



सभी चालू खाता ग्राहकों के लिए खातों के विवरण, आवास ऋण ब्याज/किस्त भुगतान प्रमाणपत्र और टीडीएस विवरणों के साथ वर्ष के दौरान प्रदत्त टीडीआर/एसटीडीआर ब्याज प्रमाणपत्र तैयार एवं उपलब्ध कराने के लिए एक केंद्रीकृत कार्यप्रणाली की शुरुआत की गई है। बेहतर ग्राहक सेवा के लिए इस प्रकार की नई पहल विचाराधीन हैं। वार्षिक लेखाबंदी कार्य के संबन्ध में डाटा के समेकन के लिए एक केन्द्रीकृत ऋण डाटा संसाधन (सीसीडीपी) प्रणाली का कार्यान्वयन किया गया है।

ख. वैकल्पिक माध्यमों के द्वारा विस्तार:

		मार्च 11	मार्च 12
एटीएम	समूह के एटीएमों की संख्या	25,005	27,286
	एसबीआई के एटीएमों की संख्या	20,084	22,141
	प्रति दिन औसत हिट	285	285
	डेबिट कार्ड (लाख में)	728	910
इंटरनेट बैंकिंग	ग्राहकों की संख्या (लाख में)	62.57	89.63
	वित्त वर्ष के दौरान लेनदेन की संख्या (लाख में)	1,437.46	2,610.32
मोबाइल बैंकिंग	पंजीकृत मोबाइल प्रयोक्ता (लाख में)	10.13	36.45
	कुल सफल वित्तीय लेनदेन की संख्या (लाख में)	49.30	190.65
	गैर वित्तीय लेनदेन की संख्या (लाख में)	95.23	317.72
संपर्क केन्द्र	कुल पंजीकृत ग्राहकों की संख्या (लाख में)	9.96	15.31

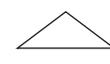
(i) एटीएम

स्टेट बैंक समूह में विभिन्न प्रकार के एटीएम उपलब्ध हैं जैसे बंच नोट एक्सेप्टर, बायोमेट्रिक, कम लागत वाले ग्रामीण एटीएम, सौर ऊर्जा से प्रचालित एटीएम, मल्टी फंक्शन कियोस्क जिसका उपयोग पासबुक, खाता विवरण प्रिंटिंग करने, उपभोक्ता बिलों के भुगतान के लिए बार कोड रीडर, इंटरनेट बैंकिंग इत्यादि के लिए होता है। कुछ एटीएमों पर नकदी जमा करने की सुविधा शुरू की गई है। हम अब एटीएम स्थलों पर बड़ी संख्या में नकदी जमा मशीनों (बंच नोट एक्सेप्टर्स) लगा रहे हैं। ग्राहक इन मशीनों का नकदी जमा करने के लिए चौबीसों घंटे सात दिन उपयोग कर सकते हैं। ऐसी 50 मशीनों

समूह के एटीएमों की संख्या

25005

मार्च - 2011



27286

मार्च - 2012

लगाई जा चुकी हैं। हमारी इस वर्ष और 600 नकदी जमा मशीनें लगाने की योजना है। एटीएमों पर नकदी न होने के मामले अब नहीं होते।

(ii) मोबाइल बैंकिंग:

31 मार्च 2012 को इस सेवा का उपयोग करने वाले 3.65 मिलियन ग्राहक थे। प्रतिदिन 1.20 लाख से अधिक लेनदेन होते हैं जिसमें से लगभग 46% कुल ₹2.45 करोड़ के वित्तीय लेनदेन होते हैं।

संख्या एवं वित्तीय लेनदेन के मूल्यों की दृष्टि से भारतीय स्टेट बैंक बाजार में सबसे आगे है। लेनदेन की संख्या के हिसाब से इसकी हिस्सेदारी 83.70 % एवं लेनदेन के मूल्य के हिसाब से 49% हिस्सेदारी है। (स्रोत: मोबाइल बैंकिंग लेनदेन पर भारिबैं के आंकड़े- फरवरी 2012)

स्टेट बैंक फ्रीडम प्रीमियम नई जीपीआरएस आधारित मोबाइल बैंकिंग सेवा प्रारंभ की गई है जिसमें तत्काल बिल भुगतान की सुविधा है।

एसबीआई मोबिकैश के ब्रांड नाम से एसबीआई ने प्रौद्योगिकी आधारित प्रीपेड भुगतान सेवाओं की प्रायोगिक आधार पर बैंक के दिल्ली एवं मुंबई मंडलों में शुरुआत की है।

(iii) इंटरनेट बैंकिंग:

बैंक की इंटरनेट बैंकिंग सेवा www.onlinesbi.co.in के माध्यम से रिटेल एवं कारपोरेट दोनों प्रकार के ग्राहकों के लिए उपलब्ध है। रिटेल इंटरनेट बैंकिंग: उपभोक्ता बिलों के भुगतान के लिए 'इंस्टा पे' नाम से एसबीआई ने शुरू की है। कारपोरेट इंटरनेट बैंकिंग: सीआईएनबी सरल-छोटे उद्यमियों आदि के लिए एक सरलीकृत एकल प्रयोक्ता कारपोरेट बैंकिंग सुविधा भी वर्ष के दौरान शुरू की गई।

ग. विदेश स्थित कार्यालय:

24 देशों में 137 शाखाएं, जिनमें 2 भारत में स्थित विदेशी बैंकिंग इकाइयां भी शामिल हैं, अपने परिचालन एक सामान्य बैंकिंग एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर पर कार्यरत हैं जिनका डाटा बेस केंद्रीय डाटा केंद्र के साथ जुड़ा हुआ है। इससे जुड़ी आपदा



for future requirements. Milestones of managing 307 million accounts, 56 million transactions in a day and 2,067 transactions per second have been achieved.

A centralized functionality to generate and provide statements of accounts to all Current Account customers, Home Loan interest/installment payments certificates and TDR/STDR interest paid during the year with TDS particulars have been rolled out. Similar customer service initiatives are on the anvil. A centralized Credit Data Processing (CCDP) functionality fully integrated with CBS has been implemented to collate data for annual closing activities.

B. Expanding foot prints through Alternate Channels:

		March 11	March 12
ATMs	No. of ATMs of the Group	25,005	27,286
	No. of ATMs of SBI	20,084	22,141
	Average hits per day	285	285
	Debit Cards (in lakh)	728	910
Internet Banking	No. of Customers (in lakh)	62.57	89.63
	No. of transactions during the Financial year (in lakh)	1,437.46	2,610.32
Mobile Banking	Registered Mobile users (in lakh)	10.13	36.45
	No. of successful financial transactions (in lakh)	49.30	190.65
	No. of Non financial transactions (in lakh)	95.23	317.72
Contact Centre	No. of registered customers (in lakh)	9.96	15.31

(i) ATM

State Bank Group has in its stable, variants of ATMs namely Bunch Note Acceptors, Bio metric ATMs, Low Cost Rural ATMs, Solar Powered ATMs, Multi function Kiosks - for printing passbooks, statement of accounts, bar code readers for utility bill payments, internet banking etc. While cash deposit facility has been activated at some of the ATMs, we are now going to deploy a large number of Cash Deposit Machines

No. of ATMs for the Group

25005  **27286**
March 2011 March 2012

(Bunch Note Acceptors) at ATM locations which customers can use 24x7 to deposit cash. 50 such machines have already been deployed and we plan to deploy another 600 Cash Deposit Machines this year.

Cash out incidents in ATMs have been eliminated.

(ii) Mobile Banking:

As on 31st March 2012, there were 3.65 Million customers using the Service with more than 1.20 lacs daily transactions, around 46% of which are financial transactions amounting to ₹2.45 crores.

SBI is the market leader in this space, both in the number and value of the financial transactions with 83.70% market share in number of transactions and 49% share in transaction value (source: RBI data on mobile banking transactions – Feb 2012).

StateBank Freedom Premium, the new GPRS based mobile banking service has been rolled out.

SBI has launched mobile technology based prepaid payment services under the brand name of **StateBank MobiCash** on pilot basis in Delhi and Mumbai Circles of the bank.

(iii) Internet Banking:

Internet banking service is available through **www.onlinesbi.co.in** for both retail and corporate customers of the bank. Retail Internet Banking: SBI 'Instapay' for utility bills payment, Corporate Internet Banking: CINB Saral- a simplified single user Corporate Internet Banking facility for small entrepreneurs etc. have been added during the year.

C. Foreign Offices:

137 branches in 24 countries, including 2 OBUs in India, run their operations on a common banking applications software, with their databases connected to a Central Data



प्रबंधन साइट से उसे बैंक अप सुविधा प्रदान की जाती है। सभी विदेश स्थित कार्यालय इंटरनेट बैंकिंग चैनल का प्रयोग करते हैं तथा विदेश में विभिन्न केन्द्रों पर स्थित 130 एटीएम बैंक के विदेशी ग्राहकों की आवश्यकताओं की पूर्ति करते हैं। उनमें से अधिकांश एटीएम भारत में स्थित केन्द्रीकृत एटीएम स्विच से जुड़े हुए हैं।

घ. एंटरप्राइज डाटा वेयरहाउस:

एंटरप्राइज डाटा वेयरहाउस का दूसरा चरण वर्तमान में कार्यान्वयन के अधीन है। शीर्ष कार्यपालकों को निर्णय लेने में सुविधा की दृष्टि से डैशबोर्डों का विकास एवं स्थापना की जा रही है। कैंपेन मैनेजमेंट टूल का कार्यान्वयन कर दिया गया है तथा विभिन्न खंडों के ग्राहकों को लक्षित करने के उद्देश्य से विभिन्न व्यवसाय इकाइयों के लिए ई-मेल/एसएमएस के माध्यम से अभियान चलाए जा रहे हैं।

ड. भुगतान प्रणाली समूह:

एनईएफटी एवं आरटीजीएस धन प्रेषण के सबसे सस्ते एवं प्रभावी माध्यम बने हुए हैं। 31 मार्च 2012 को हमारे बैंक का एनईएफटी में दूसरे स्थान के साथ 13.70% बाजार अंश है। आरटीजीएस के क्षेत्र में 13.85% बाजार अंश के साथ प्रथम स्थान बना हुआ है। चेक ट्रंक्शन प्रणाली (सीटीएस) चेन्नई में कार्यान्वयन की गई है जो सीटीएस चेकों के लिए दक्षिण ग्रिड का हिस्सा है। स्विफ्ट गेटवे के यूके, यूएस एवं फ्रैंकफर्ट परिचालनों को स्थानान्तरित करके अब इन्हें मुंबई स्थित स्विफ्ट केन्द्र में केन्द्रीकृत कर दिया गया है।

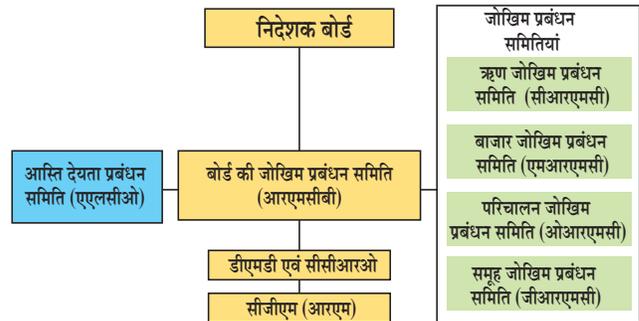
च. नेटवर्किंग:

बैंक ने एक सुरक्षित, मजबूत वैन संरचना वाले नेटवर्क का कार्यान्वयन किया है जो एसबीआई के अपने उपकरणों पर बनाया गया है। यह लीज लाइनों, वीसैट एवं सीडीएमए टेक्नोलॉजी के माध्यम से स्टेट बैंक समूह की समस्त शाखाओं/ कार्यालयों एवं एटीएमों को जोड़े हुए है। यद्यपि कनेक्टिविटी के लिए प्राइमरी लिंग हेतु लीज लाइनें प्राप्त की गई है, फिर भी बैंकअप के रूप में आईएसडीएन लाइनें या वीसैट उपलब्ध कराए गए हैं। जहाँ कहीं लीज लाइनों को व्यवहार्य नहीं पाया गया है, वहाँ बैंक के नेटवर्क से जुड़ने के लिए शाखाओं में वीसैट उपलब्ध कराए गए हैं। सभी स्थानों पर वीसैट के लिए बैंडविथ की क्षमता को 32 केबीपीएस से बढ़ाकर 64 केबीपीएस तक अपग्रेड किया जा रहा है। वैकल्पिक कनेक्टिविटी उपलब्ध कराने के लिए बैंक 3जी, सीडीएमए-ईवीडीओ जैसी वैकल्पिक प्रौद्योगिकियों का उपयोग करने पर भी विचार कर रहा है। बैंक बैंडविथ उपयोगिता पर कार्यक्षम रूप से निगरानी रखता है और जहाँ कहीं आवश्यक हो, वहाँ उसे अपग्रेड करता है। बैंक में सभी प्रशासनिक कार्यालयों और महत्वपूर्ण

शाखाओं को जोड़नेवाली अत्याधुनिक वीडियो कॉन्फ्रेंस सुविधा उपलब्ध है।

2. जोखिम प्रबंधन एवं आंतरिक नियंत्रण भारतीय स्टेट बैंक में जोखिम प्रबंधन जोखिम प्रबंधन तंत्र

- बैंक में स्थापित जोखिम प्रबंधन तंत्र निम्नानुसार है:



- समेकित जोखिम प्रबंधन के लिए एक स्वतंत्र जोखिम नियंत्रण तंत्र कार्यरत है जो उद्यम, ऋण, बाजार, परिचालन एवं समूह के जोखिमों का आकलन करता है। यह तंत्र परिचालन स्तर पर व्यवसाय इकाइयों को अधिकार देने की संकल्पना पर आधारित है जिसमें प्रौद्योगिकी को प्रमुख प्रचालक के रूप में प्रयोग में लाया जाता है ताकि उद्गम के स्थान पर ही जोखिम की पहचान एवं उसके प्रबंधन की व्यवस्था की जा सके।

बेसल का कार्यान्वयन

- भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार बैंक ने 31 मार्च 2008 से ऋण जोखिम के आकलन के लिए मानकीकृत पद्धति और परिचालन जोखिम के आकलन के लिए मूल संकेतक पद्धति के साथ बेसल-2 ढांचा अपनाया है। दिनांक 31 मार्च 2006 से बाजार जोखिम के आकलन के लिए मानकीकृत आकलन पद्धति लागू कर चुका है।
- भारतीय रिज़र्व बैंक भारत में बेसल-3 पूंजी विनियमों के कार्यान्वयन के संबंध में दिशानिर्देश जारी कर चुका है। ये दिशानिर्देश 1 जनवरी 2013 से लागू हो जाएंगे। बैंक में इन दिशानिर्देशों का पालन करने के लिए समुचित व्यवस्था प्रक्रियाधीन है।

उद्यम जोखिम प्रबंधन

- वर्ष के दौरान, बैंक ने बेसल - 2 के अंतर्गत उच्चस्तरीय पद्धतियाँ लागू करने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक को आवेदन करने/आशय पत्र देने के लिए अपेक्षित प्रक्रिया शुरू कर दी है। बेसल 2 में तीन स्तंभ हैं - ऋण जोखिम के आकलन हेतु आंतरिक रेटिंग आधारित



Centre backed up by a synchronized Disaster Recovery Site. All foreign offices use Internet Banking channel and 130 ATMs at various locations abroad cater to the Bank's overseas customers with most of the ATMs connected to the centralized ATM Switch in India

D. Enterprise Data Warehouse:

The second phase of Enterprise Data Warehouse Project is under implementation. Dashboards have been developed and deployed to facilitate decision making by top executives of the Bank. Campaign Management tool has been implemented and campaigns through emails/SMS have been launched by various Business Units targeting customers under various segments.

E. Payment System Group:

NEFT and RTGS continue to remain the most cost-effective and efficient modes for remittance. Our Bank has maintained 2nd position as on 31st March 2012 with market share of 13.70% in NEFT and continues to be the market leader in RTGS with a share of 13.85 % as on 31st March 2012. Cheque Truncation System (CTS) has been implemented in Chennai which will become part of the southern Grid for CTS. Swift Gateway has been centralized by shifting UK, US and Frankfurt operations to Swift Operation Centre, Mumbai.

F. Networking:

The Bank has implemented a secured, robust WAN architecture network built with equipment owned by SBI, connecting branches/offices and ATMs of State Bank Group through leased lines, VSATs and CDMA technology. While leased lines have been procured for the primary link for connectivity, ISDN lines or VSAT's have been provided as backup. Wherever leased lines have not been found feasible, VSAT's have been provided to the branches for connecting to Bank's network. The bandwidth for VSATs is being upgraded from 32 kbps to 64 kbps at all locations. The Bank is also exploring alternate technologies like 3G, CDMA-EVDO, etc. to provide alternate connectivity. The Bank proactively monitors the bandwidth utilization and upgrades wherever warranted.

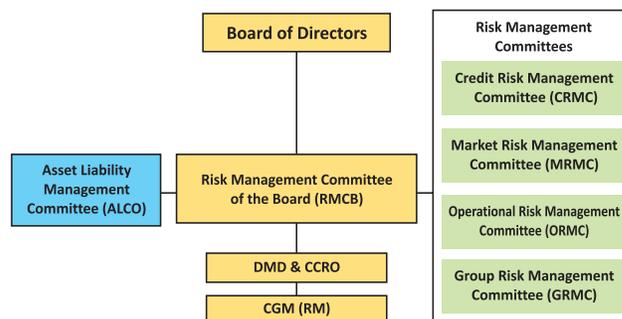
The Bank has in operation a state of the art video conferencing facility connecting all administrative offices and important branches.

2. RISK MANAGEMENT & INTERNAL CONTROLS

Risk Management in SBI

Risk Management Structure

- The Risk Governance Structure in place in the Bank is as under:



- An independent Risk Governance Structure is in place for Integrated Risk Management covering Enterprise, Credit, Market, Operational and Group Risks. This framework visualises empowerment of Business Units at the operating level, with technology being the key driver, enabling identification and management of risk at the place of origination.

Basel Implementation

- In accordance with RBI guidelines, the Bank has migrated to the Basel II framework, with the Standardised Approach for Credit Risk and Basic Indicator approach for Operational Risk w.e.f. March 31, 2008, having already implemented the Standardised Measurement Method for Market Risk w.e.f. March 31, 2006.
- RBI has issued Guidelines on Implementation of Basel III Capital Regulations in India on 2nd May, 2012. These Guidelines will become effective from January 1, 2013. Bank is in the process of putting in place appropriate mechanism to comply with these guidelines.

Enterprise Risk Management

- During the year, the Bank has set in motion the due process required for filing of application/letter of intent to RBI for implementing Advanced Approaches under Basel II, comprising of the three Pillar I Risks viz. Internal Rating Based (IRB)



(आईआरबी) पद्धति, बाजार जोखिम के आकलन हेतु आंतरिक मॉडल पद्धति और परिचालन जोखिमों के आकलन हेतु उच्चस्तरीय आकलन पद्धति।

- बैंक ने भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा बेसल 2 के तहत निर्धारित नई पूंजी पर्याप्तता संरचना के स्तंभ 2 के अंतर्गत अपेक्षित आंतरिक पूंजी पर्याप्तता आकलन प्रक्रिया (आईसीएएपी) लागू की है।
- आईसीएएपी प्रक्रिया में महत्वपूर्ण जोखिमों की पहचान, आकलन, प्रबंधन, मुद्रा आकलन और तनाव परीक्षण करने के साथ-साथ उन जोखिमों के कारण अतिरिक्त पूंजी आवश्यकताओं की जानकारी देना शामिल है। इसके अतिरिक्त पूर्वोक्त तीन स्तंभों में से स्तंभ 1 के जोखिमों के साथ साथ स्तंभ 3 जोखिमों जैसे बैंक की बहियों में नकदी जोखिम, ब्याज दर जोखिम, ऋण संकेंद्रण जोखिम, साख जोखिम, कार्यनीतिक जोखिम आदि का आकलन भी किया जाता है।

ऋण जोखिम प्रबंधन (सीआरएम)

- इसके अंतर्गत इसके अतिरिक्त मानकीकृत पद्धति के कार्यान्वयन के साथ साथ ऋण जोखिम मूल्यांकन (सीआरए) मॉडल, उद्योग ऋण जोखिम मानदंड, प्रतिपक्ष ऋण सीमाएं, बड़ी सीमाओं के लिए मानदंड समाविष्ट आर्थिक तनाव परीक्षण आदि जैसे सुपरिभाषित मूलभूत जोखिम उपाय लागू किए गए जिससे ऋण जोखिम प्रबंधन को बेहतर बनाया जा सके। ऋण जोखिम प्रीमियम (सीआरपी) की गणना ऋण जोखिम घटकों जैसे चूक होने की संभावना (पीडी), हानि पहुँचाने वाली चूक (एलजीडी) तथा चूक के प्रकटन (ईएडी) के आधार पर की जा रही है।
- बैंक ने अब आंतरिक रेटिंग (आईआरबी) पद्धति अपनाने की एक परियोजना तैयार करने की प्रक्रिया शुरू की है।
 - ★ चूक की संभावना के आकलन (पीडी), हानिप्रद चूक (एलजीडी) और चूक के समय ऋण जोखिम के आकलन के मॉडल विकसित किए जा रहे हैं।
 - ★ ऋण जोखिम डाटा मार्ट स्थापित किया जा रहा है।
 - ★ रिटेल स्कोरिंग और व्यवहार स्कोरिंग मॉडल कार्यान्वित किए जा रहे हैं।

बाजार जोखिम प्रबंधन (एमआरएम)

बाजार जोखिम प्रबंधन बोर्ड द्वारा अनुमोदित निवेश, ट्रेडिंग, विदेशी मुद्रा, डेरीवेटिव, जोखिम मूल्य एवं तनाव परीक्षण संबंधी नीतियों के द्वारा किया जाता है जो पोर्टफोलियो में व्याप्त विभिन्न उत्पादों, एवं जोखिम के प्रकारों के लिए सीमाओं का निर्धारण करती हैं। बाजार जोखिम को अनुमोदित नीति सीमाओं के अंदर रखने के लिए अन्य प्रबंधन कार्य शुरू करने के साथ साथ इन स्टॉप लॉस सीमाओं की नियमित जाँच की जाती है और उल्लंघन होने की स्थिति में नीतियों में दी गई व्यवस्थाओं के अनुसार व्यवसाय इकाइयों द्वारा कार्रवाई की जाती है।

परिचालन जोखिम प्रबंधन (ओआरएम)

- बैंक में परिचालन जोखिम प्रबंधन का मुख्य लक्ष्य प्रणालियों एवं नियंत्रण तंत्र की निरन्तर समीक्षा करना, सम्पूर्ण बैंक में परिचालन जोखिम के प्रति जागरूकता बढ़ाना, जोखिम दायित्व का निर्धारण करना, व्यवसाय कार्यनीति में जोखिम प्रबंधन कार्यकलापों को शामिल करना एवं नियामक अपेक्षाओं की पूर्ति करना शामिल है।
- बैंक की परिचालन जोखिम प्रबंधन नीति में परिचालन जोखिम की प्रणालीगत एवं कारगर पहचान, मूल्यांकन, मापन, निगरानी और जोखिम कम करने संबंधी एक स्थायी संरचना स्थापित की गई है। बैंक के अंदर यह नीति सभी व्यवसाय एवं कार्य क्षेत्रों के लिए लागू होती है तथा इसमें परिचालन प्रणालियों, कार्यप्रणालियों एवं दिशा-निर्देशों को समय समय पर अद्यतन करके जोड़ा जाता है।

समूह जोखिम प्रबंधन (जीआरएम)

- जहाँ भारतीय स्टेट बैंक के प्रबंधन का नियंत्रण है और ईक्विटी शेयरों में निवेश 30% और उससे अधिक है, वहाँ विशिष्ट नियामकों के अधिकार क्षेत्र के अंतर्गत और संबंधित लेखा मानकों का अनुपालन करते हुए समूह जोखिम प्रबंधन नीति स्टेट बैंक समूह के सभी सहयोगी बैंकों, बैंकिंग एवं गैर बैंकिंग अनुषंगियों और संयुक्त उद्यमों के लिए समुचित नीति लागू की गई है।
- समूह की सभी कंपनियों को उनकी नीतियों और व्यवहारों को समूह की नीतियों और व्यवहारों के अनुरूप ढालने, बेसल के सुझावों, उनके नियामकों के दिशानिर्देशों और अंतर्राष्ट्रीय सर्वोत्तम व्यवहारों को अपनाने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।
- स्टेट बैंक समूह के लिए समूह आईसीएएपी प्रलेख भी तैयार किए गए हैं और नए पूंजी पर्याप्तता ढाँचे के स्तंभ 2 की अपेक्षाओं के अनुसार भारतीय रिज़र्व बैंक को प्रस्तुत किया जाता है।
- **मुख्य सूचना सुरक्षा अधिकारी (सीआईएसओ)**
बैंक द्वारा एक परिपूर्ण सूचना प्रौद्योगिकी नीति और सूचना प्रणाली सुरक्षा नीति लागू की गई है जो अंतर्राष्ट्रीय सर्वोत्तम व्यवहारों के अनुरूप है। इन नीतियों की समय समय पर समीक्षा की जाती है और इन्हें नई चुनौतियों का सामना करने के लिए तदनुसार मजबूत बनाया जाता है। सुरक्षा सुनिश्चित करने और स्टाफ में जागरूकता बढ़ाने के लिए नियमित सुरक्षा अभ्यास और कर्मचारी जागरूकता विकास कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं। वैश्विक सूचना प्रौद्योगिकी केंद्र, बेलपुर में व्यवसाय निरंतरता प्रबंधन प्रणाली (बीसीएमएस) लागू की गई है। बैंक इस क्षेत्र में बैंकिंग सेक्टर के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा जारी नए दिशानिर्देशों के कार्यान्वयन की प्रक्रिया पूरी करने में भी सबसे आगे है।



approach for Credit Risk, Internal Model Approach for Market Risk and Advanced Measurement Approach for Operational Risk.

- The Bank has in place the Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP) Document as required by Pillar II of New Capital Adequacy Framework under Basel II as prescribed by RBI.
- The ICAAP process covers identification, measurement, management, capital assessment and stress testing of material risks and also detailed additional capital requirements on account of such risks. Besides the aforesaid three Pillar I Risks, the ICAAP also covers Pillar II Risks such as Liquidity Risk, Interest Rate Risk in the Banking Book, Credit Concentration Risk, Reputation Risk, Strategic Risk etc.

Credit Risk Management (CRM)

- In addition to implementing the Standardised Approach, well defined credit risk practices such as use of Credit Risk Assessment (CRA) Models, Industry Exposure Norms, Counterparty Exposure Limits, Substantial Exposure Norms, Macro Economic Stress Tests etc., have also been put in place to improve credit risk management
- The Bank has now set in process a project to migrate to Internal Rating Based (IRB) Approach.
 - ★ Models for estimation of Probability of Default (PD), Loss Given Default (LGD), and Exposure At Default (EAD) are being developed.
 - ★ Credit risk data mart is being set up.
 - ★ Retail scoring and behavioural scoring models are being implemented.

Market Risk Management (MRM)

In accordance with RBI guidelines, Market Risk Management is governed by the Board approved policies covering Investment, Trading, Foreign Exchange, Derivatives, Value at Risk & Stress Testing which stipulate limits for various products and risk types in the portfolio. These limits along with Management Action Triggers & Stop Loss Triggers are monitored on a daily basis and in case of breaches; appropriate actions are initiated by the business units as per the policy prescriptions.

Operational Risk Management(ORM)

- The main objectives of the Bank's ORM are to continuously review systems and control mechanisms, create awareness of operational risk throughout the Bank, assign risk ownership, alignment of risk management activities with business strategy and ensuring compliance with regulatory requirements.
- The Operational Risk Management Policy of the Bank establishes a consistent framework for systematic and proactive identification, assessment, measurement, monitoring and mitigation of operational risk & applies to all business and functional areas within the Bank, and is supplemented by operational systems, procedures and guidelines which are periodically updated.

Group Risk Management (GRM)

- A Group Risk Management policy is in place which applies to all Associate Banks, Banking and Non-banking Subsidiaries and Joint Ventures of the State Bank Group under the jurisdiction of specified regulators and complying with the relevant Accounting Standards, where SBI has investment in equity shares of 30% and more with control over management of the entity.
- All Group entities are encouraged to align their policies and practices with the Group, follow Basel prescriptions, guidelines of their regulators besides international best practices.
- The Group ICAAP Document for the State Bank Group is also prepared and submitted to RBI as required by Pillar II of New Capital Adequacy Framework.
- **Chief Information Security Officer [CISO]**

Bank has implemented a robust IT policy and Information System Security policy which are in line with the international best practices. These policies are reviewed periodically and suitably strengthened in order to address emerging threats. Regular security drills and employee awareness programs are conducted to ensure security and increase awareness among staff. Business Continuity Management System (BCMS) has been implemented at Global IT centre, Belapur. Bank is also among the forerunners in the process of implementing the new RBI Guidelines for the Banking Sector in this area.



आंतरिक नियंत्रण

बैंक में अंतर्निर्मित आंतरिक नियंत्रण प्रणाली मौजूद है, जिसके अंतर्गत प्रत्येक स्तर पर सुस्पष्ट जिम्मेदारियाँ निर्धारित की गई हैं। बैंक अपने निरीक्षण एवं प्रबंधन लेखा परीक्षा विभाग के माध्यम से आंतरिक लेखा परीक्षा करता है। बोर्ड की लेखा परीक्षा समिति (एसीबी) विभाग की कार्यप्रणाली पर निगरानी और नियंत्रण रखती है। निरीक्षण व्यवस्था का जोखिम की पहचान, नियंत्रण और प्रबंधन करने में महत्वपूर्ण भूमिका रहती है। इसके लिए आंतरिक लेखा परीक्षा कार्य के अंतर्गत सर्वोत्तम अंतर्राष्ट्रीय व्यवहारों का उपयोग किया जाता है। आंतरिक लेखा परीक्षा कार्य को कारपोरेट अभिशासन के सबसे महत्वपूर्ण अंगों में से एक माना गया है। बैंक मुख्यतया दो स्तरीय लेखा परीक्षाएँ करता है - जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा परीक्षा (आरएफआईए) और प्रबंधन लेखा परीक्षा जिसकी परिधि में आंतरिक लेखा परीक्षा की विभिन्न अपेक्षाएँ आती हैं। बैंक की सभी लेखा इकाइयाँ जैसे - शाखाएँ, बिजनेस प्रोसेस रीइंजीनियरिंग (बीपीआर) इकाइयाँ, कारपोरेट केंद्र के प्रमुख विभाग जैसे-विदेशी लेखा कार्यालय, ट्रेजरी कारोबार, केंद्रीय लेखा कार्यालय आदि की जोखिम केंद्रित लेखा परीक्षा की जाती है। प्रशासनिक कार्यालयों की प्रबंधन लेखा परीक्षा की जाती है। इसके साथ साथ नीतियों और कार्यविधियों तथा उनके निष्पादन की गुणवत्ता की परीक्षा की जाती है।

उपर्युक्त के अतिरिक्त विभाग ऋण लेखा परीक्षा, संगामी लेखा परीक्षा, सूचना प्रणाली संपरीक्षा, होम आफिस लेखा परीक्षा (विदेश स्थित कार्यालयों की लेखा परीक्षा) तथा खर्च लेखा परीक्षा भी करता है। जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा परीक्षा (आरएफआईए) परिचालन इकाइयों के सभी प्रकार के जोखिमों का समुचित रूप से पता लगाने में सहायता करती है। ऋण लेखा परीक्षा बही ऋण सीमाओं वाली इकाइयों में और संगामी लेखा परीक्षा ऐसी शाखाओं में की जाती है जिनमें बड़ी जमाराशियों अग्रिम राशियों और अन्य जोखिमपूर्ण निवेशों वाली बीपीआर इकाइयाँ भी शामिल हैं। खर्च लेखा परीक्षा में खर्चों की संवीक्षा और किए गए खर्च की सत्यता की प्रशासनिक कार्यालयों यथा कारपोरेट केंद्र संस्थापनाओं और लीड बैंक कार्यालयों आदि में परीक्षा की जाती है। शाखाओं द्वारा अनियमितताओं के निराकरण के स्तर का सत्यापन करने के लिए चुनिंदा शाखाओं में अनुपालन की संपरीक्षा भी की गई है। केंद्रीकृत सूचना प्रौद्योगिकी संस्थापनाओं की सूचना प्रणाली संपरीक्षा (आईएस आडिट) भी की जाती है। वर्ष के दौरान देश में 8416 शाखाओं की लेखा परीक्षा की गई। इसमें लेखा परीक्षा की अपेक्षा वाली 99% से अधिक शाखाओं को शामिल कर लिया गया। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित अवधि से अधिक समय के लिए कोई शाखा परीक्षा हेतु शेष नहीं रही।

सतर्कता

सतर्कता की अवधारणा एक अन्वेषण प्रक्रिया के रूप में और दंडात्मक कार्रवाई के निष्पादन के लिए विकसित हुई है। इसका लक्ष्य 'कारपोरेट

विकास के लिए सतर्कता' है। इसका बल अब दंडात्मक सतर्कता के बजाय निवारक और पूर्वोपायी सतर्कता पर है जिसमें सभी संबंधितों की सक्रिय सहभागिता हो।

इस परिप्रेक्ष्य में, दो महत्वपूर्ण विषयों का विशेष रूप से उल्लेख आवश्यक है यथा (1) निवारक सतर्कता समिति (पीवीसी) बैठकें जो शाखाओं और बीपीआर इकाइयों पर आयोजित होती हैं, (2) विसल ब्लोअर स्कीम/पीबिसी बैठकों के माध्यम से प्रत्येक कर्मचारी निवारक सतर्कता पर अपने विचार व्यक्त कर सकता है, अपने कार्यस्थल की विशेष आवश्यकता के अनुरूप विभिन्न उपाय सुझाकर उन्हें कार्यान्वित कर सकता है तथा अपने पद के कार्यों में सावधानी और सजगता सुनिश्चित करने की सामूहिक प्रक्रिया में शामिल हो सकता है। 'विसल ब्लोअर स्कीम' में स्टाफ सदस्यों से यह अपेक्षा की गई है कि वे सहकर्मियों व वरिष्ठों के भी नियमविरुद्ध और अनैतिक आचरण, यदि कोई हों, की जानकारी संबंधित प्राधिकारियों को दें।

सतर्कता प्रशासन का एक कार्य यह भी है कि अपराधी कर्मचारियों को उचित दंड दे और संगठन के हित में लिए गए नियमानुकूल और सदाशयतापूर्ण निर्णयों को संरक्षण भी दे। वर्ष 2011-12 के दौरान 1447 सतर्कता मामलों पर निर्णय लिए गए, जिनमें से 1307 कर्मचारियों पर सिद्ध कदाचार के लिए विभिन्न दंड लगाए गए।

भारतीय स्टेट बैंक अधिकारी सेवा नियमावली के नियम-19(3) के अंतर्गत सेवानिवृत्त अधिकारियों की संख्या 54 से काफी कम होकर 11 रही। इन मामलों को यथासंभव कम से कम करने के भरसक प्रयास किए गए।

अपने बैंक के बृहत् आकार को देखते हुए हमने 14 मंडलों में उप महाप्रबंधक के नेतृत्व में सतर्कता विभाग स्थापित किए हैं। कारपोरेट केंद्र स्थित शीर्ष सतर्कता विभाग मुख्य महाप्रबंधक के स्तर के मुख्य सतर्कता अधिकारी के नेतृत्व में कार्य करता है। यह विभाग सीधे अध्यक्ष को रिपोर्ट करता है और अपने कार्यों का संचालन स्वतंत्र रूप से करता है। सतर्कता संस्थापनाओं द्वारा अपने कार्यों में केंद्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) के दिशानिर्देशों का अनुपालन किया जाता है।

धोखाधड़ी रोकना एवं निगरानी रखना

धोखाधड़ी रोकने के लिए किए गए उपाय निम्नवत् हैं:

- प्रत्येक वर्ष पहली अगस्त को 'अपने ग्राहक को जानिए और धोखाधड़ी रोकिए दिवस' मनाया जाता है।
- निवारण सतर्कता समितियाँ 10 या अधिक स्टाफ वाली शाखाओं में (तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन शाखाओं में भी) और केंद्रीकृत प्रक्रिया केंद्रों/कक्षों, चाहे उनकी स्टाफ संख्या कितनी भी क्यों न हो, में कारपोरेट केंद्र के सतर्कता विभाग द्वारा अनुमोदित की गई संशोधित योजना के अनुसार गठित की गई हैं।



INTERNAL CONTROLS

The Bank has in-built internal control systems with well-defined responsibilities at each level and conducts internal audit through its Inspection & Management Audit Department. Audit Committee of the Board (ACB) exercises supervision and control over the functioning of the department. The inspection system plays an important and critical role in identification, control and management of risks by using international best practices in the internal audit function which is regarded as one of the most important components of Corporate Governance. The Bank carries out mainly two streams of audits – Risk Focussed Internal Audit (RFIA) and Management Audit covering different facets of Internal Audit requirement. All accounting units of the Bank like branches, Business Process Reengineering (BPR) entities, major critical corporate centre departments like Foreign Account Office, Treasury operations, Central Accounts Office etc., are subjected to RFIA. Management Audit covers administrative offices and examines policies and procedures besides quality of execution thereof.

Besides the above, the department conducts Credit Audit, Concurrent Audit, Information Systems Audit, Home Office Audit (audit of foreign offices) and Expenditure Audit. Risk Focussed Internal Audit (RFIA) helps in appropriately capturing all types of risks residing in operating units. Credit Audit is conducted for units with large credit limits and Concurrent Audit is carried out at branches including BPR outfits having large deposits, advances & other risk exposures. Expenditure Audit, involving scrutiny of accounts and correctness of expenditure incurred, is conducted at administrative offices including Corporate Centre Establishments and Lead Bank Offices, etc. To verify the level of rectification of irregularities by branches, audit of compliance at select branches is also undertaken. The Information System Audit (IS Audit) of the centralised IT establishments is also being conducted. During the year, 8416 domestic branches/ BPR entities were audited covering more than 99% of branches falling due for audit. No branch remained due for audit beyond the periodicity prescribed by RBI.

VIGILANCE

The concept of Vigilance as an investigative process and an exercise for punitive action has evolved to that of “Vigilance for Corporate Growth”, the emphasis getting shifted from punitive vigilance to “Preventive

and Proactive Vigilance” through an active participation of all concerned.

In this context, two important issues deserve a special mention viz. (i) Preventive Vigilance Committee (PVC) Meetings being held at the branches and the BPR outfits and (ii) Whistle Blower Scheme. Through PVC meetings every employee can share his views on preventive vigilance, suggest and implement various measures specifically suited to his workplace and participate in a collective exercise of ensuring watchfulness and alertness in his official functions. Under “Whistle Blower Scheme” the staff members are expected to advise appropriate authorities about irregular and unethical practices, if any, being indulged in by colleagues and even seniors.

While Vigilance Administration seeks, as one of its functions, to suitably punish the delinquent employees, it also protects the legitimate and bona fide decisions taken in the interest of the organization. The number of vigilance case brought to conclusion during the year 2011-12 is 1447, in which 1307 employees have been inflicted with various penalties for their proven misconducts.

The number of officers retired under Rule-19(3) of SBI Officers' Service Rules has substantially come down from 54 to 11 during the year. All efforts are made to conclude such cases in the shortest possible time.

Considering the size of our Bank, we have set up Vigilance Departments at each of the 14 Circles, headed by Deputy General Managers. The apex Vigilance Department at Corporate Centre is headed by the Chief Vigilance Officer of the rank of Chief General Manager. The Department reports to the Chairman directly and conducts its affairs in an independent manner. The guidelines of the Central Vigilance Commission (CVC) are followed by the vigilance set-up in its functioning.

Fraud Prevention & Monitoring

The measures taken for prevention of frauds are as under:

- The KYC Compliance and Fraud Prevention day was observed on 1st August every year.
- The Preventive Vigilance Committees are formed at the branches having staff strength of 10 or more (including SAM branches) and at CPCs/Cells irrespective of their staff strength, as per the revised scheme approved by the Vigilance Department at Corporate Centre.



917

प्रोबेशनरी अधिकारी

और 118 अन्य विशेषज्ञ अधिकारी
वित्त वर्ष 2011-12 के दौरान भर्ती

- 'विसल ब्लोअर' नीति को प्रोत्साहित करने/लोकप्रिय बनाने के लिए कारपोरेट केंद्र में उप महाप्रबंधक (सतर्कता) और स्थानीय प्रधान कार्यालय में भी उप महाप्रबंधक (सतर्कता) को इस प्रयोजन के लिए नामित अधिकारी बनाया गया है।
- 100 संवेदनशील शाखाओं में शीघ्र ही और शेष शाखाओं में सितंबर 2012 से चरणबद्ध ढंग से बायोमैट्रिक पहचान व्यवस्था कार्यान्वित की जा रही है।
- सॉफ्टवेयर द्वारा दिए जा रहे अलर्टों के माध्यम से होने वाले लेनदेन पर निगरानी रखने के लिए धोखाधड़ी विश्लेषण कक्ष (एफएसी) जयपुर में स्थापित किया गया है।

3. व्यवसाय प्रक्रिया पुनर्विन्यास (बीपीआर)

बैंक द्वारा बीपीआर की शुरुआत करने का उद्देश्य नए उच्च मालियत वाले ग्राहकों को अपने साथ जोड़ने के लिए स्वयं से आगे आकर संपर्क करके, वर्तमान ग्राहकों के साथ घनिष्ठ और दूरगामी संबंध बनाकर और सभी ग्राहकों को बहुविध माध्यमों से सर्वोत्कृष्ट कोटि की सेवा प्रदान करके बैंक का एक विश्व स्तरीय वित्तीय संस्था के रूप में कायाकल्प करना है। बहुनगरीय चेकों के उपयोग को लोकप्रिय बनाया गया है और इन लिखतों का देश भर में बैंक की सभी शाखाओं में भुगतान किया जा सकता है। बीपीआर शुरू होने के बाद कार्यों में एकरूपता लाए जाने के कारण बड़े हुए कारोबार का संचालन करने की क्षमता का विकास करना, विशेष प्रकार के कार्य करने की योग्यता रखने वाले स्टाफ को कतिपय कार्यालयों आदि में पदस्थ करना, खर्च घटाना, बेहतर साज-सजावट करना, ग्राहकों के लिए पहले से कहीं अधिक और उचित स्थान उपलब्ध कराना संभव हो पाया है। भविष्य में बीपीआर के अंतर्गत नई प्रणालियों व प्रौद्योगिकी उन्नयन पर विशेष ध्यान दिया जाएगा जिससे बाजार आधारित नई कार्यप्रणालियों का विकास और कार्यान्वयन किया जा सके और भारतीय बैंकिंग उद्योग में अपना प्रमुख स्थान बनाए रखा जा सके।

देश भर में 14 देयता केंद्रीकृत प्रक्रिया केंद्र (एलसीपीसी) खोले गए हैं। इसके पहले इनकी संख्या 4 थी। इससे खाता खोलने के बृहत् कार्य के संचालन और ग्राहकों को व्यक्तिगत चैक बुकों और एटीएम कार्डों की तेजी से सुपुर्दगी में सुविधा होगी। इससे केवाईसी मानदंडों के अनुरूप खाता खोलने के फार्मों की छानबीन करने के कार्य की गुणवत्ता बढ़ाने में भी मदद मिली है।

ऑनसाइट एटीएमों पर ड्रॉप बॉक्स

सभी ऑनसाइट एटीएमों पर 6660 ड्रॉप बॉक्स लगाए गए हैं। इससे ग्राहकों को चौबीसों घंटे और सातों दिन चैक जमा करने/लिखतों की उगाही करने की सुविधा उपलब्ध हुई है।

4. मानव संसाधन (एचआर)

मानव संसाधन के नए प्रयास:

बैंक द्वारा वर्तमान वर्ष के दौरान अनेक महत्वपूर्ण प्रयास किए गए, जिससे कर्मचारियों को बेहतर प्रदर्शन के लिए प्रेरित करके बैंक की विकास योजनाओं के विभिन्न लक्ष्यों की प्राप्ति की जा सके।

कार्मिक प्रबंधन

सेवा नियमों का उल्लंघन कर किन्हीं अनैतिक आचरणों और व्यवहारों की जानकारी देने के लिए विसल ब्लोअर नीति लागू की गई है जिसमें विसल ब्लोअर के हित/पहचान की रक्षा करने का प्रावधान भी रखा गया है।

पेंशन निधि, भविष्य निधि, ग्रेच्युटी निधि का निवेश

क) कई वर्षों के लगातार प्रयासों के पश्चात भारतीय स्टेट बैंक कर्मचारी पेंशन निधि के नियम 10 में संशोधन किया गया है जिससे पेंशन निधि संग्रह में बीमांकिक मूल्यन के आधार पर अतिरिक्त अंशदान किया जा सकेगा। इस संग्रह राशि का अब बाजार प्रतिभूतियों में निवेश किया गया है। इससे इन निधियों को बैंक को शोधन-क्षमता के जोखिम से बचाया जा सकेगा।

ख) पेंशन, भविष्य निधि और ग्रेच्युटी निधि संग्रह, जो बैंक के पास जमा राशियों के रूप में थे, को बैंक के तुलन पत्र से अलग किया गया है। इसका बाजार निर्धारित प्रतिभूतियों में बेहतर लाभप्रदता के लिए अपने पोर्टफोलियो प्रबंधकों के माध्यम से भारत सरकार आयकर निवेश के अनुमोदित निवेश मानकों के अनुरूप निवेश किया गया है। ऐसा हितधारकों के व्यापक हित में वित्त वर्ष 2011-12 में भारतीय स्टेट बैंक कर्मचारी भविष्य निधि के नियम 13 में संशोधन करके किया गया है।

संवर्ग प्रबंधन

क) निष्पादन प्रबंधन प्रणाली (पीएमएस) को युक्तिसंगत बनाया गया है। इसमें उच्च अधिकारियों के निष्पादनों पर प्रति सूचना प्राप्त करने की व्यवस्था है।



- To encourage/popularize 'Whistle Blower' Policy, DGM (Vigilance) at Corporate Centre and DGM (Vigilance) at LHO have been made the Designated Officers for the purpose.
- Biometric authentication by users is being implemented in 100 sensitive Branches shortly and remaining branches by September 2012 in phases.
- Fraud Analysis Cell (FAC) has been created at Jaipur to monitor transactions through alerts being thrown by the software

3. BUSINESS PROCESS RE-ENGINEERING (BPR)

BPR initiatives have been undertaken by the Bank with the objective to "transform the Bank into a world class financial institution by proactively reaching out to acquire new high net worth customers, building deep and lasting relationships with existing customers and providing all customers with the best quality of service across multiple channels". The usage of Multi City Cheques has been popularised & these instruments can be paid at all the branches of the Bank across the country. The BPR initiatives have resulted in handling increased volume with deriving the benefits of standardisation, skill pooling, economies of scale, improved ambience, significantly increased and proper customer space. Under future initiatives, the BPR would be focussing on new processes & technology upgrades in order to create and sustain market – leading practices so as to retain leadership position in the Indian Banking Industry.

14 Liability Centralised Processing Centres (LCPSs) have been opened across the country as against 4 previously, in order to handle increased volume of account opening and faster delivery of personalised cheque books & ATM cards to the customers. They have also contributed in improving the quality of scrutiny of the Account Opening Forms in terms of KYC compliance.

Drop Boxes at onsite ATMs

6660 Drop Boxes have been installed at all onsite ATMs for providing 24x7 facility to the customers to deposit cheques / collection instruments.

4. HUMAN RESOURCES (HR)

NEW HR INITIATIVES:

A number of key initiatives have been taken by the Bank during the current year to motivate the



Mr. Pranab Mukherjee, Hon'ble Finance Minister inaugurating Golden Jubilee Celebrations of SBI Staff College, Hyderabad.

employees and increase productivity so as to achieve the Bank's growth plans.

PERSONNEL MANAGEMENT

A Whistle Blower Policy has been put in place for reporting any unethical practices or behaviour by the employees for violation of their service rules with a provision for protection of interest/identity of the whistleblower.

Investment of the Pension Fund, Provident Fund, Gratuity Fund

- After persistent efforts of many years, **Rule 10 of the SBI Employees' Pension Fund could be amended** to permit additional contributions to the Pension Fund Corpus as per the actuarial valuation. The Corpus has now been invested in market securities. This has led to insulating the funds from the solvency risk of the Bank.
- The Pension, Provident and Gratuity Fund Corpus, which were held as 'deposits' with the Bank, have been separated from the Bank's balance sheet and are invested in market determined securities through our Portfolio Managers, as per the approved investment pattern of GOI/IT Rules. This was made in the larger interests of the stakeholders by making an amendment in Rule 13 of the SBI Employees' Provident Fund Rules in FY 2011-12.

CADRE MANAGEMENT

- The Performance Management System (PMS) has been rationalized –a feedback system-on the performances of the officers in Scale V and above.



- ख) विशेष कौशल प्राप्त मानव संसाधन की आवश्यकता को पूरा करने और नए व्यवसाय अवसरों का लाभ उठाने के लिए वर्ष के दौरान 166 विशेषज्ञता प्राप्त प्रबंधन एक्सीक्यूटिव की भर्ती की गई। ये सीए/आईसीडब्ल्यूए/एमबीए (फायनैस, मार्केटिंग) योग्यता प्राप्त हैं।
- ग) 7 विशेष तकनीकी एक्सीक्यूटिव; जिन्हें केमिकल, मेकेनिकल, इलेक्ट्रीकल, मेटलर्जिकल इंजीनियरी में बी. ई./बी टेक की डिग्री प्राप्त है; मंडलों में सलाहकारी सेवा कक्ष का संचालन करने के लिए नियुक्त किए गए हैं।
- घ) 917 प्रोबेशनरी अधिकारी और 118 विशेषज्ञ अधिकारी वित्त वर्ष 2011-12 के दौरान भर्ती किए गए। इससे परिचालन और विशेषज्ञता प्राप्त अधिकारियों की बैंक में आवश्यकता को पूरा किया जा सकेगा।
- ङ) जेएमजीएस I से एमएमजीएस II में पदोन्नति की ऑनलाइन परीक्षाओं के सफल आयोजन के अलावा उप प्रबंध निदेशक श्रेणी तक के अधिकारियों की सभी पदोन्नति प्रक्रियाएँ वर्ष के दौरान ही समय पर पूरी की गईं।

औद्योगिक संबंध

अधिकारी और कर्मचारी दोनों परिसंघों के साथ वर्ष के दौरान सार्थक संवाद/चर्चा करके सौहार्दपूर्ण औद्योगिक संबंध बनाए रखे गए। परिसंघों द्वारा उठाए गए मुद्दों पर विधिवत विचार किया गया और इनका समुचित समाधान किया गया। हालांकि अधिकारी परिसंघ द्वारा 8 और 9 नवंबर 2011 को हड़ताल का आह्वान किया गया था जिससे बैंक सार्वजनिक लेनदेन के लिए लगातार 5 दिन की अवधि के लिए बंद हो जाता। प्रबंधन द्वारा समुचित कदम उठाए गए और हड़ताल नहीं हुई। इस बीच, दोनों परिसंघों द्वारा उठाए गए विषयों पर सम्यक विचार कर उनका समाधान किया गया।

मानव संसाधन प्रबंधन प्रणाली (एचआरएमएस)

1. भारतीय स्टेट बैंक, स्टेट बैंक आफ पटियाला, स्टेट बैंक आफ मैसूर और स्टेट बैंक आफ हैदराबाद के सभी कर्मचारियों के वेतन की गणना और भुगतान एक केंद्रीकृत व्यवस्था के माध्यम से किया जा रहा है।
2. भविष्य निधि से संबंधित केंद्रीकृत सेवाओं का स्वचालन करने से सेवांत हितलाभों के शीघ्र निर्धारण में सुविधा हुई है।

कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई (एसटीयू)

कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई ने 5 अप्रैल 2010 से कार्य करना शुरू किया है। बैंक के प्रशिक्षण तंत्र की दक्षता और प्रभावशीलता बढ़ाने के लिए इसके द्वारा वर्ष के दौरान किए गए कुछ प्रमुख प्रयास निम्नवत हैं:

1. 2 लाख से अधिक (बैंक के कुल स्टाफ में से 96.7%) कर्मचारियों को 5 शीर्ष प्रशिक्षण संस्थानों और 47 स्टेट बैंक ज्ञानार्जन केंद्रों पर प्रशिक्षण दिया गया।
2. स्टेट बैंक प्रशिक्षण प्रबंधन व्यवस्था के अंतर्गत सभी कर्मचारियों का प्रशिक्षण संबंधी व्यापक डाटाबेस और प्रशिक्षण की स्थिति जानने का कार्य करना शुरू किया गया।
3. एचआरएमएस पोर्टल के माध्यम से ई-ज्ञानार्जन प्रणाली का विस्तार किया गया है, जिसमें वर्तमान में 213 पाठ्यक्रम शामिल हैं और लगभग 83% स्टाफ पोर्टल पर पंजीकरण करा चुका है।
4. शीर्ष कार्यपालकों और वरिष्ठ प्रबंधन के लिए नेतृत्व विकास कार्यक्रम आयोजित किया गया।
5. बैंक कर्मचारियों द्वारा अनुसंधान अध्ययनों को बैंकॉन, आईसीआरआईआईआर, आईबीएफए जैसे विभिन्न बाह्य प्रकाशनों/एजेंसियों द्वारा मान्यता दी गई।

स्टाफ संख्या

बैंक में 31 मार्च 2012 को कुल 2,15,481 स्थायी स्टाफ था। इसमें 80,404 (37.32%) अधिकारी, 95,715 (44.42%) लिपिकीय कर्मचारी और शेष 39,362 (18.26%) अधीनस्थ कर्मचारी थे।

वित्त वर्ष 2012-13 के दौरान 9500 नए लिपिकीय कर्मचारियों की नियुक्ति करने का निर्णय लिया गया है। इससे बैंक की बढ़ती व्यवसाय आवश्यकताओं की पूर्ति हो पाएगी।

स्टाफ संख्या - 5 वर्षों की तुलना

बैंक की श्रेणीवार स्टाफ संख्या मार्च 2008, 2009, 2010, 2011 और 2012 को समाप्त वर्ष के लिए निम्नानुसार थी:

	31.03.08	31.03.09	31.03.10	31.03.11	31.03.12
अधिकारी	57765	64685	70622	79728	80404
सहायक	76818	96974	87356	102701	95715
अधीनस्थ	44622	44237	42321	40504	39362
कुल	179205	205896	200299	222933	215481
वर्ष के दौरान वृद्धि	6183(-)	26691	5597(-)	22634	7452(-)

बौद्धिक पूंजी

31.03.2012 को कुल स्टाफ 2,15,481 की शैक्षिक योग्यताएँ निम्नानुसार हैं:

स्नातक-1,14,943 (53.34%), स्नातकोत्तर-37,263 (17.30%), एमबीए-3,239 (1.50%), इंजीनियर/तकनीकी-165 (0.08%), डॉक्टरेट-166 (0.08%)।



- b) To meet requirement of the skilled manpower and to tap the emerging business opportunities, 166 Specialist Management Executives with qualification of CA/ICWA/MBA (Finance, Marketing) were recruited during the year.
- c) 7 Special Technical Executives with B.E./B.Tech qualification in the fields of Chemical, Mechanical, Electrical, Metallurgical Engineering appointed for manning consultancy cells in Circles.
- d) Further, 917 Probationary Officers and 118 other Specialist Officers have been recruited during FY 2011-12. This will take care of the Bank's requirements of officers in operations and specialised areas.
- e) Besides successfully holding online examination for promotion from JMGS I to MMGS II, all promotion exercises in respect of officers up to the grade of Deputy Managing Director were completed in time during the year.

INDUSTRIAL RELATIONS

Cordial industrial relations were maintained with both Officers' and Staff Federation through meaningful dialogue / discussions with them during the year. However, there was a strike call from the Officers' Federation on 8th and 9th November 2011 which would have closed the Bank for public transactions for a continuous period of 5 days. The Management took appropriate steps and the strike did not materialise. Meanwhile, issues raised by both the Federations were duly examined and addressed.

HUMAN RESOURCES MANAGEMENT SOLUTIONS (HRMS)

1. Processing and payment of salary of all the employees of SBI, SBP, SBM & SBH is being done through a centralised platform.
2. Automation of centralised PF related services has facilitated faster settlement of terminal benefits.

STRATEGIC TRAINING UNIT (STU)

The Strategic Training Unit (STU), operationalized on 5th April 2010, has undertaken a number of initiatives during the year to increase the efficiency and effectiveness of the Bank's training system. Some of the major initiatives in this

regard are as follows:

1. Over 2 lacs (96.7% of Bank's staff strength) employees were trained at 5 ATIs and 47 SBLCs.
2. State Bank Training Management System has been operationalised for creating a comprehensive database and tracking of training of all employees.
3. E-learning through HRMS portal has been expanded to over 213 courses and about 83% of the staff are now registered on the portal.
4. Leadership Development Programmes were organised for Top Executives and Senior Management.
5. Research studies by the Bank officials were recognised by various outside publications / agencies like Bancon, ICRIER, IBFA.

STAFF STRENGTH

The Bank had a total permanent staff strength of 2,15,481 on the 31st March, 2012. Of this, 80,404 (37.32%) are officers, 95,715 (44.42%) clerical staff and the remaining 39,362 (18.26%) were sub-staff.

It has been decided to recruit 9500 new clerical staff during the FY 2012-13 to meet the growing business needs of the Bank.

5 YEARS COMPARISON OF STAFF STRENGTH

The category wise staff strength of the Bank for the year ended March 2008, 2009, 2010, 2011 and 2012 was as under :

	31.03.08	31.03.09	31.03.10	31.03.11	31.03.12
officers	57765	64685	70622	79728	80404
Assistants	76818	96974	87356	102701	95715
subordinate	44622	44237	42321	40504	39362
Total	179205	205896	200299	222933	215481
Addition during the year	6183(-)	26691	5597(-)	22634	7452(-)

INTELLECTUAL CAPITAL

Out of a total staff strength of 2,15,481 as on 31.03.2012, the academic qualifications of the employees are as under:

Graduate – 1,14,943 (53.34 %), Post – Graduate – 37,263 (17.30 %) MBA – 3,239 (1.50 %), Engg / Technical – 165 (0.08 %) Doctorate – 166 (0.08 %)

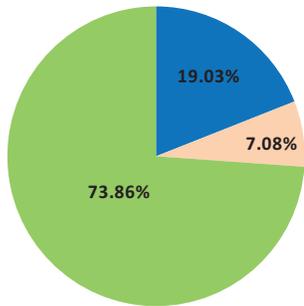


निःशक्त व्यक्ति कार्यान्वयन (पीडब्ल्यूडी) अधिनियम 1995

हमारा बैंक भारत सरकार के दिशानिर्देशों और निःशक्त व्यक्ति कार्यान्वयन (पीडब्ल्यूडी) अधिनियम 1995 की धारा 33 के अनुसार निःशक्त व्यक्तियों को आरक्षण देता है। बैंक ने ऐसी भूमिकाओं के निर्धारण का कार्य हाथ में लिया है, जो निःशक्त कर्मचारियों द्वारा किए जा सकते हैं। इसके द्वारा वे अपनी भूमिकाओं से बेहतर ढंग से जुड़ पाएँगे और उन्हें समुचित प्रशिक्षण देकर उनकी उत्पादकता सुनिश्चित की जा सकेगी। 31.03.2012 को नियुक्त निःशक्त व्यक्तियों की कुल संख्या 2,332 थी (ब्योरा निम्नानुसार है)।

श्रेणी	कुल	निःशक्त व्यक्तियों की सं.
अधिकारी	80,404	554
लिपिकीय	95,715	1557
अधीनस्थ	39,362	221
योग	2,15,481	2,332

अनुसूचित जाति/ अनुसूचित जनजाति के कर्मचारियों की संख्या अन्य कर्मचारियों की तुलना में 31.03.2012 को



■ अनु. जाति ■ अनु. ज.जा. ■ अन्य

अनुसूचित जातियों और अनुसूचित जनजातियों का अन्य कर्मचारियों की तुलना में प्रतिनिधित्व

31 मार्च 2012 को बैंक के कुल कर्मचारियों में अनुसूचित जाति के कर्मचारियों की संख्या 41,019 (19.03%), अनुसूचित जनजाति से संबद्ध 15,267 (7.08%) और अन्य श्रेणियों से संबद्ध 1,59,195 (73.89%) थी।

आरक्षण नीति से संबंधित मुद्दों पर चर्चा करने के लिए और अजा/अजजा के कर्मचारियों की शिकायतों के कारगर समाधान के लिए बैंक के सभी स्थानीय प्रधान कार्यालयों और कारपोरेट केंद्र, मुंबई में भी संपर्क अधिकारी नामित किए गए हैं।

बैंक अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति कक्ष अधिकारियों, अजा/अजजा कल्याण संघ के प्रतिनिधियों और संपर्क अधिकारियों को

आरक्षण नीति और संबंधित क्षेत्रों के बारे में अद्यतन जानकारी देने/नवीनतम परिचालन अनुदेश बताने के लिए अजा/अजजा/अन्य पिछड़ा वर्गों के लिए आरक्षण नीति पर कार्यशालाएँ संचालित कर रहा है।

भारत सरकार के प्रतिनिधियों ने सभी 14 मंडलों में अजा/अजजा/अ.पि.व./वि.व्य. के आरक्षण रोस्ट्रों का निरीक्षण किया और उन्हें संतोषजनक ढंग से रखे गए पाया।

अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजातियों के उम्मीदवारों को अन्य उम्मीदवारों के साथ प्रभावशाली ढंग से प्रतिस्पर्धा करने के लिए निर्धारित मानदंड पूरा करने में समर्थ बनाने हेतु भर्ती-पूर्व और पदोन्नति-पूर्व प्रशिक्षण कार्यक्रम संचालित किए जा रहे हैं।

5. राजभाषा

भारत सरकार की राजभाषा नीति संबंधी विभिन्न अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए बैंक द्वारा वर्ष के दौरान विभिन्न प्रयास किए गए। कोर बैंकिंग प्रणाली (सीबीएस) में हिंदी की सुविधा उपलब्ध करवाने का कार्य तत्परता के साथ पूरा कर लिया गया और बैंक की सभी शाखाओं में कोर बैंकिंग में हिंदी में कार्य करने की सुविधा सफलतापूर्वक सक्रिय कर दी गई। इस वर्ष बैंक के एटीएमों पर हिंदी में 52063356 हिट हुए जबकि पिछले वर्ष इनकी संख्या 48811432 थी, इस प्रकार इनमें लगभग 6.70 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज हुई। कार्यालयीन पत्राचार में स्टाफ द्वारा हिंदी के प्रयोग को बढ़ावा देने की दृष्टि से, सरकार की राजभाषा नीति के प्रावधान बैंक की इंटरनेट साइट पर उपलब्ध कराए गए। इसके अतिरिक्त, बैंक की हिंदी गृह-पत्रिका 'प्रयास' को वर्ष 2010-11 के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा आयोजित 'हिंदी गृह-पत्रिका प्रतियोगिता' में प्रथम पुरस्कार प्राप्त हुआ। 'प्रयास' को प्रतियोगिता में प्रथम स्थान प्राप्त करने का गौरव छठी बार मिला है।

6. सेवा में कमी से संबंधित क्षतिपूर्ति नीति

देश के एक प्रमुख बैंक के रूप में, भारतीय स्टेट बैंक हमेशा ग्राहक सेवा के उच्चतम मानकों का सृजन करने और उन्हें बनाए रखने का प्रयास करता है तथा ग्राहकों को प्रदान की गई सेवाओं में किसी भी प्रकार की अनजानी गलती की किसी घटना में, ऐसी गलतियों की क्षतिपूर्ति करने के लिए बैंक ने बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक क्षतिपूर्ति नीति का कार्यान्वयन किया है। इस नीति से यह सुनिश्चित होगा कि इन सेवाओं के प्राप्तकर्ताओं को उनसे इसके लिए अनुरोध प्राप्त किए बिना उचित वित्तीय मुआवजा उपलब्ध करा दिया जाए।

7. बैंक की आउटसोर्सिंग नीति

भारतीय रिज़र्व बैंक ने नॉन-कोर कार्यों की आउटसोर्सिंग करने के लिए बैंकों को अनुमति प्रदान कर दी है। तदनुसार बैंक ने बोर्ड द्वारा अनुमोदित आउटसोर्सिंग नीति का कार्यान्वयन किया है।

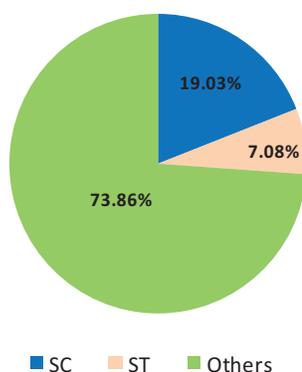


IMPLEMENTATION OF PERSONS WITH DISABILITIES (PWD) ACT 1995

Our Bank provides reservation to persons with disabilities (PWDs) as per the guidelines of the Government of India and section 33 of the PWD Act 1995. The Bank undertook the work of identifying roles that could be handled by challenged employees, so as to ensure their better integration and productivity through suitable training. The total number of persons with disabilities who were employed as on 31.03.2012 was 2,332 (details given as under).

Category	Total	No. of Persons With Disabilities
Officers	80,404	554
Assistants	95,715	1,557
Sub-staff	39,362	221
TOTAL	2,15,481	2,332

SC/ST Employees vis-a-vis other Employees as on 31-03-2012



REPRESENTATION OF SCHEDULED CASTES AND SCHEDULED TRIBES VIS-A-VIS OTHER EMPLOYEES

As on the 31st March, 2012, 41,019 (19.03 %) of the Bank's total staff strength belonged to Scheduled Caste, 15,267 (7.08 %) belonged to Scheduled Tribes and 1,59,195(73.89%) belonged to other categories.

In order to discuss issues relating to reservation policy and effectively redress the grievances of the SC/ST employees, Liaison Officers have been designated at all Local Head Offices of the Bank as also at the Corporate Centre at Mumbai.

The Bank has been conducting workshops on reservation policy for SCs/STs/OBCs to impart up-to-date knowledge/latest operative instructions

about the reservation policy and related areas to the SC/ST cell officers, representatives of SC/ST welfare Association and the Liaison officers.

Government of India representatives, inspected the reservation rosters for SCs/STs/OBCs/PWDs at all the 14 Circles and found this maintained satisfactorily.

Pre-recruitment and pre-promotion training programmes are being conducted to enable SC/ST candidates to achieve the prescribed standards to effectively compete with other candidates.

5. OFFICIAL LANGUAGE

Efforts have been made by the Bank during the year for meeting various requirements and targets fixed by GOI with regard to the implementation of Official Language policy in the Bank. The task of providing facility of Hindi in Core Banking System (CBS) has been completed with all earnestness and provision of facility to work in Hindi in CBS have been successfully activated in all the branches of the bank. ATM hits through Hindi medium were 52063356 this year, as compared to 48811432 hits recorded last year reporting an increase of about 6.70%. To augment the usage of Hindi by staff in office correspondence, the provisions of Official Language Policy of the Government have been uploaded in the Bank's Intranet Site. Further, the Bank's in-house Hindi Magazine "Prayas" bagged 1st prize in the Hindi In-house Magazine Competition organised by RBI for the year 2010-11. This is the sixth time that our magazine touches this glorious adornment.

6. COMPENSATION POLICY FOR DEFICIENCY IN SERVICE

As a premier Bank of the nation, SBI always strives to create and maintain highest standards of customer service and in any unlikely event of any slippage in services extended to customers, the Bank has put in place a Board approved Compensation Policy to compensate for such slippages. The policy ensures that appropriate financial compensation is provided to the recipients to these services, without requesting for it.

7. BANK'S OUTSOURCING POLICY

RBI have permitted banks to outsource non-core functions and the Bank has accordingly put in place a Board approved Outsourcing Policy.