऋण दिया जाता है। इसके अंतर्गत ऋण-पात्रता का मूल्यांकन करने के लिए आंतरिक रूप से तैयार प्रोप्राइटरी क्रेडिट मॉडल का उपयोग किया जाता है, जो प्लेटफॉर्म और सरोगेट डेटा पर आधारित होता है। पूरी प्रक्रिया स्वचलित है। केवल एक बटन क्लिक करना होता है। ऑनलाइन आवेदन, प्रलेखों की अपलोडिंग, प्रसंस्करण और मंजूरी सारे कार्य एक मिनिट में पूरे हो जाते हैं। भारत के बैंकिंग इतिहास में ऐसा पहली बार हुआ है। इस उत्पाद का शुभारंभ स्टेट बैंक के चेयरमैन और स्नैपडील के सी ई ओ ने 15 जनवरी 2016 को किया था।

स्नैपडील के साथ व्यवसाय गठजोड़। ई-स्मार्ट एसएमई ई-कॉमर्स लोन के शुभारंभ के अवसर पर बैंक की अध्यक्ष महोदया श्रीमती अरुंधति भट्टाचार्य और स्नैपडील के सीईओ, श्री कुनाल बहल।

इस ऋण सुविधा के लिए विक्रेता को तुलनपत्र, लाभ-हानि विवरण जैसे पारंपरिक वित्तीय विवरण या आयकर विवरणी प्रस्तुत करने की आवश्यकता नहीं रह गई है। बैंक ने ऐसा डिजिटल टूल भी बनाया है कि स्ट्रेस की जानकारी ई-वाणिज्य प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध ऋणी के डेटा के माध्यम से प्रारंभिक स्थिति में ही मिल जाए।

(ii) टैक्सी समूहक

टैक्सी समूहक भारतीयों की दैनिक यात्रा के तरीकों में जबर्दस्त बदलाव ला रहे हैं। इनके साथ गठजोड़ कर बैंक मामूली ड्राइवरों को कार खरीदने में मदद कर लघु उद्यमी बना रहा है। इसके अंतर्गत बैंक ने ओला और उबेर इंडिया दोनों के साथ गठजोड़ कर इनके प्लेटफॉर्म से जुड़े ड्राइवर और परिचालकों को वाहन ऋण प्रदान किए हैं। संपूर्ण प्रक्रिया को स्वचालित करने और तत्काल मंजूरी को संभव बनाने के लिए बैंक द्वारा एक डिजिटल

टूल आंतरिक रूप से तैयार किया गया है। इस टूल का संयुक्त रूप से शुभारंभ बैंक के चेयरमैन और उबेर के एशिया पैसिफिक प्रेसिडेंट द्वारा 15 मार्च 2016 को किया गया।

ऋण संवितरण में तेजी लाने के लिए प्रलेखन आवश्यकताओं को अत्यंत सरल बनाया गया है। ओला के साथ वित्त वर्ष 2015 में हुए गठजोड़ के अंतर्गत 5 शहरों में 1,000 से ज्यादा ऋण वितरित किए गए हैं।

(iii) फ्रैंचाइज़ वित्त

भारत के खुदरा उपभोक्ता क्षेत्र में फ्रैंचाइजिंग मॉडल तेजी से पनप रहा है। इसकी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए एक व्यापक उत्पाद श्रृंखला तैयार की गई है। फ्रैंचाइज़ ऋण और उसके साथ डीलर के लिए इलेक्ट्रॉनिक वित्त से बड़े-बड़े उद्योगों को व्यापक एवं प्रतिस्पर्धी सुविधा प्राप्त हो जाएगी।

फ्रैंचाइज़ी की प्रारंभिक पूंजी निवेश, कार्यशील पूंजी तथा लेनदेन संबंधी आवश्यकताओं के वित्तीय समाधान के लिए इस उत्पाद श्रृंखला में व्यवस्था की गई है। बैंक बड़े और प्रतिष्ठित फ्रैंचाइज़र से गठजोड़ कर रहा है, ताकि उनके नए तथा वर्तमान फ्रैंचाइज़ी को यह सुविधा दी जा सके। फ्रैंचाइजर से संबद्धता और चुकौती सुविधा के कारण ये ऋण कम जोखिम के होंगे। फ्रैंचाइजर द्वारा डेटा निरंतर साझा किए जाने से इस व्यवसाय मॉडल का आर्थिक मूल्यांकन हो सकेगा तथा फ्रैंचाइज़ी के आर्थिक संकट की जानकारी प्रारंभिक स्थिति में ही हो जाएगी।

वर्ष के दौरान 5 गठजोड़ किए गए। ये गठजोड़ फिलिप्स, मेडप्लस फार्मेसी, एनिटाइम फिटनेस, लक्मे सेलून और रेमंड के साथ हुए।

(iv) डेबिट कार्ड और एक्सेप्टेंस इंफ्रास्ट्रक्चर (मर्चेन्ट अक्वायरिंग बिजनेस)

भारतीय स्टेट बैंक ने पहले ही अनुमान लगा लिया था कि डिजिटल भारत् का बैंकर बनने का लक्ष्य पूरा करने के लिए स्मार्ट बैंकिंग करनी होगी। पिछले कई वर्षों से बैंक को ग्राहक तो अधिक संख्या में प्राप्त हो रहे हैं, किंतु उनसे प्राप्त व्यवसाय कम रहा है। बैंक निरंतर गंभीरतापूर्वक प्रयास कर रहा है कि उसकी प्रौद्योगिकी उत्तम श्रेणी की हो और वह ऐसे सुपुर्दगी परिवेश तैयार कर सके कि सभी सुपुर्दगी चैनलों से लगभग जेआइटी (जस्ट इन टाइम) स्तर की सेवाएँ दी जा सकें।

दिनांक 31 मार्च 2016 को 23 करोड़ से अधिक डेबिट कार्ड के साथ बैंक देश में क्रेडिट कार्ड जारी करने में लगातार आगे बना हुआ है। आपको जानकर प्रसन्नता होगी कि बैंक से जुड़ी जनसंख्या में से 20% के खाते भारतीय स्टेट बैंक में है और देश में जारी कुल डेबिट कार्ड में से 37% कार्ड भारतीय स्टेट बैंक के हैं। बैंक ने प्रयास किया है कि ग्राहक अपने डेबिट कार्ड के माध्यम से "कहीं भी कभी भी बैंकिंग" का आनंद ले सके। इससे आपका बैंक डेबिट कार्ड क्षेत्र में प्रभुत्व बनाए हुए है। आपको यह जानकर भी हर्ष होगा कि भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा आवधिक रूप से जारी किए जाने वाले आँकड़ों के अनुसार डेबिट कार्ड से किए जाने वाले खर्च के मामले में भी बैंक के बाजार-अंश में सुधार हुआ है। यह मार्च 2015 के 25.07% से बढ़कर मार्च 2016 में 26.29% हो गया, जो कि आरबीआई डाटा के अनुसार बैंकों के मामले में सबसे अधिक है।

अर्थव्यवस्था को डिजिटल बनाने के भारत सरकार के फोकस के अनुरूप डेबिट कार्ड द्वारा भुगतान की अवसंरचना को सुदृढ़ बनाने के लिए बैंक **पॉइंट ऑफ सेल (पी ओ एस)** टर्मिनल स्थापित करने पर बहुत बल दे रहा है। इन प्रयत्नों के फलस्वरूप इनकी संख्या 3.02 लाख से अधिक हो गई है, जो पिछले वर्ष से 50% अधिक है। पी ओ एस टर्मिनल में बैंक का बाजार-अंश 21.70% हो गया है। वित्त वर्ष 2016 में डेबिट कार्ड से हुए लेनदेनों की संख्या में 56% की और लेनदेन की राशि में 60% की वृद्धि हुई। अधिक से अधिक डेबिट कार्डधारक पी ओ एस टर्मिनलों और ई-वाणिज्य वेबसाइटों का प्रयोग करें, इस हेतु जागरूकता अभियान निरंतर चलाए जा रहे हैं। इन उपायों से पी ओ एस और ई-वाणिज्य में स्टेट बैंक समूह के डेबिट कार्ड से व्यय की राशि वित्त वर्ष 2016 में 41,500 करोड़ हो गई, जो पिछले वर्ष से 36% अधिक है और बाजार-अंश 26% पर पहुँच गया।

बैंक ने कई नवोन्मेषी कार्य भी किए हैं, जैसे एस बी आइ इनटच कांटेक्टलेस डेबिट कार्ड, मुंबई मेट्रो डेबिट कार्ड आदि। इसके अतिरिक्त आक्रामक विपणन अभियान चलाए गए तथा डेबिट कार्ड जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए गए। इन सबसे डेबिट कार्ड से होने वाले व्ययों में बैंक शीर्ष पर पहुँच गया।

"हरित" बनने की दिशा में आगे बढ़ते हुए बैंक अब "पेपरलेस" मोबाइल पी ओ एस टर्मिनल पर ध्यान केंद्रित कर रहा है। ऐसे 30,000 से अधिक एम-पी ओ एस स्थापित हैं। वित्त वर्ष 2016 में बैंक ने कांटेक्टलेस (एन एफ सी) पी ओ एस टर्मिनल भी प्रारंभ किए और अब ऐसे 30,000 से ज्यादा टर्मिनल स्थापित हो चुके हैं। वित्त वर्ष 2016 में एक्सेप्टेंस एमेक्स कार्ड की सुविधा भी एसबीआई के पॉइंट ऑफ सेल्स टर्मिनलों पर दी गई। अपने टर्मिनलों पर मूलभूत सुविधाओं के साथ ही साथ बैंक ने मूल्यवर्धित सेवाएँ भी दी हैं, जैसे:

- डेबिट कार्डधारकों को पी ओ एस से नकदी प्राप्त करने की सुविधा
- डाइनैमिक करेंसी कन्वर्शन - डी ओ सी
- ई एम आइ सुविधा

बैंक ने सरकार की विभिन्न पहलों में भी हाथ बँटाते हुए सभी भूभागों में ग्राहक सेवा केंद्रों (सी एस सी) पर भुगतान स्वीकार करने की अवसंरचना उपलब्ध कराई है।

घ. ग्रामीण बैंकिंग

भारतीय स्टेट बैंक को ग्रामीण भारत की संभावनाओं में हमेशा विश्वास रहा है। वह मानता है कि भारत के आर्थिक विकास में इसका महत्वपूर्ण योगदान है और टिकाऊ तथा संतुलित विकास के लिए इस क्षेत्र की प्रगति अनिवार्य है। अपने विभिन्न नवोन्मेषी चैनलों, उत्पादों और सेवाओं के माध्यम से बैंक ने सदा इस क्षेत्र की वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने का प्रयास किया है। गैर-कृषि से प्राप्त आय बढ़ने, उपभोक्ताओं की पसंद बदलने और ग्रामीण उपभोक्ताओं में जागरूकता आने के कारण अर्थव्यवस्था में हो रहे संरचनात्मक बदलावों के कारण भारत के ग्रामीण बाजार में भी आमूलचुल परिवर्तन हो रहे हैं। कनेक्टिविटी तेजी से बढ़ने, संरचनात्मक विकास होने और व्यवसाय के नए अवसर उभरने जैसे घटकों से भी इस परिवर्तन में तेजी आ रही है।

इस समय भारतीय स्टेट बैंक 1.09 करोड़ से ज्यादा कृषक ऋणियों को कृषि क्षेत्र के अंतर्गत सेवा दे रहा है और ग्रामीण बैंकिंग क्षेत्र में गहरे तक पैठ बनाए हुए है। राष्ट्रीय प्राथमिकताओं को पूरी करने में सदा आगे रहने वाले आपके बैंक ने पिछले वर्षों की तरह वित्त वर्ष 2016 में भी कृषि ऋण के लिए भारत सरकार द्वारा निर्धारित लक्ष्य को पार कर लिया है। नीचे दी गई तालिका से यह स्पष्ट होता है:

प्रदर्श 27: कृषि क्षेत्र को ऋण (राशि करोड़ रुपयों में)

वर्ष	लक्ष्य	संवितरण	उपलब्धि का %
वित्त वर्ष 2014	73,500	74,970	102%
वित्त वर्ष 2015	84,500	86,193	102%
वित्त वर्ष 2016	89,781	102,423	114%

कृषि व्यवसाय के प्रति स्मार्ट दृष्टिकोण

ग्रामीण और अर्ध शहरी क्षेत्रों को प्रौद्योगिकी समर्थ बनाने में बैंक सबसे आगे रहता है। वहाँ कोर बैंकिंग सुविधा के साथ-साथ ए टी एम, नकदी जमा मशीनें, विक्रय केंद्र (पी ओ एस) और माइक्रो ए टी एम लगाए गए हैं। वित्तीय वर्ष 2016 के दौरान भारतीय स्टेट बैंक ने कृषकों के जीवन को सुविधाप्रद बनाने के लिए प्रौद्योगिकी आधारित अनेक सुविधाएँ और उत्पाद प्रारंभ किए। इनसे कृषि ऋणों के प्रबंधन में परिचालन दक्षता भी बढ़ी। इस क्षेत्र में किए गए प्रमुख कार्यों में से कुछ का विवरण इस प्रकार है:

1. **केसीसी-एटीएम-रु-पे कार्ड** : परिचालन में आसानी और सुविधा के लिए 31 मार्च 2016 तक 26.77 लाख से अधिक किसान क्रेडिट कार्ड ऋणियों को रुपे कार्ड जारी किए गए। केसीसी रुपे कार्ड ए टी एम और पी ओ एस पर अबाधित रूप से कार्य करता है, जिससे कृषक कृषि संबंधी सामान 24x7 क्रय कर सकते हैं।

2. **कृषकों के लिए नए उत्पाद** : वर्ष के दौरान प्रारंभ नए उत्पादों में ये भी शामिल हैं-

- **प्रीमियम किसान गोल्ड कार्ड (आस्ति समर्थित कृषि ऋण)** : उच्च तकनीक वाली कृषि तथा संबद्ध कार्यकलाप अपनाने वाले उभरते हुए कृषि उद्यमियों को वित्त उपलब्ध कराने के लिए यह योजना प्रारंभ की गई थी। इस योजना के अंतर्गत ब्याज दरों को प्रतिस्पर्धात्मक रखा गया है।
- **तत्काल ट्रैक्टर ऋण** : इसके अंतर्गत ट्रैक्टर खरीदने के लिए लागत के 100% बंधक मुक्त ऋण प्रदान किए जाते हैं। किसी प्रकार का प्रोसेसिंग शुल्क नहीं लिया जाता और 48 घंटों में ऋण मंजूर किया जाता है।
- **स्त्री शक्ति ट्रैक्टर ऋण योजना** : महिलाओं के सह-ऋणी होने पर बंधक मुक्त ट्रैक्टर ऋण कम ब्याज दर पर देने की यह योजना बाजार की प्रवृत्तियों के अनुरूप संशोधित की गई थी।

3. **कारपोरेट गठ-जोड़** : कृषि क्षेत्र को दिए जाने वाले ऋणों को अधिक वहनीय (सस्टेनेबल) बनाने और इस संविभाग की जोखिम को कम करने के लिए बैंक गठ-जोड़ के माध्यम से आपूर्ति श्रृंखला वित्त पर ध्यान केंद्रित कर रहा है।

4. **भंडारगृहों की रसीद पर ऋण** : किसानों को अपनी उपज मजबूरी में न बेचनी पड़े और उन्हें अच्छे भाव मिल सके, इस हेतु बैंक ने कोलेटरल प्रबंधकों से गठ-जोड़ कर किसानों को भंडारगृहों में रखी उनकी उपज पर ऋण देने की पेशकश की है।

कृषकों के साथ संबंध

भारत की ग्रामीण आबादी के जीवनस्तर में सुधार लाने और संपूर्ण वित्तीय समावेशन हासिल करने के लिए वित्त वर्ष 2008 से 'एस बी आइ का अपना गाँव' योजना के अंतर्गत गाँवों को समग्र विकास के लिए अपनाया जाता रहा है। वित्त वर्ष 2016 तक इस प्रकार अपनाए हुए गाँवों की संख्या 1,426 हो गई है। कृषक समुदाय के साथ अपने संबंधों को और सुदृढ़ बनाने के लिए बैंक ग्राम स्तर पर किसान क्लब भी स्थापित करता रहा है। इस समय ऐसे क्लबों की संख्या 10,719 तक पहुँच चुकी है। अपनाए गए गाँवों में चलाई जाने वाली प्रमुख गतिविधियाँ हैं - स्वच्छता की दृष्टि से सामुदायिक वर्मि-कंपोस्ट इकाइयों और स्वच्छ शौचालयों का निर्माण, सौर ऊर्जा द्वारा गाँव में प्रकाश की व्यवस्था तथा मेलों और प्रदर्शनियों के माध्यम से जागरूकता कार्यक्रम।

वित्तीय समावेशन

देश में वित्तीय समावेशन के लिए किए जा रहे कार्यों में भारतीय स्टेट बैंक सदा आगे रहा है। व्यवसाय प्रतिनिधि (बी सी) मॉडल पहले पहल भारतीय स्टेट बैंक ही लेकर आया। यह ऐसा वैकल्पिक मॉडल है, जो शहरों और गाँवों दोनों के ऐसे ग्राहकों तक बैंकिंग सेवाएँ पहुँचाता है, जिनके लेनदेन की राशि बहुत कम होती है। इस मॉडल के अंतर्गत पूरे देश में 64,628 से अधिक ग्राहक सेवा केंद्र (सी एस पी) हैं, जहाँ से बचत बैंक, सावधि जमा, अति लघु ऋण, धन-प्रेषण, ऋण की चुकौती और अति लघु पेंशन जैसी सेवाएँ और उत्पाद उपलब्ध कराए जाते हैं। वित्तीय समावेशन के प्रसार के लिए बैंक ने प्रौद्योगिकी का सफलतापूर्वक प्रयोग करते हुए इंटरनेट आधारित किओस्क बैंकिंग, कार्ड आधारित और मोबाइल फोन मेसेज आधारित चैनल प्रारंभ किए हैं।

प्रधानमंत्री जनधन योजना (पी एम जे डी वाई) को सबसे ज्यादा आपके बैंक ने ही कार्यान्वित किया है। बैंक ने 31 मार्च 2016 तक 5.32 करोड़ खाते खोले और 4.21 करोड़ पात्र ग्राहकों को रु-पे डेबिट कार्ड जारी किए। इनमें बहुत सारे कार्ड देश के सर्वाधिक चुनौतीपूर्ण भाग में जारी किए गए। वित्त वर्ष 2015 में इनकी संख्या 7.29 करोड़ थी, जो वित्त वर्ष 2016 में 9.28 करोड़ हो गई। व्यवसाय प्रतिनिधियों के माध्यम से होने वाले लेनदेन की कुल राशि में 49% की वृद्धि हुई। यह वित्त वर्ष 2015 में 38,973 करोड़ रुपये थी और वित्त वर्ष 2016 में 58,217 करोड़ रुपये हो गई। वर्ष 1992 में प्रारंभ स्वयं सहायता समूह - बैंक ऋण संबद्धता योजना के प्रारंभ से ही बैंक इसमें सक्रिय सहभागिता करता रहा है। दिनांक 31 मार्च 2016 की स्थिति के अनुसार स्वयं सहायता समूह को ऋण देने में बैंक बाजार में अग्रणी रहा है। बैंक ने 3.6 लाख स्वयं सहायता समूहों को 5,495 करोड़ रुपये के ऋण प्रदान किए हैं। इनमें से 91% महिला स्वयं सहायता समूह हैं। ग्रामीण जनसंख्या को बैंकिंग सेवाएँ प्रदान करने के लिए प्रौद्योगिकी सक्षम नवीन चैनलों के विकास पर निरंतर ध्यान केंद्रित करने के प्रयास के कारण आधार समर्थित भुगतान प्रणाली, स्वचालित ई-के वाई सी, आइ एम पी एस, सूक्ष्म ए टी एम, प्रधानमंत्री जनधन योजना के अंतर्गत बचत बैंक ओवरड्राफ्ट सुविधा तथा प्रत्यक्ष लाभ अंतरण/ एल पी जी प्रत्यक्ष लाभ अंतरण भुगतान आदि के रूप में प्रतिफलित हुए हैं।

इन सभी उपायों से भविष्य में नकदी रहित समाज व्यवस्था का उदय होगा, जो समाज के लिए अत्यंत लाभदायक सिद्ध होगा।

व्यवसाय प्रतिनिधि नेटवर्क और हब-एंड-स्पोक मॉडल

बैंक ने 1,03,565 गाँवों को 52,522 ग्रामीण ग्राहक सेवा केंद्रों (सी एस पी) से संबद्ध किया है, ताकि ग्राहकों को आस्ति-देयता उत्पाद उपलब्ध कराए जा सकें। इसमें बैंक सेवा से वंचित दूरस्थ क्षेत्रों में रहने वाले ग्राहकों के ऋण खातों में राशि जमा करना भी शामिल है। ये सी एस पी निकटस्थ शाखा से जुड़े

अध्यक्ष महोदया, श्रीमती अरुंधति भट्टाचार्य ने 'स्टेट बैंक रुपे प्लैटिनम रुपे कार्ड' का शुभारंभ किया।

रहते हैं, जो इन्हें सहयोग प्रदान करती है और साथ ही इनकी निगरानी करती है।

ग्रामीण युवाओं का सशक्तिकरण

देश के ग्रामीण युवाओं की बेरोजगारी और अल्प रोजगारी को कम करने के लिए बैंक के 116 ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थानों (आर-सेटि) में व्यक्तित्व और कौशल विकास का व्यापक प्रशिक्षण निःशुल्क दिया जाता है। प्रशिक्षण के दौरान आवास की व्यवस्था भी बैंक द्वारा की जाती है। ऐसे कुछ संस्थान देश के भौगोलिक दृष्टि से चुनौतीपूर्ण स्थानों पर होने के बावजूद 'मेक इन इंडिया' और 'स्किल इंडिया' अभियानों में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं। बैंक के इन संस्थानों ने 12,840 कार्यक्रमों के माध्यम से 3,40,688 उम्मीदवारों को प्रशिक्षित किया, जिनमें से 1,60,607 प्रशिक्षणार्थी आर्थिक रूप से स्थापित हो चुके हैं।

प्रदर्श 28: आर-सेटि द्वारा प्रशिक्षित ग्रामीण युवा उम्मीदवार

वित्त वर्ष 2013	वित्त वर्ष 2014	वित्त वर्ष 2015	वित्त वर्ष 2016
160,378	207,419	265,688	340,688

ऋण वसूली एजेंटों के लिए प्रशिक्षण (डी आर ए)

बैंक की बकाया राशियों की वसूली के लिए बैंक के आंतरिक संसाधनों के अनुपूरक के रूप में बैंक अपने व्यवसाय प्रतिनिधियों/ग्राहक सेवा केंद्रों से ऋण वसूली एजेंटों के रूप में कार्य ले रहा है। इसके लिए बैंक उन्हें अनिवार्य प्रशिक्षण अपने खर्च पर आर-सेटि के माध्यम से प्रदान कर रहा है। वित्त वर्ष 2016 के दौरान लगभग 5000 व्यवसाय प्रतिनिधियों/ ग्राहक सेवा केंद्रों के ऋण वसूली एजेंट का प्रशिक्षण दिया गया।

वित्तीय साक्षरता प्रदान करना

वित्त वर्ष 2016 में भारतीय स्टेट बैंक ने 232 वित्तीय साक्षरता केंद्र स्थापित किए हैं, जिनका मुख्य ध्येय है वित्तीय साक्षरता प्रदान करना और वित्तीय सुविधाओं का समुचित उपयोग करने में आम आदमी को समर्थ बनाना। वित्त वर्ष 2016 के दौरान वित्तीय साक्षरता केंद्रों ने देश भर के गाँवों में 8,855 वित्तीय साक्षरता शिविर लगाए।

प्रदर्श 29 वित्तीय साक्षरता शिविरों के संचित आँकड़े

वर्ष	वित्त वर्ष 2013	वित्त वर्ष 2014	वित्त वर्ष 2015	वित्त वर्ष 2016
शिविरों की संख्या	2723	7913	28879	37734

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी)

बैंक ने 14 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक प्रायोजित किए हैं, जिनकी 15 राज्यों के 155 जिलों में 3955 शाखाएँ हैं। इन 14 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की ईक्विटी में बैंक ने 479.82 करोड़ रुपये तथा गैर-ईक्विटी में 23.62 करोड़ रुपए का निवेश किया है।

सभी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक सी बी एस प्लेटफॉर्म पर कार्य कर रहे हैं। सरकारी बैंकों में उपलब्ध सूचना प्रौद्योगिकी आधारित विभिन्न सुविधाएँ क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों में उपलब्ध हैं, जैसे - आर टी जी एस, नेफ्ट, रु-पे कार्ड, आइ एम पी एस, किओस्क बैंकिंग, आधार भुगतान पूरक प्रणाली, आधार समर्थित भुगतान प्रणाली, राष्ट्रीय स्वचालित समाशोधन गृह, चेक ट्रंकेशन सिस्टम आदि। प्रधानमत्री जनधन योजना के अंतर्गत क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों ने 68.68 लाख खोते खोले और 29.85 लाख खातेदारों को प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना में शामिल किया।

ङ. अन्य नई व्यवसाय पहल

डिजिटल रूप से समर्थित नए लोगों के आ जाने से बैंकिंग प्रणाली के समक्ष अपने पारंपरिक व्यवसाय क्षेत्र में नई चुनौतियां आ रही हैं। स्मार्ट फोन का उपयोग, ई-वाणिज्य के बढ़ने तथा कई अच्छे नवोन्मेषी उत्पाद/मोबाइल एप्प शुरू किए जाने के कारण भुगतान प्रणालियां बैंकिंग व्यवसाय का अत्यंत आवश्यक पहलू है। भुगतान बैंक एवं लघु वित्त बैंक आने वाले हैं। प्रतिस्पर्धात्मक परिदृश्य गहन होता जा रहा है और उसमें तेजी से परिवर्तन हो रहे हैं।

स्टेट बैंक समूहक मॉड्यूल (एस बी आइ ई-पे)

भारतीय स्टेट बैंक पहला और एकमात्र बैंक है, जो भुगतान समूहक सेवाएँ प्रदान कर रहा है। बैंक और भुगतान समूहक के रूप में एस बी आइ ई-पे की 41 बैंकों के साथ साझेदारी हो चुकी है, ताकि ग्राहकों को इंटरनेट बैंकिंग विकल्प अबाधित रूप से उपलब्ध रहें। एसबीआइ ई-पे के नए चैनल के रूप में पे-पॉल को भी जोड़ा गया है।

उपभोक्ता से सरकार तक (बी2जी) तथा व्यवसाय से सरकार तक (बी2जी) पर ध्यान केंद्रित करने के कारण बैंक सरकार की डिजिटल पहलों के अंतर्गत अल्प नकदी या नकदी रहित समाज की आकांक्षा में योगदान देने में सक्षम है।

केंद्र सरकार के सभी मंत्रालयों की ऑनलाइन प्राप्तियों के लिए लेखा महानियंत्रक का गैर कर राजस्व पोर्टल (एन टी आर पी) एसबीआइ ई-पे समर्थित है। इसका उद्घाटन 15 फरवरी 2016 को माननीय वित्त मंत्री ने किया था। **एसबीआइ ई-पे** ने महाराष्ट्र और राजस्थान को सरकारी प्राप्ति एवं भुगतान सेवाओं (जी आर ए एस) के लिए समूहक सेवाएँ देना पहले ही प्रारंभ कर दिया है और असम, गुजरात तथा पुदुच्चेरी राज्यों के साथ इस बारे में समझौता हुआ है। भारतीय रेल की ई-अधिप्राप्ति प्रणाली ने अपने ऑनलाइन अधिप्राप्ति भुगतानों के लिए एसबीआइ ई-पे का चयन किया है।

एस बी आइ ई-पे के ग्राहकों में एच पी सी एल, आइ ओ सी एल तथा गैल गैस लि. जैसे प्रमुख सरकारी उपक्रम शामिल हैं। वे एल पी जी रिफिल के भुगतान और नए गैस कनेक्शन के लिए इसका उपयोग करते हैं। सरकार की सभी ऑनलाइन प्राप्तियों की प्रोसेसिंग का समस्त कार्य एक ही स्थान पर होने की सुविधा प्रदान करना तथा सी2जी और बी2जी क्षेत्र में बड़ी भूमिका निभाना एसबीआइ ई-पे का लक्ष्य है।

एंटरप्राइज़ वाइड लॉयल्टी प्रोग्राम : स्टेट बैंक रिवार्ड्स

ग्राहक को सर्वोपरि रखने के हमारे लक्ष्य-कथन के अनुरूप वित्तीय वर्ष 2015-16 में आपके बैंक ने एंटरप्राइज़ वाइड लॉयल्टी प्रोग्राम - स्टेट बैंक रिवार्ड्स प्रारंभ किया, ताकि अनेक प्रकार की सेवाओं का उपयोग करने वाले ग्राहकों को उनके द्वारा प्रदर्शित विश्वास के लिए पुरस्कृत किया जा सके। ग्राहकों द्वारा निरंतर प्रदर्शित विश्वास तथा बैंक के साथ सुदीर्घ संबंध बनाए रखने के लिए बैंक उनकी सराहना कर उनके साथ अपने संबंधों को सुदृढ़ करना चाहता है।

इस समय ग्राहक डेबिट कार्ड से भुगतान, इंटरनेट बैंकिंग लेनदेन, मोबाइल बैंकिंग का प्रयोग, वैयक्तिक बैंकिंग, डीमैट खाते, कृषि व्यवसाय, आवास ऋण तथा चालू खाते से लेनदेन के लिए ग्राहकों को रिवार्ड पॉइन्ट प्राप्त होते हैं। इन रिवार्ड पॉइन्ट को रिडीम करने के अनेक विकल्प दिए गए हैं, जैसे -एस बी आइ गिफ्ट कार्ड, विभिन्न वस्तुएँ, फोन या डी2एच का रिचार्ज, सिनेमा-बस-हवाई जहाज के टिकिट बुक करना आदि।

इस कार्यक्रम का सबसे उल्लेखनीय पहलू है स्टेट बैंक रिवार्ड्स नामक मोबाइल एप से इसका आसानी से प्रयोग। यह एप गूगल प्ले स्टोर से डाउनलोड किया जा सकता है। ग्राहकों को और अधिक सुविधा के लिए ये रिवार्ड पाइन्ट कुछ चुने हुए व्यापारी भागीदारों के आउटलेट पर रिडीम करने का विकल्प भी दिया गया है।

च. सरकारी व्यवसाय

केंद्र सरकार के बड़े मंत्रालयों और विभागों तथा अधिकांश राज्य सरकारों के प्रत्यायित बैंकर के रूप में भारतीय स्टेट बैंक सरकारी व्यवसाय में अपना अग्रणी स्थान बनाए हुए है। सेवा की परंपरा को जारी रखते हुए आपके बैंक ने भारत सरकार और अनेक राज्य सरकारों के लिए उनकी आवश्यकता की ई-सुविधाएँ प्रदान की, जिससे केंद्र/राज्य सरकारें अपने लेनदेन को ऑनलाइन कर सकीं। फलस्वरूप उनकी प्रणाली अधिक दक्ष और पारदर्शी हुई। बैंक के कुल सरकारी का व्यवसाय का 66% से अधिक भाग ई-मोड पर लाया जा चुका है, जिससे औसत निपटान अवधि और नकदी लेनदेनों में भारी कमी हुई है।

प्रदर्श 30: सरकारी टर्नओवर सरकारी कमीशन

(राशि करोड़ रुपयों में)

	वित्त वर्ष 2015	वित्त वर्ष 2016
टर्नओवर	3555835	3993377
कमीशन	1968	2095

ई-अभिशासन को आसान बनाने और अधिक दक्षता लाने के लिए वर्ष के दौरान निम्नलिखित उपाय किए गए :

- **पेंशन भुगतान** : अपने 14 केंद्रीकृत पेंशन प्रसंस्करण केंद्रों के माध्यम से बैंक 40 लाख से ज्यादा पेंशनरों को पेंशन भुगतान का प्रबंध कर रहा है। इस वर्ष बैंक ने 'समान रेंक समान पेंशन' (ओ आर ओ पी) की बकाया राशि का परिवार एवं शौर्य पुरस्कार प्राप्त पेंशनरों सहित 8.04 लाख रक्षा पेंशनरों को सफलतापूर्वक भुगतान किया। इसके लिए सभी ओर से आपके बैंक की प्रशंसा की गई।
- **वेतन/विक्रेताओं के भुगतान के लिए सी एम पी का उपयोग** : राज्य सभा, रेल्वे और असम, मणिपुर तथा मिजोरम सरकार के वेतन/विक्रेताओं के भुगतान सी एम पी प्लेटफॉर्म पर लाने से सरकारी भुगतान में अधिक दक्षता और मानकीकरण आया है।

■ **ऑनलाइन शुल्क संग्रहण** : बैंक ने उत्तर प्रदेश, झारखंड और तमिलनाडु सरकारों तथा केंद्रीय माध्यमिक शिक्षा बोर्ड, प्रसार भारती आदि को प्रमुख भर्ती परीक्षाओं का शुल्क और अन्य प्राप्य राशियाँ ऑनलाइन संग्रहित करने की सुविधा प्रदान की।

■ **भारत सरकार का गैर कर प्राप्ति पोर्टल**: भारत सरकार के समस्त गैर कर राजस्व के ऑनलाइन संग्रहण के लिए "एन टी आर पी पोर्टल" के साथ एस बी आइ ई-पे को एकीकृत किया गया।

■ **ई-संविदा की सुविधा** : कोंकण रेल्वे तथा दिल्ली मेट्रो रेल कारपोरेशन को यह सुविधा प्रदान की गई।

■ **राज्य सरकारों के लिए ई-गवर्नेन्स** : विभिन्न राज्य सरकारों के लिए 29 ई-इनिशिएटिव प्रारंभ किए गए।

■ **आगमन पर वीज़ा** : यह सुविधा जापान के नागरिकों को 6 केंद्रों पर प्रदान की गई है। इसके अतिरिक्त ई-टूरिस्ट वीजा सुविधा, जो पिछले वर्ष 44 देशों के लिए प्रारंभ की गई थी, बढ़ाकर 150 देशों के लिए कर दी गई है। वीजा शुल्क एस बी आइ ई-पे के माध्यम से संग्रहित की जाती है।

■ **एल पी जी के लिए प्रत्यक्ष लाभ अंतरण योजना** : आपका बैंक एल पी जी सबसिडी प्रोसेस करने वाला एकमात्र बैंक है। वर्ष के दौरान 112.29 करोड़ लेनदेनों के माध्यम से 21,769 करोड़ रुपयों की राशि संवितरित की गई।

■ **अन्य प्रत्यक्ष लाभ अंतरण** : वित्त वर्ष 15-16 के दौरान बैंक ने 34,797 करोड़ रुपये के 12.94 करोड़ सबसिडी लेनदेन प्रोसेस किए।

■ **लघु बचत योजनाएँ** : बैंक 60 लाख से अधिक लोक भविष्य निधि खातों, 3.85 लाख सुकन्या समृद्धि खातों (जो कि प्राधिकृत बैंकों में सबसे अधिक है) को सेवा प्रदान कर रहा है। वित्त वर्ष 2015-16 के दौरान 5 लाख से ज्यादा नए पी पी एफ खाते खोले गए।

छ. दक्षता एवं लागत नियंत्रण

दावों के निपटान के लिए संवर्धित कुशलता, बेहतर शर्तों एवं कवरेज के साथ किफायती दरों पर बैंक की आस्तियों के लिए बीमा पॉलसियां खरीदने हेतु कारपोरेट केंद्र में बैंक के बीमा कक्ष का गठन किया गया है। बैंक ने 99.50 प्रतिशत की सीमा तक यूनिक कस्टमर आइडेंटिफिकेशन कोड (यूसीआईसी) पर भारतीय रिज़र्व बैंक के अनुदेशों का अनुपालन भी किया है। परिचालन लागत कम करने की दृष्टि से बैंक ने करेंसी चेस्ट को युक्तिसंगत बनाना शुरू किया है, जिसमें से वित्त वर्ष 2016 के दौरान 105 करेंसी चेस्टों को बंद किया गया, जिसके कारण प्रति वर्ष लगभग 50 करोड़ रुपए की आवर्ती खर्चे से बचत होती है।

बैंक की सीपीसी रीडिजाइन एवं अन्य परियोजनाएं (पूर्व की बीपीआर परियोजनाएं) कार्यकुशलता बढ़ाने के लिए जोखिम निर्धारण एवं चुनौतियों एवं बैंक के विभिन्न उत्पादों व सेवाओं की सुपुर्दगी सहित प्रक्रिया में परिवर्तन एवं रीडिजाइन पर लगातार कार्य कर रही हैं।

पर्याप्त लागत नियंत्रण एवं घटाव हासिल करने के लिए बैंक ने रजिस्टरों एवं फार्मों की खरीदियों को भी केंद्रीकृत एवं युक्तिसंगत बनाया है और लेखनसामग्री प्रबंधन के लिए आउटसोर्सिंग मॉडल शुरू किया है। घटी हुई वेस्टेज एवं संवर्धित कुशलता की दृष्टि से थोक खरीदी का इष्टतम लाभ उठाने के लिए लेखनसामग्री मदों की आंतरिक आपूर्ति के स्थान पर वेब आधारित लेखनसामग्री प्रबंधन के आउटसोर्सिंग मॉडल को लागू किया जा रहा है। इस पहल से परिसर के किराये, भंडारण के प्रबंधन, अप्रचलित लेखनसामग्री की मदों, श्रमशक्ति एवं परिवहन आदि पर इस समय हो रहे व्यय को कम करने में सहायता मिलेगी। मार्च 2016 में प्रायोगिक परियोजना दो मंडलों में शुरू की गई।

डिजिटाईजेशन एवं खाता खोलने के फार्मों के आसान रिट्रीवल के लिए वर्ष के दौरान इलेक्ट्रॉनिक डाटा प्रबंधन प्रणाली शुरू की गई। खाता खोलने के फार्मों के डिजिटाईजेशन का उद्देश्य खाता खोलने के फार्म को इलेक्ट्रॉनिक रूप में रखने और सभी 14 एलसीपीसी में उनके चित्र को रिट्रीव करना है। यह

पैन इंडिया आधार पर वित्त वर्ष 2016-17 के दौरान पूरा होने की संभावना है।

चेक बुकों की मुद्रण लागत एवं एलसीपीसी के स्थापना व्यय को कम करने के लिए चेक बुक मुद्रण का केंद्रीयकरण करने की प्रक्रिया शुरू की गई है और इसे आज की तारीख तक 8 मंडलों के 2 केंद्रों में लागू किया गया है। इस संपूर्ण प्रक्रिया को बैंक के बेस सिक्यूरिटी प्रिंटर के सुरक्षित परिवेश में पूरा किया गया है, यह वर्तमान प्रक्रिया जहाँ दो प्रिंटरों के साथ अतिरिक्त लेयर शामिल है, के स्थान पर है।

उपर्युक्त पहलों के परिणामस्वरूप, बैंक मानकीकरण, कुशलता एवं वित्त मान का लाभ उठाते हुए लगातार ग्राहक लेनदेन की संख्या बढ़ा पा रहा है।

कारपोरेट बैंकिंग समूह

थोक बैंकिंग व्यवसाय के अंतर्गत भारतीय स्टेट बैंक कारपोरेट ग्राहकों को उनकी आवश्यकता के अनुरूप वित्तीय सुविधा प्रदान कर रहा है, ताकि वे भारत में और साथ ही विदेशों में कुछ चुने हुए स्थानों पर व्यवसाय कर सकें। यह समूह अपने ग्राहकों की व्यावसायिक और वित्तीय आवश्यकताओं के विश्लेषण में विशेषज्ञता प्राप्त है और कार्यशील पूंजी ऋण, निर्यात वित्त, व्यापार, लेनदेन एवं वाणिज्यिक बैंकिंग तथा रुपया एवं विदेशी मुद्रा सावधि ऋण आदि उत्पादों के माध्यम से उन्हें सुविधाएँ प्रदान करता है। भारतीय स्टेट बैंक में थोक बैंकिंग व्यवसाय के लिए कई टीम हैं, जो अपने-अपने विशेष क्षेत्र पर ध्यान केंद्रित रखती हैं, ताकि बैंक के ग्राहकों को अपनी विशेषज्ञता का लाभ दे सकें तथा उनकी आवश्यकता के अनुरूप उत्पाद उन्हें प्रस्तुत कर सकें। वित्त वर्ष 2016 में थोक बैंकिंग व्यवसाय चुनौतीपूर्ण आर्थिक परिवेश के कारण अपने संविभाग की अग्रसक्रिय निगरानी पर केंद्रित रहा, तथापि इसके वाणिज्यिक और लेनदेन बैंकिंग व्यवसाय में वृद्धि होती रही। आने वाले समय में बैंक नया व्यवसाय प्राप्त करने और आय के नए स्रोत सृजित करने का प्रयास करेगा। साथ ही, जोखिम कम करने और लाभप्रदता पर ध्यान केंद्रित रखते हुए कारपोरेट ग्राहकों को व्यापक वित्तीय सुविधाएँ प्रदान करता रहेगा।

कारपोरेट बैंकिंग

कारपोरेट लेखा समूह (सी ए जी) बैंक के 'बृहद् ऋण' संविभाग का प्रत्यक्ष नियंत्रण करता है। छह क्षेत्रीय केंद्रों - मुंबई, दिल्ली, चेन्नै, कोलकाता, हैदराबाद और अहमदाबाद में सी ए जी के 8 कार्यालय हैं। सी ए जी का व्यवसाय मॉडल संबंध प्रबंधन संकल्पना पर केंद्रित है और प्रत्येक ग्राहक एक संबंध प्रबंधक से संबद्ध होता है। यह संबंध प्रबंधक कार्यकारी ग्राहक सेवा टीम का नेतृत्व करता है। संबंधपरक कार्यनीति में सबसे महत्वपूर्ण है ग्राहक तक समन्वित और व्यापक वित्तीय सुविधाएँ संरचित उत्पादों के माध्यम से निश्चित समयावधि में उपलब्ध कराना। इस कार्यनीति का प्रमुख ध्येय है भारतीय स्टेट बैंक को शीर्ष कारपोरेटों की पहली पसंद बनाना।

प्रदर्श 31 : सी ए जी का व्यवसाय निष्पादन (राशि करोड़ रुपयों में)

सुविधा	मार्च 15	मार्च 16	वाइ टी डी वृद्धि
निधि आधारित एवं गैर निधि आधारित	4,56,138	5,27,970	16%
निधि आधारित	2,71,778	3,29,026	21%

सीएजी की निधि आधारित बकाया राशियाँ बैंक के कुल ऋण संविभाग का 22% है। लगभग सीएजी के 85%

बैंक द्वारा वित्तपोषित 'चंबल फर्टिलाइजर केमिकल्स लिमिटेड संयंत्र

ऋण निवेश श्रेणी एवं उससे ऊपर की श्रेणी वाली कंपनियों को दिए जाते हैं और कई क्षेत्रों को इसका संवितरण संतुलित होता है।

बैंक का 58% आंतरिक विदेशी मुद्रा व्यवसाय सी ए जी के माध्यम से होता है। वर्ष के दौरान इस समूह ने निजी एवं सरकारी दोनों क्षेत्रों के शीर्ष ग्राहकों के बड़ी राशियों के अनेक सौदों का प्रबंध किया।

परिचालन में सुविधा लाने तथा परिचालन जोखिम को कम से कम करने के लिए बैंक निरंतर प्रौद्योगिक सुविधाएँ बढ़ाने हेतु प्रयास कर रहा है। ऐसे ही प्रयासों में एक है कारपोरेट इंटरनेट बैंकिंग (स्टेट बैंक कहीं भी) का मोबाइल वर्शन, जिससे कारपोरेट प्रयोक्ता अपने मोबाइल से लेनदेन कर सकते हैं और उसे प्राधिकृत कर सकते हैं। इसके अतिरिक्त ई-ट्रेड तथा अनेक भुगतान एवं समाधान उपलब्ध हैं।

वर्ष के दौरान बैंक ने एल एल एम एस (लोन लाइफ-साइकल मेनेजमेंट सिस्टम) को सुस्थापित किया। यह ऋण प्रस्तावों की ऋण-जोखिम का आकलन करने का वेब आधारित पोर्टल है, जो आंतरिक ऋण-श्रेणी-निर्धारण का कार्य भी करता है। ऋण प्रबंधन संबंधी अन्य कार्यकलापों के लिए भी इस प्लेटफॉर्म का उपयोग किया जाएगा।

बैंक द्वारा वित्तपोषित 'प्रयाग पॉवर संयंत्र

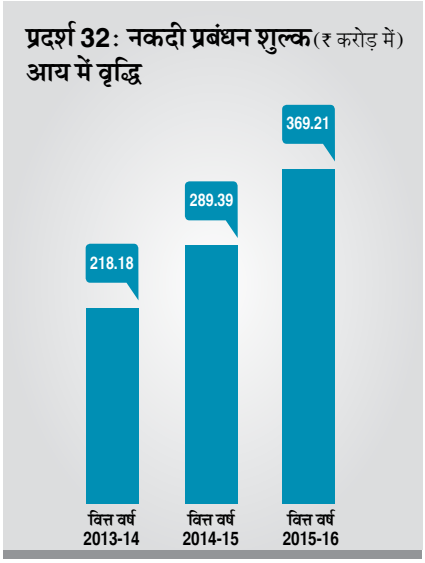
लेनदेन बैंकिंग इकाई (टी बी यू)

लेनदेन बैंकिंग इकाई कारपोरेटों, सरकारी विभागों और वित्तीय संस्थानों को अनेक प्रकार के उत्पाद उपलब्ध कराती हैं। इनमें नकदी प्रबंधन, व्यापार वित्त और आपूर्ति श्रृंखला (व्यापारी/विक्रेता) ऋण शामिल हैं। इस इकाई के व्यवसाय में पिछले तीन वर्षों में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है।

क. नकदी प्रबंधन उत्पाद (सी एम पी)

नकदी प्रबंधन सेवाओं में संग्रहण, भुगतान और चलनिधि प्रबंधन सब कुछ शामिल होता है। बैंक जो सेवाएँ उपलब्ध करा रहा है, वे इस प्रकार हैं - चेक और नकदी संग्रहण (जिसमें द्वारस्थ बैंकिंग शामिल है), सार्वजनिक निर्गमों (आइ पी ओ/बांड) के लिए संग्रहण, ई-संग्रहण (जिसमें वर्चुअल खाता क्रमांक सुविधा शामिल है), ई-भुगतान, मेंडेट एवं अन्य कागजी प्रलेखों जैसे कि लाभांश वारंट, रिफंड और ब्याज वारंट, सममूल्य पर जारी कारपोरेट चेक तथा बहुनगरीय चेक का प्रबंधन। कारपोरेट और संस्थात्मक ग्राहकों को संग्रहण की सुविधा प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म 'एसबीआइ एफ ए एस टी' (अल्पतम समय में निधि की उपलब्धता) पर देश भर की 1854 प्राधिकृत शाखाओं के नेटवर्क के माध्यम से उपलब्ध कराई गई है, वहीं हमारी 16,400 से अधिक शाखाओं का संपूर्ण नेटवर्क बड़े मध्य कारपोरेटों, लघु एवं मध्यम उद्यमों, गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों, संस्थात्मक ग्राहकों, म्युचुअल फंडों और बीमा कंपनियों को संग्रहण की सुविधा विशेष रूप से डिज़ाइन किए गए उत्पादों के माध्यम से उपलब्ध कराता है, जिनके उदाहरण हैं ईज़ी कलेक्ट, पॉवर ज्योति, प्री लोड आदि। बैंक ई-भुगतान के विभिन्न उत्पाद भी उपलब्ध कराता है, जिनकी प्रक्रिया सुरक्षित होती है और जो होस्ट-टू-होस्ट सुविधा वाले अनन्य पोर्टल के माध्यम से उपलब्ध कराई जाती हैं। इस व्यवसाय में पिछले तीन वर्षों से वृद्धि हो रही है।

प्रदर्श 32: नकदी प्रबंधन शुल्क (₹ करोड़ में)
आय में वृद्धि



सी एम पी केंद्र केंद्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड (सी बी डी टी) का 'एकमात्र रिफंड बैंकर' है। इस केंद्र ने रक्षा मंत्रालय, यू एम ई ए के अंतर्गत आने वाले सिविल मंत्रालयों और अनेक राज्य सरकारों की भुगतान प्रणालियों का बैंक की कोर बैंकिंग अवसंरचना के साथ एकीकरण भी किया है। इस हेतु केंद्रीकृत ई-भुगतान सुविधा प्रदान की गई है, ताकि राष्ट्रीय ई-सरकार परियोजना (एनईजीपी) के अंतर्गत सरकारी विभाग अपने-अपने ध्येय तक पहुँच सकें। सी एम पी से रेल्वे के केंद्रीकृत भुगतान की शुरुआत उत्तर रेल्वे के दिल्ली मंडल से हुई। 'रेल शक्तिट परियोजना के अंतर्गत रेल्वे स्टेशनों से नकदी और चेक के द्वारस्थ संग्रहण की सुविधा भारतीय रेल को प्रदान की गई है। भारत के लेखा महानियंत्रक के पोर्टल भारतकोष के माध्यम से भारत सरकार के कर से भिन्न संग्रहण की शुरुआत भी सी एम पी द्वारा की गई है।

ख. व्यापार वित्त

(क) ई-ट्रेड एस बी आई : भारतीय स्टेट बैंक ने अपने व्यापार वित्त व्यवसाय के लिए श्रेष्ठ प्रौद्योगिकी और परिचालन संरचना तैयार की है। ई-ट्रेड एस बी आइ वेब आधारित पोर्टल है, जिसे बैंक ने मार्च 2011 में प्रारंभ किया था। इसे लगातार उन्नत बनाया जाता रहा है, ताकि ग्राहक व्यापार वित्त सेवाएँ शीघ्र और आसानी से प्राप्त कर सकें तथा विश्व के किसी भी कोने में साखपत्र प्रस्तुत करने, बैंक गारंटी प्राप्त करने, बिलों की उगाही/परक्रामण आदि कार्य पूरे कर सकें। दिनांक 31 मार्च 2016 को ई-ट्रेड एस बी आइ में 2250 कारपोरेट पंजीकृत थे।

(ख) विक्रेता एवं व्यापारी का ऑनलाइन वित्तीयन (ई-वीएफएस)

उक्त दो उत्पादों के माध्यम से आपूर्ति श्रृंखला साझेदारों के वित्तीयन के फलस्वरूप कारपोरेट जगत से हमारे संबंध और सुदृढ़ हुए हैं। ये उत्पाद पूर्णतः स्वचालित, सुरक्षित और सुदृढ़ हैं। दिनांक 31 मार्च 2016 को देश भर के 182 उद्योग प्रमुख 3867 विक्रेताओं और 12993 व्यापारियों के साथ ई-वी एफ एस (इलेक्ट्रॉनिक विक्रेता वित्तीयन योजना)/ई-डी एफ एस (इलेक्ट्रॉनिक व्यापारी वित्तीयन योजना) प्लेटफॉर्म पर माइग्रेट हो चुके थे। यह संख्या क्रमशः 115% और 64% की वृद्धि दर्शाती है।

ग. वित्तीय संस्थान व्यवसाय इकाई

वित्तीय संस्थान व्यवसाय इकाई बैंकों, म्युचुअल फंडों, बीमा कंपनियों, दलाली फर्मों और गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियों जैसे वित्तीय संस्थानों के संभावित व्यवसाय को प्राप्त करने के लिए स्थापित की गई इकाई है। इन संस्थानों के नकदी प्रबंधन को आसान बनाने के लिए संग्रहण और भुगतान के विभिन्न उत्पाद उपलब्ध कराने के अलावा बीमा कंपनियों को 'ईज़ि कलेक्ट' सुविधा दी गई है, जिसके अंतर्गत प्रीमियम का संग्रहण सभी शाखाओं में हो सकता है। मोचन भुगतान में आसानी के लिए म्युचुअल फंडों को 'इंट्रा-डे लिमिट' सुविधा प्रदान की गई है। पूंजी बाजार व्यवसाय करने वाले ग्राहकों और दलालों की आवश्यकताएँ पूरी करने के लिए पूंजी बाजार शाखा (सी एम बी), जो विशेष प्रकार की शाखा है, मुंबई में कार्यरत है। वित्त वर्ष 2016 में सी एम बी ने 119 बांडों/एफ पी ओ/आइ पी ओ का प्रबंध किया और निर्गम के बैंकर (बी आइ टी) के रूप में 29,307 करोड़ रुपये (कासा) का संग्रहण किया। प्राथमिक बाजार क्षेत्र (ऋण सार्वजनिक निर्गम, बोलियाँ - बैंक) और प्राथमिक बाजार क्षेत्र (ईक्विटी-आइ पी ओ/एफ पी ओ बोलियाँ - बैंक) में बी एस ई के 3 शीर्ष निष्पादकों में से एक का स्थान सी एम पी को वित्त वर्ष 2016 में (वित्त वर्ष 2015 के लिए) प्राप्त हुआ।

परियोजना वित्त और पट्टा

वित्त वर्ष 2016 में परियोजना वित्त परिवेश चुनौतीपूर्ण बना रहा। इसका मुख्य कारण था कारपोरेटों द्वारा नई परियोजनाओं के लिए वचनबद्धताओं में कमी। इसके अतिरिक्त चालू परियोजना निवेशों में कार्यान्वयन और परिचालन संबंधी मुद्दों का भी प्रभाव पड़ा।

परियोजना वित्त एवं पट्टा (पी एफ एस बी यू) के नाम से जानी जाने वाली बैंक की विशेष व्यवसाय इकाई बिजली, दूरसंचार, सड़क, बंदरगाह और विमानपत्तन जैसे अवसंरचनात्मक क्षेत्रों की बड़ी परियोजनाओं का मूल्यांकन और उनके लिए निधियों का प्रबंध करती है। यह धातु, सीमेंट, तेल और गैस आदि गैर-अवसंरचनात्मक परियोजनाओं को भी शामिल करती है बशर्ते उनकी लागत न्यूनतम सीमा में आती हो। अन्य समूहों के बड़ी राशि के सावधि ऋण प्रस्तावों की उपयुक्तता निर्धारित करने में भी यह इकाई सहायता प्रदान करती है। अवसंरचनात्मक परियोजनाओं के वित्तीयन के लिए नीति नियामक संरचना को सुदृढ़ बनाने हेतु भारत सरकार के विभिन्न मंत्रालयों, योजना आयोग और भारतीय रिज़र्व बैंक को सूचना देने का कार्य भी यह इकाई करती है। यह सूचना नई नीतियों, मॉडल कंसेशन एग्रीमेंट्स् और अवसंरचना हेतु वित्तीयन में मोटे तौर पर उभरने वाले मुद्दों के बारे में ऋणप्रदाता के दृष्टिकोण के रूप में दी जाती है।

प्रदर्श 33 : परियोजना वित्त एवं पट्टा व्यवसाय निष्पादन

(राशि करोड़ रुपयों में)

	वित्त वर्ष 2015	वित्त वर्ष 2016
परियोजना लागत	167551	77227
परियोजना ऋण	112981	59094
संस्वीकृत राशि	19718	18125
समूहन राशि	8845	18082

दिनांक 31 मार्च 2016 को पी एफ एस बी यू के नियंत्रण में जिन अवसंरचनात्मक परियोजनाओं पर कार्य चल रहा था, वे इस प्रकार हैं - कुल 43,536.50 मेगावाट की क्षमता की बिजली परियोजनाएँ, 190 मिलियन से अधिक ग्राहकों को सेवा प्रदान करने वाली दूरसंचार परियोजनाएँ, 5,000 किलोमीटर से ज्यादा की सड़क परियोजनाएँ, हैदराबाद में मेट्रो परियोजना के अतिरिक्त इस्पात, सीमेंट और नगरीय अवसंरचनाओं की अनेक परियोजनाएँ। वर्ष 2016 में कुल 7,249 करोड़ रुपयों (वर्ष 2015 में 12,090 करोड़ रुपये) की निधि आधारित और गैर निधि आधारित ऋण-सुविधाएँ इन परियोजनाओं के लिए प्रदान की गईं।

अवसंरचनात्मक और गैर अवसंरचनात्मक दोनों ही श्रेणियों की परियोजनाओं में बैंक पर्यावरण की वहनीयता पर भी बल दे रहा है। वित्त वर्ष 2016 में बैंक ने 30 नई संस्वीकृतियाँ प्रदान की, जिनकी कुल राशि (निधि आधारित और गैर निधि आधारित मिलाकर) 15,848 करोड़ रुपये होती है। ये संस्वीकृतियाँ बिजली (पवन, सौर, कोयला, पन बिजली एवं ट्रांसमिशन), सड़क और पुल, तेल और गैस तथा उर्वरक आदि विभिन्न क्षेत्रों में दी गईं।

एक **स्मार्ट** बैंक, आगे बढ़ते **कॉरपोरेट** भारत के लिए

मध्य कारपोरेट बैंकिंग

ऐसी मध्यम आकार की इकाइयों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए, जिन्हें ₹50 करोड़ से अधिक और ₹500 करोड़ तक की (निधि आधारित और गैर-निधि आधारित) ऋण सीमाओं की जरूरत होती है, बैंक का मध्य कारपोरेट समूह (एम सी जी) अपने 14 क्षेत्रीय कार्यालयों के माध्यम से कारोबार करता है। ये कार्यालय अहमदाबाद, बेंगलुरु, चंडीगढ़, चेन्नै (2), हैदराबाद, इन्दौर, कोलकाता (2), मुंबई (2), नई दिल्ली (2) और पुणे में स्थित हैं। इनके अंतर्गत 31 मार्च 2016 को 54 शाखाएँ थीं, जिनमें से 20 शाखाएँ महानगरीय केंद्रों में और 34 शाखाएँ अन्य शहरों में स्थित हैं।

एम सी जी ऋण संविभाग (खाद्येतर देशीय)

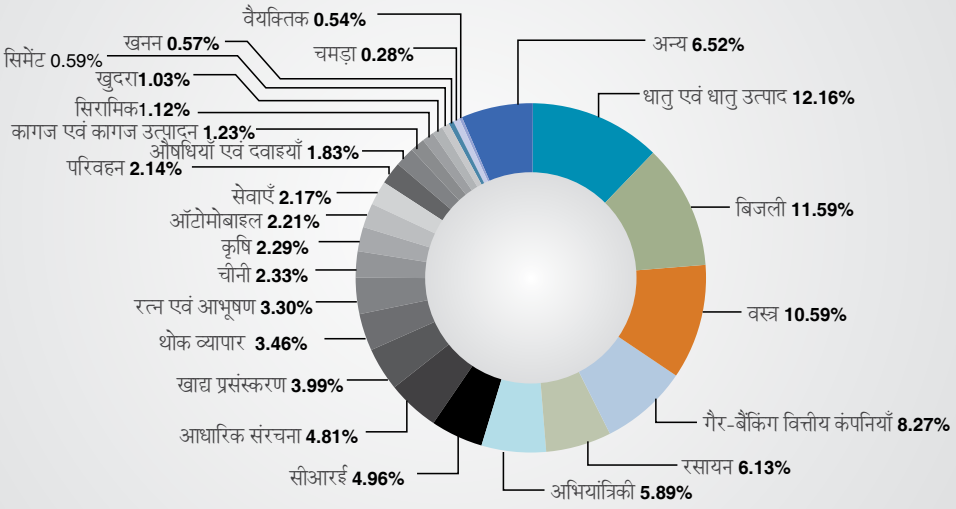
(राशि करोड़ रुपयों में)

31-03-2015	31.03.2016
2,27,756	2,32,638

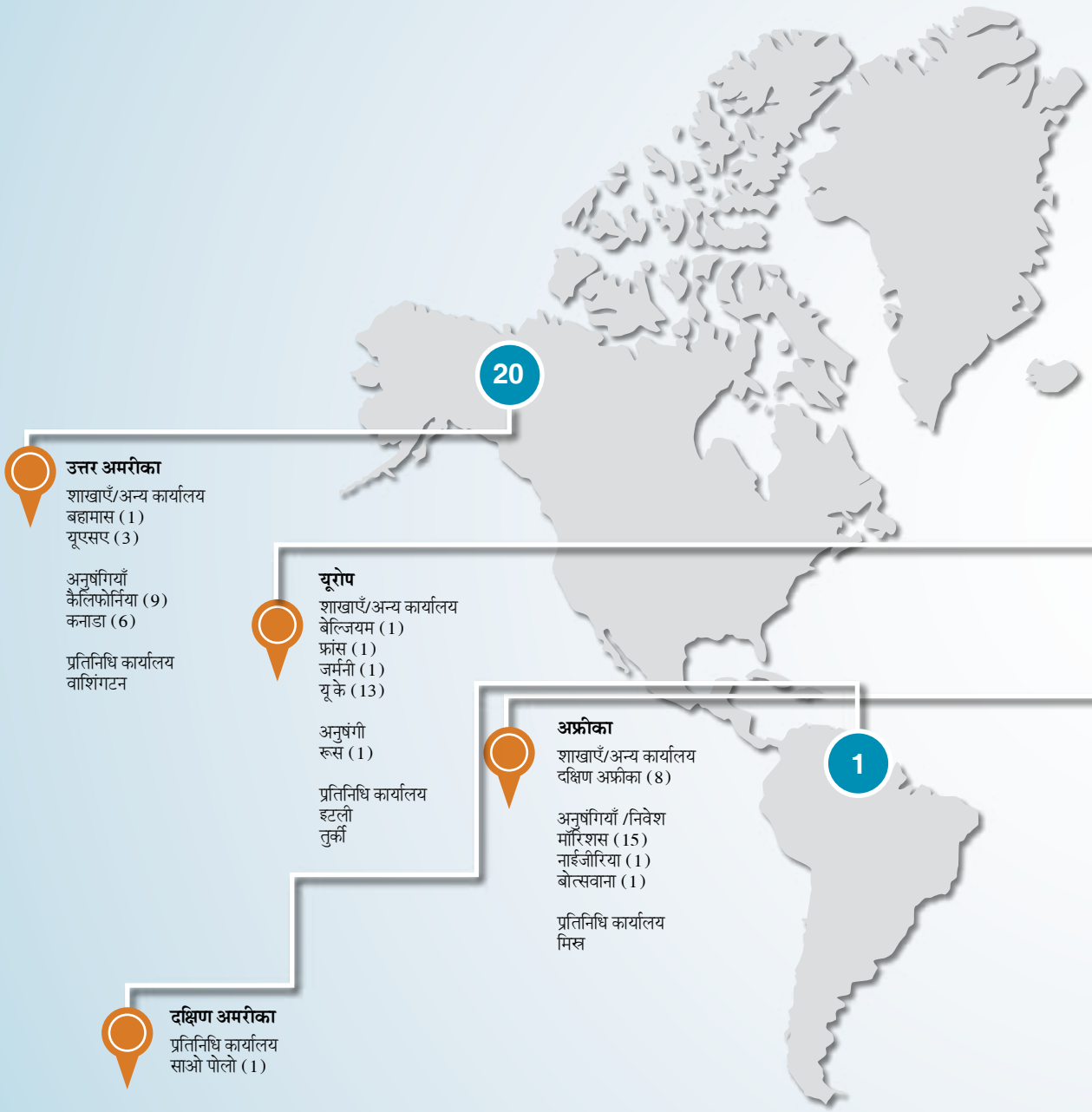
समीक्षाधीन वर्ष के दौरान एम सी जी की निवेश श्रेणी वाली आस्तियाँ बढ़ीं। इनमें वस्त्र, गैर बैंकिंग वित्तीय कंपनियाँ, सीआरई, रसायन और थोक उद्योग प्रमुख हैं।

यह समूह अपने ग्राहकों को भारत में अपने कारोबार का विस्तार करने में निरंतर सहयोग दे रहा है और विदेश स्थित आस्तियों या कंपनियों को अधिगृहीत करने में भी योगदान कर रहा है। इस हेतु विदेशी अनुषंगियों, संयुक्त उद्यमों को (चुकौती आश्वासन पत्र, आपाती साखपत्र समर्थित) ऋण भी दिया जाता है।

दिनांक 31.03.2016 की स्थिति के अनुसार उद्योग वार अग्रिम



अंतरराष्ट्रीय परिचालन-अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह



37 देशों में स्थित 198 कार्यालयों का अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग नेटवर्क

पूर्व और दक्षिण एशिया

शाखाएँ/अन्य कार्यालय
बांग्लादेश (13)
चीन (2)
हांगकांग (2)
जापान (2)
मालदीव (3)
श्रीलंका (6)
सिंगापुर (7)

अनुषंगियाँ/संयुक्त उद्यम
इंडोनेशिया (14)
नेपाल (66)
भूटान (1)

प्रतिनिधी कार्यालय
फिलीपिंस
दक्षिण कोरिया
म्यांमार

मध्य पूर्व

शाखाएँ/अन्य कार्यालय
बहरीन (4)
इजरायल (1)
ओमान (1)
कतर (1)
साउदी अरेबिया (1)
यूएई (2)

प्रतिनिधि कार्यालय
इरान

प्रबंधनाधीन विनिमय कंपनियाँ
ओमन

ऑस्ट्रेलिया

शाखाएँ/अन्य कार्यालय
ऑस्ट्रेलिया (1)

अंतरराष्ट्रीय परिचालन

आपके बैंक के अंतरराष्ट्रीय परिचालन का प्रमुख मार्गदर्शी सिद्धांत है - विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों में कार्यरत भारतीय कारपोरेटों और भारतीय मूल के लोगों की सहायता करना। इसके अतिरिक्त अंतरराष्ट्रीय बैंक बनने के अपने लक्ष्य के अनुरूप बैंक स्थानीय निवासियों को भी सेवा प्रदान करने का लक्ष्य रखता है।

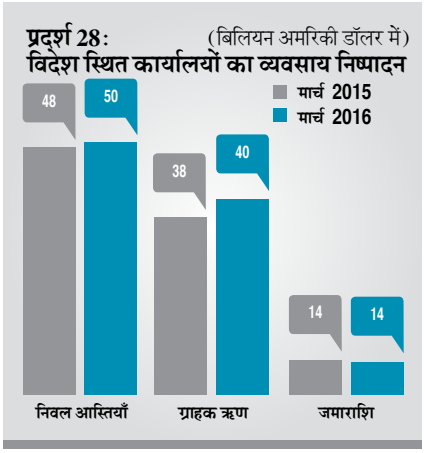
वैश्विक उपस्थिति

इस समय बैंक के विदेश में स्थित कार्यालयों की संख्या 198 है। ये सभी महाद्वीपों के 37 देशों में कार्यरत हैं। इनमें 55 शाखाएँ हैं, 20 अन्य कार्यालय हैं और 7 प्रतिनिधि कार्यालय हैं। इनके अतिरिक्त 8 विदेशी अनुषंगियों के 113 कार्यालय हैं। इस तरह बैंक की विस्तार गतिविधियों की आधारशिला है परिचालन संरचना में विभिन्नता। वित्त वर्ष 2016 के दौरान बैंक ने युनाइडेट किंगडम में 2 नई शाखाएँ और बांग्लादेश में 4 भारतीय वीजा आवेदन केंद्र खोले तथा सिओल में प्रतिनिधि कार्यालय का विस्तार कर एक संपूर्ण शाखा बनाया। अपनी अनुषंगी स्टेट बैंक ऑफ इंडिया लिमिटाडा के माध्यम से बैंक ने साओ पाउलो, ब्राज़ील में प्रतिनिधि कार्यालय प्रारंभ किया। बैंक की अन्य अनुषंगी नेपाल एसबीआई बैंक लि. ने इसी अवधि में 3 शाखाएँ और एक एक्सटेंशन काउंटर खोला। बैंक का डसलडर्फ मार्केटिंग आफिस, एसबीआई (केलिफोर्निया) की बेकर्सफील्ड शाखा और एसबीआई (कनाडा) बैंक की अबॉट्स्फोर्ड शाखा वर्ष के दौरान बंद कर दी गईं।

प्रदर्श 34 : बैंक के विदेश स्थित कार्यालयों का ब्योरा

	वित्त वर्ष 2015	वर्ष के दौरान खोले गए कार्यालय	वर्ष के दौरान बंद किए गए कार्यालय	वित्त वर्ष 2016
शाखाएँ/ उप कार्यालय/ अन्य कार्यालय	69	7	1	75
अनुषंगियाँ / संयुक्त उद्यम	(7)	(1)	-	(8)
अनुषंगियों / संयुक्त उद्यमों के कार्यालय	110	5	2	113
प्रतिनिधि कार्यालय	8	-	1*	7
सहयोगी / प्रबंधित विनिमय कंपनियाँ / निवेश	4	0	1	3
योग	**191**	**12**	**5**	**198**

*दक्षिण कोरिया में सिओल प्रतिनिधि कार्यालय को अपग्रेड कर संपूर्ण शाखा बनाया गया।



विस्तृत अंतरराष्ट्रीय परिचालनों को सपोर्ट देने के लिए समूह ने ऋण और अनर्जक आस्ति प्रबंधन, अनुपालन, जोखिम, राजकोष, खुदरा और विदेशी अनुषंगियाँ, मानव संसाधन, परिचालन, सामान्य बैंकिंग आदि विभाग बनाए हैं। अपने विभिन्न व्यावसायिक कार्यों के माध्यम से अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह बैंक और प्रमुख हितधारकों को सहयोग प्रदान करता है। इसका विवरण इस प्रकार है:

कॉरपोरेट

1. मर्चेन्ट बैंकिंग

आपका बैंक भारतीय कारपोरेटों को बाह्य वाणिज्यिक उधार के रूप में विदेशी मुद्रा ऋण जुटाने में सहायता करता है। यह कार्य अन्य भारतीय एवं विदेशी बैंकों के साथ मिलकर और साथ ही द्विपक्षीय व्यवस्था द्वारा भी किया जाता है।

उल्लेखनीय तथ्य

- वित्त वर्ष 2016 के दौरान प्रमुख समूह-ऋण व्यवस्थापक तथा हामीदार
- कुल 2.674 बिलियन अमेरिकी डॉलर के 9 ऋण-समूहन,
- भारतीय कारपोरेटों को द्विपक्षीय आधार पर 3.510 बिलियन अमेरिकी डॉलर के 14 द्विपक्षीय ऋण

2. अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह - ऋण

विदेश स्थित शाखाओं में गुणवत्तापूर्ण ऋण एवं अग्रिम संविभाग का सृजन आईबीजी-ऋण की जिम्मेदारी है, जिसे कई प्रकार के ऋण उत्पादों द्वारा पूरा किया जाता है। ऋण उत्पादों में अन्य के साथ साथ द्विपक्षीय और समूहित ऋण भी शामिल हैं।

उल्लेखनीय तथ्य

- विदेश स्थित सभी कार्यालयों में लोन लाइफसाइकल मेनेजमेंट सिस्टम प्रारंभ, ताकि ऋण खातों की तत्परतापूर्वक निगरानी, बेहतर नियंत्रण और पर्यवेक्षण हो सके।
- भारत-जापान सहयोग बढ़ाने के लिए नई दिल्ली में जापान डेस्क की स्थापना।

3. आईबीजी रिटेल एवं धन-प्रेषण

विशेष धन-प्रेषण उत्पादों के माध्यम से बैंक विश्व के विभिन्न कोनों में निवास कर रहे अनिवासी भारतीयों को 'विंडो टू इंडिया' उपलब्ध कराता है। भारतीय मूल के लोगों की पर्याप्त संख्या वाले कुछ देशों में बैंक भारतीयों और स्थानीय निवासियों दोनों के लिए खुदरा बैंकिंग कार्य भी करता है।

उल्लेखनीय तथ्य

- बैंक ने मालदीव के अपने परिचालनों में यू एस डी ट्रैवल कार्ड प्रारंभ किया गया।

4. वित्तीय संस्थान समूह

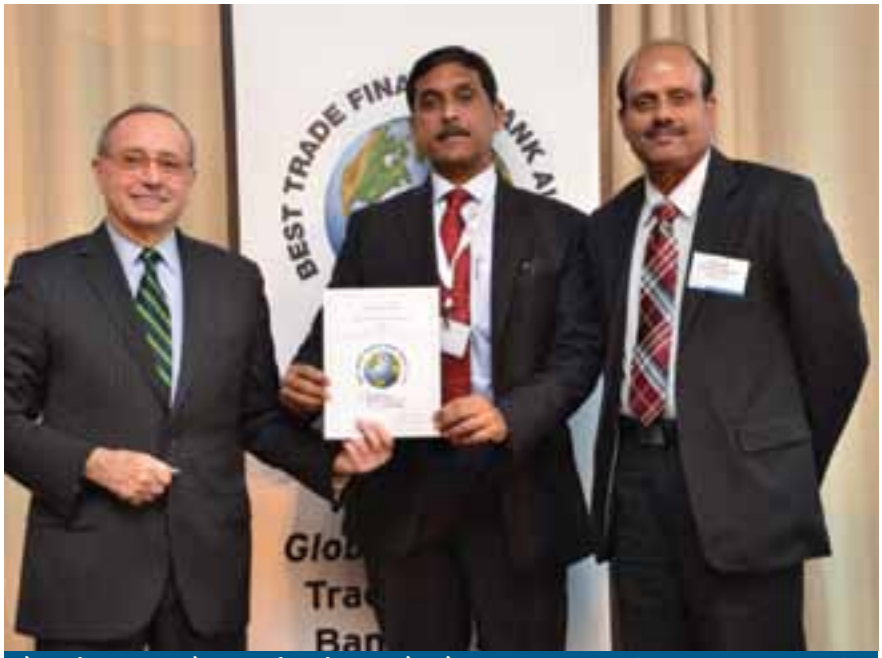
यह समूह एक ओर प्रतिनिधि बैंकों, विदेशों की सरकारी एजेंसियों एवं विकासात्मक वित्तीय संस्थानों, इंटरनेशनल चेंबर ऑफ कॉमर्स आदि अंतरराष्ट्रीय हितधारकों के बीच संबद्धता सृजित करता है, वहीं दूसरी ओर मध्य कारपोरेट समूह, कॉरपोरेट बैंकिंग समूह, वैश्विक बाजार आदि अन्य समूहों और अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह के बीच मेलजोल का कार्य करता है।

उल्लेखनीय तथ्य

- प्रतिनिधि संबंध कार्य, जो पहले वैश्विक बाजार इकाई, कोलकाता द्वारा किया जाता था, के समेकन के लिए वित्तीय संस्थान समूह का पुनर्विन्यास।
- सर्वोत्तम अंतरराष्ट्रीय प्रथाओं के अनुसार कार्य करने की हमारी कार्यनीति के अनुरूप बैंकों और वित्तीय संस्थानों के लिए संबंध प्रबंधन संकल्पना की शुरुआत।
- बैंकों/वित्तीय संस्थानों से संबंधों के समग्र अवलोकन के लिए भारतीय स्टेट बैंक सी आर एम सुविधा प्राप्त करने की प्रक्रिया में है।

5. वैश्विक व्यापार विभाग

वैश्विक व्यापार विभाग बैंक के विदेश स्थित कार्यालयों में व्यापार वित्त संविभाग को गतिशील बनाए रखने में सहायता करता है। यह विभाग नीतियाँ बनाता है और बदलते हुए विनियामक मानदंडों एवं बाजार



बैंक को लगातार चौथी बार बेस्ट ट्रेड फाइनैंस बैंक-इंडिया का अवार्ड प्राप्त हुआ। यह अवार्ड ग्लोबल फाइनैंस पत्रिका ने प्रदान किया।

की मांग के अनुसार उत्पादों में नवीनता लाता है। साखपत्र, बैंक गारंटी और व्यापारिक धन-प्रेषण आदि व्यापार उत्पादों में सेवा संबंधी गुणवत्ता बढ़ाने के लिए नई प्रौद्योगिकी लाने में यह विभाग अग्रणी भूमिका निभाता है। अधिकतम प्रतिफल के लिए देशीय एवं विदेशी कार्यालयों के बीच मेलजोल में भी इस विभाग की महत्वपूर्ण भूमिका होती है।

उल्लेखनीय तथ्य

- दिनांक 31 मार्च 2016 को व्यापार वित्त आस्तियाँ 14.614 बिलियन अमेरिकी डॉलर थीं, जो अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह के निवल ग्राहक ऋण का 36.29% होता है। हमारे विदेशी कार्यालयों द्वारा 10.377 बिलियन अमेरिकी डॉलर का गैर-निधि आधारित व्यवसाय किया गया।
- व्यापार की आय में होने वाले धन-शोधन को रोकने के लिए व्यापार वित्त की बहुलता वाले विदेश स्थित सभी कार्यालयों में अतिरिक्त स्क्रीनिंग की सुविधा प्रारंभ की गई।
- वित्त वर्ष 2016 के दौरान अत्याधुनिक व्यापार वित्त समाधान प्राप्त किया गया। चीन और मालदीव में इसे प्रायोगिक तौर पर लगाया गया है। आशा है कि दिसंबर 2016 तक यह सभी देशों में लग जाएगा।
- ग्लोबल फिइनैंस नामक पत्रिका ने जनवरी 2016 में लगातार चौथे वर्ष भारतीय स्टेट बैंक का चयन बेस्ट ट्रेड फाइनैंस बैंक - इंडिया के रूप में किया।

6. वैश्विक संपर्क सेवाएँ

वैश्विक संपर्क सेवाएँ (जीएलएस) एक विशेषीकृत इकाई है, जो निर्यात बिल उगाही, चेक उगाही और ऑनलाइन आवक धनप्रेषण की केंद्रीकृत प्रोसेसिंग का कार्य करती है।

उल्लेखनीय तथ्य

- आवक धनप्रेषण बैंक के माध्यम से कराने के लिए 31 विनिमय कंपनियों और मध्य पूर्व के सात देशों के बैंकों के साथ गठ-जोड़।
- वित्त वर्ष 2016 के दौरान जीएलएस ने कुल 14.39 बिलियन अमेरिकी डॉलर के 67,577 निर्यात बिलों और 65,619 विदेशी मुद्रा चेकों की उगाही का प्रबंध किया।
- वित्त वर्ष 2016 के दौरान जीएलएस ने 6.69 बिलियन अमेरिकी डॉलर के 99,08,361 ऑनलाइन आवक धनप्रेषण लेनदेनों का प्रबंध किया, जो संपूर्ण विश्व से प्राप्त हुए थे।

7. अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग - देशीय

अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग - देशीय (आईबीडी) नया विभाग है, जो वित्तीय संस्थान समूह के अंतर्गत बनाया गया है। देशीय अंतरराष्ट्रीय व्यवसाय संबंधी सभी मामलों के लिए विदेश स्थित कार्यालय तथा प्रतिनिधि बैंकों को इसी एक विभाग से संपर्क करना पर्याप्त है। भारतीय रिज़र्व बैंक को भेजी जाने वाली सभी विवरणियों की समय पर प्रस्तुति तथा फेमा (विदेशी मुद्रा प्रबंधन अधिनियम) अनुपालन की जिम्मेदारी भी इसी विभाग को दी गई है।

8. विनियामक

अपने सभी विदेशी परिचालनों में विनियामक दिशानिर्देशों के अनुपालन में जरा भी चूक बर्दाश्त न करने के प्रति आपका बैंक प्रतिबद्ध है। विनियामकों / लेखापरीक्षकों द्वारा इस बारे में व्यक्त चिंता पर तत्काल ध्यान दिया जाता है। सुधार की स्थिति बोर्ड की लेखा-परीक्षा समिति को बताई जाती है।

आपके बैंक ने देशीय एवं अंतरराष्ट्रीय कारोबार के लिए स्वतंत्र जोखिम अभिशासन संरचना अपनाई है। भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुरूप देशगत प्रबंधन नीति अस्तित्व में है। देश-वार और बैंक-वार जोखिम सीमाओं की निरंतर निगरानी और समीक्षा की जाती है।

9. सूचना-प्रौद्योगिकी संबंधी विभिन्न पहल

वास्तविक डिजिटल बैंक के रूप में, बैंक ने सूचना-प्रौद्योगिकी में सर्वांगीण दृष्टिकोण अपनाते हुए डेटा को कैप्चर कर आसान वर्चुअल संगठन में बदलने की नवोन्मेषी प्रक्रिया अपनाई है। इससे डेटा हर ग्राहक को हर स्थान पर दिखाई देता है और ग्राहक की रुचि, आवश्यकता तथा पसंद के अनुसार उत्पाद तैयार किए जा सकते हैं।

विदेश स्थित कार्यालयों में किए गए पहल इस प्रकार हैं:

- चौबीस देशों में फिनेकल 7.6 के स्थान पर फिनेकल 10.2 लगाने का कार्य आपके बैंक ने पूरा कर लिया है। इससे अनेक प्रकार के एप्लीकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस और धन प्रबंधन में सहयोग मिलेगा तथा मोबाइल बैंकिंग सुविधाएँ बढ़ेंगी।
- मिसीज़ पीएलसी - यू के से प्राप्त व्यापार वित्त सुविधा ई-ट्रेड चीन और मालदीव में शुरू की गई। इससे ग्राहक विदेश स्थित कार्यालयों में व्यापार वित्त संबंधी सभी आवश्यकताओं के बारे में 24X7 पोर्टल के माध्यम से इंटरफेस कर सकेंगे।
- धनशोधन रोधी सुविधा (एमलॉक) पूरे विश्व में प्रदान की गई। इससे धनशोधनरोधी प्रक्रिया स्वचालित हो गई है और यह डिजिटल चेतावनियाँ देती रहती हैं। 'अपने ग्राहक को जानिए' मानदंड के अनुपालन को अनुकूलतम बनाने के लिए एसीई पेलिकन सॉफ्टवेअर ने वाचलिस्ट स्क्रीनिंग को एकीकृत/स्वचालित कर दिया है।
- बैंक ने एक प्रिडिक्टिव टूल (फिन-एश्युअर) सभी 24 देशों में लगाया है, जो सभी महत्वपूर्ण एप्लीकेशन, नेटवर्क और अवसंरचना के कामकाज की निगरानी करता है, ताकि अप्रत्याशित भार का सक्रियता से प्रबंध हो सके।
- बहुप्रशंसित ऑनलाइन एस बी आई (इंटरनेट बैंकिंग सुविधा) दो और देशों में प्रदान की गई। ये देश हैं-बहरीन और बोत्सवाना। डिजिटल चैनल से

जुड़ाव और नकदी रहित लेनदेन को बढ़ाने के लिए डेबिट कार्ड के प्रयोग तथा इंटरनेट बैंकिंग द्वारा धन-प्रेषण हेतु लॉयल्टी प्रोग्राम सिंगापुर में प्रारंभ किया गया।

- ग्राहकों को सर्वोत्तम सुरक्षा, शांति और भरोसा दिलाने के लिए बैंक ने सभी मैग्नेटिक स्ट्रिप कार्ड के बदले ई एम वी सह मैग्नेटिक स्ट्रिप कार्ड जारी किए हैं। सभी देशों में एंटि स्किमिंग के उन्नत उपकरण लगाए गए हैं, टर्मिनल सुरक्षा बढ़ाई गई है। इसके अतिरिक्त एस एम एस अलर्ट, आउट ऑफ ज़ोन संकल्पना और डेबिट कार्ड को पिन के आधार पर प्राधिकृत किया जाना आदि लागू किया गया है।

इंटरनेट ऑफ एवरीथिंग, चयन, उपयोगिता एवं सुविधा, मोबिलिटि एवं परिधेयता बढ़ाने के लिए ओपन बैंकिंग जैसी कई प्रकार की प्रौद्योगिकी शुरू करने हेतु लगातार नए सिरे से काम करना बैंक की डिजिटल बैंकिंग कार्यनीति रही है।

- एंटरप्राइज़ प्रोजेक्ट मेनेजमेंट टूल, जहाँ प्रत्येक सूचना-प्रौद्योगिकी परियोजना का पता लगाया जा सकता है।
- बैंक स्तर पर सी आर एम सुविधा, ताकि ग्राहक की आवश्यकता, व्यवहार की पूरी जानकारी कम से कम बाहरी सहयोग से प्राप्त हो सके।
- विशाल डेटा के विश्लेषण की सुविधा, ताकि ग्राहक को उसकी पसंद के उत्पाद प्रस्तुत किए जा सकें और पता चल सके कि ग्राहक किन उत्पादों का निरंतर प्रयोग कर रहा है, जिससे ग्राहक को अपने साथ बनाए रखा जा सके।
- बैंक ने कुछ गिन-चुने निजी क्लाउड का उपयोग शुरू किया है। रिकॉर्ड को डिजिटल रूप में कैप्चर करने के लिए डॉक्यूमेंट मेनेजमेंट सॉल्यूशन की योजना है।
- ए डी एफ से अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग सांख्यिकी (आई बी एस), बैंक-वार जोखिम और देश-वार जोखिम की नियामक और अन्य रिपोर्टें सीधे कोर डेटा से तैयार करना।

दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन

अनर्जक आस्तियों का प्रबंधन बैंकिंग क्षेत्र के सम्मुख आज सबसे बड़ी चुनौती है। अनर्जक आस्तियों में वृद्धि का बैंक के संपूर्ण ऋण संविभाग पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ता है। इन आस्तियों से बैंक को कोई आय नहीं होती और भारतीय रिज़र्व बैंक के आय निर्धारण एवं आस्ति वर्गीकरण मानदंडों के अनुसार इनके लिए प्रावधान करना पड़ता है।

किसी भी क्षेत्र में अनर्जक आस्तियों की मात्रा बढ़ने और नई अनर्जक आस्तियों के निम्नलिखित कारण होते हैं:

- वैश्विक अर्थव्यवस्था में मंदी के कारण बाजार में विश्वास की कमी, वैश्विक वित्तीय बाजारों की नकारात्मकता का असर, आंतरिक वृद्धि दर पर्याप्त न होना और निर्यात में कमी।
- अवसंरचात्मक बाधाओं, सरकारी अनुमोदन में विलंब, भूमि प्राप्त होने में समस्याएँ और माल-सामान की आपूर्ति में रुकावटों के कारण परियोजनाएँ ठप होना।
- कोयला खंडों का आबंटन निरस्त होना और क्रय क्षमता में कमी के कारण डिस्कॉम्स (बिजली वितरण कंपनियों) द्वारा सीमित उठाव।
- श्रम कानूनों संबंधी समस्याएँ और कपड़ा, बिजली, चीनी, इस्पात तथा उड्डयन आदि महत्वपूर्ण क्षेत्रों में दबाव की स्थिति।
- मांग में कमी के कारण प्राप्य राशियों की वसूली में विलंब।
- कानूनी प्रक्रिया द्वारा अनर्जक आस्तियों के समाधान में विलंब।

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा आस्ति गुणवत्ता समीक्षा (ए क्यू आर) किए जाने के बाद अधिक प्रावधान करने से बैंक के लाभ में बहुत कमी आई। अल्पावधि में आर्थिक वृद्धि कमजोर रहने की संभावना को देखते हुए ऐसा लगता है कि कुछ और तिमाहियों तक बैंकिंग क्षेत्र दबाव की स्थिति में बना रहेगा।

प्रदर्श 35: अनर्जक आस्तियों में उतार-चढ़ाव और अपलिखित खातों में वसूली

(करोड़ रुपए में)

	वित्त वर्ष 2013	वित्त वर्ष 2014	वित्त वर्ष 2015	वित्त वर्ष 2016
सकल एनपीए	51,189	61,605	56,725	98,173
सकल एनपीए %	4.75%	4.95%	4.25%	6.50%
निवल एनपीए	2.1%	2.57%	2.12%	3.81%
नई गिरावटें	31,993	41,516	29,444	64,198
नकदी वसूली / कोटि उन्नयन	14,885	17,924	13,011	6,985
अपलेखन	5,594	13,176	21,313	15,763
अपलिखित खातों में वसूली	1,066	1,543	2,359	2,859

अनर्जक आस्तियों के समाधान/वसूली पर ध्यान केंद्रित करते हुए दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन समूह (एसएएमजी) उच्च मूल्य की अनर्जक आस्तियों के सफल समाधान के लिए समर्पित एवं विशेषीकृत समूह के रूप में कार्य कर रहा है। इसके प्रमुख उप प्रबंध निदेशक हैं। वे दो मुख्य महाप्रबंधकों के साथ समस्त कार्य का पर्यवेक्षण करते हैं। इस समूह के 5 क्षेत्रीय कार्यालय हैं। हर कार्यालय के प्रधान महाप्रबंधक हैं। वसूली अधीन ऋण खातों (औका) के प्रबंधन और समाधान का कार्य अनन्य रूप से महाप्रबंधक (औका) देखते हैं। इसके

अतिरिक्त आस्ति पुनर्निर्माण कंपनियों को विक्रय तथा व्यवहार्य कंपनी कर्ज पुनर्रचना प्रस्तावों के प्रबंध के लिए महाप्रबंधक (एस एंड आर एंड सी डी आर) को रखा गया है। इस प्रकार यह समूह अनर्जक आस्तियों के समाधान हेतु उत्कृष्टता केंद्र बन गया है। मार्च 2016 में पूरे देश में इस समूह की 19 दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन शाखाएँ (एस ए एम बी) तथा 44 दबावग्रस्त आस्ति वसूली शाखाएँ (एस ए आर बी) थीं। वसूली के लिए कठोर कदम उठाने के अलावा एस ए एम जी ने कुछ नवोन्मेषी उपाय भी प्रारंभ किए हैं और इन्हें सबसे पहले करने का लाभ बैंक को प्रदान किया है। ये हैं: बहुत सारी संपत्तियों की पूरे भारत में मेगा ई-बोली, आपराधिक कार्रवाई की शुरुआत, ऋणियों/गारंटीकर्ताओं की भार रहित संपत्तियों की पहचान और न्यायालय से निर्णय से पहले संपत्तियाँ जब्त करने की व्यवस्था। मई 2015 में राष्ट्रव्यापी बैंक अदालत के रूप में ऋण समाधान सप्ताह मनाया गया। इस आयोजन की सूचना एन पी ए ऋणियों को पर्याप्त समय पहले लिखित रूप में दे दी गई थी ताकि वे इसमें उपस्थित होकर निपटान के लिए बातचीत कर सकें। प्रिंट और सोशल मीडिया में राष्ट्रव्यापी विज्ञापन से इसका प्रचार करने के साथ ही साथ प्रशासनिक कार्यालयों में वार रूम्स स्थापित कर इसकी निगरानी की गई।

बकाया ऋणों की वसूली कर एनपीए को कम करने के गंभीर प्रयासों में बैंक को कई बाधाओं का सामना करना पड़ता है। इनके कुछ उदाहरण हैं - कानूनी अड़चने, रणनीतिक निवेशकों की अनुपलब्धता, नीलाम की जाने वाली संपत्तियों के खरीदारों का अभाव आदि। विधिक अवरोधों के लिए बैंक ने भारतीय बैंक संघ के ज्ञान संगम जैसे उपयुक्त स्तरों और संबंधित मंचों पर अपनी बात रखी है। इन अवरोधों के बावजूद समाधान के लिए प्रारंभ सभी कार्रवाइयों पर निरंतर ध्यान दिया जाता है और अनर्जक आस्तियों के तेजी से समाधान के लिए कार्यनीतियों की आवधिक रूप से समीक्षा की जाती है।

"स्मार्ट" उपाय

दबावग्रस्त आस्ति खंड द्वारा प्रौद्योगिकी के स्तर पर निम्नलिखित पहल की हैं:

1. मुकदमा प्रबंधन प्रणाली (एल एम एस) द्वारा सभी ऋणों (एन पी ए/औका) के संबंध में बैंक के पक्ष-विपक्ष में दायर मुकदमों की देखभाल की जाती है। यह प्रणाली सभी मौजूदा तथा नए कानूनी प्रकरणों का प्रभावी प्रबंध करती है। वकीलों, मूल्यांककों और रेजोलूशन एजेंटों आदि के संपर्क सूत्र संचित रखती है, प्रकरणों पर हुए व्ययों का पता लगा सकती है। एलएमएस सिस्टम के माध्यम से मॉनीटरिंग करके अदालत में चल रहे सभी मुकदमों का सुनवाई में हमारे अधिकारी और वकील की उपस्थिति सुनिश्चित हो जाती है और सुनवाई के परिणाम तत्काल प्राप्त हो जाते हैं।

2. लोन लाइफ साइकल मैनेजमेंट सिस्टम (एल एल एम एस) ऑनलाइन ऋण प्रोसेसिंग सॉफ्टवेअर है। यह बैंक द्वारा निर्धारित सभी ऋण प्रस्तावों का प्रारंभ से अंत तक (मंजूरी से पहले, मंजूरी और मंजूरी के बाद) की सभी कार्रवाई का प्रसंस्करण करता है। इसे दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन शाखाओं में लगाया गया है। यह डाइनैमिक एम आई एस रिपोर्टें जनरेट करने, खाते की निगरानी शुरुआत से ही करने आदि का कार्य करता है।

3. अर्ली वार्निंग सिस्टम (ई डब्ल्यू एस) ऐसा सॉफ्टवेयर है, जो दबावग्रस्त होने जा रहे खातों की प्रारंभिक अवस्था में यानी चूककर्ता होने से पहले पहचान करने में सहायता करता है, जिससे समय पर कार्रवाई कर उनकी गुणवत्ता में गिरावट को रोका जा सकता है।

4. इलेक्ट्रॉनिक डॉक्यूमेंट मेनेजमेंट सिस्टम (ईडीएमएस) महत्वपूर्ण प्रलेखों, लेनदेनों, लेखा-परीक्षा संकेतों, लेखांकन रिपोर्टों, कार्यप्रवाह प्रक्रियाओं, अनुपालन प्रलेखों आदि का इलेक्ट्रॉनिक भंडारगृह है। सभी प्रलेखों को इस स्थान पर सुरक्षित रूप से रखा जा सकता है और जब भी आवश्यकता हो आसानी से प्राप्त किया जा सकता है।

5. एनपीए1 पोर्टल से दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन शाखाओं द्वारा की गई वसूली पर निरंतर निगरानी रखी जा सकती है और इस कार्य में संलग्न समस्त कार्यबल के मध्य हर शाखा की वसूली की तुलनात्मक स्थिति मालूम हो सकती है। एन पी ए/औका खातों के बारे में मानक सूचना और उनकी हलचल के बारे में पूरी जानकारी इस एक ही स्थान से प्राप्त हो जाती है।

एनपीए प्रबंधन के लिए कार्य योजना

एनपीए में नई वृद्धि न होने देने और मौजूदा एनपीए के समाधान के लिए बैंक ने दोहरी कार्यनीति अपनाई है:

क. एनपीए में नई वृद्धि पर नियंत्रण

1. समस्याओं का पता उनकी प्रारंभिक स्थिति में ही लगा लेना और अनियमितता के कारणों का विश्लेषण करना तथा समयबद्ध कार्रवाई के लिए उपयुक्त कार्यनीति तय करना ताकि इन्हें एन पी ए बनने से रोका जा सके।

2. उद्योगवार ऋण-जोखिम सीमाएँ तय की गई हैं, ताकि ऋणों में विविधता रहे और जोखिम कम से कम रहे।

3. ऋणों की नियमित आधार पर निगरानी की जाती है।

4. खाता निगरानी केंद्र स्थापित किए गए, हैं ताकि खातों को एनपीए श्रेणी में जाने से रोका जा सके।

5. किस्तों के अतिदेय होने/खाते में अनियमितता होने पर फोन करने/व्यक्तिशः संपर्क करने/एस एमएस एलर्ट भेजने/नोटिस भेजने आदि कार्य स्वतः करने की प्रणाली अपनाई जा रही है।

ख. एन पी ए के समाधान में वृद्धि:

1. वसूली के आसान उपायों से परिणाम प्राप्त न होने पर विधिक कार्रवाई की जाती है। इसके उदाहरण हैं - सरफेसी के अंतर्गत कार्रवाई, प्रकरण की स्थिति के अनुसार ऋण वसूली प्राधिकरण और अन्य न्यायालयों में मुकदमा दाखिल करना, उच्च न्यायालय, उच्चतम न्यायालय आदि की शरण में जाना आदि।

2. कृषि ऋणों की वसूली में व्यवसाय प्रतिनिधियों, व्यवसाय सुलभकर्ताओं और स्वयं सहायता समूहों का सहयोग लेना।

3. वसूली के लिए बैंक अदालत लगाना और लोक अदालतों में सक्रिय सहभागिता करना।

4. नोडल अधिकारी डीआरटी प्रकरणों की निगरानी करते हैं और डीआरटी अधिकारियों के संपर्क में बने रहते हैं। वकीलों के सम्मेलन आयोजित किए जाते हैं और डीआरटी प्रक्रियाओं में तेजी लाने के लिए वकीलों के निष्पादन पर निरंतर नजर रखी जाती है।

5. मंडल विधि अधिकारी/विधि अधिकारी/ उप महाप्रबंधक/सहायक महाप्रबंधक स्वयं वकीलों के निष्पादन पर नजर रखते हैं। इससे प्रकरणों से निपटने और अंतिम क्षमता तक वसूली के लिए प्रयास करने में बैंक का संकल्प प्रकट होता है।

6. जानबूझकर ऋण न चुकाने वाली कंपनियों और प्रवर्तकों के नामों की पहचान और सिबिल, इक्विफैक्स, सी आर आई एफ हाइमार्क, एक्सपेरिअन आदि ऋण सूचना-प्रदाता कंपनियों की वेबसाइट पर इन नामों के प्रदर्शन की व्यवस्था।

7. एनपीए की नियमित अंतरालों पर विभिन्न स्तरों पर समीक्षा की जाती है।

8. बीआईएफआर प्रकरणों पर पूरा ध्यान दिया जाता है।

9. अधिक पारदर्शिता और ज्यादा मूल्य प्राप्त करने के लिए ई-नीलामी की जाती है।

10. चुनिंदा मामलों में आस्ति पुनर्निर्माण कंपनियों को विक्रय की संभावना की भी तलाश की जाती है।

11. दबावग्रस्त आस्तियों के अधिग्रहण के लिए कार्यनीतिक निवेशक का चयन और उसके साथ मिलकर कार्य करना। भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार चुनिंदा व्यवहार्य प्रकरणों में कार्यनीतिक ऋण पुनर्संरचना का विकल्प भी तलाशा जाता है।

12. ऋणियों के साथ एकबारगी समझौता किया जाता है।

13. बैंक को बंधक में दी गई संपत्तियों का कब्जा लेने और उनकी नीलामी करने के लिए रेज़ोलूशन एजेंटों की सेवाओं का उपयोग करना।

14. कुछ प्रकरणों में ऋण आस्ति अदला-बदली पर विचार करना।

15. प्रवर्तकों और गारंटीकर्ताओं की भार रहित आस्तियों का पता लगाने के लिए अन्वेषक एजेंसियों की सेवा लेने और न्यायालय के निर्णय से पहले इन संपत्तियों की कुर्की कराना।

16. आवश्यक होने पर चूककर्ताओं के फोटो समाचार पत्र में प्रकाशित कराना।

17. दबावग्रस्त बड़े कारपोरेट ग्राहकों पर दबाव डालना कि वे अपनी गैर मूलभूत आस्तियाँ बेच दें, अपनी शेयरधारिता में कमी करें और कार्यनीतिक निवेशकों को लेकर आएँ, ताकि ऋणों में कमी हो तथा अर्थक्षमता बढ़े।

18. बैंक प्रत्येक केलेंडर तिमाही में "मेगा ई-नीलामी" आयोजित करता है।

19. नीलामी के लिए उपलब्ध संपत्ति "प्रॉपर्टी मॉल" में प्रदर्शित की जाती हैं। प्रख्यात स्थानों में शॉपिंग मॉल में इनके चित्र/वीडियो आदि प्रदर्शित किए जाते हैं।

20. दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन समूह के मौजूदा वाणिज्यिक एवं उपभोक्ता संविभाग की स्थिति का परीक्षण करने के सिबिल के प्रस्ताव पर अमल करने के लिए भी बैंक संभावना तलाश रहा है, ताकि हमारी आस्तियों की गुणवत्ता में वृद्धि हो।

21. एसेट ट्रेकिंग एंड मॉनिटरिंग (एट@एम) नामक वेब आधारित सॉफ्टवेएर से सभी हितधारक खाता स्तर तक की स्थिति समान स्तर पर देख सकते हैं। इसमें एसएमए खाते के साथ-साथ वैयक्तिक, एसएमई और कृषि क्षेत्र के अवमानक खाते शामिल हैं। जोखिम श्रेणी स्तर-1 पर सभी ग्राहकों को एसएमएस अलर्ट भेजा जाता है और और बाद में एसएमएस द्वारा अनुस्मारक भेजे जाते हैं।

22. गिरावट रोकने हेतु खुदरा और स्थायी संपदा क्षेत्र के दबावग्रस्त खातों को स्वयं होकर कॉल करने के लिए बैंक ने जीई कैपिटल के साथ गठजोड़ किया है।

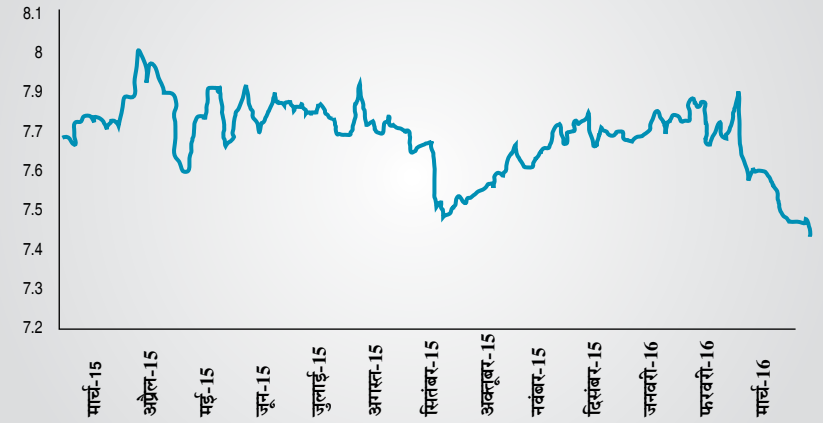
23. मंडल स्तर पर स्थापित आस्ति अनुसरण केंद्र एसएमई और कृषि क्षेत्रों के संभावित एनपीए खातों (दबावग्रस्त आस्ति-प्रबंधन आस्तियों) का पता लगाकर उन पर नजर रखते हैं और वसूली के लिए ग्राहकों को फोन करते हैं।

राजकोषीय परिचालन

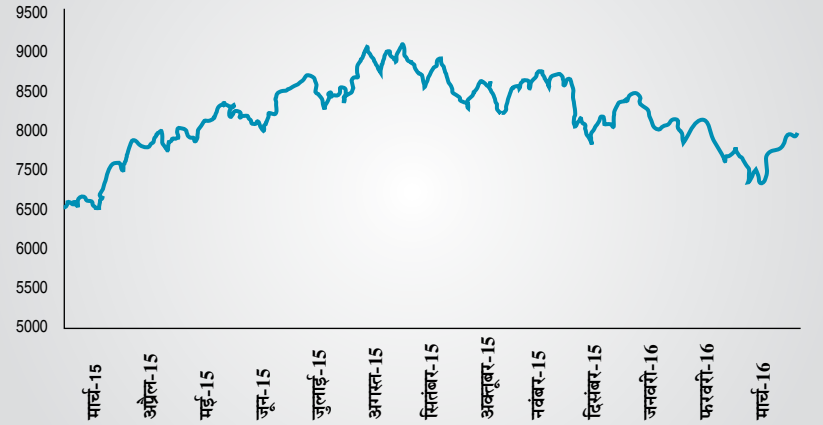
देशीय

बाजार की दशाएँ अपेक्षाकृत प्रतिकूल होने के बावजूद आपके बैंक के राजकोष ने इस वर्ष पुनः सराहनीय निष्पादन किया है। वित्त वर्ष 2016 में ब्याज आय वर्षानुवर्ष 20.5% बढ़ीं। निवेशों के विक्रय से प्राप्त लाभ भी वर्षानुवर्ष 44.19% बढ़कर 4,900 करोड़ रुपये हो गया। विदेशी मुद्रा क्षेत्र में बैंक ने अपनी प्रमुख स्थिति बनाए रखी। विदेशी मुद्रा व्यवसाय तथा व्युत्पन्नों से प्राप्त लाभ वित्त वर्ष 2016 में पिछले वर्ष की इसी अवधि की तुलना में 19.5% बढ़ा।

प्रदर्श 36: 10 वर्षीय सरकारी प्रतिभूतियों से आय (%)



प्रदर्श 37: एनएसई निफ्टी 50



आपके बैंक का वैश्विक बाजार समूह बैंक में सांविधिक चलनिधि अनुपात बनाए रखने के लिए उत्तरदायी है। चलनिधि प्रबंधन की जिम्मेदारी भी इसकी ही है, जिसमें प्रारक्षित नकदी निधि अनुपात बनाए रखना और चलनिधि कवरेज अनुपात के लिए उच्च गुणवत्ता की चल आस्तियाँ बनाए रखना शामिल है। बांड संविभाग में पिछले वर्ष आय के उतार से जो अनुकूलता उपलब्ध हुई थी, वह इस वर्ष उपलब्ध नहीं थी। बेंचमार्क मानी जाने वाली 10 वर्षीय सरकारी प्रतिभूतियों का व्यापार 28 फरवरी 2016 तक भी 7.78% पर हो रहा था, जबकि 31 मार्च 2015 में यह दर 7.76% थी। मार्च 2016 में ही यह कम होकर 7.46% पर आई। इस तरह वित्त वर्ष 2016 में इसमें केवल 30 आधार बिंदुओं की कमी हुई जबकि वित्त वर्ष 2015 में यह 100 से भी ज्यादा आधार बिंदु कम हुई थी। फिर भी आपके बैंक ने अस्थायी गिरावटों का लाभ ब्याज दर संविभाग में उठाते हुए वित्त वर्ष 2015 की तुलना में 49.27% की वृद्धि दर्ज की।

संविभाग से प्राप्त आय को बढ़ाने और कारपोरेट बांड तथा वाणिज्यिक पत्र बाजार में उपलब्ध अवसरों का लाभ उठाने के लिए बैंक ने वित्त वर्ष 2016 के दौरान चुनिंदा पत्रों में समय पर निवेश किया। चलनिधि प्रबंधन में हमने आरक्षित नकदी निधि अनुपात का पहले से अधिक दक्षतापूर्वक प्रबंधन कर उद्योग-औसत की तुलना में लागत में बचत की।

ईक्विटी संविभाग में इस वर्ष काफी प्रतिकूलता रही, क्योंकि बेंचमार्क निफ्टी सूचकांक मार्च में तेजी से सुधार के बावजूद वित्त वर्ष 2016 में 8.86% गिर गया। इतने पर भी आपका बैंक सही समय पर प्रवेश-निर्गम कर पूरे वर्ष बेंचमार्क को पीछे छोड़ता रहा और वित्त वर्ष 2016 में वर्षानुवर्ष आधार पर लाभ में 4.59% की वृद्धि दर्ज की। इसके अतिरिक्त, पारदर्शिता बढ़ाने और जोखिम प्रबंधन को उन्नत बनाने के लिए भारतीय स्टेट बैंक ने अपने ईक्विटी बाजार सौदों को ऑनलाइन ट्रेड राउटिंग सिस्टम से करना प्रारंभ कर दिया है, जिससे आदेशों की

निगरानी और निष्पादन ऑनलाइन हो जाता है। इस प्रणाली से हमारे आदेश दलालों के न्यूनतम हस्तक्षेप के बिना पूरे हो सकते हैं, जिससे जोखिम कम करने में मदद मिलती है। ज्यादातर सौदे/लेनदेन ऑनलाइन प्रणाली पर माइग्रेट कर दिए गए हैं।

वैश्विक बाजार समूह ग्राहकों को मुद्रा प्रवाह और बचाव जोखिमों का प्रबंधन ऑप्शन्स, अदला-बदली और वायदा के माध्यम से करने के लिए विदेशी मुद्रा सुविधाएँ भी उपलब्ध कराता है। बैंक के एफसीएनआर (बी) जमा मूलनिधि का प्रबंध भी यह समूह करता है और ग्राहकों को विदेशी मुद्रा में लदान पूर्व ऋण/पुनर्बट्टाकृत निर्यात बिल के लिए विदेशी मुद्रा में एफसीएनआर (बी) ऋण एवं निर्यात वित्त उपलब्ध कराता है। विदेशी मुद्रा और डेरिवेटिव्स आपके बैंक को अच्छा लाभ प्रदान करने वाले व्यवसाय बने रहे। देश के कुल व्यापार में गिरावट के बावजूद इनसे प्राप्त लाभ में 19.5% की वृद्धि हुई।

प्रौद्योगिकी के माध्यम से ग्राहकों को अधिक सुविधा प्रदान करने के प्रयासों को जारी रखते हुए आपके बैंक ने 18 जून 2015 को ऑनलाइन विदेशी मुद्रा दर बुकिंग प्लेटफॉर्म "एस बी आई फॉरेक्स" प्रारंभ किया। इस प्लेटफॉर्म पर ग्राहक अमेरिकी डॉलर, यूरो और ग्रेट ब्रिटेन पाउंड में विदेशी मुद्रा की दरें बुक कर इसकी अंतर्निहित सीमा निगरानी (इनबिल्ट लिमिट मॉनिटरिंग) व्यवस्था से एक्सपोज़र से बचाव कर सकते हैं। इस प्लेटफॉर्म पर नकदी, हाजिर और वायदा दरें बुक करने के अलावा ग्राहक बैंक में अपनी प्रतिरक्षा की समग्र स्थिति भी देख सकते हैं।

जैसाकि पिछले वर्ष बताया गया था, बैंक ने अपनी सभी शाखाओं में 'एफ एक्स-आउट' लगाने का कार्य पूरा कर दिया है। इससे अब कोई भी शाखा विदेशी मुद्रा धनप्रेषण का कार्य कर सकती हैं। उन्हें इसके लिए विदेशी मुद्रा कारोबार के लिए अधिकृत शाखाओं को माध्यम बनाने की आवश्यकता नहीं रही है। इसे और अधिक सुविधाजनक बनाते हुए अमेरिकी डॉलर, यूरो और ग्रेट ब्रिटेन पाउंड में विदेशी मुद्रा बाहरी धनप्रेषण के लिए "रेम-एक्स-आउट" नाम से इंटरनेट आधारित सुविधा www.onlinesbi.com के माध्यम से प्रदान की गई है। इसके अतिरिक्त, बैंक के विदेशी मुद्रा के विशाल परिचालनों को सरल और कारगर बनाने के लिए वैश्विक बाजार इकाई, कोलकाता में एक समन्वित वैश्विक बैक-ऑफिस प्रारंभ किया गया है।

हमारी क्षेत्रीय राजकोष विपणन इकाइयाँ ग्राहकों से निरंतर विचार-विमर्श कर हमारे स्थायी आय एवं विदेशी मुद्रा व्यापारियों को आवश्यक विपणन सहयोग प्रदान करती हैं। उन्हें समष्टि आर्थिक एवं बाजार अनुसंधान में लगी हमारी आंतरिक टीमों से भरपूर सहयोग मिलता है। वे ग्राहकों को बाजार की हलचल से अवगत कराते हैं और उन्हें मिले-जुले उत्पादों का चयन करने में सहायता करते हैं, ताकि हर ग्राहक की निर्दिष्ट आवश्यकताएँ पूरी हो सकें। इस वर्ष बैंक ने अंतर बैंक बाजार टीम बनाकर अनेक एफपीआई ग्राहकों से लेनदेन प्रारंभ किया, ताकि हमारे विशाल ऋण संविभाग और विदेशी मुद्रा बाजार में हमारी सुदृढ़ स्थिति का लाभ मिल सके। राजकोषीय विपणन के अपने प्रयासों में बैंक ने सूचना-प्रौद्योगिकी का अधिक उपयोग करने के लिए भी कदम उठाए। इस हेतु एक स्वचालित लीड रिपोर्टिंग एवं मैनेजमेंट सिस्टम का प्रयोग प्रारंभ किया गया।

निजी ईक्विटी/जोखिम पूंजी निधि क्षेत्र में 1.2 बिलियन अमेरिकी डॉलर की निजी ईक्विटी निधि के प्रबंधन के लिए वर्ष 2008 में मैक्वेरी और अंतरराष्ट्रीय वित्त निगम के साथ स्थापित संयुक्त उद्यम ने अपने कुल पूंजी वचनबद्धताओं का लगभग 96% निवेश कर दिया है। यह निवेश अवसंरचनात्मक आस्तियों में किया गया है, जैसे दूरसंचार टॉवर, विमानपत्तन, ताप विद्युत, पनबिजली और भारतीय राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण की सड़कें आदि।

वर्ष 2010 में स्टेट जनरल रिज़र्व फंड ऑफ ओमान की भागीदारी से स्थापित ओमान भारत संयुक्त निवेश निधि (ओआईजेआईएफ) ने 100 मिलियन अमेरिकी डॉलर की निधि-1 का निवेश पूरा कर दिया है। इसके अतिरिक्त इस निधि ने निवेश की गई कंपनियों में एक पूर्ण एग्जिट और एक आंशिक एग्जिट किया है। निधि-1 की सफलता के आधार पर दोनों भागीदारों (भारतीय स्टेट बैंक तथा एसजी

आरएफ) ने 300 मिलियन अमेरिकी डॉलर की मूलनिधि से निधि-2 प्रारंभ करने का निर्णय किया है। अब तक प्रायोजकों ने निधि-2 में 200 मिलियन अमेरिकी डॉलर का वचन दिया है और शेष राशि उगाहने की प्रक्रिया जारी है। इसके साथ निधि-2 शीघ्र ही शुरू किए जाने की संभावना है।

वर्ष के दौरान भारतीय स्टेट बैंक ने सिडबी-एन एस सी आइ एल (एनएसई की अनुषंगी) द्वारा प्रवर्तित व्यापारिक प्राप्य राशि ई-डिस्काउंटिंग प्रणाली (टीआरईडीएस) में निवेश करने का वचन दिया है। यह प्लेटफॉर्म इस बात को लक्ष्य में रखकर बनाया गया है कि सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यमों को परिपक्वता के पूर्व अपनी प्राप्य राशियों को नकदी में बदलने की सुविधा मिल सके। इस प्लेटफॉर्म पर अनेक वित्तपोषक बाजार द्वारा निर्धारित दरों पर बीजकों की फैक्टरिंग के लिए बोली लगा सकेंगे। प्लेटफॉर्म के कार्यरत होने पर बैंक को अपने ग्राहकों और साथ ही अन्य बैंकों / वित्तीय संस्थानों के ग्राहकों के बिलों के वित्तपोषण के लिए बोली लगाने का अवसर मिल सकेगा।

संविभाग प्रबंधन सेवाओं से भारतीय स्टेट बैंक की प्रबंधन अधीन आस्तियाँ वर्षानुवर्ष 1.69% बढ़कर 3,22,732 करोड़ रुपये हो गईं। एसबीआईपीएमएस को कर्मचारी भविष्य निधि संगठन और कोल माइन्स भविष्य निधि संगठन के निधि प्रबंधकों के रूप में पुनः नियुक्त किया गया और सबसे अधिक 35% अंश प्रबंधन के लिए सुपुर्द किया गया।

लाभ कमाने, प्रक्रियाओं को उन्नत बनाने और ग्राहकों तक पहुँचने के निरंतर प्रयासों के अतिरिक्त आपके बैंक ने उन्नत जोखिम प्रबंधन प्रणाली का उपयोग भी प्रारंभ किया है। बैंक के आंतरिक लेखा-परीक्षकों ने इन विशेषताओं की सराहना करते हुए हाल ही में संपन्न लेखा-परीक्षा में वैश्विक बाजार समूह को सर्वोच्च अंक प्रदान किए।

अंतरराष्ट्रीय

वित्त वर्ष 2016 के दौरान समूहित उधार, द्विपक्षीय ऋण और राष्ट्रोपरि इकाइयों से ऋण की व्यवस्था की गई। वर्ष के दौरान परिपक्व लगभग 2.2 बिलियन अमेरिकी डॉलर के एम टी एन बांड के प्रतिस्थापन के लिए विदेश स्थित कार्यालयों के चलनिधि के कुछ स्रोत इस प्रकार हैं:

- बहुपक्षीय एजेंसियों से दीर्घावधि बहुपक्षीय ऋण
- प्रतिनिधि बैंकों से मध्यम अवधि के बहुपक्षीय ऋण
- मध्यम एवं दीर्घ अवधि के समूहित ऋण
- पुनर्क्रय व्यवस्था
- बैंकरों की स्वीकृति के आधार पर व्यवसाय

वित्त वर्ष 2016 में अंतरराष्ट्रीय राजकोषीय निवेश संविभाग 5,551 मिलियन अमेरिकी डॉलर रहा और इन निवेशों से 192 मिलियन अमेरिकी डॉलर की ब्याज आय प्राप्त हुई। इसी अवधि में बैंक ने 11 मिलियन अमेरिकी डॉलर की विनिवेश आय भी प्राप्त की।

लिमा में 'वार्षिक विश्व बैंक समूह-आईएमएफ बैठक-2015 में सहभाग करने वाले गणमान्य व्यक्तियों के साथ चर्चा करती हुई अध्यक्ष महोदया, श्रीमती अरुंधति भट्टाचार्य

4. सहायक एवं नियंत्रण परिचालन

1. मानव संसाधन एवं प्रशिक्षण

1.1 मानव अत्यंत मूल्यवान संसाधन

आपका बैंक यह मानता है कि मानव संसाधन प्रबंधन संगठन की प्रभावशीलता का महत्वपूर्ण अंग है। तदनुसार हमारा बैंक कार्यनीतिक व्यवसाय भागीदार के तौर पर मानव संसाधन विभाग की कार्यप्रणाली को बेहतर बनाने का निरंतर प्रयास कर रहा है। इसके लिए बैंक अपने विश्वसनीय एवं समर्पित कर्मचारियों का पालन-पोषण कर रहा है, जिन्होंने वर्ष-दर-वर्ष बैंक के लक्ष्यों की प्राप्ति में महत्वपूर्ण और दूरगामी योगदान दिया है।

इसके लिए बैंक ने व्यावसायिक चुनौतियों का सामना करने के उद्देश्य से महत्वपूर्ण उपाय किए हैं। बड़ी संख्या में युवा एवं योग्य उम्मीदवारों की भर्ती, विभिन्न समूह/हित के कर्मचारियों की कार्यपरक स्थितियों/सेवा शर्तों में सुधार, प्रशिक्षण, कार्यशाला, संगोष्ठी, वीडियो कांफ्रेंसिंग के जरिए उनकी कुशलता बढ़ाना, अपने निष्पादन को मापने हेतु वैज्ञानिक एवं वस्तुपरक दृष्टिकोण उपलब्ध कराकर कॅरियर के विकास में कर्मचारियों की सहायता करना, उत्कृष्ट निष्पादन देने वाले कर्मचारियों को प्रोत्साहित करना, महत्वपूर्ण पदों की कुशलता/क्षमता निर्माण के लिए व्यवस्थित संरचना उपलब्ध कराना, कुशल कर्मचारियों को अपने साथ बनाए रखने के लिए विभिन्न उपाय करना आदि इनमें शामिल हैं। अत्यंत संतोषप्रद कार्य माहौल बनाने में इन सभी उपायों का योगदान रहा है, जहां कर्मचारी अपने कार्य के संबंध में प्रसन्नता, संबद्धता और उत्साह का अनुभव कर सकें तथा बैंक के व्यावसायिक हितों और ख्याति को बढ़ाने में सकारात्मक कार्य कर सकें।

प्रदर्श 38: भारतीय स्टेट बैंक के कर्मचारियों की संख्या

श्रेणी	2013-14	2014-15	2015-16
अधिकारी	80531	78540	80818
सहायक	101648	94455	88606
अधीनस्थ अन्य	24799	23404	21477
सुरक्षा	15831	16839	16838
कुल	**222809**	**213238**	**207739**

कर्मचारी जुड़ाव के मामले में हमारा प्रबंधन सक्रिय रहा, जो कि संवृद्धि के साथ लाभ बनाए रखने के वास्ते बैंक के लिए जरूरी है। वित्त वर्ष 2016 के दौरान कुछ महत्वपूर्ण पहल की गईं, जिनका विवरण इस प्रकार है।

कॅरियर डेवलपमेंट सिस्टम (सीडीएस)

वित्त वर्ष 2016 के दौरान बैंक ने निष्पक्ष एवं पारदर्शी तरीके से कर्मचारियों के कार्य निष्पादन के मूल्यांकन के लिए (जिसे कॅरियर डेवलपमेंट सिस्टम नाम दिया गया है) एक नई प्रणाली शुरू की है। यह संपूर्ण प्रणाली सूचना प्रौद्योगिकी पर आधारित है। बैंक के सभी कर्मचारियों को प्रमुख परिणाम क्षेत्र (केआरए) आबंटित किए गए हैं और लगभग 90 प्रतिशत पदों को बजट आधारित और मूल्यांकन योग्य बनाया गया है। प्रणाली द्वारा केआरए के लिए अपेक्षित व्यवसाय आंकड़ें प्राप्त किए जाते हैं और अंकों की गणना की जाती है। सभी कर्मचारियों का आकलन उनके निष्पादन के आधार पर किया जाता है। इन अंकों से पदोन्नति एवं अन्य पुरस्कार एवं मान्यता के लिए मदद मिलती है।

सक्षमता निर्धारण के जरिए प्रत्येक कर्मचारी की विकासात्मक जरूरतों का पता लगाने का भी प्रावधान प्रणाली में है।

श्रमशक्ति आयोजना एवं भर्ती

शाखाओं में स्टाफ की जरूरत का आकलन करने के लिए वैज्ञानिक मॉडल विकसित किया गया है, जिससे कि कई प्रकार की शाखाओं को ज्यादा से ज्यादा स्टाफ उपलब्ध कराया जा सके। मानव संसाधन श्रृंखला को मजबूत बनाने के लिए अल्पावधि ठेके पर 23 शीर्ष बिजनेस स्कूलों के 160 युवा स्नातकों की नियुक्ति मैनेजमेंट ट्रेनी के रूप में की गई। ये अधिकारी विशेषीकृत क्षेत्र में कुशलताएं बढ़ाने में बैंक के वर्तमान प्रयासों की सहायता करेंगे। बैंक लैटरल आधार पर संपदा प्रबंधन विशेषज्ञ, जोखिम प्रबंधन एवं अनुपालन विशेषज्ञ, सूचना प्रौद्योगिकी जैसे कतिपय विशेष पद पर भर्ती भी कर रहा है, जिससे कि आंतरिक ज्ञान बढ़ें।

कर्मचारी जुड़ाव

- **देखभाल अवकाश:** कर्मचारियों की जरूरतों पर पूरा ध्यान देते हुए बैंक के महिला एवं एकल पुरुष कर्मचारियों, उनके बच्चों तथा/अथवा बुजुर्ग माता-पिता सहित, को संवर्धित सुविधाओं के साथ देखभाल अवकाश का प्रावधान किया गया है।
- **वेकेशन पॉलिसी:** संवेदनशील पदों पर नियुक्त बैंक के अधिकारियों एवं अवार्ड स्टाफ सदस्यों को प्रत्येक वित्त वर्ष में एक बार एकसाथ दस कार्यदिवसों का अवकाश लेने की अनिवार्य शर्त के साथ वेकेशन पॉलिसी शुरू की गई है। अन्य बातों के साथ-साथ यह अवकाश लेने से कार्य कुशलता/उत्पादकता बढ़ेगी एवं जोखिम कम होगी।
- **फ्लेक्सी टाइम योजना:** बैंक ने छोटे पैमाने पर फ्लेक्सी टाइमिंग/फ्लेक्सी ऑवर योजना शुरू की है, जहां कर्मचारी अपने परिवार एवं स्वास्थ्य का ध्यान रखने के आधार पर प्रबंधन द्वारा तय सीमाओं के भीतर अपने कार्य के घंटें चुनने के लिए स्वतंत्र होगा। यह सुविधा कर्मचारी अनुकूल माहौल सृजित करने और स्वस्थ कार्य जीवन संतुलन सृजित करने के उद्देश्य से कल्याण उपाय के रूप में शुरू की गई है।
- **महिला कर्मचारियों के लिए चुमेरी आवास:** ग्रामीण/अर्ध-शहरी/शहरी क्षेत्रों में पदस्थ श्रेणी 5 तक की महिला अधिकारियों को चुमेरी आवास की सुविधा प्रदान की गई है। यह सुविधा उन्हें झंझटमुक्त वातावरण में अनिवार्य एसाइनमेंट पूरा करने के लिए दी गई है।
- **सतर्कता पुरस्कार :** सतर्कता पुरस्कार योजना के क्षेत्र को मान्यता एवं पुरस्कार तक विस्तृत किया गया है। इसके अंतर्गत उन कर्मचारियों को 5000 रुपए से 200000 रुपए तक का नकद पुरस्कार दिया जाता है, जो धोखाधड़ी को रोकने/पहचानने/नाकाम करने तथवा नियर मिस ईवेंट्स जिनमें संभावित भयंकर नुकसान सहित परिचालनात्मक जोखिम होती है, में सतर्कता दिखाते हैं।
- **सेवानिवृत्त कर्मचारियों के लिए समूह चिकित्सा बीमा:** सेवानिवृत्त कर्मचारियों की चिकित्सा जरूरतों को पूरा करने के लिए दो अलग समूह चिकित्सा बीमा योजनाएं शुरू की गईं हैं। पॉलसी ए के अंतर्गत वर्तमान एसबीआई आरईएमबीएस सदस्यों को शामिल किया जाएगा, जहां बीमारियों एवं उपचार की पद्धति को विस्तृत किया गया है और जहां प्रीमियम का भुगतान बैंक द्वारा किया जाएगा। पॉलसी बी के अंतर्गत भविष्य में सेवानिवृत्त होने वाले कर्मचारियों एवं एसबीआई आरईएमबीएम के गैर-सदस्यों को शामिल किया जाएगा, जहां 3 लाख रुपए से लेकर 25 लाख रुपए तक की 8 बीमा योजनाएं हैं और जहां प्रीमियम का भुगतान सदस्यों द्वारा किया जाएगा।

कर्मचारी उत्पादकता में सुधार

पिछले 4 से 5 वर्षों में अगली पीढ़ी के अत्यंत योग्यताप्राप्त कर्मचारियों की भर्ती किए जाने के कारण, शाखाओं में ग्राहक संपर्क और सेवाओं के प्रति स्टाफ के दूरगामी दृष्टिकोण में परिवर्तन हुआ है। इससे बैंक के व्यवसाय और लाभप्रदता में वृद्धि हुई है। प्रति कर्मचारी व्यवसाय में 14.34 प्रतिशत की पर्याप्त वृद्धि हुई, जिससे यह 31 मार्च 2015 के 1,234 लाख रुपए से बढ़कर 31 मार्च 2016 में 1,411 लाख रुपए रहा। इसके अलावा, कार्य संतुष्टि एवं कार्य के प्रति गौरव को बढ़ाकर कर्मचारियों की उत्पादकता बढ़ाने एवं उनके जुड़ाव को मजबूत करने की दृष्टि से लिपिकीय संवर्ग के कर्मचारियों को सहयोगी (ग्राहक सहायता एवं विक्रय) का नाम दिया गया है, जिनकी संख्या बैंक के कुल कार्यबल में लगभग 43 प्रतिशत है।

द्विपक्षीय समझौता एवं वेतन समझौता

25 मई 2015 को भारतीय बैंक संघ ने प्रतिनिधि संघों, कामगार एवं अधिकारी संघों के साथ उद्योग स्तरीय द्विपक्षीय समझौता/संयुक्त नोट (1 नवंबर 2012 से प्रभावी) पर हस्ताक्षर किए, जिस कारण महाप्रबंधक स्तर तक के कर्मचारियों के वेतन में 15 प्रतिशत वृद्धि करने का निर्णय लिया गया। इस समझौते के अंतर्गत दूसरे एवं चौथे शनिवार को अवकाश घोषित किया गया और अन्य सभी शनिवारों को पूर्ण कार्य दिवस घोषित किया गया, जिससे पारिवारिक जिम्मेदारी वाले कर्मचारियों को अपेक्षित राहत मिलेगी।

रोजगार में प्रतिनिधित्व

भारत सरकार के निदेशों के अनुसार बैंक अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति एवं विकलांग व्यक्तियों के लिए आरक्षण उपलब्ध कराता है। आरक्षण नीति से संबंधित मामलों पर कार्रवाई करने और अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति

के कर्मचारियों की शिकायतों के प्रभावी समाधान के लिए कॉरपोरेट केंद्र, मुंबई के साथ-साथ बैंक के सभी स्थानीय प्रधान कार्यालयों में संपर्क अधिकारी नियुक्त किए गए हैं।

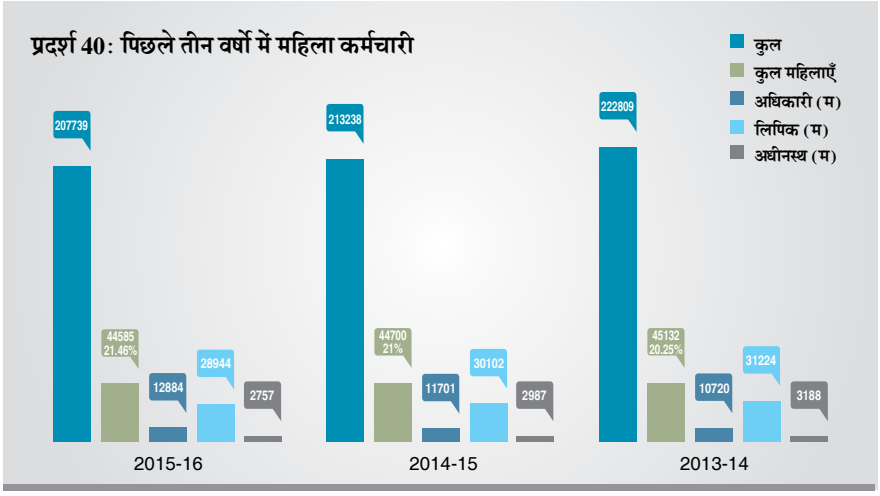
प्रदर्श 39: बैंक में अनुसूचित जाति/जनजाति/अशक्त व्यक्तियों का प्रतिनिधित्व

श्रेणी	कुल	अनुसूचित जाति	अनुसूचित जनजाति	अशक्त व्यक्ति
अधिकारी	80,818	13,681 (16.93%)	5,996 (07.42%)	912 (01.13%)
सहायक	88,606	14,018 (15.82%)	7,898 (08.91%)	1,772 (02.00%)
अधीनस्थ	38,315	9,905 (25.85%)	2,648 (06.91%)	198 (00.52%)
कुल	**2,07,739**	**37,604 (18.10%)**	**16,452 (07.96%)**	**2,882 (01.39%)**

कुल कर्मचारियों में महिला कर्मचारी :

31 मार्च 2016 को बैंक के कुल कर्मचारियों में महिला कर्मचारियों की संख्या 44,585 (12884 अधिकारी, 28944 लिपिक, 2757 अधीनस्थ) रही है, जो कुल 2,07,739 कर्मचारी की संख्या का 21.46 प्रतिशत है।

प्रदर्श 40: पिछले तीन वर्षों में महिला कर्मचारी



यौन उत्पीड़न:

बैंक कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न को बिलकुल बरदाश्त नहीं करता और महिलाएं अपना कार्य आत्म-सम्मान और निडर भाव से कर सकें इसके लिए कार्यस्थलों पर यौन उत्पीड़न की शिकायतों को रोकने और उनका निवारण करने के लिए बैंक ने समुचित व्यवस्था लागू की है।

वित्त वर्ष 2016 के दौरान, महिलाओं के यौन उत्पीड़न की 27 शिकायतें दर्ज हुई, उनमें से 23 मामलों का निपटान उसी समय किया गया।

औद्योगिक संबंध

विभिन्न श्रेणी के कर्मचारियों की शिकायतों को समझने एवं उनका समाधान करने के लिए सकारात्मक बातचीत सुनिश्चित करने हेतु बैंक ने संघों के साथ नियमित परामर्शक बैठकें आयोजित की। ये बातचीत कारपोरेट केंद्र एवं मंडलों दोनों जगह पर की गईं। संघों द्वारा उठाए गए कई मामलों की जाँच उनके गुणों के आधार पर की गई और उनके समाधान के लिए आवश्यक कार्रवाई की गई।

1.2 कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई

संगठन को कार्य का उत्कृष्ट स्थान बनाने के अपने लक्ष्य को पूरा करने के लिए बैंक वैयक्तिक विकास एवं संगठनात्मक प्रभावकारिता के लिए सुनियोजित एवं सक्रिय प्रशिक्षण प्रक्रिया को जारी रख रहा है। साथ ही विश्व के सभी भागों के देशों से तकनीक, प्रशिक्षक एवं प्रशिक्षण पद्धतियों का आयात किया जा रहा है, जिससे ज्ञान देने/ज्ञान प्राप्त करने का कार्य जारी रहे, ताकि गुणवत्ता बढ़े और कर्मचारी ज्ञानवान बनकर इसका लाभ ग्राहक संतोष सृजित करने में व्यतीत कर सकें। हमारी प्रशिक्षण प्रणाली एसटीयू के समग्र पर्यवेक्षण और मार्गदर्शन में कार्य करती है तथा हमारे प्रशिक्षण तंत्र में 5 शीर्षस्थ प्रशिक्षण संस्थान और 45 स्टेट बैंक ज्ञानार्जन केंद्र हैं। हमारा बैंक अपने संगठन के अंदर ही एक वेर्चुअल नॉलेज यूनिवर्सिटी का सृजन कर पाया है, जहाँ एक दिन में बैंकिंग, अर्थव्यवस्था, नेतृत्व, नैतिकता, विपणन, प्रशासन एवं सॉफ्ट स्किल जैसे सभी क्षेत्रों का प्रशिक्षण 3350 कर्मचारियों को दिया जा सकता है।

ज्ञानार्जन गतिविधियों को संचालित करने वाले सिद्धांत

- सेवा में प्रवेश के समय से लेकर सेवानिवृत्ति के समय तक ज्ञानार्जन की सतत प्रक्रिया।
- संगठन में स्व-ज्ञानार्जन की संस्कृति को प्रोत्साहित किया जाए, जो किफायती हो और दीर्घावधि में सुविधाजनक हो।
- प्रभावकारी ई-लर्निंग के लिए सुदृढ़ ई-लर्निंग प्लैटफार्म पूरी तरह से कार्य कर रहा है।
- प्रशिक्षण कार्यक्रम व्यवसाय इकाइयों की वर्तमान कारपोरेट प्राथमिकताओं के अनुरूप बनाया गया है।
- हमारी प्रशिक्षण सामग्री में लगातार कोटि उन्नयन कर उसे और ज्ञानर्जन को विश्व की उत्तम प्रथाओं के अनुरूप बनाया गया।
- आरोहण जो कि हमारा सामूहिक जागरूकता कार्यक्रम है, के दौरान सृजित ऊर्जा एवं उत्साह का उपयोग करने के लिए आरोहण कंटिन्नम कैप्सूल तैयार किया गया है और संकाय सदस्य शाखाओं में स्वयं जाकर इसका प्रशिक्षण दे रहे हैं।

डिजिटल ज्ञानार्जन

ई-लर्निंग: अपने कर्मचारियों के बीच स्व-ज्ञानार्जन की संस्कृति विकासित करने के लिए भारतीय स्टेट बैंक ने सुदृढ ई-लर्निंग प्लेटफार्म ज्ञानोदय विकसित किया है। ई-लाईब्रेरी के अंतर्गत पोर्टल केस स्टडीस, शोध परियोनाएँ एवं ई-प्रकाशन के अलावा 50-60 मिनट अवधि के 600 ई-लेसन, 412 ई-कैप्सूल (अल्पावधि के ई-लेसन) एवं 601 मोबाइल नगेट उपलब्ध हैं। वित्त वर्ष 2016 के दौरान 90 लाख प्रयासों में कर्मचारियों द्वारा 28.48 लाख परीक्षा उर्त्तीण किए गए।

हार्वर्ड मैनेज मेंटर ऑनलाइन ज्ञानार्जन, निष्पादन सहायता एवं सहयोग प्लेटफॉर्म है, जो हार्वर्ड विश्वविद्यालय का है। 44 प्रबंधन विषयों के व्यवसाय विषय-वस्तु के लिए हमारे बैंक का गठजोड़ है और यह वरिष्ठ कार्यपालकों के लिए अनिवार्य है, जिसके कारण भारतीय स्टेट बैंक एवं हार्वर्ड मैनेज मेंटर के बीच प्रमाणीकरण संभव होता है।

शाखाओं की मेंटरिंग :

अनवरत आधार पर ग्राहक सेवा में सुधार करने पर लगातार ध्यान सुनिश्चित करने हेतु भारतीय स्टेट बैंक ने शाखाओं का परामर्शन शुरू किया है और यह परामर्शन के पारंपरिक अर्थ से भी बढ़कर है। बैंक की योजना के अंतर्गत बैंक के शीर्ष कार्यपालकों, उप महाप्रबंधक एवं उससे ऊपर के अधिकारियों के लिए प्रत्येक को चार शाखाओं का परामर्शन का कार्य दिया गया है।

शाखा के परामर्शन के प्राथमिक उद्देश्य इस प्रकार हैं:

- ग्राहक सेवा में निरंतर सुधार हासिल करने के लिए शाखाओं की सहायता करना।
- व्यवसाय संवृद्धि हासिल करने में शाखाओं की सहायता करना।
- अपनी संपूर्ण संभाव्यता को समझने में टीम की सहायता करना।

परामर्शन प्रक्रिया के दौरान, परामर्शदाता अपनी प्रशासनिक भूमिका से अलग होकर विकासात्मक परिप्रेक्ष्य से शाखाओं को देखता है। परामर्शदाता शाखा के ग्राहकों से भी बातचीत करता है और समाधान ढूंढ़ने में शाखा की टीम की सहायता करता है। इस समय 2869 शाखाओं के लिए 724 सक्रिय परामर्शदाता उपलब्ध हैं।

पर्याप्त ऋण कुशलताएँ विकसित करने और हर समय उन्हें अद्यतन रखने के लिए श्रेणी 1 से 5 के अधिकारियों के लिए ऋण पर प्रमाणीकरण कार्यक्रम शुरू किया गया है। यह अग्रिमों के संपूर्ण ऋण चक्र को संभालने के लिए अपेक्षित वाणिज्यिक ऋण कुशलताओं पर ध्यान केंद्रित करता है।

बैंक प्रशिक्षण संसाधन, आधारिक संरचना एवं शैक्षिक गतिविधियों की दृष्टि से अपने स्टेट बैंक ज्ञानार्जन केंद्रों के लिए गुणवत्ता मानकों की प्राप्ति के लिए लगातार कार्य कर रहा है। इस प्रयास में इस वर्ष बैंक को भारी सफलता मिली, जिसके कारण वित्त वर्ष 2015 के दौरान 23 स्टेट बैंक ज्ञानार्जन केंद्रों को आइएसओ 9001:2008 प्रमाणीकरण मिला। इसके साथ इस समय कुल 45 स्टेट बैंक ज्ञानार्जन केंद्रों में से यह प्रमाणीकरण प्राप्त स्टेट बैंक ज्ञानार्जन केंद्रों की कुल संख्या 27 हो गई है।

प्रशिक्षण पहल

सीमा को बढ़ाने एवं कैंपस से कारपोरेट के बीच की दूरी कम करने के लिए कार्यनीति तैयार करने हेतु नए भर्ती हुए सहायकों के लिए बाहरी फिनिशिंग स्कूलों/संस्थानों द्वारा सॉफ्ट स्किल्स पर 138 एक-दिवसीय कार्यशालाओं का आयोजन किया गया। इससे वास्तविक जगत की चुनौतियों एवं मांगों का सामना करने में उन्हें मदद मिली।

तकनीकी ज्ञान के साथ-साथ बैंक के अधिकारियों को अपना भौतिक एवं वित्तीय स्वास्थ्य विकसित करने का प्रशिक्षण भी दिया जा रहा है, ताकि वे योगदान करने वाले नागरिक बन सकें। मजबूत सिद्धांतों एवं नैतिकता से युक्त प्रशिक्षण प्रणाली उनके कार्यक्रमों में मजबूत मूल्य को बढ़ावा देती है। बैंक द्वारा नए परिवीक्षा अधिकारियों (बैच 2015) के लिए 'एसबीआई स्टेपअप' नामक फेसबुक पृष्ठ शुरू किया गया है। इसका उपयोग कर्मचारी जुड़ाव एवं नए भर्ती हुए कर्मचारियों में समूह की भावना सृजित करने के लिए किया जा रहा है।

'एसबीआई बडी'- साथी नामक कार्यक्रम शुरू किया गया, जो आरंभिक दिनों की तकनीकी एवं प्रशासनिक गतिविधियों से संबंधित परिवीक्षा अधिकारियों की शंकाओं का समाधान करता है।

वर्ष के दौरान, कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई की वेबसाइट को पूर्णरूपेण नया बनाया गया, जिससे कि

इंट्रानेट एवं इंटरनेट के जरिए सभी शीर्ष प्रशिक्षण संस्थानों एवं स्टेट बैंक ज्ञानार्जन केंद्रों को एक ही जगह ज्ञानार्जन से संबंधित सभी सामग्री उपलब्ध हो। ज्ञान संगम 2 के अवसर पर वित्त राज्य मंत्री माननीय श्री जयंत सिन्हा द्वारा इसका उद्घाटन स्टेट बैंक अकादमी, गुड़गांव में किया गया।

हमारे बैंक की प्रशिक्षण की उपस्थिति समावेशी एवं वैश्विक बनती जा रही है। बैंक ने सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्र के बैंक अधिकारियों और अन्य सरकारी विभागों सहित अन्य बाहरी संगठनों के लिए अपनी प्रशिक्षण प्रणाली के द्वार खोल दिए हैं। वीडियो कांफ्रेंसिंग के जरिए कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई ने बैंक की विदेश स्थित शाखाओं के स्टाफ सदस्यों के लिए समय प्रबंधन एवं तनाव प्रबंधन पर प्रशिक्षण सत्र लिए हैं।

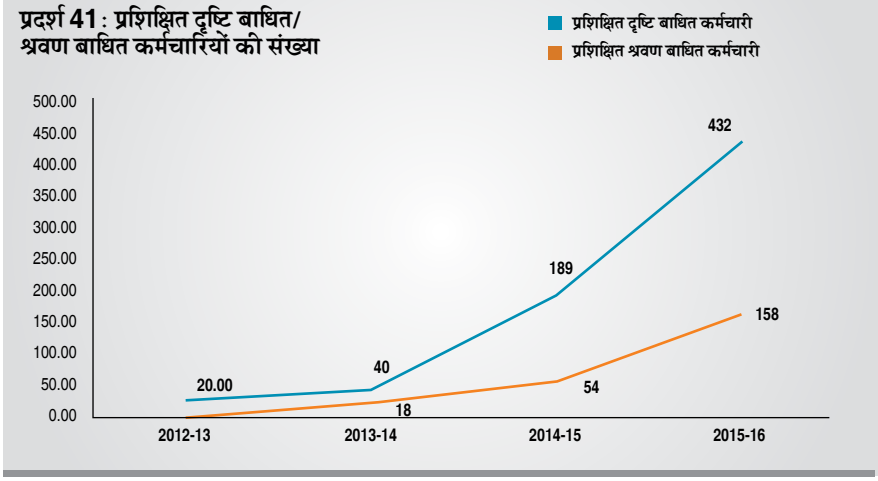
राष्ट्र निर्माण में अपनी भूमिका के तहत वर्ष के दौरान भारतीय स्टेट बैंक ने साक्षर भारत/राष्ट्रीय साक्षरता मिशन के लिए भी योगदान दिया, जहां प्रत्येक स्टेट बैंक ज्ञानार्जन केंद्र ने विभिन्न महाविद्यालयों, विद्यालयों एवं सरकारी एजेंसियों में विभिन्न साक्षरता एवं वित्तीय समावेशन पर सत्र लिया।

1.3 दृष्टि एवं श्रवण बाधित कर्मचारियों को जोड़ना

वर्ष के दौरान विकलांग कर्मचारियों के लिए समावेशन केंद्र का गठन किया गया। विकलांग व्यक्तियों को वित्तीय समावेशन, प्रशिक्षण, साधिकारिता प्रदान करना एवं उनकी कुशलताओं का कोटि उन्नयन करना इसका उद्देश्य है।

भारतीय स्टेट बैंक में शारीरिक रूप से विकलांग कर्मचारियों सहित दृष्टि बाधित 722 एवं श्रवण बाधित 276 कर्मचारी हैं। दृष्टि/श्रवण बाधित 73 प्रतिशत कर्मचारियों को वर्ष के दौरान गैर-सरकारी संगठनों की भागीदारी के साथ प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

प्रदर्श 41 : प्रशिक्षित दृष्टि बाधित/ श्रवण बाधित कर्मचारियों की संख्या



बैंक को हेलन केलर अवार्ड 2015 प्राप्त हुआ। यह अवार्ड राष्ट्रीय अशक्त व्यक्ति रोजगार प्रावधान केन्द्र द्वारा प्रदान किया गया

हेलन केलर अवार्ड 2015

दृष्टिबाधित एवं श्रवण बाधित कर्मचारियों के लिए विशेष प्रशिक्षण पहल के कारण आपके बैंक को 'हेलन केलर अवार्ड 2015' दिया गया। यह अवार्ड नेशनल सेंटर फॉर प्रोविजन ऑफ इम्प्लॉयमेंट विद डिसएबिलिटीज (एनसीपीईडीपी) द्वारा 'विकलांग लोगों को समान रोजगार देने में प्रतिबद्ध रोल मॉडल कंपनी/गैर-सरकारी संगठन/संस्थान' श्रेणी में सर्वश्रेष्ठ रहने पर दिया गया।

2. सूचना प्रौद्योगिकी

भारतीय स्टेट बैंक अपने ग्राहकों को सुविधाएं देने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी का अधिकाधिक उपयोग करने का प्रबल पक्षधर रहा है। बैंक किसी भी समय पर और कहीं से भी बैंकिंग लेनदेन सुगम बनाने के उद्देश्य से अपने ग्राहकों को नवोन्मेषी एवं बेहतर से बेहतर उत्पाद उपलब्ध करा रहा है। बैंक की प्रौद्योगिकी आधारित कार्यनीति सामाजिक सहयोग, मोबिलिटी की वर्तमान उपभोक्ता रुझान, क्लाउड़ बेस्ड प्लैटफॉर्म एवं व्यापक आंकड़ा विश्लेषण के अनुरूप है। ग्राहकों को सुविधा देने के मामले में परिचालनों का डिजिटाइजेशन एवं उत्कृष्टता बैंक की कार्यनीति का अहम हिस्सा रहा है। इसके परिणामस्वरूप लेनदेन कम समय में पूरा हो जाता है और बैंक के ग्राहकों को इसका लाभ मिला है।

बैंक का कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) परिवेश एक ऐसी संरचना पर आधारित है, जहां एक अरब खाते रखे जा सकते हैं, प्रतिदिन 250 मिलियन से भी अधिक लेनदेन किए जा सकते हैं और जहां प्रति सेकंड 17,000 से भी अधिक लेनदेन प्रविष्ट किए जा सकते हैं। शाखाओं में सभी कोर बैंकिंग समाधान के प्रयोक्ताओं के लिए द्वितीय प्रमाणीकरण के रूप में बायोमेट्रिक प्रमाणीकरण को लागू किया गया है। सूचना प्रौद्योगिकी से संबंधित विभिन्न जोखिमों की आकलन, निर्धारण, मापन, निगरानी और न्यूनीकरण के लिए सुव्यवस्थित एवं परिपूर्ण प्रक्रिया आरंभ की गई है।

1. एटीएम

एटीएम में नई प्रगति

1. सक्रिय जोखिम प्रबंधन (पीआरएम): समय रहते जोखिम का आकलन करने का उपकरण धोखाधड़ी के मामलों पर नजर रखने के लिए एटीएम स्विचेस के साथ जोड़ा गया है।

2. रिकवरी टाइम ऑब्जेक्टिव घटाना: रिकवरी टाइम ऑब्जेक्टिव अर्थात् आवश्यकता होने पर बेस 24 स्विच के लिए डिसास्टर रिकवरी साइट से जुड़ने में लगने वाले समय को 180 मिनट से घटाकर 60 मिनट कर दिया गया है। इसके लिए स्क्रिप्टों का इस्तेमाल कर गतिविधियों एवं अर्ध - स्वचालन को समानांतर किया गया है।

3. बेस 24 एटीएम स्विच अपग्रेडेशन : समय-सीमा के भीतर सीपीयू एवं एचएसएम की खरीद एवं इंस्टालेशन के साथ एटीएम बेस 24 स्विच का अपग्रेडेशन किया गया। इससे बैंक को एटीएम की संख्या 90,000 तक बढ़ाने में सहायता मिलेगी। इससे इलेक्ट्रा स्विच के साथ बेस 24 स्विच के एकीकरण का रास्ता प्रशस्त होगा।

4. चिप समर्थित ईएमवी कार्ड का उपयोग: 1 दिसंबर 2015 को सभी प्रकार के कार्डों के मामले में ईएमवी कार्ड के उपयोग का कार्य पूरा कर लिया गया। फरवरी 2016 में विनियामक परामर्श के विरुद्ध हमारा बैंक भारतीय बैंकिंग उद्योग में ऐसा करने वाला प्रथम बैंक है।

5. एटीएम के जरिए टेलिबैंकिंग पंजीकरण की सुविधा दी गई।

6. एटीएम के जरिए कार्ड से खाते में कैश ट्रांस्फर शुरू किया गया।

7. इंटरनेट बैंकिंग के जरिए एटीएम कार्डों का डी-हॉटलिस्टिंग शुरू किया गया।

8. ग्रीन व्यक्तिगत पहचान संख्या (पिन)-आईवीआर, इंटरनेट बैंकिंग जैसे विभिन्न चैनलों के जरिए तत्काल डेबिट कार्ड पिन जनरेट करने की आसान प्रक्रिया स्टेट बैंक डेबिट कार्डधारक के लिए शुरू की गई है।

परियोजना से कई लाभ हैं, जिनमें ये भी शामिल हैं:

- बैंक के लिए - मुद्रण एवं प्रेषण व्यय में लगभग 100 करोड़ रुपए की बचत।
- ग्राहक के लिए - सुविधाजनक, कम प्रतीक्षा समय विशेषकर अनिवासी भारतीय ग्राहकों के लिए।
- शाखाओं के लिए - पिन की अभिरक्षा करने की जरूरत नहीं (जोखिम में कमी/न्यूनीकरण)।
- ग्रीन बैंकिंग - कार्बन फुटप्रिंट को कम करने के लिए कागजरहित बैंकिंग की शुरुआत।
- बचाई गई परिचालन मानव शक्ति का इस्तेमाल अन्य लाभदायक परिचालनात्मक विश्लेषण के लिए किया जा सकता है।
- तत्काल मनी ट्रांसफर कार्ड रहित आहरण-लाभार्थी ग्राहक, जिसके पास कार्ड नहीं है, संरक्षक से पिन प्राप्त करने के बाद एटीएम से नकदी का आहरण कर सकता है।
- क्विक कैश - अंतिम ग्राहक के लिए क्विक कैश की सुविधा प्रदान की गई। इस सुविधा से ग्राहक जब भी एटीएम जाने पर पूर्व निर्धारित राशि आहरित कर सकता है।
- निःशुल्क लेनदेन दर्शाना - अंतिम ग्राहक को एटीएम मशीन पर शेष निःशुल्क लेनदेनों की संख्या की सूचना दी जाएगी।

2. इंटरनेट बैंकिंग

कारपोरेट इंटरनेट बैंकिंग छोटे, मझौले और बड़े कॉरपोरेट के लिए बहुत उपयुक्त है। यह सरकारी कोष एवं लेखा विभागों के साथ तालमेल बनाने के साथ साथ संस्थागत कॉरपोरेट एवं सरकारी विभागों के लिए फीस/फंड्स ऑनलाइन कलेक्ट करने में भी बहुत सफल सिद्ध हुई है। यह सेवा विभिन्न एग्रीगेटरों के जरिये मल्टी ऑप्शन पेमेंट सिस्टम, स्टेट बैंक कलेक्ट और मर्चेंट एक्वीजीशन एजेंसियों के माध्यम से आसानी से उपलब्ध हो जा रही है। इंटरनेट आधारित सॉल्यूशन भी ई-टेंडरिंग, ई-ऑक्शन और सरकार/सरकारी क्षेत्र के उपक्रमों/बड़े और मझौले कॉरपोरेट की जरूरतों, थोक भुगतान की आवश्यकता को भी पूरा करते हैं।

वित्त वर्ष 2016 के दौरान नेट बैंकिंग में शुरू की गई कुछ नई विशेषताएँ ये हैं-

- onlinesbi.com के जरिए टीडीआर/एसटीडीआर/ई-टीडीआर/ई एसटीडीआर पर ओवरड्राफ्ट।
- इंटरनेट बैंकिंग के जरिए पीएमजेजेबीवाई एवं पीएमएसबीवाई का पंजीकरण (सरकारी पहलों को समर्थन देना)।

- इंटरनेट बैंकिंग के जरिए मोबाइल फोन कैप्चर करना/परिवर्तन करना।
- भारतीय स्टेट बैंक की किसी भी शाखा पर प्रोफाइल पासवर्ड की रीसेटिंग करना (पहले यह केवल होम ब्रांच में किया जाता था)
- खुदरा इंटरनेट बैंकिंग पोर्टल के जरिए टॉपअप/रीचार्ज करना।
- एसबीआई जनरल इंश्योरेंस का नवीकरण।
- खुदरा इंटरनेट बैंकिंग के लिए स्मार्ट ओटीपी।
- इंटरनेट बैंकिंग के जरिए एटीएम कार्ड का एक्टिवेशन।
- onlinesbi.com (लघु अंतरण) पर एसबीआई क्विक अंतरण (लाभार्थी का नाम जोड़े बिना)।
- वाणिज्यिक इंटरनेट बैंकिंग ऑनलाइन पंजीकरण।
- वाणिज्यिक इंटरनेट बैंकिंग सरल- डिजिटल हस्ताक्षर प्रमाणपत्र समर्थित ऑनलाइन भुगतान।
- थॉमस कुक आवर्ती जमा-हॉलिडे बचत खाते का सृजन।
- एसबीआई एक्सक्लूसिफः संपदा प्रबंधन-माइल्स पोर्टल की सुविधा एवं संपदा प्रबंधन ग्राहकों के लिए वीडियो सहायता।
- इंटरनेट बैंकिंग के जरिए डेबिट कार्ड जारी करना।
- डायमंड व प्लैटिनम प्रकार के सीएसपी खाताधारकों के लिए ऑनलाइन ओवरड्राफ्ट का सृजन।
- पहला कदम पहली उड़ान-(इंटरनेट बैंकिंग के जरिए अवयस्कों को ई-टीडीआर/ई-एसटीडीआर/ई-आरडी की अनुमति देना)।

3. टैब बैंकिंग

बचत बैंक खाता खोलना

बैंक ने ऑफलाइन मोड में टैब के उपयोग से खाता खोलने के लिए टैब बैंकिंग सेवाएं शुरू की हैं। स्टाफ टैब के उपयोग से फोटोग्राफ लेने, केवाईसी दस्तावेज अपलोड करने सहित खाता खोलने से संबंधित सभी औपचारिकताएं पूरी करेंगे। उसके बाद खाता खोलने के विवरण सीबीएस प्लेटफार्म में लोड किए जाएंगे और ग्राहक को खाता क्रमांक की सूचना दी जाएगी।

आवास एवं वाहन ऋण के लिए सैद्धांतिक अनुमोदन

आवास एवं वाहन ऋण के सैद्धांतिक अनुमोदन के लिए टैब ऐप। स्थानीय बिक्री टीम के सदस्य ग्राहक के स्थान का दौरा करते हैं, टैब में स्टाफ केवाईसी विवरण, आय, कटौती एवं प्रस्तावित संपत्ति के विवरण प्रविष्ट करते हैं। प्रस्तुत आँकड़ें और परियोजना लागत के आधार पर ग्राहक को ऋण और मासिक किस्त की अनुमानित राशि सूचित की जाती है।

डिजिटल निरीक्षण एप्लिकेशन (डीआईए)

सात उत्पादों के लिए ग्राहक के संस्वीकृति-पूर्व एवं संस्वीकृति पश्चात निरीक्षण रिकार्ड करने के लिए टैब ऐप शुरू किया गया हैं। डिजिटल निरीक्षण एप्लिकेशन का एकीकरण एलओएस, सीबीएस एवं एचआरएमएस के साथ किया जाता है, जहां ग्राहकों के आंकड़े पहले से होते हैं और फील्ड स्टाफ को उधारकर्ताओं के फोटो, संपार्श्विक, कारखाना, तिथि सहित स्टॉक, समय एवं जियो कोऑर्डिनेट्स कैप्चर करना होता है। निरीक्षण रिपोर्टें फील्ड स्टाफ को उनके ईएमएस मेल आईडी पर स्वतः भेजी जाती है। एप्लिकेशन में आगामी संस्वीकृति पश्चात निरीक्षण, स्टॉक एवं बीमा सुरक्षा समाप्ति की तारीख आदि के अनुस्मारक होते हैं।

डिजिटल निरीक्षण एप्लिकेशन-मोबाइल एवं डेस्कटॉप के लिए लाइट वर्जन

एसएमई के लिए मोबाइल फोन के डिजिटल निरीक्षण ऐप लाइट वर्जन शुरू किया गया है। मोबाइल ऐप का प्रयोग कर फील्ड अधिकारी तिथि, समय एवं जियो कोआर्डिनेट के साथ फोटोग्राफ कैप्चर कर सकते हैं तथा उसके बाद डेस्कटॉप साइट में निरीक्षण के लिए डाटा एंट्री कर सकते हैं। टैब में उपलब्ध सभी विशेषताएं डेस्कटॉप साइट के लिए भी उपलब्ध होंगीं।

4. विदेश स्थित कार्यालय (आईटीएफओ)

- फिनैकल कोर माइग्रेशन परियोजनाः वित्त वर्ष 2016 के दौरान सभी 26 देश फिनैकल वर्जन 7.6.1 से नवीनतम एवं शक्तिशाली वर्जन 10.2.13 में सफलतापूर्वक परिवर्तित हुए।
- विदेश स्थित कार्यालयों के लिए ई-व्यापार : वित्त वर्ष 2016 के दौरान विदेश स्थित सभी कार्यालयों के लिए व्यापार वित्त के लिए अलग एवं समर्पित सॉफ्टवेयर प्लेटफॉर्म सफलतापूर्वक शुरू किया गया।
- फिनएश्योरः विदेश स्थित कार्यालयों के महत्वपूर्ण अनुप्रयोगों की निगरानी करने के लिए फिनएश्योर नामक समर्पित सक्रिय निगरानी सेवा शुरू की गई है।

बैंक की अध्यक्ष महोदया श्रीमती अरुंधति भट्टाचार्य 'स्टेट बैंक नो क्यू' एक नए मोबाइल एप्प का शुभारंभ करते हुई

- एसबीआई, दक्षिण कोरिया: वित्त वर्ष 2016 के दौरान भारतीय स्टेट बैंक की विदेश स्थित 194वीं शाखा शुरू की गई।
- ईओडी स्वचालन: 12 देशों में विदेश स्थित कार्यालयों के लिए ईओडी परिचालन हेतु स्वचालित समाधान शुरू किया गया।
- धनशोधन निवारक समाधान एमलॉक: विदेश स्थित सभी कार्यालयों के लिए सफलतापूर्वक शुरू किया गया।
- बिजनेस कंटिन्यूइटी प्लान (बीसीपी) आइएसओ 22301: बिजनेस कंटिन्यूइटी प्लान आईएसओ 22301 के लिए प्रमाणित।
- अनुपालन: स्थानीय एवं विदेशी विनियामकों द्वारा निर्धारित सुरक्षा मानदंड बढ़ाने हेतु।

5. भुगतान प्रणाली समूह

प्री-पेड कार्ड्स: भारतीय स्टेट बैंक भारतीय रुपयों एवं विदेशी मुद्रा दोनों में प्री-पेड कार्ड्स जारी करता है। भारतीय रुपए में ईजी पे कार्ड, गिफ्ट कार्ड, स्मार्ट पे-आउट कार्ड, क्विक पे कार्ड, इंप्रेस्ट कार्ड, अचीवर कार्ड आदि कई प्रकार के प्री-पेड कार्ड वैयक्तिक और कारपोरेट ग्राहकों को जारी किए जाते हैं। स्टेट बैंक विदेश यात्रा कार्ड आठ विदेशी मुद्राओं में उपलब्ध हैं। इन मुद्राओं के नाम हैं-जापानी येन, कनाड़ाई डॉलर, ऑस्ट्रेलियाई डॉलर, सऊदी रियाल, सिंगापुर डॉलर, यूएस डॉलर, यूरो और ब्रिटिश पौंड। यह कार्ड विदेश यात्रा करने वालों को निरापदता, सुरक्षा और सुविधा प्रदान करते हैं। वित्त वर्ष 2016 के दौरान हमने 27,220 विदेश यात्रा कार्ड और लगभग 2,01,900 भारतीय रुपया प्री-पेड कार्ड जारी किए।

निधि अंतरण एवं निपटान: बैंक अपनी शाखाओं में तथा इंटरनेट बैंकिंग के जरिए योग्य लेनदेनों के लिए रियल टाइम ग्रॉस सेटलमेंट (आरटीजीएस), राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) एवं राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक समाशोधन सेवा (एनईसीएस) निधि अंतरण सुविधा प्रदान करता है। इसके अलावा एनईएफटी सेवा बैंक की मोबाइल बैंकिंग सेवाओं के जरिए प्रदान की जाती है। एनईएफटी एवं आरटीजीएस आज भी धनप्रेषण की बहुत ही किफायती एवं समय कुशल पद्धति है। एनईएफटी के जरिए किए जाने वाले बाहरी निधि अंतरण की मात्रा में वित्त वर्ष 2015 के 8.17 प्रतिशत की वृद्धि की तुलना में वर्ष 2016 में 31 मार्च 2016 तक 50.84 प्रतिशत वृद्धि हुई। राजकोषीय वर्ष 2015 एवं 2016 में क्रमशः 187.4 मिलियन एवं 282.7 मिलियन एनईएफटी निधि अंतरण हुए। 31 जनवरी 2016 तक 24.60 प्रतिशत बाजार हिस्से के साथ बैंक एनईएफटी में अग्रणी रहा (भारतीय रिज़र्व बैंक के नवीनतम आँकड़ों के अनुसार, फरवरी एवं मार्च के आँकड़े प्रकाशित किए जाने हैं) तथा 29 फरवरी 2016 तक आरटीजीएस में 10.54 प्रतिशत बाजार हिस्सा रहा (भारतीय रिज़र्व बैंक के नवीनतम आँकड़ों के अनुसार, मार्च के आंकड़ें प्रकाशित किए जाने हैं)। बैंक की मोबाइल बैंकिंग सेवा के जरिए एनईएफटी निधि अंतरण में भी हाल ही के वर्षों में भारी वृद्धि हुई है।

6. नेटवर्किंग

स्टेट बैंक कनेक्ट बैंक का सुरक्षित और सुदृढ़ प्रमुख कनेक्टिंग प्लेटफॉर्म है और संपूर्ण प्रौद्योगिकी संरचना की रीढ़ है। स्टेट बैंक कनेक्ट की प्राथमिक पॉइंट टु पॉइंट लिंक को हाल ही में एमपीएलएस आर्किटेक्चर पर लाया गया है, ताकि बैंडविड्थ का उच्चतर अपटाइम और डायनैमिक उन्नयन सुरक्षित हो सके।

बेहतर ग्राहक सेवा के लिए अपने सभी कार्यालयों को सुविधाजनक बैंडविड्थ उपलब्ध कराने हेतु, बैंक ने थोक बैंडविड्थ परियोजना पर भरोसा किया है और अभी तक 10,235 शाखाओं के बैंडविड्थ का अद्यतन किया है एवं दिसंबर 2016 तक सभी शाखाओं को शामिल करने की संभावना है।

7. विकास चैनल

परियोजना सीबीएस रूपांतर: बैंक ने सीबीएस रूपांतर नामक परियोजना शुरू की है, जिसका उद्देश्य वर्तमान प्रक्रियाओं में सुधार के साथ-साथ टेलरों द्वारा लेनदेन करने हेतु अपेक्षित डाटा एंट्री एवं कदम कम करना है, जिससे उनकी कार्य-कुशलता बढ़े और समय एवं संसाधन दोनों की दृष्टि से खर्च कम हो सकें।

पासबुक व्याख्याओं का मानकीकरण: ग्राहकों की सुविधा के लिए पासबुक में मुद्रित व्याख्याओं का मानकीकरण किया गया है।

सीआईएफ का डी-डुप्लिकेशन: डुप्लिकेट सीआईएफ बनाने से रोकने के लिए नए सीआईएफ के सृजन के समय डुप्लिकेट सीआईएफ के लिए ऑनलाइन सर्च सुविधा शाखाओं को दी गई है।

एसबीआई म्यूचुअल फंड के साथ लिंकेज: निवेशक संबंधी ब्यौरे प्राप्त करने के लिए म्यूचुअल फंड सर्वर के साथ जोड़कर सीबीएस में म्यूचुअल फंड निवेशों की वसूली की सुविधा दी गई है।

उच्च मूल्य के चेकों की ग्राहक द्वारा पुष्टि: मेकर स्तर पर चेक प्रविष्टि स्क्रीन पर फोन/मोबाइल नंबर दर्शाने के लिए अतिरिक्त फील्ड सहित फेच बटन उपलब्ध कराया गया है, जिससे ग्राहक से संपर्क करने/उच्च मूल्य के चेकों का भुगतान करते समय पुष्टि प्राप्त करने के लिए टेलर द्वारा प्रणाली में उपलब्ध चेक के आहरणकर्ता के फोन नंबर देखे जा सकें।

धनी ग्राहकों के बारे में फ्लैगिंग : धनी ग्राहकों की पहचान करने के लिए सीआईएफ स्तर के विकास कार्य को पूरा किया गया है, जिससे सभी वेल्थ फ्लैग वाले खातों के लिए दूरस्थ आरएम केंद्र एवं वेल्थ क्लब से सीआईएफ स्तरीय परिवर्तन किए जा सके।

धोखाधड़ीकर्ताओं के खातों की फ्लैगिंग : धोखाधड़ीकर्ता के खाते को धोखाधड़ीकर्ता के खाते के रूप में फ्लैग किया जाएगा और जब कभी इन खातों तक पहुँचा जाता है, तो सावधान-संदिग्ध धोखाधड़ीकर्ता चेतावनी संदेश फ्लैश किया जाएगा।

8. कार्यकारी सहायता प्रणाली (एक्जीक्यूटिव स्पोर्ट सिस्टम)

सोशल मीडिया

युवा पीढ़ी के ग्राहकों से जुड़ने के कारण बाहरी सोशल मीडिया पर अपनी उपस्थिति दर्ज करने के बाद द फिनैंशियल ब्रैंड की पॉवर ऑफ 100 रैंक्स-बैंकस क्यू 1 2016 की सूची में हम विश्व स्तर पर सोशल मीडिया का उपयोग करने वाले शीर्ष 100 बैंकों में से प्रथम स्थान पर है। हमने आक्रामक सोशल मीडिया कार्यनीति अपनाई है, जिससे न केवल भारतीय बाजार में बल्कि विश्वस्तर पर सोशल स्पेस पर हमारी उपस्थिति मजबूत हुई है। भारतीय स्टेट बैंक विश्व के बैंकों में से फेसबुक पर सबसे अधिक फैन-आधार वाला बैंक है। यह भारतीय बैंकों में लिंकेडिन एवं पिंटरेस्ट चार्ट पर सबसे आगे है।

9 जुलाई 2015 को इकनॉमिक टाइम्स में प्रकाशित एक लेख के अनुसार भारतीय स्टेट बैंक सोशल मीडिया पर ग्राहकों की शिकायतों एवं प्रश्नों का समाधान करने वाले सबसे सक्रिय बैंकों में से एक है। उस लेख में यह भी उल्लेख किया गया है कि प्रत्येक दिन शेयर किए जाने वाले पोस्टों की अत्यधिक संख्या के हिसाब से हम फेसबुक पर अत्यंत सक्रिय बैंक है।

भारतीय स्टेट बैंक का फेसबुक पेज जिसे 7 नवंबर 2013 को शुरू किया गया, आज 5 मिलियन से भी अधिक फॉलोअर के साथ सभी भारतीय बैंकों में अत्यंत लोकप्रिय पृष्ठ है। हमने अपने नवीनतम उत्पादों एवं सेवाओं को बढ़ावा देने के लिए इस प्लेटफॉर्म का लाभ उठाया है और हमने इस प्लेटफॉर्म पर प्राप्त असंख्यक टिप्पणियों का जवाब भी दिया है। हमारा बैंक भारत में फेसबुक पर महत्वपूर्ण घटनाओं का सीधा प्रसारण शुरू करने वाला पहला बैंक बन गया है।

सदस्यता आधार की दृष्टि से हमारे बैंक का यू ट्यूब चैनल सभी भारतीय बैंकों में सबसे आगे है, 220 से भी अधिक वीडियो अपलोड किए गए हैं, जिन्हें 10 मिलियन से भी अधिक लोगों ने देखा है, जो कि डिजिटल उपयोगकर्ताओं की प्रशंसा का परिचायक है।

बैंक की ट्विटर एवं इंस्टाग्राम पर भी जबरदस्त उपस्थिति है।

एस्पिरेशंस

बैंक ने अपने कर्मचारियों के बीच बेहतर उत्पादकता, समाधान के साथ उन्हें प्रतीकात्मक कार्य संस्कृति प्रस्तुत करने के लिए एक आंतरिक सशक्त सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म एसबीआई एस्पिरेशंस भी शुरू किया है। बैंक का प्रयास रहता है कि उसके कर्मचारी अधिकाधिक नवोन्मेषी, उत्पादनशील एवं ज्ञानवान बनें।

सभी कर्मचारियों से सीधे बातचीत करने के लिए भी इस प्लेटफॉर्म का प्रयोग वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा (अध्यक्ष सहित) किया जाता है।

9. एनेलिटिक्स

खर्च कम करने के अलावा व्यवसाय एवं आय सृजित करने के लिए कार्यात्मक ज्ञान से ग्राहक को बेहतर रूप से समझने एवं उसकी सेवा करने के लिए आपका बैंक एनेलिटिक्स का व्यापक प्रयोग करता है। क्रॉससेल, अपसेल एवं ग्राहक को अपने साथ बनाए रखकर ग्राहक आय बढ़ाने के उद्देश्य से बाजार खंडीकरण (सेग्मेंटेशन) एवं एनेलिटिक्स के जरिए प्रमुख व्यवसाय निर्णय लेने के लिए ग्राहक एनेलिटिक्स का प्रयोग किया जाता है।

समेकित आँकड़ा कार्यनीति, प्रोसेसिंग एवं प्रबंधन (आईडीएसपीएम): हमारा डेटा वेयरहाउस अत्यंत आधुनिक है, जिसमें 200 टीबी से अधिक का डेटा है और 50 मिलियन लेनदेनों से प्रतिदिन 400 जीबी का डेटा इसमें जुड़ जाता है। आँकड़ों का उपयोग आपके बैंक में रिपोर्टों एवं विवरणियों की निगरानी करने के लिए किया जाता है और इंटरएक्टिव एवं विजुअल डैश बोर्ड सहित व्यवसाय प्रयोक्ताओं को ग्राफिकल एवं अंतर्दर्शी तरीके से दिया जाता है।

व्यवसाय आसूचना: भारतीय स्टेट बैंक में व्यवसाय आसूचना निर्णय लेने का केंद्र बिंदु है और यह जोखिम भारित पूंजी आस्ति अनुपात का इष्टतम उपयोग करने में मदद करता है। यह आँकड़ों का अंतिम मूल्य बढ़ाता हैं और आपके बैंक में यह प्रमुख रिर्पोटिंग एवं विश्लेषण का मुख्य स्रोत है। केंद्रीकृत प्रोजेक्ट गंगा बैंक की आँकड़ा क्लीनसिंग युटिलिटि है, जिससे रिपोर्ट की गई 97 प्रतिशत त्रुटियों को सुधारा जा सका, जिसके परिणामस्वरूप आँकड़ों की गुणवत्ता में भारी सुधार हुआ है।

सूचना प्रौद्योगिकी बजट एवं लागत नियंत्रण: आपके बैंक ने अपने सूचना प्रौद्योगिकी बजट के अधिकांश हिस्से का स्वचालन किया है और कुशल प्रबंधन एवं वित्तीय नियंत्रण हेतु संसाधनों का इष्टतम उपयोग सुनिश्चित करता है। कॉरपोरेट संस्कृति में आरओआई को और पक्का बनाने के लिए चार्ज बैक मॉडल की शुरुआत वर्टिकल द्वारा की गई है।

10. बैक ऑफिस स्वचालन

परियोजना सूचना प्रौद्योगिकी- आस्ति प्रबंधन समाधान: आपके बैंक ने सूचना प्रौद्योगिकी आस्ति प्रबंधन समाधान को लागू किया है, जो सही माल सूची, लाइसेंस जानकारी बनाए रखने, संगठन में प्रयुक्त हार्डवेयर एवं सॉफ्टवेअर आस्तियों के अनुरक्षण एवं संरक्षण के लिए महत्वपूर्ण व्यवसाय प्रक्रिया है।

डेटा सेंटर एवं डीआर सेंटर : व्यवसाय परिचालनों के समर्थन के लिए सूचना प्रौद्योगिकी की उपलब्धता प्रौद्योगिकी के उपयोग का एक महत्वपूर्ण पहलू है। बैंक ने मजबूत आपदा सुधार व्यवस्था तैयार की है, ताकि प्राथमिक सूचना प्रौद्योगिकी अवसंरचना उपलब्ध न होने पर भी व्यवसाय परिचालन सुनिश्चित हो। प्रत्येक सूचना प्रौद्योगिकी एप्लिकेशन की अभिकल्पना इस तरह से की गई है कि उसके उत्पादन परिवेश के बराबर का वैकल्पिक सूचना प्रौद्योगिकी आधारित संरचना व्यवस्था हो। प्राथमिक एवं वैकल्पिक साइटों के बीच मूवमेंट की प्रक्रियाओं की नियमित जांच की जाती है, जिससे सुलभता सुनिश्चित हो।

प्रोजेक्ट सिंगल साइन ऑन (एसएसओ): बैंक समयबद्ध तरीके से सिंगल साइन ऑन लागू करने के लिए एक्टिव डाईरेक्टरी सर्विसेस इन्फ्रास्ट्रक्चर का उपयोग कर एक्टिव डाइरेक्टरी फेडरेशन सर्विसेस का इस्तेमाल कर रहा है। सिंगल साइन ऑन से प्रयोक्ता को कई प्रकार के एप्लिकेशन के लिए एक ही सेट के यूजर आईडी एवं पासवर्ड का उपयोग करने की सुविधा मिलती है।

प्रोजेक्ट कमांड सेंटर: कमांड सेंटर ग्राहक से जुड़ने से लेकर, बैंकों द्वारा सूचना प्रौद्योगिकी एप्लिकेशन की प्रोसेसिंग एवं लेनदेन पूरा होने पर ग्राहकों को पावती देने तक सभी लेनदेनों की निगरानी करने की क्षमता आपके बैंक को देता है। कमांड सेंटर वर्तमान उपयोग एवं भविष्य की जरूरतों के लिए 18 एलईडी डिस्प्ले पैनल युक्त अत्याधुनिक संरचना है।

11. कोर बैंकिंग स्वचालन

वैकल्पिक डिसास्टर रिकवरी साइट (हॉट साइट): कोर बैंकिंग एप्लिकेशन की अत्यावश्यकता को देखते हुए बैंक ने संपूर्ण प्रोसेसिंग परिवेश के साथ एवं 1 घंटे के कम समय में कोर बैंकिंग परिचालन फिर से शुरू करने के लिए कार्य स्थल के पास वैकल्पिक डिसास्टर रिकवरी साइट स्थापित की है।

डीबी लेयर रिफ्रेश एवं ऑल फ्लैश स्टोरेज : हमने प्राथमिक एवं डिसास्टर रिकवरी दोनों साइटों पर नवीनतम प्रोसेसर इंटेल चिप 9560 सुपरडोम के साथ कोर बैंकिंग एप्लिकेशन की डेटाबेस लेयर को रिफ्रेश किया है। हमने पुराने स्पिनिंग डिस्क की जगह ऑल-फ्लैश स्टोरेज को रखकर उत्पादन परिवेश को भी बदला है। ऑल फ्लैश स्टोरेज की नई तकनीक शुरू करने से बैच जॉब्स में 30 प्रतिशत, लेनदेन प्रतिक्रिया समय में 40 प्रतिशत का फायदा मिला तथा नई संरचना से भारतीय स्टेट बैंक के 750 मिलियन से भी अधिक खातों की व्यवसाय जरूरतें पूरी होंगी।

प्रदर्श 42: वित्त वर्ष 2016 के दौरान प्राप्त प्रौद्योगिकी पुरस्कारों की सूची

पुरस्कार	श्रेणी
आईएमसी आईटी पुरस्कार 2015	• ऐनालिटिक्स
आईडीआरबीटी बैंकिंग प्रौद्योगिकी उत्कृष्टता पुरस्कार वित्त वर्ष 2015	• इलेक्ट्रानिक पेमेन्ट सिस्टम (बड़े सरकारी एवं निजी क्षेत्र के बैंकों के बीच) • मैनेजिंग आईटी इन्फ्रास्ट्रक्चर (बड़े सरकारी एवं निजी क्षेत्र के बैंकों के बीच)
गार्टनर फाइनैंशिएल सर्विसेज कूल बिजनेस अवार्ड	• मोस्ट इनोवेटिव डिजिटल कस्टमर सर्विस एनहैन्समेंट एसबीआई इनटच (विजेता) डिजिटल शाखा • सर्वोत्तम नवोन्मेषी नया डिजिटल उत्पाद एसबीआई क्विक (रनर अप)
स्कॉच स्मार्ट टेक्नॉलजी अवार्ड 2015	• बेस्ट स्मार्ट टेक्नॉलजी 2015 (एसएसके एण्ड जीआरसी) 2 अवार्ड्स • बेस्ट डिजिटल बैंकिंग 2015 (एसबीआई डिजिटल इन-टच शाखा) • बेस्ट फाइनैंशियल इन्क्लूजन टेक्नॉलजी 2015 (किओस्क बैंकिंग एवं डायरेक्ट बेनिफिट ट्रांसफर) 2 अवार्ड्स
आईडीसी इनसाइट्स अवार्ड	• एक्सिलेंस इन इनोवेशंन (इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से तुरंत ओवरड्राफ्ट सुविधा)
आईबीए बैंकिंग टेक्नॉलजी अवार्ड्स, 2016	• सर्वोत्तम वित्तीय समावेशन पहल • बेस्ट जोखिम प्रबंधन, धोखाधड़ी एवं साइबर सुरक्षा पहल • वर्ष का सर्वोत्तम टेक्नॉलजी बैंक (रनर अप)

बैंक ने Linkedin पर अपनी अग्रणी भूमिका दर्ज की। हमारी सोशल मीडिया टीम का सम्मान करती हुई अध्यक्ष महोदया, श्रीमती अरुंधति भट्टाचार्य

3. जोखिम प्रबंधन

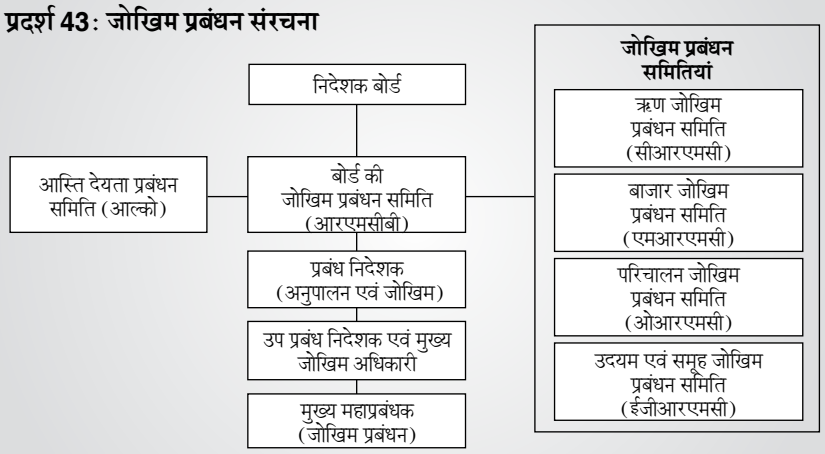
क. जोखिम प्रबंधन का विहंगावलोकन

भारतीय स्टेट बैंक ने एक ऐसा सुदृढ़ जोखिम प्रबंधन मॉडल विकसित किया है, जिसकी प्रभावकारिता प्रमाणित हो गई है, जो विनियामक मानदंडों एवं अंतरराष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुरूप है तथा जो अपनी गतिविधियों के पैमाने व जटिलता के अनुपात के अनुसार है। बैंक को ऐसे विभिन्न जोखिमों का सामना करना पड़ सकता है, जो किसी भी बैंकिंग व्यवसाय का अभिन्न अंग होती हैं। ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, चलनिधि जोखिम एवं परिचालन जोखिम प्रमुख जोखिम हैं, जिनमें सूचना प्रौद्योगिकी जोखिम भी शामिल है। बैंक के पास अपने सभी संविभागों में इन जोखिमों के मापन, उनकी निगरानी एवं इनके सुव्यवस्थित प्रबंधन के लिए नीतियां और कार्यविधियां मौजूद हैं। ऋण, बाजार एवं परिचालन जोखिम के अंतर्गत एडवांस्ड एप्रोच को लागू करने के मामले में बैंक अग्रणी रहा। विश्व की सर्वोत्कृष्ट प्रथाओं को अपनाने के उद्देश्य से बैंक ने उद्यम एवं समूह जोखिम प्रबंधन परियोजनाएं भी शुरू की हैं। बाहरी परामर्शकों की सहायता से ये परियोजनाएँ लागू की जा रही है।

बेसल-III पूंजी विनियमों से संबंधित आरबीआई दिशा-निर्देशों का कार्यान्वयन किया गया है और आपके बैंक में बेसल-III की वर्तमान अपेक्षाओं के अनुरूप पूंजी लगाई गई है। जोखिम मापन, निगरानी और नियंत्रण कार्यों की निष्पक्षता सुनिश्चित करने और कर्तव्यों को अलग करने के संदर्भ में, अंतरराष्ट्रीय श्रेष्ठ प्रथाओं के अनुरूप एक स्वतंत्र जोखिम अभिशासन संरचना लागू की गई है। इस संरचना में परिचालन स्तर पर व्यवसाय इकाइयों को ज्यादा अधिकार दिए दिखाई देते हैं जिससे प्रौद्योगिकी जो प्रमुख संचालक है, की सहायता से जोखिम की उद्गम स्थल पर पहचान एवं प्रबंधन किया जा सकेगा।

कार्यकारी स्तरीय समितियों तथा बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति द्वारा उनकी नियमित बैठकों में बैंक एवं भारतीय स्टेट बैंक समूह में विद्यमान विभिन्न जोखिमों की निगरानी एवं समीक्षा की जाती है। परिचालन इकाई एवं व्यवसाय इकाई स्तर पर भी जोखिम प्रबंधन समितियां उपलब्ध हैं।

प्रदर्श 43: जोखिम प्रबंधन संरचना



जोखिम प्रबंधन में नई पहल:

आपके बैंक ने अपने जोखिम प्रबंधन को बढ़ाने के मामले में कई नई जोखिम पहल किए हैं। उनमें से कुछ प्रमुख निम्नानुसार हैं:

- लोन ओरिजिनेटिंग सॉफ्टवेयर/ऋण लोन लाइफ साइकिल मैनेजमेंट सिस्टम (एलओएस/एलएलएमएस) के माध्यम से ऋण मूल्यांकन प्रक्रिया के लिए एक आईटी प्लेटफॉर्म शुरू किया गया है। इसकी क्षमता को धीरे-धीरे बढ़ाया जा रहा है, जिससे संपूर्ण ऋण संविभाग को इसमें शामिल किया जा सके। इस प्लेटफॉर्म में सिबिल और आरबीआई की चूककर्ता सूची उपलब्ध कराई गई है।
- एलओएस/एलएलएमएस की रिपोर्टिंग एवं एमआईएस क्षमताओं में वृद्धि की जा रही है, जिससे कि आपके बैंक की उद्योग/ऋण-जोखिम सीमा की वास्तविक आधार पर निगरानी रखी जा सके।
- ₹1.00 करोड़ से ₹5.00 करोड़ के बीच की ऋण जोखिम वाले सभी ऋणों के लिए एक शीघ्र संस्वीकृति समीक्षा के माध्यम से और ₹5.00 करोड़ से अधिक के ऋणों के लिए ऋण समीक्षा प्रणाली के माध्यम से सभी संस्वीकृतियों की फिर से एक निष्पक्ष जांच की जा रही है।
- पूंजी संरक्षण और पूंजी पर अधिकतम आय प्राप्त करने पर अधिक ध्यान देने के लिए, आपके बैंक ने जोखिम आधारित बजट निर्धारित करना शुरू किया है। ऋण जोखिम पूंजी पर आय के आधार पर जोखिम में कमी और पूंजी पर आय का मापन किया जाता है। बजट अग्रिमों के स्तर की प्राप्ति विशिष्ट लीवरों की प्राप्ति के अध्यधीन रहेगी। वित्त वर्ष 2016 से पूंजी पर जोखिम समायोजित आय (आरएआरओसी) रूपरेखा को लागू किया गया है। ग्राहक स्तरीय आरएआरओसी गणना को भी डिजिटाइज्ड किया गया है। खुदरा उधारकर्ता के निष्पादन की निगरानी तथा स्कोरिंग के लिए बिहेवियर मॉडल विकसित किए गए हैं और ऋण जोखिम डाटा मार्ट पर इन्हें रखा जा रहा है।
- इंटर्नल लॉस डेटा, एक्सटर्नल लॉस डेटा, जोखिम एवं नियंत्रण स्व-मूल्यांकन (आरसीएसए), प्रमुख जोखिम संकेतांक (केआरआई) और परिदृश्य विश्लेषण अब बैंक की परिचालन जोखिम प्रबंधन परियोजना का एक अभिन्न अंग हैं, जिन्हें आरबीआई का अंतिम अनुमोदन प्राप्त होने के बाद अंत में एएमए में हस्तांतरित किया जाएगा।
- दैनिक कार्य में विशेष रूप से ऋण एवं परिचालन जोखिमों के क्षेत्र में जोखिम निगरानी एवं जोखिम रोकने की प्रथाओं को प्रभावी रूप से कार्यान्वित करने के लिए, बैंक के जोखिम प्रबंधन विभाग द्वारा परिचालन स्तर पर जोखिम जागरूकता कार्यशालाओं का आयोजन किया गया, जिनमें 1.97 लाख कर्मचारियों ने भाग लिया।
- 1 सितंबर को जोखिम जागरूकता दिवस के रूप में मनाया गया।
- आपके बैंक ने डिजिटल प्रक्रिया और केन्द्रीकृत निगरानी के माध्यम से पूर्व-जांच और संस्वीकृति पश्चात अनुपालन के लिए अपने आंतरिक नियंत्रण परिवेश को सुदृढ़ किया है।
- जोखिम संस्कृति को ई-लर्निंग पाठ्यक्रमों के माध्यम से सभी स्तर के स्टाफ के प्रशिक्षण से जोड़ा जा रहा है।
- उच्च मूल्य के ऋण प्रस्तावों की स्वतंत्र समीक्षा सुनिश्चित करने के लिए एक स्वतंत्र जोखिम परामर्शक समिति की स्थापना की जा रही है।
- आकस्मिक जोखिम, संकेंद्रीकरण जोखिम, कार्यनीतिक जोखिम एवं ख्याति जोखिम संकेतों से समूह जोखिम का मापन किया जाता है।
- सभी स्रोत प्रणालियों (सीबीएस/मुरेक्स/फिनाकल) के आंकड़ों को एक प्लेटफॉर्म के साथ एकीकृत किया गया है, जिससे मानक माप पद्धति के अधीन पूंजी कंप्यूटेशन हो सके।

1. ऋण जोखिम

किसी प्रत्यक्ष चूक का संविभाग मूल्य में कमी के कारण ऋणियों या अन्य पक्षों की ऋण गुणवत्ता में गिरावट से जुड़ी हानि की आशंका को ऋण जोखिम कहा जाता है। बैंक द्वारा किसी व्यक्ति, गैर-कारपोरेट, कारपोरेट, बैंक, वित्तीय संस्थान या संप्रभुसत्ता के साथ किए जाने वाले लेनदेन से जोखिम पैदा होती है।

न्यूनीकरण उपाय

- बैंक में ऋण मूल्यांकन और जोखिम निर्धारण की सुदृढ़ परंपराएं विद्यमान हैं। इनसे ऋण से जुड़े जोखिमों और उनकी मात्रा की जानकारी मिलती है और उन पर निगरानी और नियंत्रण भी किया जाता है। विभिन्न खंडों की जोखिम के निर्धारण के लिए बैंक स्वनिर्मित ऋण जोखिम निर्धारण मॉडल और स्कोर कार्डों का उपयोग करता है। बैंक की आंतरिक श्रेणियां व्यापक श्रेणीकरण वैधीकरण ढांचे के अध्यधीन होती हैं।

- आपके बैंक की व्यवसाय इकाइयां उद्योग अध्ययन दल द्वारा उल्लिखित उद्योगों/क्षेत्रों की प्रगति, संभावना एवं जोखिम की जानकारी से सुसज्जित हैं। 37 प्रमुख उद्योगों/क्षेत्रों की वर्तमान स्थिति और मध्यावधि के पास की संभावनाओं की निगरानी इस दल द्वारा की जाती है। उद्योग-वार ऋण सीमाओं का निर्धारण संबंधित उद्योग की संभावनाओं और उस संबंधित उद्योग के प्रति बैंक की ऋण संबद्धता के आधार पर किया जाता है।

- उद्योग की प्रगति के विश्लेषण की जानकारी वार्षिक समीक्षा, तिमाही अपडेट एवं उद्योगों/क्षेत्रों की मासिक स्नैपशॉटस के जरिए परिचालन पदाधिकारियों को दी जाती है। कच्चे तेल के दामों में गिरावट, यॉन का अवमूल्यन, बाल्टिक ड्राई सूचकांक में गिरावट, स्पेक्ट्रम व्यापार, उज्जवल डिस्कॉम एश्यूरेंस योजना आदि प्रमुख घटनाओं के असर के निर्धारण के लिए शोध पत्र तैयार किए जाते हैं। इस वर्ष आंतरिक परिचालन हेतु विशेषकर पण्य बाजार (तेल, इस्पात, एल्यूमिनियम, चीनी, कपास, खाद्य तेल) की घटनाओं एवं बैंक के निवेश पर उनके संभावित असर की जानकारी देने के लिए कमॉडिटी वॉच नामक पत्रिका शुरू की गई।

- ऋण जोखिम के उन्नत दृष्टिकोण के अंतर्गत भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंक को फाउंडेशन इंटर्नल रैटिंग्स बैस्ड (एफआईआरबी) के लिए समानांतर संचालन प्रक्रिया में भाग लेने की अनुमति दी है। इससे प्राप्त डाटा भारतीय रिज़र्व बैंक को प्रस्तुत किया जाता है।

- चूक की संभावना (पीडी), लॉस गिवन डिफॉल्ट (एलजीडी) और एक्सपोज़र एट डिफॉल्ट (ईएडी) का अनुमान लगाने के मॉडल आंतरिक रूप से तैयार किए गए हैं। आईआरबी पूंजी की गणना के लिए बैंक ने ऋण जोखिम प्रबंधन प्रणाली बाहर से खरीदी है।

- एकल ऋणियों और ऋणियों के समूह के लिए विवेकपूर्ण जोखिम मानदंड, पर्याप्त जोखिम मानदंड अप्रतिभूत जोखिम मानदंड और अप्रतिभूत जोखिमों की निरंतर निगरानी की जा रही है।

- अपने ऋण संविभाग के लिए बैंक निरंतर स्ट्रेस टेस्ट करता है। भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों, बैंकिंग उद्योग की सर्वोत्तम परंपराओं और समष्टि स्तर पर आर्थिक परिवर्तन लाने वाले कारकों में परिवर्तनों के अनुरूप स्ट्रेस परिदृश्य को नियमित रूप से अद्यतन किया जाता है।

2. बाजार जोखिम

विनिमय दर, ब्याज दर और ईक्विटी की कीमत आदि बाजार-परिवर्तनकारी कारकों में परिवर्तन से बैंक के व्यापार संविभाग के मूल्य में हुए परिवर्तन के कारण बैंक को जो हानि हो सकती हो, उसे बाजार जोखिम कहते हैं।

न्यूनीकरण उपाय

- बैंक के बाजार जोखिम प्रबंधन में जोखिम और उसकी मात्रा की पहचान, प्रतिरोधक उपायों, निगरानी और रिपोर्टिंग प्रणाली शामिल है।

- बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियाँ अन्य के साथ-साथ बाजार जोखिम प्रबंधन, विदेशी मुद्रा व्यापार, व्युत्पन्न, ब्याज दर प्रतिभूति, ईक्विटी, म्यूचुअल फंड और सीमा प्रबंधन ढांचे के लिए विद्यमान हैं।

- बाजारगत जोखिम को नियंत्रित करने का कार्य विभिन्न सीमाएं बांधकर किया जाता है। नेट ओवरनाइट ओपन पोजिशन, मोडिफाइड ड्यूरेशन, पीवी 01, स्टॉप लॉस, अप्पर मेनेजमेंट एक्शन ट्रिगर, लोअर मैनेजमेंट एक्शन ट्रिगर, कंसेंट्रेशन एंड एक्सपोज़र लिमिट्स ऐसी सीमाओं के उदाहरण हैं।

- व्यापार संविभाग के लिए बैंक ने आस्तियों की श्रेणीवार जोखिम सीमाएँ तय की हैं, जिन पर निरंतर निगाह भी रखी जाती है।

- वर्तमान में बाजारगत जोखिम पूंजी की गणना मानकीकृत मापन विधि (एसएसएम) से की जाती है। बैंक ने बाजारगत जोखिमों के लिए उन्नत

दृष्टिकोणों के अंतर्गत आंतरिक मॉडल दृष्टिकोण (आईएमए) पर माइग्रेट करने के संबंध में भारतीय रिज़र्व बैंक को आशय पत्र भेजा है।

- वैल्यू एट रिस्क (वीएआर) बैंक के व्यापार संविभाग की जोखिम पर निगरानी रखने का साधन है। इस कार्यप्रणाली के अनुपूरक के रूप में व्यापार संविभाग का हर तिमाही स्ट्रेस टेस्ट किया जाता है।

- बाजार जोखिम के लिए वैल्यू एट रिस्क (वीएआर) एवं तनावग्रस्त वैल्यू एट रिस्क का निर्धारण दैनिक आधार पर किया जाता है।

- उद्यम स्तर के वैल्यू एट रिस्क एवं तनावग्रस्त वैल्यू एट रिस्क की गणना दैनिक आधार पर की जाती है और बैक टेस्टिंग भी दैनिक आधार पर किया जाता है।

3. परिचालन जोखिम

आंतरिक प्रक्रियाओं, कर्मचारियों और प्रणालियों की अपर्याप्तता या असफलता से होने वाली हानि की जाखिम को परिचालन जोखिम कहते हैं।

न्यूनीकरण उपाय

- बैंक के परिचालन जोखिम प्रबंधन के प्रमुख उद्देश्य हैं- प्रणालियों और नियंत्रण व्यवस्थाओं की निरंतर समीक्षा, समस्त बैंक में परिचालन जोखिम के प्रति जागरूकता लाना, जोखिम का उत्तरदायित्व तय करना, जोखिम प्रबधन गतिविधियों का व्यावसायिक नीतियों के साथ ताल-मेल बैठाना और नियामक आवश्यकताओं का अनुपालन सुनिश्चित करना। बैंक की परिचालन जोखिम प्रबंधन नीति के ये प्रमुख तत्व हैं।

- समानांतर रन आधार पर परिचालन जोखिम पूंजी चार्ज की गणना करने हेतु परिचालन जोखिम के उन्नत मापन दृष्टिकोण (एएमए) पर माइग्रेट करने के लिए भारतीय रिज़र्व ने बैंक को सैद्धांतिक अनुमोदन (एकल आधार पर) दिया गया है।

- एएमए पर अंतिम रूप से माइग्रेशन करने के लिए परिचालन जोखिम प्रबंधन तंत्र (ओआरएमएफ) से संबंधित नीतियां, मैनुअल एवं ढांचागत प्रलेख भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुरूप हैं

- वित्त वर्ष 2016 के लिए बैंक ने स्टैंड एलोन आधार पर बेसिक इंडिकेटर एप्रोच (बीआईए) के अनुसार परिचालन जोखिम के लिए पूंजी रखी है। समानांतर रन आधार पर उन्नत मापन दृष्टिकोण (एएमए) के अनुसार पूंजी प्रभार की गणना की गई है।

4. उद्यम जोखिम

उद्यम जोखिम प्रबंधन परियोजना का लक्ष्य है- विभिन्न जोखिमों के प्रबंधन के लिए व्यापक ढांचा तैयार करना। जोखिम निर्वहन (रिस्क अपेटाइट), जोखिम समूहन (रिस्क एग्रिगेशन) और जोखिम आधारित निष्पादन प्रबंधन प्रणाली जैसी विश्व की सर्वोत्तम प्रथाओं का इसमें समावेश है।

न्यूनीकरण उपाय

जोखिम प्रबंधन परियोजन के अंतर्गत बैंक ने उद्यम जोखिम प्रबंधन (ईआरएम) माड्यूल की शुरुआत की है, ताकि जोखिम की भूमिका को बदला जा सके और उसे व्यावसायिक ध्येय से जुड़ा रणनीतिक कार्य बनाया जा सके। बोर्ड द्वारा अनुमोदित ईआरएम नीति में जोखिम प्रबंधन के लिए विभिन्न समितियों/अधिकारियों की भूमिका और उत्तरदायित्व निर्धारित किए गए हैं।

व्यापक आंतरिक पूंजी पर्याप्तता निर्धारण प्रक्रिया (आईसीएएपी) नीति बैंक में विद्यमान हैं। चलनिधि जोखिम, बैंकिंग बहियों में ब्याज दर जोखिम (आईआरआरबीबी), संकेंद्रण जोखिम आदि पिलर 2 जोखिमों और समग्र जोखिम प्रबंधन प्रथाओं के साथ ही सामान्य और दबावपूर्ण दोनों दशाओं में पूंजी की पर्याप्तता का निर्धारण इस नीति के अनुसार किया जाता है।

5. समूह जोखिम

समूह जोखिम प्रबंधन का लक्ष्य है समूह की इकाइयों से जोखिम प्रबंधन की मानक प्रक्रियाओं को पूरा करना।

न्यूनीकरण उपाय

- समूह जोखिम प्रबंधन, निकटवर्ती समूह और अंतर्समूह लेनदेनों तथा ऋण जोखिमों की नीतियां विद्यमान हैं।

- बड़े ऋण जोखिमों और पूंजी बाजार जोखिमों के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक के बताए अनुसार जोखिम सीमाएं पूरे समूह द्वारा अपनाई गई है। इनके अलावा, अप्रतिभूत जोखिमों, स्थावर संपदा और अंतर्समूह जोखिमों के लिए बैंक ने अपनी सीमाएं निर्धारित की हैं।

- समेकित विवेकपूर्ण जोखिमों और समूह जोखिम घटकों की निगरानी भी नियमित रूप से की जाती है।

- ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, परिचालन जोखिम और चलनिधि जोखिम आदि के लिए जोखिम आधारित मापदंडों की तिमाही समीक्षा समूह जोखिम प्रबंधन समिति/बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति को प्रस्तुत की जाती है।

- समूह की आंतरिक पूंजी पर्याप्तता निर्धारण प्रक्रिया (ग्रुप आईसीएएपी) प्रलेख में समूह की इकाइयों द्वारा चिह्नित जोखिमों का निर्धारण, आंतरिक नियंत्रण और जोखिम न्यूनीकरण उपाय तथा सामान्य एवं दबावपूर्ण दशाओं में पूंजी निर्धारण सम्मिलित है। समूह की सभी इकाइयाँ जहां भारतीय स्टेट बैंक का हिस्सा 20 प्रतिशत से अधिक है, जिनमें गैर-बैंकिंग इकाइयाँ भी शामिल हैं, समूह आंतरिक पूंजी पर्याप्तता निर्धारण प्रक्रिया पूरी करती हैं और एकरूपता सुनिश्चित करने के लिए समूह आईसीएएपी नीति विद्यमान है।

6. सूचना सुरक्षा जोखिम

सूचना सुरक्षा जोखिम के तहत यह अपेक्षा की जाती है कि डाटा को नष्ट होने और खतरों से बचाने के लिए मजबूत सूचना-सुरक्षा-संरचना तैयार की जाए।

न्यूनीकरण उपाय

- बैंक ने मजबूत सूचना प्रौद्योगिकी एवं सूचना सुरक्षा नीति को लागू किया है। ये नीतियां अंतरराष्ट्रीय उत्तम प्रथाओं के अनुरूप हैं। इनकी आवधिक समीक्षा की जाती है और उभरते खतरों को दूर करने के लिए इन्हें उपयुक्त रूप से सुदृढ़ किया जाता है।

- सुरक्षा सुनिश्चित करने और इस बारे में जागरूकता बढ़ाने के लिए सुरक्षा कवायद तथा कर्मचारी जागरूकता कार्यक्रम नियमित रूप से आयोजित किए जाते हैं। बैंक के वैश्विक सूचना प्रौद्योगिकी केंद्र में व्यवसाय निरंतरता प्रबंधन प्रणाली (बीसीएमएस) का कार्यान्वयन किया जाता है। भारतीय स्टेट बैंक अपनी सूचना प्रौद्योगिकी आधारिक संरचना पर होने वाले विभिन्न आक्रमण एवं खतरों की चौबीसों घंटे और सातों दिन निगरानी के लिए आंतरिक सुरक्षा परिचालन केंद्र (एसओसी) का गठन करने के मामले में सबसे आगे रहा।

- बैंक का सुरक्षा परिचालन केंद्र पूरे विश्व के बैंकिंग क्षेत्र के सबसे बड़े केंद्रों में से एक है, क्योंकि बैंक (देश एवं विदेश दोनों) तथा सहयोगी बैंकों के कुल-मिलाकर 20,000 से ज्यादा कार्यालयों का मजबूत नेटवर्क इसमें शामिल है। एसओसी में निम्नलिखित विशेषताएं हैं:

- प्रति सेकंड 60,000 कार्य संभालने की क्षमता है, जिसे प्रति सेकंड 5 लाख तक बढ़ाया जा सकता है।

- बैंक के अंदर उत्पन्न या बाहर से आने वाली जोखिमों पर निगाह रखता है और घटना की रिपोर्टिंग तथा प्रबंधन में सुधार करता है।

- व्यवसाय निरंतर प्रबंधन प्रणाली के कार्यान्वयन के अंतर्गत आपदा सुधार (डिसैस्टर रिकवरी) कवायद नियमित रूप से आयोजित किए जाते हैं। बैंक की महत्वपूर्ण सूचना प्रौद्योगिकी प्रणालियां अंतरराष्ट्रीय बीसीएमएस मानक-आईएसओ 22301:2012 के अनुरूप हैं।

- एप्लिकेशन सेटअप को शुरू करने से पूर्व उसकी सुरक्षा समीक्षा की जाती है। साथ ही आवधिक समीक्षा भी की जाती है।

- भारतीय स्टेट बैंक स्टाफ एवं सामान्य जनता दोनों के लिए जागरूकता अभियान को काफी महत्ता देता है। समाचार-पत्रों में विज्ञापन एवं टीवी व रेडियो अभियान के अलावा, भारतीय स्टेट बैंक ने मुंबई पुलिस एवं नवी मुंबई पुलिस के सहयोग से नागरिक जागरूकता अभियान का आयोजन भी किया है।

नागरिक जागरूकता अभियान का उद्घाटन करती हुई बैंक की अध्यक्ष महोदया श्रीमती अरुंधति भट्टाचार्य। इस अभियान का आयोजन भारतीय स्टेट बैंक ने मुंबई पुलिस और नवी मुंबई पुलिस के सहयोग से किया

ख. आंतरिक नियंत्रण

तेजी से हो रहे डिजिटाइजेशन के साथ कदम मिलाकर बैंक ने विभिन्न प्रकार की लेखा-परीक्षा कार्य में प्रौद्योगिकी का प्रयोग शुरू किया है और लेखा-परीक्षा प्रक्रिया में स्वचालन की ओर बढ़ रहा है। कुछ प्रमुख पहलों में ये भी शामिल हैं:

- पूर्णतया स्वचालित वेब आधारित प्लेटफॉर्म SBI eTHIC को शामिल कर बैंक की संगामी लेखा-परीक्षा प्रणाली की पुनर्संरचना की गई है।

- मैनुअल मंडल लेखा-परीक्षा के स्थान पर वेब आधारित आंतरिक सत्यापन लेखा-परीक्षा शुरू की गई है।

- लेनदेनों में पाए गए अपवादों की निगरानी के लिए अन्यत्र (ऑफसाइट) लेनदेन निगरानी प्रणाली (ओटीएमएस)।

- 5 करोड़ रुपए से अधिक के ऋणों की संस्वीकृति प्रक्रिया की समीक्षा करने तथा 50 लाख रुपए तक के और उससे अधिक तथा 5 करोड़ रुपए तक के ऋण प्रस्तावों की शीघ्र संस्वीकृति समीक्षा करने के लिए वेब आधारित ऋण समीक्षा तंत्र शुरू किया गया है।

- वर्ष 2016-17 से जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखापरीक्षा के लिए वेब आधारित मॉड्युलर संरचना शुरू की जा रही है, जो संवर्धित स्वचालन स्तर एवं ग्रेन्युलर जोखिम निर्धारण के साथ लचीली, मापने योग्य एवं विस्तारित करने योग्य हो।

बैंक में एक अंतर्निहित नियंत्रण प्रणाली है, जिसमें हर स्तर पर उत्तरदायित्व स्पष्ट किए गए हैं। इस प्रणाली के अंतर्गत निरीक्षण एवं प्रबंधन लेखा-परीक्षा विभाग के माध्यम से आंतरिक लेखा-परीक्षा की जाती है। बोर्ड की लेखा-परीक्षा समिति (एसीबी) निरीक्षण एवं प्रबंधन लेखा-परीक्षा विभाग के कार्यों का पर्यवेक्षण एवं नियंत्रण करती है। निरीक्षण प्रणाली आंतरिक लेखा-परीक्षा कार्यों के माध्यम से जोखिमों की पहचान, नियंत्रण और प्रबंधन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाती है। इसे जोखिम प्रबंधन प्रक्रिया का सबसे महत्वपूर्ण घटक माना जाता है। बैंक में मुख्य रूप से दो प्रकार की लेखा-परीक्षा होती है-जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा (आरएफआइए) और प्रबंधन लेखा-परीक्षा। इनमें आंतरिक लेखा-परीक्षा के विभिन्न पहलुओं का समावेश हो जाता है। बैंक की लेखा इकाइयों की जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा की जाती है। बैंक की प्रबंधन लेखा-परीक्षा के अंतर्गत प्रशासनिक कार्यालय शामिल हैं और इसके तहत नीतियों एवं कार्यविधियों के साथ-साथ उनके कार्यान्वयन की जांच भी की जाती है।

इसके अतिरिक्त, यह विभाग ऋण लेखा-परीक्षा, सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा (केंद्रीकृत सूचना प्रौद्योगिकी संस्थापनाएं एवं शाखाएं), होम ऑफिस लेखा-परीक्षा (विदेश स्थित कार्यालयों की लेखा-परीक्षा) आंतरिक सत्यापन लेखापरीक्षा, आपके बैंक की आउटसोर्स गतिविधियों की लेखा परीक्षा और व्यय लेखा-परीक्षा (प्रशासनिक कार्यालयों में) करता है और समवर्ती लेखा-परीक्षा (भारत स्थित और विदेश स्थित कार्यालयों में) तथा मंडल लेखा-परीक्षा संबंधी नीति और उसके कार्यान्वयन का पर्यवेक्षण करता है। अनियमितताओं के सुधार की स्थिति का सत्यापन करने के लिए कुछ शाखाओं में अनुपालन लेखा-परीक्षा भी की जाती है। वित्त वर्ष 2016 की अवधि के दौरान 9,888 देशीय शाखाओं/बीपीआर इकाइयों की लेखा-परीक्षा जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा के अंतर्गत की गई।

जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा (आरएफआईए)

निरीक्षण एवं प्रबंधन लेखा-परीक्षा विभाग लेखापरीक्षित इकाइयों के समस्त परिचालनों की विवेचनात्मक समीक्षा आरएफआईए के माध्यम से करता है, जो भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा बताए गए जोखिम आधारित पर्यवेक्षण का योजक है। व्यवसाय के प्रकार और जोखिम के आधार पर देशीय शाखाओं को मोटे तौर पर तीन समूहों (समूह-1, 2 और 3) में रखा गया है। समूह-1 की शाखाओं की लेखा-परीक्षा केंद्रीय लेखा-परीक्षा इकाई (सीएयू) द्वारा की जाती है, जिसके अध्यक्ष महाप्रबंधक होते हैं। समूह-2 और 3 श्रेणी की शाखाओं और व्यवसाय प्रक्रिया पुनर्विन्यास (बीपीआर) इकाइयों की लेखा-परीक्षा 13 आंचलिक निरीक्षण कार्यालयों द्वारा की जाती है। इन कार्यालयों के अध्यक्ष महाप्रबंधक होते हैं।

फेमा लेखा-परीक्षा

आरएफआईए के तहत फेमा लेखा-परीक्षा को अलग लेखा-परीक्षा बनाया गया है।

प्रबंधन लेखा-परीक्षा

कॉरपोरेट केंद्र की संस्थापनाएं/मंडलों के स्थानीय प्रधान कार्यालय/शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान, सहयोगी बैंक और बैंक द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी) प्रबंधन लेखा-परीक्षा के दायरे में आते हैं। प्रबंधन लेखा-परीक्षा को प्रभावपूर्ण बनाने के लिए इसकी आवधिकता को वर्तमान तीन वर्ष से कम कर दो वर्ष कर दिया गया है। वित्त वर्ष 2016 की अवधि के दौरान 50 संस्थापनाओं/प्रशासनिक कार्यालयों की प्रबंधन लेखा-परीक्षा की गई।

ऋण लेखा-परीक्षा

बैंक के वाणिज्यिक ऋण संविभाग की गुणवत्ता में निरंतर निखार लाना ऋण लेखा-परीक्षा का उद्देश्य है। दस करोड़ रुपए और इससे अधिक के हर एक वाणिज्यिक ऋण के विवेचनात्मक परीक्षण द्वारा इस उद्देश्य को पूरा किया जाता है। ऋण लेखा-परीक्षा प्रणाली इकाई के ऋण संविभाग की गुणवत्ता के बारे में व्यवसाय इकाइयों को चेतवानी संकेतों के रूप में प्रतिसूचना देते हुए ऋण लेखा-परीक्षा प्रणाली सुधार के उपाय भी सुझाती है। वित्त वर्ष 2016 की अवधि के दौरान 8,879 खातों की ऋण लेखा-परीक्षा की गई।

ऋण समीक्षा तंत्र (एलआरएम)

उच्च मूल्य के ऋण क्षेत्र की लेखा-परीक्षा में भी संस्वीकृति/संवर्धन/नवीकरण के छह महीनों के अंदर 5 करोड़ रुपए से अधिक के अलग-अलग अग्रिमों की संस्वीकृति-पूर्व एवं संस्वीकृति प्रक्रिया का ऑफसाइट तंत्र उपलब्ध है (ऋण समीक्षा तंत्र)।

मंजूरी के शीघ्र बाद समीक्षा (ईएसआर)

लेखा-परीक्षा के अंतर्गत सितंबर 2014 को 50 लाख रुपए से 5 करोड़ रुपए तक की मंजूरियों की समीक्षा करने के लिए मंजूरी के शीघ्र बाद की समीक्षा शुरू की गई। ईएसआर के उद्देश्य निम्नानुसार हैं:

- मंजूर प्रस्तावों में यदि कोई खास जोखिम हो, तो उसे आरंभिक चरण में ही पकड़ना और उसे जल्दी से जल्दी कम करने के लिए नियंत्रकों को सूचित करना।
- इस श्रेणी में आने वाली ऋण जोखिमों की मंजूरी पूर्व प्रक्रियाओं/मंजूरियों की गुणवत्ता बढ़ाना।
- ऋण प्रस्तावों के सोर्सिंग में गुणवत्ता लाना।
- 31 मार्च 2016 तक की अवधि के दौरान ईएसआर के अंतर्गत 9,650 खातों की समीक्षा की गई।

सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा (आईएस लेखा-परीक्षा)

शाखा की जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा (आरएफआइए) के तहत सभी शाखाओं की सूचना प्रणाली (आईएस) की लेखा-परीक्षा कर सूचना प्रौद्योगिकी से संबंधित जोखिमों का आकलन किया

जाता है। केंद्रीकृत सूचना प्रौद्योगिकी संस्थापनाओं की आईएस लेखापरीक्षा अर्हताप्राप्त अधिकारियों/बाहरी विशेषज्ञों द्वारा की जाती है। वित्त वर्ष 2016 की अवधि के दौरान, 99 केंद्रीकृत आईटी संस्थापनाओं की सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा की गई।

विदेश स्थित कार्यालयों की लेखा-परीक्षा-होम ऑफिस लेखा-परीक्षा

वित्त वर्ष 2016 की अवधि के दौरान 3 शाखाओं की होम ऑफिस लेखा-परीक्षा, 9 प्रतिनिधि कार्यालय/कंट्री हेड कार्यालय और 4 अनुषंगियों/संयुक्त उद्यमों की प्रबंधन लेखा-परीक्षा की गई।

संगामी लेखा-परीक्षा प्रणाली

संगामी लेखा-परीक्षा मौलिक रूप से नियंत्रण की एक प्रक्रिया है, जो आंतरिक सुदृढ़ लेखा कार्यों को सुव्यवस्थित तथा नियत्रण को प्रभावी बनाती है और परिचालनों का निरंतर पर्यवेक्षण करती है। भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार संगामी लेखा-परीक्षा प्रणाली की निरंतर समीक्षा की जाती है, जिसमें नियामक प्राधिकारी द्वारा निर्धारित किए अनुसार बैंक के अग्रिमों और अन्य जोखिमों का समावेश हो जाता है। निरीक्षण एवं प्रबंधन लेखा-परीक्षा विभाग शाखाओं और बीपीआर इकाइयों में संगामी लेखा-परीक्षा करने हेतु प्रक्रियाएं, दिशा-निर्देश और फार्मेट निर्धारित करता है। संगामी लेखा-परीक्षा प्रणाली पुनःनिर्धारित की गई। इसके साथ हर वेब आधारित समाधान प्रारंभ किया गया तथा कुछ स्थानों पर बाह्य लेखा-परीक्षकों को समवर्ती लेखा-परीक्षकों (बाह्य सनदी लेखाकार कंपनियां) के रूप में नियुक्त किया गया।

आंतरिक सत्यापन लेखा-परीक्षा

आंतरिक सत्यापन लेखा-परीक्षा जिसे पिछले वर्ष तक प्रत्यायोजित किया गया था, को और प्रभावी बनाने के लिए निरीक्षण एवं प्रबंधन लेखा-परीक्षा विभाग द्वारा लिया गया है। इसमें छोटे मूल्य के ऋण क्षेत्र आते हैं, और इसे दो आरएफआईए के बीच किया जाता है। इससे लेखा-परीक्षा की जाने वाली इकाई को आरएफआईए के लिए बेहतर रूप से तैयार होने में सुविधा होती है। वित्त वर्ष 2016 की अवधि के दौरान आंतरिक सत्यापन लेखा-परीक्षा विभाग द्वारा 9,094 इकाइयों की लेखा-परीक्षा की गई।

अन्यत्र लेनदेन निगरानी प्रणाली (ओटीएमएस)

ऑफ साइट ट्रांजेक्शन मॉनिटरिंग सिस्टम (ओटीएमएस) नाम का वेब आधारित समाधान प्रारंभ किया गया है, जो विपथनों को पकड़कर सुधार की कार्रवाई करता है। कतिपय व्यवसाय नियमों के आधार पर डाटा वेअरहाउस द्वारा अपवादात्मक डाटा निकाला जाता है। इस समय 14 प्रकार के विपथनों पर नजर रखी जा रही है और सत्यापन हेतु शाखाओं को भेजा जाता है।

विधिक लेखा-परीक्षा

सभी व्यवसाय समूहों में विधिक लेखा-परीक्षा की शुरुआत जून 2014 में की गई थी। इसके अंतर्गत 5 करोड़ रुपए और इससे अधिक के समग्र जोखिम (निधि आधारित और गैर-निधि आधारित) वाले खातों के ऋण और बंधक से संबंधित सभी प्रलेखों की लेखा-परीक्षा की जाती है। 31 मार्च 2016 को 8696 पात्र खातों में यह लेखा-परीक्षा प्रारंभ की गई और 7997 खातों में यह पूरी हो गई।

आउटसोर्स की गई गतिविधियों की लेखा-परीक्षा

बैंक ने अनेक प्रकार की 56 गतिविधियां लगभग 6014 विक्रेताओं को आउटसोर्स की हैं। निरीक्षण एवं प्रबंधन लेखा-परीक्षा विभाग के पास बोर्ड की लेखा-परीक्षा समिति द्वारा अनुमोदित नीति है और 37 संस्थाओं की 12 गतिविधियों की लेखा-परीक्षा पूरी की गई है। बैंक की आउटसोर्स की गई गतिविधियों की लेखा-परीक्षा की निगरानी करने के लिए महाप्रबंधक की अध्यक्षता में एक समर्पित आउटसोर्सड लेखा-परीक्षा विभाग की स्थापना की जा रही है।

4. राजभाषा

बैंक भारत सरकार की राजभाषा नीति एवं वार्षिक कार्यक्रम के विभिन्न प्रावधानों के कार्यान्वयन के लिए प्रतिबद्ध है। हमने राजभाषा हिंदी और अन्य भारतीय भाषाओं को बैंक में प्रोत्साहित करने के अपने प्रयास जारी रखे। कुछ प्रमुख प्रयास निम्नानुसार हैं:

राजभाषा विभाग की नई वेबसाइट का शुभारंभ

बैंक के अपने राजभाषा एवं सिस्टम अधिकारियों द्वारा राजभाषा विभाग की नई वेबसाइट तैयार की गई है। इस वेबसाइट का लोकार्पण हमारी अध्यक्ष महोदया द्वारा हाल ही में एसबीआईआरडी, हैदराबाद में संपन्न अखिल भारतीय राजभाषा अधिकारी वार्षिक सम्मेलन में वीडियो कान्फ्रेन्सिन्ग के द्वारा किया गया।

'सुगम मराठी' आदि पुस्तकों का प्रकाशन

भारत सरकार की बदले परिवेश में यह अपेक्षा रही है कि स्थानीय लोगों और उनकी आवश्यकताओं को बेहतर ढंग से समझे जाने के लिए बैंककर्मियों को क्षेत्रीय भाषाओं की भी कुछ जानकारी होनी चाहिए जिससे उन्हें और बेहतर परिणाम प्राप्त करने में मदद मिलेगी। इस आवश्यकता को समझकर हमारे राजभाषा विभाग द्वारा निम्नलिखित प्रकाशन तैयार किए गए हैं:

1. **'आइए सीखें'** (हिंदी से बंगला सीखने के लिए)
2. **'सुगम मराठी'** (हिंदी से मराठी सीखने के लिए)
3. **'हमारा रास्ता ग्राहक का रास्ता, हमारी भाषा ग्राहक की भाषा'** (हिंदी से तमिल सीखने के लिए)
4. **'चलो सीखें गुजराती'** (हिंदी से गुजराती सीखने के लिए)

हमने हिंदी से तेलुगु, ओड़िया, असमिया, पंजाबी और कन्नड़ भाषाएं सीखने के लिए पुस्तकें तैयार करने हेतु संबंधित मंडलों को कहा है।

निदेशकों की रिपोर्ट

प्रतिदिन हिंदी में सुविचार

वर्ष के दौरान प्रतिदिन सुबह 11 बजे सार्वजनिक उद्घोषणा प्रणाली (पब्लिक एड्रेस सिस्टम) पर हिंदी में विचार प्रस्तुत करने की नई पहल शुरू की गई।

हिंदी भाषा इतर स्टाफ के लिए द्वैमासिक बाक्य रचना प्रतियोगिता

वर्ष के दौरान भारतीय स्टेट बैंक ने गैर-हिंदी भाषी स्टाफ के लिए द्वैमासिक हिंदी वाक्य निर्माण प्रतियोगिता शुरू की। इस प्रतियोगिता में स्टाफ ने काफी उत्साह दिखाया।

तिमाही प्रगति रिपोर्ट की ऑनलाइन प्रस्तुति हेतु वेब एप्लिकेशन

तिमाही प्रगति रिपोर्ट की ऑनलाइन पर प्रस्तुति के लिए हमारे बैंक के प्रणाली एवं राजभाषा अधिकारियों द्वारा एक नया एप्लिकेशन विकसित एवं कार्यान्वित किया गया है।

सुप्रसिद्ध कवि नीरज और कवि स्वर्गीय श्री निदा फ़ाज़ली का सम्मान

सितंबर माह में 'क' एवं 'ख' क्षेत्रों में राजभाषा मास तथा 'ग' अर्थात अहिंदी भाषी क्षेत्र में 7 से 14 सितंबर 2015 को राजभाषा सप्ताह मनाया गया। आपके बैंक के कॉरपोरेट केन्द्र में हिंदी दिवस के शुभ अवसर पर सुप्रसिद्ध कवि डॉ. गोपाल दास नीरज एवं सुप्रसिद्ध हिंदी-उर्दू के कवि स्वर्गीय श्री निदा फ़ाज़ली को सम्मानित किया गया।

अखिल भारतीय ऑन-लाइन प्रश्नमंच प्रतियोगिता

भारतीय स्टेट बैंक ने राजभाषा माह में विभिन्न एलिमिनेशन राउंड के साथ अखिल भारतीय ऑनलाइन हिंदी प्रश्नमंच शुरू किया। पूरे बैंक के लगभग 11000 से भी अधिक स्टाफ-सदस्यों ने काफी उत्साह से इसमें भाग लिया।

विश्व हिंदी दिवस

जिम्मेदार कॉरपोरेट के रूप में बैंक के विदेश स्थित सभी कार्यालयों द्वारा 11 जनवरी 2016 (10 जनवरी अवकाश होने के कारण) विश्व हिंदी दिवस मनाया गया। इस दिवस का उद्देश्य हिंदी के प्रगामी प्रयोग के लिए अनुकूल परिवेश सृजित और वार्षिक कार्यक्रम में निर्धारित लक्ष्यों के अनुसार अपने दैनंदिन कार्य में हिंदी का प्रयोग करने के लिए स्टाफ को प्रोत्साहित करना रहा। विदेशी नागरिकों की सहभागिता इन देशों में हिंदी के प्रचार-प्रसार के लिए प्रोत्साहक संकेत रहा। इस दिन आयोजित प्रतियोगिता में कई विदेशी स्टाफ सदस्यों ने पुरस्कार जीते।

आरबीआई बैंकिंग शब्दावली समिति की बैठक

बैंकिंग उद्योग में बैंकिंग शब्दावली की समानता सुनिश्चित करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक के तत्वावधान में गठित स्थायी समिति की बैठक कॉरपोरेट केंद्र, मुंबई में 28 एवं 29 जनवरी 2016 को हमारे बैंक द्वारा आयोजित की गई। 737 बैंकिंग शब्दों के लिए हिंदी पर्यायों को अंतिम रूप देने के साथ बैठक समाप्त हुई, जो कि अपने आप में बहुत बड़ा कार्य था। इस अवसर पर भारतीय रिज़र्व बैंक के ऑनलाइन बैंकिंग शब्दावली पोर्टल भी दिखाया गया। पहले सत्र में बैंक द्वारा प्रकाशित 'आइए सीखें' (हिंदी के जरिए बांगला) पुस्तिका मुख्य अतिथि एवं अन्य सहभागियों को भेंट की गई।

ग्राहक सूचना संकलन (द्विभाषी रूप में)

स्टाफ सदस्यों को बैंक के दैनंदिन कार्य में विभिन्न प्रक्रियापरक साहित्य देखना होता है। वर्ष के दौरान ग्राहक सूचना का संकलन द्विभाषी रूप में निकाला गया, जिसमें चेक वसूली नीति, शिकायत समाधान नीति, सुरक्षा रीपोजेशन, जमाकर्ताओं के अधिकार, ग्राहक अधिकार नीति जैसे नीतिगत दस्तावेज शामिल थे।

'बैंकिंग ब्रीफ्स का द्विभाषी में प्रकाशन'

बैंक की प्रशिक्षण सामग्री के द्विभाषीकरण के उद्देश्य से हमारे स्टाफ कॉलेज द्वारा 1040 पृष्ठों का बैंकिंग ब्रीफ्स (बैंकरों के लिए प्रासंगिक लेखों का संकलन) प्रकाशित किया गया। प्रशिक्षण हैंडआउट तैयार करने के लिए सभी शीर्ष प्रशिक्षण संस्थानों एवं ज्ञानार्जन केंद्रों द्वारा इसका उपयोग किया जाता है। इस बृहत् प्रकाशन को बैंक के इंट्रानेट पर भी अपलोड किया गया।

'स्टेट बैंक बडि' भारत की 13 प्रमुख भाषाओं में

बैंक के मोबाइल एप्प स्टेट बैंक बडि का माननीय वित्त, कारपोरेट मामले तथा सूचना एवं प्रसारण राज्य मंत्री द्वारा 13 प्रमुख भाषाओं में शुरू किया गया। यह एप्प भारतीय स्टेट बैंक और अन्य बैंकों के सभी ग्राहकों को निःशुल्क उपलब्ध कराया गया है।

एसबीआई क्विक सेवा हिंदी में भी

वर्ष के दौरान बैंक द्वारा एसबीआई क्विक सेवा हिंदी में भी शुरू की गई। ग्राहक एसबीआई क्विक सेवा के लिए अपना पंजीकरण करवा सकते हैं। पंजीकरण कराने के बाद अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर से एसएमएस हिंदी भेजकर अपने खाते की शेष के बारे में जान सकते हैं और हिंदी में एसएमएस के जरिए मिनी स्टेटमेंट प्राप्त कर सकते हैं।

पुरस्कार

- बैंक की तिमाही हिंदी गृहपत्रिका प्रयास का भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा उत्कृष्ट पत्रिका के रूप में चयन किया गया और भारतीय रिज़र्व बैंक के गवर्नर द्वारा यह पुरस्कार दिया गया।
- बैंक की तिमाही हिंदी गृहपत्रिका प्रयास को साहित्यिक-सामाजिक-सांस्कृतिक संगठन आशीर्वाद द्वारा उत्कृष्ट पत्रिका का पुरस्कार दिया गया।

- बैंक की तिमाही हिंदी गृहपत्रिका प्रयास को शैलजा नायर फाउंडेशन द्वारा इनहाउस कम्यूनिकेशन एक्सलेंस पुरस्कार 2015 दिया गया।
- कई नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियां जिनकी अध्यक्षता हमारे बैंक के पास है, को संबंधित राज्यों के राज्यपालों द्वारा पुरस्कार दिया गया।

5. सतर्कता तंत्र

भारतीय स्टेट बैंक में सतर्कता कार्य के तीन पहलू हैं-निवारक, दंडात्मक एवं सहभागी। इस वर्ष के अच्छे अभिशासन के उपकरण के रूप में निवारक सतर्कता विषय के अनुरूप तथा 26 से 31 अक्तूबर 2015 तक सतर्कता जागरूकता सप्ताह आयोजित करने के साथ निवारक सतर्कता को अधिक महत्व दिया जा रहा है, क्योंकि इससे कर्मचारियों में ईमानदारी एवं सत्यनिष्ठा की भावना जागृत होती है और दुर्भावनापूर्ण गतिविधियों के नियंत्रण के लिए आंतरिक प्रणालियां एवं कार्यविधियां मजबूती होती है। निवारक सतर्कता समिति की बैठकें शाखाओं में नियमित तिमाही अंतरालों पर आयोजित की जाती है।

व्हिसल ब्लोअर की संकल्पना निवारक सतर्कता का एक और प्रभावी उपकरण है। हमारे बैंक में सुपरिभाषित व्हिसल ब्लोअर नीति है, जो धोखाधड़ी करने वाले कर्मचारियों को रोकने का कार्य करती है। मुखबीर आमतौर पर संगठन का ही व्यक्ति होता है, जो साथी कामगार अथवा उच्च अधिकारी के गलत कार्यों की पूरी जानकारी रखता है, जो अपराधी कर्मचारी के विरुद्ध सबूत प्रस्तुत कर सकता है। मुखबीर की गोपनीयता रखी जाती है और उसे संपूर्ण संरक्षण दिया जाता है, जिससे वे बिना डर के गलत कार्यों के विरुद्ध प्रभावी साधन साबित हो सके।

जहाँ पर गंभीर प्रकृति की कमियां पाई जाती हैं, ऐसी शाखाओं की पहचान स्वतः जांच के लिए की जाती है, ताकि धोखाधड़ीपूर्ण गतिविधियों की जांच की जा सकें और उपचारात्मक उपाय किए जा सके। वित्त वर्ष 2016 के दौरान कुल 1459 मामलों (993 नए मामले) की जांच की गई, जिनमें से 1049 मामलों को बंद किया गया।

6. कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व

भारतीय स्टेट बैंक भारतीय बैंकिंग इको प्रणाली के अंदर कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व के मामले में अग्रणी रहा है। बैंक का मानना है कि समाज के सुविधाओं से वंचित एवं अल्प-सुविधाप्राप्त लोगों के जीवन में भली-भाँति रूप से सामाजिक परिवर्तन लाने का कर्तव्य उसका है। सामाजिक उत्तरदायित्व उसके व्यवसाय का अभिन्न अंग है और वर्ष 1973 से यह अपनी कॉरपोरेट कार्यनीति का अहम हिस्सा है। बैंक अपने निवल लाभ की 1% राशि कॉरपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व पहलों के लिए अलग रखता है और उसके कॉरपोरेट सामाजिक उत्तर पहलों से अल्पसुविधा प्राप्त समुदायों के जीवन में वास्तव में अंतर आया है। बैंक सामाजिक एवं आर्थिक रूप से पिछड़े लोगों के आर्थिक एवं सामाजिक कल्याण के प्रति प्रतिबद्ध है।

कारपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व गतिविधियों के अंतर्गत भारतीय स्टेट बैंक निम्नलिखित पर विशेष ध्यान देता है:

- स्वास्थ्य में सहयोग
- शिक्षण में सहयोग
- शारीरिक रूप से अशक्त व्यक्तियों को सहयोग
- कुशलता विकास एवं जीविकोपार्जन में सहयोग
- पर्यावरणीय संरक्षण

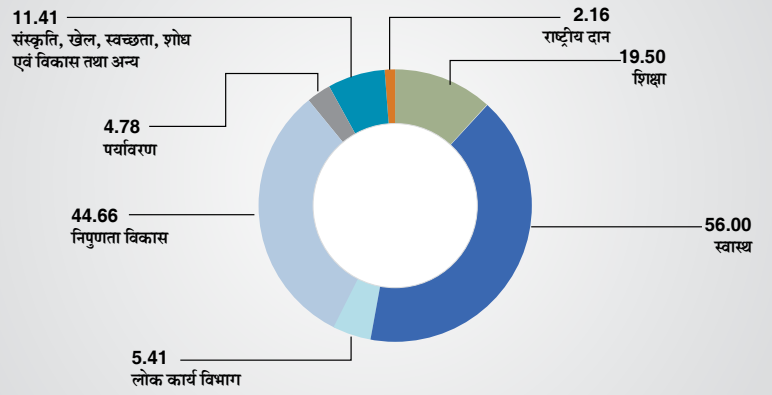
वित्त वर्ष 2016 में बैंक ने सीएसआर पर 143.92 करोड़ रुपए की राशि खर्च की। यह लगातार चौथा वर्ष है, जब बैंक द्वारा सीएसआर पर खर्च की गई राशि 1000 मिलियन रुपए का निशान पार कर गई। वित्त वर्ष 2016 के दौरान क्षेत्र-वार खर्च की राशि का विवरण निम्नानुसार है:

प्रदर्श 44: प्रत्येक क्षेत्र-वार व्यय की गई राशि

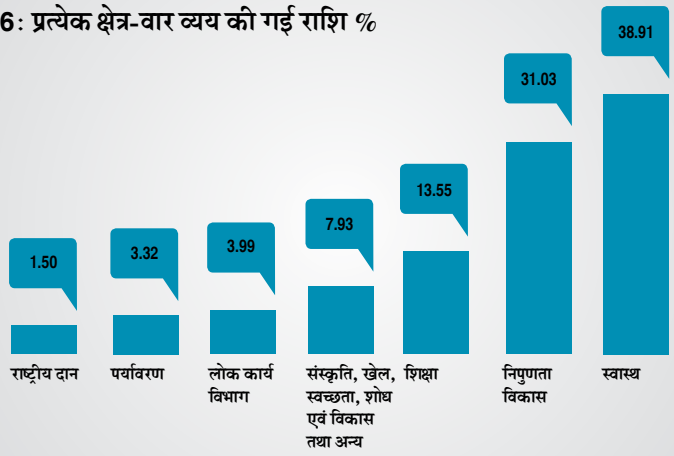
क्र	श्रेणी	राशि (रुपए करोड़ में)
1	स्वास्थ्य सुविधाएं	56.00
2	शिक्षा	19.50
3	निपुणता विकास	44.66
4	स्वच्छता	4.04
5	असमर्थता	5.41
6	पर्यावरण	4.78
7	स्पोर्ट्स	2.21
8	सांस्कृतिक	1.20
9	प्राकृतिक आपदाएं	2.16
10	अन्य	1.98
11	अनुसंधान एवं विकास निधि	1.98
योग		**143.92**

प्रदर्श 45: राशि

(₹ करोड़ में)



प्रदर्श 46: प्रत्येक क्षेत्र-वार व्यय की गई राशि %



स्वास्थ्य सुविधाओं में सहयोग

स्वास्थ्य एवं स्वच्छता जीवन की गुणवत्ता बढ़ाने के महत्वपूर्ण घटक हैं। भारत में स्वास्थ्य सुविधा उपेक्षित क्षेत्र है। अभी भी समाज के कई वर्गों, विशेषकर समाज के अत्यधिक गरीब एवं सुविधा से वंचित वर्गों के लिए यह सुविधा उपलब्ध नहीं है। खरीदने की शक्ति न होना, अनुपलब्धता एवं जागरूकता का अभाव भारत में स्वास्थ्य सुविधा अभाव के प्रमुख कारण हैं।

आम आदमी की स्थितियों के लिए मूल आधारिक संरचना उपलब्ध कराना हमेशा से ही प्रमुख ध्यान रहा है। समाज के अल्प-सुविधाप्राप्त एवं आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों के लोगों की गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य सुविधा उपलब्ध कराने के लिए बैंक ने काफी संख्या में अस्पतालों को सहायता दी है।

आपके बैंक ने पूरे देश में काफी संख्या में अस्पतालों को 18,761 व्हील चेयर एवं 17,958 स्ट्रेचर ट्रॉली दान में दिए हैं । बैंक ने 57 एंबुलेंस एवं मेडिकल वैन खरीदने के लिए 50 से अधिक धार्मादाय संगठनों को 8.24 करोड़ रुपए की राशि दान में दी है।

कई चिकित्सा/सर्जिकल उपकरण खरीदने के लिए 63 धर्मार्थ संगठनों/अस्पतालों को 24.20 करोड़ रुपए की राशि दान में दी है। इससे ज्यादा से ज्यादा जरूरतमंद रोगियों की सेवा करने के लिए अस्पतालों की क्षमता एवं संभावना बढ़ गई है। बैंक ने रोटरी चैरिटबल ट्रस्ट, बेंगलूर एवं नीडी हार्ट फाउंडेशन के जरिए 150 हृदय सर्जरी प्रायोजित कर समाज के गरीब एवं अल्प-सुविधाप्राप्त वर्ग की सहायता की है। बैंक ने ओल्ड एज होम्स को सहायता देने के लिए 98 लाख रुपए दान में दिया है।

महिला स्वास्थ्य : देश भर की महिलाओं के लिए बैंक ने वनिता आरोग्य संपदा नामक 100 निःशुल्क स्वास्थ्य जांच सह जागरूकता शिविर का अयोजन कर सामुदायिक आउटरीच कार्यक्रम आयोजित किए हैं।

आमतौर पर यह कहा जाता है कि स्वस्थ देश हमेशा धनवान देश होता है। खेल हमारी राष्ट्रीय संस्कृति का महत्वपूर्ण हिस्सा है। खेल के विकास विशेषकर देश के उत्तर पूर्वी क्षेत्र में 2.21 करोड़ रुपए की राशि खर्च की गई।

शिक्षण में सहयोग : किसी व्यक्ति के जीवन स्तर को सुधारने में शिक्षा महत्वपूर्ण भूमिका अदा करती है और इसे सामुदायिक विकास के जरिए सामाजिक परिवर्तन लाने के प्रभावी उपकरण के रूप में देखा जाता है। भारतीय स्टेट बैंक सुदूरस्थ, अभेद्य एवं कम विकसित क्षेत्रों के कमजोर सामाजिक समूह की शिक्षा हेतु सहायता करने का प्रयास करता है।

सामाजिक सेवा : बैंक ने रोटी, मकान एवं शिक्षा के प्रायोजन के खर्च पर 2.59 करोड़ रुपए खर्च किए। इसके अलावा, ग्रामीण स्कूलों में विज्ञान केन्द्रों की स्थापना करने के लिए कंप्यूटर, उपकरण और फर्नीचर सहायता तथा एक लाख नोट बुक प्रिन्ट करके उन्हें निःसहाय छात्रा विद्यार्थियों के बीच वितरित करने पर बैंक ने 3.22 रुपए करोड़ की राशि भी खर्च की है। बैंक ने 63 स्कूल बसों/वाहनों की खरीद पर 8.24 करोड़ रुपए की राशि खर्च की है, जिससे ग्रामीण क्षेत्रों के स्कूलों को अल्प-सुविधाप्राप्त बच्चों को स्कूल आने ओर जाने के लिए आसान परिवहन उपलब्ध कराया जा सके।

ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरसेटी) : देश में बेरोजगारी एवं बेरोजगारी की समस्या को कम करने के लिए भारतीय स्टेट बैंक के पास 116 ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थान हैं। ये संस्थान औपचारिक व्यायवसायिक प्रशिक्षण, हैंड होल्डिंग, आवधिक कुशलता उन्नयन, क्षमता निर्माण, वहनयोग्य आय सृजन, फार्वार्ड एवं बैकवार्ड लिकेज उपलब्ध कराते हैं। ग्रामीण युवाओं को नौकरी दिलाना अथवा लाभप्रद व्यष्टि उद्यम शुरू करना इस प्रशिक्षण का उद्देश्य है। बैंक ने 9 आरसेटी भवन का निर्माण करने और 12 आरसेटी को अन्य आधारिक संरचना उपलब्ध कराने के लिए 9.60 करोड़ रुपए की राशि खर्च की है। बैंक के पूरे देशभर के 116 आरसेटी में युवाओं के लिए कुशलता विकास कार्यक्रम आयोजित करने पर 28.69 करोड़ रुपए की राशि खर्च हुई। सिलाई एवं निटिंग मशीन, बस एवं वैन, कंप्यूटर, लैपटॉप, प्रोजेक्टर, कल्याण गतिविधियों के लिए युटिलिटी वाहन जैसे उपकरण कुशलता विकास हेतु खरीदने तथा नेत्रहीन लड़कियों के लिए कॉल सेंटर प्रशिक्षण सुविधा देने हेतु बैंक ने इस क्षेत्र के प्रसिद्ध गैर-सरकारी संगठनों को 3.03 करोड़ रुपए की राशि दान में दी है।

Youth for India
FUEL CHANGE
A State Bank of India Initiative

भारत फेलोशिप कार्यक्रम एसबीआई युवा: बढ़ रहे शहरी-ग्रामीण अंतर को कम करने तथा युवा को संगठित करने के लिए बैंक द्वारा वर्ष 2011-12 में एक अद्वितीय सीएसआर कार्यक्रम शुरू किया गया। यह शहरी शिक्षित युवाओं को स्वैच्छिक रूप से ग्रामीण क्षेत्रों के विभिन्न विकास परियोजनाओं से जुड़ने की सुविधा देती है। इस पहल के अंतर्गत बैंक ने नवोन्मेषी परियोजनाएं जिनमें युवा हिस्सा लेते हैं, तैयार करने के लिए ग्रामीण क्षेत्रों में विकास कार्य से जुड़े प्रख्यात गैर-सरकारी संगठनों से भागीदारी की। आपके बैंक द्वारा इन युवाओं को मासिक फेलोशिप के रूप में सहायता प्रदान की गई। इस समय चौथा बैच 12 राज्यों के 23 स्थानों पर कार्य कर रहा हैं।

क्रिसचियन हॉस्पिटल, सेरकान, मिजोरम को सहायतार्थ दी गई बस को हरी झंडी दिखाते हुए बैंक के प्रबंध निदेशक श्री बी. श्रीराम

स्वच्छ भारत: स्वच्छता के लिए जन आंदोलन के राष्ट्रीय मिशन को सहायता देते हुए बैंक ने स्वच्छ भारत-स्वच्छ विद्यालय अभियान पहल के लिए सहायता प्रदान की है। भारतीय स्टेट बैंक ने वित्त वर्ष 2016 में भारत के ग्रामीण विद्यालयों में 278 से अधिक शौचालय बनाने और अतिरिक्त जल सुविधा के लिए 3.90 करोड़ रुपए की राशि खर्च की है।

अशक्त व्यक्तियों को सहायता: भारतीय स्टेट बैंक हमेशा से ही अशक्त व्यक्तियों के अधिकारों एवं प्रतिष्ठा के संरक्षण एवं संवर्धन में आगे रहा है। कुछ विशिष्ट कार्यों का विवरण इस प्रकार हैं :

- इस क्षेत्र में कार्यरत प्रसिद्ध गैर-सरकारी संगठनों को 5.41 करोड़ रुपए का दान निम्नलिखित के लिए दिया गया-
- लगभग 4200 लाभार्थियों को वितरित करने के लिए कृत्रिम अवयव, कैलिपर, व्हील चेयर
- अशक्त व्यक्तियों को अन्य उपकरणों का संवितरण
- मानसिक/शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों के लिए समुदाय आधारित पुनर्वास परियोजना

पर्यावरण एवं वहनशीलता : पर्यावरणीय वहनशीलता की परिभाषा प्राकृतिक संसाधनों की क्षीणता एवं अवक्रण को रोकने तथा पर्यावरण की दीर्घावधि गुणवत्ता बनाए रखने के लिए पर्यावरण के साथ जिम्मेदार प्रतिक्रिया के रूप में दी गई है। सौर बिजली परियोजना, सोलर लैंप, सोलर वाटर हीटर और सोलार स्ट्रीट लाइट खरीदने, लगवाने एवं बनाए रखने के लिए बैंक ने 4.78 करोड़ रुपए खर्च किए। बैंक ने पशुओं के लिए एक एंबुलेंस दिया है और घायल जानवरों के लिए एक ऑपरेशन थियेटर भी बनवाया है।

ग्लोबल वार्मिंग एवं नवीकरणीय ऊर्जा: बैंक ग्लोबल वार्मिंग एवं नवीकरणीय ऊर्जा से संबंधित मामलों के प्रति अपनी प्रतिबद्धता जारी रखा है। इस दिशा में बैंक ने नवीकरणीय ऊर्जा के क्षेत्र में वित्तीय सहायता एवं पहल तथा पर्यावरणीय चिंताओं की दृष्टि से महत्वपूर्ण कई तरीकें अपनाकर महत्वपूर्ण योगदान दिया है। महाराष्ट्र, गुजरात एवं तमिलनाडु स्थित बैंक की शाखाओं/कार्यालयों द्वारा स्वच्छ बिजली के कैप्टिव उपयोग के लिए कुल 15 मेगावॉट क्षमता की विंडमिल की स्थापना, एलईडी लाइटों को अपनाने, स्टार श्रेणी के एसी के इंस्टालेशन, सोलर पॉवर्ड वाटर हीटिंग जैसे कई अन्य आंतरिक ऊर्जा बढ़ाने के पहल इस दिशा में उल्लेखनीय रहे। किए गए अन्य उपायों में बैंक के परिसरों में ग्रीन बिल्डिंग मानदंड अपनाना, बारिश की पानी से सिंचाई, वेस्ट डिस्पोजल का प्रबंधन, कंपोस्टिंग आदि शामिल हैं। नवीकरणीय ऊर्जा के क्षेत्र के दृष्टिकोण एवं प्रतिबद्धता के अनुरूप बैंक ने एनर्जी एफीशिएंसी फाइनैंस पर अंतरराष्ट्रीय वित्तीय संस्थाओं के विवरण का समर्थन किया है, जिसे यूरोपियन बैंक फॉर रीकंस्ट्रक्शन एंड डेवलपमेंट द्वारा नवंबर-दिसंबर 2015 में पैरिस में आयोजित क्लाइमेट चेंज कांफरेंस में प्रस्तुत किया गया। नवीकरणीय ऊर्जा के वित्तपोषण में अपनी अग्रणी भूमिका के लिए बैंक को भारत सरकार से उत्कृष्ट निष्पादन पुरस्कार-2015 प्राप्त हुआ।

राष्ट्रीय दान (प्राकृतिक आपदाओं के समय सहायता): प्राकृतिक आपदाओं से ग्रस्त राज्यों को सहयोग करने में आपका बैंक सदा अग्रणी रहा है। वर्ष के दौरान निम्नलिखित दान दिए गए।

- असम बाढ़ राहत उपायों के लिए मुख्यमंत्री राहत निधि को 1.00 करोड़ रुपए।
- चेन्नई बाढ़ राहत उपायों के लिए मुख्यमंत्री राहत निधि को 1.16 करोड़ रुपए।

अनुसंधान एवं विकास निधि: बैंक ने भारतीय रिज़र्व बैंक के साथ मिलकर संयुक्त रूप से वर्ष 2007 में इंडिया अब्सरवेटरी एंड आईजे पटेल चेयर नाम से एशिया रिसेर्च सेंटर, लंदन स्कूल ऑफ ईकॉनामिक्स में एक पीठ (चेयर) की स्थापना की है। वर्ष के दौरान 200,000 जीबीपी राशि दी गई है।

एसबीआई बाल कल्याण निधि: बैंक ने वर्ष 1983 में न्यास के रूप में एसबीआई बाल कल्याण निधि बनाई, जो अनाथ एवं निस्सहाय जैसे अल्प-सुविधाप्राप्त बच्चों के कल्याण से जुड़ी शैक्षिक संस्थानों को सहायता प्रदान करता है। इस निधि में स्टाफ सदस्यों द्वारा अंशदान किया जाता है और फिर उतनी ही राशि का अंशदान बैंक द्वारा किया जाता है। वित्त वर्ष 2016 के दौरान विभिन्न शैक्षिक संस्थानों को 29.52 लाख रुपए की राशि दी गई।

पुरस्कार: बैंक को वित्त 2016 के दौरान अपनी सीएसआर पहलों के लिए 10 पुरस्कार मिले हैं:

क्र	पुरस्कार का नाम	श्रेणी	पुरस्कार प्रदाता
1	सीएसआर एवं सस्टेनबिलिटी में उत्कृष्टता के लिए राष्ट्रीय पुरस्कार	सीएसआर में सर्वोत्तम समग्र उत्कृष्टता	वर्ल्ड एचआरडी कांग्रेस
2	सीएसआर एवं सस्टेनबिलिटी में उत्कृष्टता के लिए राष्ट्रीय पुरस्कार	संस्टेनबिलिटी में सर्वोत्तम समग्र निष्पादन	वर्ल्ड एचआरडी कांग्रेस
3	एशियन बैंकिंग, फाइनैंशिएल सर्विसेज एंड इंशोरेंस उत्कृष्टता पुरस्कार	सर्वोत्तम सीएसआर प्रथाएं	वर्ल्ड एचआरडी कांग्रेस
4	एशियन बैंकिंग, फाइनैंशिएल सर्विसेज एंड इंशोरेंस उत्कृष्टता पुरस्कार	वर्ष का बिजिनेस सस्टेनबिलिटी पहल	वर्ल्ड एचआरडी कांग्रेस
5	लोकमत बैंकिंग, फाइनैंशिएल सर्विसेज एंड इंशोरेंस उत्कृष्टता पुरस्कार	सर्वोत्तम बैंक (सार्वजनिक क्षेत्र)	वर्ल्ड सीएसआर दिवस
6	एबीपी न्यूज सीएसआर लीडरशिप पुरस्कार	एसबीआइ फाउंडेशन को सर्वोत्तम सीएसआर प्रथाएं	वर्ल्ड सीएसआर दिवस
7	10-इंडीज पुरस्कार	एसबीआइ फाउंडेशन को सर्वोत्तम सीएसआर प्रथाएं	फन एंड जॉय एट वर्क
8	एबीपी न्यूज बैंकिंग, फाइनैंशिएल सर्विसेज एंड इंशोरेंस पुरस्कार	एसबीआइ फाउंडेशन को	वर्ल्ड सीएसआर दिवस
9	ब्लू स्टार: गलोबल सीएसआर एक्सलेंस एंड लीडरशिप पुरस्कार	सर्वोत्तम सीएसआर प्रथाएं	वर्ल्ड सीएसआर दिवस
10	सीएसआर में उत्कृष्टता एवं नेतृत्व के लिए गोल्डन ग्लोब टाइगर पुरस्कार	सर्वोत्तम सीएसआर प्रथाएं	वर्ल्ड सीएसआर दिवस

हमारी अध्यक्ष महोदया श्रीमती अरुंधति भट्टाचार्य ने मेरी कॉम बॉक्सिंग रीजनल फाउंडेशन, मणिपुर को वित्तीय सहायता प्रदान की।

V. सहयोगी एवं अनुषंगियां

परिचय एवं निष्पादन विशेषताएं

संपूर्ण भारत में सभी प्रकार की वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराने के मिशन के रूप में स्टेट बैंक समूह अपनी विभिन्न अनुषंगियों के माध्यम से जीवन बीमा, मर्चेंट बैंकिंग, ट्रस्टी बिजनेस, म्यूचुअल फंड, क्रेडिट कार्ड, फैक्टरिंग, सिक्युरिटी ट्रेडिंग, पेंशन फंड प्रबंधन, अभिरक्षा सेवाएं, साधारण बीमा (गैर-जीवन बीमा) और मुद्रा बाजार में प्राथमिक डीलरशिप सहित विभिन्न प्रकार की वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराता है।

सहयोगी बैंक

भारतीय स्टेट बैंक के पाँच सहयोगी बैंकों का 31 मार्च 2016 को जमा-राशियों में बाजार अंश लगभग 5.30% और अग्रिमों में बाजार अंश 5.33% रहा। सहयोगी बैंकों की शाखाओं की संख्या 6,798 और एटीएमों की संख्या 8,964 रही।

प्रदर्श 47: 31 मार्च 2016 को सहयोगी बैंकों के निष्पादन की उल्लेखनीय उपलब्धियां (₹ करोड़ में)

क्र.	बैंक का नाम	एसबीआई का स्वामित्व		कुल आस्तियां	कुल जमाराशियां	कुल अग्रिम	परिचालन लाभ	निवल लाभ	ऋण-जमा अनुपात	सीएआर %	सकल एनपीए %	निवल एनपीए %	इक्विटी पर आय %
		निवेश	%										
1	स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एण्ड जयपुर	676.12	75.07	110336	93320	74743	2305.03	850.60	80.09	11.06	4.82	2.75	13.34
2	स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद	367.55	100.00	164597	139334	114369	3292.66	1064.93	81.56	11.62	5.75	3.37	10.65
3	स्टेट बैंक ऑफ मैसूर	628.63	90.00	82975	70244	55418	1251.53	357.85	78.89	12.43	6.56	4.18	7.92
4	स्टेट बैंक ऑफ पटियाला	2459.10	100.00	131036	105806	85941	1827.64	-972.39	81.22	11.50	7.87	3.98	-12.85
5	स्टेट बैंक ऑफ त्रावणकोर	885.11	79.09	114507	100473	67004	1798.33	337.73	66.69	11.60	4.78	2.77	6.24

पुरस्कार एवं सम्मान

स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एण्ड जयपुर द्वारा वर्ष के दौरान किए गए प्रमुख सामाजिक पहल में ये भी शामिल हैं: राजस्थान की स्कूलों में महिला छात्राओं के लिए 88 शौचालय एवं 78 सामान्य शौचालय बनाने के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करना। भूकंप से प्रभावित नेपाल के लोगों तथा चेन्नई में बाढ़ से प्रभावित लोगों को सहायता प्रदान करना। वर्ष के दौरान स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एण्ड जयपुर द्वारा वर्ष के दौरान जीते गए पुरस्कारों में ये भी शामिल हैं:बिजनेस टुडे के मध्य आकार के सर्वोत्तम बैंकों में पाँचवा स्थान, उभरते बैंक के लिए सर्वोत्तम व्यष्टि, लघु एवं मध्यम उद्यम बैंक पुरस्कार के अंतर्गत भारतीय व्यष्टि, लघु एवं मध्यम का रनर अप पुरस्कार, जो श्री पीयुष गोयल, ऊर्जा, कोयला, नव एवं नवीकरण ऊर्जा राज्य मंत्री, भारत सरकार द्वारा दिया गया।

एसबीबीजे : मध्यम श्रेणी के बेस्ट सोशल बैंक के रूप में रनर-अप अवार्ड। श्री जयंत सिन्हा, वित्त राज्य मंत्री, भारत सरकार ने यह अवार्ड प्रदान किया

वर्ष के दौरान स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद द्वारा जीते गए उल्लेखनीय पुरस्कारों में स्कॉच ऑर्डर ऑफ मेरिट पुरस्कार शामिल है, जो मराठवाड़ा क्षेत्र में महाराष्ट्र सरकार को उपलब्ध कराए गए ई-भुगतान समाधान के लिए स्मार्ट टेक्नॉलाजी अवार्ड्स 2015 में दिया गया। इसी अवसर पर इकॉनामिक वैल्यू एड श्रेणी के अंतर्गत ड्रॉप फोल्डर युटिलिटि परियोजना पुरस्कार तथा केरल बैंकर्स क्लब का दूसरा सर्वोत्तम सार्वजनिक क्षेत्र बैंक का पुरस्कार।

वर्षके दौरान स्टेट बैंक ऑफ पटियाला की उल्लेखनीय उपलब्धियों में 752 बिजनेस करेस्पांडेंटों की सहायता से सभी गाँवों में 100 प्रतिशत कवरेज, प्रधानमंत्री जन धन योजना के अंतर्गत 12 लाख से भी अधिक खाते खोलना, इन खातों से 161.30 करोड़ रुपए की जमा-राशियां जुटाना, इसी योजना के तहत खोले गए 94% से अधिक खातों के लिए रु-पे कार्ड जारी करना तथा बैंक के 99वें संस्थापना दिवस पर पंजाब, हरियाणा एवं चंडीगढ़ में आयोजित "रन एगेन्स्ट ड्रग्स"।

वर्ष के दौरान स्टेट बैंक ऑफ त्रावणकोर की प्रमुख उपलब्धियों में कई अवार्ड शामिल हैं, जैसे केरल राज्य कुदुमबाश्री मिशन द्वारा दिया गया अवार्ड। यह अवार्ड केरल राज्य में संयोजन ऋण के रूप में एनएचजीओ को दी गई सहायता के आधार पर सरकारी क्षेत्र के बैंकों में प्रथम स्थान पर रहने पर दिया गया। ईको-टेक सैवी बैंक के लिए उभरते हुए बैंक के रूप में "एमएसएमई बैंकिंग एक्सिलेंस अवार्ड-2015", स्कोच अवार्ड-क) केरल सरकार ई-टेंडर/ई-प्रोक्यूरमेंट, ख) कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व, सामाजिक क्षेत्र, ग) ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थान और घ) ओएफएसी फिल्टरिंग इन रेमिटैंसेज।

अनुषंगियां

प्रदर्श 48: गैर-बैंकिंग अनुषंगिया (रुपए करोड़ में)

क्र.	अनुषंगी कंपनी का नाम	स्वामित्व (स्टेट बैंक का हित)	स्वामित्व का प्रतिशत	वित्त वर्ष 2016 के लिए निवल लाभ (हानियां)
1	एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड (समेकित)	58.03	100	278.88
2	एसबीआई डीएफएचआई लिमिटेड	139.15	63.78*	72.19
3	एसबीआई म्यूचुअल फंड ट्रस्टी कंपनी प्राइवेट लिमिटेड	0.1	100	0.33
4	एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स लिमिटेड	137.79	86.18	0.86
5	एसबीआई पेंशन फंड्स प्राइवेट लिमिटेड	18	60*	0.51

* एसबीआई पेंशन फंड्स प्राइवेट लिमिटेड में एसबीआई समूह की धारिता 100% है (एसबीआई 60%, म्यूचुअल फंड और एसबीआई कैपिटल प्रत्येक का 20%) तथा एसबीआई डीएफएचआई में स्टेट बैंक की धारिता 72.17% (एसबीआई 63.78%, सहयोगी बैंक 5.27% तथा एसबीआई कैपिटल 3.12%) है।

प्रदर्श 49: गैर-बैंकिंग अनुषंगियां: संयुक्त उद्यम (₹ करोड़ में)

क्र.	अनुषंगी कंपनी का नाम	स्वामित्व (स्टेट बैंक का हित)	स्वामित्व का प्रतिशत	वित्त वर्ष 2016 के लिए निवल लाभ (हानियां)
1	एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट प्राइवेट लि.	31.50	63	165.36
2	एसबीआई कार्ड्स एवं पेमेंट सर्विसेज प्रा. लिमिटेड	471.00	60	283.96
3	एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	740.00	74	861
4	एसबीआई एसजी ग्लोबल सिक्यूरिटीज सर्विसेज प्रा. लिमिटेड	52.00	65	8.66
5	एसबीआई जनरल इंश्योरेंस लिमिटेड	150.22	74	(120)
6	जीई कैपिटल बिजनेस प्रोसेस मैनेजमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड	9.44	40	38.52

क. एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड (एसबीआईकैप)

एसबीआई कैप भारत का प्रमुख निवेश बैंक है, जो कि विभिन्न ग्राहक वर्गों को तीन उत्पादों के समूहों-आधारिक संरचना, ईक्विटी पूंजी बाजार एवं ऋण पूंजी बाजार में वित्तीय परामर्शी सेवाएं प्रदान कर रहा है। इन सेवाओं में परियोजना परामर्शी सेवाएं, ऋण समूहन, स्ट्रक्चर्ड ऋण नियोजन, विलयन एवं अधिग्रहण, निजी ईक्विटी, पुनर्संरचनात्मक परामर्शी सेवाएं, तनावग्रस्त आस्ति समाधान, आईपीओ, एफपीओ, अधिकार निर्गम, ऋण एवं हाइब्रिड पूंजी जुटाना शामिल हैं।

31 मार्च 2016 को समाप्त हुई अवधि के दौरान, एसबीआईकैप ने 425.29 करोड़ रुपये का कर-पूर्व लाभ दर्ज किया जबकि वित्त वर्ष 2015 के दौरान इसने 507.90 करोड़ रुपए का कर-पूर्व लाभ दर्ज किया था और 31 मार्च 2016 को इसने 283.39 करोड़ रुपए का कर-पश्चात लाभ कमाया है, जबकि वित्त वर्ष 2015 में यह राशि 338 करोड़ रुपए रही थी।

31 मार्च 2016 को समाप्त अवधि के दौरान एसबीआईकैप ने 320% लाभांश घोषित किया, जबकि वित्त वर्ष 2015 में इसने 430% लाभांश घोषित किया था।

एसबीआई कैप को अपने क्षेत्र में अग्रणी भूमिका के सम्मान स्वरूप कुछ प्रतिष्ठित पुरस्कार प्राप्त हुए, जिनमें ये कुछ निम्नानुसार हैं:

- एशिया पैक एक्स-जपान में अबान होल्डिंग्स लिमिटेड (7) एवं ओएनजीसी पेट्रो एडिशंस लिमिटेड (ओपीएएल) (9) शीर्ष 10 सौदों की सूची में।
- ओपीएएल का सौदा एशिया-पैक एक्स-जपान के 10 शीर्ष ऋणों की सूची में, देश का सबसे बड़ा सौदा।
- एयरसेल समूह की 137.29 बिलियन रुपया निधीयन सुविधा को एसेट ट्रिपल ए एशिया इनफ्रास्ट्रक्चर पुरस्कार 2015 में वर्ष का टेलिकॉम सौदा पुरस्कार।

1. एसबीआई कैप सिक्युरिटीज लिमिटेड (एसएसएल)

एसएसएल, एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की एक पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी है। यह खुदरा एवं संस्थागत ग्राहकों को नकद एवं वायदा विकल्प सौदों में ईक्विटी बैंकिंग प्रदान करने के अलावा, म्यूचुअल फंड, कर मुक्त बांड, आवास ऋण, ऑटो ऋण, ट्रैक्टर ऋण जैसे अन्य वित्तीय उत्पादों के विक्रय और वितरण कार्य में लगा हुआ है।

एसएसएल की 100 से अधिक शाखाएं हैं और यह खुदरा एवं संस्थागत दोनों प्रकार के ग्राहकों को डीमेट, ई-ब्रोकिंग, ई-आईपीओ एवं ई-एमएफ सेवाएं उपलब्ध कराती है। एसएसएल के पास इस समय 10 लाख से अधिक ग्राहक हैं। 31 मार्च 2016 को समाप्त अवधि के दौरान इस कंपनी को 160.82 करोड़ रुपए की सकल आय हुई, जबकि वित्त 2015 के दौरान यह 114.02 करोड़ रुपए रही।

2. एसबीआई कैप वेंचर्स लिमिटेड (एसवीएल)

एसवीएल एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की एक पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी है। डीएफआईडी (डिपार्टमेंट फॉर इंटरनेशनल डेवलपमेंट) ने भारतीय स्टेट बैंक समूह के साथ मिलकर 'नीव फंड' स्थापित किया है, जिसका प्रबंधन एसबीआई कैप वेंचर्स लिमिटेड (एसवीएल) करेगा। एसवीएल आस्ति प्रबंधन कंपनी के रूप में कार्य कर रही है।

'नीव फंड' की प्रारंभिक पेशकश 10 अप्रैल 2015 को समाप्त हुई और इस फंड का वर्तमान कारपस 469.39 करोड़ रुपए है। फंड का निवेश भारत के 8 चुनिंदा राज्यों (बिहार, छत्तीसगढ़, झारखंड, मध्य प्रदेश, ओड़िशा, राजस्थान, उत्तर प्रदेश एवं पश्चिम बंगाल) में नवीकरणीय ऊर्जा, जल एवं स्वच्छता, कृषि सप्लाई चेन जैसे आधारि संरचना क्षेत्रों में किया जाएगा। एसवीएल ने प्रबंधन शुल्क अर्जित करना शुरू किया है।

3. एसबीआई कैप (यूके) लिमिटेड (एसयूएल)

एसयूएल एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की एक पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी है। एसयूएल यूके और यूरोप में एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड के लिए एक रिलेशनशिप इकाई के रूप में अपने को मजबूत 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।

4. एसबीआई कैप (सिंगापुर) लिमिटेड (एसएसजीएल)

एसबीआई कैप सिंगापुर लिमिटेड जो एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की एक पूर्ण स्वामित्व वाली अनुषंगी है, ने दिसंबर 2012 से अपना व्यवसाय आरंभ किया है। एसबीआई कैप के व्यवसाय उत्पादों का विपणन करने के लिए विदेशी संस्थागत निवेशकों, वित्तीय संस्थाओं, विधि फर्मों, लेखा फर्मों आदि के साथ संबंध बनाए जा रहे हैं। इसे विदेशी मुद्रा वाले बांडों की मार्केटिंग और एसबीआईकैप सिक्युरिटीज के लिए ग्राहक जुटाने के कार्य में विशेषज्ञता प्राप्त है।

5. एसबीआई कैप ट्रस्टी कंपनी लिमिटेड (एसटीसीएल)

एसबीआई कैप ट्रस्टी कंपनी लिमिटेड (एसटीसीएल) एसबीआई कैपिटल मार्केट्स की एक पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी है। एसटीसीएल ने 1 अगस्त 2008 में प्रतिभूति न्यासी व्यवसाय शुरू किया है। 31 मार्च 2016 को समाप्त अवधि के दौरान इसे 13.35 करोड़ रुपए का निवल लाभ हुआ, जबकि वित्त वर्ष 2015 के दौरान यह 11.16 करोड़ रुपए रहा। एसटीसीएल ने व्यक्तियों के लिए 'माई विल सर्विस ऑनलाइन' नामक ऑनलाइन विल क्रियेशन सर्विस सफलतापूर्वक शुरू की है। उसने अपनी 'ट्रस्टी एंटरप्राइस मैनेजमेंट सिस्टम' जो कि न्यासी संबंधी सभी परिचालनों के समाधान से संबद्ध प्रणाली है, भी सफलतापूर्वक शुरू की है और इस तरह न्यासी संबंधी सभी परिचालनों का संपूर्ण स्वचालन करने वाली भारत की पहली एवं एकमात्र कंपनी बन गई है।

ख. एसबीआई डीएफएचआई लिमिटेड (एसबीआई डीएफएचआई)

एसबीआई डीएफएचआई लिमिटेड एकमात्र सबसे बड़ी स्टैंड 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 यह मनी मार्केट लिखत, गैर-सरकारी प्रतिभूति ऋण लिखत आदि में भी व्यवसाय करती है। प्राथमिक डीलर के रूप में इसकी व्यावसायिक गतिविधियां भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित/विनियमित होती है।

एसबीआई समूह की इस कंपनी में 72.17 प्रतिशत की हिस्सेदारी है। 31 मार्च 2016 को समाप्त वित्त वर्ष में कंपनी को 72.19 करोड़ रुपए का निवल लाभ हुआ, जबकि वित्त वर्ष 2015 की समान अवधि में इसे 92.55 करोड़ रुपए का निवल लाभ हुआ था।

31 मार्च 2016 को एसबीआई डीएफएचआई का बाजार अंश सभी बाजार सहभागियों में 3.46 प्रतिशत और अकेले कारोबार कर रहे प्राथमिक डीलरों में 20.37 प्रतिशत रहा।

ग. एसबीआई काड्र्स एवं पेमेंट सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआई सीपीएसएल)

एसबीआई सीपीएसएल भारत में अकेले क्रेडिट कार्ड जारी करने वाली कंपनी है, जो कि भारतीय स्टेट बैंक जीई कैपिटल कारपोरेशन के बीच एक संयुक्त उपक्रम है तथा एसबीआई की इसमें 60 प्रतिशत भागीदारी है।

दिसंबर 2015 की स्थिति के अनुसार एसबीआई सीपीएसएल 34.68 लाख कार्ड आधार और 15 प्रतिशत बाजार अंश के साथ सक्रिय कार्डों से पूरे उद्योग जगत में तीसरे स्थान पर है। पिछले वित्त वर्ष की तुलना में कार्ड आधार में 17 प्रतिशत की दर से वृद्धि हुई है। इसके कार्ड के माध्यम से खर्च की गई राशि की दृष्टि से 12 प्रतिशत बाजार अंश के साथ यह पाँचवे स्थान से चौथे स्थान पर आ गया है। कार्ड से व्यय की जानेवाली राशि में वृद्धि जारी है और उद्योग में 26% की वृद्धि की तुलना में इसने 35% की दर से उच्चतम वृद्धि दर्ज की है।

यह कंपनी दृढ़ रूप से लाभ-वृद्धि के पथ पर अग्रसर है और वर्ष 2010-11 से लाभ कमा रही है। वित्त वर्ष 2015-16 के दौरान 21% वृद्धि की दर से कंपनी का कर पूर्व लाभ 438 करोड़ रुपए रहा (वित्त वर्ष 2014-15 एकमात्र ऐसा वर्ष रहा, जब कंपनी को लेखा समायोजन करने पड़े थे)। वित्त वर्ष 2015-16 में कंपनी का कर पश्चात लाभ 284 करोड़ रुपए रहा जबकि वित्त वर्ष 2014-15 की समान अवधि में यह 267 करोड़ रुपए था। वित्त वर्ष 2014-15 में 54.1 करोड़ रुपए के एकबारगी आस्थगित कर और वर्ष में संचित हानि के कारण कर पश्चात लाभ वृद्धि कम रही। कंपनी ने वित्त वर्ष 2015-16 के लिए 10 प्रतिशत की दर से लाभांश की पेशकश की है जो पिछले वर्ष 5 प्रतिशत थी।

वर्तमान वर्ष में कंपनी ने ऑनलाइन सक्रिय युवा ग्राहकों, फेडरल बैंक, लक्ष्मी विलास बैंक, कैपिटल वन तथा मुंबई मेट्रो के साथ को-ब्रांडेड कार्डों पर ध्यान देते हुए सिंप्ली क्लिक कार्ड शुरू किया है।

नई प्रौद्योगिकी के अनुसार कंपनी ने कांटैक्टलेस प्रयोग के लिए एनएफसी टेक्नॉलजी पर पे-वेव सिग्नेचर कार्ड शुरू किया है।

वर्तमान वर्ष के दौरान एसबीआई काड्र्स को निम्नलिखित पुरस्कार मिले:

- सिंप्ली क्लिक कार्ड को कस्टमर फेस्ट अवार्ड्स 2016 के तहत वर्ष के सर्वश्रेष्ठ कार्ड प्रोडक्ट/प्रोग्राम का अवार्ड और मास्टर कार्ड इनोवेशंस अवार्ड्स 2016 में सर्वश्रेष्ठ क्रेडिट कार्ड प्रोग्राम श्रेणी में प्राप्त हुआ।
- प्रतिभा प्रबंधन में अपनी प्रतिस्पर्धात्मक एवं बाजार अग्रणी प्रथाओं के लिए को वार्षिक पुरस्कार समारोह 2015 में एसबीआई कार्ड दिल्ली मैनेजमेंट एशोसिएशन का पुरस्कार दिया गया।
- एसबीआई काड्र्स लर्निंग टूल 'लिटल मास्टर' ने नेशनल आईटी एक्सीलेंस अवार्ड जीता। यह अवार्ड कारोबार बढ़ाने में सूचना प्रौद्योगिकी का बेहतर उपयोग करने के लिए दिया गया।
- एसबीआई कार्ड को वर्ष 2015-16 में एनबीएफसी खंड में सर्वश्रेष्ठ डेटा गुणवत्ता के लिए आठवीं वार्षिक क्रेडिट इन्फॉर्मेशन कॉन्फ्रेन्स में पुरस्कार दिया गया।
- एसबीआई कार्ड - फ्लेक्सीपे अभियान को 2015 डीएमए एशिया ईको अवार्ड में 2015 के लिए ईको लीडर चुना गया।
- एसबीआई कार्ड को रीडर्स डाइजेस्ट ट्रस्टिड ब्राडं अवाड्र्स 2015 के तहत सर्वाधिक विश्वसनीय ब्राडं का अवार्ड मिला
- एसबीआई कार्ड ने कार्डवन सीआरएम टूल के लिए सर्वोत्तम नवोन्मेषी टेक्नोलॉजी लीगेसी ट्रांसफॉर्मेशन अवार्ड अंतरराष्ट्रीय गार्टनर अवार्ड के तहत जीता।

घ. एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एसबीआई लाइफ)

एसबीआई लाइफ इंश्योरंस कंपनी लिमिटेड भारतीय स्टेट बेंक और बीएनपी परिबास कार्डिफ के बीच संयुक्त उद्यम है, जिसमें एसबीआई की भागीदारी 74 प्रतिशत है। बीमा उत्पादों की बिक्री के लिए एसबीआई लाइफ के पास एक विशेष बहु-वितरण मॉडल है, जिसमें बीमा उत्पादों के संवितरण के लिए बैंक इंश्योरेंस, रिटेल एजेंसी, वैकल्पिक, समूह कारपोरेट और ऑनलाइन चैनल शामिल हैं।

कंपनी ने वित्त वर्ष 2016 में एक बार फिर दिखा दिया कि वह बाजार अग्रणी है। इस अवधि में उसकी वृद्धि दर उद्योग की वृद्धि से भी अधिक रही। निजी उद्योग की 18 प्रतिशत वृद्धि की तुलना में कंपनी के नए व्यवसाय प्रीमियम में 29 प्रतिशत वृद्धि परिलक्षित हुई। मार्च 2016 की स्थिति के अनुसार सभी निजी प्लेयरों में एसबीआई लाइफ नए व्यवसाय प्रीमियम का बाजार हिस्सा पिछले वर्ष की 15.9 प्रतिशत की तुलना में 17.3 प्रतिशत रहा। नए व्यवसाय प्रीमियम के मामले में निजी उद्यम में कंपनी का पहला स्थान है। इसके अलावा कंपनी ने इंडिविजुअल एडजस्टिड प्रीमियम इक्विलेंट में 37 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की, जबकि प्राइवेट इंडस्ट्री की वृद्धि 14 प्रतिशत रही।

एसबीआई लाइफ को वित्त वर्ष 2016 में 861 करोड़ रुपए का कर-पश्चात लाभ हुआ, जबकि वित्त वर्ष 2015 में यह 820 करोड़ रुपए था। आस्तियों में 13 प्रतिशत की वर्षानुवर्ष वृद्धि हुई, जिससे ये 31 मार्च 2016 को 83,429 करोड़ रुपए रही।

अपने 774 कार्यालय नेटवर्क के माध्यम से अपनी व्यापक पहुंच का उपयोग करते हुए, एसबीआई लाइफ ने व्यवस्थित ढंग से व्यापक ग्रामीण क्षेत्रों को बीमा सुविधाएं उपलब्ध कराई। वित्त वर्ष 2016 में कंपनी ने कुल पालिसियों में से 24 प्रतिशत पालिसियां इस खंड में बेची। कंपनी ने अल्पसुविधा प्राप्त सामाजिक क्षेत्र में 285,027 लोगों का बीमा किया। यह कंपनी न्यूनतम सामाजिक और ग्रामीण नियामक मानदंडों के लक्ष्यों से कहीं अधिक लक्ष्य प्राप्त करती रही है।

बीएनपी पारीबास कार्डिफ ने एसबीआई से उनकी 10 प्रतिशत की हिस्सेदारी खरीदकर अपनी हिस्सेदारी में वृद्धि करने की मंशा व्यक्त की है। एसबीआई के इस विनिवेश प्रस्ताव को भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा मंजूर किया गया है।

एसबीआई लाइफ ने अपने कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व के लक्ष्यों के अनुरूप देश के विभिन्न भागों में बाल कल्याण कार्यक्रम के रूप में अपने आउटरीज प्रयासों को सुदृढ़ किया है। वह स्वास्थ्य सुविधा सेवाओं, शैक्षिक, आधारिक संरचनात्मक सुधार एवं ग्रामीण विकास के जरिए बच्चों के जीवन की गुणवत्ता में सुधार करने तथा समुदायों को जोड़ने की दिशा में योगदान देने पर ध्यान दे रहा हैं। राष्ट्रीय और स्थानीय संगठनों के साथ भागीदारी में सामाजिक कार्यों से जुड़कर शिक्षा के क्षेत्र में की गई सहायता से देश के एक लाख से अधिक बच्चे लाभान्वित हुए हैं। इसके अलावा कंपनी ने देश भर में 500 से अधिक शिक्षा संस्थाओं और संगठनों को सहायता प्रदान की है।

एसबीआई लाइफ ने ग्राहक केंद्रित अपने गुणवत्तापूर्ण प्रयासों, प्रतिबद्धता और कारोबारी उत्कृष्टता के चलते बहुत से अवार्ड जीते। वर्ष के दौरान प्राप्त पुरस्कारों एवं सम्मानों में शामिल हैं:

- एसबीआई लाइफ ने जीवन बीमा की कम पहुंच वाली मार्केट में अपनी पैठ बढ़ाने के लिए द इंडियन इंश्योरेंस पुरस्कार 2015 जीता (बड़ी कंपनी श्रेणी में)
- वर्ल्ड एचआरडी कांग्रेस दवारा लोकमत बीएफएसआई पुरस्कार 2015 में सर्वोत्तम जीवन बीमा कंपनी (निजी क्षेत्र) का पुरस्कार।
- छठे सीएमओ एशिया पुरस्कारों में ब्रांडिंग एवं विपणन में उत्कृष्टता के लिए वर्ष का विपणन अभियान पुरस्कार जीता।

एसबीआई-ईटीए, एनईएफटी और एसबीआई सेंसेक्स-ईटीएफ के माध्यम से इक्विटी में ईपीएफओ का शुभारंभ।

- टीआईएसएस लीपवॉल्ट प्रोग्राम सीएलओ अवार्ड 2015 बिक्री बढ़ाने में सर्वश्रेष्ठ प्रोग्राम तैयार करने के लिए मिला।
- 14वें एशिया पेसिफिक एचआरएम कांग्रेस में नॉलेज मैनेजमेंट के लिए सर्वोत्तम प्रशिक्षण पद्धतियों के उपयोग के लिए नॉलेज मैनेजमेंट लीडरशिप पुरस्कार 2015।
- द इकनॉमिक टाइम्स, ब्रांड ईक्विटी एवं नीलसन सर्वे 2015 में लगातार पाँचवीं बार 'अत्यंत विश्वनसीय निजी जीवन बीमा ब्रांड' का पुरस्कार।
- 'सर्वश्रेष्ठ विज्ञापन' के लिए बीमा श्रेणी में IndiAA अवार्ड 2015 जीता।
- वर्ल्ड मार्केटिंग कांग्रेस द्वारा प्रस्तुत जीवन बीमा (प्राइवेट सेक्टर) श्रेणी में ब्रैंड एक्सीलेंस अवार्ड, 2015 जीता।
- वर्ष 2015 के लिए जोखिम प्रबंधन का गोल्डन पीकॉक पुरस्कार जीता।
- इनस्पाइरिंग वर्क प्लेसेस सम्मेलन 2015 में सर्वोत्तम मानव संसाधन प्रौद्योगिकी का पुरस्कार जीता।
- आरोग्य हेल्थी वर्कप्लेस पुरस्कार 2015 में गोल्ड पुरस्कार मिला।
- द इकॉनमिक टाइम्स सर्वोत्तम कारपोरेट बांड्स 2016 का खिताब।
- एसबीआई लाइफ ने प्राइम टाइम अवार्ड 2015 (कांस्य) जीता। यह अवार्ड ग्रेट एड विज्ञापन अभियान चलाने के लिए दिया गया। अवार्ड बीएफएसआई सेक्टर में सर्वश्रेष्ठ रचनात्मक अभियान - सिंगल विज्ञापन या अभियान श्रेणी में मिला।
- एसबीआई लाइफ ने जीवन बीमा में उत्कृष्टता के लिए स्टार्स ऑफ दि इंडस्ट्री अवार्ड जीता।
- एसबीआई लाइफ को 'गोल्डन पीकॉक नेशनल क्वालिटी अवार्ड' वर्ष 2015 के लिए दिया गया। यह अवार्ड आईओडी इंडिया के '26वें वर्ल्ड कांग्रेस ऑन लीडरशिप फॉर बिजनेस एक्सीलेंस एंड इनोवेशन' में दिया गया।

वित्त वर्ष 2016 में ऐसे उत्पादों की डिजाइनिंग पर जोर दिया गया, जिनसे बाजार की बदलती आवश्यकताओं और नियामक की अपेक्षाओं को पूरा किया जा सके। ग्राहक की आवश्यकताओं और वर्तमान उत्पाद पोर्टफोलियो, का विश्लेषण करके नए क्षेत्रों का पता लगाया गया और नए उत्पाद बाजार में उतारे गए। इन सभी को जारी करने के पीछे लक्ष्य कतिपय आवश्कताओं को पूरा करना और उत्पादों को और व्यापक स्तर पर लोकप्रिय बनाने में योगदान करना था।

ङ. एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआई एफएमपीएल)

एसबीआईएफएमपीएल एसबीआई म्यूचुअल फंड की आस्ति प्रबंधन कंपनी है। यह औसत प्रबंधन अधीन आस्तियों के मामले में 5वीं सबसे बड़ी कंपनी है। इसके 4.7 मिलियन से अधिक निवेशक है और यह बाजार में सबसे आगे है। एसबीआईएफएमपीएलने वर्ष 2016 में 165.36 करोड़ रुपए का कर पश्चात लाभ दर्ज किया है, जबकि वित्त वर्ष 2015 में इसने 163.43 करोड़ रुपए का लाभ अर्जित किया था। मार्च 2016 को समाप्त तिमाही के दौरान कंपनी की औसत प्रबंधन अधीन आस्तियां 1,06,781 करोड़ रुपए रही और बाजार अंश 7.89 प्रतिशत रहा, जो मार्च 2015 में समाप्त तिमाही के दौरान 6.30 प्रतिशत था। कंपनी की पूर्ण स्वामित्व वाली विदेशी अनुषंगी है, अर्थात एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट (इंटरनेशनल) प्राइवेट लिमिटेड, जो कि मॉरीशस में स्थित है और विदेशी फंड का प्रबंध करती है। एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट (इंटरनेशनल) प्राइवेट लिमिटेड, एसबीआईएफएमपीएल की 100% की अनुषंगी है।

SBI FMAwards

AsianInvestor	▪ **The Best Fund House in India**
MONEY	▪ **The Best Long Term Equity Asset Management House**
Outlook Money Awards 2015	▪ **Runner up for Best Debt fund house**
2016 THOMSON REUTERS LIPPER FUND AWARD INDIA	▪ **Lipper Award (Best Group Over 3 Years)** ▪ SBI FM has won a Fund Family Award for the **mixed asset classes**. ▪ **Lipper Fund Awards** ▪ SBI Magnum Gilt Fund-Long Term-Growth won the Best Bond Award in the 3 years in Bond Indian Rupee – Government ▪ SBI Small & Midcap-Growth won the best Equity Award in the 3 years category in Equity India
MORNINGSTAR	▪ **Morningstar Fund Category Award** ▪ SBI Bluechip is the winner in the Large Cap Category. The award recognizes the fund for strong 3 year and 5 year returns after adjusting for risk, in addition to outperformance of its peers in 1 year.

SBI MUTUAL FUND

च. एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स लिमिटेड (एसबीआईजीएफएल)

एसबीआईजीएफएल देश-विदेश में व्यापार के लिए फैक्टरिंग सेवाएं उपलब्ध कराने में सबसे आगे है, कंपनी में एसबीआई समूह की 86.18 प्रतिशत की हिस्सेदारी है। कंपनी की सेवाएं एमएसएमई ग्राहकों के लिए विशेष रूप से उपयुक्त हैं और इनमें बही ऋणों में फंसी राशियां अन्यत्र उपयोग के लिए उपलब्ध हो जाती है। 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 बैठा पाती है।

कंपनी का वित्त वर्ष 2015-16 में कायापलट हुआ। कम्पनी ने ₹ 2.53 करोड़ का कर पूर्व लाभ हासिल किया (जबकि पिछले वर्ष ₹ 59.21 करोड़ की हानि हुई थी) और ₹ 0.86 करोड़ का कर पश्चात लाभ हासिल किया (जबकि पिछले वर्ष ₹ 46.23 करोड़ की हानि हुई थी)। कंपनी का टर्नओवर वित्त वर्ष 2015-16 के दौरान ₹2,500 करोड़ को पार कर ₹ 2,532 करोड़ रहा, जबकि पिछले वर्ष का टर्नओवर ₹2,226 करोड़ रहा था, जो 13.75 प्रतिशत वृद्धि को दर्शाता है। एफआईयू स्तर 31 मार्च 2016 को ₹1,000 करोड़ के स्तर को पार कर गया और यह पिछले वर्ष के ₹921 करोड़ के स्तर की तुलना में ₹1,008 करोड़ रहा, जो 9.45 प्रतिशत की वृद्धि को दर्शाता है।

31.03.2016 को कंपनी के सकल एनपीए के स्तर को घटाकर ₹297 करोड़ पर लाया गया और निवल एनपीए के स्तर को ₹30 करोड़ पर लाया गया, जबकि 31.03.2015 को सकल एनपीए का स्तर ₹363 करोड़ और निवल एनपीए का ₹91 करोड़ पर था। निवल एनपीए का स्तर दिनांक 31.03.2016 को कुल एफआईयू के 3% से नीचे था। पिछले 2 वर्षों के नए स्लिपेज, अर्थात वित्त वर्ष 2014-15 के दौरान 85.02 करोड़ रुपए और वित्त वर्ष 2013-14 के ₹108.83 करोड़ की तुलना में वित्त वर्ष 2015-16 की अवधि में घटाकर 3.79 करोड़ रुपए पर लाया गया।

फैक्टर-2 मॉडल के तहत निर्यात फैक्टरिंग टर्नओवर 32.80 मिलियन यूरो (238 करोड़ रुपए) के बराबर रहा, जबकि वर्ष 2014-15 में यह 18.55 मिलियन (138 करोड़ रुपए) रहा। एसबीआईजीएफएल को 2015 में सिंगापुर में फैक्टर्स चेन इंटरनेशनल से सर्वोत्तम सेवा गुणवत्ता सुधार के लिए मान्यता प्रमाणपत्र दिया गया।

कंपनी के पास पर्याप्त पूंजी है और इसके उधार कार्यक्रमों को रेटिंग एजेंसियों से एएए/ए1 + रेटिंग प्राप्त है।

छ. एसबीआई पेंशन फंड्स प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआईपीएफ)

एसबीआईपीएफ पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण द्वारा नियुक्त तीन पेंशन निधि प्रबंधकों में से एक है, जिसे केंद्र सरकार (सशक्त बलों को छोड़कर) और राज्य सरकार के कर्मचारियों के लिए राष्ट्रीय पेंशन व्यवस्था (एनपीएस) के तहत पेंशन निधियों का प्रबंध सौंपा गया है। एसबीआईपीएफ स्टेट बैंक समूह की एक पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी है, जिसने अपना कारोबार अप्रैल 2008 में शुरू किया था। 31 मार्च 2016 को कंपनी की प्रबंध अधीन आस्तियों की कुल राशि 46,019 करोड़ रुपए रही (वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि 47 प्रतिशत), जबकि मार्च 2015 में यह राशि 31,407 करोड़ रुपए रही थी।

यह कंपनी सरकारी और निजी क्षेत्रों दोनों में एयूएम के मामले में पेंशन निधि प्रबंधकों में अपना स्थान सबसे आगे बनाए हुए है। निजी क्षेत्र में समग्र एयूएम बाजार अंश 69 प्रतिशत था, जबकि सरकारी क्षेत्र में यह 35 प्रतिशत रहा था। कंपनी ने निजी क्षेत्र और सरकारी क्षेत्र दोनों में अपनी नंबर 1 स्थिति को बनाए रखा है। कंपनी को आउटलुक मनी द्वारा वर्ष 2015 के लिए एनपीएस के तहत सर्वश्रेष्ठ पेंशन फंड हाउस घोषित किया गया।

ज. एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एसबीआईजीआईसी)

एसबीआईजीआईसी भारतीय स्टेट बैंक और आईएजी ऑस्ट्रेलिया के बीच एक संयुक्त उद्यम है, जिसमें एसबीआई की हितधारिता 74 प्रतिशत है। कंपनी वाजिब कीमत निर्धारण, निष्पक्ष और पारदर्शी दावा प्रबंधन व्यवहारों पर ज्यादा ध्यान देती है। कंपनी की संवृद्धि की आकांक्षा बैंका चैनल पर निर्भर है और यह ऐसे चुनिंदा वैकल्पिक चैनल और उत्पाद विकसित कर रही है, जो हमारे व्यवसाय के उद्देश्यों लाभप्रद वृद्धि को पूरा कर सकें। कंपनी ने मोटर संविभाग में संवृद्धि हासिल करने के लिए तीन बड़े कार उत्पादनकर्ताओं के साथ कार्यनीतिक गठजोड़ किया है।

वित्त वर्ष 2016 में सकल प्रत्यक्ष लिखित प्रीमियम 2039.8 करोड़ रुपए रहा। कंपनी ने सकल प्रत्यक्ष प्रीमियम में वर्ष-दर-वर्ष 29.4 प्रतिशत की संवृद्धि दर्ज की है, जबकि उद्योग क्षेत्र की संवृद्धि 13.8 प्रतिशत रही। सभी सामान्य बीमा कंपनियों के बीच समग्र बाजार अंश 1.9 प्रतिशत से बढ़कर 2.1 प्रतिशत हुआ और निजी क्षेत्र की अन्य कंपनियों के क्षेत्र में 4.5 प्रतिशत से बढ़कर 5.1 प्रतिशत हुआ। एसबीआईजीआईसी वित्त वर्ष 2016 में समग्र बाजार रैंकिंग में 2015 के 14वें स्थान से आगे बढ़कर 13वें स्थान पर रही और निजी क्षेत्र में 2015 के 9वें स्थान से आगे बढ़कर 2016 में 8वें स्थान पर पहुंच गई है। एसबीआईजीआईसी उद्योग और निजी प्लेयरों में वैयक्तिक दुर्घटना में दूसरे स्थान पर है। कंपनी का प्राइवेट बीमाकर्ताओं में आग के मामले में 2रा और इंडस्ट्री में 6ठा स्थान है। आईएजी एसबीआई की हिस्सेदारी खरीदकर अपनी हिस्सेदारी को बढ़ाकर 23 प्रतिशत करना चाहता है। एसबीआई के इस विनिवेश के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने अनुमति प्रदान कर दी है।

वर्ष के दौरान प्राप्त पुरस्कारों में इंडिया इंश्यूरेंस पुरस्कार का वर्ष 2015 का मार्केटिंग इनीशिएटिव पुरस्कार तथा वर्ल्ड मार्केटिंग कांग्रेस का 50 अत्यंत प्रभावकारी डिजिटल मीडिया व्यवसायी पुरस्कार शामिल हैं।

झ. एसबीआई एसजी ग्लोबल सिक्युरिटीज सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड (एसबीआईएसजी):

एसबीआईएसजी भारतीय स्टेट बैंक और सोसाइटी जनरल के बीच का संयुक्त उद्यम है, जिसकी स्थापना किसी वित्तीय घराने 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 अभिरक्षा सेवाओं का कारोबार मई 2010 में और फंड अकाउंटिंग का सितंबर 2010 में शुरू किया गया था। वित्त वर्ष 2016 में कंपनी का निवल लाभ 8.66 करोड़ रुपए रहा, जबकि वित्त वर्ष 2015 में यह 5.69 करोड़ रुपए था।

31 मार्च 2016 को अभिरक्षाधीन आस्तियां बढ़कर 2,20,902 करोड़ रुपए हो गई, जबकि 31 मार्च 2015 को ये 69,587 करोड़ रही थीं और मार्च 2016 को प्रबंधन अधीन आस्तियां 1,32,152 करोड़ रुपए रही, जबकि मार्च 2015 में ये 79,090 करोड़ रुपए रहीं।

एसबीआई-एसजी ने भारत में सब-कस्टोडियन के ग्लोबल इनवेस्टर सर्वे में अपनी रैंकिंग को बेहतर कर लिया। वर्ष 2016 में यह 3रे से 2रे स्थान पर आ गई। एसबीआई-एसजी को ग्लोबल फाइनैंस मैग्जीन 2015 द्वारा विश्व के सर्वश्रेष्ठ सब कस्टोडियन अवार्ड्स में भारत का सर्वश्रेष्ठ सब कस्टोडियन घोषित किया गया। एसबीआई-एसजी ने नई उभर रही मार्केट में सब कस्टोडियन के लिए कराए गए ग्लोबल कस्टोडियन सर्वे में पहली बार भाग लिया और यह टेक्नोलॉजी के क्षेत्र में 2रे और रिपोर्टिंग के क्षेत्र में 3रे स्थान पर रही।

ञ. एसबीआई फाउंडेशन (एसबीआईएफ)

आपके बैंक, इसके सहयोगियों और सहायक कंपनियों की सीएसआर गतिविधियों को बड़े पैमाने पर एकसाथ सुनियोजित और योजनाबद्ध एवं प्रभावशाली ढंग से चलाने के लिए धारा 8 के तहत एक अलग संस्था स्थापित करने पर विचार किया गया। एसबीआई फाउंडेशन कंपनी अधिनियम 2013 की धारा 8 के तहत भारतीय स्टेट बैंक की 100 प्रतिशत की सहायक कंपनी के रूप में स्टेट बैंक समूह की सीएसआर गतिविधियों को संचालित करने के लिए स्थापित की गई। फाउंडेशन का गठन करते समय यह विचार किया गया कि एसबीआई समूह की सभी संस्थाएं अपनी सीएसआर गतिविधियों में से इसके लिए योगदान करेंगी। फाउंडेशन को अपनी गतिविधियों का संचालन करने के लिए एमओसीए के साथ रजिस्ट्रेशन करवाने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक से आवश्यक अनुमोदन प्राप्त हो गया है। इसे हाल ही में आय कर अधिनियम 1961 की धारा 12ए और 80जी के तहत रजिस्टर कर लिया गया है।

आपके बैंक के सीएसआर दर्शन का उद्देश्य आर्थिक, शारीरिक और सामाजिक तौर पर पिछड़े लोगों के जीवन में सार्थक और मात्रात्मक बदलाव लाना है। आपका बैंक ऐसे प्रयास भी बढ़ाना चाहता है, जिनसे पर्यावरण संरक्षण, सुधार और संवर्धन हो सके, पर्यावरण संतुलन बनाए रखा जा सके और प्राकृतिक संसाधनों का संरक्षण किया जा सके और स्वच्छता और रोगमुक्ति को बढ़ावा दिया जा सके। आपका बैंक अच्छा कॉरपोरेट गवर्नेंस तथा कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व के महत्व को समझता है और यह जानता है कि इससे अपने हितधारकों और सारे समाज के विश्वास को बढ़ाने और मजबूत बनाने में मदद मिलेगी। इसका मिशन समाज के सबसे वंचित वर्गों को सीधे संसाधन उपलब्ध कराना और सामाजिक एवं विकास कार्यों में संलग्न संस्थाओं के साथ भागीदारी/सहयोग करके सर्वाधिक पारदर्शी तरीके से निरंतर समावेशी विकास के कार्यों को आगे बढ़ाया जाए।

फाउंडेशन निम्नलिखित क्षेत्रों पर अपना ध्यान केंद्रित करेगी :

- स्वास्थ्य रक्षा और स्वच्छता
- शिक्षा, आजीविका और कौशल विकास
- महिला सशक्तिकरण और वरिष्ठ नागरिकों की देखभाल
- निर्वाह और पर्यावरण
- ग्रामीण विकास

VI. उत्तरदायित्व वक्तव्य :

निदेशक बोर्ड एतद्द्वारा सूचित 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 उनका निरंतर प्रयोग किया है और ऐसे निर्णय किए हैं तथा प्राक्कलन किए हैं, जो 31 मार्च 2016 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 है;

iii. उन्होंने बैंक की आस्तियों की सुरक्षा करने और धोखाधड़ी तथा अन्य अनियमितताओं को रोकने तथा 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;

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

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

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

VII. आभार

वर्ष के दौरान डॉ. राजीव कुमार, श्री हरिचंद्र बहादुर सिंह और श्री एस. के. मुखर्जी अपना कार्यकाल समाप्त होने के कारण क्रमशः दिनांक 5 अगस्त, 23 सितंबर और 3 अक्तूबर 2015 को बोर्ड से निवृत्त हो गए। श्री पी. प्रदीप कुमार, प्रबंध निदेशक - कॉरपोरेट बैंकिंग समूह 31 अक्तूबर 2015 को अपनी अधिवर्षिता की आयु पूर्ण होने पर निवृत्त हो गए। डॉ. हसमुख आढ़िया 2 सितंबर 2015 को निवृत्त हो गए और सुश्री अंजुली चिब दुग्गल 3 सितंबर 2015 से उनके स्थान पर भारत सरकार की नामिती निदेशक के रूप में नामित किए गए।

श्री रजनीश कुमार और श्री पी. के. गुप्ता धारा 19 (ख) के तहत क्रमशः 26 मई और 2 नवंबर 2015 से नियुक्त किए गए तथा डॉ. गिरीश के. आहूजा और डॉ. पुष्पेंद्र राय धारा 19 (घ) के तहत दिनांक 28 जनवरी 2016 से बोर्ड में निदेशकों के रूप में नामित किए गए।

निदेशक बोर्ड ने पदमुक्त हुए निदेशकों अर्थात डॉ. राजीव कुमार, श्री हरिचंद्र बहादुर सिंह, श्री एस. के. मुखर्जी, डॉ. हसमुख आढ़िया और श्री पी. प्रदीप कुमार द्वारा बोर्ड की चर्चाओं में दिए गए योगदान की सराहना की है। साथ ही बोर्ड में निदेशकों के रूप में शामिल हुई सुश्री अंजुली चिब दुग्गल, श्री रजनीश कुमार, श्री पी. के. गुप्ता, डॉ. गिरीश के. आहूजा और डॉ. पुष्पेंद्र राय का बोर्ड में स्वागत किया है। निदेशकों ने भारत सरकार, भारतीय रिजर्व बैंक, सेबी, आईआरडीए और अन्य सरकारी एवं नियामक एजेंसियों से प्राप्त मार्गदर्शन और सहयोग के लिए भी अपनी कृतज्ञता ज्ञापित की है।

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

केंद्रीय निदेशक बोर्ड के लिए

और उनकी ओर से

अध्यक्ष

दिनांक : 27 मई, 2016

भारतीय स्टेट बैंक

अपने कार्ड का इस्तेमाल सुरक्षित ढंग से करें

1

फ़र्ज़ी कॉल्स से सावधान रहें. कोई भी जानकारी न दें.

2

अपना पिन नंबर नियमित बदलें.

3

अपना पिन नंबर याद रखें. इसे न तो कार्ड के साथ रखें और न ही कहीं पर लिखें.

4

अपना एटीएम कार्ड, पिन नंबर और इंटरनेट बैंकिंग की जानकारी किसी को न दें.

5

एटीएम में अपने पास किसी को भी आने न दें और न ही ट्रांजेक्शन के लिए किसी की सहायता लें.

6

किसी भी अनजान डिवाइस या ऐड-ऑन यंत्र के मशीन में लगे होने का संदेह होने पर अपने कार्ड को स्वाइप न करें.

7

शाखा में जाकर अपना मोबाइल नंबर रजिस्टर करें और लेनदेनों के लिए एसएमएस अलर्ट प्राप्त करें.

8

कार्ड खो जाने पर उसे तुरंत ब्लॉक करवाएं. 1800 11 22 11 या 1800 425 3800 पर कॉल करें या "BLOCK <कार्ड के अंतिम चार अंक>" लिखकर 567676 पर एसएमएस भेज दें या हमारे मोबाइल ऐप्प – SBI Quick or SBI Anywhere का इस्तेमाल करें.

आपातकालीन स्थिति या पूछताछ के लिए हेल्पलाइन्स

• एटीएम से संबंधित सभी पूछताछ/शिकायतों के लिए कृपया हमारे 24x7 संपर्क केन्द्र से 080-26599990 (लैंडलाइन) या 1800 425 3800/1800 11 22 11 (टोल फ्री) पर कॉल करें.