और सूक्ष्म ऋण उत्पादों को प्राप्त करने, सेवा देने और संग्रह करने में मदद करेंगे।

सेवारहित और अल्पसेवा प्राप्त करने वाली आबादी तक हमारी पहुंच बढ़ाने के लिए हमने सह-उधार मॉडल के तहत सात एनबीएफसी एमएफआई के साथ समझौता ज्ञापनों पर हस्ताक्षर किए हैं।

आपके बैंक ने मानक अतिदेय खातों में पुनर्भुगतान के संग्रह के लिए 19 राष्ट्रीय कारोबार प्रतिनिधि (बीसी) और 42 राज्य स्तरीय बीसी के साथ समझौतों को निष्पादित किया है। 31.03.2022 की स्थिति के अनुसार वसूली के लिए 14,657 शाखाओं के साथ 57,145 ग्राहक सेवा बिंदुओं (सीएसपी) को जोड़ा गया है।

3. वित्तीय समावेशन (एफआई)

आपके बैंक ने अपने व्यवसाय लक्ष्य को राष्ट्रीय प्राथमिकताओं के समानान्तर रखते हुए वित्तीय समावेशन की गतिविधियों के विस्तार पर ध्यान केंद्रित किया है। भारतीय स्टेट बैंक ने बिजनेस कॉरस्पॉन्डेंट्स (बीसी) और ग्राहक सेवा बिंदुओं (सीएसपी) के विशाल नेटवर्क के माध्यम से वित्तीय समावेशन की दिशा में प्रभावशाली कदम उठाए हैं। 31 मार्च 2022 तक, आपके बैंक के पास 68,016 सीएसपी हैं, जिन्होंने शाखाओं में ग्राहकों के भार को कम करते हुए बिना बैंक वाले क्षेत्रों में लगभग 26 बैंकिंग उत्पाद और सेवाओं को सुलभ करवाया हैं। बीसी/सीएसपी चैनल ने वित्तीय वर्ष 2022 के दौरान ₹2,87,857 करोड़ की राशि के लगभग 54.44 करोड़ लेनदेन किए हैं।

बीसी/सीएसपी चैनल तेजी से बैंक के वित्तीय समावेशन पहल के सबसे महत्वपूर्ण कारकों में से एक बन रहा है। इस चैनल ने ₹42,450 करोड़कीजमा के साथ 14.20 करोड़ बीएसबीडी खाते खोले हैं और समाज के गैर-बैंकिंग/वंचित वर्ग को औपचारिक बैंकिंग प्रणाली के दायरे में लाया है। सामाजिक सुरक्षा उपायों की जरूरतों को पूरा करने के लिए, कम लागत वाले सूक्ष्म बीमा उत्पाद (पीएमजेजेबीवाई, पीएमएसबीवाई) और पेंशन योजनाएं (एपीवाई)असंगठित क्षेत्र में लगभग 10 करोड़ ग्राहकों को कवर करते हुए कारगर तरीके से प्रदान की जाती हैं।

4. वित्तीय साक्षरता प्रदान करना (एफएलसी)

निःशुल्क वित्तीय साक्षरता, ऋण परामर्श तथा इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली का प्रचार करने के लिए, आपके बैंक ने देश भर में 341 एफ़एलसी स्थापित किए हैं। इसके अलावा, ग्रामीण जनता के बीच वित्तीय उत्पादों के बारे में जागरूकता फैलाने के लिए आरबीआई की पहल के अनुरूप आपके बैंक ने ब्लॉक स्तर पर वित्तीय साक्षरता के लिए 189 केंद्र (सीएफएल) भी स्थापित किए हैं, जिसे निकट भविष्य में 235 तक बढ़ाया जाएगा।

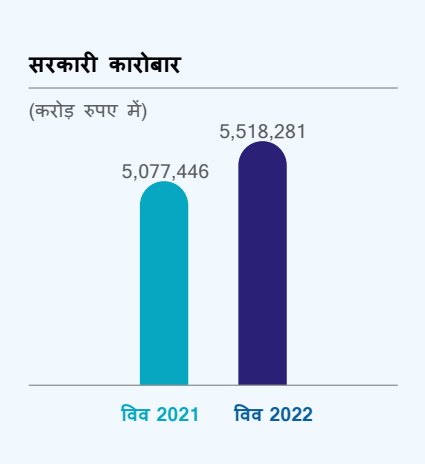
5. ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई)

आपके बैंक ने 26 राज्यों और 3 केंद्र शासित प्रदेशों में 152 आरएसईटीआई स्थापित किए हैं। आरएसईटीआई सामाजिक परिवर्तन कारकों के रूप में कार्य करते हैं, ग्रामीण युवाओं को कौशल विकास और प्रशिक्षण के माध्यम से सतत आजीविका के लिए सशक्त बनाते हैं, जिससे उन्हें अपने सूक्ष्म उद्यम स्थापित करने में मदद मिलती है, फलस्वरूप ग्रामीण रोजगार और धन सृजन होता है। वर्तमान महामारी के दौरान, देश भर में बैंक के ग्राहक सेवा केंद्रों ने जरूरतमंद लोगों की वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए चुनौतीपूर्ण क्षेत्रों / परिस्थितियों में कार्य किया।

4. सरकारी व्यवसाय

आपका बैंक सरकारी व्यवसाय के संचालन में सबसे आगे है तथा केंद्र सरकार के प्रमुख मंत्रालयों एवं विभागों के लिए मान्यता प्राप्त बैंकर है। केंद्र सरकार के कुल कारोबार में 63% से अधिक की बाजार हिस्सेदारी के साथ, भारतीय स्टेट बैंक सरकारी व्यवसाय में अग्रणी है।

विवरण (करोड़ रुपए में)	वित्त वर्ष 2021	वित्त वर्ष 2022
सरकारी कारोबार	50,77,446	55,18,281
कमीशन	3,618	3,713



यह गर्व की बात है कि भारतीय स्टेट बैंक भारत सरकार के महत्वपूर्ण बैंकरों में से एक है। आपका बैंक नियमित रूप से अनुकूलित प्रौद्योगिकी समाधान विकसित करने में लगा हुआ है, जिससे ऑनलाइन मोड में लेन-देन को सुगम बनाने वाली सरकार की डिजिटल पहलों के साथ तालमेल बनाए रखा जा सके, अधिक दक्षता और पारदर्शिता प्रदान की जा सके, जिसके परिणामस्वरूप व्यापार करने में आसानी हो और नागरिकों के लिए जीवन यापन सहज हो। भारतीय स्टेट बैंक भारत सरकार की सामाजिक सुरक्षा योजनाओं, जैसे पीएम किसान सम्मान निधि योजना, प्रधानमंत्री किसान मानधन योजना, एवं पीएमजेडीवाई महिला लाभार्थियों के लिए पीएम गरीब कल्याण योजना के कार्यान्वयन में सक्रिय रूप से लगा हुआ है। वित्त वर्ष 2022 की प्रमुख पहलों में शामिल हैं:

पीएम किसान सम्मान निधि योजना: कृषि एवं किसान कल्याण मंत्रालय के मान्यता प्राप्त बैंक के रूप में, आपके बैंक ने इस योजना के तहत 62,439 करोड़ रुपए के वितरण की सुविधा प्रदान की है।

प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी): भारत सरकार और राज्य सरकारों की प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी) की सभी प्रमुख योजनाएं आपके बैंक के माध्यम से अखिल भारतीय स्तर पर कार्यान्वित की जा रही हैं। भारतीय स्टेट बैंक एलपीजी सब्सिडी के प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटीएल) के प्रसंस्करण के लिए एकमात्र बैंकर है।

ग्रामीण विकास मंत्रालय: आपके बैंक ने एनआरआईडीए (राष्ट्रीय ग्रामीण आधारभूत संरचना विकास एजेंसी) द्वारा ई-निविदा समाधान पर बयाना जमा राशि (ईएमडी) संग्रहण के लिए हरियाणा, असम और राजस्थान राज्य सरकारों को सफलतापूर्वक शामिल किया है। प्रधानमंत्री ग्राम सड़क योजना के लिए ऑनबोर्डिंग प्रक्रियाधीन है। शेष सभी राज्य सरकारों को चरणबद्ध तरीके से शामिल किया जाना है।

रक्षा मंत्रालय (एमओडी): रक्षा मंत्रालय ने रक्षा पेंशनरों की पेंशन के केंद्रीकृत प्रसंस्करण के लिए स्पर्श पोर्टल लॉन्च किया है। आपके बैंक ने अपनी 446 शाखाओं (रक्षा पेंशनर गहन) के माध्यम से स्पर्श पोर्टल पर रक्षा पेंशनरों को विभिन्न सेवाएं प्रदान करने के लिए रक्षा मंत्रालय के साथ एक समझौता किया है।

सशस्त्र सेना युद्ध हताहत कल्याण कोष (माँ भारती के सपूत): रक्षा मंत्रालय ने रक्षा कर्मियों के लिए धन जुटाने हेतु 'मां भारती के सपूत' लॉन्च करने की योजना बनाई है। आपके बैंक ने एसबीआई पेमेंट गेटवे के माध्यम से नागरिकों से ऑनलाइन दान प्राप्त करने के लिए "आर्म्ड फोर्सेस बैटल कैजुअल्टीज़ वेलफ़ेयर फंड" के नाम से एक खाता खोला है।

रेल मंत्रालय: रेल मंत्रालय ने ई-ढुलाई के लिए एक विशेष पोर्टल विकसित किया है। भारतीय

स्टेट बैंक ने एसबी एमओपीएस को उनके पोर्टल के साथ एकीकृत किया है। आवक प्राप्तियों के लिए, रेल मंत्रालय ने एक ई-रसीद प्रणाली (एमईआरएस) विकसित की है। भारतीय स्टेट बैंक ने एसबी एमओपीएस को एमईआरएस के साथ एकीकृत कर धन की प्राप्ति और निधियों के निपटान के लिए एक निर्बाध प्रणाली प्रदान की है।

डाक विभाग: पूरे डाक भुगतान की देखभाल के लिए केंद्रीकृत एकीकृत भुगतान प्रणाली (सीआईपीएस) के लिए सहमति ज्ञापन निष्पादित किया गया है।

एकल नोडल खाता तंत्र के तहत केंद्र प्रायोजित योजनाएं (सीएसएस): भारत सरकार ने केंद्र प्रायोजित योजनाओं (सीएसएस) के तहत जारी धन के उपयोग की निगरानी के लिए एकल नोडल खाता (एसएनए) तंत्र (आवंटित सीमा के साथ कार्यान्वयन एजेंसियों (आईए) के सहायक खाते) को लागू करने के निर्देश जारी किए हैं। आपके बैंक ने भारत सरकार के दिशानिर्देशानुसार एसएनए तंत्र के तहत सीएसएस के लिए एक नया एप्लिकेशन विकसित करने के लिए टीसीएस को शामिल किया है।

पेंशन भुगतान: आपका बैंक 52.96 लाख पेंशनभोगियों को पेंशन भुगतान का प्रबंध कर रहा है। वित्त वर्ष 2022 में 3.40 लाख पेंशनभोगियों के नए पेंशन खाते जोड़े गए हैं। आपके बैंक ने पेंशनभोगियों के लिए एक वीडियो जीवन प्रमाणपत्र सुविधा शुरू की है जो पेंशनभोगियों को वीडियो के माध्यम से अपने जीवन प्रमाण पत्र जमा करने की अनुमति देता है।

लघु बचत योजनाएं: आपका बैंक 85.04 लाख से अधिक पीपीएफ खातों, 22.74 लाख सुकन्या समृद्धि योजना (एसएसए) खातों और 11.69 लाख वरिष्ठ नागरिक बचत योजना (एससीएसएस) खातों को सेवा प्रदान करता है, जो सभी प्राधिकृत बैंकों में सर्वाधिक है। वित्त वर्ष 2021-22 के दौरान 4.62 लाख पीपीएफ खाते, 2.43 लाख एसएसए खाते और 1.40 लाख एससीएसएस जोड़े गए हैं।

पीपीएफ खातों का ऑनलाइन एक्सटेंशन: ग्राहकों के लिए अपने पीपीएफ खातों को ऑनलाइन नवीनीकृत करने के लिए यह सुविधा प्रारंभ की गई है। पीपीएफ ग्राहकों को एसएमएस अलर्ट के माध्यम से खाते के नवीनीकरण, यदि वे एक्सटेंशन चाहते हैं तो, की याद दिलाने के लिए यह सुविधा प्रारंभ की गई है।

5. डिजिटल और लेनदेन बैंकिंग (डीएंडटीबी) विपणन

डी एंड टीबी मार्केटिंग, जिसे पहले संव्यवहार बैंकिंग यूनिट (टीबीयू) के रूप में जाना जाता था, ग्राहकों को व्यापक लेनदेन से संबंधित नवीनतम तकनीक के माध्यम से उत्पाद एवं समाधान उपलब्ध कराता है। आपके बैंक में टीबी व्यवसाय का उद्देश्य ग्राहकों की थोक लेनदेन आवश्यकताओं और अनुकूलित एमआईएस, ईआरपी के साथ एकीकरण, और एक समर्पित एकल बिंदु क्लाइंट सपोर्ट सेल जैसे अन्य मूल्य परिवर्धन को पूरा करने के लिए नई प्रौद्योगिकी पहलों को अपनाना है। लेन-देन पैटर्न का अध्ययन और विश्लेषण आपके बैंक को ग्राहकों के लिए क्रेडिट, फंड प्रबंधन, क्रॉस-सेलिंग और अन्य सेवाओं जैसी अन्य बैंकिंग आवश्यकताओं का आकलन करने के लिए गैर-पारंपरिक तकनीकों को विकसित करने में सक्षम बनाता है।

बैक-एंड प्रक्रियाओं और मजबूत ग्राहक सेवा वितरण चैनलों की दिशा में प्रौद्योगिकी प्रगति को लगातार कार्यान्वित किया जाता है। ग्राहक संतुष्टि की कुंजी वितरण है, और हमारे ग्राहकों को बेहतरीन सेवाएं प्रदान करने के लिए, आपके बैंक ने वैन आधारित नकद और चेक संग्रह, डिजी वाउचर और NACH ऑफ-यूएस जैसे नए समाधान जोड़े हैं।

आपके बैंक में एक मल्टी-चैनल डिलीवरी मॉडल है, जो इसे अपने ग्राहकों को किसी भी समय और किसी भी स्थान पर किसी भी चैनल के माध्यम से लेनदेन करने का विकल्प प्रदान करने की सुविधा देता है। आपका बैंक कॉर्पोरेट्स, मिड-कॉर्पोरेट्स, सरकारी विभागों, वित्तीय संस्थानों, एनबीएफसी, बीमा कंपनियों, बैंकों, म्यूचुअल फंड और एसएमई ग्राहकों को उनकी फंड प्रबंधन आवश्यकताओं को सुविधाजनक बनाने के लिए टीबी उत्पादों की एक विस्तृत श्रृंखला प्रदान करता है।

कॉर्पोरेट ग्राहकों को एक समर्पित टीम द्वारा सेवा प्रदान की जाती है जिसमें कई उप-टीमें शामिल होती हैं जो ग्राहकों को विशिष्ट और उनके अनुरूप उत्पाद की सुविधा के लिए विशिष्ट क्षेत्रों पर केंद्रित होती हैं। आपके बैंक को लेनदेन वित्त पुरस्कार 2021 के तहत एशियाई बैंकर पत्रिका, सिंगापुर द्वारा "भारत में सर्वश्रेष्ठ नकद प्रबंधन और लेनदेन बैंक" के रूप में मान्यता दी गई थी।

चालू खाता (सीए) शेष राशि जमा की लागत (सीओडी) को कम करके और शुद्ध ब्याज मार्जिन(एनआईएम) में सुधार करके सीधे आपके बैंक की लाभप्रदता में योगदान देती है। चालू खाता कासा जमा का एक महत्वपूर्ण घटक बना हुआ है। एसबीआई के पास सीए उत्पादों का गुलदस्ता है जो बाजार में प्रतिस्पर्धी हैं और विभिन्न ग्राहक खंडों की आवश्यकताओं को पूरा करते हैं। आपके बैंक ने सीए व्यवसाय को बेहतर बनाने के लिए विभिन्न पहल की हैं, और उनमें शामिल हैं:

लोग:

- योनो उत्पादों पर प्रशिक्षण, सीकेवायसी और आरएमसीए (संबंध प्रबंधक वर्तमान खाते) के लिए आयोजित ऑनलाइन चालू खाता खोलने.
- आरएमसीए के लिए मैप किए गए उच्च-मान वाले चालू खाते.
- एसएसएल अधिकारियों को फीट ऑन स्ट्रीट (एफओएस) सहयोग प्रदान किया जा रहा है।
- संशोधित भूमिका के अनुरूप केआरए का अपडेशन।
- आरएमसीए के लिए एसबीआईसीबी हैदराबाद में सॉफ्ट / हार्ड स्किल्स के लिए दो दिन का प्रशिक्षण, जिसमें नवरत्न केंद्र आरएमसीए के लिए 4-दिवसीय प्रशिक्षण शामिल है।

प्रक्रिया:

- संशोधित एओएफ, जो अधिक उपयोगकर्ता के अनुकूल हैं।
- ऑनलाइन चालू खाता खोलने की सुविधा.
- एओएफ और केवाईसी दस्तावेजों के डिजिटल ट्रांसमिशन के लिए सीकेवाईसी । यह सीए खोलने में टीएटी को बेहतर बनाने में मदद करेगा। एसओपी, प्रशिक्षण, एसएमएस, उसी के लिए ईमेल।
- भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुपालन के लिए सीसीओडी में सीए के बैक-एंड रूपांतरण के लिए कार्यक्षमता।
- सीआईसी रिपोर्ट (भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुपालन के लिए) प्रचालन स्टाफ के लिए उपलब्ध कराई गई है।

उत्पाद:

- चालू खाता खोलने के लिए एमसीए एसपीआईसी फॉर्म का एकीकरण (विकासाधीन के तहत)।
- स्टार्ट-अप संस्थाओं के लिए शुभारम्भ स्टार्ट-अप चालू खाता।

प्रौद्योगिकी:

- एसबीआई कॉर्पोरेट वेबसाइट पर बढ़ी हुई चालू खाता दृश्यता.
- विपणन अधिकारियों के मानचित्रण के लिए मोबिलाइज़र कोड।
- चालू खाता खोलने की प्रक्रिया को सरल बनाने के लिए योनो व्यवसाय के माध्यम से चालू खाता खोलने की नवीन प्रक्रिया।

मार्च 2022 तक, चालू खातों में दैनिक औसत शेष राशि में 23,938 करोड़ रुपए (12.96%) की सकारात्मक वर्षानुवर्ष वृद्धि हुई है। 1,84,669 करोड़ रुपए (मार्च 2021) से 2,08,607 करोड़ रुपए (मार्च 2022) हो गए।