

संवहनीयता को बढ़ावा



अग्रसर भारत



विषय सूची

1

अध्यक्ष का
संदेश

3

नेतृत्वकर्ताओं
का संदेश

5

भारतीय स्टेट बैंक
के बारे में

9

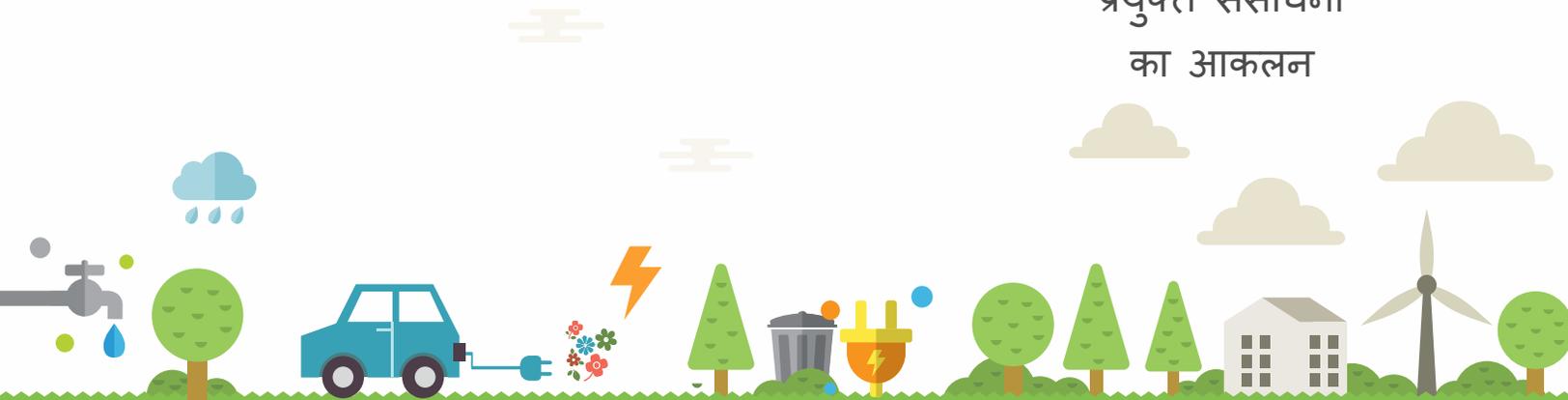
रिपोर्ट के
बारे में

13

कॉर्पोरेट
अभिशासन

19

हितधारक को अपने साथ
जोड़ना और इस कार्य में
प्रयुक्त संसाधनों
का आकलन





25

आर्थिक निष्पादन

37

मानव संसाधन
में वृद्धि

49

ग्राहक संतुष्टि

57

पर्यावरण की
देखभाल

67

सामाजिक
विकास

79

पुरस्कार और
सम्मान

81

जीआरआई
मानक सूचकांक

86

बीआरआर और
एसडीजी मैपिंग

91

शब्दावली



अध्यक्ष का संदेश



प्रिय पाठक,

यह बहुत ही खुशी की बात है कि भारतीय स्टेट बैंक (एसबीआई) आपके समक्ष तीसरी संवहनीयता रिपोर्ट वित्त वर्ष 2017-18 के लिए 'संवहनीयता के बढ़ते कदम- अग्रसर भारत' पेश कर रहा है। रिपोर्टिंग वर्ष उत्साहवर्धक और परिणामपरक रहा। बैंक को कई चुनौतियों का सामना भी करना पड़ा। इन सभी के बीच, हमने संगठन के भीतर संवहनीयता के प्रति अपनी प्रतिबद्धता दोहराते हुए निरंतरता को अपने 'लक्ष्य, ध्येय और मूल्यों' में भी स्थान दिया है। इनमें हमने अभिनव और अग्रसर भारत का सर्वप्रिय बैंक बनने के अपने संकल्प को अभिव्यक्ति दी है। हमने विश्व स्तर पर स्वीकार्य निरंतर विकास के लक्ष्यों (एसडीजी) की प्राप्ति की दिशा में भी योगदान करने के अपने संकल्प को दोहराया है।

वित्त वर्ष 2017-18 की एक उल्लेखनीय उपलब्धि एसबीआई के साथ पांच सहयोगी बैंकों और भारतीय महिला बैंक का विलय था। इससे बैंक दुनिया के शीर्ष 55 बैंकों में शामिल हो गया है। वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान भारतीय बैंकिंग उद्योग के उत्साहवश एसबीआई भी अपने विशाल ग्राहकों के लिए निरंतर नए उत्पाद और सेवाएं विकसित करता आ रहा है।

देश की वित्तीय संस्थाओं ने जीएसटी लागू किए जाने के और नोटबंदी जैसे महत्वपूर्ण सुधारों के बाद के प्रभावों के बीच सफलतापूर्वक समाधान प्रस्तुत किए। कठिन परिस्थितियों के बावजूद बैंक ने अपने कार्यों में लचीलापन प्रदर्शित किया और समाज पर सकारात्मक प्रभाव डालने के अपने निरंतर प्रयासों को भी जारी रखा। निरंतरता को अपने प्रमुख मूल्यों में शामिल करके एसबीआई अपने सभी हितधारकों को दूरगामी परिणाम देने के लिए प्रतिबद्ध है।

हमारा व्यवसाय समाज, पर्यावरण और वित्त व्यवस्था तीनों को ध्यान में रखकर संचालित होता है। इससे हमें समाज और पर्यावरण पर सकारात्मक प्रभाव को बढ़ाने वाले उपायों को लागू करने में मदद मिलती है। हमने बैंक के लिए प्राथमिकता वाले कुछ प्रमुख क्षेत्र निर्धारित किए हैं जिन पर हम अपना ध्यान केंद्रित कर रहे हैं। इन सभी क्षेत्रों का हमारे प्रमुख हितधारकों पर सकारात्मक प्रभाव पड़ रहा है। अपने व्यवसाय में अग्रणी बने रहने की दृष्टि से भी इन क्षेत्रों पर अधिकाधिक ध्यान दिया जाना जरूरी है। एसबीआई का अपने हितधारकों के साथ रिश्ता उनके निरंतर विश्वास पर टिका हुआ है। यह विश्वास हमने नैतिक मूल्यों और सदाचार का पालन करके अर्जित किया है। ग्राहक की सेवा हमेशा से बैंक की प्राथमिकता रही है। हम उनसे केवल मिलने भर में विश्वास नहीं रखते, हमारा हर संभव प्रयास रहता है कि हम उनकी अपेक्षाओं पर खरे उतरें। हमारे मूल्यों में सेवा, पारदर्शिता, सदाचार और शिष्टता शामिल है। ग्राहकों को खुश रखने के हमारे प्रयासों में इनकी झलक मिलती है।

“

कर्मचारियों के द्वारा किए गए कार्य की गुणवत्ता और इसके उत्कृष्ट स्तर के कारण एसबीआई बैंकिंग उद्योग में अपना अग्रणी स्थान बनाए हुए है।”

पिछले कुछ वर्षों में, एसबीआई ने डिजिटलीकरण में बढ़त हासिल की है। बैंक अपने उत्पादों और सेवाओं में निरंतर एक से एक नई तकनीकों का उपयोग कर रहा है। एसबीआई के शाखा नेटवर्क में बदलाव लाया जा रहा है। इसमें और अधिक डिजिटल शाखाओं की स्थापना पर बल है। बैंक में एक 'नवोन्मेषन केंद्र' स्थापित करने का काम चल रहा है। इसका कार्य यह पता लगाना है कि कैसे नई तकनीकों जैसे कृत्रिम बुद्धिमत्ता यानी आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस (एआई) और रोबो प्रक्रिया स्वचालन यानी रोबोटिक प्रोसेस ऑटोमेशन (आरपीए) आदि द्वारा आंतरिक बैंकिंग प्रक्रियाओं को और अधिक कारगर बनाने में किस तरह से मदद ली जा सकती है। 'योनो' की वित्त वर्ष 2017-18 में शुरुआत एसबीआई की एक युगांतरकारी पहल है। डिजिटल क्षेत्र में यह अब तक की सबसे सुरक्षित पेशकश है।

डिजिटल बैंकिंग के कई फायदे हैं, लेकिन इसका सबसे बड़ा फायदा यह है कि इससे कागज की खपत कम करने के प्रयासों को बल मिला है। यद्यपि ये लाभ बैंक के आकार को देखते हुए छोटे भले ही प्रतीत होते हैं, पर इनका प्रभाव दूरगामी होता है। एसबीआई संसाधन मितव्ययिता सुनिश्चित करने, ऊर्जा की खपत को कम करने और अपव्यय कम करने पर विशेष ध्यान दे रहा है। बैंक पर्यावरण संरक्षण के लिए भी प्रतिबद्ध है। बैंक के सभी प्रतिष्ठानों में ऊर्जा मितव्यय के उपायों को हमेशा से जोरदार तरीके से अपनाया जाता रहा है। बैंक के द्वारा संस्था के भीतर अक्षय ऊर्जा की उत्पादन क्षमता बढ़ाने पर भी काम किया जा रहा है, ताकि कार्बन फुटप्रिंट को कम किया जा सके। एसबीआई ने निकट भविष्य में कार्बन मुक्त परिवेश के अपने संकल्प को दोहराया है। सभी परियोजनाओं को चरणबद्ध तरीके से कार्यान्वित करने का प्रण भी लिया है। इसी तरह, एसबीआई भारत में बढ़ते अक्षय ऊर्जा क्षेत्र में वित्तपोषण बढ़ाने में बेहतर स्थान पर आ गया है।

रिपोर्टिंग अवधि के दौरान, हमने अपने कर्मचारियों और समाज के बीच पर्यावरण के प्रति जागरूकता बढ़ाने के कुछ अभिनव तरीके अपनाने की शुरुआत भी की है।

'एसबीआई ग्रीन मैराथन', छह प्रमुख शहरों में आयोजित की गई। अपनी धरती को हरा भरा रखने के लिए मैराथन के दौरान लोगों से अनुरोध भी किया गया। इस दौड़ की खासियत यह रही कि स्पर्धा के नाम के अनुरूप प्लास्टिक का बिलकुल भी उपयोग नहीं किया गया। बैंक वैश्विक पहल 'ईवी 100' से भी जुड़ा है। इसके तहत इलेक्ट्रिक वाहनों (ईवीएस) को अपनाने की दिशा में तेजी से काम किया जा रहा है। प्रयास यही है कि 2030 तक परिवहन-व्यवस्था को अधिकाधिक विद्युत के साथ जोड़ दिया जाए।

समाज को वापस देना और वंचित लोगों के कल्याण के लिए काम करना एसबीआई के कॉरपोरेट मूल्यों में शामिल है। सरकार के सीएसआर अनुदेश लागू होने से पहले, बैंक ने सामाजिक विकास में बहुमूल्य योगदान किया था। शिक्षा, कौशल विकास, महिला सशक्तिकरण, संवहनीयता और पर्यावरण जैसे चुनिंदा क्षेत्रों पर ध्यान केंद्रित करते हुए, बैंक की सीएसआर गतिविधियों की रूपरेखा उनके दूरगामी प्रभाव को देखते हुए तैयार की जाती है।

एसबीआई की बेहतर काम करने की नीति उसके कर्मचारियों द्वारा कड़ी मेहनत और प्रयासों द्वारा लागू की जाती है। भारत के बैंकिंग क्षेत्र में सबसे बड़े नियोक्ता के रूप में, एसबीआई ने 2.64 लाख से अधिक लोगों को सीधे रोजगार दिया है। इसके कर्मचारियों द्वारा किए गए गुणवत्तापूर्ण कार्य की बदौलत एसबीआई बैंकिंग उद्योग में सबसे आगे बना हुआ है। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान, बैंक ने अपने सभी कर्मचारियों के व्यक्तिगत जीवन और उनके बैंकिंग कार्य के बीच बेहतर समन्वय स्थापित करने के लिए कई कदम उठाए हैं। इसके अलावा, हमने महिलाओं और दिव्यांगों को नौकरी के अवसर उपलब्ध कराने के लिए रिपोर्टिंग अवधि के दौरान पहले से अधिक प्रयास किए हैं।

बैंक, राष्ट्र निर्माण में अपनी व्यापक भूमिका को बखूबी समझता है। हमें एहसास है कि भारत अभूतपूर्व गति से बदल रहा है। देश की संपत्ति के संरक्षक के रूप में, यह हमारी जिम्मेदारी बनती है कि इस परिवर्तन को सही दिशा में ले जाया जाए और ऐसे प्रयास निरंतर किए जाते रहें। संवहनीयता रिपोर्ट के आगे के पृष्ठ हमारे आर्थिक, पर्यावरण और सामाजिक व्यवहार के सन्दर्भ में व्यापक जानकारी प्रदान करते हैं। यह सुनिश्चित करने का हमारा प्रयास है कि हमारा समग्र प्रदर्शन हमारी विरासत और भविष्य में भारत के विकास में अधिकाधिक योगदान करने पर केंद्रित हो। इस सन्दर्भ में हमें उम्मीद है कि हमें अपने पाठकों से बहुमूल्य जानकारी प्राप्त होगी, जिससे हम बैंक के निरंतरता के मूल्यों की प्राप्ति की दिशा में बेहतर प्रदर्शन कर पाएंगे।

धन्यवाद।

रजनीश कुमार

अध्यक्ष, भारतीय स्टेट बैंक

हमारा व्यवसाय

समाज, पर्यावरण और वित्त व्यवस्था तीनों को ध्यान में रखकर संचालित होता है। इससे हमें समाज और पर्यावरण पर सकारात्मक प्रभाव बढ़ाने वाले उपायों को लागू करने में मदद मिलती है।

नेतृत्वकर्ताओं का संदेश



श्री बी. श्रीराम

प्रबंध निदेशक
कॉरपोरेट और ग्लोबल बैंकिंग

हाल के दिनों में, वित्तीय क्षेत्र संवहनीयता के मामले में सैद्धांतिक दृष्टिकोण के स्थान पर व्यावहारिक दृष्टिकोण अपनाने लगा है। हर संभव प्रयास कर रहा है कि उसके कारोबारी निर्णयों का पर्यावरण और समाज पर प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से कोई प्रतिकूल प्रभाव न पड़े। एक अग्रणी बैंक के रूप में, एसबीआई अपने कारोबार में ऐसे व्यवहार अपनाए जिनसे हमारे प्राकृतिक और अन्य संसाधन बैंक की सफलता में लगातार योगदान कर रहे हमारे प्रत्येक हितधारक समूह और आने वाली पीढ़ियों को भी निरंतर उपलब्ध होते रहें।



श्री प्रवीण कुमार गुप्ता

प्रबंध निदेशक
(रिटेल और डिजिटल बैंकिंग)

डिजिटल परिवर्तन से हमारा जीवन हर तरह से बेहतर होता जा रहा है। अग्रसर भारत का सर्वप्रिय बैंक बनने का एसबीआई का लक्ष्य भारत सरकार के 'डिजिटल इंडिया' के ध्येय को ही आगे बढ़ाने वाला है। सस्ती इंटरनेट सेवा और देश भर में इसकी उपलब्धता के कारण संगठनों को अभिनव उत्पाद और सेवाएं विकसित करने में मदद मिली है। इसका पूरे समाज और पर्यावरण को लाभ हुआ है। अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी में एसबीआई के निवेश से ग्राहकों को कई फायदे होंगे, जैसे कभी भी और कहीं भी बैंकिंग उत्पाद और सेवाएं उपलब्ध हो सकेंगी, संसाधनों की बचत होगी, डेटा पारदर्शिता बनाए रखी जा सकेगी, आदि। एसबीआई के कारोबार में निरंतरता बनाए रखने में इन सभी से बहुत मदद मिल रही है।



श्री दिनेश कुमार खारा

प्रबंध निदेशक
जोखिम, आईटी और अनुषंगियां

बैंकिंग क्षेत्र में एसबीआई की जोरदार उपस्थिति और विभिन्न प्रकार के उत्पादों और सेवाओं को देखते हुए आंतरिक और बाहरी दोनों जोखिमों पर बराबर ध्यान दिए जाने की आवश्यकता है। 'पर्यावरण' और 'सामाजिक' प्रभाव जैसे जोखिम वर्तमान में 'व्यापार' जोखिम से अलग नहीं किए जा सकते हैं। बैंकिंग क्षेत्र लगातार ऐसी कार्य प्रणालियों को लागू कर रहा है, जिनमें इनसे जुड़ा व्यापक तरीके का जोखिम प्रबंधन आवश्यक है। एसबीआई की स्वयं की एक मजबूत जोखिम प्रबंधन व्यवस्था है। यह व्यवसाय वृद्धि के लिए अपने समग्र जोखिम आकलन में पर्यावरण और सामाजिक मानदंडों को शामिल करने के महत्त्व को भी समझता है।

उपलब्धिपूर्ण यात्रा के आंकड़े



गीन एटीएम पिन	5.15
मोबाइल बैंकिंग लेनदेन	2706
रुपे डेबिट कार्ड	7.00
इंटरनेट बैंकिंग उपयोगकर्ता	0.97

करोड़ में



व्यवसाय का आकार
₹ > 47 लाख करोड़ रुपये

> 6 लाख



पीओएस मशीनें

अखिल भारतीय स्तर पर एटीएम

59,541



> 1 करोड़

दैनिक औसत एटीएम लेनदेन

> 10 करोड़



प्रधान मंत्री
जनधन योजना खाते



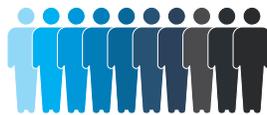
> 19.64 लाख

व्यापारी भुगतान स्वीकृति टच पॉइंट्स



> ₹ 113 करोड़

सामाजिक विकास की पहलों
पर खर्च



> 42 करोड़

ग्राहक आधार



> 58,000

व्यवसाय प्रतिनिधि और
ग्राहक सेवा केंद्र

₹ 24,571 करोड़

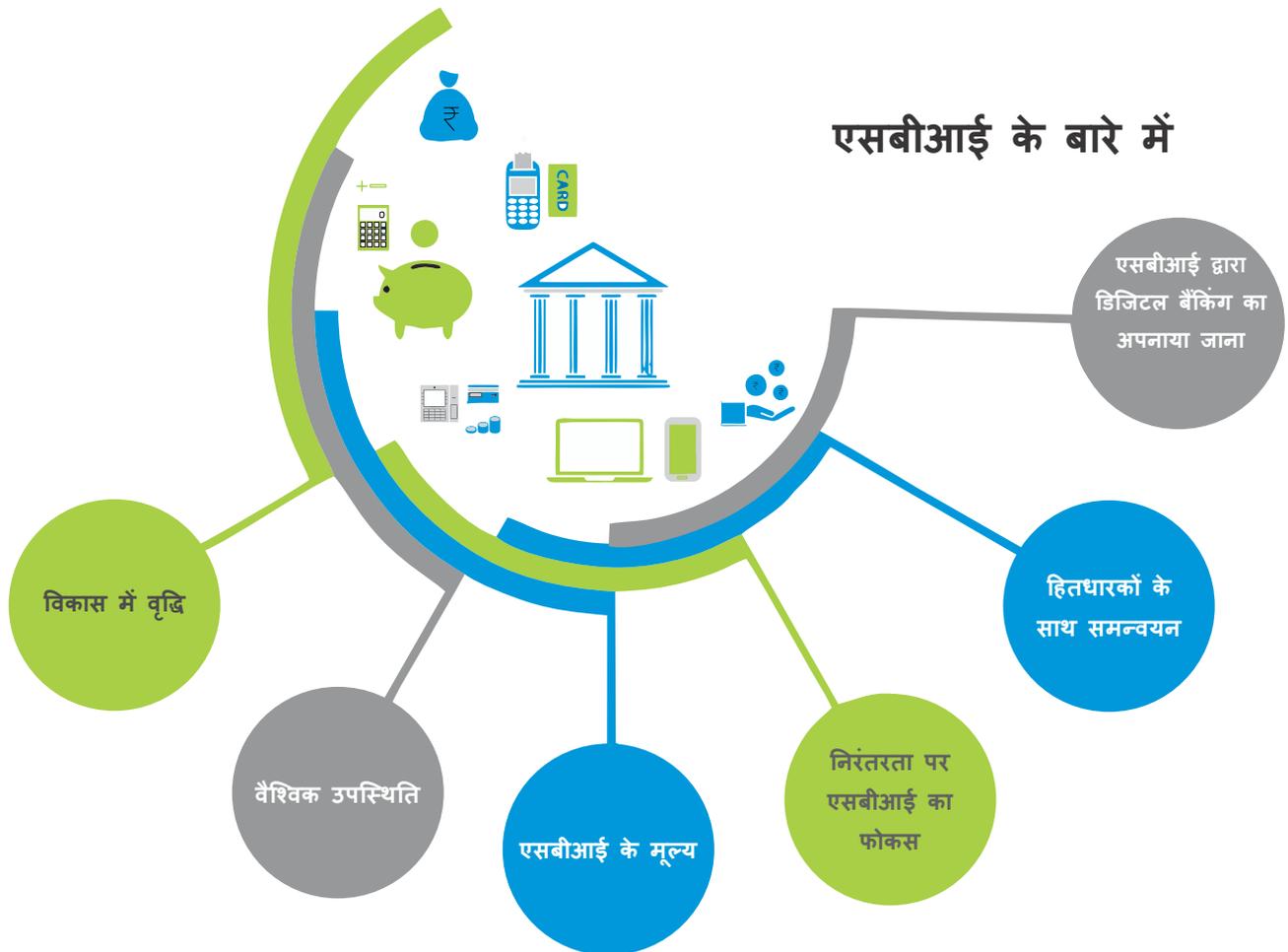
अक्षय ऊर्जा परियोजनाओं के लिए
संस्वीकृत



भारतीय स्टेट बैंक के बारे में

परिचय

भारतीय स्टेट बैंक (एसबीआई) की स्थापना दो शताब्दी से पहले तब की गई थी, जब वर्ष 1806 में बैंक ऑफ कलकत्ता की स्थापना हुई। उन्नति एवं विकास के शुरुआती वर्षों के दौरान बैंक का बिजनेस एक्सचेंज बिल और अन्य प्राइवेट प्रतिभूतियों को डिस्काउंट करने, नकद खातों को रखने एवं जमाएं प्राप्त करने, नकद नोटों को जारी करने और उनका सर्कुलेशन करने तथा एक लाख रुपये तक का ऋण प्रदान करने तक सीमित था। तब से लेकर अब तक एसबीआई का कारोबार, सेवाएं और ग्राहकों का आधार कई गुना बढ़ गया है। ग्राहकों के जीवन से जुड़ी विभिन्न जरूरतों को पूरा करने वाला एसबीआई वर्तमान में भारत का सबसे बड़ा सरकारी क्षेत्र का वाणिज्यिक बैंक बना हुआ है। इसके अतिरिक्त, पर्सनल बैंकिंग, एसएमई और कॉर्पोरेट बैंकिंग एवं वेल्थ मैनेजमेंट सेवाओं के साथ साथ एसबीआई अपने गैर-बैंकिंग सब्सिडरीज और संयुक्त उद्यमों-जीवन बीमा, साधारण बीमा, मर्चेन्ट बैंकिंग, म्यूचुअल फंड, क्रेडिट कार्ड, फैक्ट्रिंग सेवाएं, सिक्योरिटी ट्रेडिंग एवं प्राइमरी डीलरशिप जैसे अनेक अन्य उत्पादों एवं सेवाओं को प्रदान कर रहा है। एसबीआई के स्वामित्व के बारे में विस्तार से जानकारी इसकी वार्षिक रिपोर्ट 2017-18 में मिल सकती है, जो कि <https://www.sbi.co.in/portal/web/corporate-governance/sbi-investor-update> पर उपलब्ध है।



विकास में वृद्धि

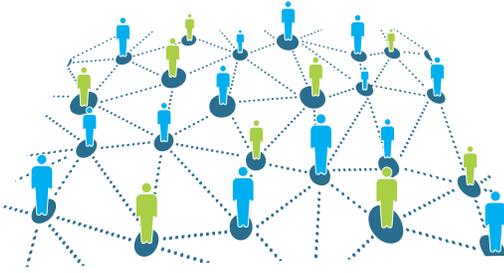
1 अप्रैल, 2017 को एसबीआई के पांच सहयोगी बैंकों¹ और भारतीय महिला बैंक का भारतीय स्टेट बैंक में विलय कर दिया गया है। इस विलय के परिणामस्वरूप एसबीआई अपनी संपत्ति के मामले में दुनिया भर के 55 बैंकों की श्रेणी में शामिल हो गया। इस विलय ने दर्शा दिया कि यह बैंक बदलते समय और ग्राहकों की जरूरतों के साथ-साथ इंडस्ट्री में अपनी नेतृत्वकारी भूमिका को भी बनाये रखने की क्षमता रखता है। इस नवीनतम विलय ने एसबीआई परिवार की उपस्थिति को भारत में और ज्यादा बढ़ा दिया है। 31 मार्च 2018 को बैंक की 22,414 शाखाएं, 59,541 एटीएम मशीनें हैं और 2,64,041 कर्मचारी हैं। इसके कुल ग्राहकों की संख्या 42 करोड़ से भी ज्यादा है।



वैश्विक उपस्थिति

एसबीआई ऐसा पहला भारतीय बैंक है जिसने राष्ट्रीय सीमा को पार कर अपने कदम दूसरे देशों में रखे। बैंक ऑफ मद्रास ने जुलाई 1864 में श्रीलंका के कोलंबो में अपनी शाखा स्थापित की, उसके बाद इंपीरियल बैंक ऑफ इंडिया ने 1921 में लंदन में अपना कार्यालय खोला। वर्तमान में एसबीआई भारतीय सरकारी क्षेत्र के बैंकों (PSBs) के तौर पर एक मिसाल बन गया है। इसके 35 देशों में 206 कार्यालय स्थापित हैं। एसबीआई एकमात्र ऐसा भारतीय बैंक है जिसको 'फॉर्च्यून 500 कंपनीज 2017 की सूची' में शामिल किया जा चुका है।

एसबीआई के अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह ने दूरसंचार, बंदरगाह, उर्वरक, बिजली और रक्षा जैसे महत्वपूर्ण क्षेत्रों में प्रतिस्पर्धी दरों पर विदेशी मुद्रा कोष प्रदान करके 'ट्रांसफॉर्मिंग इंडिया' यात्रा को स्थापित करने में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है।



एसबीआई मूल्य

वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान एसबीआई ने अपने विजन, मिशन और मूल्य से जुड़े कथन में संशोधन किया है और अपने कॉरपोरेट मूल्यों के एक हिस्से के तौर पर निरंतरता को भी शामिल किया है। एसबीआई का "STEPS" (सर्विस, ट्रांसपेरेंसी, एथिक्स, पोलाइटनेस एंड सस्टेनेबिलिटी) मूल्य निर्माण की यात्रा की दिशा में संगठन को मार्गदर्शित करने के लिए एक कंपास की तरह काम करता है। एसबीआई ने अपने कार्य संचालन आवरण में भारतीय सार्वजनिक क्षेत्र में एक स्वतंत्र आचारणनीति एवं व्यवसाय आचरण से लेकर ट्रेडमार्क व्यवहार तक में एक मिसाल कायम की है।



निरंतरता पर एसबीआई का फोकस

मूल्यों की स्थापना के नए तरीकों की खोज को लेकर अपनी प्रतिबद्धता के चलते एसबीआई ने वित्त वर्ष 2015-16 में आर्थिक, पारिस्थितिकीय और सामाजिक घटकों को समग्रता से जोड़ते हुए एक औपचारिक और संरचनात्मक दृष्टिकोण अपनाया। तब से लेकर, बैंक ने अपने सतत कार्य निष्पादन की जांच और उसे बेहतर बनाने की दिशा में कई महत्वपूर्ण कदम उठाए हैं। एसबीआई का भरोसा है कि इसकी प्रमुख व्यापारिक जिम्मेदारियों के साथ सतत व्यापारिक व्यवहार को प्रोत्साहन देना भी इसका कर्तव्य है। वित्तीय तौर पर लाभप्रदता के साथ सामाजिक कल्याण गतिविधियों को प्रोत्साहन देना और कॉर्बन फुट प्रिंट को कम करने पर भी इसका फोकस है। इससे दीर्घकाल में सतत विकास की अवधारणा को प्रोत्साहन मिल सकेगा।

1 स्टेट बैंक ऑफ ट्रावनकोर, स्टेट बैंक ऑफ मैसूर, स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एंड जयपुर, स्टेट बैंक ऑफ पटियाला, स्टेट बैंक ऑफ हैदराबाद

हितधारकों के साथ समन्वय

मानव संसाधन

एसबीआई समझता है कि उसके कर्मचारी बैंक के सतत विकास और सफलता के लिए महत्वपूर्ण हैं। बैंक ने हमेशा कर्मचारियों को अपना सर्वश्रेष्ठ देने के लिए प्रेरित किया है। इसके लिए बैंक ने नियमित तौर पर कर्मचारी सहभागिता से जुड़ी गतिविधियों को प्रोत्साहन दिया है। कर्मचारियों को अपने काम पर गर्व करने के लिए प्रेरित किया जाता है, जो कि बैंक के ग्राहकों को दी जाने वाली सेवाओं में भी परिलक्षित होता है। एसबीआई के कर्मचारियों का जनाधिकारी आधार यह दिखाने के लिए पर्याप्त है कि बैंक किस तरह से कार्यस्थल पर विविधता को प्रोत्साहन देने को तत्पर है।



सप्लाय चेन मैनेजमेंट

बैंक भारत में एक मजबूत अवसंरचनात्मक क्षमता के साथ साथ ग्राहकों के लिए बड़ी संख्या में उत्पादों एवं सेवाओं को उपलब्ध कराता है। इस प्रकार की पद छाप के कारण एसबीआई अपने वेंडरों एवं बिजनेस पार्टनर्स पर बिजनेस जिम्मेदारी की आचार संहिता एवं समय पर सेवाएं प्रदान करने के लिए निर्भर है।

एसबीआई की सप्लाय चेन में डिजिटल सर्विस प्रदाताओं, मानव पूंजी सेवा प्रदाताओं, यूटिलिटी आपूर्तिकर्ताओं, ऑफिस स्टेशनरी आपूर्तिकर्ताओं, प्रौद्योगिकी एवं अवसंरचना विकास के लिए बिजनेस हिस्सेदारों एवं नॉलेज हिस्सेदारों का समावेश है। वेंडरों के चयन के मामले में बैंक सरकार द्वारा स्वीकृत प्रक्रियाओं के साथ साथ इसके अपने वेंडर पैनल के दिशानिर्देशों का पालन करता है। 31 मार्च 2018 तक एसबीआई की कॉरपोरेट केंद्र संस्थापना का वेंडर आधार 5000 के आसपास था।

एसबीआई में डिजिटल बैंकिंग

एसबीआई नई तकनीकियों के प्रयोग के लिए मिशन की तरह काम करता है और अपने सभी ग्राहकों के लिए उपयोगी अनुभव को पुनः परिभाषित करने का प्रयास करता है। इसी दिशा में बैंक ने अपनी शाखाओं में कस्टमर टच प्वाइंट बनाए हैं। हालांकि एसबीआई अब अपने ग्राहकों को सशक्त करने के लिए अनेक वैकल्पिक और डिजिटल चैनलों के माध्यम से बैंकिंग ट्रांजेक्शन की आचार संहिता को बताने का प्रयास कर रहा है। डिजिटल प्लेटफॉर्म का विकास बैंक को भारत के दूरस्थ ग्रामीण क्षेत्रों तक अपनी पहुंच बनाने में सक्षम बनाता है और वित्तीय समावेशन में मदद प्रदान करता है। इसके अतिरिक्त, ग्राहकों के प्रश्नों एवं उनके समाधान के लिए एसबीआई नवीनतम प्रौद्योगिकी युक्त समाधानों का उपयोग करने की तरफ आगे बढ़ रहा है।

वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान एसबीआई अपनी डिजिटल उपस्थिति का विस्तार 89,07,784 करोड़ रुपये की कीमत वाले 159 करोड़ से ज्यादा ट्रांजेक्शन तक

लोकनीति और उससे जुड़े मामले

नीति विकास से जुड़े तमाम मुद्दों पर एसबीआई विभिन्न उद्योग संगठनों से संवाद करता है और वह तमाम प्रतिष्ठित संगठनों का सदस्य भी है, जैसे-

- 1) इंडियन बैंक्स एसोसिएशन (आईबीए)
- 2) फेडरेशन ऑफ इंडियन चैंबर्स ऑफ कॉमर्स इंडस्ट्री (फिक्की)
- 3) ए एसोसिएटेड चैंबर्स ऑफ कॉमर्स ऑफ इंडिया (एसोचेम)
- 4) द ग्लोबल रिपोर्टिंग इनीशिएटिव (जीआर)

सामाजिक विकास

एसबीआई की जवाबदेह और प्रतिक्रियाशील कॉरपोरेट की लंबी परंपरा रही है। बैंक का फोकस स्वास्थ्य और स्वच्छता, शिक्षा एवं आजीविका और पर्यावरण संबंधी क्षेत्रों में हस्तक्षेपों के माध्यम से समाज के वंचित तबके द्वारा सामना की जा रही चुनौतियों को दूर करने पर है। बैंक ने सीएसआर नीति की रूपरेखा के लिए सीएसआर कमिटी बनाई और उसी के अनुसार इसके कार्य संचालनों को तीव्रता प्रदान की है। इसके लिए बैंक ने सीएसआर एजेंडा को लागू करने के लिए एक विशेष इकाई बनाई है जिसे एसबीआई फाउंडेशन कहा गया है।

कर चुका है। इसके अतिरिक्त पिछले वर्ष की अपेक्षा इस बार इंटरनेट बैंकिंग उपयोगकर्ताओं में 35 प्रतिशत से अधिक की बढ़ोतरी हुई है। 3.05 करोड़ मोबाइल बैंकिंग उपयोगकर्ताओं ने 27 करोड़ ट्रांजेक्शन किए जिनमें 6,00,502 करोड़ रुपये की राशि का अंतरण किया गया। लगभग, 80% बैंक के वित्तीय अंतरण वैकल्पिक चैनलों के माध्यम से होते हैं। आरबीआई की नवीनतम मार्केट शेयर रिपोर्ट के अनुसार एसबीआई मोबाइल बैंकिंग ट्रांजेक्शन (21.20%) एवं ट्रांजेक्शन धनराशि (19.81%) दोनों के मामले में भारतीय बैंकों में नंबर एक की स्थिति रखता है।

फिनटेक कंपनी के उद्भव के साथ ही डिजिटल टेक्नोलॉजी ग्राहकों के साथ प्रभावी संचार के लिए एक महत्वपूर्ण संचालक हो गई है। इस प्रवृत्ति को बनाये रखते हुए एसबीआई की रणनीति अपने डिजिटल उत्पादों को सोशल नेटवर्किंग साइटों एवं ऑनलाइन विज्ञापन के माध्यम से करने की है। इससे ग्राहकों के लिए हर क्षेत्र में सर्वश्रेष्ठ अनुभव प्राप्त होगा।



रिपोर्ट के बारे में

संवहनीयता रिपोर्ट एक बेहतर प्लेटफॉर्म है जिसमें किसी एक संगठन के संपूर्ण कामकाज को पारदर्शी ढंग से संप्रेषित किया जा सकता है। वित्त वर्ष 2017-18 के लिए एसबीआई की तीसरी संवहनीयता रिपोर्ट, विषय 'संवहनीयता को बढ़ावा- अग्रसर भारत' बैंकों के निरंतर कामकाज को, इसकी प्रतिबद्धता को और उपलब्धि को अपनी रिपोर्ट में समेटती है। यह रिपोर्ट बैंक के कामकाज सहित निर्धारित महत्वपूर्ण विषयों और उसके आर्थिक विकास, वातावरण और सामाजिक कार्यों के लिए बैंक द्वारा उठाए गये कदमों को बताती है। यह रिपोर्ट जीआरआई मानकों:कोर विकल्प के आधार पर तैयार की गई है।

व्यापार की प्रकृति और संपूर्ण व्यापार की कार्य-प्रक्रिया एक समान रहने के बावजूद, पिछली रिपोर्ट अवधि के बाद बैंक के क्रिया-कलापों में काफी बदलाव देखने में आया है। एसबीआई में इसके पांच सहयोगी बैंकों और भारतीय महिला बैंक का विलय 1 अप्रैल 2017 से लागू हुआ जिससे बैंक के ग्राहक आधार, कर्मचारियों की संख्या और इसके शाखा एवं एटीएम नेटवर्क में काफी वृद्धि हुई है। देशभर में एसबीआई के मंडलों की संख्या भी 14 से बढ़कर 16 हो गई है और ये सभी 1 अप्रैल, 2017 से 31 मार्च, 2018 की रिपोर्ट में शामिल हैं। एसबीआई कॉरपोरेट कार्यालय मुंबई में है। इस संबंध में पिछले साल दी गई जानकारी में कोई नया बदलाव नहीं है।

यह रिपोर्ट 10 रिपोर्टिंग सिद्धान्तों के आधार पर तैयार की गई है जो जीआरआई (सस्टेनेबिलिटी रिपोर्टिंग का पहला वैश्विक मापदण्ड) मानकों पर आधारित है। रिपोर्ट की विषयवस्तु लगभग दस महत्वपूर्ण विषयों को लेते हुए तैयार हुई और स्टेट बैंक के आंतरिक और बाह्य हितधारकों यानी स्टोक होल्डर की राय के आधार पर रिपोर्टिंग कार्यकाल के लिए प्राथमिकताएं तय हुई हैं। स्टोक होल्डर को जानने और उनको आकर्षित करने के लिए अपनाई गई यह पूरी प्रक्रिया 'स्टोक होल्डर इंगेजमेंट एंड मैटेरिएलिटी एसेसमेंट' अध्याय में विश्लेषित की गई है।

साथ ही साथ, नेशनल वोलंटरी गाइडलाइन्स ऑन सोशल, इन्वायरॉन्मेंटल और इकोनॉमिक रिस्पॉन्सिबिलिटीस ऑफ बिजनेस (एनवीजी-एसईई) के नौ सिद्धान्तों को देखते हुए, रिपोर्ट में जानकारी दी गई है। इसके अतिरिक्त, सतत विकास पर संयुक्त राष्ट्र के एसडीजी एजेंडा 2030 में बताये गये उपयुक्त सतत विकास उद्देश्यों (एसडीजीएस) के अनुरूप यह रिपोर्ट तैयार की गई है।

एसबीआई का परिचालन विभिन्न सर्कल्स में विभाजित किया गया है। सभी रिपोर्टिंग सीमा में शामिल हैं

16

रिपोर्ट जीआरआई मानकों के 10 सिद्धान्तों के अनुसार तैयार की गई है।

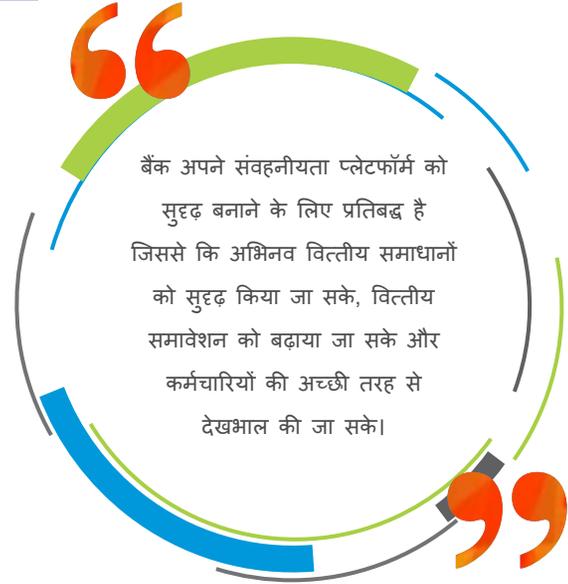
रिपोर्ट को 9 एनवीजी-एसईई सिद्धान्तों के लिए मैप किया गया है।



सलाहकारी कथन: इस रिपोर्ट में 'प्रगतिशील कथनों' को शामिल शामिल किया गया है जो बैंक के उद्देश्यों, प्रेक्षपणों और अपेक्षाओं का वर्णन करते हैं। महत्वपूर्ण घटक जो बैंक के परिचालनों में भिन्नता ला सकते हैं, ऐसे घटकों में अन्य के साथ-साथ घरेलू आर्थिक परिस्थितियां और विदेशी बाजार जहाँ एसबीआई कार्य करता है, सरकारी विनियम, कानून और अन्य अध्यादेश तथा आकस्मिक घटक शामिल होते हैं।

एहतियाती सिद्धांत: जोखिम कम करने और आर्थिक पर्यावरणीय और सामाजिक निष्पादन से इसका प्रबंध करने के लिए एसबीआई के आंतरिक नियंत्रण एवं लागू प्रथाओं में प्रकट की गई सूचना के माध्यम से बैंक के एहतियाती दृष्टिकोण को व्यक्त किया गया है।

उप प्रबंध निदेशक (मा.सं.) एवं कॉरपोरेट विकास अधिकारी का संदेश



संवहनीयता आज संपूर्ण विश्व के लिए चिंता का विषय है। भारतीय स्टेट बैंक आपने सतत विकास के मोर्चे पर मूल रूप से राष्ट्र और विशेष रूप से आपने सभी स्टोक होल्डर्स के हित में तथा बैंक की दीर्घकालिक सफलता के लिए लगातार कार्य कर रहा है। बैंक का यह उद्देश्य है के इन उपायों के माध्यम से वह देश के ग्राहकों का पसंदीदा बैंक बने। बैंक के ये प्रयास न सिर्फ भारत के आर्थिक विकास को बढ़ावा देंगे, अपितु कम कार्बन वाली भारतीय अर्थव्यवस्था के निर्माण की दिशा में भी मदद करेंगे।

एसबीआई को भविष्य के लिए तैयार करने में सहायक संवहनीयता के तीन स्तंभों अर्थात अर्थव्यवस्था, पर्यावरण और समाज के तहत बैंक द्वारा समय रहते कारगर कदम उठाए जा रहे हैं। बैंक आपने संवहनीयता प्लेटफॉर्म को सुदृढ़ करने वाले प्रमुख क्षेत्रों यथा अभिनव वित्तीय समाधानों को संस्थापित करने, वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने और कर्मचारियों की अच्छी तरह से देखभाल करने पर ध्यान देने के लिए प्रतिबद्ध है। इनके चलते जिन परिवेशगत मूल्यों का निर्माण होगा, वे भारत को संपूर्ण बदलावों तक सीधे पहुँचने में समर्थ हैं।

श्री प्रशांत कुमार

उप प्रबंध निदेशक (मा.सं.) एवं कॉरपोरेट विकास अधिकारी



Organised by

IOD
Building
Tomorrow's
Boards

Institute of Directors, India
presents

In Partnership with

**TIMES
NOW** ACTION
BEGINS
HERE

Presenting Partner



ANDHRA PRADESH
India's Sunrise State

PEE
100 BIG

17th LONDON GLOBAL CONVENTION

25-27 October, London



कॉरपोरेट अभिशासन

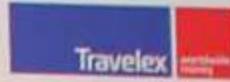
Golden Peacock Award for Corporate Governance received by SBI for 2017

Principal Partner

Platinum Partners

in

Greenko



State Partners

Official Airline Partner

Global Trade Partner



Government of Madhya Pradesh



Chhattisgarh State Industrial Development Corp. Ltd.



Govt. of Chhattisgarh



DMCC

Gold Partners



REC



Partners



इरेडा

wards

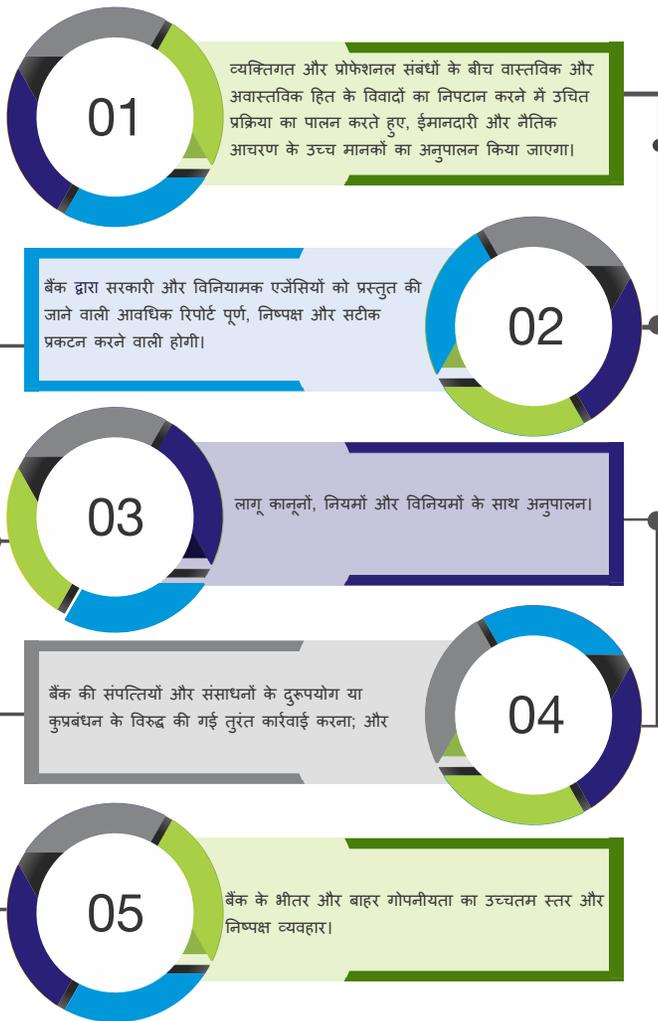


सदाचार संहिता	13
बैंक की गवर्निंग बॉडी	14
बोर्ड समिति की संरचना	14
एसबीआई में जोखिम प्रबंधन.....	15
व्यवसाय ईमानदारी बनाए रखना	15
सतर्कता	16
व्हिसल ब्लोअर पॉलिसी	16
कर्मचारी शिकायतों पर ध्यान देना	16

काँरपोरेट अभिशासन

एसबीआई के लक्ष्य और ध्येय का ब्योरा स्पष्ट रूप से बताता है कि बैंक विशेष रूप से एक अग्रसर भारत में सरल, उत्तरदायी और अभिनव वित्तीय समाधान प्रदान करने वाला पसंदीदा बैंक बनने का इरादा रखता है। यह बैंक की समय विकास की रणनीति का मार्गदर्शन करता है और अपने स्टैक होल्डर को एसबीआई के मुख्य उद्देश्य को समझाने में मदद करता है। ये व्यवस्थाएं और नियंत्रण, एसबीआई की मदद के स्थान पर यह सुनिश्चित करते हैं कि उसके लक्ष्य, उद्देश्य और समय रणनीतियां सही दिशा में रहें। एसबीआई की सफलता में, एसबीआई की प्रतिष्ठा मुख्य आधार शिलाओं में से एक है।

एसबीआई द्वारा जो आचार संहिता लागू की गई है वे इसके सभी कर्मचारियों पर लागू होती है। आचार संहिता सिद्धांतों को आगे रखती जिनके माध्यम से बैंक अपने स्टैक होल्डर के साथ व्यवसाय करता है। संहिता की परिकल्पनाएं और उम्मीदें:



सदाचार

एसबीआई का मानना है कि सदाचार एवं स्थायित्वपूर्णता को किसी संस्थान के विकास एवं समृद्धि के लिए एक साथ काम करना चाहिये। सदाचार संहिता के उच्चतम स्तर को बरकरार रखने के लिए, एसबीआई ने “एथिक्स एवं बिजनेस कंडक्ट विभाग” स्थापित किया है। इसका नेतृत्व चीफ एथिक्स अधिकारी द्वारा किया जाता है। बैंक का दृढ़ विश्वास है कि नैतिक चरित्र को आकार, मजबूती दी जा सकती है और यह हर दिन लिए जाने वाले फैसलों से प्रभावित होता है। जिम्मेदार एवं नीतिगत व्यवहार को बढ़ावा देने के लिए, एसबीआई ने अंतर्राष्ट्रीय स्तर की सर्वश्रेष्ठ प्रणालियों को अपनाया है, यह तकनीक का लाभ उठाता है, अलग-अलग संगठनात्मक परतों पर नियमित संवाद के हिस्से के तौर पर इसे प्रोत्साहित करता है और विभिन्न कार्यों में मानकीकृत व्यवहार को विकसित करता है।

पिछले कई वर्षों से बैंक मजबूत नीतिगत व्यवहार का पालन करता आ रहा है। विश्वसनीयता के लिए जिम्मेदार होना, बैंक ने इसे अपने सभी हितधारकों में विकसित किया है। एसबीआई द्वारा नैतिकता पर दिये गये ध्यान से इसे ग्राहकों की निष्ठा और निवेशकों के भरोसे के लिहाज से बाजार में इसे प्रतिस्पर्धी लाभ भी मिला है। नये स्थापित स्वतंत्र एथिकल वर्टिकल के साथ, बैंक अपने कर्मचारियों, ग्राहकों और शेयरधारकों के साथ ज्यादा मजबूत संबंध बनाने के लिए तत्पर है। इन सकारात्मक परिणामों का संयुक्त प्रभाव बदले में एसबीआई के लिए बेहतर ब्रांड गुणवत्ता और दीर्घकालिक स्थायित्व में परिलक्षित होगा।



एसबीआई के नये लक्ष्य, ध्येय और मूल्यों का अनावरण



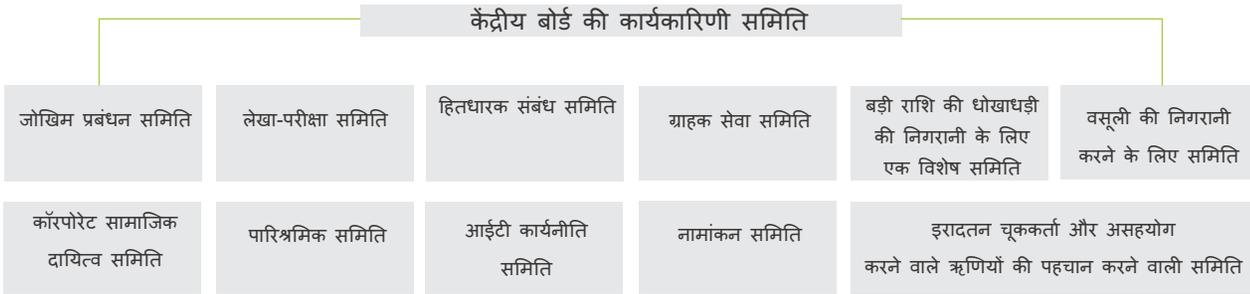
आंतरिक कर्मचारियों के लिए नैतिक आचरण पर प्रशिक्षण

बैंक की गवर्निंग बॉडी

एसबीआई के समग्र व्यवसाय के संचालन और निष्पादन का प्रबंध केन्द्रीय निदेशक बोर्ड द्वारा किया जाता है। इस बोर्ड के प्रमुख बैंक के अध्यक्ष होते हैं और इसमें प्रबंध निदेशक, शेयरधारक निदेशक और भारत सरकार द्वारा नामित निदेशक शामिल होते हैं। शेयरधारकों के निदेशक अपने संबंधित क्षेत्रों में सम्मानित व्यक्ति होते हैं और प्रबंध निदेशक एसबीआई के अंदर विभिन्न व्यवसाय इकाइयों के समूह प्रमुख की भूमिका भी निभाते हैं।

बोर्ड समिति की संरचना

बैंक ने 11 कार्य समितियों की स्थापना की है जो केंद्रीय बोर्ड की कार्यकारिणी समिति (ईसीसीबी) को रिपोर्ट करते हैं जिसकी अध्यक्षता बैंक के अध्यक्ष द्वारा की जाती है।



एसबीआई ने जब अपनी संवहनीयता यात्रा शुरू की, तो उसने अपने मंडलों और कॉरपोरेट केन्द्र में इसे लागू करने, इसका प्रबंध करने और बैंक के निष्पादन पर निगरानी रखने के लिए एक अलग समिति की आवश्यकता को स्वीकार किया। इस प्रकार वर्ष 2016 में कॉरपोरेट केन्द्र में संवहनीयता समिति (सीसीएससी) की स्थापना हुई। इसका नेतृत्व बैंक के उप प्रबंध निदेशक (मा.सं.) एवं कॉरपोरेट विकास अधिकारी करते हैं, इनके नेतृत्व में बैंक की सभी संवहनीयता संबंधी प्रयासों का संचालन किया जाता है। वे एसबीआई के मुख्य संवहनीयता अधिकारी भी हैं जो संवहनीयता और अन्य गैर-वित्तीय मापदंडों पर बैंक की रिपोर्टिंग की देखरेख करते हैं और सीधे अध्यक्ष को रिपोर्ट करते हैं।



एसबीआई में जोखिम प्रबंधन

जवाबदेही के लिए व्यावसायिक दुनिया में अत्यधिक दबाव है क्योंकि सार्वजनिक जांच अधिक व्यापक हो रही है और हितधारकों की समय अपेक्षाएं बढ़ रही हैं। संगठन धीरे-धीरे पर्यावरणीय और सामाजिक कारकों से उत्पन्न होने वाले जोखिमों पर अधिक ध्यान दे रहे हैं और उन तरीकों का आकलन कर रहे हैं जिनमें उन्हें वित्तीय जोखिम प्रबंधन के साथ एकीकृत किया जा सकता है। एसबीआई लगातार अपनी जोखिम प्रबंधन प्रक्रिया को मजबूत करने और यह सुनिश्चित करने के लिए काम कर रहा है कि बैंक को सभी व्यवसाय समूहों की लघु, मध्यम और दीर्घकालिक जोखिमों से सुरक्षित रखा जाए।

एसबीआई की जोखिम प्रबंधन नीति वह आधार है जिस पर जोखिम प्रबंधन प्रणालियां और नियंत्रण विकसित किए गए हैं। यह नीति बैंक को प्रत्येक व्यवसाय समूह के लिए विभिन्न प्रकार के जोखिमों की पर्याप्त रूप से पहचान, निर्धारण और निगरानी करने के साथ-साथ जोखिम न्यूनीकरण करने की योजनाएं तैयार करने के लिए मार्गदर्शन भी देती है। यह नीति यह भी सुनिश्चित करती है कि बैंक सभी प्रयोज्य कानूनों का अनुपालन करे।

वर्ष 2017 में एसबीआई को 'जोखिम प्रबंधन के लिए गोल्डन पीकाॅक पुरस्कार' का विजेता घोषित किया गया है।

व्यवसाय ईमानदारी बनाए रखना

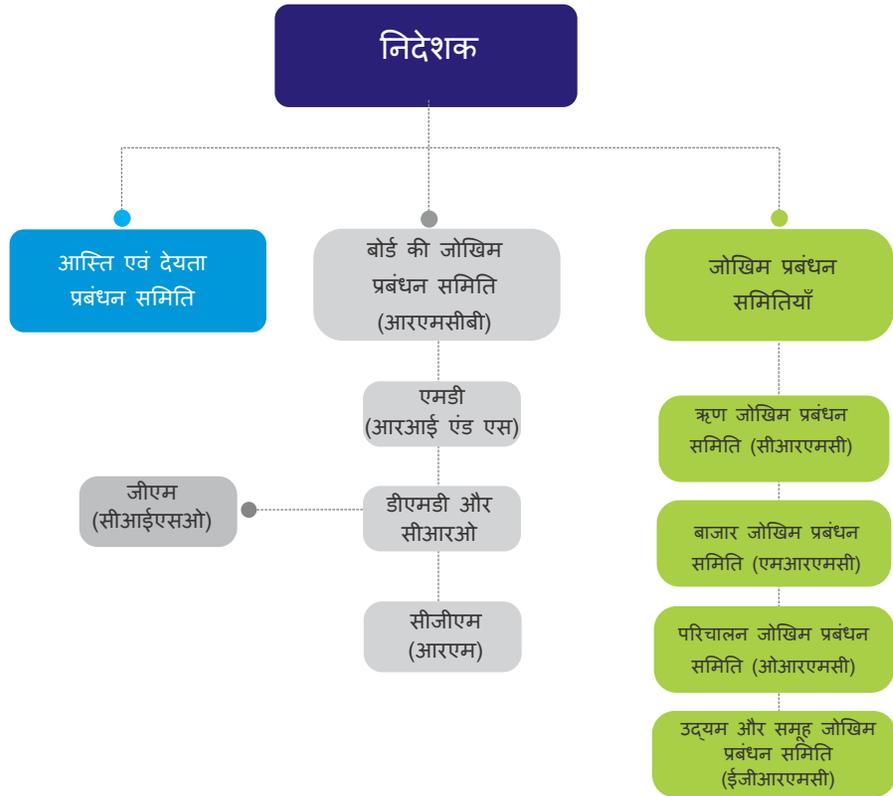
यह प्रमाणित करने के लिए एक मजबूत आंतरिक 'ऑडिट फ्रेमवर्क' है, जो यह सुनिश्चित करता है कि व्यवसाय ईमानदारी के अति महत्वपूर्ण लक्ष्य को बनाए रखने के साथ एसबीआई की सभी गतिविधियां और लेनदेन पारदर्शी तरीके से किए जाएं। एसबीआई में लेखा-परीक्षा की मुख्य रूप से दो धाराएं हैं - जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा (आरएफआईए) और प्रबंधन लेखा-परीक्षा।

आंतरिक लेखा-परीक्षा विभाग (आईएडी) द्वारा स्वतंत्र आंतरिक लेखा-परीक्षा करायी जाती है। बोर्ड की लेखा-परीक्षा समिति (एसीबी) आईएडी के कामकाज के पर्यवेक्षण और नियंत्रण का काम करती है। बैंक की प्रबंधन लेखा-परीक्षा में प्रशासनिक कार्यालय शामिल हैं जो निष्पादन की गुणवत्ता के अलावा नीतियों और प्रक्रियाओं की जांच करते हैं। इसके अलावा, विभाग लेखा-परीक्षा, ऋण लेखा-परीक्षा, सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा (केंद्रीकृत आईटी संस्थापनाएं और शाखाएं) गृह कार्यालय लेखा-परीक्षा (विदेशी कार्यालयों का लेखा-परीक्षा), संगामी लेखा-परीक्षा, फेमा लेखा-परीक्षा, बैंकिंग आउटसोर्स की गतिविधियों की लेखा-परीक्षा और व्यय लेखा-परीक्षा का प्रबंध करता है।

समग्र मूल्यांकन प्रक्रिया को मजबूत और सरल बनाने के लिए आईटी सक्षम सुविधा को पिछले कुछ वर्षों में लेखा-परीक्षा ढांचे में भी शामिल किया गया है।

वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान, आईएडी ने आरएफआईए के तहत 14,638 घरेलू शाखाओं और बीपीआर इकाइयों की लेखा-परीक्षा की गई और 430 लेखा-परीक्षा करने वाली इकाइयों को फेमा लेखा-परीक्षा के तहत शामिल किया गया। इसके अतिरिक्त, प्रबंधन संस्थान के तहत 38 संस्थापनाएं और प्रशासनिक कार्यालयों की लेखा-परीक्षा की गई। 86 केंद्रीकृत आईटी संस्थापनाओं में आईएस (सूचना प्रणाली) लेखा-परीक्षा की गई। 20 विदेश स्थित कार्यालयों में गृह कार्यालय लेखा-परीक्षा की गई थी। 11,100 खातों में कानूनी लेखा-परीक्षा पूरी की गई है। 29,038 बीसीएस (व्यवसाय प्रतिनिधि) और सीएसपी (ग्राहक सेवा केन्द्र) की लेखा-परीक्षा की गई। 4935 बिल्डर टाई-अप की लेखा-परीक्षा पूरी की गई।

जोखिम प्रबंधन के लिए अभिशासन संरचना



38

प्रबंधन लेखा-परीक्षा के तहत संस्थापनाओं / प्रशासनिक कार्यालयों की लेखा-परीक्षा की गई।

430

लेखा-परीक्षा करने वाली इकाइयों को फेमा ऑडिट के तहत लाया गया

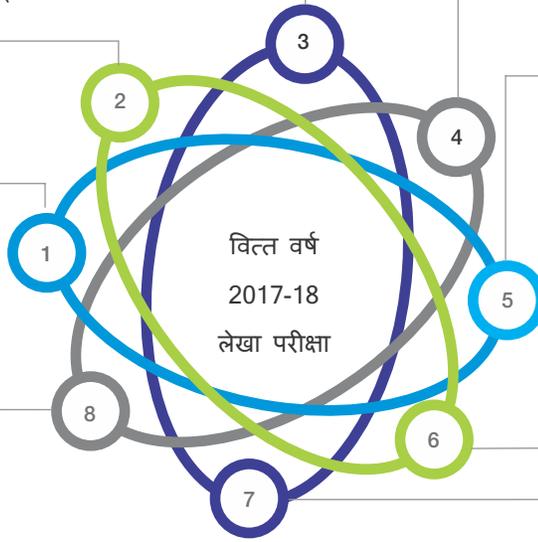
आइएडी द्वारा लेखा-परीक्षा

14,638

आरएफआईए के तहत घरेलू शाखाएं/बीपीआर इकाइयों

4935

बिल्डर टाईअप लेखा-परीक्षा की गई।



86

केंद्रीकृत आईटी प्रतिष्ठान की लेखा-परीक्षा की गई।

20

20 विदेश स्थित कार्यालयों में घरेलू लेखा-परीक्षा की गई।

11,100

11,100 खातों के लिए कानूनी लेखा-परीक्षा पूरी की गई।

29,038

बीसी (व्यवसाय प्रतिनिधि) और सीएसपी (ग्राहक सेवा केन्द्र) की लेखा-परीक्षा की गई।



सतर्कता

इसके सतर्कता तंत्र का एक भाग, जो 'निवारक', 'दंडनीय' और 'भागदारी नजरिया' के 3 स्तंभों पर बनाया गया है, किसी भी संदिग्ध व्यवहार की रिपोर्टिंग के संबंध में बैंक के सभी कर्मचारियों को एक स्पष्ट और सख्त संदेश भेजा गया है। वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान, बैंक ने "मेरी दृष्टि - भ्रष्टाचार रहित भारत" विषय के साथ 30 अक्टूबर, 2017 से 4 नवंबर, 2017 तक 'सतर्कता जागरूकता सप्ताह' का आयोजन किया। सतर्कता विभाग ने ऑल्टरनेट चैनल, इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स (आईवीआर), सोशल मीडिया, आरआरबी द्वारा ग्राम सभा, आरआरबी में बड़े पैमाने पर प्रतिज्ञा, इत्यादि के माध्यम से इस साल के विषय से संबंधित संदेशों को फैलाने की पहल की है।

व्हिसल ब्लोअर पॉलिसी

नाम गुमनाम रखने की गारंटी के साथ, कर्मचारियों को प्रोत्साहित करना और कुछ भी गलत दिखने पर खुले तरीके से चिंताओं को उठाने की अपेक्षा की जाती है। व्हिसल ब्लोअर पॉलिसी आवाज उठाने और शिकायत करने पर किसी भी तरह का नुकसान नहीं होने देने की गारंटी देता है। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान, नकली नोटों के संचालन के संबंध में बैंक के घरेलू परिचालन पर आरबीआई द्वारा 40 लाख रुपये का जुर्माना लगाया गया। बैंक ने तुरंत सुधारात्मक कार्रवाई की और नकली नोटों की पहचान, कुर्की और जानकारी के लिए स्टैंडर्ड ऑफ ऑपरेशन-एसओपी के बारे में शुरुआत की।



नाम गुप्त रखने की गारंटी
किसी भी तरह का नुकसान नहीं होने देने की गारंटी



कर्मचारी शिकायतों पर ध्यान देना

बैंक यह सुनिश्चित करता है कि कर्मचारियों के पास मानव संसाधन विभाग के साथ-साथ वरिष्ठ प्रबंधन सदस्यों के साथ संचार की खुली व्यवस्था हो। कर्मचारियों की भागीदारी गतिविधियों और कर्मचारी कल्याण नीतियों के द्वारा विभिन्न कर्मचारियों की आवश्यकताओं को पूरा करने में सहायता की जाती है। कर्मचारियों द्वारा की गई शिकायतें निर्धारित समय सीमा के भीतर एक संरचित शिकायत निवारण प्रणाली के माध्यम से हल की जाती हैं। बैंक ने कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न (पीओएसएच) की रोकथाम के लिए नीति बनाई है। पुनः जांच में नियुक्त समिति के सामने कर्मचारियों को उनके मौलिक अधिकारों के लिए किसी भी प्रकार की शिकायत करने की आजादी दी गई है।



A photograph of four men in business suits sitting around a large, polished wooden conference table in a meeting room. The room features a large blackboard on the wall, a round clock, and recessed ceiling lights. The men are looking towards the camera or slightly to the side. The text is overlaid on the lower half of the image.

हितधारक सहभागिता और महत्वपूर्ण आकलन



हितधारक सहभागिता दृष्टिकोण	19
महत्वपूर्ण आकलन.....	20

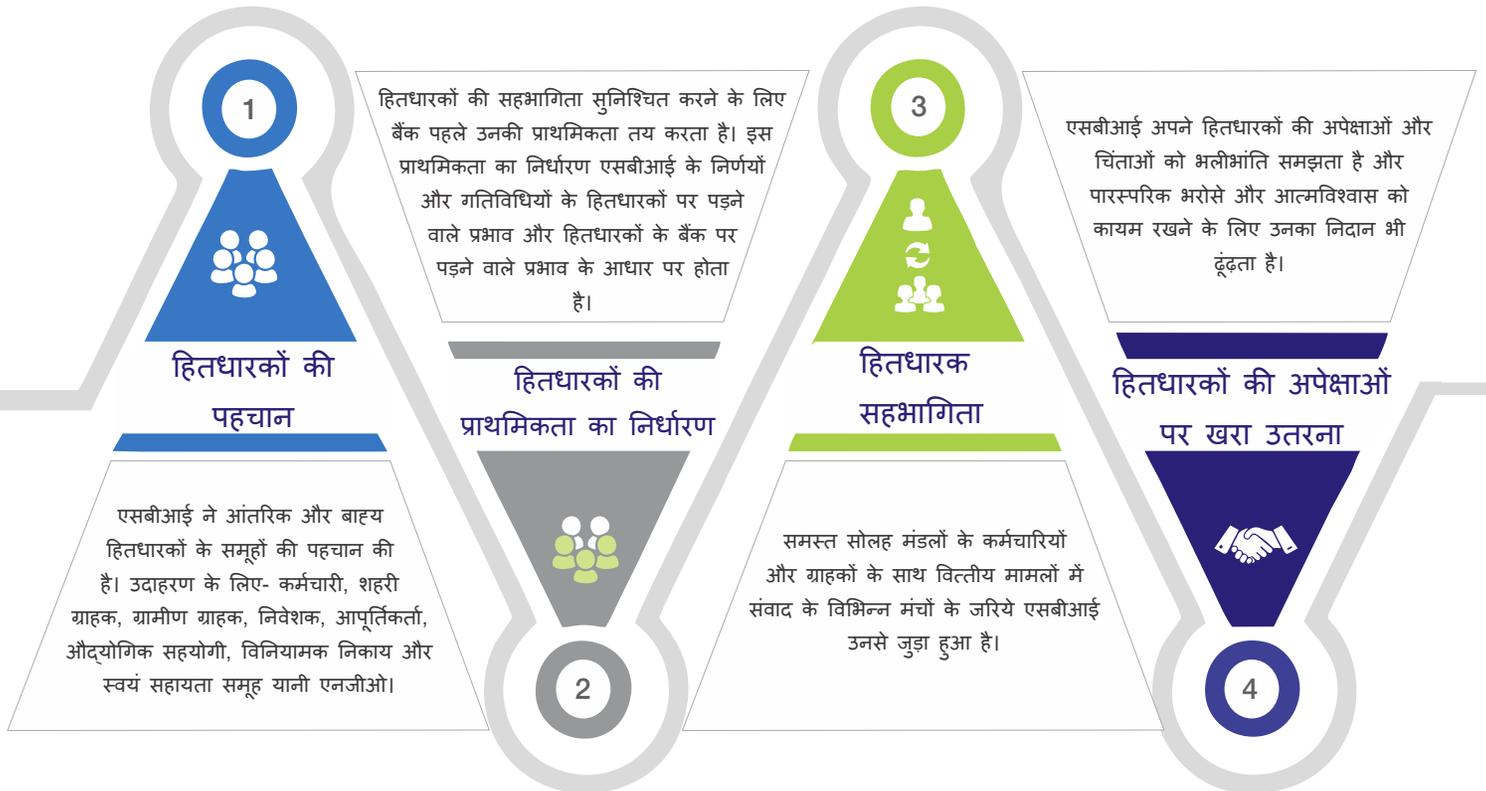
अंशधारक सहभागिता और महत्वपूर्ण आकलन

सहभागिता के एक प्रभावशाली मॉडल के अंतर्गत किसी संगठन और उसके महत्वपूर्ण हितधारकों के मध्य पारदर्शी और ईमानदार संचार तंत्रों का निर्माण करना आता है जिसके द्वारा उनके बीच पारस्परिक तौर पर लाभ पहुंचाने वाले संबंध निर्मित हो सकें। एसबीआई के लिए प्रभावशाली ढंग से हितधारकों की सहभागिता महत्वपूर्ण है, ताकि निर्णय-निर्माण की प्रक्रिया को बेहतर बनाया जा सके और जवाबदेही सुनिश्चित की जा सके। इसके लिए एक व्यवस्थित प्रक्रिया का विकास किया गया है, ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि बैंक अपने आंतरिक और बाह्य दोनों हितधारकों के साथ नियमित संपर्क में रह सके जिससे वह उनकी अपेक्षाओं, हितों और चिंताओं को समझ सके और उनका समाधान कर सके।

अपनी सतत यात्रा के एक हिस्से के तौर पर एसबीआई अपने सभी हितधारकों के लिए उपयोगी वित्तीय और अन्य प्रामाणिक जानकारीयों को उनके साथ साझा करने का उद्देश्य रखता है। इस प्रक्रिया में वह उनके ऐसे फीडबैक पर भी विचार करता है, जो बैंक के लिए महत्वपूर्ण हैं।

हितधारकों की सहभागिता बढ़ाने के लिए उनके प्रत्येक समूह के लिए प्रश्नावलियां तैयार की गई हैं। इन प्रश्नावलियों के जरिये हितधारकों को अपनी ईमानदार प्रतिक्रियाएं देने का अवसर दिया गया और फिर इन प्रतिक्रियाओं को एकत्र कर सीसीएससी सदस्यों के समक्ष प्रस्तुत किया जाता है। हितधारकों की सहभागिता से जुड़ी यह प्रक्रिया एसबीआई के सभी मंडलों में संपादित की गई हैं।

हितधारक सहभागिता दृष्टिकोण



हितधारकों के समूह	सहभागिता का माध्यम	हितधारकों के समूह की सहभागिता की आवृत्ति	फीडबैक यानी प्रतिक्रियाओं के महत्वपूर्ण बिंदु
कर्मचारीगण 	<ul style="list-style-type: none"> मैनेजमेंट के साथ नियमित बैठकें कार्य का ब्योरा देने की प्रक्रिया 	निरंतर आधार पर	<ul style="list-style-type: none"> करियर विकास प्रोफेशनल तौर पर विकास के अवसर कर्मचारी कल्याण योजनाएं नए उत्पादों और सेवाओं पर प्रशिक्षण और वर्कशॉप
शहरी ग्राहक 	<ul style="list-style-type: none"> ऑनलाइन और ऑफलाइन फीडबैक की व्यवस्था ग्राहक संतुष्टि निर्धारण हेतु सर्वे 	निरंतर आधार पर	<ul style="list-style-type: none"> ग्राहकों को मिलने वाली सेवाओं में सुधार और लगने वाले समय में कमी ग्राहकों के साथ सहभागी होना ताकि उत्पाद यानी प्रोडक्ट को लेकर जागरूकता का प्रसार हो सके
ग्रामीण ग्राहक	<ul style="list-style-type: none"> ऑफलाइन फीडबैक तंत्र डिजिटल समावेशी पहलें 	निरंतर आधार पर	<ul style="list-style-type: none"> वित्तीय साक्षरता कैंप डिजिटल बैंकिंग के विषय में जागरूकता का प्रसार
निवेशक 	<ul style="list-style-type: none"> निवेशकों के सम्मेलनों का आयोजन, जिनमें ऑडियो कॉल्स और वेबकास्ट की व्यवस्था हो 	त्रैमासिक	<ul style="list-style-type: none"> लाभांश के दावों से जुड़े मामलों की त्रैमासिक घोषणा
आपूर्तिकर्ता 	<ul style="list-style-type: none"> आवश्यकता आधारित 	निरंतर आधार पर	<ul style="list-style-type: none"> समय पर भुगतान खरीद की मानक प्रक्रिया
उद्योगों के साथ जुड़ाव 	<ul style="list-style-type: none"> व्यापार और उद्योग से जुड़े कार्यक्रमों के दौरान सहभागिता और संवाद उद्योगों के साथ कार्यक्रम के लिए भागीदारी उद्योग और संगठनों के प्रमुखों के साथ नियमित संवाद 	निरंतर आधार पर	<ul style="list-style-type: none"> सतत समर्थन मंथन के लिए विचार लीडरशिप रिपोर्ट्स
विनियामक निकाय 	<ul style="list-style-type: none"> अधिवेशों / विनिमयों पर चर्चा करने के लिए बैठकें 	निरंतर आधार पर	<ul style="list-style-type: none"> लोक नीति विकास के लिए परामर्शन एवं प्रतिसूचना
स्वयं सहायता समूह (एनजीओ) 	<ul style="list-style-type: none"> प्रोजेक्ट आकलन रिव्यू प्रोजेक्ट का संयुक्त संचालन 	निरंतर आधार पर	<ul style="list-style-type: none"> वर्द्धित समर्थन हस्तक्षेप के नए क्षेत्रों की काफी संख्या में वृद्धि कर्मचारी सहभागिता

संपत्ति आकलन

अंशधारक की सहभागिता सुनिश्चित करने के दौरान ही बैंक उनकी संपत्ति का आकलन भी करता है। वित्त वर्ष 2017-18 के लिए वित्तीय या संपत्ति से जुड़े मामलों के लिए बैंकिंग क्षेत्र से जुड़े विषयों की एक लंबी सूची के संदर्भ में एसबीआई ने एक स्कोरिंग मैथडोलॉजी विकसित की है। चुने गए अंशधारक वित्तीय विषयों को अपने अनुमान के अनुसार महत्व के क्रम (नॉट अप्लीकेबल से लेकर हाई इंपॉर्टेन्स) में रखते हैं। इन प्रतिक्रियाओं का संग्रहण और विश्लेषण किया गया और इनके आधार पर वित्तीय या संपत्ति से जुड़े मामलों की प्राथमिकता का निर्धारण किया गया। प्राथमिकता वाले इन मामलों का फिर से परीक्षण कराया गया और फिर केंद्रीय प्रबंधन समिति (CENMAC) से अनुमोदित कराया गया।

संवहनीयता रिपोर्ट की विषयवस्तु एसबीआई द्वारा चिह्नित दस संपत्तियों से जुड़े विषयों पर केंद्रित है। बैंक ने इन विषयों को संबद्ध जीआरआई मानकों से जोड़ा है। इन विषयों पर बैंक के प्रबंधकीय दृष्टिकोण और निष्पादन को इस रिपोर्ट में दिखाया गया है।

आकलन प्रक्रिया

पहचान	जीआरआई सेक्टर के निर्देशों पर आधारित संपत्ति या वित्तीय विषयों की समग्र सूची तैयार करना
आकलन	हितधारकों की सहभागिता के जरिये एसबीआई के आंतरिक और बाह्य हितधारकों के अनुमानों के आधार पर वित्त या संपत्ति से जुड़े विषयों को छांटना।
प्राथमिकता निर्धारण	सीसीएससी (CCSC) के साथ संवाद और सेनमेक (CENMAC) के अनुमोदन के जरिये चिह्नित किए गए वित्तीय विषयों का आकलन और उनकी प्राथमिकता का निर्धारण करना।



महत्वपूर्ण आकलन

आर्थिक निष्पादन, शिकार तें, अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव
 जीआरआई 103, 201-1, 419-1, 203-1
 आंतरिक

ब्रांड और छवि का मैनेजमेंट

अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव
 जीआरआई 103, 203-2
 आंतरिक

डिजिटल नवोन्मेषन और कागजरहित बैंकिंग

आर्थिक निष्पादन, अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव
 स्थानिय समुदायों का प्रभाव
 जीआरआई 103, 201-1, 203-2, 413-1
 आंतरिक

नवोन्मेषी उत्पाद और सेवाएं

नॉन-जीआरआई महत्वपूर्ण विषय
 जीआरआई 103
 आंतरिक और बाह्य

ग्राहक संतुष्टि

ग्राहक गोपनीयता
 जीआरआई 103, 418-1
 आंतरिक और बाह्य

डाटा की सुरक्षा और ग्राहक गोपनीयता

■ जीआरआई मानक विषयों के साथ जुड़ाव
 ■ जीआरआई मानकों का प्रकटीकरण
 ■ महत्वपूर्ण विषयों की सीमा (संगठन के भीतर दिखने वाले प्रभाव)



महत्वपूर्ण विषयों की सीमा

महत्वपूर्ण विषयों के प्रबंधन का प्रभाव संगठन के भीतर देखा जाने लगा है। सिवाय 'सामाजिक विकास' से संबंधित विषयों के, जिसका प्रभाव संगठन के बहार दिखता है। हां, 'ग्राहक संतुष्टि' और 'डाटा सुरक्षा ग्राहक गोपनीयता' का प्रभाव जरूर संगठन के भीतर और बाहर दोनों जगह दिखाई देने लगा है।

महत्वपूर्ण मामलों का प्रबंधन

एसबीआई की सेनमेक (CENMAC) बैठकों में प्रत्येक महत्वपूर्ण विषय के उचित प्रबंधन पर समय-समय पर चर्चा होती है।



Welcome to the
State Bank of

आर्थिक निष्पादन





e
India



आर्थिक निष्पादन के उल्लेखनीय तथ्य	25
वित्तीय सेवाएं	27
वित्तीय समावेशन और वित्तीय साक्षरता	34

आर्थिक निष्पादन

देश की धन संपदा के एक स्तंभ के तौर पर, एसबीआई दो शताब्दियों से ज्यादा से देश के आर्थिक विकास में प्रमुख योगदानकर्ता रहा है। स्थानीय अर्थव्यवस्थाओं में भारी निवेश के जरिये बैंक अपने सभी हितधारकों की वित्तीय समृद्धि की दिशा में कार्य कर रहा है। इसके अलावा, भरोसेमंद वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के मामले में वित्तीय समावेशन और वित्तीय साक्षरता के लिए नए से नए प्रयास करने में भी बैंक आगे रहा है। निरंतर और सभी के लिए समान विकास सुनिश्चित करने के लिए एसबीआई ने समाज के सबसे कमजोर और वंचित तबके तक अपनी पहुंच बनाई है।

एसबीआई का आर्थिक निष्पादन वित्त वर्ष 2017-18

वित्त वर्ष 2017-18 के लिए एसबीआई के आर्थिक निष्पादन संबंधी उल्लेखनीय तथ्य

वर्ष	वित्त वर्ष 2017-18	वित्त वर्ष 2016-17*	वित्त वर्ष 2015-16
आर्थिक विकास में योगदान			
कुल आय	2,65,100	2,10,979	1,91,844
विभिन्न क्षेत्रों में आर्थिक विकास			
कार्य संचालन व्यय (कर्मचारियों के पारिश्रमिक और अन्य हितलाभों के अलावा)	26,764	19,984	16,669
कर्मचारी पारिश्रमिक और अन्य हितलाभ	33,179	26,489	25,114
पूंजी उपलब्ध कराने वालों को भुगतान	शून्य	2,109	2,018
सरकार को भुगतान (कॉर्पोरेट आयकर के कारण निवल नकद व्यय)	4,530	108	7,185
सामाजिक निवेश	113	110	144
विभिन्न क्षेत्रों का सकल आर्थिक विकास	64,586	48,800	51,130
आर्थिक क्षमता में निरंतर वृद्धि	2,00,514	1,62,179	1,40,714

वित्त वर्ष 2016-17 के पूरे वित्तीय आंकड़े अकेले एसबीआई के हैं इनमें विलय हुए बैंकों के आंकड़े शामिल नहीं हैं।



3,883

वर्ष के दौरान, बैंक ने देश भर में 3,883 नए एटीएम स्थापित किए।



27,06,343

31 मार्च, 2018 तक बैंक की कुल जमा पूंजी 27,06,343 करोड़ रुपये रही।



31 मार्च, 2018 तक बैंक के ऋणों की राशि 20,48,387 करोड़ रुपये रही।

खाता खोलने से लेकर विभिन्न प्रकार के लोन के वितरण में, एसबीआई वैयक्तिक बैंकिंग के क्षेत्र में भी कई तरह की सेवाएं प्रदान करता है। एसबीआई द्वारा दी जा रही सेवाएं और उत्पाद कुछ इस तरह हैं :

विभिन्न प्रकार के बैंकिंग उत्पाद और सेवाएं	वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान खोले गए खातों की संख्या	महिला लाभार्थियों का %
NRI खाते	5,97,975	15.15
कार ऋण	4,91,526	18.96
शिक्षा ऋण	56,042	35.00
गृह ऋण	4,83,616	25.98
पेंशन ऋण	4,44,935	25.74

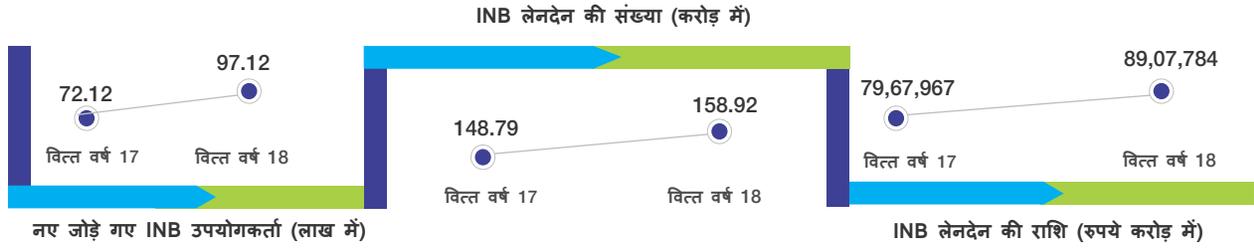
डिजिटल बैंकिंग के उल्लेखनीय तथ्य

एसबीआई की डिजिटल पहल यह सुनिश्चित करती है कि लाखों भारतीय विभिन्न प्रकार की आसान, तेज और सुरक्षित कैशरहित बैंकिंग को अपना सकें। बैंक की नेट बैंकिंग वेबसाइट www.onlinesbi.com देश और विदेश में भी सर्वाधिक लोकप्रिय ऑनलाइन वेबसाइट में से एक है। इसके अलावा, बैंक द्वारा बहुत से ऐप भी उपलब्ध कराए गए हैं, जैसे योनो, स्टेट बैंक ऐनीव्हेयर, BHIM एसबीआई पे (UPI), स्टेट बैंक मोबीकैश, एसबीआई ई पे आदि, ताकि सुविधाजनक और पारदर्शी डिजिटल बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराई जा सकें।

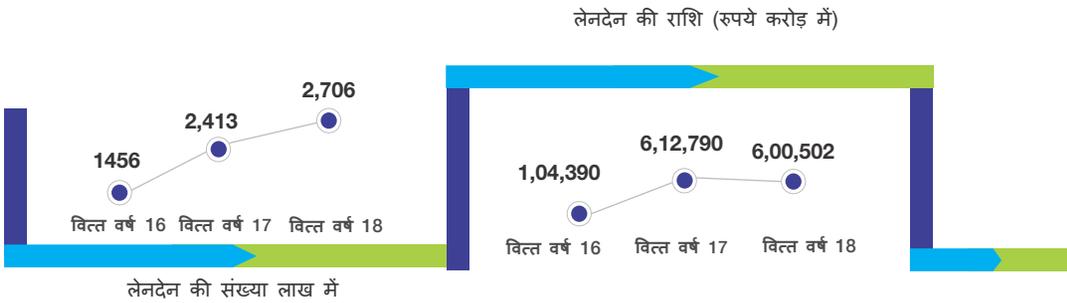


The screenshot shows the SBI Online banking portal. At the top, there is a navigation menu with links like 'Services', 'SB Anywhere', 'FAQ', 'Corporate Website', 'BBPS Bill Pay', 'SB Collect', 'Electorol Bond', 'Videos', 'mCash', 'Apply SB Account', 'NPS', and 'Mobile/Bill Pay'. Below the menu, there are two main sections: 'PERSONAL BANKING' and 'CORPORATE BANKING'. The 'PERSONAL BANKING' section includes a 'LOGIN' button, a 'yono' app icon, and a 'LOGIN lite' button. The 'CORPORATE BANKING' section includes a 'Select' dropdown menu and a 'LOGIN' button. At the bottom, there is a banner for the 'yono' app with the text 'Jitne apps, utne jhanjhat. Uninstall the jhanjhat. yono Lifestyle & banking, dono.' and a link to 'yono.com'.

एसबीआई इंटरनेट बैंकिंग (INB) का प्रदर्शन



मोबाइल बैंकिंग निष्पादन



वित्तीय सेवाएं

एसबीआई के अनुभव के अनुसार बैंक की रिटेल बैंकिंग से जुड़ी सेवाएं उसके ग्राहकों को ज्यादा पसंद आती हैं। उसके उत्पाद और सेवाएं लगातार ग्राहकों की उम्मीदों पर खरे उतरते रहें, यह सुनिश्चित करने के लिए एसबीआई ने अपने विभिन्न उत्पादों और सेवाओं को विविध डिजिटल मंचों के साथ एकीकृत करते हुए अपने रिटेल बिजनेस के हिस्से को बेहतर बनाया है। कुछ प्रमुख सेवाएं निम्नानुसार हैं :

वैयक्तिक ऋण (पर्सनल लोन)

वैयक्तिक ऋणों के क्षेत्र में एसबीआई ने नए ग्राहक मित्र उत्पाद और सेवाओं को लाकर और विभिन्न डिजिटल पहलें कर अपनी उपलब्धिपूर्ण यात्रा को आगे बढ़ाया है। एसबीआई ने योनो प्लेटफॉर्म पर 'प्री-एप्रूव्ड पर्सनल लोन (PAPL)', ऑनलाइन शॉपिंग वेबसाइटों पर खरीद के लिए ओवरड्राफ्ट (OD) सुविधा और INB प्लेटफॉर्म पर एक्सप्रेस क्रेडिट पर 'इंस्टा' क्रेडिट टॉप अप लोन जैसी सुविधाएं शुरू की हैं।

वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान, एसबीआई ने तकरीबन 14 लाख ग्राहकों को 50,971 करोड़ रुपये के ऋण प्रदान किए। पिछली रिपोर्टिंग अवधि की तुलना में वैयक्तिक ऋण के पोर्टफोलियो में 17.55% की वृद्धि हुई। इसके अलावा, एसबीआई ने आवेदकों के ऋण चुकौती के पिछले अनुभव और ऋण सूचना रिपोर्ट (CIRs) के आधार पर उन लोगों को भी ऋण उपलब्ध कराना शुरू किया है, जो एसबीआई के ग्राहक नहीं हैं।

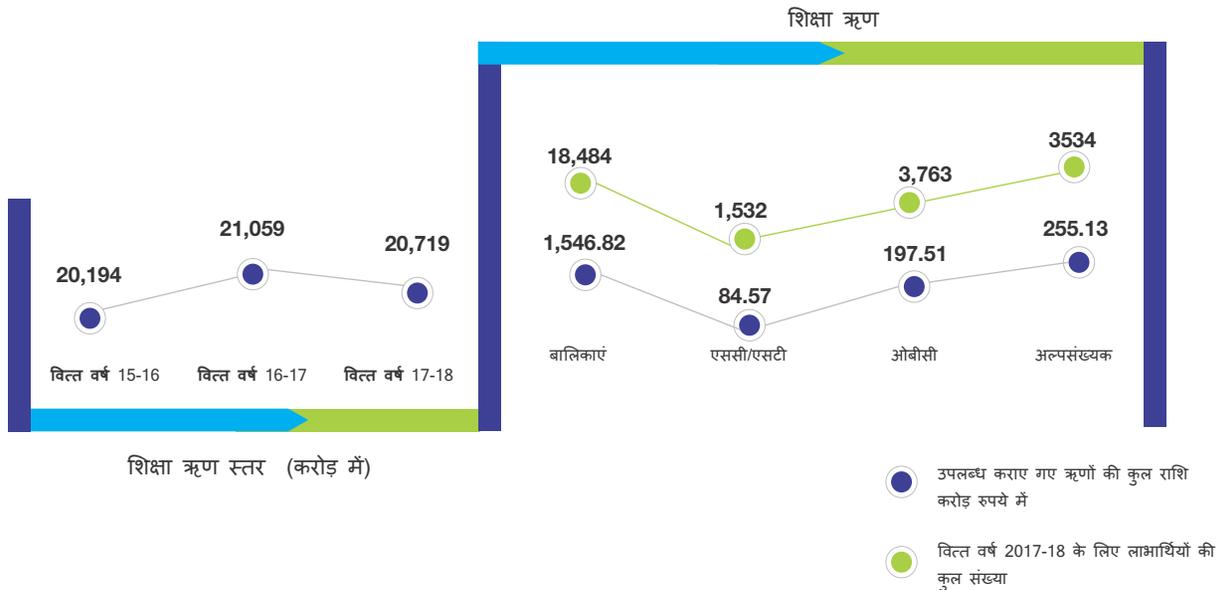
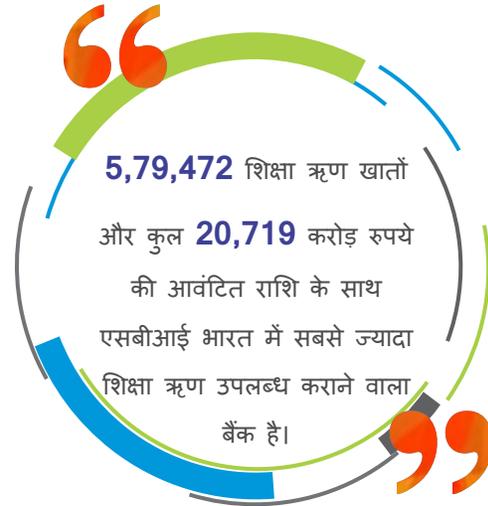


वैयक्तिक ऋण स्तर (करोड़ रुपये में)



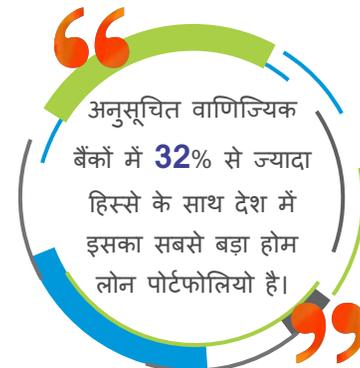
शिक्षा ऋण

एसबीआई देश में शिक्षा ऋण उपलब्ध कराने वाला सबसे बड़ा बैंक है। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान, एसबीआई ने 56,042 मेधावी छात्रों को 4,949 करोड़ रुपये की वित्तीय सहायता देकर उनके सपनों को पूरा करने में उनकी मदद की। वित्त वर्ष 2017-18 में दिए गए ऐसे कुल ऋणों में 35% ऋण उन बालिकाओं को दिए गए, जो अपनी शिक्षा पूरी करने वाली थीं। एसबीआई ने कई छात्र-हितैषी योजनाएं भी शुरू कीं, जैसे- 'एजुकेशन लोन टेक ओवर' और 'एसबीआई ग्लोबल एड-वांटेज' व 'स्कॉलर लोन' योजनाओं को बेहतर रूप में बाजार में उतार शिक्षा ऋण प्रदान करने में एसबीआई अग्रणी बैंक है। इस क्षेत्र में एसबीआई का बाजार में लगभग 30% हिस्सा है।



रियल एस्टेट और हाउसिंग लोन

एसबीआई का देश में सबसे बड़ा होम लोन पोर्टफोलियो है। सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों में इसका बाजार अंश 32% से ज्यादा है। समग्र बैंक ऋणों में इसका पोर्टफोलियो 18% का है। पिछले पांच वर्षों में बैंक का होम लोन पोर्टफोलियो दोगुने से भी ज्यादा मार्च 2013 के 1,19,467 करोड़ रुपये से बढ़कर मार्च 2018 में 3,13,106 करोड़ रुपये हो गया है। वित्त वर्ष 2017-18 में इस कारोबार को बढ़ाने के लिए बैंक ने कई पहल की हैं।



कुछ पहलों के महत्वपूर्ण बिंदु इस प्रकार हैं :

मोटे तौर पर देखें तो बैंक ने देश भर में लगभग एक लाख होम लोन ग्राहकों तक अपनी पहुंच बनाई है। साथ ही, उन्हें पूरा संरक्षण और विक्रय के पश्चात की जरूरी सेवाएं भी उपलब्ध कराई हैं।

उत्पाद और तकनीकी के अंतर को कम करने के लिए होम लोन वितरण में लगे उन सभी मंडलों के स्टाफ सदस्यों के लिए जागरूकता कार्यक्रम चलाए जा रहे हैं जिनमें मर्जर का प्रभाव पड़ा है। 90% से ज्यादा स्टाफ को यह प्रशिक्षण दिया जा चुका है।



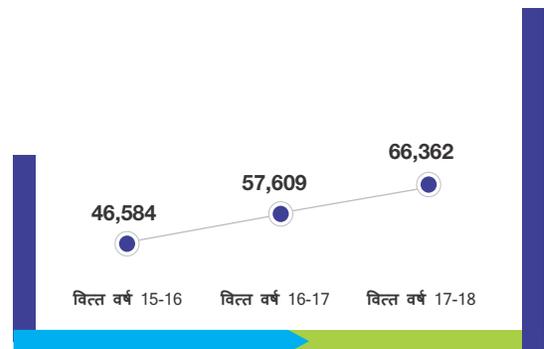
एसबीआई रियल्टी (www.sbirealty.in) देश भर में एसबीआई द्वारा अनुमोदित प्रोजेक्ट्स के संभावित गृह क्रेताओं के लिए प्रदर्शित करती है। यह एसबीआई अनुमोदित प्रोजेक्ट्स के संदर्भ में क्रेताओं और विक्रेताओं को एक मंच पर लाने में मदद देती है।

किफायती हाउसिंग वर्ग में एसबीआई आवासीय परियोजनाओं के लिए अतिरिक्त छूट प्रदान करता है।

ऑटो लोन्स

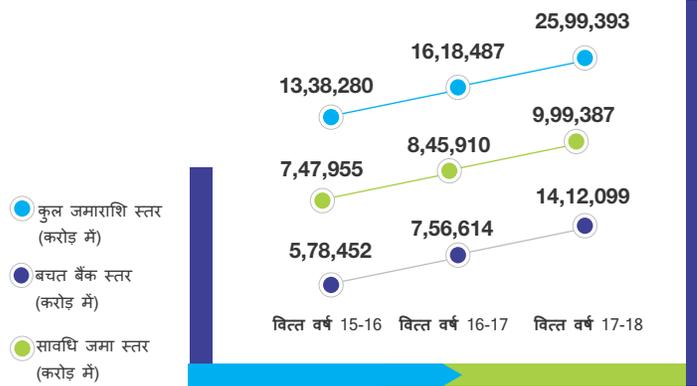
एसबीआई का कार लोन प्रोडक्ट, जो कि ऑनलाइन भी उपलब्ध है, कम ब्याज दरों, ऑन रोड मूल्य फाइनेंस, सात वर्ष की अधिकतम चुकौती अवधि, कोई पूर्व भुगतान नहीं, कोई पूर्व ईएमआई नहीं और ओवरड्राफ्ट सुविधा के साथ ग्राहकों को सर्वश्रेष्ठ सेवा प्रदान करता है।

31 मार्च, 2018 तक, ऑटो लोन पोर्टफोलियो ने 15.19% की वार्षिक वृद्धि प्रदर्शित की है। इसके अलावा, बैंक ने एक ऑनलाइन कस्टमर एक्विजिशन सॉल्यूशन (OCAS) नामक डिजिटल मंच भी स्थापित किया है, जिससे ग्राहक आसानी से ऑनलाइन कार लोन के लिए आवेदन कर सकें। एसबीआई ने योग्य पाए गए क्रेताओं के लिए एक 'एश्योर्ड कार लोन' योजना भी शुरू की है, जिसमें वरिष्ठ नागरिक शामिल हैं। ऐसे ग्राहक जिनकी आय तो है, लेकिन आय का कोई प्रूफ नहीं है, उनके लिए बैंक ने 'कार लोन लाइट' योजना शुरू की है।



ऑटो अग्रिम स्तर करोड़ में

घरेलू जमाराशियों में वृद्धि



घरेलू जमाराशियों में वृद्धि

एनआरआई बिजनेस

मार्च, 2018 तक बैंक को 33 लाख एनआरआई ग्राहकों के 53 लाख से ज्यादा खाते होने का गौरव प्राप्त था। एनआरआई ग्राहक उन्हीं के लिए खोली गई 95 शाखाओं और 150 से ज्यादा एनआरआई विशेष शाखाओं द्वारा सेवा पाते हैं। 31 मार्च, 2018 तक बैंक में 1,99,011 करोड़ रुपये के एनआरआई डिपॉजिट थे। एसबीआई ने उनके लिए कई ग्राहक केंद्रित पहलें की हैं, जैसे-एसबीआई एक्सक्लूसिविफ, ग्लोबल एनआरआई सेंटर (GNC), एसबीआई इंटीलीजेंट असिस्टेंट (SIA) और पीओ बॉक्स सुविधा।



ग्रामीण बैंकिंग

भारत के ग्रामीण क्षेत्र का उत्थान देश के विकास का एक महत्वपूर्ण पक्ष है। तदनुसार, एसबीआई ने ग्रामीण आबादी की वित्तीय आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए काफी मेहनत की है। बैंक ने नए से नए चैनलों के जरिये उन्हें विभिन्न उत्पाद और सेवाएं प्रदान की हैं। बाह्य प्रभावों जैसे, अर्थव्यवस्था के संरचनागत बदलाव, गैर कृषि आय में बढ़ोतरी, उपभोग प्राथमिकताओं में परिवर्तन और ग्रामीण उपभोक्ताओं में बढ़ती जागरूकता ने ग्रामीण क्षेत्रों में बैंकिंग गतिविधियों का प्रसार बढ़ाया है। इस आवश्यकता को समझते हुए ही एसबीआई ने 219 जिलों में 18 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों और 5,678 शाखाओं का नेटवर्क स्थापित किया है।

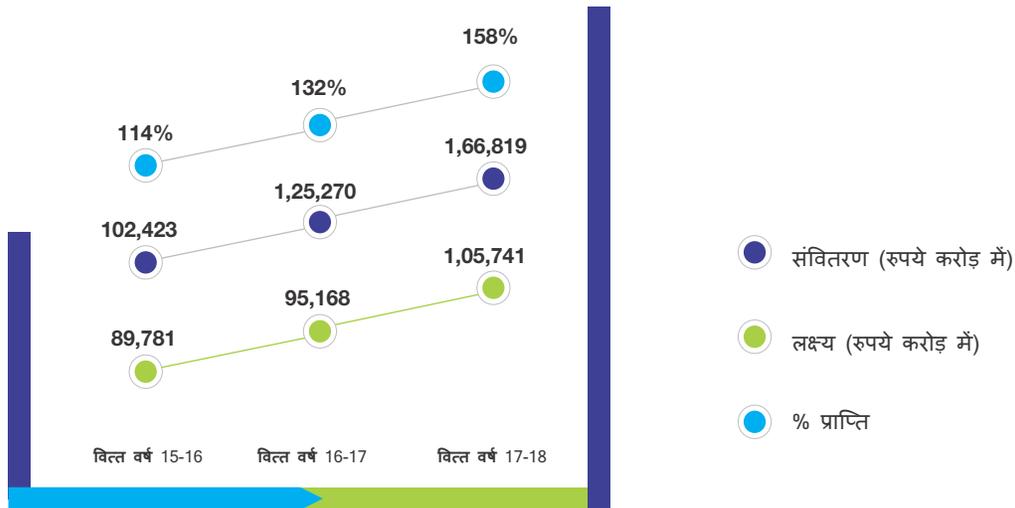
विवरण	वित्त वर्ष 2017-18	वित्त वर्ष 2016-17	वित्त वर्ष 2015-16
ग्रामीण शाखाओं की संख्या	8,042	5,993	6,297
बीसी आउटलेट की संख्या/ सीएसपी की कुल संख्या	58,274	52,340	64,628
उपरोक्त के अलावा अर्बन आउटलेट	5,761	6,271	12,106
एफआइपी गांवों की कवरेज (वर्ष समाप्ति के संचयी लक्ष्य)	1,03,565 (1,08,224)	1,03,565 (1,08,224)	1,03,565 (1,08,230)
छोटे खाते (लाख में) (वर्ष समाप्ति के संचयी लक्ष्य)	1,342 (1107)	1,173 (1,035)	928 (355)
छोटे खातों में बैलेंस (करोड़ रुपये में) (वर्ष समाप्ति का लक्ष्य)	23,982 (13,411)	15,337.19 (10,610)	8,437 (1,826)
बीसी में लेनदेन संख्या लाख में (राशि करोड़ रुपये में)	3,121 1,24,930	2,279 73,820	2,169 58,217
खोले गये खाते - छोटे खाते/एस/बी खाते (लाख में)	1,342/4,186	1,173/ 3,325	928/2,958
छोटे खाते/एस/बी खातों का प्रतिशत (लाख में)	32%	35%	31.37%

कृषि वित्त

अपने कृषि वित्त व्यवसाय वर्ग के हिस्से के तौर पर, एसबीआई समूचे भारत में लगभग 1.35 करोड़ परिवारों को सेवायें देता है। इसके द्वारा कृषि सेवाओं की व्यापक श्रृंखला पेश की जाती है, न्यून ब्याज दरों, जीरो इंटरमीडिएरीज, जीरो छिपे खर्च और तीव्र लोन मंजूरी एवं वितरण जैसी विशेष खूबियों के साथ। बैंक की कुछ अनोखी पहलों का विवरण नीचे दिया गया है।

ऋणों के उपलब्ध प्रकार	वित्त वर्ष 2017-18 में खोले गए खातों की संख्या	लाभार्थियों की कुल संख्या
कार्यशील पूंजी के लिए फसल ऋण	5,64,899	78,89,376
निवेश संबंधी ऋण (उपकरण ऋण, ट्रैक्टर ऋण इत्यादि)	38,252	9,57,666
कृषि स्वर्ण ऋण	37,39,338	47,72,509
स्वयं सहायता समूहों की स्थापना के लिए उपलब्ध ऋण	140,271	5,46,083
बूंद-बूंद (ड्रिप) सिंचाई के लिए ऋण	4,492	1,08,035
सोलर पंप लगाने के लिए ऋण	21	67
अन्य *	74,456	3,76,039
कुल	45,61,729	1,469,775

एसबीआई अपने उत्पाद और सेवाएं सरकार द्वारा निर्धारित राष्ट्रीय प्राथमिकताओं के अनुरूप उपलब्ध कराता आ रहा है। पिछले चार वर्षों की भांति इस बार भी बैंक ने वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान सरकार द्वारा सुनिश्चित किए गए कृषि ऋण उपलब्धता के लक्ष्य को पूरा कर लिया है।



कृषि कारोबार में एसबीआई द्वारा आधुनिकतम टेक्नोलोजी

एसबीआई ग्रामीण-अर्धशहरी क्षेत्रों में टेक्नोलोजी, संपन्नता सुनिश्चित करने में एटीएम, कैश डिपोजिट मशीन, प्वाइंट ऑफ सेल मशीन और माइक्रो एटीएम जैसे प्रमुख बैंकिंग समाधान उपलब्ध करा कर सबसे आगे बना हुआ है। वित्त वर्ष 2017-18 में एसबीआई ने किसानों के साथ बेहतर संबंध बनाने के लिए व्यापक संपर्क कार्यक्रम चलाए। इसके अलावा, एसबीआई ने किसानों की जिंदगी को बेहतर बनाने के लिए विभिन्न तकनीकी समाधान प्रस्तुत किए। इसके साथ ही कृषि ऋणों को बेहतर ढंग से प्रबंधित करने के लिए अपनी कुशलता भी बढ़ाई है। इस क्षेत्र की कुछ महत्वपूर्ण पहल इस प्रकार हैं :

किसानों के साथ संपर्क

एसबीआई ने अपनी 14,624 ग्रामीण-अर्ध शहरी शाखाओं में नियमित तौर पर 'किसान मिलन' कार्यक्रमों के जरिये किसान संपर्क कार्यक्रम चलाए। शाखा स्तरीय पहलों के अलावा एसबीआई ने रिपोर्टिंग अवधि के दौरान चार राष्ट्रीय स्तर के किसान संपर्क कार्यक्रमों की शुरुआत की। व्यक्तिगत संपर्क के इन प्रयासों का नतीजा यह निकला कि कृषि क्षेत्र में ऋण लेने वालों की संख्या एक करोड़ को पार कर गई। किसानों के मध्य वित्तीय साक्षरता को बढ़ाने के लिए एसबीआई ने प्रचार सामग्री के प्रकाशन और रेडियो का सहारा लेकर वर्ष भर व्यापक किसान मिलन गतिविधियों और कृषि प्रदर्शनियों का आयोजन कराया। इसके अलावा, बेहतर कृषि व्यवहारों जैसे विश्व मृदा परीक्षण दिवस और अखिल भारतीय डेरी दिवस पर भी एसबीआई ने विभिन्न कार्यक्रम आयोजित किए।

केस स्टडी जयपुर सर्कल

जयपुर सर्कल के बैंक स्टाफ को किसानों के साथ नियमित संपर्क बनाने में दिक्कत आ रही थी, क्योंकि दिन के ज्यादातर समय वे खेतों में काम करते थे। इस समस्या के समाधान के लिए सर्कल ने 'रात्रि चौपाल' की शुरुआत की। इससे स्टाफ को मौका मिला कि वह रात में गांव के सामुदायिक केंद्र में किसानों से मिल सके। इस मीटिंग के दौरान किसानों को मौका मिला कि वे अपने ऋणों की चुकौती को लेकर अपनी चिंताएं व्यक्त कर सकें। स्टाफ सदस्यों ने उनकी समस्याओं के समाधान बताए और किसानों के लिए उपलब्ध अन्य ऋण योजनाएं और अनुदानों के बारे में भी बताया। इस बैठक को लेकर किसानों के उत्साह को बनाए रखने और उनकी सहभागिता बढ़ाने के लिए स्टाफ ने हल्के-फुल्के मनोरंजन की भी व्यवस्था की। कभी-कभी लोक गीत और नृत्य कार्यक्रम भी आयोजित किए गए। वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान जयपुर सर्कल ने ऐसी 600 'रात्रि चौपालों' का आयोजन किया।



एसबीआई ने कई उत्पादों की शुरुआत भी की है। जैसे- चीनी मिलों के साथ मिलकर उपज और परिवहन ऋण, ट्रैक्टरों की फाइनेंसिंग के लिए समझौते और प्रधानमंत्री मुद्रा योजना के अंतर्गत कृषि गतिविधियों को समर्थन।

किसानों के लिए नए उत्पाद

कॉरपोरेट समझौते

कृषि ऋण क्षेत्र में निरंतरता बनाए रखने और बिजनेस के लिहाज से जोखिम को कम करने के लिए भी एसबीआई कॉरपोरेट समझौतों के जरिये फाइनेंस की आपूर्ति शृंखला पर फोकस कर रहा है।



लघु और मध्यम उद्यम क्षेत्र (SMEs) के उपक्रमों को समर्थन

लघु और मध्यम उद्यम क्षेत्र के वित्तीयन के संदर्भ में दस लाख से ज्यादा ग्राहकों के इस बिजनेस से जुड़े होने के साथ एसबीआई इस क्षेत्र में अग्रणी बना हुआ है। वृद्धि जारी रखने को एसबीआई का दृष्टिकोण तीन स्तंभों पर आधारित है: ग्राहक सुविधा, जोखिम का न्यूनीकरण और डिजिटल प्रस्तुतियां। 31 मार्च, 2018 तक एसबीआई का लघु और मध्यम उद्यम क्षेत्र पोर्टफोलियो 260,858 करोड़ रुपये का रहा, जो बैंक के कुल अग्रिमों का लगभग 12.71% है।

लोगों तक अपनी व्यापक पहुंच बनाने के लिए शाखाओं की संख्या और दूसरे साधनों के संदर्भ में एसबीआई ने सर्वाधिक संख्या में टच प्वाइंट्स स्थापित किए हैं। इसमें 886 रिलेशनशिप मैनेजर मध्यम उद्योग, 775 रिलेशनशिप मैनेजर मध्यम उद्यम, 900 ग्राहक कल्याण अधिकारी, 89 सूक्ष्म और मध्यम उद्यम केंद्र, 81 रिटेल असेट्स एसएमई सिटी क्रेडिट सैल (RASMECCC) और 1,248 एसएमई कारोबार बहुल शाखाएं शामिल हैं। लघु और सूक्ष्म उद्योगों के कार्यकरण को आसान बनाने के लिए एसबीआई ने असेट्स मैनेजमेंट टीम का गठन कर SMEC को बेहतर बनाया है। छोटी राशि के ऋणों के लिए एसबीआई ने अपने स्टाफ को मजबूत किया है ताकि वे ऐसे ग्राहकों के साथ अच्छे संबंध बना सकें। इसके अलावा, एसबीआई ने बिजनेस सम्मेलनों और बैठकों में उद्यमियों तक पहुंचने और उनकी जरूरतों को समझने का भी प्रयास किया है।

जान के प्रसार की दिशा में एसबीआई ने जिला मुख्यालयों में टाउन हॉल बैठकों और 91 केंद्रों पर जीएसटी वर्कशॉप का आयोजन किया है। इसके जरिये उसने 4000 लघु और मध्यम उद्यमों की मदद की है और उन्हें जीएसटी की जरूरतों को समझाने में भी सहायता की है। इसके अलावा, एसबीआई ने जीएसटी के तहत इनपुट क्रेडिट के लंबित दावों के वित्तीयन के लिए एक नया उत्पाद 'एसएमई असिस्ट' शुरू किया है। 431 लघु और मध्यम उद्यमों को 228 करोड़ रुपये की मदद प्रदान की है।

'प्रोजेक्ट विवेक' के द्वारा एसबीआई की ऋण प्रस्ताव मूल्यांकन व्यवस्था में मूलभूत परिवर्तन लाया गया है। यह परिवर्तन परंपरागत बैलेंस शीट आधारित वित्तीयन से नकदी प्रवाह और सूचना के दूसरे माध्यमों को ध्यान में रखते हुए और अधिक उद्देश्यपूर्ण ऋण प्रस्ताव मूल्यांकन व्यवस्था की ओर है। इस पहल की मुख्य विशेषताओं में लघु और मध्यम उद्यमों का बेहतर जोखिम आकलन और प्रक्रिया पूरी करने में लगने वाले समय में कमी लाना शामिल है। 31 मार्च, 2018 तक 'प्रोजेक्ट विवेक' के तहत 13,000 प्रस्तावों का मूल्यांकन किया जा चुका है।

'डिजिटल इंस्पैक्शन एप्लीकेशन' एक मोबाइल ऐप है, जो लघु और मध्यम उद्यमों की स्वीकृति पूर्व और स्वीकृति पश्चात ऋण प्रक्रिया को रिकार्ड करता है। इसके अलावा, एसबीआई इस डिजिटल एप्लीकेशन के जरिये रिकॉर्डों की सुरक्षा, संपत्ति की स्थिति और फोटोग्राफ व स्थान विशेष व स्थान विशेष पर समन्वय का रिकार्ड भी रखता है।



वित्तीय समावेशन

सबके लिए बैंकिंग

एसबीआई देश की सेवा अपनी वित्तीय समावेशन पहलों के जरिये वंचित वर्गों की जिंदगी में बदलाव लाता आ रहा है। बैंक अपने विशाल नेटवर्क के जरिये लाखों लोगों को औपचारिक बैंकिंग व्यवस्था और इसकी प्रक्रियाओं से जोड़ चुका है। वित्तीय क्षेत्र में लोगों को डिजिटल प्लेटफॉर्म पर लाने के लिए एसबीआई ने आधुनिकतम टेक्नोलोजी को अपनाया है।

एसबीआई का बिजनेस कॉरिस्पॉण्डेंट का चैनल ग्राहकों को विभिन्न बैंकिंग उत्पाद और सेवाएं मुहैया करा रहा है, जिससे शाखाओं में भीड़ कम हो सके। वर्तमान में एसबीआई के 58,000 से ज्यादा बिजनेस कॉरिस्पॉण्डेंट्स और 24,000 से ज्यादा शाखाएं देश भर में फैली हुई हैं, ताकि बैंकिंग सेवाओं का प्रसार हो सके। वित्त वर्ष 2017-18 में बिजनेस कॉरिस्पॉण्डेंट्स के चैनल ने रिकार्ड 31 करोड़ लेनदेन किए, जिसकी कुल राशि 124,930 करोड़ रुपये थी। इसका मतलब है कि प्रति दिन दस से पंद्रह लाख लेनदेन किए गए।

1992 में अपने उद्भव के बाद से बैंक ऋण लिंकेज कार्यक्रम के जरिये स्वयं सहायता समूहों (SHG) में एसबीआई ने सक्रिय सहभागिता की है। 31 मार्च, 2018 तक एसबीआई द्वारा स्वयं सहायता समूह वित्तीयन में 10,551 करोड़ रुपये के ऋण 5.91 लाख स्वयं सहायता समूहों को प्रदान किए गए।

प्रधानमंत्री जन धन योजना (PMJDY) के अंतर्गत, एसबीआई ने कार्यक्रमों के क्रियान्वयन का अगुआ बनकर देश में वित्तीय पहुंच बढ़ाने का काम किया है। 31 मार्च, 2018 तक एसबीआई ने पात्र ग्राहकों के दस करोड़ से ज्यादा खाते खोले और सात करोड़ से ज्यादा रूपे कार्ड जारी किए।

सामाजिक सुरक्षा की जरूरतों को पूरा करने के लिए, एसबीआई ने असंगठित क्षेत्र में दो करोड़ से ज्यादा लोगों को कम लागत वाले माइक्रो इंश्योरेंस उत्पाद (PMJJBY, PMSBY) और पेंशन योजनाएं (APY) उपलब्ध कराई हैं। भारत सरकार की पहल को ध्यान में रखते हुए, प्रधानमंत्री मुद्रा योजना की विविध मदों के तहत पात्र इकाइयों को ऋण सुविधाएं उपलब्ध कराने पर विशेष जोर दिया है। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान बैंक ने प्रधानमंत्री मुद्रा योजना के तहत 28,300 करोड़ रुपये के लक्ष्य के तहत 28,556 करोड़ रुपये वितरित किए।

वित्तीय साक्षरता

बैंकिंग उत्पादों और सेवाओं को लेकर जागरूकता पैदा करना खासकर भारत के गैर-बैंकिंग क्षेत्रों में रहने वाले लोगों के बीच बैंक की मूल प्राथमिकता है। 31 मार्च, 2018 तक एसबीआई ने युवाओं के बीच फैली बेराजगारी और अल्प रोजगार की समस्या को दूर करने के लिए देश भर में 151 ग्रामीण स्व रोजगार प्रशिक्षण केंद्र खोले हैं। ये केंद्र ग्रामीण युवाओं को समग्रता और गुणवत्ता के साथ सूक्ष्म उद्यमों की स्थापना के लिए प्रशिक्षण देते हैं। ऐसा हर केंद्र हर वर्ष ग्रामीण विकास मंत्रालय द्वारा अनुमोदित 60 जगहों पर एक समान मानक पाठ्यक्रम के जरिये कृषि, उत्पाद, प्रक्रिया और सामान्य कार्यक्रमों के बारे में कौशल प्रशिक्षण कार्यक्रम संचालित करता है।

वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान एसबीआई के ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण केंद्रों ने एक लाख से ज्यादा ग्रामीण युवाओं को प्रशिक्षण दिया। इनमें से 63% महिलाएं, 83% गैर-सामान्य वर्ग और 60% गरीबी रेखा से नीचे वाले वर्ग के थे। सात वर्ष के कालक्रम में एसबीआई के इन केंद्रों में छह लाख से ज्यादा युवाओं को प्रशिक्षण मिला और इनमें से 67% आज इस प्रशिक्षण का फायदा भी उठा रहे हैं।

ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण केंद्रों का प्रदर्शन

विवरण	वित्त वर्ष 2017-18	वित्त वर्ष 2016-17	कुल मिलाकर आंकड़े
संचालित कार्यक्रमों की संख्या	2,833	3,836	23,007
प्रशिक्षित उम्मीदवारों की संख्या	76,971	1,00,237	6,13,020

एसबीआई ने देश भर में 336 वित्तीय साक्षरता केंद्र (FLCs) खोले हैं, ताकि वित्तीय साक्षरता का प्रसार हो सके और सामान्य जनता वित्तीय सेवाओं का प्रभावकारी ढंग से उपयोग कर सके। इन केंद्रों द्वारा वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान 23,000 से ज्यादा वित्तीय साक्षरता शिविर आयोजित किए गए। आरबीआई द्वारा संचालित किए जा रहे पायलेट प्रोजेक्ट के एक भाग के तौर पर एसबीआई ने महाराष्ट्र, छत्तीसगढ़ और तेलंगाना राज्यों में गैर-सरकारी संस्थाओं की सहायता से ब्लॉक लेवल-5 में वित्तीय साक्षरता के 15 केंद्र स्थापित किए हैं।





मानवीय पूँजी
में बढ़ोतरी



कर्मचारियों की विविधता	37
कौशल प्रबंधन और धारण क्षमता	39
ज्ञानार्जन एवं विकास	40
एसबीआई के ई-लर्निंग प्लेटफॉर्म	43
कर्मचारी प्रतिबद्धता	43
कर्मचारियों की सुरक्षा और संरक्षण	44

मानवीय पूँजी में बढ़ोतरी

देश में सबसे बड़े नियोक्ता के रूप में एसबीआई अपने कर्मचारियों को अपनी सतत कामयाबी के केंद्र के तौर पर देखता है और वर्षों की मेहनत के बाद विकसित हुई अपनी निष्पादन केंद्रित और गुणाधारित छवि पर गर्व करता है। अपने कॉरपोरेट लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए बैंक रणनीतिक तौर पर अपनी मानवीय पूँजी को सशक्त बनाने में निवेश कर रहा है। बैंक का मानवीय संसाधन दृष्टिकोण समावेशीकरण, सशक्तिकरण और विकास के सिद्धांत के इर्द-गिर्द बुना गया है। एसबीआई ने कर्मचारी मित्र व्यवस्था और नीतियां बनाई हैं, ताकि कर्मचारियों को मजबूत बनाया जा सके और उनके समग्र व्यक्तिगत और व्यावसायिक विकास को बढ़ावा दिया जा सके।

बैंक न केवल एक समान अवसर प्रदान करने वाला एक नियोक्ता है बल्कि इसने एक विविधतापूर्ण और नैतिक कार्य संस्कृति की स्थापना भी की है। मानव संसाधन विभाग के कार्यकलापों में सर्वश्रेष्ठता को हासिल करते हुए इसने कार्यस्थल पर व्यावसायिक गतिविधियों को बढ़ावा देने और कर्मचारियों को उनकी पूरी क्षमता प्राप्त करने में भी सहायता की है।

कर्मचारियों की विविधता

वित्तीय वर्ष एसबीआई के उसके सभी पांच सहयोगी बैंकों और भारतीय महिला बैंक (बीएमबी) के एक इकाई के रूप ऐतिहासिक एकीकरण के साथ शुरू हुआ। इस विलय के माध्यम से करीब 71,000 नए कर्मचारी मौजूदा एसबीआई के कर्मचारियों के साथ जुड़ गए। बैंक ने कर्मचारियों की विलय प्रक्रिया को सुगम बनाने के लिए नए अवसरों जैसे 'संगम' की शुरुआत की है। इसके माध्यम से बैंक ने नए कर्मचारियों को उनकी नौकरी से संबन्धि समझ और भूमिका की वरीयता को बढ़ाने में अपनी पहुँच सुनिश्चित किया है। एसबीआई ने अपने कार्य और कार्य संस्कृति के माध्यम से लोगों को वैश्विक अवसरों की सुविधा मुहैया कराई है तथा नई एवं नियोजित कार्यप्रणालियाँ भी प्रदान की हैं।



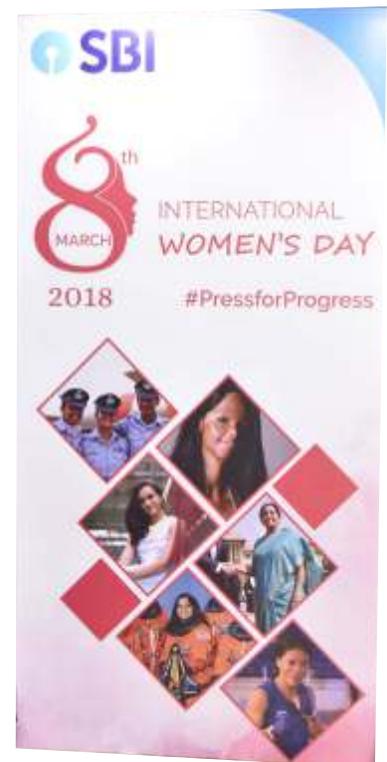
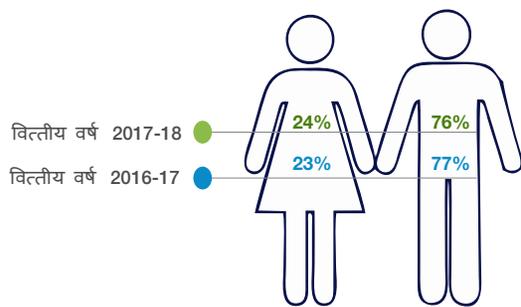
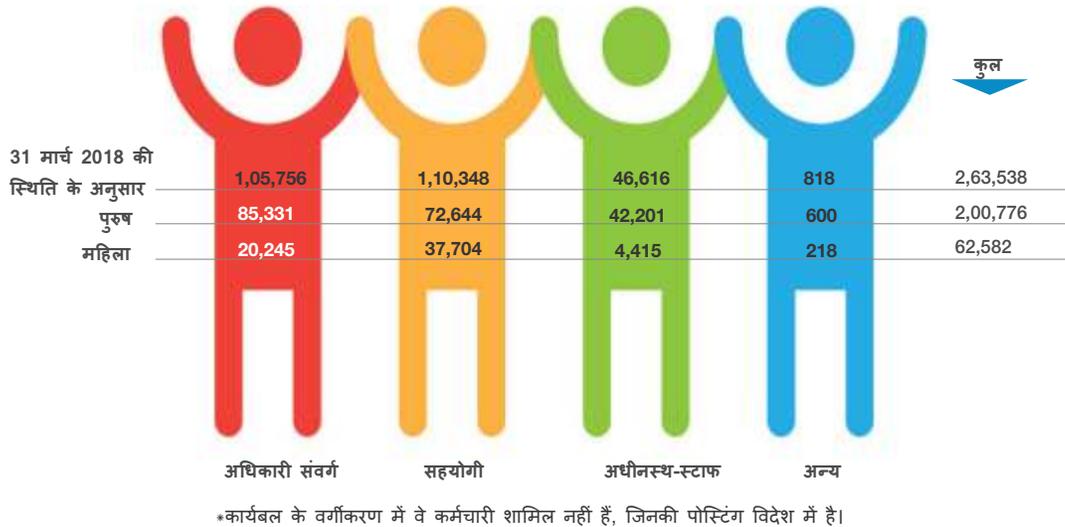
बैंक में उसके पाँच बैंकों और भारतीय बैंक महिला बैंक का विलय

के माध्यम से **71,000** नए कर्मचारियों का जुड़ाव

बैंक अलग-अलग संस्कृतियों, राष्ट्रीयताओं, श्रेणियों, धर्मों और लिंगों आदि को पहचानता है और उनका सम्मान करता है। बैंक कार्यस्थल पर विविधता और समावेशी वातावरण को बढ़ाने के महत्व को भी समझता है साथ ही यह किसी भी रूप में भेदभाव को प्रोत्साहित नहीं करता है। 31 मार्च 2018 की स्थिति के अनुसार इसके कर्मचारियों की संख्या 264041 थी जिसमें से 24% संख्या महिला कर्मचारियों की है। महिलायें न केवल भौगोलिक रूप से बल्कि बैंक के सभी पदक्रमों में भी सामान रूप से फैली हैं। वर्तमान में करीब 2400 शाखाओं का नेतृत्व महिला अधिकारियों के द्वारा किया जा रहा है। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान, बैंक के बोर्ड सदस्यों और विशिष्ट समितियों ने तीन महिला सदस्यों की भागीदारी भी देखी। 31 मार्च 2018 की स्थिति के अनुसार बैंक के कुल कर्मचारियों की संख्या में 4319 लोग विकलांग समुदाय से जुड़े हैं।



31 मार्च 2018 की स्थिति के अनुसार बैंक की कुल कार्यक्षमता का 47.04% अनु.जाति, अनु.जनजाति और अन्य पिछड़े वर्ग से संबंधित है। एसबीआई ने अपने कॉरपोरेट केंद्र और सभी स्थानीय प्रधान कार्यालयों में अनु.जाति, अनु.जनजाति और अन्य-पिछड़े वर्ग के कर्मचारियों की शिकायतों का निवारण करने के लिए संपर्क अधिकारियों की नियुक्ति की है। इसके अतिरिक्त, बैंक इन सभी उम्मीदवारों के लिए नियमित रूप से भर्ती पूर्व और पदोन्नति पूर्व प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन भी करता है।



कौशल प्रबंधन और धारण क्षमता

एसबीआई अपने निरंतर नियुक्ति गतिविधियों के माध्यम से अत्यधिक समर्पित और कुशल कार्यबल जुटाता है। बैंक अपने कर्मचारियों के मध्य मित्रतापूर्ण कामकाजी माहौल प्रदान करता है, साथ ही महत्वपूर्ण प्रशिक्षण भी समय-समय पर करता रहता है और अपने कर्मचारियों को विविध और समावेशी माहौल सुनिश्चित कराता है।

इसके अलावा, कार्यात्मक प्रशिक्षण, एवं अन्य महत्वपूर्ण प्रशिक्षण कार्यशालाएं भी आयोजित करता है ताकि उसके कर्मचारियों को आगे बढ़ने में मदद मिल सके। एसबीआई ने अपने अतिरिक्त कार्यक्षमता वाले कर्मचारियों के विकास के लिए कार्यस्थलों पर कई विकास एवं नेतृत्व से संबन्धित कार्यक्रमों को संरक्षित किया है ताकि उनके व्यावसायिक विकास को गति दी जा सके। भविष्य के नेतृत्व को एक संरचनात्मक और समग्र ढंग से तैयार करने के लिए एसबीआई ने 'सक्षम' नामक कार्यक्रम की शुरुआत की है। सक्षम कार्यक्रम में तमाम मानव संसाधन पहलु को समाविष्ट किया गया है। इनमें प्रमुख है कौशल प्रबंधन और धारण क्षमता बढ़ाने के साथ-साथ एक अलग भर्ती पोर्टल विकसित करना शामिल है।

अपने श्रमबल को प्रबंधित करने और उनकी क्षमताओं के अधिकतम उपयोग को सुनिश्चित करने के लिए एसबीआई ने एक वैज्ञानिक दृष्टिकोण अपनाया हुआ है। विशेषज्ञता और विषय वस्तु के गहरे ज्ञान पर जोर देने के लिए 'जॉब फैमिली' विचारधारा लाई गई है, ताकि सही व्यक्ति को सही जॉब प्रोफाइल दी जा सके। सही पहचान और उत्तरदायित्वों के उचित प्रत्यायोजन के लिए बैंक ने 'सक्सीड' नामक तंत्र विकसित किया है ताकि महत्वपूर्ण जगहों के लिए क्रमिक

नियोजन किया जा सके।

2016 में एसबीआई ने वस्तुनिष्ठ और पारदर्शी ढंग से किसी कर्मचारी के कार्य निष्पादन आकलन के लिए एक कैरियर डेवलेपमेंट सिस्टम (CDS) की शुरुआत की है। यह पूरी व्यवस्था आईटी आधारित है और इसके अंतर्गत सहयोगी बैंकों के विलय के बाद के सारे कर्मचारी आते हैं। इसके तहत कर्मचारियों की क्षमता आकलन के जरिये उनकी विकास आवश्यकताओं पर भी फोकस किया जाता है। एसबीआई ने अपनी भर्ती प्रक्रिया को एक नया कलेवर दिया है और सर्वश्रेष्ठ प्रतिभाओं को आकृष्ट करने के लिए एक सशक्त कर्मचारी मूल्य घटक का विकास किया है। वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान 2,220 प्रोबेशनरी ऑफिसर्स को नौकरी दी गई। इसके अलावा, लेटरल और अनुबंध आधारित भर्ती प्रक्रिया के जरिये 600 डोमेन विशेषज्ञों की भर्ती की गई।

कार्यात्मक डोमेन	भर्तियों की संख्या
विशेष पप्रबंधन कार्यपालक	367
संपदा प्रबंधन	179
विधि	29
अन्य	25
कुल	600



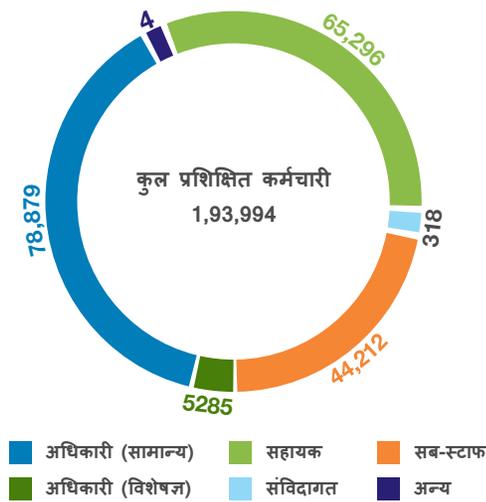
एसबीआई अकादमी गुरुग्राम में प्रशिक्षुओं के साथ चर्चा सत्र

शिक्षण एवं विकास

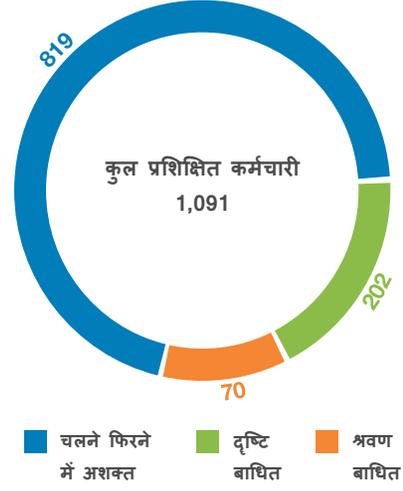
एसबीआई एक अनवरत शिक्षण प्रक्रिया के जरिये कौशल उपलब्ध कराने और अपने कार्यबल को निरंतर अपग्रेड करने के महत्व पर जोर देता है। बैंक ने विभिन्न शिक्षण अवसर प्रदान किये हैं। इसमें अपने कर्मचारियों के लिए अनिवार्य, भूमिका विशिष्ट, जरूरत आधारित, और निजी विकास प्रशिक्षण शामिल हैं। सुविधाओं, विषयवस्तु, कार्यक्रमों, प्रशिक्षकों के लिहाज से इसकी प्रशिक्षण आधारभूत संरचना भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में सबसे बड़ी है।

एसबीआई की स्ट्रैटेजिक ट्रेनिंग यूनिट (एसटीयू) बैंक के कर्मचारियों की सभी श्रेणियों की जरूरतों को पूरा करता है और उन्हें जानाजर्न में सबसे आगे रखता है। बैंक दिये जाने वाले प्रशिक्षण को बेहतर बनाने के लिए नियमित रूप से नई तकनीकें अपनाता है। ऐसा कर्मचारियों को पहलों को आगे ले जाने में सक्षम बनाने के लिए किया जाता है ताकि ग्राहकों को खुश रखा जा सके। गतिशील बैंकिंग माहौल में प्रासंगिक बने रहने के लिए, एसबीआई पृथक अप्रोच अपनाकर अपने नये कर्मचारियों को लगातार निखारता है और मौजूदा कर्मचारियों के कौशल को उन्नत बनाता है। वित्त वर्ष 2017-18 में, बैंक ने अपने प्रशिक्षण प्रतिष्ठापनों के माध्यम से 1,93,994 कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया। कुल 17,971 प्रशिक्षण कार्यक्रम इस रिपोर्टिंग अवधि में संचालित किये गये। प्रत्येक कर्मचारी औसत प्रशिक्षण मैन-पावर 50 घंटे रहा था।

प्रशिक्षित किये गये कर्मचारियों की संख्या कैडर के अनुसार



वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान दिव्यांगों के लिए उपलब्ध कराया गया प्रशिक्षण



सेवानिवृत्ति के लिए तैयारी

एसबीआई अपने वरिष्ठ कार्यकारियों के लिए विशिष्ट प्रशिक्षण कार्यक्रम चलाता है ताकि उन्हें सेवानिवृत्ति के बाद के जीवन के लिए तैयार किया जा सके। "ट्रांजिशन टु रिटायरमेंट" प्रोग्राम्स का संचालन 113 वरिष्ठ प्रबंधन सदस्यों के साथ ही उनके जीवनसाथी के लिए किया गया। यही नहीं, अन्य सेवानिवृत्त हो रहे कर्मचारियों के लिए 184 प्रोग्राम्स संचालित किये गये। इनमें 3,929 सहभागियों ने भाग लिया।



प्रशिक्षण प्रक्रिया में बदलाव

तेजी से बदलते माहौल, जोखिमों पर बढ़ता फोकस, उन्नत होती तकनीकी, विनियमन से जुड़ी दिक्कतें और लगातार बढ़ते कर्मचारियों के आधार जैसे बाह्य कारकों ने बैंक पर दबाव बनाया है कि वह अपनी परंपरागत प्रशिक्षण तकनीकों में बदलाव लाए। एसबीआई ने सूचना के प्रसार के लिए एक नवाचारी और प्रभावशाली मॉडल अपनाया है। वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान बैंक ने पिछले वित्त वर्ष के 165.99 करोड़ रुपये की तुलना में 211.59 करोड़ रुपये खर्च किए।

कर्मचारियों की गुणवत्ता और क्षमता किसी भी बैंक के प्रदर्शन और उसके भविष्य के विकास के लिए सबसे महत्वपूर्ण है। इसलिए, बैंकिंग के क्षेत्र में स्व-शिक्षा की संस्कृति को और अधिक विकसित करने की निरंतर आवश्यकता है। इसके अलावा, बैंक द्वारा एक समान तरीके से कर्मचारियों तक पहुँच बनाये रखने के लिए एक डिजिटल मंच को भी विकसित किया गया है। बैंक के अंदर कर्मचारियों के स्वामित्व और उनके आंतरिक ट्रेड-मार्क का निर्माण सामूहिक संवाद कार्यक्रम की प्रशिक्षण प्रणाली का ही हिस्सा है। इन उद्देश्यों के साथ ही, बैंक ने कई नई पहल की हैं और अपनी मौजूदा पहलों को संशोधित भी किया है जिसका वर्णन नीचे दिया गया है:



सुपर एन्यूएटिंग कर्मचारियों को 184 प्रोग्राम्स के माध्यम से प्रशिक्षित किया गया ताकि सेवानिवृत्ति के बाद जिंदगी चलाने में उनकी मदद की जा सके

संसाधनों का अनुकूलन

- **संकाय के अंदर चयन प्रक्रिया:** बैंक ने अपने संकाय के अंदर चयन प्रक्रिया में भी संशोधन किया जिसका मूल उद्देश्य बैंक में ऐसे लोगों का चयन करना है जो कि कार्य को करने के लिए जुनून रखते हों और संबन्धित क्षेत्र और विषय पर व्यापक ज्ञान और अनुभव रखते हों।

- **सर्वोच्च प्रशिक्षण संस्थानों (एटीआई) का वर्टिकलाइजेशन:** डोमेन से संबन्धित विशिष्ट प्रशिक्षण प्रदान करने के लिए, एसबीआई ने अपने सभी एटीआई के लिए अलग-अलग वर्टिकल स्थापित किए हैं। इसके अतिरिक्त, बैंक ने एटीआई से संबंधित संपूर्ण प्रशिक्षण प्रणाली और सलाहकार परिषदों के लिए एक शीर्ष सलाहकार परिषद की भी स्थापना की है।
- **प्रशिक्षण केंद्रों का केंद्रीकृत नियंत्रण:** समग्र प्रभावशीलता में सुधार और कार्यक्रम सामग्री तथा वितरण में समानता लाने के लिए, बैंक ने एसटीयू के नियंत्रण में स्टेट बैंक जानार्जन केंद्रों (एसबीएलसी) को लाने का प्रस्ताव दिया है। एसबीएलसी प्रमाण पत्र प्रदान करने के लिए लघु अवधि के कैम्पस आधारित कार्यक्रम प्रदान करते हैं। इन प्रशिक्षण केंद्रों का नाम बदलकर "स्टेट बैंक जानार्जन एवं विकास संस्थान" (एसबीआईएलडी) रख दिया गया है जो कि 1 अप्रैल 2018 से प्रभावी हुआ है।

क्षमता निर्माण

- **प्रोबेशनरी ऑफिसर्स (पीओज) के लिए व्यापक विकास योजना:** बैंक ने अपने सभी प्रोबेशनरी ऑफिसर्स को निरंतर सीखने की सुविधा के उद्देश्य से प्रशिक्षण प्रदान करने, एवं बैंक में नए प्रवेशकों को उचित प्रशिक्षण सुनिश्चित कराने हेतु अपनी प्रशिक्षण नीति में परिवर्तन किया है।
- **कक्षा से डेस्कटॉप तक प्रशिक्षण हेतु - ई-ज्ञानशला:** संस्थागत प्रशिक्षण के अलावा, एसबीआई ने एक खोज (सर्च) इंजन विकसित किया है जो विभिन्न मानक संचालन प्रक्रियाओं (एसओपीज) तक ऑनलाइन पहुंच प्रदान करता है। इन सबसे माध्यम से बैंक ने न केवल दस्तावेजों तक अपनी पहुंच को संभव बनाया है बल्कि अपने कर्मचारियों के कार्यस्थल की प्रभावशीलता में भी सुधार किया है।
- **'क्विज़' संस्कृति का विकास:** इसके अंतर्गत बैंक के इंटरनेट पोर्टल पर मोबाइल फोन के द्वारा ई-लर्निंग ऐप के माध्यम से एक दैनिक ऑनलाइन प्रश्नोत्तरी उपलब्ध कराई जाती है। बैंक की यह पहल कर्मचारियों को अद्यतन, व्यस्त और साथ ही अधिक प्रशिक्षार्थियों को आकर्षित भी करती है।
- **क्षमता निर्माण हेतु प्रमाणन कार्यक्रम:** चूंकि बैंकिंग उद्योग तेजी से बढ़ रहा है ऐसे में यह अनिवार्य हो जाता है कि बैंक के सभी कर्मचारी अपने कर्तव्यों को प्रभावी ढंग से संचालित करने के लिए नवीनतम दिशानिर्देशों के साथ अपना सामंजस्य बनाये रख सकें।
- **भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुसार एसबीआई अपने सभी व्यावसायिक कार्यों में इस तरह की पहल को शुरू करने वाला सबसे पहला बैंक है।** एसबीआई ने अपनी प्रमाणित क्षमता के निर्माण हेतु, विदेशी मान्यता प्राप्त एजेंसियों, विदेशी मुद्रा संचालन, ट्रेजरी ऑपरेशंस और जोखिम प्रबंधन, क्रेडिट प्रबंधन के लिए मूडी और लेखा एवं लेखा परीक्षा के लिए एनआईबीएम जैसे बाहरी मान्यता प्राप्त एजेंसियों के साथ सहयोग करते हुए कार्यशालाएं आयोजित करना शुरू कर दिया है।



मूडी विश्लेषकों के सहयोग से क्रेडिट सर्टिफिकेशन प्रोग्राम की शुरुआत

- **कर्मचारियों के लिए स्तर प्रमाणन आधारित वर्गीकरण:** बैंक ने आंतरिक प्रमाण पत्र कार्यक्रम की शुरुआत की है जिसके लिए व्यावसायिक इकाइयों के परामर्श पाठ्यक्रम संबंधित सामग्री को डिजाइन किया गया है। इस सन्दर्भ में मूल्यांकन हेतु एक निश्चित अंतराल पर एक अखिल भारतीय स्तर पर परीक्षा का आयोजन किया जा रहा है।
- **मास्टर क्लास कोर्स की शुरुआत - बाहरी संकाय की भागीदारी:** एसबीआई ने 'स्टेट बैंक इंस्टीट्यूट ऑफ मैनेजमेंट (एसबीआईएम) की स्थापना की है जिसका मूल उद्देश्य विशेष रूप से डिजाइन किए गए कार्यक्रमों को बैंक के वरिष्ठ अधिकारियों के साथ-साथ अन्य वाणिज्यिक बैंकों और संस्थानों को प्रस्तुत किया जा सके। उच्च गुणवत्ता को बनाए रखने के लिए, बैंक ने कार्यपालक वरिष्ठ अधिकारियों के साथ-साथ विषयों के बाहरी विशेषज्ञों को भी इसमें शामिल किया है। बाहरी संकायों में प्रतिष्ठित विश्वविद्यालयों और बिजनेस स्कूलों को शामिल करने से न केवल प्रतिभागियों को दुनिया भर में नेतृत्व और प्रबंधन के क्षेत्र में सर्वोत्तम ज्ञान के बारे में, बल्कि उन्हें समकालीन प्रबंधकीय ज्ञान की समृद्धता का भी पता चलता है। एसबीआईएम का नाम बदलकर 'स्टेट बैंक इंस्टीट्यूट ऑफ लीडरशिप' (एसबीआईएल) रख दिया गया है, जो कि 1 अप्रैल 2018 से प्रभावी है।
- **शोध:** बैंकिंग क्षेत्र के अंतर्गत प्रशिक्षण व्यवस्था विशिष्ट मुद्दों पर अनुभवी साक्ष्य नीतियों और अनुसंधान पर केंद्रित होती है। एसबीआईएम में प्रबंधन बैंकिंग और वित्तीय सेवाओं पर केंद्रित उच्च गुणवत्ता वाले शोध के लिए एक समर्पित शोध खण्ड स्थापित किया गया है। वित्त वर्ष 2017-18 में, बैंक से संबंधित विभिन्न परिचालन पहलुओं पर कई एटीआई द्वारा 85 शोध अध्ययन किए गए हैं।



ऐसा ही एक अध्ययन स्टेट बैंक इंस्टीट्यूट ऑफ इन्फोर्मेशन एंड कम्युनिकेशन मैनेजमेंट (एसबीआईआईसीएम), हैदराबाद द्वारा ई-वेस्ट मैनेजमेंट पर भी किया गया था जो कि बैंक के लिए संवहनीयता की दृष्टि से महत्वपूर्ण है।

इस अध्ययन में परित्यक्त किये गए विद्युत और इलेक्ट्रॉनिक उपकरण (ईईईज) के सुरक्षित निपटान के महत्व पर जानकारी शामिल है। ई-वेस्ट मैनेजमेंट नियम - 2011 के तहत बिजली और इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों के थोक उपभोक्ता के रूप में बैंक की भूमिका और जिम्मेदारियों को स्पष्ट रूप से रेखांकित किया गया है और इस सन्दर्भ में बैंक द्वारा कि गई पहल पर प्रकाश डाला गया है। इसमें स्टेट बैंक ग्लोबल आईटी सेंटर (जीआईटीसी) द्वारा आठ अधिकृत रि-साइक्लर्स, पुनः प्रोसेसर और पुनः प्रयोक्ताओं के दल सम्मिलित हैं। रिपोर्ट में खरीदे गए बैंक के सभी नए इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों और बैंक के ई-वेस्ट के निपटान की लागत में प्रभावी कमी सुनिश्चित करने के लिए विचार-विमर्श किया गया है।

ई-वेस्ट मैनेजमेंट पर अनुसंधान



एसबीआई के ई-लर्निंग प्लेटफॉर्म

एसबीआई ने अपने विभिन्न कैंडरों के कर्मचारियों की कार्य की प्रकृति और उनकी भूमिका के अनुसार ई-लर्निंग पाठ्यक्रमों को डिजाइन किया है। वार्षिक मूल्यांकन प्रणाली के साथ जोड़ते हुए ऐसे पाठ्यक्रमों को पूरा करना अनिवार्य कर दिया गया है।

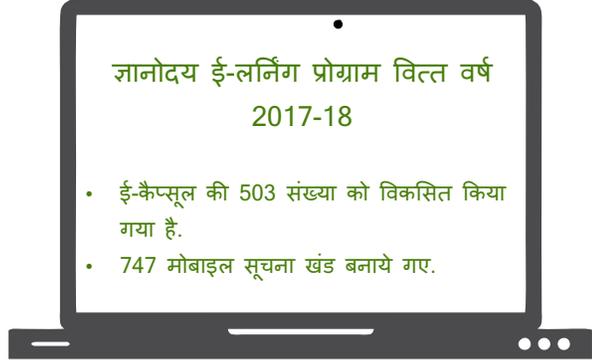
रिपोर्टिंग अवधि के दौरान अपने 'ज्ञानोदय' ई-लर्निंग कार्यक्रम के माध्यम से, लगभग 774 ई-पाठ्यक्रम पूरे किए गए थे। इसके अलावा, ज्ञानोदय पोर्टल पर 2,18,158 कर्मचारी पंजीकृत हुए, जिनमें से 1,97,510 ने वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान कम से कम एक ई-लर्निंग मॉड्यूल पूरा किया है।

कर्मचारी को काम पर लगाना

एसबीआई अपने सभी कर्मचारियों द्वारा किए गए अच्छे कार्यों को पहचानता है और उन्हें पुरस्कृत करता है। वित्त वर्ष 2017-18 में, बैंक ने अपने एचआर पोर्टल पर कर्मचारियों को दिए गए प्रोत्साहन को रिकॉर्ड करने के लिए 'एसबीआई जेम्स' नामक एक योजना शुरू की है। इस व्यवस्था से वरिष्ठ अधिकारियों को नौकरी के सन्दर्भ में उनके द्वारा किये गए प्रशंसात्मक कार्य और संगठनात्मक स्मृति को बनाए रखने में मदद मिलेगी। 'जेम्स' को विकसित करने का मूल उद्देश्य सभी कर्मचारियों के बीच कार्य के प्रति वफादारी बढ़ाने और उनके मध्य मजबूत प्रेरणा को उत्पन्न करना था।

एसबीआई ने अपने कर्मचारियों द्वारा दर्ज की गई सभी शिकायतों के त्वरित और शीघ्र समाधान प्रदान करने के लिए 'संजीवनी-एसबीआई एचआर हेल्पलाइन' लॉन्च की। यह हेल्पलाइन एसबीआई के कर्मचारियों के लिए फोन, एसएमएस और ई-मेल के माध्यम से उपलब्ध है। संजीवनी एक 'इंटरैक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम' है जो कर्मचारियों और एचआर टीम को दो-तरफा संचार सुविधा प्रदान करता है।

बैंक कॉरपोरेट स्तर, एलएचओ, एओ, शाखाओं में विभिन्न गतिविधियां आयोजित कर रहा है, जिसने कर्मचारियों के सदस्यों को भाग लेने और उससे लाभ उठाने के लिए प्रोत्साहित किया है। साथ ही बैंक द्वारा एसबीआई ग्रीन मैराथन, आवासीय समूहों, पूर्व मैराथन अनुरूपता गतिविधियों, बैंक के वार्षिक महोत्सव एवं प्रतिष्ठित व्यक्तित्वों द्वारा "उत्साहवर्धन वार्ता" आदि का आयोजन किया गया।



कर्मचारियों की बेहतरी के लिए

एसबीआई अपने कर्मचारियों को अनेक लाभ देता रहता है और उनकी संतुष्टि हेतु उन्हें विशेषाधिकार प्रदान करता है। एसबीआई द्वारा दिए गए कुछ लाभों में कर्मचारियों और उनके परिवार के सदस्यों को चिकित्सा खर्च प्रतिपूर्ति, रियायती कर्मचारी ऋण इत्यादि प्रमुख हैं। बैंक ने अपने कर्मचारियों हेतु उनके " प्रियजन की मृत्यु से संबंधित 7 दिन के अवकाश " की भी घोषणा की है ताकि कर्मचारियों को उसके नजदीकी रिश्तेदार या प्रिय व्यक्ति की मृत्यु से जुड़े सामाजिक कार्यों को पूरा करने में मदद मिल सके। यह अवकाश कर्मचारियों को शोक अवधि के दौरान अपने परिवारों के साथ समय बिताने का भी अवसर देता है।

एसबीआई अपने कर्मचारियों को समूह बीमा उपलब्ध कराता है। इसके अलावा, इसने अपने कर्मचारियों और उनके परिवारों को दवाइयों की सुविधा प्रदान करने के लिए अस्पतालों और निदान केंद्रों और सक्षम पेशेवरों के साथ समझौता किया है। इस सन्दर्भ में विशेषज्ञों के साथ परामर्श के लिए बड़े प्रतिष्ठानों का अपना स्वयं का चिकित्सा विभाग और औषधि केंद्र है। कुछ बैंक के आवासीय परिसरों में डॉक्टर भी उपलब्ध रहते हैं। इसके अतिरिक्त, 'कर्मचारी कल्याण कोष' के अंतर्गत 100 करोड़ रुपये से लेकर 150 करोड़ रुपये की व्यवस्था भी की गयी है। सेवानिवृत्त कर्मचारियों को किसी भी गंभीर समस्या से निबटने के लिए चिकित्सा सहायता शुरू की गई है जिसके लिए अलग से 20 करोड़ रुपये निर्धारित किए गए हैं।

रिपोर्टिंग अवधि के दौरान, बैंक ने अपने सभी कर्मचारियों के कार्य और उनके दैनिक जीवन में संतुलन बनाए रखने के लिए विशेष ध्यान दिया है। बैंक का मानना है कि कर्मचारियों का कल्याण केवल सुविधाओं, मौद्रिक या अन्य प्रावधानों तक ही सीमित नहीं है, बल्कि इस सन्दर्भ में व्यापक दृष्टिकोण की आवश्यकता है।

एसबीआई अपनी सभी शाखाओं तक अपनी पहुँच को बनाये रखता है ताकि कार्यस्थल पर अच्छा और स्वस्थ कार्य का वातावरण बनाए रखा जा सके तथा कर्मचारियों के मध्य पारस्परिक सम्मान और सहानुभूति की भावना को सुनिश्चित किया जा सके। एसबीआई आंतरिक स्थानांतरण को समाप्त करके महिलाओं की तकलीफ को कम करने के लिए सक्रिय उपाय भी कर रहा है। एसबीआई अपने सभी कर्मचारियों को आम हित के मुद्दों पर सामूहिक समझौते की आजादी का उपयोग करने में भी सहायता करता है और इस प्रकार संघों और संगठनों को बनाने की अनुमति भी देता है।

कर्मचारियों की सुरक्षा और संरक्षण

एसबीआई अपने कर्मचारियों की सुरक्षा में निरंतर सुधार करने और सुरक्षित कार्यप्रणाली की संस्कृति को विकसित करने का प्रयास करता है, और इसी का परिणाम है कि बैंक की उत्पादकता में वृद्धि हुई है। बैंक समय-समय पर सक्रिय रूप से सुरक्षा जागरूकता सत्र और प्रशिक्षण का आयोजन भी करता रहता है।

इसके अलावा भूकंप और अन्य प्राकृतिक आपदाओं के समय तैयारी में मदद के लिए कृत्रिम अभ्यास का आयोजन भी करता है। वित्त वर्ष 2017-18 में, एसबीआई ने सात भवनों में आग से सुरक्षा हेतु, रेलवे स्टेशन भवनों और जीआईटीसी में विद्युत से सुरक्षा हेतु सुरक्षा लेखा-परीक्षा का आयोजन भी किया है।



एसबीआई का सुरक्षा जागरूकता कार्यक्रम

बैंक के भीतर सुरक्षा और सुरक्षा के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए, कर्मचारियों और बैंक के ग्राहकों के बीच, 22 जून से 28 जून 2017 तक एक हफ्ते तक सुरक्षा जागरूकता सप्ताह आयोजित किया गया। इस सत्र में लोगों की उत्साहजनक भागीदारी भी देखी गई और इसके परिणाम भी उत्साहवर्धक थे।

रिपोर्टिंग अवधि के दौरान, विभिन्न स्तरों पर निम्नलिखित कार्यक्रम आयोजित किए गए:



सभी कर्मचारियों के लिए सुरक्षा प्रश्नोत्तरी (तीन चरणों में)।



कॉरपोरेट सेंटर, एलएचओ, एओएस, आरबीओ और सभी शाखाओं में सुरक्षा जागरूकता कार्यक्रम



आग से सुरक्षा और निकासी ड्रिल जंची इमारतों में



क्षेत्र में सबसे अच्छी सुरक्षा मानकों का अनुपालन करने के लिए शाखा को पुरस्कार।



बैंक के सुरक्षा कर्मियों का प्रशिक्षण

एसबीआई के पास कुछ क्षेत्रीय स्तर पर विशिष्ट जोखिमों की पहचान है जो बैंक की प्रतिष्ठा और उसके कर्मचारियों के साथ-साथ ग्राहकों से संबंधों के लिए खतरा पैदा कर सकती हैं। इसलिए, बैंक के संसाधनों और लोगों के जीवन को सबसे महत्वपूर्ण स्थान दिया जाता है। बैंक, किसी भी बैंक या उसकी शाखाओं में किसी भी दिन जाने वाले अपने ग्राहकों, कर्मचारियों और किन्हीं अन्य प्रमुख हितधारकों की सुरक्षा को सुनिश्चित करना अपना महत्वपूर्ण कर्तव्य समझता है। बैंक अपने सुरक्षा कर्मियों को इस तरह की महत्वपूर्ण जिम्मेदारी सौंपता है, और उन्हें अपनी जिम्मेदारियों को पूरा करने के लिए आवश्यक साधन और प्रशिक्षण के साथ सुसज्जित करता है।

वित्त वर्ष 2017-18 में, एसबीआई ने अपने 32% से अधिक सुरक्षा कर्मियों को प्रशिक्षित किया था। इन प्रशिक्षणों का मूल उद्देश्य कर्मचारियों के बीच सुरक्षा की भावना उत्पन्न करना है, और शाखाओं को उन्नत सुरक्षा साधनों और हथियारों से सुसज्जित करना है।

कॉरपोरेट केंद्र में मुख्य अधिकारी (सुरक्षा) के नाम से एक विशेष विभाग स्थापित किया गया है।

मंडल सुरक्षा अधिकारी (सीएसओ) सम्मेलन - 2017

पणजी, गोवा में दो दिवसीय सीएसओ सम्मेलन आयोजित किया गया। सम्मेलन में सभी मंडलों के 46 प्रतिनिधियों ने भाग लिया और विभिन्न मंडलों में सुरक्षा और सुरक्षा से संबंधित विभिन्न मुद्दों पर चर्चा की गई। बैठक के दौरान उभरने वाले प्रमुख मुद्दे शीर्ष प्रबंधन के ध्यान में लाए गए और इन मुद्दों को दूर करने के लिए मंडल के प्रमुखों को उचित समाधान प्रदान किए गए।

सुरक्षा को बढ़ावा देने के लिए रिफ्रेशर प्रशिक्षण

बैंक ने सुरक्षा व्यवस्था के बारे में जानकारी प्रदान करने के उद्देश्य से, और जूनियर सुरक्षाकर्मी की मदद करने के उद्देश्य से तथा अपने सभी पेशेवर कौशल संपन्न कर्मियों को आत्मनिर्भर के साथ बेहतर बनाने के लिए, मुख्य अधिकारी (सुरक्षा) ने तीन दिवसीय रिफ्रेशर प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन किया।

विभिन्न एसबीएलसी पर संतरी का प्रशिक्षण

बैंक ने अपने सुरक्षा कर्मचारियों के कौशल को अद्यतन करने के लिए विभिन्न एसबीएलसी में रिफ्रेशर प्रशिक्षण कार्यक्रम हेतु 1,822 गार्ड नियुक्त किए हैं। इनकी नियुक्ति एसबीआई के ग्राहकों और कर्मचारियों को एक सुरक्षित बैंकिंग वातावरण प्रदान करने के प्राथमिक उद्देश्य से की गयी।





सुरक्षा कर्मचारियों के लिए पुरस्कार और सम्मान कार्यक्रम

अपनी नौकरी के दौरान उत्कृष्टता प्राप्त करने वाले सुरक्षा अधिकारियों की सेवाओं को प्रेरित करने और सम्मानित करने के लिए, सीओएस विभाग ने एसबीआई में सुरक्षा कर्मचारियों के लिए 'पुरस्कार और सम्मान' कार्यक्रम शुरू किया। इस कार्यक्रम में, शाखाओं, मॉड्यूल, एलएचओ और कॉरपोरेट सेंटर और प्रतिष्ठानों में तैनात सर्वोत्तम सुरक्षा कर्मचारियों को उनके संबंधित वित्तीय प्रशासनिक विभाग/ मंडल/कॉरपोरेट द्वारा पुरस्कृत किया जाता है।

मानव अधिकार

एसबीआई मानव अधिकारों और अपने कर्मचारियों एवं बैंक से जुड़े हितधारकों की गरिमा का पूरा सम्मान करता है। मानव अधिकार पर जो निर्देश हैं, वे एसबीआई की पूरी मूल्य शृंखला यानी समस्त कर्मचारी, आपूर्तिकर्ता, ग्राहक, समुदाय और जिन देशों में इसका कार्य संचालन होता है, को समाहित करते हैं। अंतरराष्ट्रीय स्तर पर मानव अधिकारों से जुड़ी जो नीतियां हैं, ये पूरी तरह से उनसे संगत हैं और ये कार्यस्थल पर किसी भी तरह के मानव अधिकार उल्लंघन के खिलाफ हैं। पक्षपात और यौन उत्पीड़न जैसे मानव अधिकारों से जुड़े मामलों को निपटाने के लिए बैंक ने कई शिकायत समाधान माध्यम विकसित किए हैं।

कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न को लेकर एसबीआई ने एकदम कड़ा रुख अपनाया हुआ है और ऐसी किसी भी घटना को होने से रोकने के लिए उसने एक संरचनात्मक व्यवस्था बहाल की हुई है। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान यौन उत्पीड़न की 18 शिकायतें दर्ज की गईं, जिनमें से ग्यारह 31 मार्च, 2018 तक सुलझा भी ली गई थी। बाकी मामले फिलहाल समाधान के विभिन्न स्तरों पर हैं।





ग्राहक संतुष्टि



Make your
savings grow

Bank of India



कस्टमर एक्सपीरिएंस एक्सीलेंस प्रोजेक्ट	49
इंटरनेट बैंकिंग	51
मोबाइल बैंकिंग	51
ई -गवर्नेंस की सुविधा	52
एनआरआई ग्राहकों के लिए	52
ग्राहकों की जिज्ञासा का समाधान	53
ग्राहक की प्राइवैसी और डाटा संरक्षण	54

ग्राहक संतुष्टि

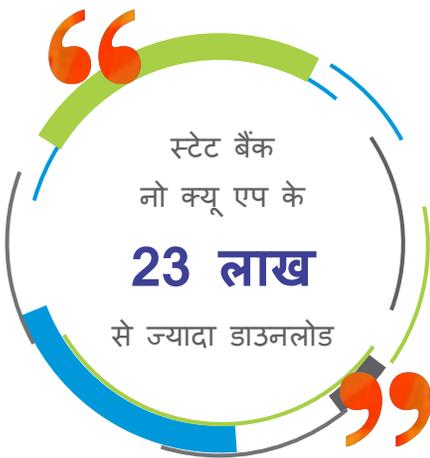
एसबीआई अपने सभी उत्पादों एवं सेवाओं के माध्यम से एक ग्राहक को एक बेहतर अनुभव प्रदान करने पर जोर देता है। बैंक का ग्राहक केंद्रित होना इसके विजन, मिशन और मूल्यों में दिखाई भी पड़ता है। एसबीआई निरंतर विभिन्न मीडिया के जरिए ग्राहकों की तेजी से बदलती आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए प्रयत्नशील है। ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करने में भी एसबीआई लगातार नवीनतम एवं सुविधाजनक तरीकों को विकसित करता रहता है जो कि ग्राहकों की अपेक्षाओं के अनुरूप होते हैं। एसबीआई ग्राहकों के लिए और सुविधाएं प्रदान करने हेतु डिजिटल टेक्नोलॉजी को नवाचारी एवं नये तरीके से संचालित करने पर काम कर रहा है।

डिजिटल बैंकिंग इस समय प्रगति पर है और एसबीआई इस मामले में अग्रणी है। डिजिटल युग की शुरुआत के साथ बैंकिंग उद्योग अपने पारंपरिक कार्यसंचालन में बड़े बदलावों का साक्षी बना है। बिजनेस में सबसे स्मार्ट फोन, ई कॉमर्स और मोबाइल एप्लिकेशन से भुगतान व्यवस्था की और ज्यादा मांग हो गई है। वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान, बैंक ने ग्राहकों को संतुष्ट करने के लिए अनेक नई पहलें कार्यान्वित की हैं और विद्यमान पहलों को और सशक्त बनाया है।

कस्टमर एक्सपीरिएंस एक्सीलेंस प्रोजेक्ट (CEEP)

यह प्रोजेक्ट भारत भर में 5,364 शाखाओं में संचालित किया गया है। ये शाखाएं हर समय चैनल मशीनों जैसे एटीएम, रिसाइक्लर, पासबुक की प्रिंटिंग के लिए SWAYAM, इलेक्ट्रॉनिक चेक ड्रॉप बॉक्स और इंटरनेट सक्षम पीसी से लेस हैं। एक समन्वित पंक्ति प्रबंधन प्रणाली (integrated 'Queue Management' system) भीड़ को व्यवस्थित करता है और सुनिश्चित करता है कि ग्राहकों को काउंटरों पर पंक्ति लगाकर खड़ा न होना पड़े, वह भी ज्यादा इंतजार किए बिना।

एसबीआई का मोबाइल एप, "State Bank No Queue" सीईईपी शाखाओं में बैंकिंग सेवाओं को प्राप्त करने के लिए सेल्फ जनरेट ई-टोकन ग्राहक खुद प्राप्त कर सकते हैं। इससे बैंक की शाखाओं में अनावश्यक भीड़ होने की स्थिति नहीं रहेगी। यह ग्राहकों को तुरंत बैंकिंग सेवाएं प्राप्त करने में मददगार होगा। 31 मार्च 2018 तक इस एप में 23 से ज्यादा रजिस्टर्ड डाउनलोड हो चुके हैं। हाई नेटवर्थ इंडिविजुअल्स (HNI) ग्राहक इन शाखाओं में प्राथमिकता वाले ग्राहक के तौर पर टैग (tagged) किए जाते हैं।




State Bank of India
THE BANKER TO EVERY INDIAN

**TIRED OF WAITING
IN THE QUEUE FOR
BANKING SERVICES?**

Download
State Bank NO Queue
MOBILE APP

- 1 Download State Bank NO Queue Mobile App from Google Playstore and Apple Store
- 2 Choose the desired service/Locate the Branch & get Virtual Queue Ticket [e-Token]
- 3 Walk into the Branch & Enjoy hassle free service without waiting.

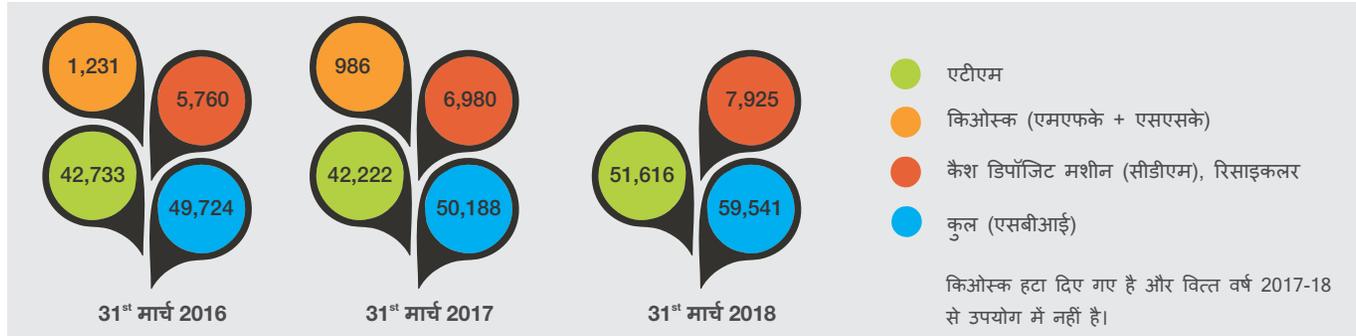
State Bank NO Queue
Service Without wait

Select Services at Select Branches
Designed to save your valuable time and avoid Queue for Banking Services

एटीएम/ रिसाइकलर्स

एसबीआई के पास 31 मार्च 2018 तक 59,541 एटीएम जिसमें कैश डिपॉजिट मशीनें (CDM) और रिसाइकलर भी शामिल हैं और यह दुनिया का सबसे बड़ा एटीएम नेटवर्क है। रिपोर्टिंग अवधि में बैंक ने 6,793 पुराने एटीएम बदले और 3,883 नये एटीएम स्थापित किए जो कि नवीनतम टेक्नोलॉजी से युक्त हैं।

एसबीआई ने 7,925 रिसाइकलर और CDMs 24x7 तक कैश डिपॉजिट एवं विद्रावल सुविधाएं स्थापित की हैं। 2,000 ई-कॉर्नर जिसमें 250 हाईटेक शामिल हैं। एसबीआई इनटच शाखाओं की देशभर में स्थापना की गई है, जहां पर ग्राहक संपूर्ण सेवाएं ले सकते हैं। ग्राहकों को ब्याज एवं अन्य सुरक्षा के अलावा लगभग 13,000 एटीएम को इलेक्ट्रॉनिक निगरानी के अंतर्गत लगातार रखा जा रहा है।



एसबीआई YONO लांच

24 नवंबर 2017 को एसबीआई ने भारत का पहला विस्तृत डिजिटल सर्विस प्लेटफॉर्म YONO- 'You Only Need One' लांच किया। YONO एक समन्वित ओमनी चैनल, एक ऐसा डिजिटल प्लेटफॉर्म है, जो भारत के सबसे बड़े बिजनेस बैंकिंग और अन्य वित्तीय उत्पादों को ग्राहकों को सुलभ कराता है। YONO 16 श्रेणियों में ग्राहकों की जरूरतों को पूरा करता है। बैंक कस्टमाइज ऑफर और डिस्काउंट के लिए 70 से ज्यादा प्रमुख ई कॉमर्स प्रदाताओं के साथ पार्टनर है।

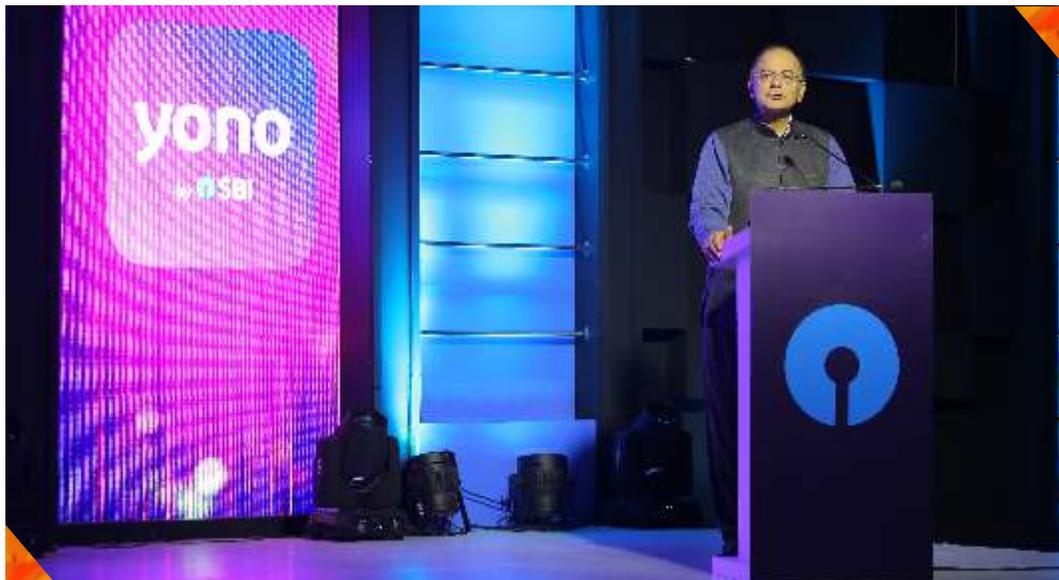
YONO के साथ, ग्राहक कर सकते हैं:

4
मिनट में, डिजिटल
तरीके से अपना खाता
खोल सकते हैं।

3
क्लिक में, बिना कोई
पेपर वर्क पर्सनल लोन
को मंजूरी

एक
'इंटेलीजेंट'
स्पेंड अनालाइजर से लाभ

ऑनलाइन एप्लाइ करें
क्रेडिट कार्ड
लिक क्रेडिट कार्ड और क्रेडिट
कार्ड के बिलों का आसानी से भुगतान करें



इंटरनेट बैंकिंग (INB)

एसबीआई की नेट बैंकिंग वेबसाइट 'www.onlinesbi.com' वैश्विक तौर पर सबसे लोकप्रिय ऑनलाइन बैंकिंग साइट है और भारत में सबसे ज्यादा देखी जाने वाली वेबसाइटों में से एक है। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान लगभग 159 करोड़ रुपये का अंतरण इस सुरक्षित एवं सस्ते चैनल के मध्यम से रिकॉर्ड किया गया। आईएनबी यूजर की YoY पर रजिस्ट्रेशन में 35% की वृद्धि हुई है।

एसबीआई की वेबसाइट एक मजबूत और उपयोगकर्ताओं के अनुकूल है। इसके नेट बैंकिंग प्लेटफॉर्म में बिजनेस के सभी घटक जैसे रिटेल, कॉर्पोरेट और गवर्नमेंट कस्टमर मौजूद हैं। इस प्लेटफॉर्म पर नये फीचर्स, फंक्शनेलिटी और सुरक्षा के साथ निरंतर सुधार होता रहता है। वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान, बैंक ने नेट बैंकिंग सेवाओं में वृद्धि की है जिसमें CIBIL स्कोर, आधार लिंकिंग कस्टमर इन्फोर्मेशन फाइल (CIF), गोल्ड बॉन्ड की खरीदारी, हिंदी में एसएमएस अलर्ट और जीएसटीएन समन्वय का प्रावधान किया गया है।

मोबाइल बैंकिंग

वित्त वर्ष 2017-18 में, एसबीआई के मोबाइल बैंकिंग चैनल पर 3.05 करोड़ से ज्यादा यूजर रजिस्टर्ड हैं और 6,00,502 करोड़ रुपये की धनराशि का अंतरण कर चुके हैं। कुछ नेटवर्धी मोबाइल बैंकिंग प्लेटफॉर्म में शामिल हैं।

एसबीआई कहीं भी

यह पर्सनल मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन मोबाइल प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध एसबीआई की लोकप्रिय इंटरनेट बैंकिंग सेवा का विस्तार है। Anywhere app अनेक सुविधाएं प्रदान करता है। हाल ही में वॉइस एसिस्टेड बैंकिंग और माई फिटनेस फीचर को शामिल किया गया है।



स्टेट बैंक MobiCash

ग्रामीण क्षेत्रों में अपना विस्तार करने के क्रम में और बड़ी संख्या में लोगों को डिजिटलीकरण के लाभ पहुंचाने के लिए एसबीआई ने एक एक्सक्लुजिव ऑफर - स्टेट बैंक MobiCash को असिस्टेड मोड में आरंभ किया है। MobiCash सीएसपी (बीएसएनएल ग्राहकों) सेवाओं का उपयोग कर वॉलेट के माध्यम से ट्रांजेक्शन में सहायता करता है और इस प्रकार के ट्रांजेक्शन्स के लिए इंटरनेट पर निर्भरता नहीं होती है। इसका उद्देश्य शहरी और ग्रामीण बाजार के बीच अंतर को पाटना है और समाज के सभी तबकों की इच्छाओं को पूर्ण करना है, इस तरह से भारत को एक कैशलेस इकोनॉमी की तरफ बढ़ने में मदद करना है।



एसबीआई Buddy

मोबाइल वॉलेट एसबीआई Buddy एक अन्य डिजिटल भुगतान का माध्यम है जो एसबीआई के ग्राहकों के साथ साथ अन्य ग्राहक आधार को भी सुविधा प्रदान करता है। अगस्त 2015 में लांच किए गए एसबीआई Buddy ने अपने उपयोगकर्ताओं के मामले में अप्रत्याशित प्रगति की है जो 31 मार्च 2018 तक 1.29 करोड़ हो चुके हैं।



मैट्रो और ट्रांजिट प्रोजेक्ट

डिजिटल स्पेस में एक प्रमुख बैंक के रूप में एसबीआई अनेक मैट्रो और ट्रांजिट प्रोजेक्ट में भागीदारी करता है जिसमें उसका मुख्य फोकस नेशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड को कार्यान्वित करना है। एसबीआई नागपुर मैट्रो और नोएडा मैट्रो के लिए रुपे प्लेटफॉर्म पर qSPARC पर आधारित स्वचालित किराया संग्रहण पद्धति के कार्यान्वयन के लिए अधिकार प्राप्त किया है।

स्वीकार्य अवसंरचना - मर्चेट अधिग्रहित बिजनेस

भारत सरकार के डिजिटल अर्थव्यवस्था के विजन की दिशा में काम करते हुए एसबीआई ने अपने कार्ड स्वीकार्य इन्फ्रास्ट्रक्चर में प्वाइंट ऑफ सेल (PoS) टर्मिनलों की स्थापना कर मजबूती प्रदान की है, इससे 6.09 लाख से ज्यादा संख्या में बढ़ोतरी हुई है जो कि पिछले वर्ष से 20% अधिक वृद्धि है।

एसबीआई ePay

डिजिटल दुनिया में एक पेमेंट एग्रीगेटर एक ही प्लेटफॉर्म पर अनेक चैनलों को ऑफर करने वाली एक विशिष्ट व्यवस्था है। अभी तक, एसबीआई भारत में एकमात्र ऐसा बैंक है जिसका अपना खुद का एग्रीगेटर है। एसबीआई ePay मर्चेट को अपने ग्राहकों से उनकी पसंद के चैनल से ऑनलाइन भुगतान करने में सक्षम बनाता है। 31 मार्च 2018 तक, बैंक के पास इस प्रकार के 300 से अधिक मर्चेट डिजिटली हो गए हैं। यह प्लेटफॉर्म एसबीआई को केंद्र और राज्य सरकारों के विभागों को कर एवं गैर-कर संग्रहण के लिए भी सक्षम बनाता है। कुछ अन्य ग्राहकों में शैक्षणिक संस्थान, म्युनिसिपल कापरिशन और प्रतिष्ठित प्राइवेट मर्चेट भी शामिल हैं।

ई-गवर्नेंस की सुविधा

डिजिटलीकरण के माध्यम से आसान, कुशल और पारदर्शी माध्यम से ई गवर्नेंस गतिविधियों को पूरा कर एसबीआई ने अनेक पहलें की हैं उनमें से कुछ हैं:

E-MRO (सैन्य स्तर पर प्राप्त ऑर्डर): रक्षा क्षेत्र की ऑनलाइन प्राप्तियां एसबीआई सीएमपी और एसबीआई कलेक्ट के माध्यम से कार्यान्वित की जा रही हैं। सभी 31 CDAs (कंट्रोलर ऑफ डिफेंस अकाउंट) ऑन बोर्ड हो चुके हैं।

GeM (गवर्नमेंट ई-मार्केटप्लेस): f एसबीआई GeM पोर्टल के माध्यम से वस्तु एवं सेवाओं की प्राप्ति के लिए आपूर्ति हेतु वित्तीय समावेशन में अग्रणी है।

E-BG (बैंक गारंटी): एसबीआई ऐसा पहला बैंक है जिसने प्राप्ति के लिए बीजी के ऑनलाइन कन्फर्मेशन के लिए गवर्नमेंट ई-मार्केटप्लेस (GeM) प्रारंभ किया है।

प्रत्यक्ष लाभ हस्तांतरण (DBT): एलपीजी सब्सिडी के लिए संपूर्ण प्रत्यक्ष लाभ हस्तांतरण प्रक्रिया के लिए प्रमुख बैंकर है। वित्त वर्ष 2017-18 में कुल ट्रांसैक्शंस एवं धनराशि प्रक्रिया की संख्या निम्नलिखित हैं:

विशेष जानकारी	ट्रांसैक्शन की संख्या (करोड़ में)	राशि (करोड़ रुपये में)
डीबीटी	28.26	1,24,881
डीबीटीएल	114.39	23,076

पेंशन भुगतान: एसबीआई अपने 16 केंद्रीय पेंशन प्रोसेसिंग सेंटरों (CPPCs) के माध्यम से 53 लाख से ज्यादा पेंशनभोगियों के लिए पेंशन भुगतान का संचालन कर रहा है। इस प्रकार से कुल पेंशन वितरण राशि 1,33,000 करोड़ रुपये से अधिक है। इस काल के दौरान बैंक ने 2.8 लाख नये पेंशन खाते जोड़े हैं। कुल पेंशन भोगियों में से, 92% से अधिक खातों को आधार से जोड़ा गया है।

एनआरआई ग्राहकों के लिए

एसबीआई के पास 33 लाख मजबूत एनआरआई ग्राहक आधार है जो कि भारत में 150 एनआरआई शाखाओं एवं 95 समर्पित शाखाओं द्वारा संचालित हो रहा है। एक ग्लोबल एनआरआई सेंटर (GNC) को एक केंद्रीय बैंक ऑफिस के रूप में स्थापित किया गया है ताकि एनआरआई ग्राहकों से संबंधित गैर-वित्तीय रिक्वेस्ट, कस्टमर सपोर्ट और सेवाएं बेहतर ढंग से प्रदान की जा सकें। यह एनआरआई से संबंधित बैंक की सभी सेवाओं के लिए एकल बिंदु है और खाता खोलने से लेकर अन्य सभी सेवाओं के लिए महत्वपूर्ण है। जीएनसी निम्नलिखित सेवाएं प्रदान करता है:-

- सभी खातों को खोलने की रिक्वेस्ट और एप्लिकेशन का निपटारा जो कि विदेशों से प्राप्त होती है
- पर्सनलाइज्ड वेलकम किट को निश्चित समय पर विदेशी पते पर पहुँचना।
- एनआरआई की शिकायतें और सेवा संबंधी रिक्वेस्ट का शीघ्र और कुशल तरीके से निपटान।

एसबीआई नेशनल हेकाथन

वित्त वर्ष 2017-18 में एसबीआई के कोलेवोरेटिव इनोवेशन सेंटर (CIC) ने 'एसबीआई नेशनल हेकाथन' को लॉन्च किया है जो कि भारत में स्टार्टअप और डेवलपर्स के लिए एक ऐसा प्लेटफॉर्म है, जो कि सीमा रहित एवं समन्वित विकास का माहौल देता है। इस हेकाथन का उद्देश्य परिमाण आधारित टेक्नोलॉजी कल्चर को बढ़ावा देना है।

रिपोर्टिंग अवधि के दौरान एसबीआई ने YONO, संपत्ति प्रबंधन और नगद उत्पाद के लिए सुरक्षित समाधान हेतु तीन लगातार हेकाथन कराये, जिनकी थीम थी- चेहरे को मान्यता, आवाज की प्रामाणिकता, हस्ताक्षर की प्रामाणिकता, स्वतः पंजीकरण प्रक्रिया इंटरनेट ऑफ थिंग्स का प्रयोग कर स्वतः रियल टाइम ग्राहक की पहचान इत्यादि।



एसबीआई नेशनल हेकाथन को पुरस्कृत करना

संपत्ति प्रबंधन: एसबीआई Exclufis

'एसबीआई के बड़ी संपत्ति धारक ग्राहकों के लिए एसबीआई एक्सक्लुसिफ वेल्थ मैनेजमेंट सेवा (WMS) 76 समर्पित वेल्थ हब्स और तीन ई वेल्थ सेंटर के साथ 13 सेंटर उपलब्ध हैं। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान, संपत्ति प्रबंधन का बिजनेस ग्राहकों के अधिग्रहण और निवल नया धन उत्पन्न करने की तुलना में कई गुना वृद्धि का साक्षी बना है। 31 मार्च 2018 तक ऐसी संपत्ति के धारक ग्राहकों की संख्या 24,168 रही जो कि पिछले वर्ष की तुलना में 528% अधिक है। निवल नए धन में वृद्धि 566% रही अर्थात् 1,998 करोड़ रुपये।



ग्राहकों की जिज्ञासाओं का समाधान

एसबीआई अपने ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं और जिज्ञासाओं का समाधान करने को पूरी प्राथमिकता देता है और उनको जल्द से जल्द हल करने में तत्परता दिखाता है। इसके अतिरिक्त, 24x7 कस्टमर हेल्पलाइन मौजूद है। बैंक ने निम्नलिखित पहलों को लागू किया है:

चैट बोट्स का विकास

बैंक ने विभिन्न सार्वजनिक स्थलों पर चैट बोट्स का विकास किया है जो कि ग्राहकों की अपनी भाषा में विभिन्न सवालों का समाधान करते हैं वह भी बिना किसी व्यवधान के। चैट बोट रियल टाइम रैस्पॉस प्रदान करता है और 24x7 उपलब्ध है। यह प्लेटफॉर्म सस्ता है और ह्यूमन टेलीकॉलर की जरूरत को कम करता है।

ग्राहकों की ईमेल का स्मार्ट तरीके से जवाब

बैंक ने एक स्मार्ट रैस्पॉस को स्थापित किया है जो कि ग्राहकों के ईमेल के जवाब स्मार्ट तरीके से प्रदान करता है। यह ग्राहकों के ईमेल को पढ़ता है और प्रश्न के अनुरूप विभिन्न स्वतः तार्किक जवाबों में से एक को बिना किसी व्यवधान के ग्राहक की ईमेल आईडी पर भेज देता है। इससे होने वाले विभिन्न फायदों में से सवालों के स्वतः जवाब, समय की बचत, मानव संसाधन की कम लागत, ग्राहकों के लिए उचित परिणाम एवं एकरूपता शामिल हैं।

एसबीआई CARE

एक नवाचारी, समर्पित कस्टमर केयर सेंटर 'एसबीआई केयर को ग्राहकों की पूछताछ एवं उनकी गैर-वित्तीय बैंकिंग आवश्यकताओं के लिए स्थापित किया गया है। एसबीआई केयर सेंटर खाता संबंधी पूछताछ के सभी सवालों का समाधान करता है। एसबीआई केयर ग्राहकों को सहज एवं खुशनुमा माहौल में सवालों के जवाब देने का प्रयास करता है।

एसबीआई इटेलिजेंट असिस्टेंट (SIA)

एसआईए, एक स्मार्ट चैट असिस्टेंट है जो कि एनआरआई ग्राहकों की पूछताछ का कुशल समाधान करने के लिए कृत्रिम बुद्धि की तकनीक है, यह ठीक उसी प्रकार काम करता है जिस प्रकार से बैंक का प्रतिनिधि काम करता है। यह एसबीआई पोर्टल पर चैट बॉक्स के सभी सवालों के तुरंत जवाब देने में सक्षम होता है।

CEEP शाखाओं पर कस्टमर फीडबैक टैब

एक कस्टमर फीडबैक टैब ग्राहक को बैंक की शाखा से संबंधित सेवा के बारे में अपनी राय रखने का अवसर प्रदान करता है। रियल टाइम मॉनिटरिंग एवं शाखा की इन गतिविधियों से ग्राहक को बेहतर सेवा प्रदान करने में मदद मिलती है।

एसबीआई अपने चुनिंदा CEEP शाखाओं पर हर दो साल में इस तरह के कस्टमर सर्विस फीडबैक सर्वेक्षण का आयोजन कराता है ताकि ग्राहकों को गुणवत्ता युक्त सेवा प्रदान करने के लिए CEEP की पहलों का आकलन हो सके। इस तरह से ग्राहकों से मिली प्रतिक्रिया के आधार पर ग्राहक सेवा में और अधिक सुधार किए जाते हैं।

ऑटोमेटिक रियल टाइम कस्टमर इमोशंस फीडबैक (ART CEF) की स्थापना

एसबीआई ने ART CEF की स्थापना की है जो कि छह शाखाओं में ग्राहकों के संतुष्टि स्तर का पता लगाने संबंधी सर्वेक्षण के लिए एक स्वतः स्फूर्त तरीका है। इस प्लेटफॉर्म का उद्देश्य बैंक के लिए ग्राहक खुशहाली सूचकांक का निर्माण करना है ताकि अपनी शाखाओं में ग्राहक सेवा के स्तर का पता चल सके। Art CEF एक ईमानदार और निष्पक्ष प्लेटफॉर्म है जिसमें किसी मानवीय हस्तक्षेप की गुंजाइश नहीं है। इससे पारंपरिक फीडबैक की प्रक्रिया में लगने वाले अधिक समय से निजात मिलती है।

शिकायत प्रबंधन प्रणाली (CMS)

एक ऑनलाइन CMS एक ऐसा मंच है जहां पर बैंक की वेबसाइट के माध्यम से ग्राहक अपनी शिकायतें, फीडबैक और सुझाव ऑनलाइन दर्ज करा सकते हैं। CMS का क्षेत्र विभिन्न श्रेणियों को जोड़कर और विस्तृत किया गया है इसमें नये तकनीकी उत्पाद और सेवाएं एवं सोशल मीडिया चैनलों को भी शामिल किया गया है। बैंक CMS से CRM (कस्टमर रिलेशनशिप मैनेजमेंट) की तरफ स्थानांतरित होने की प्रक्रिया में है ताकि ग्राहकों की जरूरतों को पूरा किया जा सके। 360 डिग्री CRM टूल विस्तृत रूप से ग्राहकों के अधिग्रहण, रिटेंशन एवं वेल्थ ऑप्टिमाइजेशन को बढ़ावा देता है।

ग्राहक की प्राइवसी और डेटा संरक्षण

डेटा की गोपनीयता, समन्वयता और उपलब्धता को बनाये रखने के लिए एसबीआई ने आईटी इकोसिस्टम में किसी गड़बड़ी के लिए निगरानी का कार्यान्वयन किया है। साइबर हमले, आंकड़ों को चुराना, साइबर सुरक्षा को लेकर बढ़ती चिंता से निपटने के लिए बैंक ने प्राथमिकता बनाई है। इसके लिए आईटी संचालित सुरक्षित बिजनेस माहौल महत्वपूर्ण है। बैंक ने साइबर सुरक्षा एवं डेटा संरक्षण के लिए भली प्रकार से निर्धारित नीतियां एवं प्रक्रियाएं संचालित की गई हैं।

इसने सुरक्षा की निरंतर जांच के तहत सिस्टम और एप्लिकेशन की पहचान और संरक्षण पर ध्यान केंद्रित किया है। बैंक ने आईटी इन्फ्रास्ट्रक्चर में विभिन्न साइबर हमले और नवीनतम चुनौतियों से सुरक्षा के लिए घरेलू स्तर पर सिक््योरिटी ऑपरेशंस सेंटर (SOC) की स्थापना की है, जो कि 24x7 तक संचालित है। इसके अतिरिक्त घरेलू स्तर पर एक अतिरिक्त इथिकल हैकिंग एवं रेड टीम का गठन किया है जो कि सुरक्षा चुनौतियों की पहचान कर नेटवर्क और एप्लिकेशन में सुधार करते हैं। डेटा अधिकृत लोगों तक के लिए प्रतिबंधित किया जाता है जैसे पर्सनली आईडेंटिफीएबल इन्फोर्मेशन (PII) और सेंसिटिव पर्सनल डाटा और इन्फॉर्मेशन (SPDI) एनक्रिप्टेड है। एसबीआई के पास साइबर घटनाओं से जुड़ा एक विस्तृत साइबर क्राइसिस प्लान है जो ऐसी घटनाओं के होने पर समाधान करता है।

बैंक अपने कर्मचारियों एवं वेंडरों जिसमें क्विज, सिक््योर कोडिंग प्रैक्टिस शामिल है, के लिए सुरक्षा जागरूकता कार्यक्रम संचालित करता है और सोशल मीडिया, प्रिंट एवं रेडियो के माध्यम से निरंतर जागरूकता अभियान चलाता है।

कुल मिलाकर इस प्रकार के ऑपरेशंस निम्नलिखित समूह में संचालित होते हैं:





पर्यावरण की
चिंता



कार्बन न्यूट्रैलिटी हासिल करना.....	57
नवीकरणीय ऊर्जा में निवेश	58
अपशिष्ट प्रबंधन	60
पर्यावरणीय सचेतता का निर्माण	61
डिजिटल नवाचार एवं संसाधन उपभोग	63

पर्यावरण की चिंता

पिछले एक दशक से ज्यादा समय से वैश्विक स्तर पर सतत विकास में योगदान करना अनिवार्य हो गया है। ऐसे में एक टिकाऊ बिजनेस को संचालित करने के लिए ज्यादा मात्रा में वित्तीय पूंजी की आवश्यकता होती है। विश्व के देश वित्तपोषण के लिए प्राथमिक स्रोत के तौर पर वित्तीय संस्थानों पर निर्भर हैं और इस प्रकार से वित्तीय संस्थानों को पर्यावरणीय एवं सामाजिक प्रबंधन के लिए अपने कोर बिजनेस ऑपरेशन के अंदर कमर कसनी है। टिकाऊ बैंकिंग दो रूपों में विभाजित की जा सकती है जैसे बैंक के अपने ऑपरेशन एवं बैंक के खुद के ऑपरेशनों का सामाजिक प्रभाव और संगठनों के प्रभाव का प्रबंध करने में मदद करना और वित्तपोषित करना।

भारत में सरकारी बैंकों में एसबीआई ऐसा पहला बैंक है जिसने अपने कार्यसंचालनों के लिए टिकाऊ विकास का एक रोडमैप तैयार किया है। बैंक अपने ऑपरेशनों के प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष पर्यावरणीय प्रभावों को कम करने के लिए प्रतिबद्ध है।

बैंक की महत्वपूर्ण पर्यावरणीय जिम्मेदारियां:

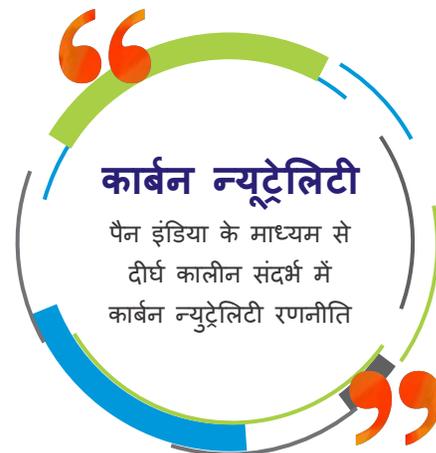
- एसबीआई की पर्यावरणीय पदछाप को कम करना
- जल उपभोग को कम करना
- अपशिष्ट उत्पादन की मात्रा का प्रबंधन विशेषकर प्लास्टिक और ई कचरा
- नवीकरणीय ऊर्जा में निवेश
- पर्यावरणीय सातत्य के महत्व पर जागरूकता फैलाना

दूसरे चरण में ग्रीन हाउस गैस यानी जीएचजी में कमी पर फोकस होगा और उसके लिए रणनीति बनाई जाएगी। इससे बैंक को दीर्घ काल में कार्बन न्यूट्रैलिटी हासिल करने में मदद मिलेगी। यह रणनीति विस्तृत रूप से नवीकरणीय ऊर्जा के निर्माण के आसपास हल की जाएगी। एसबीआई के सभी ऑपरेशनों के लिए नवीकरणीय ऊर्जा एवं उसके एक स्थान से दूसरे स्थान पर पहुंचाने की योजना इसकी महत्वपूर्ण रणनीति है। अंत में तीसरे चरण में कार्यान्वयन की रणनीति में थर्ड पार्टी आपूर्तिकर्ताओं का उपयोग किया जाएगा।

वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान, बैंक का फोकस उन पर्यावरणीय उपायों पर है जो कि बैंक की कार्बन न्यूट्रैलिटी की दीर्घ कालीन रणनीति का हिस्सा है। बैंक के इन फोकस क्षेत्रों में नवीकरणीय ऊर्जा में निवेश कर जीवाश्म ईंधन पर से बैंक की निर्भरता को कम करना, ऊर्जा कुशलता प्रौद्योगिकी के उपयोग को अपनाना, ऊर्जा बचत पहलों को कार्यान्वित करना और अवशिष्ट उत्पादन की मात्रा में कमी करना शामिल है।

कार्बन न्यूट्रैलिटी हासिल करना

कार्बन न्यूट्रैलिटी एक मुहावरा है जिसमें बिजनेस, संगठन और यहां तक कि व्यक्तियों के लिए वायुमंडल से कार्बनडाई ऑक्साइड की समान मात्रा को समाप्त कर योगदान करना है। एसबीआई ने सरकारी क्षेत्र के बैंकों में पहला कार्बन न्यूट्रल बैंक बनने का महत्वाकांक्षी लक्ष्य हासिल किया है। एसबीआई वर्तमान में पैन इंडिया कार्बन न्यूट्रैलिटी के विकास पर काम कर रहा है। यह रणनीति एक ग्रीन हाउस गैस (GHG) की कमी के लिए विस्तृत योजना पर फोकस है जिसमें एसबीआई की भारत में 22,000 शाखाओं पर लागू किया जाना है।



नवीकरणीय ऊर्जा में निवेश

एसबीआई ने भारत सरकार से वादा किया है कि वह पांच वर्षों से ज्यादा समय के (2015-2020) समय के लिए उपयुक्त अक्षय ऊर्जा परियोजनाओं हेतु वित्तपोषण करेगा। 31 मार्च, 2018 तक, 512 अक्षय ऊर्जा परियोजनाएं जिनकी क्षमता 10,290 MW है, पूर्ण हो चुके हैं। एसबीआई ने इन परियोजनाओं के लिए 24,571 करोड़ रुपये मंजूर किए हैं और वर्तमान में ऋण 14,180 करोड़ रुपये है। वर्तमान में, भारतीय बैंक क्षेत्र में अक्षय ऊर्जा को लेकर एसबीआई का सबसे ज्यादा ऋण पोर्टफोलियो है। विश्व बैंक ने एसबीआई को छत वाली सौर परियोजनाओं के लिए 625 मिलियन डॉलर का ऋण जारी किया है। इनमें से अभी तक एसबीआई ने 85 परियोजनाओं के लिए लगभग 2,200 करोड़ रुपये के ऋण जारी किए हैं।

एसबीआई ने खुद अपने उपयोग के लिए 10 पवन मिलों की स्थापना के लिए वित्तपोषण किया है। ऐसा करने वाला यह भारतीय बैंकों में पहला है। 1.5 MW क्षमता वाली पवन मिलें महाराष्ट्र (6), तमिलनाडु (3) और गुजरात (1) में स्थापित की गई हैं और इसका परिणाम यह हुआ है कि पिछले आठ वर्षों में लगभग 125 करोड़ रुपये से ज्यादा की बचत हुई है।

31 मार्च 2018 तक बैंक ने छत वाले सौर पैनल संयंत्रों में भी निवेश किया है। इसी दिशा में आगे बढ़ते हुए एसबीआई अक्षय ऊर्जा की क्षमता को 25 MW तक बढ़ाने की प्रक्रिया में है जिससे लगभग 30 करोड़ रुपये वार्षिक की बचत होगी। इस प्रकार से ऊर्जा उत्पादन का एसबीआई के देश भर में विभिन्न कार्यालयों एवं शाखाओं में प्रयोग होगा। इससे पर्याप्त मात्रा में कार्बन उत्सर्जन में कटौती होगी। उदाहरण के तौर पर 31 मार्च 2018 तक एसबीआई की ग्लोबल इन्फोर्मेशन टेक्नोलॉजी सेंटर के भवन के लिए 62.5 KV सौर संयंत्र बैंक की 25,183 Kwh की उपभोग क्षमता को पूरा करेगा और इस प्रक्रिया में 3,52,566 रुपये की बचत होगी। 31 मार्च 2018 तक, देश भर में एसबीआई के लगभग 1200 सौर एटीएम हैं।

- 512 परियोजनाएं
- 10,290 MW क्षमता
- 24,571 करोड़ रुपये मंजूर

भारतीय बैंकिंग क्षेत्र
में सबसे ज्यादा
अक्षय ऊर्जा
पोर्टफोलियो

- 10 पवन मिलों की ऊर्जा उत्पादन की खपत
- लगभग 8 वर्षों की अवधि में 125 करोड़ रुपये की बचत



- छत वाले सौर ऊर्जा संयंत्रों पर फोकस
- 1200 सौर ATMs स्थापित



ऊर्जा उपभोग एवं प्रबंधन

एसबीआई के द्वारा ऊर्जा उपभोग की कुल मात्रा का उपभोग इसकी देश भर में विस्तृत उपस्थिति के कारण है। बैंक ने अपनी ऊर्जा उपभोग को नियंत्रित करने के लिए चरणबद्ध तरीके से अनेक कदम उठाये हैं।



इसने भारत में अपने बड़े कार्यालयों में थर्मल सेंसर, एलईडी लाइट, ऊर्जा कुशल एयर कंडीशनर और पावर मैनेजमेंट टूल स्थापित किए हैं। 31 मार्च 2018 तक बैंक ने भारत में अपने पांच भवनों के लिए, LEED प्रमाण पत्र प्राप्त किए हैं, इसमें स्टेट बैंक

भवन स्थित इसका कॉरपोरेट केंद्र भी शामिल है।

वित्त वर्ष 2017-18 में, बैंक ने विद्युत उपभोग पर लगभग 1,143 करोड़ रुपये खर्च किए। यह लगभग 1,561 GWh विद्युत उपभोग को दर्शाता है और इससे लगभग 12,80,315 tCO₂e का उत्सर्जन होता है।

ऊर्जा बचत

रिपोर्टिंग अवधि के दौरान, अनेक ऊर्जा बचत पहलों को जीआईटीसी विभाग के द्वारा आरंभ किया गया। इनमें से कुछ इस प्रकार हैं:

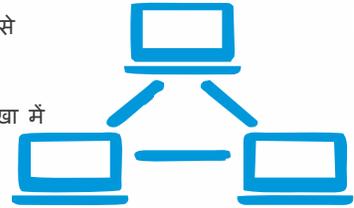
भारत में IPM+ डेस्कटॉप सॉफ्टवेयर की स्थापना
IPM+ प्रत्येक डेस्कटॉप में स्थापित होने वाला विद्युत प्रबंधन उपकरण है जिससे कंप्यूटर की संपूर्ण ऊर्जा उपभोग में कटौती होती है। इसको 100 डेस्कटॉप पर एक प्रायोगिक प्रोजेक्ट के रूप में लागू किया गया है। इससे बैंक ने लगभग 40% तक ऊर्जा की बचत की है। इस पहल की सफलता से बैंक ने भारत में अपने सभी डेस्कटॉप में इस सॉफ्टवेयर को चरणबद्ध तरीके से इंस्टॉल करने का निर्णय लिया है। 31 मार्च 2018 तक, बैंक ने लगभग 9.16 GWh ऊर्जा की बचत की है और इससे 9,157 tCO₂e उत्सर्जन की कटौती हुई है।

ब्रांच सर्वर सुदृढीकरण (BSC)
इसका उद्देश्य एसबीआई की शाखाओं में सभी सर्वरों को सुरक्षित एवं वर्चुअल माहौल में केंद्रीकृत करना है। वर्तमान में यह सुदृढीकरण भारत में इसकी 2,798 शाखाओं में हो चुका है। फिजिकल ब्रांच सर्वर से वर्चुअल सेट में परिवर्तन से प्रति शाखा प्रति माह 540 kWh ऊर्जा उपभोग की कमी आएगी। इसी क्रम में, औसतन, प्रत्येक शाखा में हर साल 38,880 रुपये की बचत ऊर्जा से होगी।

सीएफएल लाइटों के स्थान पर एलईडी और स्प्लिट एसी की जगह वेरिएबल रेफ्रिजरेट वॉल्यूम (VRV) की स्थापना।

बैंक ने सीएफएल के स्थान पर एलईडी को लगाया है जिससे ऊर्जा की बचत में मदद मिली है और कुछ चुनिंदा ऑफिसों में स्प्लिट एसी की जगह वेरिएबल रेफ्रिजरेट वॉल्यूम (VRV) HVAC सिस्टम की स्थापना की गई है।

ब्रांच सर्वर सुदृढीकरण से
38,000 रुपये
की बचत हर साल हर शाखा में
होती है।



**ऊर्जा की
बचत**

9.16 GWh
ऊर्जा बचत, IPM+
डेस्कटॉप सॉफ्टवेयर से



एलईडी के लगाने से
30% की विद्युत कमी

अपशिष्ट प्रबंधन

बैंक ने रिपोर्टिंग अवधि के दौरान अपशिष्ट प्रबंधन पर अपना फोकस बढ़ा दिया है।

इस संबंध में एक महत्वपूर्ण पहल भारत में इसके कॉरपोरेट सेंटर एवं सभी एलएचओ में की गई है। इससे कार्यालय में प्लास्टिक की बोतलों के प्रयोग को कम किया जा रहा है। बैंक ने प्लास्टिक बोतलों के आंतरिक उपभोग को कम करने के लिए यह महत्वपूर्ण निर्णय लिया है। इसके अतिरिक्त, यह अपशिष्ट जल उत्पादन की मात्रा में कमी करने में मदद करेगा। यह पहल वित्त वर्ष 2017-18 में की गई। सैंपल अध्ययन के अनुसार, कॉरपोरेट सेंटर ऑफिस में प्रति वर्ष लगभग 15 लाख रुपये की लागत की 3,00,000 प्लास्टिक बोतलों का उपभोग कम किया जाएगा।

एसबीआई के अन्य प्रकार के अपशिष्ट उत्पादन को नम, शुष्क और ई कचरा के तौर पर वर्गीकृत किया गया है। कैंटीन जो कि गीले कचरे का एक प्रमुख स्रोत है और इसको कम करने के लिए ज्यादा से ज्यादा जागरूकता बढ़ाई जा रही है। गीले कचरे को डिंपोज करने के लिए जैव पाचकों में हस्तांतरित कर दिया जाता है ताकि उसकी खाद बन सके। कैंटीन भी इस दिशा में स्टाफ को इसकी जानकारी दे रही हैं। शुष्क कचरे को वैंडरों को दिया जाता है ताकि वे इसे पुनःचक्रित कर सकें। ईकचरे को केवल प्राधिकृत वैंडरों को ही दिया जाता है।



ग्रेटर चेन्नई कॉरपोरेट को कचरे की टोकरियों के लिए दान

केस स्टडी

कोलकाता सर्कल

कोलकाता सर्कल ने कार्यालयों में शुष्क कचरे को पुनःचक्रित करने के लिए शुष्क अपशिष्ट प्रबंधन हेतु पुनःचक्रित करने एवं अपशिष्ट प्रबंधन कंपनी द्वारा पुनःचक्रित करने की पहल की है। इस पहल के तर्फ सभी कर्मचारियों को गीले और सूखे कचरे को कार्य स्थल पर ही अलग अलग करने के महत्व पर जागरूक किया गया है। इसे कोलकाता एलएचओ ऑफिस ने प्रायोगिक आधार पर शुरू किया था। यह 1 नवंबर, 2017 को आरंभ किया गया। पहले माह में ही लगभग 2029 किग्रा. शुष्क कचरे को पुनःचक्रण के द्वारा एकत्रित किया गया। नये चरण के एक भाग के रूप में यह सर्कल कोलकाता के अन्य सभी प्रशासनिक कार्यालयों को भी शामिल करने की योजना बना रहा है।



पर्यावरण के प्रति जागरूकता विकसित करना

एसबीआई पर्यावरणीय मुद्दों पर जागरूकता के महत्व को समझता है। एसबीआई की ग्रीन मैराथन ने भारत के नागरिकों को पर्यावरण संरक्षण के लिए भागीदार बनने और जलवायु परिवर्तन के नकारात्मक प्रभावों पर समाज को शिक्षित करने का अभियान चलाया।

4 फरवरी को मुंबई से आरंभ भारत के छः शहरों में मैराथन का आयोजन किया गया और इसके बाद बंगलौर, चेन्नई, अहमदाबाद, चंडीगढ़ और दिल्ली में यह आयोजित हुई। बैंक अगले वित्त वर्ष यानी 2018-19 में यह मैराथन भारत के 15 शहरों में आयोजित करने जा रहा है।

एसबीआई अपने सभी नॉलेज पार्टनरों के साथ काम करते हुए सुनिश्चित कर रहा है कि पर्यावरणीय जागरूकता मैराथन के सभी पहलुओं में शामिल हो। प्रत्येक धावक की बिब पौधों के बीजों से बनी रहे और उसको बाद में बो दिया जाए। इस प्रकार से नये पौधों के उगने की प्रक्रिया चलती रहे। सभी पोस्टर, बैनर और मार्केटिंग फ्लायर इत्यादि जैव उपचारित हों एवं उनका पुनःचक्रण हो सके। प्लास्टिक की वाटर बोतलों को प्रत्येक भागीदार से न इस्तेमाल करने के लिए कहा गया और उन्हें वाटर स्टेशनों की मदद से समय समय पर कंपोस्ट योग्य पेपर कर्पो में पानी दिया गया। मैराथन के पूरा होने पर संपूर्ण कचरे को पुनःचक्रित किया गया।

मैराथन के दौरान संबंधित शहर में एक प्रतिष्ठित एनजीओ को कचरा एकत्रित करने, मापन एवं निपटान के लिए नियुक्त किया गया और इस प्रकार से लगभग 94 प्रतिशत कचरे को पुनःचक्रित कर फिर से उपयोग में लाया गया है। मैराथन की प्रमुख विशेषताएं इस प्रकार हैं:



एसबीआई ग्रीन मैराथन में अपशिष्ट प्रबंधन का स्नैपशॉट

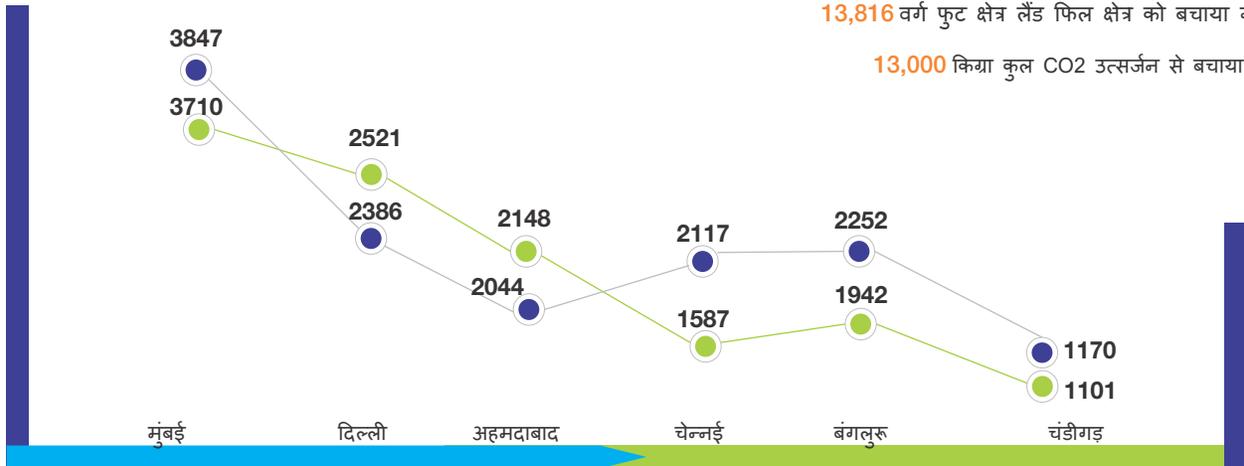
शहरों का प्रतिशत	अवशिष्ट पुनःचक्रण एवं पुनःप्रयोग करने वाले
मुंबई	94
दिल्ली	92
अहमदाबाद	94
चेन्नई	94
बंगलूरु	97
चंडीगढ़	91

पुनःचक्रण हेतु अपशिष्ट	कार्डबोर्ड, पेपर कप टेट्रा पैक, प्लास्टिक
------------------------	---

जैव उपचारित अपशिष्ट	कंपोस्टेबल कटलरीज फूड स्क्रेप नारियल के खोल के अवशेष
---------------------	--

पुनः प्रयोग की वस्तुएं	फ्लेक्स बैनर, ऑयल कैन कप और थैलियों एवं चटाई के अवशेष
------------------------	---

भूमि में डाले जाने वाला अपशिष्ट	सनबोर्ड सिग्नेजेज थर्मोकॉल के टुकड़े, कपड़े के अपशिष्ट एवं मिश्रित कचरा
---------------------------------	---



13,816 वर्ग फुट क्षेत्र लैंड फिल क्षेत्र को बचाया गया
 13,000 किग्रा कुल CO2 उत्सर्जन से बचाया गया।

- पुनःचक्रण एवं पुनः प्रयोग के माध्यम से कुल लैंडफिल क्षेत्र को बचाया गया।
- कचरा पुनःचक्रित करने पर CO2 उत्सर्जन में कमी आई



डिजिटल नवाचार एवं संसाधन उपभोग

भारत सरकार वार्षिक आधार पर डिजिटल इंडिया के लिए अपने बजट आवंटन में लगातार बढ़ोतरी कर रही है। अपने नागरिकों को डिजिटल प्लेटफॉर्म की सुलभता के लिए नये नये तरीकों पर काम कर रही है और यह 'टैक फर्स्ट' इकोनॉमी के तौर पर आगे बढ़ रही है। डिजिटल रूपांतरण के मामले में एसबीआई का निवेश बहुत महत्वपूर्ण है। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान बैंक ने अपने डिजिटल प्लेटफॉर्म की अप्रत्याशित बढ़ोतरी की है और ग्राहकों के लिए अनेक नये माध्यम खोले हैं। डिजिटल बैंकिंग के फायदे कई गुना हैं; वित्तीय समावेशन को बढ़ाकर, ग्राहक की संतुष्टि में वृद्धि कर और पेपर कार्य को कम कर इस फायदे को बढ़ाया जा सकता है। बैंक की कुछ डिजिटल सेवाओं से पेपर का उपभोग कम करने में किस प्रकार से मदद मिली है उसकी प्रमुख उपलब्धियां इस प्रकार हैं:

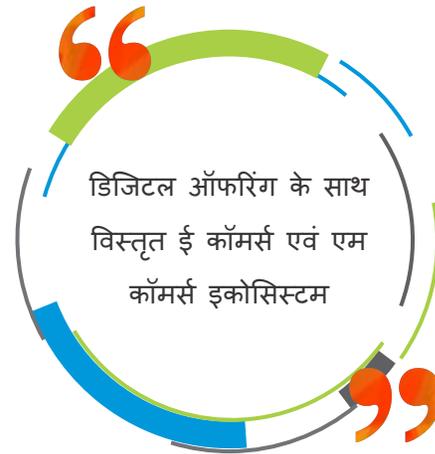
मर्चेट के लिए डिजिटल ऑन बोर्डिंग

एसबीआई अपने विभिन्न प्रकार के मर्चेट के लिए तेजी से ई कॉमर्स और एम कॉमर्स को बढ़ावा दे रहा है। यह अपने ग्राहकों से धनराशि प्राप्त करने और उनकी इच्छा के वेडरों से भुगतान प्राप्त करने में सक्षम बनायेगा। चाहे वह एक बड़ा कॉरपोरेट हो या फिर सरकार का निकाय अथवा एसएमई एसबीआई अपने सभी ग्राहकों के लिए ऑनलाइन बैंकिंग प्लेटफॉर्म प्रदान करता है। एसबीआई का स्टेट बैंक कलेक्ट, एसबी-एमओपीएस, बडी मर्चेट एप और यूपीआई पेमेंट इसके लिए विकल्प के तौर पर काम करते हैं।

इसी क्रम में रणनीति भागीदारी के माध्यम से ई-कॉमर्स को आगे बढ़ाया जा रहा है। एसबीआई की डिजिटल ऑफरिंग को निरंतर इसी दिशा में सुधारा जा रहा है और इसमें ई-टेंडरिंग, ई-ऑक्शन, ई-फ्रेट और बडी मात्रा में भुगतान को भी शामिल किया गया है।

एसबीआई इनटच

एसबीआई हमेशा से नवाचरी बैंकिंग उत्पाद एवं सेवाओं को विकसित करने में अग्रणी रहा है। बैंक ने जुलाई 2014 में बैंकिंग क्षेत्र के डिजिटलीकरण की भविष्यवाणी की थी, इसी को ध्यान में रखते हुए उसने अपने ब्रांड एसबीआई इनटच को शुरू किया। एसबीआई इनटच की स्थापना ने बैंकिंग क्षेत्र में नव परिवर्तन को बढ़ावा दिया। वर्तमान में एसबीआई की 262 sbiINTOUCH शाखाएं स्थापित हैं जो कि भारत में 148 से अधिक जिलों में डिजिटल टेक्नोलॉजी से युक्त हैं।



ग्रीन चेनल काउंटर (GCC)

GCC का उद्देश्य जमाओं, धन की निकासी एवं बैंकों में निधि अंतरण के लिए पेपर विहीन अथवा ग्रीन बैंकिंग को बढ़ावा देना है। एक प्वाइंट ऑफ सेल (POS) टर्मिनल की स्थापना इसने अपनी सभी शाखाओं में की है। इस सेवा का विस्तार GCC के माध्यम से किया जा रहा है जिसमें धन की जमा, निकासी एवं एसबीआई के विभिन्न शाखाओं में निधियों का अंतरण किया जाना शामिल है। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान औसतन 8.75 लाख ट्रांजेक्शन जीसीसी के माध्यम से प्रतिदिन हुए।

ग्रीन रेमिट कार्ड (GRC)

एसबीआई का ग्रीन रेमिट कार्ड एक डिपॉजिट कार्ड है जिसके माध्यम से एक व्यक्ति एसबीआई की एक विशिष्ट राशि में रेमिट कर सकता है, यह विशेष तौर पर प्रवासियों के लिए है। इसका विकास जीसीसी और रिसाइक्लर के माध्यम से पेपर लेस तरीके से राशि को जमा करना है। रिपोर्टिंग अवधि के दौरान औसतन 1.56 लाख ट्रांजेक्शन प्रति दिन जीआरसी के माध्यम से हो रहे थे।

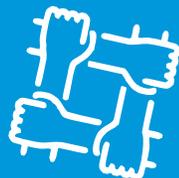
ग्रीन पिन्स

यह सेवा ग्राहकों को एटीएम, एसएमएस, आईवीआर, आईएनबी और एसबीआई तुरंत मोबाइल एप के माध्यम से अपना पिन खुद जनरेट करने में सक्षम बनाती है। इस पहल के कार्यान्वित होने से पेपर लेस की प्रक्रिया में काफी तेजी देखने को मिली है। लागत में भी कमी आई है। वित्त वर्ष 2017-18, में 5.15 करोड़ से ज्यादा पिन इस चैनल के माध्यम से जारी किए गए।



A young child with dark hair, wearing a white school uniform, is the central focus. They are holding a transparent ruler vertically. In the background, other children in school uniforms are sitting on the floor, engaged in activities. The scene is brightly lit, suggesting an indoor classroom or activity room. A blue horizontal bar is at the top, and another is at the bottom.

सामाजिक विकास



एसबीआई द्वारा कार्यान्वित की गई सीएसआर गतिविधियां	67
एसबीआई फाउंडेशन द्वारा कार्यान्वित सामाजिक विकास पहल	74

सामाजिक विकास

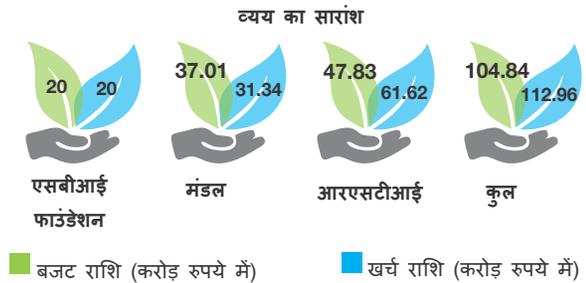
एसबीआई एक कॉर्पोरेट नागरिक के रूप में विविध संसाधनों को रखता है जिनका इस्तेमाल वह समाज की स्थिति को ऊपर उठाने के लिए करता है। हाशिए वाले समूहों और लोगों के जीवन में सुधार की दिशा में काम करना एसबीआई के व्यापार संचालन और रणनीति का एक हिस्सा है। यहां तक कि बैंक के कर्मचारियों को प्रोत्साहित किया जाता है ताकि वे समाज को विविध सेवाओं के माध्यम से कुछ न कुछ वापस दे सकें और भारत की सामाजिक व्यवस्था और विकास के सभी क्षेत्रों के भीतर मौजूद अंतर को कम करने में मदद कर सकें। बैंक की हमेशा से यही सोच रही है कि लोगों को 'बैंकिंग से परे भी सेवाएं' प्रदान की जाएं।

एसबीआई की सीएसआर से जुड़ी गतिविधियां संगठन के अंदर 3 व्यवसाय समूहों में फैली हुई हैं और इनका कार्यान्वयन एसबीआई फाउंडेशन द्वारा भारत भर में स्थित बैंक के सभी 16 मंडलों के साथ-साथ बैंक द्वारा स्थापित व्यावसायिक प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई) के माध्यम से किया जाता है। बैंक के द्वारा लोगों तक अधिकतम पहुँच और दीर्घकालिक लाभ के लिए, आवश्यकता आधारित दृष्टिकोण अपनाया गया है जिसमें एसबीआई के भागीदार, सभी प्रतिष्ठित गैर सरकारी संगठन समुदायों की व्यक्तिगत आवश्यकताओं का आकलन करते हैं। इन सभी कार्यों में एनजीओ भी जमीनी स्तर पर इस परियोजना का कार्यान्वयन करने और इसे प्रभावी ढंग से निष्पादित करने में सहायता करते हैं। बैंक के सीएसआर एजेंडा में निम्न प्रमुख विषय क्षेत्रों पर ध्यान केंद्रित किया जाता है:

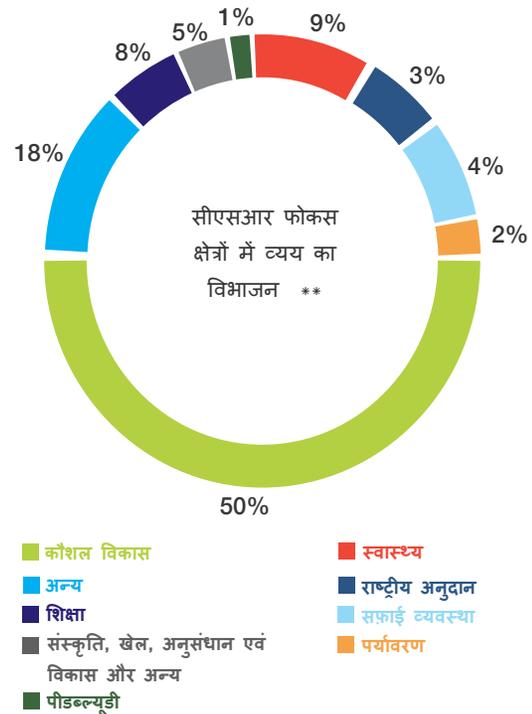


एसबीआई द्वारा कार्यान्वित की गई सीएसआर गतिविधियां

रिपोर्टिंग अवधि के लिए एसबीआई का सीएसआर बजट 104.84 करोड़ रुपये और खर्च की गई कुल राशि 112.96 करोड़ रुपये थी। यह लगातार छठा वर्ष है, जहाँ सीएसआर का व्यय 100 करोड़ रुपए की सीमा को पार कर गया है।

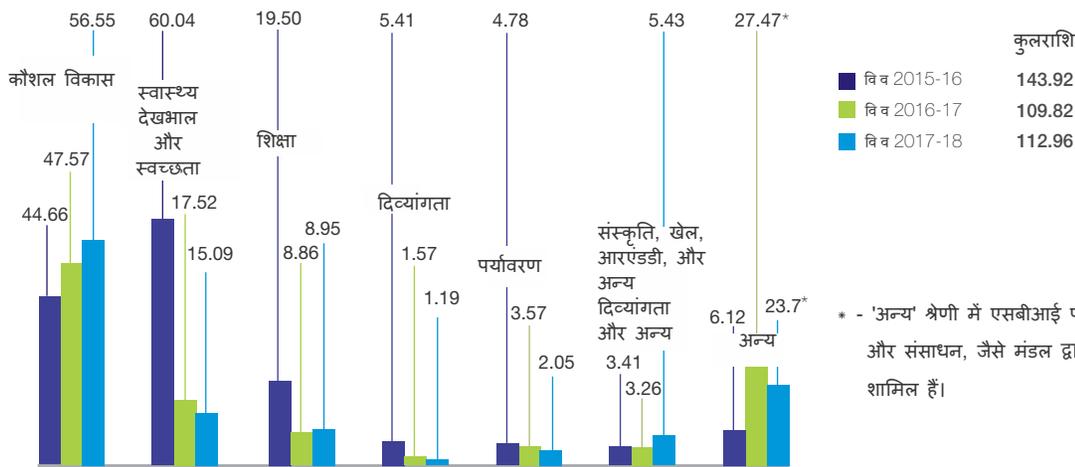


क्षेत्रवार सीएसआर व्यय को नीचे दिखाया गया है:



** - आंकड़े निकटतम पूर्णांक तक किए गए हैं।

क्षेत्रवार व्यय राशि (करोड़ रुपये में)



* - 'अन्य' श्रेणी में एसबीआई फाउंडेशन को आवंटित राष्ट्रीय दान और संसाधन, जैसे मंडल द्वारा किये गए विभिन्न प्रत्यक्ष कार्य शामिल हैं।

स्वास्थ्य सुविधाओं को समर्थन

बैंक समाज के वंचित और आर्थिक रूप से कमजोर लोगों के स्वास्थ्य की बेहतर देखभाल और अच्छी स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करने के लिए बुनियादी रूप से गुणवत्तापरक प्राथमिक आधारभूत संरचना प्रदान करता है। बैंक ने बड़ी संख्या में अस्पतालों का इस सन्दर्भ में समर्थन प्राप्त किया है और राष्ट्रीय स्वास्थ्य नीति 2017 के मानकों को पूरा भी किया है, जिसे मार्च 2017 में सरकार द्वारा अनुमोदित किया गया था।

राष्ट्रीय स्वास्थ्य नीति देश भर में स्वास्थ्य देखभाल के सन्दर्भ में गुणवत्तापरक स्वास्थ्य सुविधाओं के साथ सार्वभौमिक पहुंच रखता है। स्वास्थ्य सेवा के क्षेत्र में एसबीआई द्वारा किये गए प्रमुख कार्यों को चिह्नित किया गया है:

- एम्बुलेंस और मेडिकल वैन:** बैंक ने 23 से अधिक धर्मार्थ संगठनों को एम्बुलेंस और मेडिकल वैन प्राप्त करने के लिए 2 करोड़ रुपये से अधिक का दान दिया है।
- स्वास्थ्य उपकरण और सर्जरी:** बैंक ने 35 से अधिक धर्मार्थ संगठनों और अस्पतालों को डायलिसिस मशीन, बीआईपीएपी वेंटिलेटर, डिजिटल एक्स-रे मशीन, आर्टिफियल अंग, स्वचालित बायो-कैमिस्ट्री विश्लेषक, सर्जिकल माइक्रोस्कोप, रेटिना उपकरण इत्यादि जैसे विभिन्न चिकित्सा और शल्य चिकित्सा उपकरण प्राप्त करने के लिए 5 करोड़ रुपये से अधिक का दान किया है। इससे अस्पतालों को बड़ी संख्या में वंचित मरीजों की सेवा करने में सुविधा हुई है।
- सामाजिक आउटरीच कार्यक्रम :** बैंक द्वारा समाज के वंचित ग्रामीण आबादी के लिए निवारक और उपचारात्मक स्वास्थ्य देखभाल हेतु कई स्वस्थ शिविर आयोजित किये गए हैं। ये स्वास्थ्य शिविर निम्नलिखित क्षेत्रों में नैदानिक (डायग्नोस्टिक) सेवाएं प्रदान करते हैं:



- आँखों की देखभाल
- कैंसर का पता लगाना
- प्रजनन स्वास्थ्य देखभाल
- मूल स्वास्थ्य जांच (रक्तचाप, एचबी आदि)

- मधुमेह
- महिलाओं के लिए मैमोग्राफी
- मोतियाबिंद संचालन

दान के माध्यम से, बेंगलूर मंडल कैंसर के शुरुआती चरणों का पता लगाने और उसके उपचार हेतु एक धर्मार्थ कैंसर सोसाइटी का निर्माण कर रहा है।

हैदराबाद सर्किल द्वारा समर्थित उषा लक्ष्मी स्तन कैंसर फाउंडेशन द्वारा स्तन कैंसर पर जागरूकता पैदा करने के लिए 'गुलाबी रिबन वॉक' आयोजित की गई।

बेंगलूर सर्किल द्वारा प्रदान किए गए वित्तपोषण से आर्थिक रूप से कमजोर मरीजों के लिए 50 दिल की सर्जरी की गई।



मामले का अध्ययन दिल्ली मंडल



अपरिवर्तित अपवर्तक वृष्टि भारत में अंधापन के प्रमुख कारणों में से एक है। हालांकि, यदि समय पर इसका पता चल जाये तो इसे सही किया जा सकता है और अंधापन रोका जा सकता है। दिल्ली मंडल एक गैर-सरकारी संगठन के साथ काम करता है जो कि समय-समय पर नेत्र शिविर, स्क्रीनिंग और सर्जरी आदि आयोजित करता रहता है। यह रोगियों की मदद करने वाले डॉक्टरों के लिए आवास, बोर्डिंग और परिवहन की लागत भी वहन करता है। दिल्ली मंडल ने इस एनजीओ को 'नेत्र शिविर' आयोजित करने और ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले लोगों को आंखों की उपचार सुविधाएं उपलब्ध कराने के लिए पूरी तरह सुसज्जित 'मोबाइल अपवर्तन (रिफ्रेक्शन) वैन' दान की है। इस वैन का उपयोग हर साल लगभग 30,000 व्यक्तियों को सेवाएं प्रदान करने के लिए किया जाता है।

मामले का अध्ययन भोपाल मंडल



एमपीकॉन-फिनस्टर, ए फाउंडेशन फॉर इनोवेशन, एज्युकेशन, सोशल ट्रांसफॉर्मेशन एंड रिसर्च ने छात्राओं के बीच मासिक धर्म के समय स्वच्छता रखने में मदद करने हेतु एक परियोजना प्रायोजित करने का अनुरोध भोपाल मंडल ने किया है। इस कार्य की शुरुआत भोपाल में चुने हुए स्कूलों और कॉलेजों में सैनिटरी नैपकिन वेंडिंग मशीनें और सैनिटरी नैपकिन को नष्ट करने की मशीनें लगाकर की गई। इस मंडल ने 26 सैनिटरी वेंडिंग मशीनों और सैनिटरी नैपकिन को नष्ट करने की मशीनें 26 सरकारी स्कूलों में स्थापित करने हेतु भी निधि उपलब्ध कराई गई। इस कार्यक्रम से 1300 से अधिक लड़कियों ने लाभ उठाया है।

शिक्षा

एसबीआई हमेशा से इस बात में विश्वास रखता है कि सामाजिक विकास के लिए गुणवत्तापरक शिक्षा एक महत्वपूर्ण आवश्यकता है। भारत में शिक्षा के प्रसार में मुख्य चुनौतियां गरीबी रेखा से नीचे रहने वाले लोगों के मध्य संसाधनों की कमी है। जिसकी वजह से अशिक्षित वर्ग की संख्या ज्यादा है। शिक्षा से संबंधित उचित बुनियादी ढांचे, गुणवत्तापरक शिक्षकों की स्कूलों तक पहुंच की कमी आदि शिक्षा क्षेत्र की प्रमुख बाधाएं हैं। इसलिए, इन सभी मुद्दों में से कुछ को दूर करने में बैंक ने विविध माध्यमों से मदद की है जिसका उल्लेख निम्नवत है:

- अनेक स्कूलों में कंप्यूटर और प्रिंटर का दान
- स्वच्छ पेयजल तक लोगों की पहुँच बनाये रखने के लिए वाटर फिल्टर का प्रावधान
- सरकारी स्कूलों में शौचालयों का निर्माण
- विकलांग छात्रों हेतु व्यावसायिक प्रशिक्षण का प्रावधान
- वंचित छात्रों के लिए स्कूल में परिवहन सुविधाओं का प्रावधान

मामले का अध्ययन उत्तर पूर्व मंडल



इस मंडल ने 'शिक्षा समिति' और 'पूर्वोत्तर जनजाति शिक्षा समिति' के माध्यम से उत्तर-पूर्व क्षेत्र में रहने वाले आदिवासी समुदायों को समर्थन प्रदान किया है। मंडल ने आदिवासी समुदायों को फर्नीचर और अन्य फिक्सचर, वॉटर प्यूरिफायर, कंप्यूटर और अन्य शिक्षण उपकरण आदि खरीदने में मदद की है। लड़कियों के लिए शौचालयों के नवीकरण और निर्माण के लिए भी निधि उपलब्ध कराई गई है। इन पहलों से जनजातीय बच्चों द्वारा प्राप्त शिक्षा की गुणवत्ता में सुधार करने में मदद मिली है और लड़कियों के स्कूल छोड़ने की दर में कमी लाने में भी सहायता मिली है।

पेयजल और स्वच्छता

एसबीआई भारत सरकार के "स्वच्छ भारत" मिशन के प्रति पूरी तरह से प्रतिबद्ध है और देश भर में कई पहलों को लागू भी कर चुका है जो स्वच्छता सुविधाओं में सुधार करने में मदद करता है। इसमें स्कूलों में शौचालयों का निर्माण, स्वच्छ पेयजल के लिए रिवर्स ऑस्मोसिस (आरओ) आदि प्रदान करना, उचित अपशिष्ट निपटान सुविधाओं और सैनिटरी नैपकिन वैंडिंग मशीनों और सैनिटरी नैपकिनों को नष्ट करने वाली मशीनों की स्थापना करना शामिल है।

मामले का अध्ययन तिरुवनंतपुरम मंडल

तिरुवनंतपुरम मंडल ने लड़कियों के अनुकूल शौचालयों और शांति केंद्रों के निर्माण के लिए निधि उपलब्ध कराई गई है।

थुम्बा, तिरुवनंतपुरम के जेवियर्स कॉलेज, जहां की 70% छात्राएं मछुआरा समुदाय से संबंधित हैं। यह परियोजना समाज के आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों से संबंधित 1,500 से अधिक किशोर नवयुवतियों के स्वास्थ्य और स्वच्छता पर सकारात्मक प्रभाव डालेगी।



कौशल विकास और आजीविका निर्माण

25 वर्ष से कम उम्र की अपनी आबादी के लगभग 54% हिस्से के साथ भारत दुनिया के सबसे कम उम्र के देशों में से एक है। बढ़ता हुआ जनसांख्यिकीय रोजगार भारत के आर्थिक विकास के सबसे महत्वपूर्ण प्रदर्शन संकेतकों में से एक है। एसबीआई के कौशल विकास और आजीविका निर्माण जैसी पहल ने, कुशल मानव शक्ति की मांग और आपूर्ति के बीच असंतुलन को हटाने, प्रासंगिक व्यावसायिक और तकनीकी प्रशिक्षण ढांचे के निर्माण, मौजूदा कौशल को अपग्रेड करने और नए कौशल विकसित करने में मदद की है। यह पहल न केवल मौजूदा नौकरियों के लिए बल्कि रोजगार के संभावित अवसरों के लिए भी किये जा रहे हैं। एसबीआई ने इस सन्दर्भ में 151 आरएसईटीआई भवनों के निर्माण हेतु 9 करोड़ रुपये से अधिक का योगदान दिया है।



आरएसईटीआई के माध्यम से प्रशिक्षित उम्मीदवारों द्वारा आयोजित प्रदर्शनी

पर्यावरण संरक्षण

एसबीआई ने पर्यावरण संरक्षण के लिए विशेष प्रयास किए हैं। अपने सीएसआर कार्यक्रम के हिस्से के रूप में, बैंक के पास है:

- स्थापित सौर ऊर्जा संयंत्र, सौर वॉटर हीटर और सौर स्ट्रीट दीपक
- विभिन्न मंडलों में वृक्षारोपण
- शहर की सीमाओं के भीतर पार्क और बगीचे बनाए रखा
- बैटरी संचालित वाहन का दान

मामले का अध्ययन भोपाल मंडल



एसबीआई का भोपाल मंडल 'गौरैया संरक्षण जागरूकता कार्यक्रम' नामक एक अद्वितीय परोपकारी गतिविधि के लिए सहायता उपलब्ध कराता है। बैंकों ने स्कूलों, शैक्षिक संस्थानों और अन्य संगठनों को दिए जाने वाले 1000 कृत्रिम घोंसले के बक्से तैयार करने के लिए समुदाय के लोगों के साथ सहयोग किया है। ये बॉक्स एसबीआई की सभी शाखाओं और कर्मचारियों एवं खुदरा परिसंपत्ति केंद्रीय प्रसंस्करण केंद्रों (आरएसीपीसी) को उपलब्ध करवाया गया है ताकि वे आवास ऋण ग्राहकों, स्थानीय लोगों और संस्थानों को इस उद्देश्य और अनुरोध से वितरित कर सकें कि इन बॉक्स को सुरक्षित और जहाँ पर गौरैया का वास क्षेत्र हो वहाँ पर रख दें। बैंक की इस पहल की समाज के लोगों ने व्यापक रूप से प्रशंसा की है। इस पहल के माध्यम से जनमानस के मध्य बेहतर सूचना विस्तार हुआ है जिससे इन कृत्रिम घोंसलों के माध्यम से शहरी क्षेत्रों में इन प्रजातियों की संख्या में इजाफा होगा।

भारत की रक्षा सेवाओं का समर्थन करना

एसबीआई भारतीय सशस्त्र बलों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करके अपने आपको गौरवान्वित महसूस करता है। साथ ही देश के सुदूर क्षेत्रों में रहने वाले उनके परिवारों को भी बैंकिंग सुविधाएं सुलभ कराने का प्रयास करता है। बैंक तंगत्से, करगिल और लेह-लद्दाख क्षेत्र और अरुणाचल प्रदेश में तवांग और तेंगा में भी अपनी शाखाएं संचालित करता है, ताकि वहां स्थित सैन्य प्रतिष्ठानों की वित्तीय रूप से सहायता कर सके।

एसबीआई ने सशस्त्र बलों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए श्रीनगर-लेह राजमार्ग पर ट्रास में (10,990 फुट) तथा उत्तर पूर्व में सिक्किम में नाथूला में (14,140 फुट की ऊंचाई पर), एटीएम स्थापित किए हैं। ये स्थान कुछ सबसे दुर्गम इलाकों में स्थित हैं।

वित्त वर्ष 2017-18 में हैदराबाद मंडल स्टाफ के सदस्यों ने 'सशस्त्र बल ध्वज दिवस' फंड के लिए 10 लाख रुपये से अधिक का दान किया है। एसबीआई सशस्त्र बलों के भूतपूर्व सैनिकों के प्रति भी कृतज्ञता प्रकट करता है और उन्हें रोजगार के अवसर प्रदान करता है।



एसबीआई ने सभी अर्ध-सैनिक बलों के शहीदों के परिवारों को दान हेतु गृह मंत्रालय द्वारा बनाये गए भारत के वीर (बीकेवी) पोर्टल से खुद को जोड़ा है।



भटिंडा सैन्य स्टेशन पर बीएसआई ग्रीन मिशन के तहत, ई-बस के ध्वज समारोह का उद्घाटन लेफ्टिनेंट जनरल एसएच पी.सी. थिम्माया द्वारा 19 मार्च, 2018 को किया गया।



उधमपुर, जम्मू-कश्मीर में सेना की एक इकाई को 'रोटी मेकर' मशीन का दान।

एसबीआई फाउंडेशन द्वारा कार्यान्वित सामाजिक विकास पहल

2015 में स्थापित, एसबीआई फाउंडेशन (एसबीआईएफ) का लक्ष्य विकास और समानता को बढ़ावा देने के साथ-साथ उन समुदायों जिनके आसपास इसकी परिचालन उपस्थिति है, की जरूरतों को पूरा करने के साथ प्रमुख भारतीय संस्था बनना है, एसबीआई फाउंडेशन की सीएसआर गतिविधियों का अंतिम उद्देश्य राष्ट्र निर्माण में योगदान करने में मदद करना है।

01

हेल्थकेयर और स्वच्छता

- मातृत्व और जन्म संबंधी स्वास्थ्य सुरक्षा
- बीमारी विशेष स्वास्थ्य सुरक्षा

02

शिक्षा

- ज्ञानशाला परियोजना
- बेटी पढ़ाओ परियोजना केंद्र

03

कौशल और आजीविका विकास

- भारत फेलोशिप कार्यक्रम के लिए एसबीआई युवा
- विकलांग व्यक्तियों के लिए उत्कृष्टता केंद्र

04

वरिष्ठ नागरिकों के लिए महिला सशक्तिकरण और देखभाल

- परियोजना समृद्धि

05

स्थिरता और पर्यावरण

- एसबीआई कॉर्बेट परियोजना
- सफलता की कहानी: वेस्ट टु गोल्ड

06

ग्रामीण विकास

- एसबीआई ग्राम सेवा कार्यक्रम

07

कला, संस्कृति और विरासत

- एसबीआई- स्वच्छ आईकोनिक सीएसएमटी परियोजना



कौशल और आजीविका विकास

फाउंडेशन का मूल लक्ष्य बाजार की जरूरतों और मानव संसाधनों के बीच के अंतर को कम करना है। फाउंडेशन द्वारा किए गए कुछ महत्वपूर्ण कार्यक्रम हैं:

भारत फेलोशिप कार्यक्रम के लिए एसबीआई युवा

यह एसबीआई फाउंडेशन का फ्लैगशिप प्रोग्राम है, जो भारत के युवा दिमाग को 13 महीनों के कार्यक्रम के तहत अनुभवी गैर-सरकारी संगठनों के साथ ग्रामीण विकास से संबंधित चुनौतियों को हल करने में सक्षम बनाता है। इस कार्यक्रम को 1 मार्च 2011 को तीन प्रतिष्ठित एनजीओ की भागीदारी के साथ शुरू किया गया। प्रारंभिक बैच में 27 फेलो शामिल हैं। कार्यक्रम के प्रथम मूल्यांकन के बाद, सितंबर 2014 में फेलोशिप को 51 फेलो तक बढ़ा दिया गया है।

वर्तमान में, 74 फेलो के बैच ने भारत के 12 राज्यों में 35 ग्रामीण स्थानों में अपनी फेलोशिप यात्रा शुरू की है। इस कार्यक्रम के तहत 180 भूतपूर्व छात्रों का एक मजबूत नेटवर्क भी बनाया गया है और लगभग 60 प्रतिशत भूतपूर्व छात्रों ने सामाजिक विकास में सक्रिय रूप से अपनी भूमिका जारी रखी है।



विकलांग व्यक्तियों के लिए उत्कृष्टता केंद्र

यदि विकलांग लोगों (पीडब्ल्यूडी) के पास बराबर अवसर और पुनर्वास उपायों तक उनकी पहुँच हो, तो वे गरिमा और सम्मान का जीवन जी सकते हैं। एक विकलांग व्यक्ति की उत्कृष्ट क्षमता उसे समाज की मुख्य धारा में शामिल कर सकती है। इन्हीं तथ्यों को ध्यान में रखते हुए पीडब्ल्यूडी (सीओई) के लिए उत्कृष्टता केंद्र शुरू किया गया है। इस केंद्र को भारत सरकार का पूर्ण समर्थन है। सीओई का मानना है कि दिव्यांग व्यक्ति कार्यस्थल और समाज में सार्थक योगदान करने में पूरी तरह सक्षम हैं। इसलिए, यह केन्द्र मुख्य रूप से कौशल वृद्धि के माध्यम से पीडब्ल्यूडी को सशक्त बनाने पर काम करता है, जो बदले में उन्हें अपने संज्ञानात्मक, शारीरिक, सामाजिक और व्यावसायिक कार्य को अनुकूलित करके उत्पादक और संतोषजनक जीवन का आनंद लेने में सक्षम बनाता है।



महिला सशक्तिकरण और वरिष्ठ नागरिकों की देखभाल

विभिन्न संगठन वर्तमान में महिलाओं और भारत के वरिष्ठ नागरिकों को सशक्त बनाने की दिशा में काम कर रहे हैं। जबकि असंख्य आंदोलन महिलाओं के बराबर अधिकारों के लिए काम कर रहे हैं, महिलाओं के प्रति लोगों के दृष्टिकोण में व्यावहारिक बदलाव जरूरी है। फाउंडेशन का उद्देश्य सहकर्मि शिक्षकों और जमीनी कार्यकर्ताओं के एक मजबूत और प्रभावी नेटवर्क को स्थापित करके, किशोरावस्था की लड़कियों के स्वास्थ्य, सामाजिक और आर्थिक कल्याण को बढ़ाना है। इसके बाद, परियोजना का मुख्य उद्देश्य इन किशोर लड़कियों के माध्यम से समुदाय को शिक्षित करना है।

"समृद्धि परियोजना-एसबीआई फाउंडेशन और संयुक्त राष्ट्र जनसंख्या कोष (यूएनएफपीए) ने 6 मई 2017 को इस परियोजना की शुरुआत यूएनएफपीए के 12-राष्ट्र एक्शन फॉर एडोलसेंट गर्ल पहल के रूप में की है। परियोजना के पहले चरण में बिजावार और बदामहारा ब्लॉक के 150 गांवों की 3,500- 4,500 किशोर लड़कियाँ फरवरी 2018 तक लाभान्वित हुई हैं। समृद्धि का मानना है कि महिला सशक्तिकरण की शुरुआत 10-19 वर्ष के बीच की आयु समूह वाली लड़कियों में बदलाव के साथ किशोरावस्था में होती है।

इसके अलावा, वरिष्ठ नागरिक समाज के अभिन्न अंग हैं और इन पर समाज द्वारा ज्यादा ध्यान दिए जाने की जरूरत है। फाउंडेशन उन्हें गरिमापूर्ण जीवन जीने और सशक्त बनाने का प्रयास करता है। 'श्रवण बाल सेवा राज्य निवृत्ति वेतन योजना' के तहत, वरिष्ठ नागरिकों को पेंशन का भुगतान किया जाता है, जिससे उनके लिए वित्तीय सुरक्षा सुनिश्चित होती है।



निरंतरता और पर्यावरण

फाउंडेशन पर्यावरणीय स्थिरता को सामाजिक विकास, विशेष रूप से उचित अपशिष्ट प्रबंधन का एक प्रमुख घटक मानता है। समुदायों की सहायता करना विभिन्न टिकाऊ अपशिष्ट प्रबंधन विधियों को स्थापित करता है, एसबीआईएफ ने निम्नलिखित पहलों को लागू किया है:

एसबीआई कॉर्बेट परियोजना

फाउंडेशन ने उत्तराखंड के कॉर्बेट क्षेत्र में अपशिष्ट प्रबंधन परियोजना शुरू की है। इस परियोजना के तहत, 37 गांवों के लोगों को टिकाऊ अपशिष्ट प्रबंधन प्रणाली का प्रशिक्षण प्रदान किया गया था। स्कूलों और स्थानीय होटलों में जागरूकता कार्यक्रम आयोजित करने के साथ-साथ एसएचजी श्रमिकों को प्रशिक्षण भी दिया गया है। इस परियोजना ने 3,000 से अधिक घरों पर असर डाला है। इसका प्रमुख लक्ष्य है:

- कॉर्बेट टाइगर रिजर्व के आसपास ग्रामीण समुदाय के लिए अपशिष्ट प्रबंधन प्रणाली बनाया जाये।
- जागरूकता बढ़ाने, शिक्षित करने और समुदाय के लिए लोक संपर्क गतिविधियों का संचालन करना और सामान्य रूप से स्थायी ठोस अपशिष्ट प्रबंधन प्रथाओं के संबंध में व्यवहार परिवर्तन और कार्रवाई को शुरू करना आदि।
- समुदाय, सरकार या अन्य सहायक एजेंसियों के सह-वित्तपोषण के साथ स्थानीय स्तर पर ठोस अपशिष्ट प्रबंधन समाधान के कार्यान्वयन के लिए स्थानीय समूहों को प्रशिक्षित करना और उनका समर्थन प्राप्त करना।



सफलता की कहानी: वेस्ट टू गोल्ड

इस परियोजना को नागालैंड के दीमापुर शहर, में दो बढ़ती चिंताओं को ध्यान में रखते हुए तैयार किया गया है- जिसमें पहला स्कूल और कॉलेज छोड़ने वाले युवाओं के बीच बेरोजगारी, और दूसरा शहर के भीतर उत्पन्न अपशिष्ट का कुप्रबंधन। एसबीआई के प्रोजेक्ट 'वेस्ट टू गोल्ड' की शुरुआत से पहले, निवासियों द्वारा विवेकहीनता के कारण अपने अपशिष्ट को खुली जगहों या सड़कों पर फेंक दिया जाता था। हालांकि, इस परियोजना की शुरुआत के बाद, स्थानीय निवासियों ने अब अपने अपशिष्ट को अस्थायी अपशिष्ट संग्रह में रखना शुरू कर दिया है। कचरे की अनियंत्रित डंपिंग (क्षेपण) अब काफी हद तक कम हो गयी है। अब, परियोजना के भीतर का क्षेत्र चारों ओर बिखरे हुए कम कचरे के साथ काफी हद तक स्वच्छ क्षेत्र बन गया है। साथ ही छिद्रित जल निकासी को कम कर दिया गया है। इस परिवर्तन की स्थानीय निवासियों ने भी सराहना की है।



ग्रामीण विकास

फाउंडेशन की पहल ग्रामीण क्षेत्रों में सुविधाओं और अवसरों की कमी को लक्षित करती है। फाउंडेशन ने इन चिंताओं को दूर करने के लिए कई पहलें की हैं, जिनके विवरण नीचे दिए गए हैं:

एसबीआई ग्राम सेवा कार्यक्रम

यह परियोजना संबंधित ग्राम पंचायत के माध्यम से हस्तक्षेप करके गांवों के समग्र विकास पर केंद्रित है। यह मिशन एसबीआई की मदद से समुदाय की सूक्ष्म जरूरतों को विकसित करता है और लोगों को उनकी भागीदारी और भागीदारी के माध्यम से विभिन्न सरकारी योजनाओं को जोड़ने और एकत्रित करने में उनकी बड़ी जरूरतों को हासिल करने के लिए सशक्त बनाता है।

गैर-सरकारी संगठनों ने वीडियो शो, समूह चर्चाओं और सामूहिक बातचीत के माध्यम से लोगों को प्रेरित किया, जिससे प्रेरित होते हुए समुदाय के सदस्यों ने अपने गांव को विकसित करने में अपनी भूमिका अदा की है। उन्होंने स्कूल परिसर और सार्वजनिक स्थानों के पास एक साफ-सफाई कार्यक्रम किया और पेड़-पौधे लगाए हैं। इसके अतिरिक्त, समुदाय के मध्य आजीविका के संसाधनों को मजबूत किया गया है और उद्यमिता की भावना को बढ़ाया गया है।



कला, संस्कृति और विरासत

भारत में एक समृद्ध और विविध सांस्कृतिक विरासत मौजूद है। ये ही सांस्कृतिक तत्व विविधता में एकता लाते हैं और गर्व की भावना से जोड़ते हैं और बड़ी संख्या में पर्यटकों को भी आकर्षित करते हैं जो देश की अर्थव्यवस्था को बढ़ावा देने में मदद करते हैं। इसलिए, एसबीआई फाउंडेशन भारतीय कला, संस्कृति और विरासत के संरक्षण और कायाकल्प पर अपना ध्यान केंद्रित करता है।

एसबीआई - स्वच्छ आईकोनिक सीएसएमटी परियोजना

स्वच्छ आईकोनिक सीएसएमटी की शुरुआत यूनेस्को की विश्व धरोहर स्थल में शामिल छत्रपति शिवाजी महाराज टर्मिनस मुंबई, विरासत भवन के दक्षिण और पूर्व अग्रभाग के संरक्षण और नवीकरण के लिए की गई थी। इस परियोजना के लिए 10 करोड़ रुपये की राशि 3 से 5 साल की अवधि हेतु मंजूर की गयी है।



पुरस्कार और सम्मान



सार्वजनिक क्षेत्र के सर्वश्रेष्ठ उपक्रम का पुरस्कार

सार्वजनिक क्षेत्र के सर्वश्रेष्ठ उपक्रम का पुरस्कार मई 2017 में दलाल स्ट्रीट जर्नल द्वारा भारत के सर्वश्रेष्ठ सार्वजनिक क्षेत्र के उद्यम का पुरस्कार प्राप्त

सर्वश्रेष्ठ लेनदेन बैंक

जून 2017 में द एशियन बैंकर द्वारा सर्वश्रेष्ठ भारतीय लेनदेन बैंक का पुरस्कार प्राप्त

वित्तीय तकनीकी

जून 2017 में स्कांच ग्रुप द्वारा क्विक मोबाइल बैंकिंग ऐप, बैंकिंग इवेंट्स डेटा संचालक और पर्सनल बैंकिंग ऐप वर्गों में वित्तीय तकनीकी के लिए पुरस्कार

वर्ष का सर्वश्रेष्ठ बैंकर

जून 2017 में बिजनेस वर्ल्ड मैगना अवॉर्ड्स में वर्ष के सर्वश्रेष्ठ बैंकर का पुरस्कार

सर्वश्रेष्ठ बैंक का पुरस्कार

सितंबर 2017 में आईडीआरबीटी बैंकिंग तकनीकी उत्कृष्टता अवॉर्ड में बड़े बैंकों के वर्ग में वित्तीय समावेशन के लिए तकनीकी के उपयोग और इसी वर्ग में इलेक्ट्रॉनिक पेमेंट व्यवस्था के लिए सर्वश्रेष्ठ बैंक का पुरस्कार

उभरती हुई तकनीकें

अक्टूबर 2017 में मेनस्ट्रीम बैंकिंग में उभरती हुई तकनीकों के अनुप्रयोग के लिए प्रतिष्ठित एसोचेम पुरस्कार की प्राप्ति

जोखिम प्रबंधन के लिए गोल्डन पीकाक अवॉर्ड

वर्ष 2017 के लिए जोखिम प्रबंधन के लिए गोल्डन पीकाक अवॉर्ड की प्राप्ति





कारपोरेट गवर्नेंस के लिए गोल्डन पीकाॅक अवॉर्ड

वर्ष 2017 के लिए कारपोरेट गवर्नेंस के लिए गोल्डन पीकाॅक अवॉर्ड की प्राप्ति

सर्वश्रेष्ठ सरकारी क्षेत्र के बैंक

दून और ब्रेड स्ट्रीट बैंकिंग अवॉर्ड्स 2017 में समय ग्रामीण पहुंच, रिटेल, वैश्विक बिजनेस और तकनीकी के अनुप्रयोग वर्गों में सर्वश्रेष्ठ सरकारी क्षेत्र के बैंक पुरस्कार की प्राप्ति

सामाजिक बैंकिंग उत्कृष्टता अवॉर्ड्स

ऐसोचेम भारत द्वारा 13वीं सामाजिक बैंकिंग उत्कृष्टता अवॉर्ड 2017 में संयुक्त विजेता

राजभाषा कीर्ति पुरस्कार

बैंक की त्रैमासिक हिंदी गृह पत्रिका के लिए भारत सरकार के राजभाषा कीर्ति पुरस्कार 2016-17 में पहला पुरस्कार

CSR गतिविधियों के सर्वश्रेष्ठ उपयोग का पुरस्कार

जनवरी 2018 में ईटी नाऊ द्वारा 'CSR गतिविधियों में सर्वश्रेष्ठ'

सर्वश्रेष्ठ तकनीकी बैंक

फरवरी 2018 में इब्सा के 13वीं बैंकिंग कॉन्फ्रेंस एंड अवॉर्ड्स में बड़े बैंकों के वर्ग में वर्ष के सर्वश्रेष्ठ तकनीकी बैंक के विजेता, आईटी के उपयोग से सर्वाधिक नवाचारी प्रोजेक्ट के संचालन और सर्वश्रेष्ठ वित्तीय समावेशन पहलों के लिए पुरस्कार विजेता

सर्वाधिक स्व-सहायता समूहों के बैंक से जुड़ने का अवॉर्ड

2017-18 के लिए ग्रामीण विकास मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा सर्वाधिक स्व सहायता समूहों के बैंक से जुड़ने का राष्ट्रीय पुरस्कार

प्रधानमंत्री आवास योजना

मध्य आय वर्ग के लिए प्रधानमंत्री आवास योजना क्रेडिट लिंक सब्सिडी योजना के तहत उल्लेखनीय योगदान के लिए 'माईलिवेबलसिटी' का सम्मान



जीआरआई विषय सूची



Content Index
State Bank of India

Jun 2018

Service

जीआरआई स्टैंडर्ड	प्रकटीकरण	पृष्ठ संख्या/सीधे उत्तर	चूक
जीआरआई 101: 2016 में शुरुआत (जीआरआई 101 में किसी भी प्रकटीकरण को शामिल नहीं किया जाता है।)			
सामान्य प्रकटीकरण			
संगठनात्मक प्रोफाइल			
जीआरआई 102: सामान्य प्रकटीकरण 2016	102-1 संगठन का नाम	5	
	102-2 गतिविधियां, ब्रांड, उत्पाद एवं सेवाएं	5, 6, 7	
	102-3 मुख्यालय का स्थान	9	
	102-4 ऑपरेशन का स्थान	6	
	102-5 स्वामित्व और विधिक स्वरूप	5	
	102-6 बाजार में प्रस्तुति	5-6	
	102-7 संगठन का पैमाना	4, 6, 7	
	102-8 कर्मचारियों एवं अन्य श्रमिकों की जानकारी	37-38	
	102-9 आपूर्ति श्रृंखला	7	
	102-10 संगठन और इसकी आपूर्ति श्रृंखला में मूलभूत परिवर्तन	9	
	102-11 सतर्कता सिद्धांत और दृष्टिकोण	10	
	102-12 बाह्य पहलें	1, 9	
	102-13 एसोसिएशन की सदस्यता	7	
रणनीति			
जीआरआई 102: सामान्य प्रकटीकरण 2016	102-14 वरिष्ठ नीति निर्माताओं के वक्तव्य	1, 2	
	102-15 महत्वपूर्ण प्रभाव, जोखिम और अवसर	1, 2, 3	
सदाचार संहिता एवं ईमानदारी			
जीआरआई 102: सामान्य प्रकटीकरण 2016	102-16 मूल्य, सिद्धांत, व्यवहार के मानक एवं मानदंड	6, 13, 15	
	102-17 सदाचार संहिता के संबंध में सलाह एवं चिंताओं के लिए कार्यप्रणाली	13, 15, 16	
शासन			
जीआरआई 102: सामान्य प्रकटीकरण 2016	102-18 शासन की संरचना	14, 15	
हिस्सेदारी			
जीआरआई 102: सामान्य प्रकटीकरण 2016	102-40 हिस्सेदार समूहों की सूची	20	
	102-41 साझा मोल भाव समझौते	44	
	102-42 हिस्सेदारों की पहचान एवं चयन	19	



जीआरआई स्टैंडर्ड	प्रकटीकरण	पृष्ठ संख्या/सीधे उत्तर	चूक
जीआरआई 102: सामान्य प्रकटीकरण 2016	102-43 हिस्सेदारों की संलग्नता का दृष्टिकोण	19, 20	
	102-44 महत्वपूर्ण विषय एवं उत्पन्न चिंताएं	20	
रिपोर्टिंग प्रैक्टिस			
जीआरआई 102: सामान्य प्रकटीकरण 2016	102-45 ऐसी इकाइयां जिसमें सुदृढ़ वित्तीय वक्तव्य शामिल हों	5	
	102-46 रिपोर्ट सूची एवं विषय सीमाओं की व्याख्या	9, 21, 22	
	102-47 सामग्री विषयों की सूची	21, 22	
	102-48 सूचना के पुनःवक्तव्य	9	
	102-49 रिपोर्टिंग में परिवर्तन	9	
	102-50 रिपोर्टिंग अवधि वित्त वर्ष	9	
	102-51 हाल की रिपोर्ट की तिथि	वि व 2016-17	
	102-52 रिपोर्टिंग चक्र	9	
	102-53 रिपोर्ट के संबंध में प्रश्नों के लिए संविदा बिंदु	रिपोर्ट के पिछले कवर पर संविदा के बिंदुओं पर विस्तार से उल्लेख किया गया है।	
	102-54 जीआरआई मानकों के अनुरूप रिपोर्ट में दावे	9	
	102-55 जीआरआई सामग्री की सूची	81-86	
102-56 बाह्य विश्वास दिलाना	बाह्य तौर पर नहीं है। बाह्य विश्वास प्रदाता को अगले रिपोर्टिंग चक्र में चुना जाएगा।		
सामग्री विषय			
जीआरआई 201-आर्थिक निष्पादन			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 सामग्री विषयों की व्याख्या एवं इसकी सीमाएं	21, 22, 25	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और इसके घटक	1, 2, 3, 6, 7, 25	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20, 22	
जीआरआई 201-आर्थिक प्रदर्शन 2016	201-1 प्रत्यक्ष आर्थिक मूल्य की उत्पत्ति एवं वितरण	25, 50-52, 58	
जीआरआई 203: अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव			
प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 सामग्री विषयों की व्याख्या एवं इसकी सीमाएं	21, 22, 34, 49, 67	



जीआरआई स्टैंडर्ड	प्रकटीकरण	पृष्ठ संख्या/सीधे उत्तर	चूक
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और इसके घटक	34, 49, 67	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20, 22	
जीआरआई 203: अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव 2016	203-1 प्रत्यक्ष आर्थिक मूल्य की उत्पत्ति एवं वितरण	30, 34, 50, 53, 58, 63-64, 67-68	
	203-2 प्रमुख अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव	28-29, 30, 32-33, 34, 51-52, 74-78	
जीआरआई 302: ऊर्जा			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 सामग्री विषयों की व्याख्या एवं इसकी सीमाएं 21	21, 22, 57	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण एवं इसके घटक	57, 59-60, 63	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20, 22	
जीआरआई 302: ऊर्जा 2016	302-1 संगठन के अंदर ऊर्जा उपभोग	59	
	302-4 ऊर्जा उपभोग में कटौती	59	
जीआरआई 305: उत्सर्जन			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 सामग्री विषयों की व्याख्या एवं इसकी सीमाएं	21, 22, 57	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण एवं इसके विषय	57-59	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20, 22	
जीआरआई 305: उत्सर्जन 2016	305-1 प्रत्यक्ष (स्कोप 1) जीएचजी उत्सर्जन	59	
	305-5 ग्रीन हाउस गैस उत्सर्जन में कटौती	59	
जीआरआई 404: प्रशिक्षण एवं शिक्षा			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 सामग्री विषयों की व्याख्या एवं इसकी सीमाएं	21, 22, 40, 45	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण एवं इसके घटक	40-41, 45	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20, 22	
जीआरआई 404: प्रशिक्षण और शिक्षा 2016	404-1 प्रति कर्मचारी प्रशिक्षण के औसत घंटे	40	

जीआरआई स्टैंडर्ड	प्रकटीकरण	पृष्ठ संख्या/सीधे उत्तर	चूक
	404-2 कर्मचारियों के स्किल का सुधारने एवं ट्रांजीशन सहायता कार्यक्रम	41-43	
जीआरआई 405: विविधता एवं समान अवसर			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 सामग्री विषयों की व्याख्या एवं इसकी सीमाएं	21, 22, 37	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण एवं इसके घटक	37-38	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20, 22	
जीआरआई 405: विविधता एवं समान अवसर 2016	405-1 शासित इकाइयों एवं कर्मचारियों की विविधता	14, 37-38	
जीआरआई 406: गैर भेदभाव			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 सामग्री विषयों की व्याख्या एवं इसकी सीमाएं	21, 22, 37	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण एवं इसके घटक	37-38	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20, 22	
जीआरआई 406: गैर-भेदभाव 2016	406-1 भेदभाव की घटनाएं एवं उनको ठीक करने के लिए उठाए गए कदम	46	
जीआरआई 413: स्थानीय समुदाय			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 सामग्री विषयों की व्याख्या एवं इसकी सीमाएं	21, 22, 67	
	103-2 प्रबंधन एवं इसके प्रभाव	67	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20,22	
जीआरआई 413: स्थानीय समुदाय 2016	413-1 स्थानीय समुदाय के साथ ऑपरेशन की संलग्नता, प्रभाव आकलन एवं विकास कार्यक्रम	68-78	
जीआरआई 418: ग्राहक की निजता			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 सामग्री विषयों की व्याख्या एवं इसकी सीमाएं	21, 22, 54	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण और इसके घटक	54	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20, 22	
जीआरआई 418: ग्राहक निजता 2016	418-1 ग्राहकों की गोपनीयता एवं उनसे जुड़े आंकड़ों से संबंधित शिकायतों का निपटारा।	ग्राहकों की गोपनीयता एवं उनसे जुड़े आंकड़ों से संबंधित शिकायतों का निपटारा। बैंक की साइबर से जुड़ी घटनाएं भारत के नियामक निकायों को समय-समय पर प्राप्त होती हैं।	



जीआरआई स्टैंडर्ड	प्रकटीकरण	पृष्ठ संख्या/सीधे उत्तर	चूक
जीआरआई 419: अनुपालन			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 सामग्री विषय की व्याख्या एवं इसकी सीमाएं	21, 22	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण एवं इसके घटक	16	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20, 22	
जीआर 419 : सामाजिक आर्थिक अनुपालन 2016	419-1 सामाजिक एवं आर्थिक क्षेत्रों में कानून एवं विनियमों का गैर अनुपालन	16	
गैर-जीआरआई: कर्मचारी का स्वास्थ्य एवं कल्याण			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 सामग्री विषयों की व्याख्या एवं इसकी सीमाएं	21, 22, 44	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण एवं इसके घटक	44, 46	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20, 22	
गैर-जीआरआई: ग्राहक संतुष्टि			
जीआरआई 103: प्रबंधन दृष्टिकोण 2016	103-1 सामग्री विषयों की व्याख्या एवं इसकी सीमाएं	21, 22, 49	
	103-2 प्रबंधन दृष्टिकोण एवं इसके घटक	49, 53, 54	
	103-3 प्रबंधन दृष्टिकोण का मूल्यांकन	20, 22	

संवहनीयता रिपोर्ट के लिए बीआरआर अपेक्षाओं का निरूपण

भारतीय प्रतिभूति एवं विनियम बोर्ड यानी सेबी सूचीकरण विनियम के विनियम 34 के उप-विनियम 2 (एफ) की आवश्यकताओं की पूर्ति के अनुरूप, वित्त वर्ष 2017-18 की संवहनीयता रिपोर्ट में कॉरपोरेट कार्य मंत्रालय भारत सरकार द्वारा अधिसूचित सामाजिक, पर्यावरण एवं बिजनेस के आर्थिक उत्तरदायित्वों पर राष्ट्रीय स्वैच्छिक दिशानिर्देशों के 9 सिद्धांतों के अनुसार तैयार की गई है।

सेक्शन ए: एसबीआई के संबंध में सामान्य सूचना

ग्रुप के अंतर्गत बैंक की गतिविधियां हैं: राष्ट्रीय औद्योगिक वर्गीकरण (सभी आर्थिक गतिविधियां)-2008 की वित्तीय एवं बीमा गतिविधियां सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय द्वारा प्रकाशित की जाती हैं। बैंक की गतिविधियां निम्नलिखित औद्योगिक गतिविधि कूट के अंतर्गत संचालित होती हैं:

समूह	वर्ग	व्याख्या
641	6419	मुद्रा मध्यस्थता -अन्य मौद्रिक मध्यस्थता

बैंक के बारे में अन्य सूचनाएं

सीआईएन	लागू नहीं
पता	भारतीय स्टेट बैंक, स्टेट बैंक भवन, कॉरपोरेट केंद्र, मैडम कामा रोड, नरीमन प्वाइंट, मुंबई - 400021 भारत
वेबसाइट	https://www.sbi.co.in , https://bank.sbi
E-mail Id	gm.snb@sbi.co.in
वित्तीय वर्ष रिपोर्ट: 2017-18	वि व 2017-18
तीन सेवाएं जो कंपनी प्रदान करती है (जैसा कि बेलेंस शीट में उल्लेख है)	जमाएं, ऋण और एडवांस, रेमिटेंस और कलेक्शन
कुल स्थानों की संख्या जहां कंपनी की बिजनेस गतिविधियां संचालित होती हैं।	राष्ट्रीय: भारत में 16 सर्कल में 22414 शाखाएं 31 मार्च 2018 तक अंतरराष्ट्रीय: 35 देशों में 206 शाखाएं
बाजारों में कंपनी सेवा	राष्ट्रीय एवं अंतरराष्ट्रीय बाजारों में कंपनी सेवा देती है।



सेक्शन बी: कंपनी की वित्तीय जानकारी

वित्त वर्ष 2017-18 में बैंक का वित्तीय प्रदर्शन पृष्ठ संख्या 25 -34

सेक्शन सी : अन्य जानकारियां

बीआर पहलों में अनुबंधियों और बिजनेस पार्टनर्स की भागीदारी

बैंक की वार्षिक रिपोर्ट 2017 -18 में सब्सिडरी और संयुक्त उद्यमों के बारे में जानकारी दी गई है, इनको सब्सिडरीज हेडिंग दिया गया है। बैंक की बीआर नीति में अपनी सभी सब्सिडरी का विस्तार करना है जो कि कॉरपोरेट केंद्र द्वारा संचालित की जाती है। हालांकि सामाजिक और पर्यावरणीय मुद्दों पर पहलें और कार्यक्रम इन सब्सिडरीज के स्वतंत्र बोर्ड के द्वारा डिजाइन और कार्यान्वित की जाती हैं

आपूर्ति श्रृंखला के संबंध में एसबीआई उम्मीद करता है कि उसके आपूर्तिकर्ता, वेंडर अन्य भागीदार अपने बिजनेस को उत्तरदायी तरीके से करें।

सेक्शन डी: बिजनेस जिम्मेदारी की सूचना

सेबी के दिशानिर्देशों के अनुरूप बैंक का बिजनेस रेसर्पासिबिलिटी रिपोर्ट 2012 -13 से प्रकाशित की जा रही है। यह छठी रिपोर्ट जो कि वित्त वर्ष 2017-18 में प्रकाशित हुई है। इस रिपोर्ट को बैंक की वेबसाइट पर <https://www.sbi.co.in> or <https://bank.sbi> देखा जा सकता है।

• बीआर के लिए निदेशकों की जानकारी

A) बीआर के लिए निदेशकों की जानकारी का डीआईएन नंबर है: 06737041 नाम श्री दिनेश कुमार खारा

B) बीआर प्रमुख की जानकारी

क्रम संख्या	अन्य	जानकारी
1	डीआईएन संख्या (यदि लागू हो)	06737041
2	नाम	श्री दिनेश कुमार खारा
3	पद	प्रबंध निदेशक (जोखिम, आई टी एवं अनुबंधियों)
4	टेलीफोन नंबर	022-22026962
5	E-mail Id	md.risub@sbi.co.in



सिद्धांत के अनुसार (एनवीजी के अनुसार) बीआर नीति (हां या ना में उत्तर दें)

क्रम संख्या	प्रश्न	सिद्धांत पी1 - पी2
1	सेबी द्वारा बताए गए 9 सिद्धांतों के लिए क्या बैंक के पास नीति है?	हां
2	क्या नीति को भागीदारों की सहमति से बनाया गया है?	हां
3	क्या यह नीति राष्ट्रीय अथवा अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुरूप है? यदि हां, तो स्पष्ट करें (50 शब्दों में)	सेबी की बिजनेस नीति जुलाई 2011 में उपभोक्ता मामलों के मंत्रालय भारत सरकार ने सामाजिक एवं आर्थिक उत्तरदायित्वों को ध्यान में रखकर तैयार की गई है।
4	क्या बीआर नीति बोर्ड के निदेशकों से अनुमोदित है?	हां, बीआर नीति बोर्ड के निदेशकों द्वारा अनुमोदित है
5	क्या कंपनी के पास इस नीति के कार्यान्वयन की देखरेख करने के लिए बोर्ड /निदेशक /अधिकारियों की कोई विशिष्ट समिति है ?	हां (सीएसआर कमेटी की अध्यक्षता प्रबंध निदेशक द्वारा की जाती है)
6	इस नीति के लिए ऑनलाइन लिंक बताएं?	https://www.sbi.co.in अथवा कॉरपोरेट गवर्नेंस एवं बीआर नीति के अंतर्गत लिंक
7	क्या नीति सभी आंतरिक एवं बाह्य हिस्सेदारों से औपचारिक संवाद करती है?	हां
8	क्या कंपनी के पास नीति कार्यान्वयन के लिए खुद की अवसंरचना है?	हां
9	नीति से संबंधित हिस्सेदारों की चिंताओं का समाधान करने के लिए क्या कंपनी के पास शिकायत निपटान तंत्र है?	हां
10	क्या कंपनी इस नीति के कार्यान्वयन के मूल्यांकन के लिए आंतरिक अथवा बाह्य एजेंसी से ऑडिट कराती है?	बीआर नीति के कार्य का आंतरिक रूप से मूल्यांकन किया जाता है। इसके अतिरिक्त वित्त वर्ष 2017-18 के लिए प्रकाशित संवहनीयता रिपोर्ट रिपोर्टिंग अवधि के लिए बैंक के आर्थिक, परिवेशीय और सामाजिक निष्पादन संबंधी सूचना प्रकट करती है और एक व्यापक ढंग से इसकी समीक्षा व संकलन किया गया है।



नेशनल वार्लेट्री गाइडलाइंस मानचित्रण

सिद्धांत	व्याख्या	पृष्ठ संख्या
सिद्धांत 1	बिजनेस की अपनी सदाचार संहिता होनी चाहिए और उसमें ईमानदारी, पारदर्शिता और जवाबदेही हो	13-16
सिद्धांत 2	बिजनेस को वस्तु एवं सेवाएं प्रदान करनी चाहिए जो कि सुरक्षित एवं टिकाऊ हों	27-33, 49-52, 63-64
सिद्धांत 3	बिजनेस को सभी कर्मचारियों के कल्याण के लिए प्रोत्साहित किया जाना चाहिए।	37-46
सिद्धांत 4	बिजनेस में सभी भागीदारों विशेषकर वे जो वंचित, संकटग्रस्त एवं औसत से नीचे हो के हितों का सम्मान करना चाहिए।	19-20, 30-34
सिद्धांत 5	बिजनेस को मानव अधिकारों का सम्मान एवं प्रोत्साहन करना चाहिए।	46
सिद्धांत 6	बिजनेस को पर्यावरण का सम्मान, संरक्षण एवं संजोने के लिए प्रयास करना चाहिए।	57-64
सिद्धांत 7	बिजनेस जब जनता में फैलाव करता है और नियामक नीति बनाता है तो उसके लिए जिम्मेदारी पूर्ण तरीका अपनाना चाहिए।	7
सिद्धांत 8	बिजनेस को समावेशी विकास और समान विकास का समर्थन करना चाहिए।	34, 67-78
सिद्धांत 9	बिजनेस को अपने ग्राहकों और उपभोगताओं के नजदीक रहना चाहिए और जिम्मेदारी पूर्ण तरीके से उनको महत्व देना चाहिए।	49-54



एसडीजी मैपिंग

एसडीजी क्रमांक	एसडीजी विवरण	जीआरआई विषय	जीआरआई मानक सूची
लक्ष्य 1	हर जगह के स्थानीय समुदायों से हर तरह की गरीबी का उन्मूलन	स्थानीय समुदाय	जीआरआई 413-1
		अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव	जीआरआई 203-1
लक्ष्य 3	सभी उम्र के लोगों के लिए स्वस्थ जीवन सुनिश्चित करना	व्यावसायिक स्थिति और सुरक्षा	जीआरआई 103-2, 103-3
		स्थानीय समुदाय	जीआरआई 413-1
लक्ष्य 4	सबके लिए समान और समावेशी शिक्षा सुनिश्चित करना और सभी के लिए जीवन भर सीखने के अवसर	प्रशिक्षण और शिक्षा	जीआरआई 404-1
		स्थानीय समुदाय	जीआरआई 413-1
लक्ष्य 5	लिंग समानता और सभी महिलाओं और लड़कियों का सशक्तिकरण	विविधता और समान अवसर	जीआरआई 405-1
		किसी प्रकार की पक्षपात नहीं	जीआरआई 406-1
लक्ष्य 7	सभी के लिए सस्ते, भरोसेमंद, निरंतर और आधुनिक ऊर्जा सुनिश्चित करना	ऊर्जा	जीआरआई 302-1
लक्ष्य 8	सतत, समावेशी और संवहनीय आर्थिक विकास और सभी के लिए पूर्णकालिक, लाभकारी और गरिमापूर्ण कार्य की उपलब्धता	विविधता और समान अवसर	जीआरआई 405-1
		प्रशिक्षण और शिक्षा	जीआरआई 404-1
		कोई पक्षपात नहीं	जीआरआई 406-1
		व्यावसायिक स्थिति और सुरक्षा	जीआरआई 103-2, 103-3
		ऊर्जा	Gr1 302-1, 302-4
लक्ष्य 9	सशक्त बुनियादी तंत्र का निर्माण, समावेशी और संवहनीय औद्योगिकीकरण और नवोन्मेषन को बढ़ावा।	स्थानीय समुदाय	GRI 413-1
लक्ष्य 12	निरंतर उपभोग और उत्पादन सुनिश्चित करना	ऊर्जा	Gr1 302-1, 302-4
लक्ष्य 13	पर्यावरण परिवर्तन और इसके प्रभावों से निपटने के लिए तुरंत कदम उठाना	ऊर्जा	Gr1 302-1, 302-4
		उत्सर्जन	Gr1 305-1
		आर्थिक प्रदर्शन	जीआरआई 201-1



प्रयुक्त शब्द

क्रमांक	संकेताक्षर	विस्तार
1	ACB	बोर्ड लेखा-परीक्षा समिति
2	AI	आर्टिफियल इंटेलिजेंस (कृत्रिम बुद्धिमत्ता)
3	ALCO	परिसंपत्ति देयता एवं प्रबंधन समिति
4	AMT	परिसंपत्ति प्रबंधन टीम
5	APY	अटल पेंशन योजना
6	ART CEF	स्वचालित साथ साथ ग्राहक अनुभव की जानकारी
7	ASSOCHAM	एसोसिएटेड चैम्बर्स ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री ऑफ इंडिया
8	ATI	शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान
9	B2C	बिजनेस टू कस्टमर
10	BC	बैंकिंग कोरेस्पॉण्डेंट
11	BG	बैंक गारंटी
12	BKV	भारत के वीर
13	BMB	भारतीय महिला बैंक
14	BSC	शाखा सर्वर एकीकरण
15	CCSC	कॉरपोरेट केंद्र की संवहनीयता समिति
16	CDA	रक्षा लेखा नियंत्रक
17	CDM	नकदी जमा मशीन
18	CDO	कॉरपोरेट विकास अधिकारी
19	CDS	करियर विकास प्रणाली
20	CEEP	ग्राहक अनुभव उत्कृष्टता परियोजना
21	CENMAC	केन्द्रीय प्रबंध समिति
22	CFL	वित्तीय साक्षरता केंद्र
23	CIC	सर्वसमावेशी नवोन्मेषण केंद्र
24	CIF	ग्राहक सूचना फाइल
25	CIR	ऋण सूचना रिपोर्ट
26	CISO	मुख्य सूचना सुरक्षा अधिकारी
27	CMS	शिकायत प्रबंधन प्रणाली
28	CoC	आचार संहिता



क्रमांक	संकेताक्षर	विस्तार
29	CoE	उत्कृष्टता केंद्र
30	CPPC	केन्द्रीय पेंशन प्रक्रिया केंद्र
31	CRM	ग्राहक सम्बन्ध प्रबंधन
32	CRMC	ऋण जोखिम प्रबंधन समिति
33	CSO	ग्राहक सहायता अधिकारी
34	CSO	मंडल सुरक्षा अधिकारी
35	CSP	ग्राहक सेवा केंद्र
36	DBT	प्रत्यक्ष लाभ हस्तांतरण
37	DBTL	रसोई गैस अनुदान का प्रत्यक्ष लाभ हस्तांतरण
38	ECCB	केंद्रीय बोर्ड की कार्यकारिणी समिति
39	EEE	इलेक्ट्रिकल एवं इलेक्ट्रॉनिक उपकरण
40	EGRMC	उद्यम एवं समूह जोखिम प्रबंधन समिति
41	EV	विद्युत चालित वाहन
42	FICCI	भारतीय वाणिज्य एवं उद्योग परिसंघ
43	FLC	वित्तीय साक्षरता केंद्र
44	GCC	ग्रीन चैनल काउंटर
45	GeM	सरकारी ई-मार्केटप्लेस
46	GHG	ग्रीनहाउस गैस
47	GITC	वैश्विक सूचना एवं प्रौद्योगिकी केंद्र
48	GNC	ग्लोबल एनआरआई सेंटर
49	GRC	ग्रीन रेमिट कार्ड
50	GRI	वैश्विक सूचना पहल
51	HNI	उच्च मालियत वाले व्यक्ति
52	HR	मानव संसाधन
53	IAD	आंतरिक लेखा परीक्षा विभाग
54	IBA	भारतीय बैंक संघ
55	INB	इंटरनेट बैंकिंग
56	IOT	इंटरनेट ऑफ थिंग्स



क्रमांक	संकेताक्षर	विस्तार
57	IS	सूचना तंत्र
58	IVR	इंटरैक्टिव वॉइस रिस्पांस
59	LHO	स्थानीय प्रधान कार्यालय
60	MIG	मध्यम आय वर्ग
61	MOPS	बहु-विकल्प भुगतान सुविधा
62	MoRD	ग्रामीण विकास मंत्रालय
63	MRMC	बाजार जोखिम प्रबंधन समिति
64	MRO	सैन्य प्राप्य आदेश
65	NVG-SEE	व्यवसाय के सामाजिक, पर्यावरणीय तथा आर्थिक उत्तरदायित्व पर राष्ट्रीय स्वैच्छिक दिशानिर्देश
66	OCAS	ऑनलाइन ग्राहक अभियोग समाधान
67	OD	ओवरड्राफ्ट
68	ORMC	परिचालनगत जोखिम प्रबंधन समिति
69	PAPL	पूर्वस्वीकृत व्यक्तिगत ऋण
70	PII	व्यक्तिगत अभिज्ञेय सूचना
71	PMAY	प्रधानमंत्री आवास योजना
72	PMJDY	प्रधानमंत्री जन धन योजना
73	PMSBY	प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना
74	PO	प्रोबेशनरी अधिकारी
75	PoS	पॉइंट आफ सेल
76	POSH	यौन उत्पीड़न निवारण
77	PSB	सरकारी क्षेत्र के बैंक
78	PwD	दिव्यांग व्यक्ति
79	RACPC	खुदरा परिसंपत्ति केन्द्रीय प्रक्रिया केंद्र
80	RASMECCC	खुदरा परिसंपत्ति लघु एवं मध्यम उद्यम शहरी ऋण प्रकोष्ठ
81	RE	अक्षय ऊर्जा
82	RFIA	जोखिम केन्द्रित आंतरिक लेखापरीक्षा
83	RI & S	जोखिम, सूचना प्रौद्योगिकी एवं अनुषंगी इकाइयाँ
84	RMCB	निदेशक बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति
85	RMME	सम्बन्ध प्रबंधक मध्यम उद्यम

क्रमांक	संकेताक्षर	विस्तार
86	RMSE	सम्बन्ध प्रबंधक लघु उद्यम
87	RO	रिवर्स ओसमोसिस
88	RPA	रोबोटिक प्रक्रिया स्वचालन
89	RRB	क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक
90	RSETI	ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थान
91	RUSU	ग्रामीण अर्ध-शहरी
92	SBI	भारतीय स्टेट बैंक
93	SBIF	एसबीआई फाउंडेशन
94	SBIICM	स्टेट बैंक सूचना एवं संचार प्रबंधन संस्थान
95	SBIL	एसबीआई इंस्टिट्यूट ऑफ लीडरशिप
96	SBILD	स्टेट बैंक जानार्जन एवं विकास संस्थान
97	SBIM	एसबीआई प्रबंध संस्थान
98	SBLC	स्टेट बैंक जानार्जन केंद्र
99	SDGs	निरंतर विकास लक्ष्य
100	SEBI	भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड
101	SHG	स्वयं सहायता समूह
102	SIA	एसबीआई इंटेलेजेंट असिस्टेंट
103	SME	लघु एवं मध्यम उद्यम
104	SMEC	लघु एवं मध्यम उद्यम केंद्र
105	SOC	प्रतिभूति परिचालन केंद्र
106	SOP	सर्वमान्य परिचालन प्रक्रिया
107	SPDI	संवेदनशील निजी डेटा या जानकारी
108	STEP	सेवा, पारदर्शिता, सदाचार, शिष्टता एवं निरंतरता
109	STU	कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई
110	UNPFA	संयुक्त राष्ट्र जनसंख्या निधि
111	UPI	एकीकृत भुगतान समाधान
112	VRV	परिवर्तनीय सामान्य परिमाण
113	WMS	धन-संपदा प्रबंधन सेवा



START

SBI
GREEN
MARATHON

SBI
GREEN
MARATHON

7:29:53





विद्यया ऽश्चकोरन्म
India Assurance

NATURE HAY

109

6410

6105

SBI GREEN MARATHON

yono

SBI GREEN MARATHON

SBI

लक्ष्य

अग्रसर भारत का
सर्वप्रिय बैंक बनना

ध्येय

सरल, उत्तरदायी और अभिनव
वित्तीय समाधान
देने के लिए प्रतिबद्ध

मूल्य

सेवा । पारदर्शिता । सदाचार ।
शिष्टता । निरंतरता ।



स्टेट बैंक भवन,
मैडम कामा रोड,
मुंबई- 400021

संपर्क व्यक्ति :
श्री दिनेश पृथी
022 22740955

यह रिपोर्ट पर्यावरण अनुकूल कागज पर प्रकाशित की गई है।