



आंकड़ों आदि का तत्काल आनलाईन दर्शन, आंकड़ों की प्रस्तुति संभव हो जाएगी। एचआरएमएस के द्वारा मानव संसाधन का प्रचालन कार्य दक्षतापूर्वक किया जा सकेगा और इससे कर्मचारियों से संबंधित निर्णय तत्परता से लिए जा सकेंगे। साथ ही स्टेट बैंक, आई बी आय तथा अनुषंगी बैंक के पेंशनर भी इसमें शामिल होंगे तथा उनके पेंशन का भुगतान इसके माध्यम से किया जा सकेगा।

थ. 3. कार्मिक प्रबंधन

बैंक के द्वारा सभी शाखा प्रबंधकों/ क्षेत्रों के सहायक महाप्रबंधकों/ माड्यूल के उप महाप्रबंधकों के लिए निष्पादन आधारित प्रोत्साहन योजना और शाखा के कर्मचारियों के लिए समूह प्रोत्साहन योजना प्रारंभ की गई है। इस योजना को प्रारंभ करने का मुख्य उद्देश्य शाखा के कर्मचारियों को प्रेरित और प्रोत्साहित करना है ताकि अर्थव्यवस्था के उदारीकरण के कारण उत्पन्न कड़ी प्रतिस्पर्धा का बैंक डटकर सामना कर सके तथा अन्य बैंकों की तुलना में आगे रह सके। स्टाफ सदस्यों को प्रेरित करने और बैंक के लिए व्यवसाय जुटाने में यह योजना सफल रही है।

थ. 4. कर्मचारी शेयर क्रय योजना (एसबीआइ इएसपीएस-2008)

बैंक ने राईट इश्यू के साथ कर्मचारियों के लिए शेयर क्रय योजना की शुरुआत की है जिसका मुख्य उद्देश्य पात्र कर्मचारियों को प्रोत्साहित करना और उनके प्रयासों की सराहना करना जिनकी वजह से बैंक लगातार सफल रहा है और इसके द्वारा कर्मचारियों को आकर्षित व प्रोत्साहित करना और योग्य और दक्ष कर्मचारियों को बैंक में बनाए रखने के साथ साथ शेयरधारिता को प्रोत्साहित करना भी है।

शेयर का मूल्य रु. 1590/- (प्रति एक शेयर का अंकित मूल्य 10/- रु.) प्रति शेयर रखा गया जो राईट इश्यू के अंतर्गत कर्मचारियों को दिया गया। यह योजना 28.03.2008 को खुली और 30.04.2008 को बन्द हुई।

थ. 5. औद्योगिक संबंध

1. वर्ष के दौरान मानव संसाधन के अंतर्गत कई प्रोत्साहन योजनाओं जैसे कि स्टाफ सदस्यों के लिए निष्पादन आधारित प्रोत्साहन का भुगतान, पदोन्नति नीति को युक्तिसंगत बनाना तथा विभिन्न कर्मचारी ऋण योजनाओं में सुधार करने का कार्य प्रारंभ किया गया। इन सभी योजनाओं के द्वारा कर्मचारियों को प्रेरित करने में काफी हद तक सहायता मिली है।
2. शाखाओं का विस्तार करने की बैंक की वर्तमान योजना के अंतर्गत कर्मचारियों की कमी को पूरा करने के और बैंक के उत्पादों के विपणन के लिए महानगरों/शहरी, ग्रामीण तथा अर्द्ध शहरी केंद्रों में अलग अलग भर्ती अभियान शुरू किए गए। इससे कर्मचारियों की औसत आयु में भी कमी आयी और युवा कर्मचारियों को अग्रिम पंक्ति के कर्मचारियों के रूप में नियुक्त किया जा सका।

3. वर्ष के दौरान कर्मचारी एवं अधिकारी संघों से चर्चा और सलाह का सिलसिला जारी रहा।

4. वर्ष के दौरान बैंक के औद्योगिक संबंधों की स्थिति मैत्रीपूर्ण रही।

थ. 6. स्टाफ संख्या

31 मार्च 2008 तक की स्थिति के अनुसार बैंक में कुल 1,79,205 कर्मचारी कार्यरत हैं। इनमें से 32.23% अधिकारी, 42.87% लिपिकीय कर्मचारी और शेष 24.90% अधीनस्थ कर्मचारी हैं।

थ. 7. विकलांग व्यक्ति अधिनियम (पीडब्ल्यूडी) 1995 का कार्यान्वयन :

बैंक विकलांग व्यक्तियों के लिए भारत सरकार के दिशा निर्देशों तथा विकलांग व्यक्ति अधिनियम 1995 की धारा 33 के तहत विकलांगों को आरक्षण उपलब्ध कराता है। 31.03.2008 तक की स्थिति के अनुसार बैंक में कार्यरत विकलांग व्यक्तियों का विवरण निम्नानुसार है :

तालिका : 12 विकलांग कर्मचारियों की संख्या

श्रेणी	कुल संख्या	विकलांग कर्मचारियों की संख्या
अधिकारी	57765	279
लिपिक	76818	584
अधीनस्थ	44622	204
कुल	179205	1067

थ. 8. अनुसूचित जातियों और अनुसूचित जनजातियों का प्रतिनिधित्व

31 मार्च 2008 तक की स्थिति के अनुसार बैंक की कुल स्टाफ-संख्या में अनुसूचित जाति के सदस्यों की संख्या 34,802 (19.42%) तथा अनुसूचित जनजाति के सदस्यों की संख्या 11460 (6.30%) है।

अनुसूचित जातियों और अनुसूचित जनजातियों के कर्मचारियों की शिकायतों के प्रभावी निराकरण के लिए, बैंक के सभी प्रशासनिक कार्यालयों में संपर्क अधिकारी पदनामित किए गए हैं। कारपोरेट केंद्र, स्थानीय प्रधान कार्यालयों और आंचलिक कार्यालयों में बैंक के वरिष्ठ अधिकारी, अनुसूचित जाति और अनुसूचित जनजाति कल्याण महासंघ और अनुसूचित जनजाति कल्याण संघ के प्रतिनिधियों से आवधिक अंतरालों पर नियमित बैठकें करते हैं। बैंक द्वारा अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति/अन्य पिछड़े वर्गों के लिए आरक्षण नीति पर कार्यशालाएं आयोजित की जाती हैं। इसके साथ-साथ बैंक द्वारा अनुसूचित जाति तथा अनुसूचित जनजाति के अभ्यर्थियों के लिए भर्ती तथा पदोन्नति से पूर्व प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं जिससे कि वे निर्धारित मानदंड प्राप्त कर सकें और प्रभावी रूप से अन्य अभ्यर्थियों से मुकाबला कर सकें।

द. व्यवसाय प्रक्रिया पुनर्विन्यास (बीपीआर)

बीपीआर परियोजना का उद्देश्य बैंक को एक विश्वस्तरीय वित्तीय संस्था बनाना है जो अत्यंत सक्रियता के साथ नए ग्राहकों तक अपनी पहुंच बना





all the employees across the State Bank group on an online 'real time' basis. HRMS will bring efficiency in HR operations and help the Management in making employee related decisions faster. Pensioners of SBI, IBI and Associate Banks will also form a part of this initiative and their pension will be processed through HRMS.

Q.3. Personnel Management

The Bank has launched Performance Linked Incentive Scheme for the Branch Managers/AGMs(Region)/DGMs(Module) and Team Incentive Scheme for the staff members of the Branch. The incentive scheme was launched with the aim of enthusing and motivating the staff members of the Branch so that the bank is placed in a position to face the competition unleashed due to liberalization of economy and maintain its lead over others. The scheme has been successful in enthusing the staff and garnering business for the Bank.

Q.4. Employees Share Purchase Scheme (SBI ESPS-2008)

The Bank also launched Employees Share Purchase Scheme alongwith the Rights issue with the objective of providing incentive to Eligible Employees, to stimulate their efforts towards the continued success of the Bank and to provide a means to attract, reward and retain talent in the Bank, to reward eligible employees as also to encourage equity ownership by them.

The price was fixed at Rs.1590/- (the face value of 1 share is Rs.10/-) per equity share. The Scheme opened on 28.03.2008 and closed on 30.04.2008.

Q.5. Industrial Relations

1. A number of HR initiatives such a payment of performance linked incentives to staff, rationalisation of promotion policies and improvement in various staff loan schemes were taken up during the year. Such initiatives have helped in increasing the motivation level of staff significantly.
2. To meet requirement of staff for an ongoing branch expansion programme, separate recruitment exercises were undertaken to recruit clerical staff for metro/urban centres, rural/semi-urban centres and also for marketing. This also helped in reducing the age profile of staff and posting of younger staff at the front line.

3. The process of consultation and discussion with both the staff and officers federations continued during the year.
4. The industrial relations climate of the Bank remained cordial during the year.

Q.6. Staff Strength

The Bank had a total strength of 1,79,205 on the 31st March, 2008. Of this, 32.23% are officers, 42.87% clerical staff and the remaining 24.90% were sub-staff.

Q.7. Implementation of Persons with disabilities (PWD) Act 1995

Our Bank provides reservation to persons with disabilities (PWDs) as per the guidelines of the Government of India and section 33 of the PWD Act 1995. The total number of persons with disabilities who were employed as on 31.03.2008 was as follows:

Table : 12 Number of Persons with disabilities

Category	Total strength	No.of persons with Disabilities
Officers	57765	279
Clerical	76818	584
Sub-staff	44622	204
Total	179205	1067

Q.8. Representation of Scheduled Castes and Scheduled Tribes

As on the 31st March, 2008, 34802 (19.42%) of the Bank's total staff strength, belonged to Scheduled Caste and 11460 (6.30%) belonged to Scheduled Tribes.

In order to effectively redress the grievances of the SC/ST employees, Liaison Officers have been designated at all administrative offices of the Bank. Senior officials of the Bank hold regular meetings at periodic intervals with the representatives of SC/ST Welfare Federation and SC/ST Welfare Association at Corporate Centre, LHOs and Zonal Offices. The Bank conducts workshops on reservation policy for SCs/STs/OBCs. So also, pre-recruitment and pre-promotion training programmes are conducted by the Bank to enable SC/ST candidates to achieve the prescribed standards to effectively compete with other candidates.

R. BUSINESS PROCESS RE-ENGINEERING (BPR)

The BPR Project aspires to transform the Bank into a world class financial institution by proactively reaching out to new customers, building strong and





सके, वर्तमान ग्राहकों के साथ मजबूत तथा स्थाई संबंध स्थापित कर सके तथा विविध माध्यमों से सभी ग्राहकों को सर्वोत्तम सेवा प्रदान कर सके। तदनुसार कई पहलों की अभिकल्पना की गई और कई योजनाएं पूरे बैंक में लागू की गई जिसके परिणामस्वरूप बैंक को निम्नलिखित लाभ प्राप्त हुए :

- खुदरा ऋण, लघु एवं मध्यम उद्यम ऋणों के लिए केंद्रीकृत संसाधन केंद्र और व्यापार वित्त स्थापित किए गए जिनमें से अधिकांश को अंतिम स्तर मॉडल के रूप में परिवर्तित किया गया, जिनके अंतर्गत ऋण से संबंधित शुरू से लेकर अंत तक की कारवाई की जाती है।
- महत्वपूर्ण केंद्रों पर संबंध प्रबंधकों की नियुक्ति की गई जिससे कि कारपोरेट ग्राहकों के साथ-साथ बड़े तथा उच्च मालियत वाले ग्राहकों को व्यक्तिगत रूप से सेवाएं प्रदान की जा सकें।
- विभिन्न उत्पादों का प्रति-विक्रय (क्रास सेलिंग)
- संभावित बाजार को लक्ष्य करके समर्पित विक्रय समूह जैसे गृह ऋण विक्रय समूह तथा बहु-उत्पाद विक्रय समूह का गठन।
- विभिन्न ऋणों की मंजूरी प्रक्रिया के लिए लगने वाले समय को कम करना।
- आस्ति तथा प्रलेखीकरण की गुणता में सुधार।
- केंद्रीकृत समाशोधन गतिविधियों के लिए केंद्रीय संसाधन केंद्र की स्थापना जिससे शाखाओं को ग्राहक सेवाओं पर ध्यान देने हेतु मुक्त रखा जा सके।
- केंद्रीकृत पेंशन प्रसंस्करण केंद्रों द्वारा पेंशनभोगियों को समय पर सही पेंशन का भुगतान।
- शाखाओं में पर्याप्त स्थान उपलब्ध कराने हेतु प्रलेख अभिलेख केंद्र का सृजन।
- 24X7 आधार पर ग्राहकों को बैंक के विभिन्न उत्पादों की जानकारी उपलब्ध कराने हेतु टोल-फ्री संपर्क केंद्र स्थापित करना।
- गति एवं दक्षता में वृद्धि करने तथा ग्राहक सेवा को सुधारने हेतु संगठनात्मक संरचना में स्तरों को कम करना।

वर्ष के दौरान उपर्युक्त बीपीआर से संबंधित पहलों को निम्नलिखित केंद्रों को स्थापित कर विस्तारित किया गया।

- 113 खुदरा आस्ति केंद्रीकृत प्रक्रिया केंद्र तथा 113 लघु एवं मध्यम उद्यम नगर ऋण केंद्र खोले गए जो 2400 शाखाओं को कवर करती हैं।
- 2240 शाखाओं को कवर करते हुए 100 तनाग्रस्त आस्ति संकल्प केंद्र खोले गए।
- 966 शाखाओं को कवर करते हुए 18 व्यापार वित्त केंद्रीकृत प्रक्रिया केंद्र खोले गए।

- 5814 शाखाओं को कवर करते हुए 14 केंद्रीकृत पेंशन प्रक्रिया केंद्र (सीपीपीसी) खोले गए।
- 938 शाखाओं को कवर करते हुए 37 केंद्रीकृत समाशोधन प्रक्रिया केंद्र (सीसीपीसी) खोले गए।
- 3120 शाखाओं को कवर करते हुए 4 देयता केंद्रीकृत प्रक्रिया केंद्र (एलसीपीसी) खोले गए।
- 1877 शाखाओं तथा 1221 शाखेतर एटीएमों को कवर करते हुए 97 मुद्रा प्रशासन कक्ष (सीएसी) खोले गए।
- ग्राहकों की सुविधा के लिए देशभर में 2112 शाखाओं की संरचना में भी बदलाव किए गए।
- 8 केंद्रों में 68 शाखाओं को कवर करते हुए मंजूरी उपरांत प्रक्रिया की देख-रेख के लिए मिड कारपोरेट ऋण प्रशासन इकाई स्थापित की गई।

इन प्रयासों से बैंक को नई परिचालन संरचना सृजित करने में सहायता मिलती है जिससे वैश्विक चुनौतियों का सामना किया जा सकेगा।

ध. राजभाषा

वर्ष के दौरान राजभाषा नीति से संबंधित वैधानिक आवश्यकताओं का पूर्ण रूप से अनुपालन किया गया। हिंदी के प्रयोग को प्रारंभ करने व उसे आगे बढ़ाने के लिए कई कदम उठाए गए जिनमें से कुछ निम्नानुसार हैं :

एसबीआई गोल्ड इंटरनेशनल डेबिट कार्ड (वीजा) जिसके इस वर्ष शुरू किया गया अब द्विभाषी रूप से जारी किया जा रहा है। द्विभाषी रूप में जारी यह पहला अंतरराष्ट्रीय डेबिट कार्ड है।

प्रचार/शैक्षणिक सामग्री को अब हिंदी के साथ-साथ क्षेत्रीय भाषा में भी तैयार किया जा रहा है।

उत्तरदायित्व विवरण :

निदेशक -बोर्ड एतद्वारा उल्लेख करता है कि :

1. वार्षिक लेखे तैयार करते समय लेखा मानकों को समुचित अनुपालन किया गया है और उससे विचलन की स्थिति में समुचित स्पष्टीकरण दिया गया है;
2. उन्होंने ऐसी लेखा नीतियों का चयन एवं निरंतर प्रयोग किया है और ऐसे निर्णय लिए हैं और प्राक्कलन किए हैं, जो 31 मार्च 2008 को बैंक के कार्यकलाप और उक्त दिनांक को समाप्त वर्ष हेतु बैंक के लाभ या हानि की सही एवं निष्पक्ष स्थिति दर्शाने के लिए पर्याप्त एवं विवेकसम्मत हैं ;
3. उन्होंने बैंक की आस्तियों की रक्षा करने तथा धोखाधड़ी एवं अन्य अनियमितताएं रोकने और इनका पता लगाने के लिए बैंककारी विनियमन अधिनियम 1949 और भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम 1955 के प्रावधानों के अनुसार पर्याप्त लेखा रिकार्ड अनुरक्षित करने हेतु समुचित एवं पर्याप्त ध्यान रखा है, और





lasting relationships with existing customers and providing best quality service to all customers across multiple channels. Accordingly, a number of new initiatives have been designed, piloted and rolled out across the Bank, which resulted in the following benefits:

- Centralised Processing Centres for Retail loans, Small & Medium enterprise loans, and Trade Finance were set up and later most of them were converted into end state models, wherein the end to end processes have been taken over.
- Positioning Relationship Managers at strategic centres to extend personalized service to mass affluent and HNI (high networth individuals).
- Cross-selling of various products
- Dedicated Sales Teams like Home Loans Sales Team and Multi Product Sales Team to target niche markets.
- Assured Standard Turn Around Time for various sanction processes
- Improvement in quality of Assets and Documentation.
- Establishment of Clearing CPCs to Centralise clearing related activities and free up branches to focus on customer services
- Accurate and timely payment of pensions to pensioners through Centralised Pension Processing Centres
- Creation of Document Archival Centre to free up valuable space in branches
- Contact Centre with toll-free number for providing information on products to the customers on 24X7 basis
- Delaying the organizational structure for increasing speed and efficiency and to improve customer service

During the year the coverage of the above BPR initiatives has been considerably enlarged by opening

- 113 Retail Assets Central Processing Centres and 113 Small & Medium Enterprises City Credit Centres both covering around 2400 branches each.
- 100 Stressed Assets Resolution Centres covering 2240 branches.
- 18 Trade Finance Central Processing Centres covering 966 branches.
- 14 Centralised Pension Processing Centres (CPPC) covering 5814 branches.

- 37 Centralised Clearing Processing Centres (CCPC) covering 938 branches.
- 4 Liability Central Processing Centres (LCPC) covering 3120 branches.
- 97 Currency Administration Cells (CAC) covering 1877 branches and 1221 off-site-ATMs.
- 2112 Branches have also been redesigned across the country to provide more convenience to customers.
- Mid Corporate Loan Administration Units have been set up in 8 centres covering 68 branches to take care of post sanction activities.

All these initiatives have helped the Bank in creating a new operating architecture capable of meeting global competition.

S. OFFICIAL LANGUAGES

During the year statutory requirements relating to the official language policy were complied with by the Bank. Several initiatives were taken to increase use of Hindi. Some of them are :

SBI Gold International Debit Card (VISA) which was launched during the year is now being issued bilingual. This is first International debit card issued bilingual.

Publicity/ Educational material are now being made in Hindi and regional languages.

Responsibility Statement

The Board of Directors hereby states :

- i. that in the preparation of the annual accounts, the applicable accounting standards have been followed along with proper explanation relating to material departures;
- ii. that they have selected such accounting policies and applied them consistently and made judgements and estimates as are reasonable and prudent, so as to give a true and fair view of the state of affairs of the Bank as on the 31st March 2008, and of the profit and loss of the Bank for the year ended on that date;
- iii. that they have taken proper and sufficient care for the maintenance of adequate accounting records in accordance with the provisions of the Banking Regulation Act, 1949 and State Bank of India Act, 1955 for safeguarding the assets of the Bank and preventing and detecting frauds and other irregularities; and

