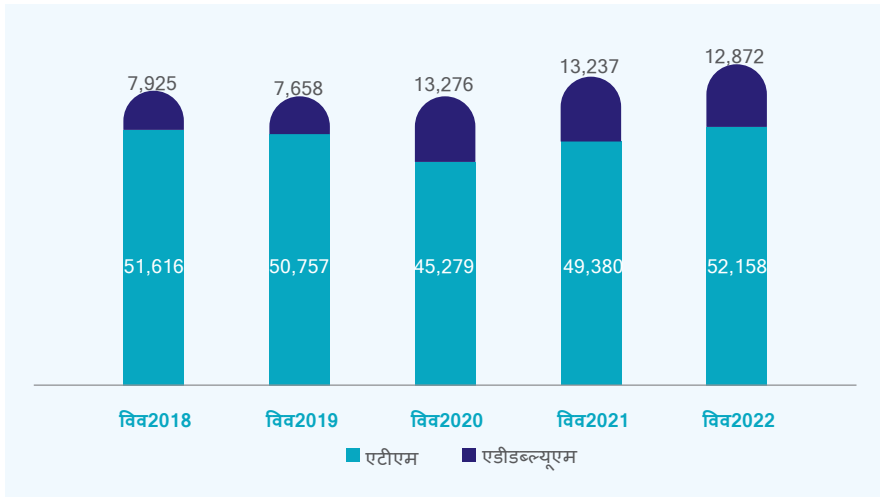


ख. सर्व समय माध्यम

1. एटीएम/एडीडब्ल्यूएम

आपके बैंक के पास देश के सबसे बड़े एटीएम नेटवर्क में से एक है, जिसमें 31 मार्च 2022 तक 65,030 एटीएम हैं, जिसमें स्वचालित जमा और निकासी मशीन (एडीडब्ल्यूएम) शामिल हैं। आपके बैंक की एटीएम पूरे देश में मौजूद हैं, भले ही वह डल झील, श्रीनगर में तैरता एटीएम हो या केरल में एर्नाकुलम और वायपीन के घाट, असम के चाय बागान हों या अंडमान और

निकोबार के द्वीप, लक्षद्वीप आदि। एसबीआई ने वाहनों में एटीएम भी स्थापित किए हैं (मोबाइल एटीएम) जो बाढ़, चक्रवात, लॉकडाउन आदि जैसी आपात स्थितियों / आपदाओं के दौरान ग्राहकों को सेवा देने में मदद करते हैं। इन मोबाइल एटीएम को नियमित रूप से ग्राहकों को दरवाजे पर सेवा प्रदान करने के लिए आर्मी बेस, हाउसिंग सोसाइटी, सरकारी कार्यालयों के विभिन्न साइटों कार्यालय स्थान, आईटी-टेक पार्क आदि पर भी भेजा जाता है।



एटीएम/एडीडब्ल्यूएम की संख्या में हमारी बाजार हिस्सेदारी 29.8% के उच्चतम स्तर पर है, जो घरेलू बाजार में स्थापित एटीएम के माध्यम से नकद वितरण (34%) के उच्चतम हिस्से को संभालती है। आपके बैंक के एटीएम/एडीडब्ल्यूएम में प्रतिदिन औसतन ~1.32+ करोड़ लेनदेन दर्ज किए गए।

सुरक्षित और संरक्षित बैंकिंग के लिए बैंक अत्याधुनिक तकनीकों को अपनाता है, अपग्रेड करता है और नियमित रूप से मशीनों को बदलता है।

धोखेबाजों द्वारा स्किमिंग, क्लोनिंग, कार्ड की चोरी आदि के खिलाफ एटीएम नकद निकासी की सुरक्षा को मजबूत करने के लिए, आपके बैंक ने अधिक सुरक्षित कार्ड की ईएमवी चिप के माध्यम से प्रत्येक लेनदेन को संसाधित करने के अलावा, ₹ 10,000 और उससे अधिक के सभी नकद निकासी लेनदेन के लिए 24x7 ओटीपी लागू किया है।

स्वयं बारकोड पर आधारित पासबुक प्रिंटिंग कियोस्क: आपके बैंक ने 19,500 स्वयं (बारकोड आधारित सेल्फ पासबुक प्रिंटिंग कियोस्क) स्थापित किए हैं।

ग्रीन चैनल काउंटर (जीसीसी): आपके बैंक ने ग्रीन बैंकिंग को बढ़ावा देने के लिए डेबिट कार्ड के माध्यम से लेनदेन के लिए खुदरा शाखाओं में जीसीसी टर्मिनल लगाए गए हैं। इनमें नकद निकासी, नकद जमा, एसबीआई खातों में धन हस्तांतरण, बैलेंस पूछताछ, ग्रीन पिन जारी करने और पिन परिवर्तन और मिनी स्टेटमेंट प्राप्त करने की सुविधा है।

ग्रीन रेमिट कार्ड(जीआरसी): जीआरसी एक नकद जमा कार्ड है जिसके माध्यम से जीसीसी/सीडीएम/एडीडब्ल्यूएम में जीआरसी का उपयोग करके आपके बैंक के पूर्व-निर्धारित खाते में धनराशि जमा की जा सकती है। जीआरसी के माध्यम से नकद जमा सुविधा 24*7 सीडीएम/एडीडब्ल्यूएम पर उपलब्ध है और विशेष रूप से प्रवासी श्रमिकों के लिए उपयोगी है। जीआरसी के लिए लेनदेन की सीमा रु. 25,000/- प्रति लेनदेन है, जिसकी मासिक सीमा रु.1,00,000/- है।

चेक डिपोजिट कियोस्क (सीडीके)/स्मार्ट

सीडीके: सीटीएस सक्षम स्व-सेवा चेक जमा कियोस्क (सीडीके) ग्राहकों को अपने सीटीएस चेक को परेशानी मुक्त तरीके से जमा करने की सुविधा प्रदान करता है। कियोस्क को 2,500 शाखाओं में स्थापित किया गया है जहां जावक समाशोधन चेक प्रतिदिन 50 से अधिक हैं। जमाकर्ता के लिए चेक की स्कैन कॉपी के साथ चेक नंबर, आदाता खाता संख्या जैसे विवरण के साथ एक रसीद तैयार की जाती है। योनो एप्लीकेशन में स्मार्ट सीडीके कार्यक्षमता ग्राहकों को उनके स्थान की सुविधा से थोक में (एक बार में 10 चेक) जमा करने और संदर्भ संख्या के माध्यम से सीडीके में चेक जमा करने के लिए सुविधा देती है।

2. सकारात्मक भुगतान प्रणाली (पीपीएस):

भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुसार, बैंक ने 01.01.2021 से सभी प्रकार के चेक भुगतान (नकद / हस्तांतरण/ समाशोधन) के सभी तरीकों के लिए सकारात्मक भुगतान प्रणाली (पीपीएस) लागू की है। यह चेक से छेड़छाड़/परिवर्तन के माध्यम से होने वाली धोखाधड़ी की रोकथाम के लिए एक उपाय है। सकारात्मक भुगतान प्रणाली में चेक के मुख्य विवरणों की बैंक को पुनः पुष्टि करना शामिल है, जिसे भुगतान प्रसंस्करण के समय प्रस्तुत चेक के साथ क्रॉस-चेक किया जाएगा। पीपीएस का लाभ उठाने के लिए पंजीकरण हमारी किसी भी शाखा के माध्यम से या वैकल्पिक चैनलों जैसे इंटरनेट बैंकिंग, सीआईएनबी, मोबाइल बैंकिंग (योनोलाइट), योनो (मोबाइल ऐप) के माध्यम से किया जा सकता है और चेक जारी करने पर चेक का विवरण इन्हीं माध्यमों के द्वारा तथा इसके अतिरिक्त एसबीआई क्विक (एसएमएस) के माध्यम से किया जा सकता है। 31.03.2022 की स्थिति के अनुसार, हमारे 49 लाख ग्राहकों ने हमारी सकारात्मक भुगतान प्रणाली का विकल्प चुना है।

3. साइबर सेल की स्थापना

साइबर अपराधों से निपटने के लिए, गृह मंत्रालय ने समर्पित ईमेल के साथ साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल और पीडिटों द्वारा साइबर अपराध की घटनाओं की रिपोर्ट करने के लिए एक हेल्पलाइन नंबर 1930 शुरू किया है। भारत सरकार की इस नई पहल का सहयोग करने के लिए, सभी 17 मंडलों में साइबर अपराध प्रकोष्ठ स्थापित किए गए हैं, जो साइबर धोखाधड़ी के संबंध में ग्राहकों की शिकायतों को देखते हुए शिफ्ट में / भिन्न-भिन्न समयावधि में काम कर रहे हैं। 31.03.2022 तक, कुल 89871 शिकायतों पर कार्रवाई की गई है और 9.40 करोड़ रुपए की राशि पर रोक लगाया गया है।

4. ग्राहक मूल्य संवर्धन

आपका बैंक, एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड और एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड का कॉर्पोरेट एजेंट है। अपने उत्पादों को वितरित करने के लिए एसबीआई म्यूचुअल फंड, एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेज लिमिटेड और एसबीआई कैप सिन्क्योरिटीज लिमिटेड के साथ इसका एक वितरण करार है। यूटीआई म्यूचुअल फंड, टाटा म्यूचुअल फंड, फ्रैकलिन टेम्पलटन म्यूचुअल फंड, एल एंड टी म्यूचुअल फंड, आईसीआईसीआई म्यूचुअल फंड और एचडीएफसी म्यूचुअल फंड के म्यूचुअल फंड उत्पादों को भी आपका बैंक वितरित करता है। इसके अलावा, सभी शाखाएं, राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली के तहत एनपीएस खाते खोलने के लिए प्राधिकृत हैं।

वित्त वर्ष 2022 के लिए पहल और सफलताओं का उल्लेख नीचे किया गया है:

एसबीआई जनरल

वर्तमान वर्ष में डिजिटल चैनल पर लेन-देन में काफी वृद्धि देखी गई है। वर्ष के दौरान योनो के माध्यम से लगभग 51 लाख पीएआई पॉलिसी जुटाई गई थीं। स्वास्थ्य बीमा जुटाए गए कुल प्रीमियम का 20% योगदान देता है।

एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेज लिमिटेड

आपका बैंक ग्राहक वर्गीकरण के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठा रहा है, जिसके परिणामस्वरूप वित्त वर्ष 2022 में एसबीआई शाखाओं के माध्यम से लगभग 16.54 लाख कार्ड प्राप्त हुए हैं। डिजिटल प्रक्रिया के माध्यम से कार्ड जारी करना ग्राहकों द्वारा बहुत सराहा गया है और इसमें लगातार वृद्धि देखी जा रही है।

एसबीआई पेंशन फंड्स प्राइवेट लिमिटेड

आपके बैंक ने इंस्टेंट एनपीएस खाता खोलने के लिए संपूर्ण डिजिटलीकरण प्रदान करने के लिए अपने सिस्टम को अपग्रेड किया है। आपके बैंक ने वित्त वर्ष 22 के दौरान 22% की बाजार हिस्सेदारी के साथ 1.75 लाख से अधिक एनपीएस खातों को जुटाया।

एसबीआईकैप सिन्क्योरिटीज लिमिटेड

बैंक ने 7 लाख से अधिक डीमैट और ट्रेडिंग खाते खोले हैं, जो एसएसएल के 85% से अधिक व्यापार जुटाने में योगदान देता है। एक e2e डीमैट और ट्रेडिंग खाता प्रक्रिया योनो पर शुरू की गई है।

5. इंटरनेट बैंकिंग और ई-कामर्स

योनो हमारी प्रमुख मोबाइल बैंकिंग और जीवन शैली ऐप है जो न केवल वित्तीय सेवाएं, बल्कि निवेश, बीमा तथा खरीदारी समाधान भी उपलब्ध करवाने वाली एक सर्वसुविधायुक्त ऐप है। डिजिटल-फर्स्ट दृष्टिकोण के साथ, यह देश

भर में हमारे सभी ग्राहकों को अभिनव डिजिटल बैंकिंग समाधान प्रदान करने के हमारे निरंतर प्रयास का हिस्सा है।

इसके अलावा, यह मंच योनो कृषि भी प्रदान करता है, जो कृषि खंड के ग्राहकों के लिए एक व्यापक, बहु भाषी मंच है जो सरलीकृत वित्त (केसीसी समीक्षा /कृषि स्वर्ण ऋण), परामर्श/ बाजार विशेषज्ञता से संबंधित सेवाओं (मित्रा) के साथ-साथ ऑनलाइन मार्केट प्लेस (मंडी) के माध्यम से बाजार लिंकेज की पेशकश करता है।

योनो ने 31.03.2022 तक 111.74+ मिलियन डाउनलोड और लगभग 48.35+ मिलियन पंजीकरण के साथ कई मील के पत्थर पार किए हैं, जिसमें तेजी से व्यापार वृद्धि के साथ-साथ समायोजित करने और उत्तरोत्तर अधिक उपयोगकर्ता जोड़ने में वृद्धि हुई है।

वित्त वर्ष 2022 में योनो निष्पादन की मुख्य विशेषताएँ:

सिम बाइंडिंग सुविधा को सुरक्षा सुविधाओं को बढ़ाने के लिए 22.08.2021 को योनो ऐप पर लागू किया गया था। यह सुविधा यह सुनिश्चित करेगी कि ऐप केवल उस डिवाइस पर काम करेगा जहां बैंक के पंजीकृत मोबाइल नंबर का सिम मौजूद है।

ग्राहक ऑनबोर्डिंग: नए ग्राहक ऑनबोर्डिंग में महत्वपूर्ण गति देखी गई, जिसमें योनो प्लेटफॉर्म के माध्यम से 96% योग्य बचत खाते खोले गए।

योनो मोबाइल ऐप के माध्यम से एनपीएस खाता खोलने की शुरुआत 27 सितंबर 2021 को की गई है। यह एक पूर्ण एंड-टू-एंड प्रक्रिया है जिसमें ग्राहक को सीआरए (सेट्रल रिपोर्टिंग एजेंसी) को भौतिक फॉर्म जमा करने की आवश्यकता नहीं होती है। वर्ष के दौरान 49,051 खाते खोले गए हैं, जो पूरे बैंक स्तर पर खोले गए खातों का 29.60% है।

योनो कृषि: योनो कृषि, कृषि खंड के ग्राहकों के लिए एक व्यापक बहुभाषी मंच, 2019 में लॉन्च किया गया था, बैंक द्वारा हमारे किसान ग्राहकों को उनकी कृषि आवश्यकताओं से संबंधित निरंतर डिजिटल नवाचारों की पेशकश करके भविष्य के लिए तैयार करने के लिए एक पहल है। वित्त वर्ष 2022 के अंत तक, 24 लाख से अधिक योनो एग्री गोल्ड लोन योनो कृषि के माध्यम से स्वीकृत किए गए जिसमें 37,500 करोड़ रुपए की राशि शामिल थी।

सरलीकृत केसीसी समीक्षा अगस्त 2020 में शुरू की गई थी, जिसमें ग्राहक अपने केसीसी खाते की ऑनलाइन समीक्षा बगैर शाखा में उपस्थित हुए कागज़ रहित तरीके से करवा सकते हैं।

सफल (सरल और तेज़ कृषि ऋण) - एक पूर्व-अनुमोदित ऋण, कृषि खंड में अपनी तरह का पहला, सितंबर 2021 में लॉन्च किया गया था। उत्पाद डेयरी गतिविधि में लगे किसानों के लिए उपलब्ध है और बैंक के साथ एक व्यवस्था के माध्यम से टाई अप के तहत कॉर्पोरेट्स के साथ

जुड़े हुए हैं। किसान न्यूनतम प्रलेखन के साथ इस सरलीकृत, डिजिटल प्रक्रिया के माध्यम से संपार्श्विक सुरक्षा के बिना 3.00 लाख रुपए तक के ऋण का लाभ उठा सकते हैं। वित्त वर्ष 2022 के अंत तक 1.69 करोड़ रुपए के 316 SAFAL ऋण खातों और 34 कॉर्पोरेट्स को ऑनबोर्ड किया गया है।

ऑनलाइन मार्केटप्लेस: वित्त वर्ष 2022 में, 111 व्यापारी भागीदार बी 2 सी मार्केट प्लेस प्लेटफॉर्म (मित्रा और मंडी सहित) पर लाइव थे, जिसमें वित्त वर्ष 2022 के दौरान ~1,255 करोड़ रुपए + सकल माल मूल्य के 6 लाख+ लेनदेन हुए। इस प्लेटफॉर्म ने आपके बैंक के लिए 20,000 से अधिक ऑटो लोन लीड उत्पन्न किए।

2. लघु एवं मध्यम उद्यम

आपका बैंक भारत भर में 829 एसएमई गहन और समर्पित शाखाओं के साथ एसएमई वित्तपोषण में बाजार अग्रणी है। 18 लाख से अधिक ग्राहकों के साथ, 31 मार्च 2022 तक 3,05,517 करोड़ रुपए का एसएमई पोर्टफोलियो आपके बैंक के कुल अग्रिमों का लगभग 10.83% है। भारतीय स्टेट बैंक ने विनिर्माण उत्पादन, निर्यात और रोजगार सृजन में उनके योगदान के संदर्भ में भारतीय अर्थव्यवस्था में उसकी भूमिका को ध्यान में रखते हुए हमेशा एसएमई को एक महत्वपूर्ण खंड माना है। अभिनव और सरल वित्तीय समाधान प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध होने के नाते, एसएमई विकास को जारी रखने के लिए आपके बैंक का दृष्टिकोण निम्नलिखित तीन स्तंभों पर आधारित है: क) ग्राहक सुविधा, ख) जोखिम शमन, ग) प्रौद्योगिकी-आधारित डिजिटल प्रस्ताव और प्रक्रिया में सुधार।

1. ग्राहक सुविधा

बदलते भारत के लिए गतिशीलता का निर्माण और उसे निरंतर बनाए रखने के लिए, आपके बैंक ने शाखाओं और अन्य चैनलों के मामले में सबसे अधिक संख्या में टचपॉइंट बनाए हैं। लघु और मध्यम उद्यमों के लिए व्यवसाय को सरल बनाने के लिए, आपके बैंक ने लघु और मध्यम उद्यम केंद्र (एसएमईसी) के अपने मौजूदा वितरण मॉडल को संशोधित किया है और 50 लाख रुपए तक के ऋण के लिए ग्राहकों के साथ एंड-टू-एंड संबंधों को बनाए रखने के लिए परिसंपत्ति प्रबंधन टीमों (एमएमटी) का गठन किया है। मानव संसाधन के संदर्भ में एसएमई व्यवसाय इकाई को भी मजबूत किया गया है, जिसके परिणामस्वरूप समग्र सेवा स्तरों में सुधार हुआ है। ग्राहकों के साथ बेहतर तरीके से जुड़ने के लिए 50.00 लाख रुपए से ऊपर के ऋणों को रिलेशनशिप मैनेजर, एसएमई द्वारा संभाला जाता है। 31 मार्च, 2022 तक, पूरे भारत में 1,810 आरएम (एसएमई) सक्रिय थे।

ग्राहकों के साथ हमारे संबंध में सुधार करने और हमारे एसएमई व्यवसाय को मजबूत करने पर