9. कीमती धातु

सॉवरेन गोल्ड बांड:

भारत सरकार द्वारा वित्त वर्ष 2015-16 के दौरान निवेशकों के लिए मूर्त सोने के बजाय डिजिटल सोने को बढ़ावा देने के इरादे से सॉवरेन गोल्ड बॉन्ड स्कीम प्रारंभ की गई थी। वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान आपके बैंक ने एसजीबी के माध्यम से 647 किग्रा (243.91 करोड़ रुपए) जुटाए तथा आरंभ से अब तक 5,098 किग्रा (मूल्य ₹1561 करोड़) का कुल सोना जुटाया जा सका है।

गोल्ड मुद्रीकरण योजना:

भारत सरकार ने घरों और संस्थानों में निष्क्रिय पड़े सोने को जुटाने के उद्देश्य से वर्ष 2015-16 के दौरान गोल्ड मुद्रीकरण योजना (जीएमएस) आरंभ किया। आपका बैंक 2019-20 (चालू वर्ष) के दौरान 3,973 किलोग्राम की मात्रा में सोना जुटाकर कुल 13,212 किलोग्राम संचयी संग्रहण किया है।

अन्य स्वर्ण व्यवसाय:

आपका बैंक बुलियन बैंकिंग के क्षेत्र में एक प्राथमिक खिलाड़ी भी है। यह घरेलू और निर्यात उद्देश्यों के लिए सोने के गहनों के निर्माण में लगे स्वर्णकारों को धातु गोल्ड ऋण उपलब्ध कराता है। आपके बैंक ने वर्ष के दौरान 22,255 किलोग्राम की सीमा तक स्वर्णकारों को धातु गोल्ड ऋण प्रदान किया है। आपका बैंक स्वर्णकारों /व्यापारियों को थोक में सोना बेचने के कार्य से भी जुड़ा है। वर्ष के दौरान आपके बैंक ने "सोने की बिक्री" योजना के तहत 2,522 किलोग्राम की बिक्री की है।

10. वेल्थ मैनेजमेंट बिज़नेस

इस साल एसबीआई वेल्थ ने अपने ग्राहकों के बीच जोरदार उपस्थिति दर्ज कराते हुए प्रीमियम मार्केट खंड में गहरी पैठ बना ली है। आपके बैंक के वेल्थ मैनेजमेंट बिजनेस ने वित्त वर्ष के दौरान ग्राहकों को अपने साथ जोड़ने एवं एसेट्स अंडर मैनेजमेंट के मामले में बड़ी वृद्धि दर दर्ज की है। मार्च 2019 में हमारे ग्राहकों की संख्या 55,502 थी, जो मार्च 2020 में बढ़कर 132,354 हो गई और इसी अवधि के दौरान एयूएम की राशि ₹30,270 करोड़ से बढ़कर ₹109,061 करोड़ तक पहुंच गई।

आपके बैंक द्वारा वेल्थ मैनेजमेंट बिजनेस सर्विसेज में वर्ष के दौरान 19 नए केंद्र और 29 नए वेल्थ हब जोड़ते हुए अब कुल 63 केंद्रों पर 155 वेल्थ हब उपलब्ध हैं, जिसमें चार ई-वेल्थ सेंटर एवं एक ग्लोबल ई-वेल्थ सेंटर भी शामिल हैं। वेल्थ हब का प्रबंधन समर्पित रिलेशनशिप मैनेजर्स और इन्वेस्टमेंट ऑफिसर्स की एक टीम द्वारा किया जाता है, जिन्हें उत्पादों एवं बाज़ारों की गहरी जानकारी होती है। वेल्थ हब में परिचालन भूमिकाओं के लिए वेल्थ सर्विस मैनेजर्स और कस्टमर रिलेशनशिप एग्जिक्युटिव्स भी नियुक्त किए गए हैं।

खुला निवेश मंच, अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी और जोखिम प्रोफाइलिंग के आधार पर सही बिक्री दृष्टिकोण के साथ यह अपनी सेवाओं और सुविधाओं में विशिष्टता हासिल कर बैंक के ग्राहकों को सबसे अच्छा अनुभव प्रदान कर रहा है। एसबीआई वेल्थ ने अधिक से अधिक वेल्थ ग्राहकों को अपने साथ जोड़ने और उन्हें सेवा उपलब्ध कराने के लिए सभी वेल्थ हब, ई-वेल्थ केन्द्रों एवं ग्लोबल वेल्थ केंद्र में अधिक संख्या में संपर्क प्रबन्धकों की नियुक्ति की है। ई-वेल्थ केन्द्रों को अतिरिक्त समय के लिए खुला रखा जाता है और वॉइस एवं वीडियो के आधार पर लेनदेन की सुविधा से लैस किया गया है। ये सुविधाएं "एसबीआइ वेल्थ मोबाइल एप" सुविधा के अतिरिक्त हैं, जिसके माध्यम से ग्राहकों को सर्वोत्कृष्ट लेनदेन अनुभव कराया जाता है ।

आपके बैंक ने वर्तमान बाजार परिस्थितियों और निवेश के अवसरों पर प्रमुख शहरों में आकर्षक 'वार्षिक निवेश सम्मेलन' आयोजित किए, जिसे वित्तीय उद्योग के विशेषज्ञों द्वारा संबोधित किया गया। इन सम्मेलनों में मौजूदा और संभावित एसबीआई वेल्थ ग्राहकों ने अच्छी संख्या में भाग लिया।

यह वर्ष ग्राहक संपर्क बढ़ाने और सेवा की गुणवत्ता बढ़ाने पर केंद्रित था। आपके बैंक ने 'वेल्थ ऑफ रिलेशनशिप्स' मनाने के लिए 14 जनवरी को 'एसबीआई वेल्थ डे' मनाने का फैसला किया है।.

ख. एनी टाइम चैनल

ग. दिनांक को	एटीएम	कियोस्क	एडीडब्ल्यूएम	कुल
31 मार्च 2016	42,733	1,231	5,760	49,724
31 मार्च 2017	42,222	986	6,980	50,188
31 मार्च 2018*	51,616	#	7,925	59,541
31 मार्च 2019*	50,757	#	7,658	58,415
31 मार्च 2020*	45,279	#	13,270	58,555

क्योस्क बंद किए गए हैं और ये उपयोग में नहीं हैं। * विलय किया गया

1. एटीएम/एडीडब्ल्यूएमएस

31 मार्च 2020 को स्वचालित जमा एवं आहरण मशीन सहित 58,555 एटीएम के साथ आपके बैंक के पास विश्व का सबसे बड़ा एटीएम नेटवर्क है। 24 X 7 नकद जमा एवं आहरण की सुविधा प्रदान करने के लिए बैंक ने 13,270 एडीडब्ल्यूएम लगाए हैं।

आपके बैंक के लगभग 28% वित्तीय लेनदेन एटीएम/एडीडब्ल्यूएम के जरिए होते हैं। भारत के एटीएम के नेटवर्क में 28.35% (भारतीय रिज़र्व बैंक के आंकड़ों के अनुसार) बाजार हिस्से के साथ यह देश के कुल एटीएम लेनदेनों के 46.04% लेनदेन करता है। औसतन प्रति दिन 1.23 करोड़ से भी अधिक लेनदेन आपके बैंक के एटीएम नेटवर्क के जरिए होते हैं।

धोखाधड़ीकर्ताओं द्वारा आपके कार्डों की स्किमिंग, क्लोनिंग, चोरी के जरिए एटीएम नकद आहरणों की सुरक्षा को मजबूत करने के लिए 1 जनवरी 2020 से आपके बैंक ने रात 8 बजे से सुबह 8 बजे के बीच ₹10,000 से अधिक राशि के लेनदेनों के लिए ओटीपी आधारित नकद आहरण सुविधा शुरू की है।

एटीएम को और सुरक्षित बनाने के उद्देश्य से आपके बैंक ने मल्टी वेंडर सॉफ्टवेयर (एमवीएस) लगाए हैं, जिसमें अन्य सॉफ्टवेयर के अलावा बीआईओएस पासवर्ड लागू करना, यूएसबी पोर्ट को डिसेबल करना, अपग्रेड किया हुआ ऑपरेटिंग सिस्टम, ईएमवी कार्ड रीडर एवं एंटी-स्किमिंग उपकरण शामिल हैं।

एटीएम के साथ साथ ग्राहकों की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए इलेक्ट्रोनिक निगरानी को बढ़ाया जा रहा है। आपके बैंक के लगभग 15,000 एटीएमों को इलेक्ट्रोनिक निगरानी के अंतर्गत शामिल किया है और अंततः सभी एटीएमों को ई-निगरानी के अंतर्गत ले आने की उम्मीद है।

2. स्वयं : बार कोड आधारित पासबुक प्रिंटिंग

वित्त वर्ष 2020 के दौरान आपके बैंक ने लगभग 3,700 स्वयं (बार कोड आधारित पासबुक प्रिंटिंग कियोस्क) लगाए हैं, जिससे नियोजित स्वयं की कुल संख्या 17,480 हो गई है। इन कियोस्कों का उपयोग कर ग्राहक बार कोड टेक्नोलोजी से अपने पासबुक स्वयं प्रिंट कर सकते हैं। स्वयं कियोस्कों पर प्रति माह 3.80 करोड़ से भी अधिक लेनदेन हो रहे हैं। इसके अलावा आपके बैंक ने "थ्रू द वॉल" स्वयं कियोस्कों के जरिए अधिक कार्य समय में पासबुक प्रिंटिंग की सुविधा दे रहा है।

3. ग्रीन चैनल काउंटर (जीसीसी)

आपके बैंक ने अपनी सभी रीटेल शाखाओं में जीसीसी लगाया है। जीसीसी से नकद आहरण, नकद जमा, भारतीय स्टेट बैंक में निधियों का अंतरण, शेष राशि की पूछताछ, ग्रीन पिन जनरेशन एवं पिन चेंज, मिनी स्टेटमेंट जैसी सेवाएँ दी जा रही हैं। औसतन प्रति दिन जीसीसी के जरिए 6 लाख लेनदेन किए जाते हैं।

4. ग्रीन रेमिट कार्ड (जीआरसी)

विशेष रूप से प्रवासी जमाकर्ताओं के लिए उपयोगी जीआरसी एक कार्ड है, जिसके जरिए भारतीय स्टेट बैंक के निर्दिष्ट खाते को जीसीसी, सीडीएम एवं एडीडब्ल्यूएम के इस्तेमाल से कोई भी धन भेज सकता है। औसतन प्रति दिन जीआरसी के जरिए 1 लाख लेनदेन किए जाते हैं।

5. मोबाइल पर बैंकिंग

योनो लाइट: रीटेल ग्राहकों के लिए आपके बैंक के मोबाइल बैंकिंग एप के इस समय 162 लाख यूजर हैं और यह इस समय अँग्रेजी के अलावा 9 क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है। इससे अन्य सुविधाओं के अलावा अंतरा बैंक एवं अंतर बैंक निधि अंतरण (एनईएफटी/आरटीजीएस/आईएमपीएस/यूपीआई), अचल जमाराशि खाता खोलने, ई-एमओडी खाते खोलने तथा लाभार्थियों को जोड़ने अथवा मेनेज करने जैसी सुविधाएं मिलती हैं। इसमें आधार लिंकिंग, ई-स्टेटमेंट सबस्क्रिप्शन/डाउनलोड, चेक अनुदेशों को रोकने/वापस लेने जैसी अतिरिक्त मूल्य योजित सेवाओं तथा स्रोत पर कर कटौती छूट के लिए ऑनलाइन पर फार्म 15जी/15एंच प्रस्तुत एवं कई अन्य सुविधाएं उपलब्ध हैं। एटीएम कार्ड अथवा डेबिट कार्ड खोने के भय के बिना संवर्धित ग्राहक अनुभव के लिए अद्वितीय कार्ड रहित नकद आहरण सुविधा योनो कैश पर उपलब्ध है। ग्राहक अब इस एप के जरिए ऑनलाइन पर पीपीएफ खाता खोल सकते हैं।

एसबीआई एनीवेर कॉरपोरेट: यह मालिकाना संस्थाओं के लिए आपके बैंक का मोबाइल बैंकिंग एप है, जो व्यवसायों को अन्य सुविधाओं के साथ साथ बैंकों के बीच निधियाँ अंतरित करने, अचल जमा खाते खोलने एवं परिचालित करने, कर्मचारी भविष्य निधि कार्यालय को भुगतान करने, खाता विवरण देखने, लेनदेन शेड्यूल करने एवं रीचार्ज/बिल भुगतान की सुविधा देता है। इसके अलावा यह अन्य सुविधाओं के साथ साथ बहुविध प्रयोक्ता वाले बड़ी कॉरपोरेट संस्थाओं को खातों का परिचालन करने, एनईएफटी/आरटीजीएस के जरिए निधियों का अंतरण करने, बिल भुगतान/आपूर्तिकर्ता भुगतान करने, ई-चेक/ई-एसटीडीआर प्राधिकृत करने, अचल जमाराशि खाते खोलने एवं परिचालित करने की सुविधा देता है।

168 लाख से भी अधिक पंजीकृत प्रयोक्ताओं के साथ मोबाइल बैंकिंग चैनल ने मार्च 2020 तक ₹ 9,74,434.61 करोड़ रुपए के मूल्य के 13.82 करोड़ लेनदेन प्रोसेस किए हैं। डिजिटल चैनलों से किए जाने वाले निधि अंतरण अब निशुल्क हैं।

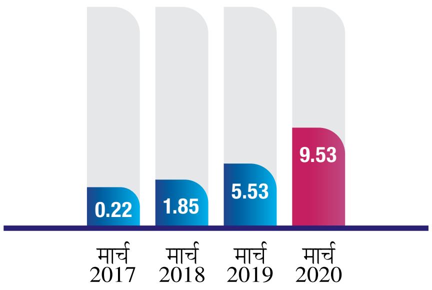
6. एसबीआई पे (भीम)

आपके बैंक का यूनिफ़ाइड पेमेंट्स इंटरफेस आधारित एप अंतर-परिचालनीय उत्पाद है, जो वेर्चुअल पेमेंट एड्रेस (वीपीए), बैंक खाता नंबर एवं आईएफएससी एवं क्यूआर कोड स्कैनिंग के उपयोग से विभिन्न बैंक खातों के बीच निधियों के अंतरण की सुविधा प्रदान करता है। 824 लाख से अधिक प्रयोक्ताओं ने पंजीकरण कराया है और यूपीआई की सेवाएँ प्राप्त कर रहे हैं। इसके कारण एसबीआई यूपीआई चैनल के जरिए ₹ 7.31 लाख करोड़ से भी अधिक मूल्य के 333 करोड़ से भी अधिक लेनदेन किए गए। साथ ही प्रयोक्ताओं को भीम एसबीआई पे के जरिए बिल भुगतान करने, यात्रा की बुकिंग करने और खाना ऑर्डर करने की सुविधा मिलती है, जिससे यह आल इन वन यूपीआई एप बन गया है। कोविद-19 संकट के दौरान पीएम केर्स फंड तथा मुख्यमंत्री राहत निधि के लिए दान देने की सुविधा भी इस एप पर दी गई है। आपके बैंक ने तत्काल यूपीआई क्यूआर कोड सुविधा के साथ अपनी शाखाओं के जरिए झंझटमुक्त एवं त्वरित मर्चेन्ट ऑनबोर्डिंग इंटरफेस उपलब्ध कराया है। वित्त वर्ष 2020 की अंतिम तिमाही में 3 लाख से भी ज्यादा व्यापारियों को यूपीआई क्यूआर कोड सफलतापूर्वक आबंटित किए गए।

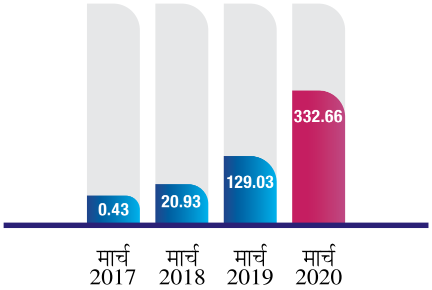
अन्य के अलावा गूगल एवं व्हाट्सएप जैसी बड़ी बहुराष्ट्रीय कंपनियों ने कम नकद भारत के लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए डिजिटल पेमेंट्स बैंडवैगन को लागू किया है। भारतीय स्टेट बैंक ने यूपीआई मल्टी बैंक इंटग्रेशन मॉडल के तहत गूगल इंडिया के एप-गूगल पे प्रयोक्ताओं को यूपीआई सेवाएँ प्रदान करने के लिए गूगल इंडिया के साथ भागीदारी की है। इसके परिणामस्वरूप 31 मार्च 2020 तक 662 लाख से अधिक गूगल पे प्रयोक्ताओं ने अपने बैंक खातों को अपने @OKSBI हैंडल के साथ जोड़ दिया है।

निष्पादन विशेषताएँ

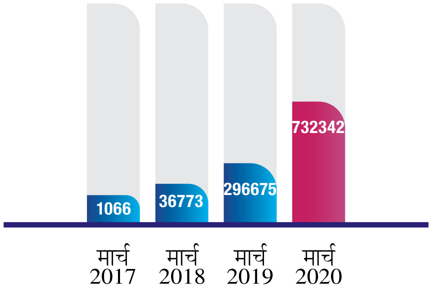
प्रयोक्ताओं की संख्या (करोड़ में)



मात्रा (करोड़ में)



मूल्य (करोड़ में)



एसबीआई ईपे-आपके बैंक का पेमेंट एग्रीगेटर

मार्च 2014 में शुरू किया गया एसबीआई ई-पे भारत का पहला और एकमात्र बैंक आधारित पेमेंट एग्रीगेटर है। सही अर्थो में एसबीआई ई-पे मर्चेंटों के लिए बैंक के विशाल ग्राहक आधार को खरीदने का मंच है और यह मर्चेंट के ऑनलाइन ग्राहकों को कई प्रकार के ऑनलाइन भुगतान विकल्प देता है। पिछले वर्ष के दौरान एसबीआई ई-पे को असाधारण वृद्धि हासिल हुई, जिसके परिणामस्वरूप ऑन-बोर्ड किए गए मर्चेन्टों की संख्या वित्त वर्ष 2019 के 225 से बढ़कर वित्त वर्ष 2020 में 341 हुई। इसके अलावा, आपके बैंक ने अपने ऑनलाइन भुगतान उत्पादों में पाँच नए चैनल जोड़ दिए हैं यथा चेक/अंतरण चैनल, पेटीएम एवं कॉसमोस, एक्सिस बैंक एवं आईसीआईसीआई कॉरपोरेट बैंक के इंटरनेट बैंकिंग के साथ सीधा समेकन। आपका बैंक भर्ती/सम्मेलन/विश्वविद्यालयों तथा टीएसपी हेतु कॉमन पोर्टल के साथ भी समेकित हुआ है। इसके कारण वित्त वर्ष 2019-20 में लेनदेनों की संख्या में 58% की वर्षानुवर्ष वृद्धि हुई। एसबीआई ई-पे को वित्त वर्ष 2020 में 60.70 करोड़ रुपए की कुल आय मिली, जो वर्ष 2019 की आय की तुलना में 22% से भी अधिक वर्षानुवर्ष वृद्धि है।

7. डिजिटल बैंकिंग

भारत में डिजिटल भुगतान क्षेत्र तेजी से विकसित होता जा रहा है। भारतीय स्टेट बैंक अर्थव्यवस्था का डिजिटलीकरण करके नए भारत के निर्माण को गति देने में जोरदार योगदान दे रहा है। भारत सरकार भी देश को कम नकदी वाली अर्थव्यवस्था बनाने पर जोर दे रही है। इसे देखते हुए आपका बैंक भी देश के कोने कोने में अपने बैंकिंग कारोबार में डिजिटलीकरण का विस्तार कर रहा है।

योनो: खुदरा ग्राहकों के लिए 24 नवंबर 2017 को प्रमुख डिजिटल ऐप 'योनो' शुरू किया गया था और तब से योनो ने कई मील के पत्थर पार कर लिए हैं। योनो, वित्तीय सुपर बाजार पर उपलब्ध 31 से अधिक उत्पादों, 5 जेवी भागीदारों (एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस, एसबीआई कार्ड, एसबीआई कैप प्रतिभूतियां, एसबीआई जनरल इंश्योरेंस और एसबीआई म्युचुअल फंड) की 40 से अधिक से अधिक सेवाओं और बी 2 सी मार्केट प्लेस प्लेटफॉर्म पर 21 श्रेणियों में उपलब्ध 80 से अधिक मर्चेंट भागीदारों के साथ "लाइफ स्टाइल और बैंकिंग" अनुभव प्रदान करता है।

वित्तीय वर्ष 2019-20 के दौरान, हमने योनो को व्यापार में उच्चतर जुड़ाव और विकास के साथ योनो को अपनाने में महत्वपूर्ण गति प्राप्त की है। वर्ष के दौरान हासिल की गई मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं :

मार्च 2020 को योनो के प्रमुख प्रदर्शन की एक झलक :

- **एप्लिकेशन को अपनाना :** मार्च 2020 तक 15000 प्रतिदिन के औसत से दैनिक पंजीकरण में 70000 की वृद्धि हुई और पंजीकृत उपयोगकर्ताओं की कुल संख्या 7.75 मिलियन से बढ़कर 21.2 मिलियन हो गई। योनो ने 31 मार्च 2020 तक 46.4 मिलियन से अधिक डाउनलोड प्राप्त किए हैं।
- **उपयोगकर्ता जुड़ाव :** औसतन 3 मिलियन (2018-19 में औसत 1 मिलियन) के साथ 6 मिलियन लॉगिन प्रतिदिन की उच्च मात्रा प्राप्त हुई। एंड्रॉइड पर ऐप की रेटिंग 4.09 और आईओएस पर 2.8 है।
- **ग्राहक ऑन बोर्डिंग :** हमने देखा कि प्रतिदिन खोले गए 21,000 डिजिटल खातों के साथ नए ग्राहकों के शामिल होने में महत्वपूर्ण तेजी आई है। यह तेजी, बैंक द्वारा खोले जा रहे सभी पात्र खातों के 65% से अधिक है। वित्तीय वर्ष 2019-20 के दौरान 43.5 लाख खाते, (लॉन्च के बाद से 71.43 लाख) डिजिटल खाते खोले गए। योनो के माध्यम से खोले गए बचत बैंक खातों में रुपये 7,859 करोड़ राशि एकत्र की गई। लगभग, 90% शाखाएँ अब योनो सक्रिय है (कम से कम 1 खाता योनो के माध्यम से खोला गया है)।
- **डिजिटल उधार:** योनो सबसे तेजी से बढ़ने वाला और व्यक्तिगत ऋण के लिए एक प्रमुख चैनल है। वर्ष में 7.34 लाख ऋण संवितरण के साथ ₹9,694 करोड़ मूल्य के पीएपीएल संवितरण देखे गए (संचयी बही आकार रुपए 13,797 करोड़)। 675 करोड़ रुपये के कार ऋण के लिए वित्तीय स्वीकृति। बैंक के लिए 830 करोड़ रुपये से अधिक आय का सृजन। 2019-20 के दौरान प्रभावी गृह ऋण लीड रूपांतरण, मार्च 2019 को 2% की तुलना में 9% है।
- **ऑनलाइन मार्केट प्लेस :** 80 से अधिक मर्चेंट भागीदार बी 2 सी मार्केट प्लेस प्लेटफॉर्म पर 21 श्रेणियों में उपलब्ध हैं, जो कि जीएमवी सृजित रुपये 320 करोड़ के साक्षी है (वित्तीय वर्ष 2019 से 6 गुना अधिक)।
- **क्रॉस सेलिंग:** गैर-बैंकिंग वित्तीय सेवा उत्पाद सूट यानी बीमा, म्यूचुअल फंड आदि मासिक आधार पर सभी उच्च स्तरों को प्राप्त कर रहे हैं। वित्तीय वर्ष 2020 में योनो के माध्यम से बैंक ने 19 करोड़ रुपये की समग्र कमीशन आय अर्जित की। वर्ष के दौरान 1.6 लाख एसबीआई क्रेडिट कार्ड योनो के माध्यम से बांटे गए थे। सकल एसबीआई म्यूचुअल फंड निवेश 600 करोड़ रुपये रहा। वर्ष के दौरान 10.19 करोड़ रुपये का जीवन बीमा प्रीमियम और 13.75 करोड़ रुपये का सामान्य बीमा प्रीमियम प्राप्त किया गया।
- **'योनो कैश':** मार्च 2019 में 'योनो कैश प्वॉइंट्स' (एटीएम) में कार्ड रहित, कागज रहित आहरण पैन इंडिया पर रोल आउट किया। एक दिन में अधिकतम 1.94 लाख लेनदेन के साथ वर्ष के दौरान 8.8 मिलियन योनो कैश लेनदेन किए गए। अभिनव योनो कैश सुविधा देश भर में लगभग

2,97,369 ग्राहक टच प्वाइंट पर कार्ड रहित, तेज, सुविधाजनक और सुरक्षित नकदी निकासी सुविधा प्रदान करती है (एटीएम - 56,384, पीओएस - 1,93,556, सीएसपी - 47,429)।

- **योनो कृषि :** जुलाई 2019 में शुरू किया गया योनो कृषि हमारे किसानों की प्रगति में डिजिटल भागीदार होगा। योनो कृषि के चार प्रमुख उत्पाद हैं- खाता, बचत, मित्रा एवं मंडी खंड। खाता खंड सातों दिन चौबीसों घंटों ऑनलाइन आवेदन उपलब्ध करने के साथ कृषि ऋण समाधान की पूर्ति करता है। बचत किसानों की निवेश एवं बीमा जरूरतों का फाईनेंशियल सूपर स्टोर है। बटन क्लिक करने पर मित्रा उत्कृष्ट कृषि सलाहकार सेवाएँ प्रदान करता है। मंडी कृषि निविष्टियों एवं उपकरणों की खरीद का ऑनलाइन बाजार है। योनो कृषि को बिजनेस टुडे द्वारा शीर्ष बैंकों की सूची में सर्वश्रेष्ठ नवाचारों में से एक के रूप में सूचीबद्ध किया गया। यह सुविधा अंग्रेजी के अलावा 10 क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है। जुलाई 2019 को शुरू होने के बाद से 4.78 लाख से अधिक कृषि स्वर्ण ऋण (रुपये 5944 करोड़) योनो कृषि के माध्यम से मंजूर किए गए। जुलाई 2019 में किसान की बैंकिंग जरूरतों और कृषि संबंधी इनपुट, बीमा, निवेश, सलाहकार सेवाओं आदि से परे बैंकिंग की जरूरतों को पूरा करने के उद्देश्य से शुरू किया गया। इसकी 56% शाखाएँ हैं योनो कृषि स्वर्ण ऋण के लिए सक्रिय हैं। योनो कृषि पर ग्राहक की बढ़त 40.59 लाख, 4.2 लाख मित्रा खंड पर और 5.72 लाख मंडी खंड पर थी। पाइप लाइन में प्रमुख उत्पाद केसीसी एप्लीकेशन, केसीसी नवीनीकरण, पूर्व-अनुमोदित कृषि ऋण हैं।

कुल मिलाकर, वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान योनो ने देनदारियों के पक्ष में 2.6 गुना (डिजिटल खातों में 27 लाख से बढ़कर 70 लाख) की कुल वृद्धि हासिल की है, परिसंपत्तियों के पक्ष में 2.8 गुना वृद्धि हुई (डिजिटल ऋण बही का आकार 3400 करोड़ से बढ़कर 9600 करोड़ हो गया है।) और जेवी उत्पादों के क्रॉस-सेलिंग के माध्यम से कमीशन आय (2.7 करोड़ रुपये से 19 करोड़ रुपये) में वृद्धि हुई।

डेबिट कार्ड: भारतीय स्टेट बैंक ने ग्राहकों द्वारा एटीएम (नकद आहरणों के लिए) के बजाय प्वाइंट ऑफ सेल्स टर्मिनल/ई-वाणिज्य वेबसाइटों पर डेबिट कार्ड के इस्तेमाल पर ध्यान केंद्रित किया है। कार्ड धारकों द्वारा नकद की तुलना में डिजिटल लेनदेनों का प्रतिशत 21.99 प्रतिशत से बढ़कर 38.10 प्रतिशत हो गया है। प्वाइंट ऑफ सेल्स/ई-वाणिज्य पर एक दिन में किया गया अत्यधिक खर्च धनतेरस (25.10.2019 को) के दिन 1,208 करोड़ रुपए रहा।

आपके बैंक ने डेबिट कार्ड के मामले में एनसीएमसी अनुपालक रुपे कार्ड, रुपे जेसीबी (अंतर्राष्ट्रीय सुविधा हेतु), भूटान में रुपे कार्ड तथा प्रीमियर ग्राहकों के लिए मास्टरकार्ड वर्ल्ड शुरू करने जैसी कई नवोन्मेषन सुविधाएं शुरू की हैं। सह-ब्रांड वाले डेबिट कार्ड के मामले में आपके बैंक ने ईंधन संबंधी लेनदेनों को डिजिटल करने के लिए एसबीआई आईओसीएल सह ब्रांड डेबिट कार्ड शुरू किया है और सह-ब्रांड वाले डेबिट कार्ड शुरू करने के लिए मदुरै कामराज विश्वविद्यालय के साथ गठजोड़ किया है।

अपने ग्राहकों की सुरक्षा ही हमारा लक्ष्य है और आपके डेबिट कार्ड लेनदेनों को सुरक्षित करने के लिए आपके बैंक ने इंटरनेट बैंकिंग, योनो एवं योनो लाइट तथा एसबीआई क्विक ऐप आदि के जरिए अंतर्राष्ट्रीय/देशी/एटीएम/प्वाइंट ऑफ सेल्स एवं ई-वाणिज्य लेनदेनों को करने और बंद करने के लिए स्विच ऑन/ऑफ सुविधा प्रदान की है।

इन पहलों के कारण डेबिट कार्ड पर किए गए व्यय में अपने हिस्से की दृष्टि से भारतीय स्टेट बैंक बाजार अग्रणी बन गया है। 31 मार्च 2020 को बैंक का हिस्सा अत्यधिक 29.35% रहा। 31 मार्च 2020 तक सक्रिय रूप से इस्तेमाल किए जाने वाले लगभग 27.81 करोड़ डेबिट कार्डों के साथ भारतीय स्टेट बैंक देश में डेबिट कार्ड जारी करने के मामले में अभी भी अग्रणी है।

स्टेट बैंक विदेशी यात्रा कार्ड: स्टेट बैंक विदेशी यात्रा कार्ड (एसबीएफटीसी) चिप आधारित ईएमवी अनुरूप प्री-पेड कार्ड है, जो विदेशी यात्रियों को सुरक्षा एवं सुविधा प्रदान करता है (यह भारत, नेपाल एवं भूटान को छोड़कर विश्वभर में वैध)।

वीजा पर यह कार्ड 8 मुद्राओं यथा अमरीकी डॉलर, पाउंड स्टर्लिंग, यूरो, कनाडा डॉलर, आस्ट्रेलिया डॉलर, जापानी येन, सऊदी अरब रियाल एवं सिंगापुर डॉलर में एकल मुद्रा कार्ड के रूप में उपलब्ध है। मास्टरकार्ड पर यह कार्ड 7 मुद्राओं यथा अमरीकी डॉलर, पाउंड स्टर्लिंग, यूरो, कनाडा डॉलर, आस्ट्रेलिया डॉलर, सिंगापुर डॉलर एवं यूएई दिरहम में बहु-मुद्रा कार्ड के रूप में उपलब्ध है। कॉरपोरेट ग्राहकों की विभिन्न जरूरतों की पूर्ति करने हेतु आपके बैंक के पास स्टेट बैंक विदेशी यात्रा कार्ड के कॉरपोरेट प्रकार भी हैं।

स्मार्ट सिटी : भारत के 100 चयनित स्मार्ट शहरों में भुगतान इकोसिस्टम को कैप्चर करने के लिए समर्पित दल है। 'एक शहर, एक कार्ड' के लिए ट्रांसिट समाधान/एकीकृत टिकट समाधान शुरू करने की योजना है, जो स्मार्ट शहरों के लिए भुगतान पहल है।

महानगरीय एवं मार्गस्थ परियोजनाएं: आपके बैंक ने रुपे प्री-पेड कार्ड आधारित नैशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड के विनिर्देशों का प्रयोग करते हुए नागपुर मेट्रो परियोजना के लिए एंड टु एंड टिकटिंग समाधान को लागू किया है। यह नोएडा मेट्रो में टिकटिंग समाधान सफलतापूर्वक लागू करने के बाद बैंक की दूसरी परियोजना है। एनसीएमसी कार्ड विनिर्देशों के आधार पर ओपन लूप ऑटोमेटिक फेर कलेक्शन सिस्टम के कार्यान्वयन के लिए भारतीय स्टेट बैंक को हैदराबाद मेट्रो परियोजना का कार्य भी दिया गया है।

फास्ट टैग्स: आपके बैंक ने ग्राहकों को 15 लाख से भी ज्यादा एसबीआई फास्ट टैग्स जारी किए हैं। इसके परिणामस्वरूप वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान 31 मार्च 2020 तक कुल 722 करोड़ रुपए से अधिक की लेनदेन राशि के साथ एसबीआई फास्ट टैग्स के जरिए किए गए कुल टोल लेनदेन 441 लाख से अधिक रहे। आपके बैंक द्वारा उत्तर प्रदेश, पंजाब, उत्तराखंड, ओड़िशा, तमिलनाडु, कर्नाटक एवं पश्चिम बंगाल के राज्य सड़क परिवहन निगमों के लिए फास्ट टैग संबंधी सेवाएँ प्रदान की गई हैं।

मर्चेंट अधिग्रहण: भारत में डिजिटल भुगतानों का क्षेत्र तेजी से बढ़ रहा है और अर्थव्यवस्था के डिजिटलीकरण के जरिए भारत को रूपांतरित करने में तेजी ले आने में आपका बैंक प्रभावी भूमिका अदा कर रहा है। नकदी रहित अर्थव्यवस्था बनाने के भारत सरकार के ध्यान के अनुरूप भारतीय स्टेट बैंक ने पूरे देश में डिजिटल भुगतान स्वीकार करने की आधारिक संरचना विस्तारित की। आपके बैंक ने पूरे देश में अपने डिजिटल फुटप्रिंट को विस्तारित करना जारी रखा। आपके बैंक ने 31 मार्च 2020 को 6.73 प्वाइंट ऑफ सेल्स टर्मिनल, 3.33 लाख भारत क्यूआर कोड एवं भीम-आधार-एसबीआई ऐप पर 9.53 लाख मर्चेंटों को ऑनबोर्ड किया। 31 मार्च 2020 को मर्चेन्ट भुगतान स्वीकार करने वाले टच प्वाइंटों की संख्या 19.59 लाख पार हो गई। आपके बैंक ने 31 मार्च 2020 को वर्षानुवर्ष 10% वृद्धि के साथ लगभग 60 करोड़ लेनदेन अर्जित किए।

मूल अधिग्रहण सेवाओं के अलावा, एसबीआईपीएसपीएल मर्चेन्टों को निम्नलिखित सेवाएँ भी दे रहा है :

- प्वाइंट ऑफ सेल्स टर्मिनलों पर एनएफसी स्वीकृति
- डाइनामिक करेंसी कनवर्शन

- समान मासिक किस्त
- प्वाइंट ऑफ सेल्स पर नकद की सुविधा
- राज्य एवं राष्ट्रीय राजमार्गों पर इलेक्ट्रॉनिक टोल वसूली
- योनो नकद एवं बिक्री की सुविधा

आपका बैंक मौजूदा कारोबार को मजबूत बनाने के अलावा प्रीमियम खंडों जैसे-ओएमसी, रिटेल चेन्स, लाइफ स्टाइल स्टोर्स और हॉलिडे रिसॉर्ट्स वाले मर्चेन्टों को बैंक के साथ जोड़ने के प्रयास निरंतर जारी रखे हुए हैं। बैंक ने प्रमुख कॉरपोरेटों एवं सरकारी विभागों से उनके नकद लेनदेन को डिजिटल माध्यम पर लाने के लिए गठजोड़ किया है। इसमें डिजिटल लेनदेन अबाधित रूप से चलने के लिए अपनी प्रणालियों को कॉरपोरेट एवं सरकारी विभागों की प्रणालियों के अनुरूप बनाना एवं उनके साथ समेकन करना शामिल हैं।

आपके बैंक ने सरकार की एक राष्ट्र एक कार्ड की पहल को लागू करने के लिए अपने पीओएस टर्मिनलों पर एनसीएमसी के लिए कार्ड स्वीकृति व्यवस्था विकसित की है।

8. ग्राहक मूल्य संवर्धन

आपका बैंक एक ही जगह पर बहुत सारे वित्तीय समाधान उपलब्ध कराके ग्राहकों तथा सभी हितधारकों के मूल्य संवर्धन पर विशेष रूप से ध्यान दे रहा है। एक वित्तीय सुपर स्टोर के रूप में बैंक, देश भर में फैले अपने शाखा नेटवर्क के माध्यम से म्यूचुअल फंड, सामान्य बीमा, जीवन बीमा, क्रेडिट कार्ड, राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली तथा डीमैट खाते जैसे वित्तीय उत्पाद पेश करता है।

तीसरे पक्ष के उत्पादों की बिक्री के लिए बैंक ने ग्राहकों को डिजिटल यात्रा के मार्ग पर लाने का पथ अपनाया है। डिजिटलीकरण ने आवश्यकता आधारित बिक्री को सुदृढ़ किया है तथा ग्राहकों के जुड़े रहने को बेहतर किया है। एसबीआई म्यूचुअल फंड तथा एसबीआई लाइफ के मामलों में क्रमशः 100% व 98% बिक्री डिजिटल रूप से की जाती है। बैंकएश्योरेंस का स्तर वित्त वर्ष 2018-19 में 81% से बढ़कर वित्त वर्ष 2019-20 में 83% हो गया। हमने अपना ध्यान संरक्षण व्यवसाय पर बढ़ाया तथा संरक्षण व्यवसाय हिस्सेदारी में सुधार देखा गया।

बीमा व्यवसाय की महत्वपूर्ण भूमिका ग्राहकों तथा उनके परिवार को किसी दुर्भाग्यपूर्ण घटना पर वित्तीय स्थिरता प्रदान करना है। हमें गर्व है कि जीवन बीमा व्यवसाय शुरू करने के बाद से बैंक ने मृत्यु दावों का समय पर निपटान करके लगभग 1.45 लाख परिवारों की सहायता की। इसी प्रकार एसबीआई जनरल ने ओडिशा में आए चक्रवात फनी के समय 35 करोड़ रुपये के दावों का निपटान रिकॉर्ड समय में किया।

ग्राहक की बदलती निवेश वरीयताओं को देखते हुए बैंक देश भर में अपने सभी ग्राहकों को एसबीआई म्यूचुअल फंड की व्यवस्थित निवेश योजना (सिप) व्यवस्थित आहरण योजना (सिस्टेमैटिक विथड्राल प्लान), डेब्ट, इक्विटी तथा लिक्विड फंड्स इत्यादि जैसे आवश्यकता आधारित वित्तीय उत्पादों की पेशकश कर रहा है। सिप (22.5 लाख सिप) तथा बही मूल्य (417 करोड़ ₹) के साथ बैंक ने अपनी नंबर 1 स्थिति बनाए रखी है।

प्लास्टिक मुद्रा के उपयोग के बढ़ते चलन के साथ चलते हुए बैंक ग्राहकों की मांग को पूरा कर रहा है तथा ग्राहकों को दूरस्थ स्थानों पर भी क्रेडिट कार्ड उपलब्ध करा रहा है, वित्त वर्ष 2019-20 में दस लाख से अधिक कार्डों की बिक्री की गई। राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली (एनपीएस) सरकारी योजना है, इसका उद्देश्य सेवानिवृति के बाद आय का स्थायी स्रोत देना है। बैंक अपने व्यापक शाखा नेटवर्क के माध्यम से एनपीएस खाते खोल रहा है तथा कुल 2.23 लाख (स्टाफ खातों को छोड़कर) एनपीएस खातों के साथ नंबर 1 खिलाड़ी बना हुआ है।

बेहतर ग्राहक अनुभव तथा आवश्यकता आधारित बिक्री पर ध्यान केंद्रित करते हुए, बैंक इन सभी वित्तीय उत्पादों के विपणन में अग्रणी बना हुआ है तथा बैंक ने वित्त वर्ष 2019-20 में 2030.35 करोड़ रुपये की आय अर्जित की। प्रत्येक अनुषंगी का आय में योगदान निम्नानुसार हैः

9. इंटरनेट बैंकिंग एवं ई कॉमर्स

आपके बैंक के सर्वोत्कृष्ट डिजिटल पोर्टल 'onlinesbi' ने 735 लाख से भी अधिक वर्तमान ग्राहकों के साथ अपनी आगे की यात्रा को जारी रखा, जो इस समय अँग्रेजी एवं हिंदी के अलावा 8 क्षेत्रीय भाषाओं में उपलब्ध है। वर्ष के दौरान चैनल पर 1,33,62,855 करोड़ रुपए के मूल्य के 158 करोड़ से भी अधिक लेनदेन हुए। उच्च मूल्य के लेनदेन करते हुए 'onlinesbi' ने बड़े कॉरपोरेट घरानों के बीच अपनी सर्वोच्च स्थिति एवं व्यापक स्वीकार्यता को बनाए रखा। बैंक और शॉपिंग दोनों की सुविधा आपको उँगलियों पर देने के लिए इस चैनल को अत्याधुनिक सुरक्षा विशेषताओं एवं सुविधाओं से लगातार अपग्रेड किया जा रहा है।

ग. लघु और मध्यम उद्यम (एसएमई)

एसएमई वित्तपोषण में आपका बैंक बाजार में अग्रणी और सर्वश्रेष्ठ है। 31 मार्च 2020 को दस लाख ग्राहकों के साथ एसएमई पोर्टफोलियो 2,67,614 करोड़ रुपये का था, जो आपके बैंक के कुल अग्रिम का करीब 11.05 प्रतिशत है। भारतीय अर्थव्यवस्था के विनिर्माण, निर्यात और रोजगार सृजन में एसएमई के योगदान को देखते हुए भारतीय स्टेट बैंक ने इसे एक महत्वपूर्ण खंड के रूप में देखा है। सरल एवं नवोन्मेषी वित्तीय समाधान प्रस्तुत करने की अपनी प्रतिबद्धता स्वरूप आपके बैंक की एसएमई वृद्धि निम्नलिखित तीन स्तंभों पर आधारित हैः

क) ग्राहक सुविधा

ख) जोखिम कम करना

ग) तकनीक आधारित डिजिटल उत्पाद एवं प्रक्रिया का सरलीकरण

(₹ करोड़ में)

संयुक्त उद्यम	वित्त वर्ष 2018-19	वित्त वर्ष 2019-20	वर्ष दर वर्ष % परिवर्तन
एसबीआई लाइफ	951.9	1117.65	17%
एसबीआई म्यूचुअल फंड	502.61	376.45	-25%*
एसबीआई जनरल	270.86	314.53	16%
एसबीआई कार्ड्स	191.69	211.95	11%
एसएसएल	6.7	4.74	-29%**
एनपीएस	4.11	5.03	22%
कुल	**1926.87**	**2030.35**	**5%**

* एसबीआई म्यूचुअल फंड के संबंध मेंः आय में वर्ष दर वर्ष आधार पर ऋणात्मक वृद्धि दलाली (ब्रोकरेज) के भुगतान में विनियामक परिवर्तनों के कारण हुई है।

** एसबीआई कैप सिक्योरिटी लिमिटेड (एसएसएल) की आयः आय में वर्ष दर वर्ष आधार पर ऋणात्मक वृद्धि, डीमैट खातों की शिथिल मांग के कारण हुई।