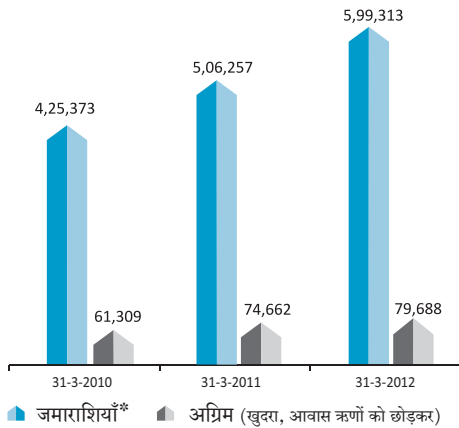




घ.1 वैयक्तिक बैंकिंग व्यवसाय इकाई (पीबीबीयू)

देश में व्यवसाय

पीबीबीयू के आंकड़ों में एनबीजी+आरबीजी शामिल हैं।



- वर्ष के दौरान पीबीबीयू की जमाराशियां बढ़कर ₹93,056 करोड़ पर पहुँच गई। इस प्रकार इनमें 18.38% की वृद्धि हुई।
- कासा अनुपात 31.03.2012 को 47.06% रहा।
- 31 मार्च 2012 को समाप्त वर्ष के दौरान 227 लाख नए बचत बैंक खाते खोले गए।
- वर्ष के दौरान बैंक ने हमारे बचत बैंक ग्राहकों के लिए प्रतिस्पर्धी लागत पर प्रायोगिक आधार पर एक वैयक्तिक दुर्घटना बीमा पॉलिसी शुरू की।
- बैंक ने मेसर्स मनीग्राम की मनीट्रांसफर सर्विसेज स्कीम (एमटीएसएस) के लिए मेसर्स थॉमस कुक के साथ गठजोड़ किया।
- बैंक को नई पेंशन योजना (भारत सरकार की नई पहल) के अंतर्गत व्यवसाय के संचालन के लिए संपर्क बिंदु नामित किया गया।
- बैंक सेबी के दिशानिर्देशों के अनुसार शेयरों में निवेश के लिए राशि अलग रखकर किए जाने वाले आवेदनों (आस्बा) के लिए स्वप्रमाणित समूह सदस्य है। यह सेवा भारत में 1,061 शाखाओं के माध्यम से उपलब्ध कराई जा रही है।
- बचत बैंक खातों में औसत तिमाही शेष नहीं रखने पर लगने वाले शुल्क में छूट दी गई।
- ₹5 लाख की एकरूप ऋणसीमावाले पी-खण्ड के सभी ग्राहकों को इस समय केवल मल्टी सिटी चैक जारी किए जा रहे हैं।

अनिवासी भारतीय (एनआरआई) सेवाएँ

- वर्ष के दौरान एनआरआई जमाराशियों में 22% की वृद्धि हुई और मार्च 2012 में ये ₹11,486 करोड़ से बढ़कर ₹63,263 करोड़ के स्तर पर पहुँच गई। वर्ष के दौरान अनिवासी भारतीयों ने एसबीआईएमएफ और एसबीआई लाइफ की स्कीमों में ₹2058 करोड़ की राशि का निवेश किया। 'एफसीएनबी प्रीमियम खाता' जो पिछले वर्ष शुरू किया गया था, में 42 मिलियन अमरीकी डॉलर, 12 मिलियन ग्रेट ब्रिटेन पाउंड, 8 मिलियन यूरो का व्यवसाय किया जबकि पिछले वर्ष 15 मिलियन अमरीकी डॉलर, 2 मिलियन ग्रेट ब्रिटेन पाउंड और 3 मिलियन यूरो का व्यवसाय किया था।

कारपोरेट और संस्थागत गठजोड़

बैंक ने अब कारपोरेट्स, डिफेंस, पारा मिलिट्री, रेलवे, केंद्र सरकार, राज्य सरकार और पुलिस के कर्मचारियों को आवश्यकताओं के

अनुरूप विशेष वेतन सुविधाएँ तैयार की हैं जो बाजार को ध्यान में रखकर बनाई गई हैं। वेतन सुविधा खातों में वृद्धि होने से बड़ी मात्रा में कासा खाते खुले हैं।

कारपोरेट और संस्थागत गठजोड़ वेतन सुविधा

विवरण	31.03.2011	31.03.2012	वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि का % खातों में	वृद्धि का %
डिफेंस और पारा मिलिट्री खाते	14,82,336	20,18,470	5,36,134	36.17
अन्य खाते	31,25,129	41,57,034	10,31,905	33.02
कुल	46,07,465	61,75,504	15,68,039	34.03
कासा (₹ करोड़ में)	12,655	16,221	3,566	28.17

शिक्षा ऋण

एसबीआई शिक्षा ऋणों में वर्ष-दर-वर्ष 13.2% (मार्च 2012 को) वृद्धि हुई। एसबीआई के मार्च 2012 को कुल शिक्षा ऋण ₹12,566 करोड़ थे। लगभग 25% बाजार अंश के साथ सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों में यह सबसे आगे है।

वैयक्तिक ऋण

वैयक्तिक ऋण पोर्टफोलियो में वित्त वर्ष 12 में ₹3,691 करोड़ की वृद्धि हुई। सबसे उल्लेखनीय वृद्धि स्वर्ण ऋण में हुई जिनमें वित्त वर्ष 12 में 51.06% की बढ़ोत्तरी हुई।

वाहन ऋण

एसबीआई वाहन ऋणों में रिटेल मार्केट में अव्वल बना हुआ है। रिटेल कार ऋण वित्तपोषण में मार्च 2012 को बाजार में इसका 17.51% हिस्सा रहा है।

घ.2. रियल इस्टेट हैबिटेट एंड हाउसिंग डेवलपमेंट (आरई, एच एंड एचडी)

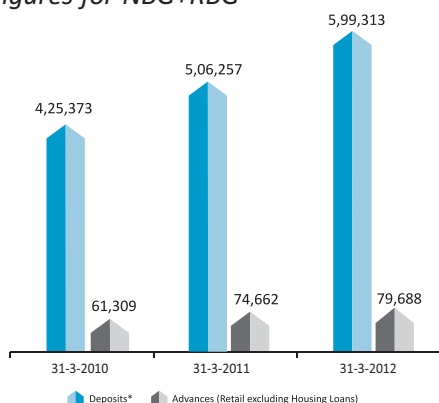
बैंक का गृह ऋण पोर्टफोलियो वित्त वर्ष 2011-12 के दौरान ₹12,826 करोड़ बढ़कर ₹1,02,739 करोड़ पर पहुँच गया।



D.1 Personal Banking Business Unit (PBBU)

Domestic Business

*PBBU figures for NBG+RBG



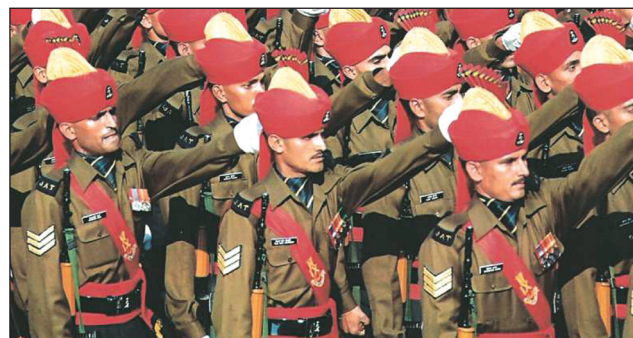
- During the year, PBBU deposits have grown by ₹93,056 crores with a growth of 18.38%.
- The CASA Ratio as on 31.03.2012 is 47.06%.
- 227 lac new Savings Bank Accounts were opened during the year ended 31st March 2012.
- During the year, the Bank launched a Personal Accident Insurance Policy on a pilot basis for our Savings Bank customers at a very competitive cost.
- The Bank entered into a tie-up with M/s Thomas Cook to provide Money Transfer Services Scheme (MTSS) of M/s Moneygram.
- The Bank has been designated as the Point of Presence (PoP) for conducting business under the New Pension Scheme (an initiative of the Government of India).
- The Bank is Self Certified Syndicate Member for ASBA (Application Supported by Blocked Amount) as per SEBI guidelines, which is being offered through 1,061 branches in India.
- The charges on non-maintenance of Average Quarterly Balance in Savings Bank Accounts have been waived.
- Only Multi-city Cheques are now being issued to all P-Segment customers with a uniform limit of ₹5 lacs.

NRI Services

- NRI Deposits grew by ₹11,486 crores (22%) during the year and reached a level of ₹ 63,263 crores in March 2012. NRIs have invested in the schemes of SBIMF and SBILIFE to the tune of ₹2,058 crores during the year. 'FCNB Premium Account' which was launched last year booked business to the tune of USD 42 mn, GBP 12 mn, Euro 8 mn against USD 15 mn, GBP 2 mn and Euro 3 mn.

Corporate & Institutional Tie-Ups

The Bank now has customized Special Salary Packages for employees of Corporates, Defence,



A humble tribute to those
an entire nation banks upon.



Defence Salary Package is a special salary account for the Indian Army, with several unique features. Similar features available for Pensioners also.

Para Military, Railways, Central Government, State Governments as well as Police, which enable a focused marketing approach. The growth in Salary Package Accounts has generated a high level of CASA accounts.

Corporate & Institutional Tie-Ups Salary Package

Particulars	31.03.2011	31.03.2012	YoY	
			Growth in account	% growth
Defence and Para Military accounts	14,82,336	20,18,470	5,36,134	36.17
Other Accounts	31,25,129	41,57,034	10,31,905	33.02
Total	46,07,465	61,75,504	15,68,039	34.03
CASA (₹in Crores)	12,655	16,221	3,566	28.17

Education Loans

SBI Education Loans have grown at 13.2% YoY (as on March 2012). SBI has a total exposure of ₹12,566 crores as on March 2012 and is the market leader with a market share of approximately 25% amongst ASCB.

Personal Loans

The Personal Loans Portfolio, grew by ₹3,691 crores in FY' 12. The most notable growth was seen in Gold Loan which grew by 51.06% in FY' 12.

Auto Loans

SBI Auto Loans maintains its market leadership in retail car loan financing and enjoys a market share of 17.51% as on March 2012.

D2. Real Estate Habitat and Housing Development (RE, H&HD)

Home Loan portfolio of the Bank grew by ₹12,826 Crores during FY 2011-12 to ₹1,02,739 Crores.



**आप एडमिशन के लिए बहुत मेहनत करते हैं,
हम आसान शर्तों पर ऋण उपलब्ध कराते हैं।**



**चुनिंदा प्रमुख भारतीय संस्थानों के लिए
एसबीआई स्कोलर ऋण योजना***

इसी अवधि के दौरान इस संविभाग में लगभग 2 लाख नए आवास ऋण ग्राहक और जुड़ गए। वित्त वर्ष 2011-12 के दौरान संस्वीकृत आवास ऋणों की कुल राशि ₹28,036 करोड़ रही। व्यक्तिगत आवास ऋण संविभाग के आकार के अनुसार, आवास ऋण बाजार में सभी प्रमुख आवास ऋण कंपनियों के बीच भारतीय स्टेट बैंक लगातार नम्बर 1 आवास ऋण प्रदाता बना हुआ है। 31 मार्च 2012 को सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों में इसकी बाजार में 26% से अधिक हिस्सेदारी रही।

वित्त वर्ष 2011-12 में ब्याज दर में बढ़ोतरी की प्रवृत्ति देखी गई, इसे देखते हुए निम्नलिखित उपाय किए गए हैं जिससे आवास ऋण दरों में हुई वृद्धि से बढ़नेवाले दबाव की संभावना को न्यूनतम किया जा सके;

- अधिकतम 35 वर्षों की अवधि के अध्यक्षीन, ईएमआई को अपरिवर्तित रखते हुए अदायगी अवधि में 5 वर्ष तक विस्तार करना।
- अधिकतम ऋण अवधि भी 25 वर्ष से बढ़ाकर 30 वर्ष कर दी गई।
- सभी फ्लोटिंग रेट ग्राहकों को वर्तमान न्यूनतर ब्याज दर अपनाने का विकल्प दिया गया जिसके लिए उन्हें 1% परिवर्तन शुल्क देना होगा।

वर्तमान आवास ऋण ग्राहकों को आवास में लगे हुए अपने धन का उपयोग करने का विकल्प उपलब्ध कराने के लिए होम ईक्विटी नामक एक नया उत्पाद शुरू किया गया है जिससे वे अपनी नकदी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए निम्न ब्याज दरों पर अतिरिक्त ऋण प्राप्त कर सकेंगे। इसके अतिरिक्त, युवा होम लोन और मैक्सिगेन उत्पादों में आशोधन किए गए हैं जिससे उनके कार्यक्षेत्र को बढ़ाया जा सके और इस योजना का फायदा ज्यादा ग्राहकों को प्राप्त हो सके।

एसबीआई सुरक्षा के अंतर्गत आवास ऋण ग्राहकों के लिए ऐच्छिक जीवन बीमा सुरक्षा उपलब्ध है। ग्राहक के पास यह विकल्प रहता है कि वह नाममात्र प्रीमियम के भुगतान पर एसबीआई लाइफ के उत्पाद, अर्थात् ऋण रक्षा या स्मार्ट शील्ड पॉलिसी में से कोई एक उचित उत्पाद का चयन कर लें। प्रीमियम के भुगतान के लिए बैंक आधारिक आवास ऋण के लिए लागू समान शर्तों पर अतिरिक्त ऋण उपलब्ध कराता है।

सस्ते आवास उपलब्ध कराने की बैंक की पहल को सद्दृढ़ बनाने के लिए, सस्ते आवास हेतु ऋण प्रदान करने की एक उचित कार्यपद्धति तैयार करने के लिए परामर्शकों के साथ बातचीत चल रही है।

घ.3. लघु एवं मध्यम उद्यम व्यवसाय इकाई (एसएमईबीयू)

वित्त वर्ष 2011-12 के दौरान एसएमई व्यवसाय इकाई के अग्रिमों में वर्ष-दर-वर्ष 17.40% वृद्धि दर्ज की गई। एसएमई व्यवसाय इकाई के कारोबारी आंकड़े 31.03.2012 को निम्नवत रहे :

(₹ करोड़ में)

विवरण	31.03.2011 को	31.03.2012 को	वृद्धि
अग्रिम	139470	163745	24274 (17.40%)

उल्लेखनीय तथ्य और नई पहल:

• ग्राहक संबंध बैंकिंग

एकल खिड़की दृष्टिकोण के अंतर्गत बैंक एसएमई उद्यमियों को संबंध बैंकिंग सुविधा मयस्सर करा रहा है। मध्यम उद्यमों के लिए रिलेशनशिप मैनेजरों की संख्या में वृद्धि की गई। 31.03.2012 को इनकी संख्या 510 थी। देश भर में मध्यम उद्यम इकाइयों खास तौर से ₹1.00 करोड़ और अधिक की ऋण सीमाओं वालों को इनकी सेवाएँ मुहैया कराई गई। इसके अतिरिक्त, सूक्ष्म और लघु उद्यमों को बेहतर ढंग से ऋण देने के लिए ₹10.00 लाख से ₹1.00 करोड़ के बीच ऋण सीमाओं वाली सूक्ष्म एवं लघु उद्यम इकाइयों के लिए रिलेशनशिप मैनेजरों (एसई) की नई शुरुआत की गई।

• विशेषीकृत एसएमई शाखाएँ

एसएमई उद्यमियों को विशेषीकृत सेवाएँ उपलब्ध कराने के लिए 400 शाखाओं का 'एसएमई शाखा' के रूप में पुनर्नामकरण किया गया जिनका उनके ऋणों में एसएमई अग्रिमों का खासा हिस्सा है।

• सूक्ष्म और लघु उद्यमियों को ऋण देना

i. बैंक सीजीटीएमएसई की गारंटी के तहत एमएसई सेक्टर को ₹1.00 करोड़ तक कोलेट्रल फ्री ऋण दे रहा है। इसके अलावा, इन इकाइयों को राहत देने के लिए बैंक ने सीजीटीएमएसई को देय गारंटी शुल्क वहन करने का निर्णय लिया है। सूक्ष्म और लघु उद्यमियों को कोलेट्रल फ्री ऋण देने का कारोबार बढ़ाने के लिए एक विशेष अभियान "एसएमई बोनांजा" जनवरी-मार्च 2012 तक की तीन मास की अवधि के लिए शुरू किया गया।

ii. एक नया उत्पाद वीवर्स क्रेडिट कार्ड बुनकरों के लिए शुरू किया गया।



दस्तकारों को वित्त



The Bank received "National Awards for Excellence in MSE Lending". The President of India Smt. Pratibha Devisingh Patil presenting the Award to Shri Pratip Chaudhuri, Chairman.

About 2 lacs new Home Loan customers were added to the portfolio during the same period. Total Home Loan limits sanctioned during FY 2011-12 were ₹28,036 Crores. State Bank of India continues to be the No.1 Home Loan player in terms of size of the Individual Home Loan portfolio – amongst all players in the Home Loan market. State Bank of India had a market share of over 26% in Home Loan levels achieved by Scheduled Commercial Banks as of 31st March 2012.

FY 2011-12 saw an uptrend in the interest rate cycle, keeping this in view the following steps were taken to minimise the possibility of stress arising from rise in Home Loan rates –

- Maximum repayment tenure for new Home Loan borrowers increased from 25 to 30 years.
- Extension of repayment tenure up to 5 years keeping EMI unchanged, subject to maximum tenure of 35 years.
- Existing borrowers on floating rate loans have been given a one time option to switchover to current interest rates by paying a 1% switchover fee.

A new Home Equity product has been launched to provide existing home loan customers an option to leverage their equity in the house to raise additional loans at low interest rates for meeting their liquidity requirements. Furthermore, modifications have been carried out in the Yuva Home Loan and Maxgain products to extend their

₹1,00,000 crore (₹1 lac crore)
in home loans to over
20,00,000 happy families.

coverage, so that more customers are able to get benefitted by the schemes.

Optional Life Insurance cover is available to Home Loan customers under SBI Suraksha. The customer has option for selecting a suitable product from SBI Life namely, RiNn Raksha or Smart Shield policy at payment of nominal premium. Bank provides additional loan for payment of premium at similar terms as applicable to the underlying Home Loan. Technology initiatives like dashboards for monitoring of slippages, account tracking centres etc. have been undertaken towards management of collections and prevention of fresh slippages. In order to strengthen Bank's affordable housing initiatives, consultations are underway with consultants for arriving at a suitable methodology for delivering finance for affordable housing.

D3. SME Business Unit (SMEBU)

During the financial year 2011-12, the advances under SME Business Unit has registered YoY growth of 17.40%. The business figures of SME Business Unit as on 31.03.2012 have remained as under:

(₹ in Crores)

Particulars	As on 31.03.2011	As on 31.03.2012	Growth
Advances	139470	163745	24274 (17.40%)

Highlights and Initiatives:

- **Relationship Banking :**
Under single window approach, the Bank is offering relationship banking to SME entrepreneurs. The strength of Relationship Managers (Medium Enterprises) was augmented to 510 as on 31.03.2012 and mapped to ME units with credit limits ₹1.00 crore and above across the country. Further, to improve credit flow to Micro and Small Enterprises a new channel of Relationship Managers (SE), was introduced for MSE units having Credit limits between ₹10.00 lacs to ₹1.00 crore.
- **Specialized SME Branches :**
To provide specialized services to SME Entrepreneurs, 400 branches having predominant share of SME advances in their portfolio were identified for rebranding as "SME BRANCH".



• प्रोजेक्ट अपटैक और क्लस्टर वित्तपोषण:

बैंक एसएमई को सलाहकारी सेवाएँ मुहैया कराता है जिससे वे अपनी उत्पादकता में वृद्धि और लागत में कमी कर सकें। शुरुआत के बाद से 28 क्लस्टरों में अब तक 1600 इकाइयाँ लाभान्वित हुई हैं। वर्ष के दौरान, इंजीनियरी और फैब्रीकेशन की परियोजना नागपुर में शुरू की गई जबकि जमशेदपुर और त्रिची में दो परियोजनाएँ चल रही हैं। क्लस्टर दृष्टिकोण के अंतर्गत मंडलों द्वारा 13 क्लस्टरों का वित्तपोषण हाथ में लिया गया।

• सप्लाई चेन वित्तपोषण:

ई-डीएफएस और ई-वीएफएस के तहत बैंक 60 प्रमुख उद्योगों के साथ जुड़ गया। आटो, ऑइल, स्टील, पावर, फर्टिलाइजर, एफएमसीजी और टेक्सटाइल जैसे सभी उद्योग खंडों के साथ कुल कारोबार ₹3,325 करोड़ से अधिक रहा।

• देयता और लेनदेन उत्पाद :

- **अनफिक्स्ड डिपॉजिट :** बैंक ने 7 दिन से 1 वर्ष तक की अल्पावधि जमा की एक नई योजना शुरू की जिसकी आकर्षक विशेषता है समयपूर्व भुगतान दंड से छूट। यह सफल रही है और इसे अगले वर्ष जारी रखने की योजना है।
- कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (ईपीएफओ) में अंशदान जमा करने की नई प्रक्रिया देशभर में हमारी 7000 से अधिक शाखाओं में कार्यान्वित की गई। सीआईएनबी के माध्यम से ऐसे अंशदान जमा करने की सुविधा भी उपलब्ध कराई गई।
- मल्टी सिटी चेकों के भुगतान पर सेवा शुल्कों में एसएमई ग्राहकों को छूट दी गई है।
- **कैश पिक-अप नामक सुविधा** एस एम ई ग्राहकों के द्वार से नकदी उगाही के लिए देश भर में शुरू की गई।
- एक इंटरनेट बैंकिंग लेनदेन उत्पाद-सी आई एन बी **सरल सिंगल** यूजर प्रयोग की सुविधा के साथ सूक्ष्म और लघु उद्यमियों के लिए शुरू किया गया।
- एस एम ई अग्रिमों पर बेहतर ढंग से निगरानी रखने के लिए लोन आरिजिनेशन सॉफ्टवेयर के कार्यान्वयन की प्रक्रिया आरंभ की गई।
- वर्ष के दौरान हमारे बैंक ने वित्त वर्ष 2010-11 के लिए भारत सरकार के नेशनल अवार्ड्स फार एक्सिलेंस इन एम एस ई लैंडिंग के अंतर्गत दूसरा अवार्ड प्राप्त किया।

अनफिक्स्ड डिपॉजिट

अल्पावधि जमा राशियों के लिए
एक आकर्षक योजना

घ. 4 सरकारी व्यवसाय इकाई (जी बी यू)

- सरकारी व्यवसाय में 58.50% बाजार अंश के साथ बैंक ने न केवल अपना अव्वल स्थान बरकरार रखा बल्कि पिछले वर्ष की तुलना में अपने बाजार अंश में 70 आधार बिन्दु की वृद्धि भी की।
- बैंक ने ₹2,008 करोड़ की कमीशन आय अर्जित की जबकि पिछले वर्ष के दौरान यह ₹1,939 करोड़ रही थी।
- केंद्र और राज्य सरकारों के इ-गवर्नेंस परियोजना ने आने वाले दिनों में सरकारी व्यवसाय के संचालन में आमूल परिवर्तन लाया है। इन परियोजनाओं को बैंक के तगड़े कोर बैंकिंग समाधान/इंटरनेट बैंकिंग प्लेटफॉर्म के साथ जोड़ने से हम सरकारी व्यवसाय देश भर में कम लागत पर और बेतार संचालित कर सकेंगे।
- बैंक देश भर में स्थापित अपने 14 केंद्रीकृत पेंशन प्रक्रिया कक्षों (सीपीपीसी) के माध्यम से 32.72 लाख पेंशनरों के पेंशन भुगतान का कार्य संचालित कर रहा है। ये कक्ष पेंशनरों को पेंशन और बकाया राशियों के भुगतान के लिए कम लागत सेवाएं और समय पर भुगतान की सुविधा उपलब्ध करा रहा है। इससे पेंशन खातों में लगातार वृद्धि हो रही है। इस वर्ष से, पेंशन की जानकारी पेंशनरों को एसएमएस के माध्यम से उनके रजिस्टर्ड मोबाइल पर भेजी जा रही है।
- “थर्ड पार्टी ई-टैक्स” एक नया उत्पाद है जिसके द्वारा हमारी सभी शाखाएँ सभी ग्राहकों, गैर-ग्राहकों जिन्हें इंटरनेट बैंकिंग की सुविधा नहीं है या जो इसका उपयोग करने की स्थिति में नहीं हैं, उनके करों का भी ऑनलाइन भुगतान कर दिया जाता है।
- भारतीय रेल की ई - आक्शन परियोजना के अंतर्गत भुगतान/रजिस्ट्रेशन फीस/ईएमडी/आक्शन मनी की सुविधा 06-03-2012 से सफलतापूर्वक कार्यान्वित कर दी गई।
- यूपीएससी/एसएससी आदि की फीस की उगाही के लिए इलेक्ट्रॉनिक डाटा इंटिग्रेशन (ईडीआई) मॉडल शुरू किया गया जिसके अंतर्गत ग्राहकों से संबंधित जानकारी सीबीएस में स्वतः अद्यतन हो जाती है। इस उत्पाद का भर्ती बोर्ड की फीस की उगाही, कॉलेजों, स्कूलों, लोक सेवा आयोगों आदि के परीक्षा शुल्कों की उगाही के लिए उपयोग किया जा रहा है।



- **Credit Flow to Micro and Small Enterprises**
 - i. Bank is extending collateral free lending upto ₹1.00 crore to MSE sector under guarantee of CGTMSE. Additionally, to provide relief to these units, the Bank decided to absorb the guarantee charges payable to CGTMSE. To ramp up collateral free lending to Micro and Small Enterprises, a special campaign “**SME BONANZA**” was launched for a period of three months from January-March 2012.
 - ii. A new product Weavers Credit Card launched for weavers.
- **Project Uptech and Cluster Financing :**
The Bank is providing consultancy services to SMEs to enable them to increase productivity and reduce costs. Since inception of the initiative, 1600 units have benefitted in 28 clusters. During the year, a project for engineering and fabrication was launched in Nagpur along with two ongoing projects at Jamshedpur and Trichy. Under cluster approach 13 clusters were taken up for financing by the Circles.
- **Supply Chain Finance:**
Under e-DFS and e-VFS, the Bank has tied up with 60 Industry Majors(IMs) with aggregate business of over ₹3,325 crores across all Industry Verticals like Auto, Oil, Steel, Power, Fertilizer, FMCG & Textiles.
- **Liability & Transaction Products:**
- **unFIXED Deposit:** The Bank launched a new scheme for short term deposits for 7 days to less than 1 year with an attractive feature of waiver of prepayment penalty. It met with success and we plan to take it forward next year.
- New process for deposit of contributions to Employees Provident Fund Organisation (**EPFO**) was implemented across the country in our 7000 plus branches. Deposit of such contributions through CINB was also put in place.
- Service charge on payment of Multi City Cheques was waived for SME customers.
- **Cash Pick up facility** was launched across the country for cash collection of SME customers at their door steps.
- An Internet banking transaction product- **CINB SARAL** with single user interface was launched for micro & small entrepreneurs.
- The process of implementation of Loan Origination Software was started for better monitoring of SME advances.
- During the year our Bank has been conferred with the Second Award under National Awards for **Excellence in MSE Lending** by Government of India for the financial year 2010-11.

High Returns + Full Liquidity

unFIXED

DEPOSIT @ 8.00%

7 DAYS TO LESS THAN 1 YEAR

WITHDRAW ANYTIME AFTER 7 DAYS - NO PENALTY

D.4 Government Business Unit (GBU)

- With 58.50% market share in Government Business, the Bank has not only retained its leadership but also increased its market share by 70 basis points over previous year.
- Bank earned a commission income of ₹2,008 crores as against ₹1,939 crores during the previous year.
- E-Governance Project of Central & State Governments have brought a paradigm shift in the way Government Business will be conducted in the days to come. Integration of these projects with the Bank's robust Core Banking Solutions/Internet Banking platform has enabled us to conduct Government Business efficiently and seamlessly throughout the country.
- Bank is handling pension payment to 32.72 lacs pensioners through its 14 Centralized Pension Processing Cells (CPPCs), established across the country. These cells provide efficient services & timely payment of pension & arrears to the pensioners, leading to a steady growth in pension accounts. From this year, pension details are being sent to the pensioners on their registered mobile number through SMS.
- “THIRD PARTY E-TAX”, a new product enables all our branches to pay taxes online, on behalf of all customers/ non customers who either do not have access to Internet Banking or are not comfortable using it.
- E-AUCTION Project of Indian Railways for Payment/ Registration Fee/EMD/Auction Money was successfully implemented on 06.03.2012.
- Electronic Data Integration (EDI) Model of Fee Collection of UPSC/SSC etc. was launched with relevant details of the customers being auto uploaded in CBS. The Product is also being used for collecting fee for Recruitment Boards,



- राष्ट्रीय साक्षरता मिशन जैसी सामाजिक क्षेत्र की प्रमुख योजनाओं के लिए फंड कम आथोराइजेशन मॉडल बैंक द्वारा मानव संसाधन विकास मंत्रालय के सहयोग से सफलतापूर्वक कार्यान्वयन के लिए चयनित 26 राज्यों में से 22 राज्यों में भारतीय स्टेट बैंक भागीदार है।
- बैंक को गवर्नमेंट ई पेमेंट गेटवे (जीईपीजी) जैसी केंद्र सरकार की परियोजनाओं से जुड़ने पर गर्व है। जीईपीजी पोर्टल से जुड़कर बैंक देशभर में केंद्र सरकार के कर्मचारियों/वेंडरों को इलेक्ट्रॉनिक भुगतान कर पाएगा।
- बैंक विदेश मंत्रालय (एमईए) द्वारा खोले गए सभी 77 पासपोर्ट सेवा केंद्रों (पीएसके) से जुड़ा हुआ है।
- बैंक अधिकांश राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों में विभिन्न करों का आनलाइन भुगतान करने की सुविधा प्रदान कर रहा है। वर्ष 2012-13 में देश भर में इसके परिचालित होने की उम्मीद है।

घ.5 ग्रामीण व्यवसाय इकाई (आरबीयू)

कृषि व्यवसाय

- बैंक ने 1,00,00,000 से अधिक किसानों को ऋण उपलब्ध कराकर ₹1,00,00,000 करोड़ (₹1,16,910 करोड़) (कृषि प्राथमिकता स्तर) का मील पत्थर पार कर लिया है। बैंक के समायोजित निवल बैंक ऋण (एएनबीसी) में कृषि प्राथमिकता अग्रिमों की हिस्सेदारी 17.60% हो गई है जो पिछले वर्ष 16.59 % थी।
- प्रत्यक्ष कृषि अग्रिमों का एएनबीसी में हिस्सा 12.09% से बढ़कर 13.10% हो गया है।
- बैंक ने प्रत्यक्ष कृषि अग्रिमों में अब तक की सर्वाधिक वृद्धि ₹18,348 करोड़ (27%) हासिल की है जो पिछले वर्ष ₹5,911 करोड़ (9%) थी और कुल कृषि प्राथमिकता अग्रिमों में ₹22,084 करोड़ की उच्चतम वृद्धि भी प्राप्त की है जो पिछले वर्ष ₹10,675 करोड़ थी।
- बैंक ने वित्त वर्ष 12 के दौरान ₹53,214 करोड़ की कुल राशि के ऋण संवितरित किए और इस वर्ष के दौरान 13.31 लाख नए किसानों को वित्त उपलब्ध कराया।

कृषि अग्रिम और कृषि संस्थागत जमाराशियों की स्थिति

विवरण	31.03.2011 को	31.03.2012 को	(₹ करोड़ में) वृद्धि %
क) प्रत्यक्ष कृषि अग्रिम	68,663	87,011	27%
ख) अप्रत्यक्ष कृषि अग्रिम	26,163	29,899	14%
कृषि प्राथमिकता अग्रिम (क + ख)	94,826	1,16,910	23%
कृषि संस्थागत जमाराशियाँ	19,724	24,309	23%

1,00,00,000 किसानों को ऋण

कृषि प्राथमिकता स्तर अग्रिम
₹1,00,000 करोड़ के पार

अन्य उल्लेखनीय तथ्य

- बैंक ने कमजोर वर्गों को 31.03.2012 को ₹71,382 करोड़ की राशि के अग्रिम दिए, जो भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित 10% के न्यूनतम लक्ष्य की तुलना में बैंक के समायोजित निवल बैंक ऋण (एएनबीसी) का 10.75% है।
- भारत सरकार द्वारा अल्पसंख्यक समुदायों को कुल प्राथमिकता क्षेत्र ऋणों (पीएसएल) के भारत सरकार द्वारा निर्धारित 15% लक्ष्य की तुलना में बैंक ने 31.03.2012 को 16.17% का स्तर हासिल लिया।
- भंडारण क्षमता बढ़ाने की भारत सरकार की नीति के अनुरूप कम लागत पर मालगोदाम और शीत गृह बनाने पर विशेष रूप से ध्यान केंद्रित किया गया।
- “एसबीआई का अपना गाँव योजना” के अंतर्गत वर्ष के दौरान 199 गावों को अंगीकृत किया गया जिससे इनकी कुल संख्या 1,063 पर पहुँच गई। 220 किसान क्लब भी बनाए गए जिससे इनकी कुल संख्या 10,047 पर पहुँच गई।
- भारत सरकार के ग्रामीण विकास मंत्रालय के मार्गदर्शन पर बैंक ने देश भर में आबंटित जिलों में 31.03.2012 तक 106 ग्रामीण स्वायत्त रोजगार प्रशिक्षण संस्थान स्थापित कर दिए हैं। इनमें 4186 प्रशिक्षण कार्यक्रम संचालित किए गए जिनमें 1,11,049 उम्मीदवारों को प्रशिक्षित कर 45,285 प्रशिक्षणार्थियों को आजीविका प्राप्त करने में सहायता की।
- बैंक ने अल्पसंख्यक समुदाय वाले क्षेत्रों में बैंकिंग की अल्प सुविधा वाले/बैंकिंग सुविधा रहित क्षेत्रों में 133 नई शाखाएँ खोली जिससे 31.03.2012 को इनकी कुल संख्या 3,266 पर पहुँच गई।
- बैंक द्वारा 9 चयनित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को ₹125.64 करोड़ राशि की अतिरिक्त पूंजी निविष्ट की गई जिससे वे मार्च 2012 तक जोखिम भारित आस्ति अनुपात (सीआरएआर) की तुलना में कम से कम 9% पूंजी का स्तर लगातार प्राप्त कर सकें।



बैंक द्वारा वित्तपोषित एक हाई-टेक डेरी



Examination Fee for Colleges, Schools, State Public Service Commissions etc.

- Fund cum Authorization Model for Social Sector Flagship Schemes like National Literacy Mission (NLM) has been successfully implemented by the Bank in coordination with MoHRD. Out of the 26 States identified for implementation of the NLM Scheme, SBI is a partner in 22 States.
- The Bank is proud to be associated with Central Government Projects like Government e Payment Gateway (GePG). By integrating with GePG portal, the Bank has been enabled to make electronic payments to employees/vendors of Central Government, across the country.
- Bank has partnered in all 77 Passport Seva Kendra (PSK) opened by the Ministry of External Affairs (MEA).
- Bank is providing the facility of online payment of various taxes in most of the States and Union Territories and is expected to become operational throughout the country in 2012-13.

D.5 RURAL BUSINESS UNIT (RBU)

AGRI BUSINESS

- The Bank has crossed the milestone (Agri Priority level) of ₹1,00,000 crores (₹1,16,910 crores) by covering more than 1,00,00,000 farmers, taking Agri Priority Advances to 17.60% of Adjusted Net Bank Credit (ANBC) as against 16.59% last year.
- Direct Agri Advances have grown from 12.09% to 13.10% to ANBC.
- The Bank achieved highest ever growth of ₹18,348 crores (27%) under Direct Agri against the last year's growth of ₹5,911 crores (9%) and also achieved highest growth of ₹22,084 crores under Total Agri Priority advances against last years growth of ₹10,675 crores.
- The Bank has disbursed credits aggregating to ₹53,214 crores in FY' 12 and financed 13.31 lacs new farmers during this year.

Position of Agri Advances and Agri institutional Deposits:

Particulars	(₹in Crores)		
	As on 31.03.2011	As on 31.03.2012	Growth %
a) Direct Agri Advances	68,663	87,011	27%
b) Indirect Agri Advances	26,163	29,899	14%
Agri Priority Advances (a+b)	94,826	1,16,910	23%
Agri Institutional Deposits	19,724	24,309	23%

1,00,00,000 Farmers covered

Agri Priority Level advances crossed
₹1,00,000 crores

Other Highlights

- The Bank has extended advances to the tune of ₹71,382 crores as on 31.03.2012 to the weaker sections, which is 10.75% of ANBC against the benchmark of 10 % set by Reserve Bank of India.
- Against Gol stipulated target of 15% of the total Priority Sector Lending (PSL) to Minority Communities, the Bank has achieved a level of 16.17% as on 31.03.2012.
- Special focus has been given for creation of efficient Warehouses and Cold Storages in line with Gol's policy for augmenting storage capacity.
- During the year 199 villages were adopted under "SBI Ka Apna Gaon Scheme" taking the total to 1,063 villages & 220 Farmers Clubs were formed taking the total to 10,047 Farmers Club.
- Under the guidance of Ministry of Rural Development (MoRD), Gol, the Bank has set up 106 Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs) as on 31.03.2012 in the allotted districts across the country; conducted 4,186 training programmes, trained 1,11,049 candidates and helped to settle 45,285 trainees.
- The Bank has opened 133 new branches in under-banked/unbanked areas in Minority Community Districts(MCDs) taking the total number of such branches to 3,266 as on 31.03.2012.
- The Bank has infused additional capital amounting to ₹125.64 crores to 9 identified RRBs to enable them to achieve 'Capital to Risk Weighted Assets Ratio (CRAR)' of at least 9% by March 2012 on a sustainable basis.





173

विदेश स्थित कार्यालय
34 देशों में फैले हैं

- भारतीय स्टेट बैंक द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की सभी 2960 शाखाओं को सीबीएस प्लेटफार्म से जोड़ दिया गया जिससे वे बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान कर सकें।

सूक्ष्म वित्तपोषण :

- बैंक स्वयं सहायता समूह-बैंक ऋण जुड़ाव कार्यक्रम में 31.03.2012 को लगभग 25.55% बाजार अंश के साथ बाजार दिग्गज है। यह अब तक 20.65 लाख स्वयं सहायता समूहों (वित्त वर्ष 11-12 के दौरान 1.71 लाख स्वयं सहायता समूहों से ऋण जुड़ाव कर चुका है) और 31.03.2012 तक कुल मिलाकर ₹17,600 करोड़ की राशि के ऋण संवितरित कर चुका है। स्वयं सहायता समूहों को आगे ऋण देने के लिए गैर-सरकारी संगठनों/सूक्ष्म वित्तीय संस्थाओं को वित्त उपलब्ध कराने की योजना के अंतर्गत बैंक 175 इकाइयों से ऋण जुड़ाव कर चुका है और 31 मार्च 2012 को ₹927 करोड़ की राशि बकाया थी। सूक्ष्म बीमा उत्पाद-ग्रामीण शक्ति शुरू की गई है और 1.14 मिलियन लोगों का जीवन बीमा किया जा चुका है।

अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी)/काले धन को वैध बनाना रोकने (एएमएल)/आतंकवाद वित्तीयन रोकधाम (सीएफटी) उपाय

बैंक ने अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी)/काले धन को वैध बनाना रोकने (एएमएल)/आतंकवाद वित्तीयन रोकधाम (सीएफटी) उपायों पर बैंक ने बोर्ड द्वारा अनुमोदित संशोधित नीति भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा इस विषय में जारी मास्टर परिपत्र के अनुरूप लागू की है।

लेन देन पर नजर रखी जाती है जिससे फायनैशियल इंटेलिजेंस यूनिट-इंडिया को विभिन्न रिपोर्टें भेजी जा सकें। धन शोधन निवारण अधिनियम 2002 के नियमों के अनुसार ये रिपोर्टें भेजना अनिवार्य कर दिया गया है।

बैंक ने हर वर्ष 1 अगस्त को 'अपने ग्राहक को जानिए और धोखाधड़ी रोकिए दिवस' मनाने का निर्णय लिया है जिससे पूरे बैंक में समुचित जागरूकता का विकास कर स्टाफ की संबद्धता बढ़ाई जा सके और आम जनता में केवाईसी के विषय में समुचित समझदारी विकसित की जा सके।



जेद्दाह शाखा का उद्घाटन. इस अवसर पर उपस्थित गणमान्य व्यक्तियों में बैंक के प्रबंध निदेशक एवं समूह कार्यपालक (आईबी) श्री हेमंत जी. काट्टेकर और प्रबंध निदेशक एवं समूह कार्यपालक (एनबी) श्री ए. कृष्ण कुमार.

ड अन्तर्राष्ट्रीय बैंकिंग

ड 1. विदेश स्थित कार्यालयों का कारोबार

विदेश स्थित शाखाओं का आस्ति स्तर मार्च 2011 में 32.04 बिलियन अमरीकी डॉलर था जिसमें 12% की वृद्धि हुई और यह मार्च 2012 में 35.826 बिलियन अमरीकी डॉलर पर पहुँच गया। वित्त वर्ष 12 के दौरान निवल ग्राहक ऋणों में 9% वृद्धि हुई और ये 24.525 बिलियन अमरीकी डॉलर के स्तर से बढ़कर 26.681 बिलियन अमरीकी डॉलर पर पहुँच गए, ग्राहक की जमाराशियों में 15% की वृद्धि हुई और ये 10.490 बिलियन अमरीकी डॉलर के स्तर से 12.075 बिलियन अमरीकी डॉलर पर पहुँच गई और निवल लाभ 21% से बढ़कर 396 मिलियन अमरीकी डॉलर पर पहुँच गया।

विदेश विस्तार

विदेश स्थित कार्यालयों की संख्या 31 मार्च 2011 के स्तर 156 से बढ़कर 31 मार्च 2012 को 173 हो गई। ये कार्यालय 34 देशों में फैले हैं। इन कार्यालयों में 50 शाखाएँ, 8 प्रतिनिधि कार्यालय, छह विदेशी बैंकिंग अनुषंगियों के 103 कार्यालय और 12 अन्य कार्यालय हैं।

संसाधन प्रबंधन

व्यापक जोखिम निवारण के बावजूद और बाजार में उथल-पुथल की स्थितियों के चलते बैंक के विदेश स्थित कार्यालयों ने पर्याप्त नकदी की स्थिति बनाए रखी। बैंक 10 बिलियन अमरीकी डॉलर के मीडियम नर्म नोट (एमटीएन) कार्यक्रम में संलग्न है और वित्त वर्ष 2012 के अंत में 4.43 बि. अमरीकी डॉलर की राशि बकाया थी। एमटीएन कार्यक्रम के अंतर्गत रिवर्स इन्कायरीज के रूप में 200 मि. अमरीकी डॉलर (₹1,017.50 करोड़) की राशि का कारोबार जुटाया गया। बैंक 800 मि. अमरीकी डॉलर (₹4,070 करोड़) मूल्य के बांडों का अपने विदेश स्थित कार्यालयों पर नकदी की स्थिति को प्रभावित किए बिना मोचन कर पाया।

बैंक ने समूहन व्यवस्था के अंतर्गत तीन वर्षों के लिए जून 2011 में 3 मास लीबॉर पर 105 आधार बिंदुओं की प्रतिस्पर्धी कीमत पर 460 मि. अमरीकी डॉलर की राशि जुटाई। वित्तीय वर्ष के दौरान बैंक ने विभिन्न परिपक्वताओं वाले द्विपक्षीय ऋणों के रूप में 367.08 मि. अमरीकी डॉलर (₹1,867.52 करोड़) की राशि जुटाई।

धन प्रेषण

वित्त वर्ष 12 में धन प्रेषण की राशि बढ़कर ₹61,457 करोड़ पर पहुँच गई जो वित्त वर्ष 11 में ₹46,396 करोड़ थी और इस प्रकार



173

Foreign Offices
Spread across 34 countries

- All the 2,960 branches of SBI sponsored RRBs have migrated to CBS platform in order to provide better customer service.

Micro Finance:

- The Bank is the market leader (market share around 25.55%) in SHG-Bank Credit Linkage programme having credit linked so far 20.73 lac SHGs (1.79 lac SHGs credit linked during FY 11-12) and disbursed loans to the extent of ₹17,837 crores (cumulative) up to 31.03.2012. Under the scheme for financing NGOs / MFIs for on-lending to SHGs, the Bank has covered 174 units with outstanding of ₹927 crores as on 31st March 2012. Micro Insurance product - Grameen Shakti has been introduced & 1.14 million lives have been covered.

KYC/AML/CFT Measures

The Bank has put in place the Board approved revised policy on Know Your Customer (KYC) / Anti Money Laundering (AML) / Combating Financing of the Terrorism (CFT) measures in line with Master Circular issued by Reserve Bank of India on the subject.

Monitoring of Transactions is done with a view to submit various reports to Financial Intelligence Unit-India mandated by rules of Prevention of Money Laundering Act, 2002.

The Bank has decided to observe 1st August every year as "KYC Compliance and Fraud Prevention day" to maintain appropriate awareness and involvement levels across the Bank as also to create proper understanding of KYC issues among the members of public.



Inauguration of QFC Doha Branch. Among the dignitaries are Shri Hemant G. Contractor, MD & GE (IB) and Shri A. Krishna Kumar, MD & GE (NB).

E. INTERNATIONAL BANKING

E-1. Operation of Foreign Offices

The asset level of foreign branches rose by 12%, from USD 32.04 bn in March 2011 to USD 35.826 bn in March 2012. During FY'12, net customer credit grew by 9% from USD 24.525 bn to USD 26.681 bn, customer deposits grew by 15%, from USD 10.490 bn to USD 12.075 bn and net profit rose by 21%, to USD 396 mn.

Overseas Expansion

The number of foreign offices increased from 156 as on 31st March 2011 to 173 as on 31st March 2012 spread across 34 countries. The offices comprised 50 branches, 8 Representative Offices, 103 offices of the six foreign banking subsidiaries and 12 other offices.

Resource Management

Despite widespread risk aversion and volatile market conditions, the Bank's foreign offices maintained comfortable liquidity position. The Bank has a USD 10 bn Medium Term Note (MTN) programme in place under which the outstanding at the close of FY-2012 was USD 4.43 bn. *Under the MTN programme* USD 200 mn (₹1,017.50 crores) was raised by way of reverse inquiries. The Bank was able to redeem bonds worth USD 800 mn (₹4,070 crores) without having any impact on the liquidity at its foreign offices.

The Bank raised USD 460 mn funds through Syndication Arrangement for three years at a competitive pricing of 145 basis points over 3 months LIBOR in June 2011. During the fiscal the Bank also raised a sum of USD 367.08 mn (₹1,867.52 crores) by way of bilateral loans of different maturities.

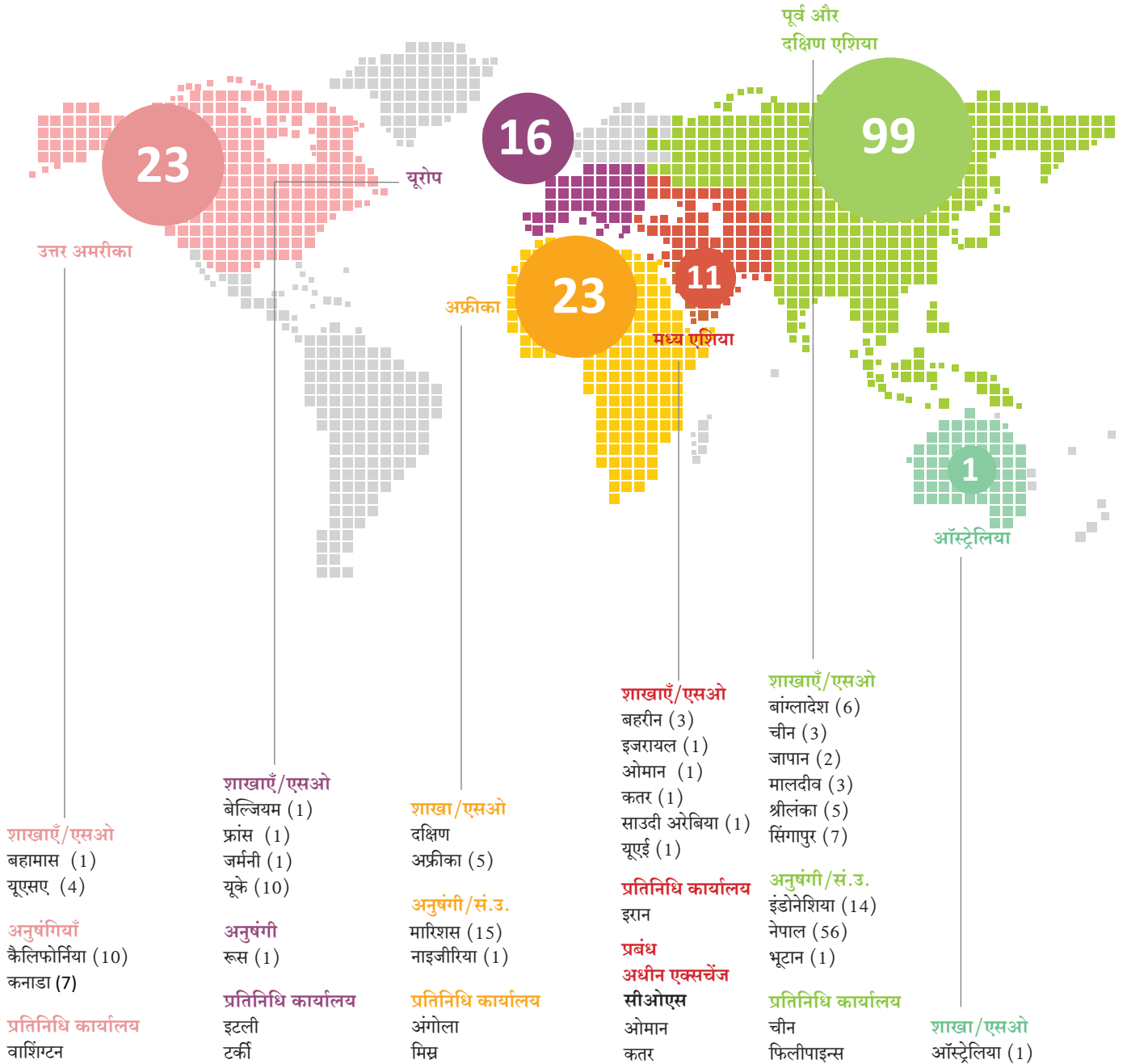
Remittance

Remittances grew from ₹46,396 crores in FY'11 to ₹61,457 crores in FY'12, clocking a growth of 32%. The Bank had a tie-up with 26 exchange



भारतीय स्टेट बैंक- अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग नेटवर्क

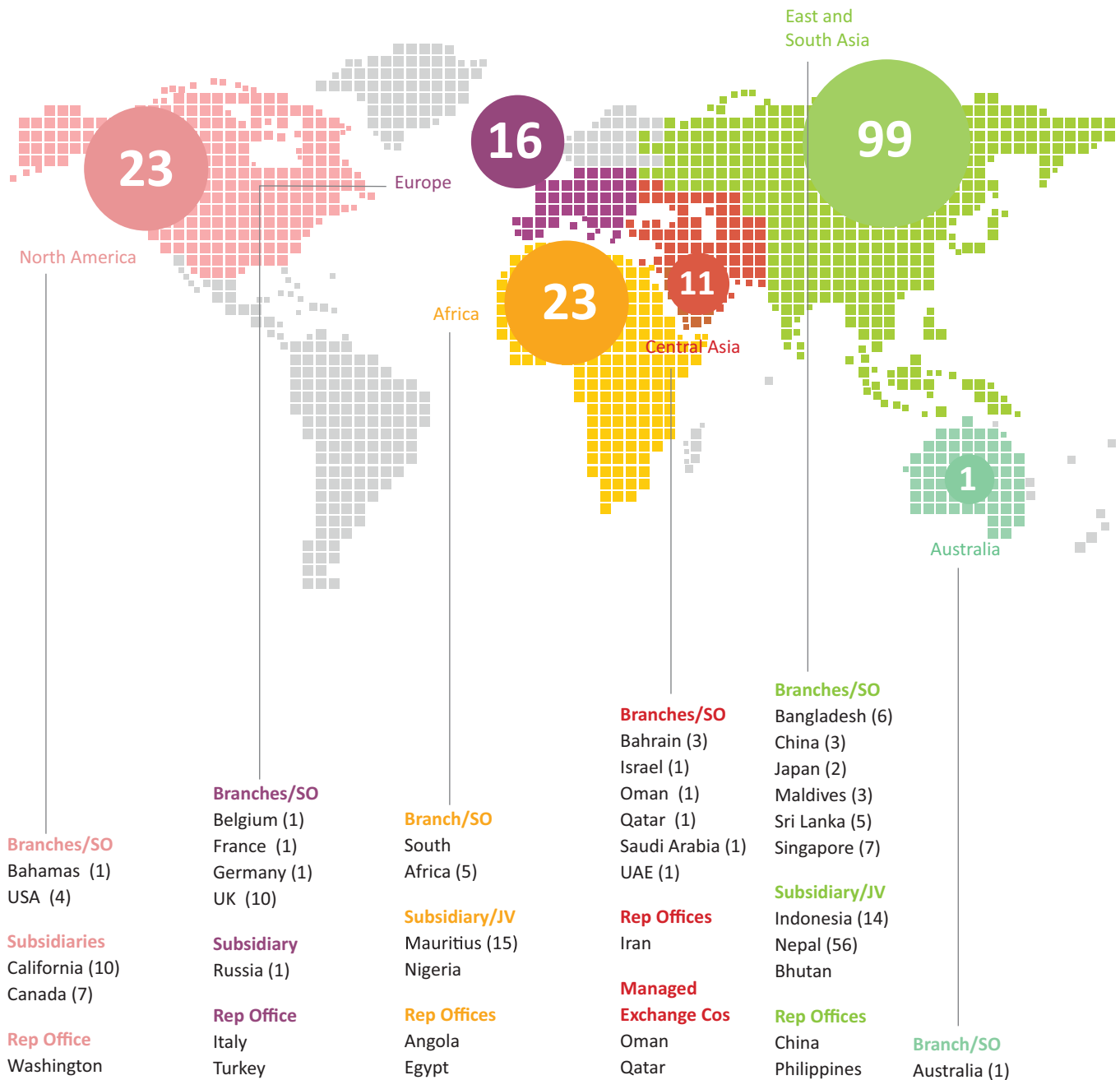
- 173 कार्यालय 34 देशों में





STATE BANK OF INDIA - INTERNATIONAL BANKING NETWORK

— 173 offices in 34 Countries





इसमें 32% की वृद्धि हुई। बैंक का एसबीआई के माध्यम से धनप्रेषण करने के लिए 26 एक्सचेंज कंपनियों और मध्य-पूर्व देशों में चार बैंकों के साथ गठजोड़ है। वर्ष के दौरान एसबीआई रूपी इंस्टैंट, एसबीआई एक्सप्रेस वर्ल्डवाइड जैसे नए धन प्रेषण उत्पाद शुरू किए गए जिससे धन प्रेषण व्यवसाय में वृद्धि की जा सके।

ड. 2. देश में कारोबार

मर्चेन्ट बैंकिंग

बैंक ने मार्च 2012 को समाप्त वर्ष में एशिया प्रशांत क्षेत्र में जापान को छोड़कर किंतु आस्ट्रेलिया को शामिल करके मेंडेटिडलीड अरेंजर और बुक रनर के रूप में अपना अव्वल स्थान बरकरार रखा।

वर्ष के दौरान, भारतीय कारपोरेटों की विदेशी वाणिज्यिक उधारियों की आवश्यकताओं के लिए वित्तपोषण और कुल 4758 मि. अमरीकी डॉलर राशि के अभिग्रहण संबंधी वित्तीय आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए चौदह उच्च मूल्य वाले सौदे किए।

वर्ष के दौरान समूहन और द्विपक्षीय सौदों से 86 मि. अमरीकी डॉलर की शुल्क आय अर्जित की गई।

वैश्विक संपर्क सेवाएँ (जीएलएस)

वर्ष 2011-12 में, घरेलू शाखाओं की ओर से जीएलएस ने कुल 13.36 बि. अमरीकी डॉलर के 1,09,413 निर्यात बिलों और 1,09,086 विदेशी मुद्रा चैक उगाहियों का कार्य संपन्न किया। इसके अतिरिक्त, इसने मिडिल ईस्ट, यूके और यूएसए के विभिन्न केंद्रों से 5.89 बि. अमरीकी डॉलर राशि के 58,53,632 आवक धन प्रेषण लेन देन का कार्य भी निष्पादित किया।

संपर्की संबंध

बैंक ने विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को तार रहित सेवाएँ प्रदान करने के लिए 476 प्रतिष्ठित अंतर्राष्ट्रीय बैंकों के साथ संपर्की बैंकिंग करार जारी रखे। ये संपर्की बैंक 121 देशों में स्थित हैं। बैंक के पास वित्तीय संदेशों का स्विफ्ट के माध्यम से शीघ्र धन प्रेषण करने के लिए 1,871 रिलेशनशिप मैनेजमेंट अप्लीकेशन (आरएमए) व्यवस्थाएँ भी हैं।

देश जोखिम एवं बैंक ऋण जोखिम

बैंक में भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुरूप देश जोखिम प्रबंधन नीति लागू है। इस नीति में देश, बैंक, उत्पाद एवं प्रतिपक्ष ऋण जोखिम सीमाओं के न्यूनीकरण के कारण

एसएमएस अनहैपी सर्विस

48 घंटों में समाधान

जोखिम प्रबंधन मॉडल निर्धारित किए गए हैं। देशवार और बैंकवार ऋण जोखिम सीमाओं की नियमित आधार पर निगरानी एवं समीक्षा की जाती है। ऋण जोखिमों के स्वरूप में उतार-चढ़ाव के अनुरूप ऋण जोखिम की उच्चतम सीमाओं और वर्गीकरणों को घटाया-बढ़ाया जाता है। बैंक के हितों की रक्षा करने के लिए आवधिक सुरक्षात्मक उपाय किए जाते हैं।

2. ग्राहक सेवा गुणवत्ता उपाय

- भारतीय बैंक संघ द्वारा बनाई गई मॉडल पॉलिसी एवं भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड द्वारा ग्राहकों के प्रति वचनबद्धता पर जारी संशोधित कोड के प्रावधानों के अनुसार शिकायत निवारण नीति के कार्यान्वयन के पश्चात बैंक अब अधिकांश ग्राहकों की शिकायतों का उनकी प्राप्ति के अधिकतम 3 सप्ताह की अवधि में निवारण कर पा रहा है जबकि इसके लिए निर्धारित अवधि 30 दिन है। भारिबैं द्वारा निर्धारित 7 दिनों की अवधि में एटीएमों संबंधी सभी शिकायतों का समाधान बैंक द्वारा किया जा रहा है।
- स्थानीय प्रधान कार्यालयों में ग्राहक सेवा पर गठित स्थायी समिति मंडल में ग्राहक सेवा की समग्र स्थिति की समीक्षा की जाती है जिसमें वरिष्ठ नागरिकों सहित ग्राहकों के प्रतिनिधि शामिल हैं। सभी मंडलों से प्राप्त ग्राहक शिकायतों के समेकित डाटा को केन्द्रीय बोर्ड की सेवा समिति के समक्ष प्रत्येक तिमाही में प्रस्तुत किया जाता है जहाँ उन सामान्य व्यवस्था से संबंधित मामलों की पहचान की जाती है जिनका समाधान करना आवश्यक है। इसके अलावा इस समिति द्वारा बैंक द्वारा उठाए जा रहे सुधार उपायों की भी समीक्षा की जाती है।
- एटीएम संबंधी शिकायतों के शीघ्र समाधान के लिए दिसम्बर 2009 में प्रारंभ की गई वेब आधारित शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) को अब सभी प्रकार की शिकायतों के समाधान के लिए लागू किया गया है। ग्राहक अब अपनी शिकायतें संपर्क केन्द्र के टोल फ्री नंबर या www.sbi.co.in पर अपनी शिकायतें ऑन



companies and four banks in Middle-East countries for routing remittances through SBI. During the year, new remittance products like SBI Rupee Instant, SBI Express WorldWide were launched to boost remittances business.

E-2. Domestic Operations

Merchant Banking

The Bank retained the leadership as Mandated Lead Arranger and Book Runner for syndicated loans in Asia Pacific (excluding Japan but including Australia) for the year ended March 2012.

During the year, fourteen high value transactions for financing ECB requirements of Indian Corporates, as well as their acquisition related financing requirements aggregating USD 4758 mn, were syndicated successfully with a participation of USD 1423 mn. Apart from this, a large number of bilateral deals aggregating USD 2190 mn were also concluded with Indian Corporates.

A fee income of USD 86 mn was earned from syndications and bilateral deals concluded during the year.

Global Link Services (GLS)

In the year 2011-12, GLS on behalf of domestic branches, handled 1,09,413 export bills and 1,09,086 foreign currency cheque collections aggregating USD 13.36 billion. In addition, it handled 58,53,632 inward remittances transactions amounting to USD 5.89 billion from various centres in the Middle East, UK and USA.

Correspondent Relations

The Bank maintains correspondent banking arrangement with 476 reputed International Banks to extend seamless services to varied clients. These correspondent Banks are located in 118 countries. The Bank also has 1,871 Relationship Management Application (RMA) arrangements with SWIFT, facilitating speedier flow of financial messages.

Country Risk and Bank Exposures

The Bank has in place Country Risk Management Policy in tune with RBI guidelines. The policy outlines robust risk management model with

SMS Unhappy Service

with resolution within 48 hours

prescriptions for Country, Bank, Product and Counter party exposure limits. Both Country-wise and Bank-wise exposure limits are monitored and reviewed on a regular basis. The exposure ceilings and classifications are moderated in line with the dynamics of their risk profiles. Periodical corrective steps are initiated to safeguard the Bank's interests.

2. CUSTOMER SERVICE QUALITY INITIATIVES

- The Grievance Redressal Policy of the Bank is based on the Model Policy Framed by Indian Bank's Association and provisions of the revised Code of Commitments to Customers released by Banking Codes and Standards Board of India. The Bank has been able to redress majority of the customer grievances within a maximum period of three weeks of receipt as against the time limit of 30 days. Bank has also been able to resolve almost all ATM related complaints within the RBI stipulated period of 7 days.
- The Standing Committee on Customer Service constituted at the Local Head Offices with representatives from customers including Senior Citizens review the overall position of Customer Service in the Circle. Analysis of the consolidated data for Customer Grievances for all Circles is being put up to the Customer Service Committee of the Central Board every quarter to identify common systemic issues that require rectification, and also review the remedial measures taken by the Bank for improving the Customer Service.
- The web based Complaint Management System (CMS), launched in December 2009 for early resolution of ATM related complaints, has since been extended to accept all types of complaints. The customers can register their complaints at the Toll Free number of Contact Centre or online at



लाइन दर्ज कर सकते हैं। इसके पश्चात उन्हें एक पृथक शिकायत संख्या का आबंटन किया जाता है जिसकी मदद से वे संपर्क केन्द्र पर संपर्क कर अपनी शिकायत की स्थिति का पता लगा सकते हैं।

- बैंक ने मोबाइल एवं वेब आधारित सेवा 'एसएमएस अनहैप्पी सर्विस' भी शुरू की है जिसके माध्यम से ग्राहक की शिकायत का 48 घंटों में समाधान करने का प्रावधान है।

ग्राहक सेवा दामोदरन समिति रिपोर्ट, 2010

इस रिपोर्ट का बैंकिंग इंडस्ट्री में ग्राहक सेवा पर दूरगामी प्रभाव होगा, यह देखते हुए बैंक ने एक उच्च स्तरीय समिति का गठन किया है। इस समिति ने प्रत्येक सिफारिश पर विचार विमर्श किया। 50% से अधिक सिफारिशों को लागू किया जा चुका है।

3. अनर्जक आस्ति (एनपीए) प्रबंधन

31.03.2012 को अनर्जक आस्तियों (एनपीए) में कमी लाए जाने की स्थिति यहाँ नीचे प्रस्तुत की गई है:

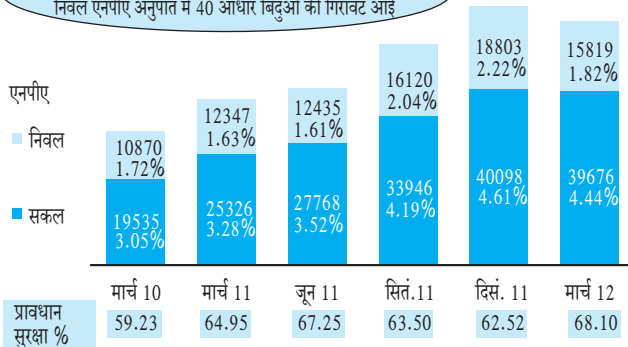
आस्ति गुणवत्ता

(₹ करोड़ में)

1	सकल अनर्जक आस्तियाँ	39,676
	सकल अनर्जक आस्तियाँ का प्रतिशत	4.44%
2	निवल अनर्जक आस्तियाँ	15,819
	निवल अनर्जक आस्तियाँ का प्रतिशत	1.82%
3	अनर्जक आस्तियाँ की नकदी वसूली	4,159
4	मानक आस्तियों के रूप में श्रेणी उन्नयन	5,459
5	बट्टे खाते	744
6	अनर्जक आस्तियों में सकल कमी (3+4+5)	10,362
7	मानक आस्तियों से अनर्जक आस्तियों के रूप में हालिया गिरावट	24,712
8	बट्टे खाते डाले गए ऋणों में वसूली	962

₹ करोड़ में (%)

सकल एनपीए अनुपात में क्रमिक रूप से 17 आधार बिंदुओं और निवल एनपीए अनुपात में 40 आधार बिंदुओं की गिरावट आई



तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन समूह (एसएएमजी):

लघु एवं मध्यम उद्यम और कारपोरेट खंड में उच्च मूल्यवाली अनर्जक आस्तियों (एनपीए) पर ध्यान केंद्रित करने के लिए तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन समूह (एसएएमजी) को अप्रैल 2011 से कारपोरेट बैंकिंग समूह (सीबीजी) से अलग करके एक उप प्रबंध निदेशक और समूह कार्यपालक के नियंत्रणाधीन कर दिया गया।

एसएएमजी की 14 तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन शाखाएँ (एसएएमबी) और 1 रेजीडेंट कार्यालय हैं जो बैंक के सभी मंडलों में फैले हैं। समूह द्वारा मार्च 2012 में दो नई शाखाएँ (एक लुधियाना में और 1 एर्नाकुलम) में खोली गईं। ये शाखाएँ ₹1 करोड़ से अधिक की बकाया राशियों वाले एनपीए और वसली अधीन अग्रिम खातों की देखरेख करती हैं। प्रत्येक शाखा में अनर्जक आस्ति प्रबंधन के लिए अलग और प्रशिक्षित स्टाफ है जिसमें इनके शीघ्र समाधान के लिए एक कानूनी विशेषज्ञ भी है। इन विशेषज्ञों के साथ में शाखाएँ सरफेसी अधिनियम, डी आर टी अधिनियम के अंतर्गत कार्रवाई करके बड़ी मात्रा में वसूलियाँ करवा रही हैं और ए आर सी कंपनियों को बिक्री और निपटारा करा पा रही हैं।

इसके अतिरिक्त, 115 तनावग्रस्त आस्ति समाधान शाखाएँ/केंद्र (एसएआरबी/एसएआरसी) भी देश भर में महानगरीय/शहरी केंद्रों पर राष्ट्रीय बैंकिंग समूह के तहत एमएसएमई और वैयक्तिक खंडों में ₹1 करोड़ तक की बकाया राशियों वाली अनर्जक आस्तियों का शीघ्रता से सावधान करा पा रही हैं।

एसएएमजी का 2011-12 की अवधि में निष्पादन निम्नवत है:

(राशि करोड़ रुपये में)

1	अनर्जक आस्तियों की नकद वसूली	826
2	मानक आस्तियों का श्रेणी उन्नयन	154
3	बट्टे खाते	9
4	अनर्जक आस्तियों में कुल कमी (1+2+3)	989
5	बट्टे खाते डाले गए ऋणों में वसूली	216
	कुल समाधान	1205

• पुनर्संचित आस्तियाँ

तनावग्रस्त मानक आस्तियों और संभावनाशील अनर्जक आस्तियों की पुनर्संचना को समुचित महत्व दिया जा रहा है। अनर्जक आस्तियों की वृद्धि रोकने और अनर्जक आस्तियों को वर्तमान स्तर से नीचे लाने के लिए ऐसा बैंक के अपने दिशानिर्देशों के अंतर्गत और सीडीआर तंत्र के तहत किया जा रहा है।

₹9,131 करोड़ की बैंक की कुल ऋण राशि वाले 48 मामले वर्ष 2011-12 के दौरान सीडीआर के लिए संदर्भित किए गए जिनमें



www.sbi.co.in and obtain a unique complaint number which helps them to trace the status of complaints thereafter through Contact Centre.

- The Bank also has a mobile and web based service for customer grievance redressal - 'SMS Unhappy Service' with resolution within 48 hours.

DAMODARAN COMMITTEE REPORT ON CUSTOMER SERVICE, 2010

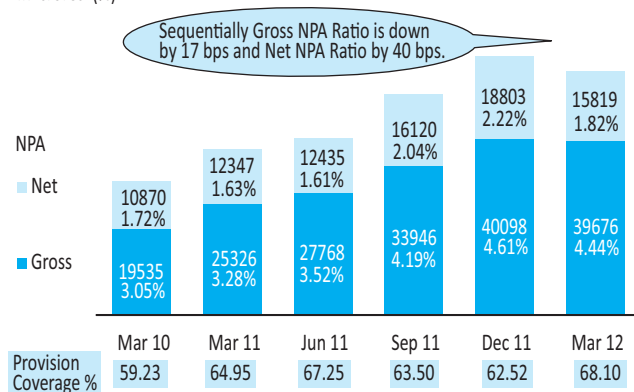
Keeping in view the far reaching impact the Report would have on Customer Service in the Banking Industry, the Bank has constituted a High Level Committee which has deliberated on each of the recommendations. Over 50% of the recommendations have already been implemented.

3. NPA MANAGEMENT

The position of NPA reduction as on 31.03.2012 is given hereunder:

Asset Quality		(₹ in crores)
1	Gross NPAs	39,676
	Gross NPA percentage	4.44%
2	Net NPAs	15,819
	Net NPA percentage	1.82%
3	Cash Recovery in NPA	4,159
4	Up gradation to Standard Assets	5,459
5	Write offs	744
6	Gross reduction in NPAs (3+4+5)	10,362
7	Fresh Slippages of Standard Assets to NPA category	24,712
8	Recovery in written off accounts	962

₹ In crores (%)



Stressed Assets Management Group (SAMG) :

In order to give focussed attention to high value NPAs in SME and Corporates, Stressed Assets Management Group (SAMG) was created in April 2011 headed by a Deputy Managing Director.

SAMG has 14 Stressed Assets Management Branches (SAMBs) and 1 Resident Office under its wings. The Group opened two new branches in March 2012 (one each at Ludhiana and Ernakulam). These branches handle NPAs and AUCAs with outstandings in excess of ₹1 crore. Each branch has dedicated, trained staff including a legal expert for expeditious resolution and is able to effect significant recoveries by resorting to action under SARFAESI Act, DRT Act, sale to ARCs and negotiated settlements.

In addition, 115 Stressed Assets Resolution Branches/Centres (SARB/SARCs) have also been functioning under NBG across the country in Metro/ Urban centres for quicker resolution of NPAs with outstandings upto ₹1 crore in MSME and Personal segments.

The performance of SAMG for the period 2011-12 is given below:

(Amount in crores)

1	Cash Recovery in NPA	826
2	Upgradations in Standard Assets	154
3	Write – Offs	9
4	Gross reduction in NPAs (1+2+3)	989
5	Recovery in written off accounts	216
	Total Resolution	1205

Restructured assets

Adequate importance is being given to restructuring of standard assets under stress, as well as viable non-performing assets. This is done under the Bank's own guidelines as well as through CDR mechanism, for arresting additions to NPAs and reducing existing level of NPAs.

48 cases with the Bank's aggregate exposure of ₹9,131 crores were referred to CDR mechanism



से ₹3,782 करोड़ की कुल राशि के 24 मामले अनुमोदित किए गए और ₹5,349 करोड़ की राशि के 24 मामले प्रक्रियाधीन हैं। इन मामलों में समय पर हस्तक्षेप किए जाने से कारपोरेटों को तनाव से उबरने का अवसर मिलेगा।

एनपीए प्रबंधन के लिए नई पहल

वसूली प्रयासों पर ध्यान केंद्रित करने और मानक आस्तियों से अनर्जक आस्तियों के रूप में गिरावट रोकने के लिए विभिन्न उपाय किए गए। इनमें एसएमए की समय पर पहचान करना और परिचालन इकाइयों को सूचना का प्रसार करना, जिसका ब्योरा निम्नानुसार है:

ऋण प्रस्ताव मूल्यांकन मानदंडों / ऋण पात्रता मापदंड को कड़ा करना (उदाहरण के लिए वाहन ऋणों के लिए न्यूनतम आय मापदंड ₹1 लाख से बढ़ाकर ₹2.5 लाख प्रति वर्ष किया गया है)।

रिस्क स्कोरिंग मॉडल उद्देश्यपरक मूल्यांकन के लिए सांख्यिकीय मॉडलों के आधार पर सभी पी-सेगमेंट ऋणों हेतु विकसित किए गए हैं।

अकाउंट ट्रैकिंग एंड मॉनिटरिंग ऑन लाइन (एटी@एम) की खातावार अनुवर्तन स्थिति को बेहतर बनाने के लिए शुरू की गयी है।

एनपीए की तत्काल निगरानी करने के लिए एनपीए डैशबोर्ड की एक डाटा टूल के रूप में शुरुआत की गई।

तनावग्रस्त एमएसएमई क्षेत्र को सहायता प्रदान करने के लिए बैंक ने अविवेकाधीन और अविभेदकारी योजना - “एसबीआईओटीएस-एमएसएमई - 2012” नाम से शुरू की है जिसके अंतर्गत ऋण की बकाया राशि का उदार शर्तों पर एकबारगी निपटारा किया जा सकेगा।

सभी मंडलों में एटीएस कार्यरत हैं जो एसएमए में ₹25 लाख तक की बकाया राशियों वाले और एसएमई में सॉफ्ट एनपीए खातों के ऋणियों से संपर्क करते हैं।

4. कारपोरेट कार्य नीति एवं नव व्यवसाय

क. मर्चेट अधिग्रहण व्यवसाय

बाजार में उपलब्ध अपार संभावनाओं से लाभ उठाने और हमारे 108 मिलियन से अधिक डेबिट कार्डों को सक्रिय करने के लिए एक व्यापक भुगतान व्यवस्था स्थापित करने के लिए बैंक ने मर्चेट अधिग्रहण व्यवसाय (एमएबी) क्षेत्र में प्रवेश किया है। बैंक अब तक 28,000 से अधिक पीओएस टर्मिनल लगाने का अनुमोदन कर चुका है। बैंक इस व्यवसाय के लिए विभिन्न खंडों में कई प्रमुख कारपोरेटों के साथ गठबंधन कर चुका है।



ख. वित्तीय आयोजना एवं सलाहकारी सेवाएं

ग्राहकों के वर्गीकरण के अनुसार वित्तीय सेवाएं प्रदान करने एवं उच्च मालियत वाले ग्राहकों को संपर्क बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने के लिए विभिन्न प्रकार की युक्तिनीतियाँ बनाई जा रही हैं।

ग. प्राइवेट ईक्विटी

बैंक ने अपने सर्वप्रथम प्राइवेट ईक्विटी व्यवसाय के रूप में आस्ट्रेलिया के मैक्वेरी ग्रुप एवं इंटरनेशनल फायनेंस कारपोरेशन वाशिंगटन के साथ सहयोग करके एसबीआई मैक्वेरी इंफ्रास्ट्रक्चर का गठन किया है। इसने ₹5,265 करोड़ की राशि जुटा ली है। फंड ने महत्वपूर्ण आधारभूत क्षेत्रों जैसे हवाई अड्डों, दूरसंचार मीनारों, ताप विद्युत एवं पनबिजली क्षेत्रों में ₹3,092 करोड़ के पांच निवेश किए हैं। अपने गठन के समय से ही फंड इंफ्रास्ट्रक्चर फंडों के क्षेत्र में सबसे अक्वल फंडों में से एक रहा है तथा इसे 2010 का नंबर वन प्राइवेट ईक्विटी फंड माना गया है तथा 2011 के लिए ‘सबसे पसंदीदा इंफ्रास्ट्रक्चर ईक्विटी वित्तीयकर्ता’ घोषित किया गया है।

ओमान के सबसे बड़े सरकारी फंड - स्टेट जनरल रिज़र्व फंड ऑफ सलतनत ऑफ ओमान के साथ संयुक्त उद्यम 100 मिलियन अमरीकी डॉलर की प्रारंभिक राशि के साथ एक फंड शुरू किया है।

घ. डेबिट कार्ड

31 मार्च 2012 को 110 मिलियन डेबिट कार्डों के साथ स्टेट बैंक समूह इस बाजार में लगातार सबसे अग्रणी बैंक बना हुआ है। देश के कुल डेबिट कार्डों में इसकी हिस्सेदारी



during 2011-12, out of which 24 cases aggregating ₹3,782 crores have been approved and 24 cases aggregating ₹5,349 crores are under process. In these cases, timely intervention has given the Corporates an opportunity to recover from the stress.

Initiatives for NPA Management

To give thrust to recovery efforts and to prevent slippages, various measures were undertaken, which included, timely identification of SMAs and dissemination of information to operating units, etc., brief details of which are as under:

Tightening of appraisal norms / loan eligibility criteria (e.g: The minimum income criteria for Auto Loans has been raised from ₹1 lac to ₹2.5 lacs p.a.).

Risk Scoring Models have been developed for all P-Segment Loans on the basis of statistical models for objective assessment.

Account Tracking & Monitoring online (AT@M) launched for updation of account wise follow up in P-Segment.

NPA Dashboard is being utilised as a data tool for real time monitoring of NPAs.

To provide relief to stressed MSME sector, Bank has launched non-discretionary and non-discriminatory scheme named "SBIOTS-MSME-2012", for one time settlement of loan outstanding with liberal terms.

ATCs have been operationalised in all Circles to contact borrowers with outstanding up to ₹25 lacs in SMAs and soft NPA accounts in SME.

4. CORPORATE STRATEGY AND NEW BUSINESSES

A. Merchant Acquiring Business

In order to tap huge potential available in the market and also to create a comprehensive electronic payment infrastructure to activate our more than 108 million debit cards, Bank has entered into Merchant Acquiring Business (MAB). Bank has, so far, approved deployment of more than 28,000 PoS terminals. Bank has



already entered into several corporate tie-ups with prominent players in different segments.

B. Financial Planning & Advisory Services

It is strategising to provide financial solutions driven by customer segmentation and offer relationship banking to high end customers.

C. Private Equity

The Bank's maiden Private equity foray, the SBI Macquarie Infrastructure Fund, set up in collaboration with Macquarie Group of Australia and International Finance Corporation, Washington closed for subscription and raised a corpus of ₹5,265 crores. The Fund has made five investments worth ₹3,092 crores in Key infrastructure sectors such as airports, telecom towers, thermal power and hydro power. Since its inception, the fund has been rated as the Number one Private Equity Fund in 2010 and adjudged as the "Most Admired Infrastructure Equity Financier 2011".

The Joint venture with State General Reserve Fund of Sultanate of Oman, the largest sovereign fund of Oman, named Oman India Joint Investment Fund has been operationalised with an initial corpus of USD 100 million.

D. Debit Cards

State Bank Group continues to lead the Debit Card market with over 110 million



40% है। स्टेट बैंक समूह के कुल डेबिट कार्डों से खरीदी ₹11,000 करोड़ रही है जो इस उद्योग से कुल खरीदी की 20.5% है। अपने डेबिट कार्ड को पॉइंट ऑफ सेल (विक्रय स्थलों) ई-कामर्स से अधिक ग्राहक अनुकूल बनाने के लिए स्टेट बैंक समूह अपने डेबिट कार्ड को 16 अंकों के संस्करण में भी जारी कर रहा है। भारतीय स्टेट बैंक ने स्टेट बैंक वर्चुअल कार्ड के रूप में एक ई-कार्ड भी जारी किया है जो बैंक के इंटरनेट बैंकिंग ग्राहकों द्वारा तैयार कर ऑनलाइन उपयोग में लाया जा सकता है। यह कार्ड ई-कॉमर्स के व्यवसाय को प्रोत्साहन देने में सहायक सिद्ध होगा।

ड प्रीपेड कार्ड

i. विश्व यात्रा फॉरेन ट्रेवल कार्ड (वीवाईएफटीसी)

विश्व यात्रा फॉरेन ट्रेवल कार्ड अब एक प्रकार का चिप आधारित ईएमवी समर्पित कार्ड है जो आठ मुद्राओं- अमरीकी डॉलर (यूएसडी), ग्रेट ब्रिटेन पाउण्ड (जीबीपी), यूरो, कनाडियन डॉलर (सीएडी), ऑस्ट्रेलियन डॉलर (एयूडी), जापानी येन, (जेपीवाई), साउदी रियाल (एसएआर) तथा सिंगापुर डॉलर (एसजीडी) में उपलब्ध है। वित्त वर्ष 2011-12 में इसकी बिक्री 59.93 मिलियन अमरीकी डॉलर रही।

ii. इजी-पे कार्डों को कारपोरेट निकायों के वेतन भुगतान के अलावा सरकार की सामाजिक योजनाओं के साथ जोड़कर चलाया जाता है जिस वजह से इसकी पहुँच लाखों घरों तक है। वित्त वर्ष 2011-12 के दौरान इसके माध्यम से ₹860.87 करोड़ रुपये का विक्रय हुआ है।

iii. गिफ्ट कार्ड

ग्राहक ऑन लाइन गिफ्ट कार्ड बना सकते हैं। वित्त वर्ष 2011-12 के दौरान इसके माध्यम से ₹106.44 करोड़ की बिक्री दर्ज हुई।

च. ग्रीन चैनल काउन्टर

‘ग्रीन चैनल काउन्टर’ 2010 में प्रारंभ किए गए जो अब 5,660 शाखाओं में उपलब्ध हैं।

i. स्वयं सेवा कियोस्क (एसएसके)

एसएसके जिसके माध्यम से ग्राहक विभिन्न प्रकार के वित्तीय एवं गैर वित्तीय लेनदेन अपने डेबिट कार्ड के

110 मिलियन

डेबिट कार्ड

देश में कुल डेबिट कार्डों का लगभग 40%

माध्यम से कर सकता है, 1 जुलाई 2011 को शुरू किया गया था। वर्तमान में 59 शाखाओं में इसे पूर्ण कर लिया गया है। वर्तमान में इन पर 20 प्रकार के लेनदेन किए जा रहे हैं। इनमें पासबुक प्रिंटिंग की सुविधा भी उपलब्ध है।

ii. नकदी जमा मशीन (सीडीएम)

सीडीएम एक ऐसी मशीन है जिसके माध्यम से ग्राहक अपने डेबिट कार्ड के माध्यम से नकदी जमा कर सकता है। वर्ष के दौरान, देश भर में 35 सीडीएम मशीनें लगाई गईं। प्रति दिन औसतन प्रति मशीन 50 नकदी जमा लेनदेन इसके माध्यम से किए जा रहे हैं।

iii. ग्रीन रेमिट कार्ड (जीआरसी)

गैर होम नकदी जमाओं में सुविधा के लिए बैंक ने ग्रीन रेमिट कार्डों की शुरुआत 3 जनवरी 2012 को की है, ताकि ऐसे धन प्रेषक जो बैंक के ग्राहक नहीं हैं, इसके माध्यम से धन प्रेषण कर सकें। इस सुविधा के अंतर्गत धन प्रेषकों को जमा पर्ची भरने की आवश्यकता नहीं है। ग्रीन चैनल काउन्टरों वाली समस्त शाखाएं इस सुविधा का उपयोग करने के लिए सक्षम हैं।

5 वित्तीय समावेशन

वित्तीय समावेशन आयोजना (एफआईपी) 2011-12 के अंतर्गत बैंक ने उसे आबंटित सभी 12,931 गाँवों को शामिल कर लिया है। वित्त वर्ष 12 के दौरान बैंक ने एफआईपी गाँवों में 40 लाख खाते खोले हैं।

- 32 राज्यों/संघ शासित प्रदेशों में 400 जिलों में 1.36 करोड़ नो फ्रिल खाते खोले गए हैं।
- बैंक ने राष्ट्रीय एवं क्षेत्रीय स्तर पर गठबंधन के माध्यम से 30,000 बीसी ग्राहक सेवा केन्द्रों की स्थापना की है। इसी प्रकार से व्यवसाय प्रतिनिधियों (बीसी) की सहायता के लिए देश भर में 113 वित्तीय समावेशन केन्द्रों की भी स्थापना की गई है।



Debit Cards as on 31st March 2012 which constitutes about 40% of the total Debit Cards in the country. Debit Card spends of State Bank Group crossed ₹11,000 crores which constitutes around 20.5% of total Debit Card spends in the industry. State Bank Group has also switched over to issuance of 16-digit variants with a view to making its Debit Cards more Point of Sale/e-Commerce friendly. State Bank of India also introduced State Bank Virtual Card, an e-Card that can be created by Bank's Internet Banking customers and used online, to provide a fillip to e-Commerce.

E. Prepaid Cards

i. Vishwa Yatra Foreign Travel Cards (VYFTC)

Vishwa Yatra Foreign Travel Cards (VYFTC) is now a CHIP based EMV Compliant Card and is available in eight currencies, viz. US Dollar (USD), Great Britain Pound (GBP), Euro, Canadian Dollar (CAD), Australian Dollar (AUD), Japanese Yen (JPY), Saudi Riyal (SAR) and Singapore Dollar (SGD). Sales for FY 2011-12 were to the tune of USD 59.93 million.

ii. **eZ-Pay Cards** are aligned with most of the Government social schemes in addition to salary payments by Corporate entities, thus reaching millions of households. Sales for FY 2011-12 were to the tune of ₹860.87 crores.

iii. Gift Cards

Customers can create Gift Cards online. Sales registered for FY 2011-12 was ₹106.44 crores.

F. The Green Channel Counter

The 'Green Channel Counter' launched in 2010 is available at 5,660 branches.

i. Self Service Kiosk (SSK)

SSK launched on 1st July, 2011 through

110 million

Debit Cards
Constituting about 40% of the total
Debit Cards in the country

which a customer can make various financial and non-financial transactions by using his Debit Card has been completed in 59 branches across India. Currently, 20 types of transactions including Pass Book Printing are enabled.

ii. Cash Deposit Machine (CDM)

CDM is a machine wherein customer can deposit cash by using his Debit Card. During the year, Bank had deployed 35 CDMs across the country. On each day, average 50 Cash Deposits are being made through each CDM.

iii. Green Remit Cards (GRC)

In order to facilitate Non-Home Cash deposits, Bank introduced Green Remit Cards on 3rd January, 2012 to the remitters who need not be the account holders of the Bank. This facility does not require filling up pay-in-slips by the remitter. All Branches with Green Channel Counters are enabled to offer this facility.

5. FINANCIAL INCLUSION

Bank has achieved 100% coverage of allotted 12,931 villages under Financial Inclusion Plan (FIP) 2011-12 and has opened 40 lacs accounts in FIP villages during the FY 12.

- 1.36 crores 'No Frills' accounts have been opened in 400 districts of 32 States/UTs.
- Bank has set up around 30,000 BC Customer Service Points through alliances both at national and regional level. Also, 113 Financial Inclusion Centres to support the Business Correspondent (BCs) have been set up across the country.



- बैंक यूआईडीएआई के एक रजिस्ट्रार का कार्य कर रहा है। राज्य सरकारों के बाद भारतीय स्टेट बैंक इस क्षेत्र में 252 लाख पंजीकरणों के साथ सबसे बड़ा पंजीयक है। आधार के माध्यम से खाते खोलने का कार्य यूआईडीएआई से प्राप्त डाटा के द्वारा प्रारंभ किया जा गया है।
- व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी) के माध्यम से उपलब्ध कराए गए सभी उत्पाद प्रौद्योगिकी से संचालित हैं। बीसी चैनलों के माध्यम से बचत बैंक, आवर्ती जमा, धन प्रेषण और एसबी-ओडी सुविधाएं प्रदान की जा रही है।
- एमजीएनआरईजीएस, सामाजिक सुरक्षा पेंशन भुगतानों आदि योजनाओं के अधीन ग्रामीण गरीबों/निम्न आय वर्गीय समूह के लोगों को इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से सुविधा प्रदान करने के लिए बैंक ने अभी तक 27 लाख खाते खोले हैं तथा वित्त वर्ष 2011-12 के दौरान ₹310 करोड़ का संवितरण किया है (वित्त वर्ष 2010-11 में ₹167 करोड़ के संवितरण किए थे)।

वित्तीय समावेशन के लिए अनेक सूचना प्रौद्योगिकी समर्थित माध्यम:

देश के वंचित नागरिकों को न्यूनतम खर्च पर बैंकिंग सुविधाएं मुहैया कराने के लिए बैंक ने प्लेटफॉर्म, सोल्यूशन, परिचालन जानकारी एवं सेवा विषयक सामान्य क्षेत्रों से भी आगे जाकर सुविधाएं प्रदान करने के लिए बैंक ने आक्रामक नीति अपनाई है। इनमें से कुछ माध्यम निम्नानुसार हैं:-

एसबीआई टाइनी कार्ड – वित्त वर्ष के दौरान 10 लाख ग्राहकों को इस सुविधा के लिए पंजीकृत किया गया है (कुल मिलाकर 62 लाख से भी अधिक ग्राहक)। टाइनी कार्ड अब बचत बैंक, आवर्ती जमा, एसबी व ओडी एवं धन प्रेषण उत्पादों के लिए भी उपलब्ध हैं।



चलता-फिरता बैंक (ग्राहक सेवा वाहन) का शुभारंभ करते हुए श्री प्रतीप चौधरी, अध्यक्ष

‘ग्रीन चैनल काउन्टर’

बैंक की एक नवोन्मेषी पहल-पारंपरिक कागज आधारित बैंकिंग के स्थान पर कार्ड आधारित ‘ग्रीन बैंकिंग’

कियोस्क बैंकिंग – यह बैंक की प्रौद्योगिकी आधारित शुरुआत है जो इंटरनेट सुविधाओं वाले पीसी (कियोस्क) में बायोमेट्रिक वैधीकरण के माध्यम से 9,211 सीएसपी पर परिचालित है। इसके अंतर्गत 29 लाख ग्राहकों का पंजीकरण किया गया है तथा यह 30 राज्यों के 412 जिलों में लागू की गई है।

मोबाइल ग्रामीण बैंकिंग – मोबाइल प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध बैंक की अपनी प्रौद्योगिकी संचालित सुविधा अब कम मूल्य के मोबाइलों पर भी प्रारंभ की गई है तथा वर्तमान में यह 70 ग्राहक सेवा केंद्रों पर उपलब्ध है।

सेल फोन मेसेजिंग चैनल – यह कम मूल्य का प्रभावी मॉडल जो कम मूल्यों के साधारण मोबाइल पर भी उपलब्ध है। यह पिन/हस्ताक्षर सुरक्षित है। 7 राज्यों में 14 जिलों के 1803 ग्राहक सेवा केंद्रों पर शुरू किया गया है।

शहरी वित्तीय समावेशन – शहरी क्षेत्रों में रहने वाले बैंकिंग सुविधाओं से वंचित लोगों के लिए वित्त वर्ष 12 के दौरान शहरों/महानगरों में 3600 बीसी केंद्रों पर इसे प्रारंभ किया गया है। वित्त वर्ष 2012 के दौरान ₹3,888 करोड़ के 88 लाख धन प्रेषण संबंधी लेनदेन किए गए।

समर्थन एवं नियंत्रण परिचालन:

1. सूचना प्रौद्योगिकी :

क. कोर बैंकिंग:

प्राथमिक एवं आपदा बचाव तंत्र को मजबूत बनाने के उद्देश्य से हार्डवेयर एवं डाटा भंडारण प्रणाली को अपग्रेड करने के लिए प्रमुख आधारभूत सुविधा उपाय प्रारंभ किए गए हैं ताकि निर्बाध एवं कम लागत परिचालन सुनिश्चित किए जा सकें, संसाधन समय को कम किया जा सके और भविष्य की आवश्यकताओं को ध्यान में रखकर इसके विस्तार के लिए प्रावधान किए जा सकें।



- All products offered through Business Correspondent (BC) channel are technology enabled. Savings Bank, RD, remittance & SB-OD facilities are the products offered through BC channel.
- SBI is one of the Registrars of UIDAI. After State Governments, SBI is the top enroller with more than 252 lac enrollments. Aadhaar enabled Account opening started from data received from UIDAI.



Dr. D. Subba Rao, Governor, RBI handing over Aadhaar Excellence Award 2011 to Shri Pratip Chaudhuri, Chairman

- To facilitate Electronic Benefit Transfer to the rural poor / low income group populace under the MGNREGS, Social Security Pension payments, etc. the Bank has opened more than 27 lac accounts so far and disbursed ₹310 crores during FY 2011- 12 (₹167 crores disbursed during FY 2010-11).

Multiple IT enabled channels for Financial Inclusion:

The Bank has gone beyond the usual domains of technology in terms of platform, solution,



Mobile ATM cum Kiosk Van.

Financial Inclusion

100% Coverage of allotted 12,931 villages
40 lacs accounts opened

operational details and service contents in a very aggressive manner to serve the excluded common citizen with minimal costs. Some of these channels are:

SBI Tiny Card – About 10 lac customers have been enrolled during the Financial Year (cumulative more than 62 lac customers). Tiny Cards now support Savings Bank, Recurring Deposit, SB-Cum-Overdraft and Remittance products.

Kiosk Banking – The Bank's own Technology Initiative, operated at internet enabled PC (Kiosk) with bio-metric validation at 9,211 CSPs, covering 29 lac customer enrollments, has been rolled out in 30 states and 412 districts.

Mobile Rural Banking - The Banks own technology on mobile platform, operable also in low cost mobile introduced and covered 70 CSP outlets.

Cell Phone Messaging Channel – This cost effective model, working on low – cost simple mobile phones and well secured through PIN / signature based security has been rolled out in 7 states across 14 districts and covered 1803 CSP outlets.

Urban Financial Inclusion - To cater to Urban excluded populace, more than 3,600 BC outlets have been set up in Urban/Metro centers. 88 lac remittance transactions for ₹3,888 crores were registered during FY 12.

SUPPORT & CONTROL OPERATIONS

1. INFORMATION TECHNOLOGY

A. Core Banking:

A major infrastructure upgrade of hardware and data storage system has been undertaken for the Primary and the Disaster Recovery set up to ensure uninterrupted and efficient operations, reduce processing time and make provision for scalability