

Development Authority (PFRDA) for management of Pension Funds under the New Pension System for Central Government (except Armed Forces) and State Government Employees. SBIPF, wholly owned subsidiary of the State Bank Group, commenced its operations from April 2008. SBIPF has got the mandate to manage 55% of the total corpus of pension funds received under the New Pension System during 2008-09. The total “Assets Under Management” of the company as on 31st March 2009 was Rs.1,173.23 crores on which a management fee of Rs. 26.32 lacs was received. The Company recorded a net profit of Rs. 0.04 crores.

Important Developments during the year in Associates & Subsidiaries:

- State Bank of Saurashtra, a wholly-owned Associate Bank having major presence in the state of Gujarat, was acquired by SBI during the year with the approval of RBI and Govt. of India. The Associate Bank had 461 branches with an asset base of more than Rs.21,000 crores at the time of acquisition.
- The Bank has also decided to merge SBICI Bank Ltd., a wholly owned domestic banking subsidiary, with itself to bring about further synergy and efficiency. Necessary approval is awaited from the Government of India.
- SBI Cap Securities Ltd. (SSL), which is a wholly owned subsidiary of SBI Capital Markets Ltd., is proposed to be taken over by SBI as a direct subsidiary in order to impart greater synergy by undertaking besides broking activities, marketing of other wealth management products through State Bank Group channels. The proposal is awaiting necessary regulatory approvals.
- With a view to improving the market share in domestic and international factoring business as also to have synergy in operations and optimising efficiency, the Bank has proposed to merge SBI Factors and GTFL, two of its own subsidiaries. The proposal is awaiting necessary regulatory approvals.

J. ASSET QUALITY

NPA Management

The position of NPA reduction as on 31.03.2009 is given hereunder.

Table : 11 Asset Quality (Rs. in crores)

1	Gross NPAs	15589
	Gross NPA Percentage	2.84 %
2	Net NPAs	9552
	Net NPA Percentage	1.76 %
3	Cash Recovery in NPA	2966
4	Upgradation to Standard Assets	3402
5	Write offs	1896
6	Gross reduction in NPAs (3+4+5)	8264
7	Fresh slippages of Standard Assets to NPA category	11015
8	Recovery in written off accounts	888

- Restructuring of impaired Standard Assets as well as viable non-performing assets, both under CDR mechanism as well as under Bank’s own scheme, have been given top priority for arresting new additions and reducing the existing level of NPAs.
- The machinery for identification and monitoring of Special Mention Accounts by making prompt review and taking quick corrective action has also been geared up for the purpose.
- The Bank referred 9 cases with aggregate exposure of Rs. 883 crores to CDR mechanism this year out of a total of 20 cases with aggregate exposure of Rs. 1,235 crores referred to CDR by the whole Banking system. Our share in the debt in the cases referred was 72% by value. In all cases, timely intervention enabled the accounts to retain their Standard Asset status.
- Five financial assets involving principal outstandings of Rs. 289 crores have been sold to other banks/ARCIL during the year.

K. INFORMATION TECHNOLOGY

The Bank has been proactive in responding to the opportunities thrown open by evolving technology and increasing technology



नवोन्मेषी ढंग से उपयोग किया गया है और ग्राहक संतुष्टि का स्तर बढ़ाने के लिए प्रौद्योगिकी संचालित बैंकिंग समाधान कार्यान्वित किए गए।

नेटवर्किंग: वर्ष के दौरान हमारे वाइड एरिया नेटवर्क में और 2000 से अधिक शाखाओं को जोड़ दिया गया। इस समय बैंक की सभी शाखाएं और एटीएम नेटवर्क से जुड़े हुए हैं। बैंक के व्यवसाय अनुप्रयोगों में नेटवर्क की प्रमुख भूमिका रहती है और यह आंकड़ों का श्रव्य एवं दृश्य रूप में सुरक्षित आदान-प्रदान करने में सक्षम है।

कोर बैंकिंग: दिनांक 23.07.2008 को जब बैंक की सभी शाखाएं कोर बैंकिंग समाधान पर कार्य करने लगी तब बैंक ने सम्पूर्ण कोर बैंकिंग का अपना लक्ष्य प्राप्त कर लिया। यह बैंक की अत्यंत महत्वपूर्ण उपलब्धियों में से एक है और केंद्रीकृत आंकड़ा आधार (कोर बैंकिंग) प्रणाली से संचालित होने वाला हमारा और सहयोगी बैंकों का नेटवर्क विश्व के सबसे बड़े बैंकिंग नेटवर्कों में से एक अग्रणी नेटवर्क है। कोर बैंकिंग ने हमारे लेनदेन प्रक्रिया संबंधी कार्यों की क्षमता बढ़ाई है। इससे हमारे ग्राहक बैंक की 11448 शाखाओं में से किसी भी शाखा से अपना बैंकिंग व्यवसाय कर सकते हैं। हमारी 506 शाखाओं में कोर आधारित व्यापार वित्तपोषण की सुविधा भी उपलब्ध हो गई है।

इंटरनेट बैंकिंग: 2100 से अधिक शाखाओं को इंटरनेट बैंकिंग से जोड़ दिए जाने से बैंक की सभी शाखाओं में अब इंटरनेट बैंकिंग सुविधा उपलब्ध है। कहीं भी, किसी भी समय बैंकिंग के अलावा हमारी इंटरनेट बैंकिंग में आरटीजीएस/एनईएफटी के माध्यम से निधियों के अंतरण, करों का भुगतान, एसएमएस अलर्ट्स, बिलों का भुगतान, शुल्क भुगतान, म्यूचुअल फण्ड निवेश, आइपीओ के लिए अभिदान, मंदिर/न्यास दान आदि जैसी मूल्यवर्धित सेवाएं उपलब्ध हैं। कारपोरेट ग्राहकों के लिए सीबीईसी भुगतान, सीमा-शुल्क भुगतान, डीजीएफटी के लिए शुल्क संग्रहण, रेलवे के लिए भाड़ा संग्रहण आदि जैसी अतिरिक्त सुविधाएं उपलब्ध कराई गई हैं। अनेक ई-गवर्नेंस पहलों को भी इंटरनेट बैंकिंग से जोड़ दिया गया है।

एटीएम: बैंक का अपने सहयोगी बैंकों के साथ एक समान एटीएम नेटवर्क है जो देश में सबसे बड़ा है। इसने दिसंबर 2008 में 10,000 एटीएमों की संख्या को पार कर लिया है और वर्ष के दौरान 2911 एटीएमों के और जुड़ जाने से, बैंक के पास अब 11300 एटीएमों से अधिक का एक विशाल नेटवर्क है। बैंक के पास 6 देशों में 19 विदेशी

केन्द्रों में एटीएमों से जुड़े हुए 33 बहु-मुद्रा (मल्टी करेंसी) माड्यूल भी हैं। हमारे एटीएमों पर कार्ड से कार्ड अंतरण, शुल्क भुगतान, उपभोक्ता बिल भुगतान, मंदिरों/न्यासों को दान आदि देने की सुविधा भी उपलब्ध है। बैंक बायोमीट्रिक और कम लागत वाले ग्रामीण एटीएम स्थापित करने के लिए भी प्रयास कर रहा है।

भुगतान प्रणाली समूह: बैंक की सभी शाखाओं को आरटीजीएस और एनईएफटी से जोड़ दिया गया है। इसके अतिरिक्त, बैंक स्टेट बैंक समूह भुगतान प्रणाली (स्टेट बैंक समूह के बैंकों में तुरंत निधियों का अंतरण करने के लिए), हमारे विदेश स्थित कार्यालयों से एनईएफटी के माध्यम से हमारे बैंक और साथ ही साथ अन्य बैंकों के खातों में सीधे राशि जमा करने के लिए रुपया प्रेषण योजना से भी जुड़ गया है।

मोबाइल बैंकिंग: बैंक ने अपनी मोबाइल बैंकिंग सुविधा शुरू की है जो विभिन्न प्रकार की सेवाएं उपलब्ध कराती है, जैसे एनईएफटी का उपयोग करके निधियों का अंतरण, पूछताछ सेवाएं (शेष संबंधी पूछताछ/संक्षिप्त खाता विवरण), अनुरोध सेवाएं (चेक बुक अनुरोध), एम-कामर्स (मोबाइल टॉप अप, मर्चेन्ट भुगतान, एसबीआई जीवन बीमा प्रीमियम) और बिल भुगतान (उपभोक्ता बिल, क्रेडिट कार्ड)।

डाटा वेयरहाउस प्रोजेक्ट: इंटरप्राइज डाटा वेयरहाउस का कार्यान्वयन जारी है। इसका कार्यान्वयन उपयोगितापूर्ण साधन उपलब्ध कराएगा जो प्रक्रियाओं को बेहतर बनाने, उत्पाद निष्पादन, चैनल प्रबंध, ग्राहक संबंध प्रबंध, सांविधिक लेखा-परीक्षा, निरीक्षण एवं लेखा-परीक्षा, बजट एवं मानीटरिंग और आंतरिक प्रयोक्ताओं के लिए स्वयं सहायता से संबंधित विश्लेषणों के माध्यम से निर्णय सहायता प्रणाली (डीएसएस) हेतु सूचना के प्रसार के लिए एक 'बुद्धिमान संगठन' के रूप में स्वयं को सशक्त बनाने में बैंक की मदद करने के लिए आवश्यक है।

सूचना सुरक्षा: बैंक के पास एक सशक्त आइटी नीति और सूचना प्रणाली (आइएस) सुरक्षा नीति है जो अंतरराष्ट्रीय श्रेष्ठ प्रथाओं से सुसज्जित है। व्यवसाय निरंतरता सुनिश्चित करने और किसी भी आपदा के सामने सुरक्षा प्रदान करने के लिए, बैंक ने एक आपदा प्रबंधन एवं व्यवसाय निरंतरता योजना कार्यान्वित की है। बैंक की सूचना प्रणालियों की सुरक्षा की नियमित समीक्षा की जाती है जिससे यह सुनिश्चित हो सके



penetration. Technology has been used innovatively for achieving financial inclusion and technology driven banking solutions have been implemented to achieve enhanced customer satisfaction.

Networking: More than 2000 branches were added to our wide area network during the year. Presently all the branches and ATMs of the Bank are networked. The network plays a major role in supporting the Bank's business applications and is capable of carrying data voice and video in a secure manner.

Core Banking: The Bank achieved full Core Banking status on 23.07.2008 when all the branches of the Bank were made functional on CBS. This is one of the most important achievements of the Bank as our network along with Associate Banks is one of the largest banking network in the world to have gone on centralised data base (Core Banking) system. Core Banking has not only enhanced our transaction processing capabilities but has also empowered our customers to transact their banking business from any of the 11448 branches of the Bank. Our 506 branches have been enabled for Core Integrated Trade Finance also.

Internet Banking: With enabling of over 2100 branches for internet banking, all the branches of the Bank are now internet banking enabled. Apart from enabling Anywhere Anytime banking, our Internet Banking offers a host of value added services like funds transfer through RTGS/NEFT, Payment of Taxes, SMS Alerts, Bills Payments, Fee Payments, Mutual Fund Investments, Subscription to IPOs, Temple/Trust Donations etc. For Corporate customers, additional facilities like CBEC Payment, Customs Payment, Fee collections for DGFT, Freight collection for Railways etc. have been provided. A number of e-Governance initiatives have also been enabled through Internet Banking.

ATMs: The Bank, along with its Associate banks have a common ATM network which is the largest in the country. It crossed the milestone of 10,000 ATMs in December 2008 and with an addition of

2911 ATMs during the year, the Bank has now a network of more than 11300 ATMs. The Bank also has 33 Multi Currency Module enabled ATMs at 19 foreign centres in 6 countries. Functionalities available at our ATMs include Card to Card Transfer, Fee Payments, Utility Bill Payments, Donations to Temples/Trusts etc. The Bank is also in the process of installing Biometric and low cost rural ATMs.

Payment Systems Group: All the branches of the Bank have been enabled for RTGS and NEFT transactions. Further, the Bank has also enabled State Bank Group Payment Scheme (for instant funds transfer among State Bank Group Banks), Rupee Remittance Scheme from our foreign offices for direct credit to accounts in our Bank as well as with other banks through NEFT.

Mobile Banking: The Bank has launched its mobile banking facility which offers various features like Funds Transfer using NEFT, Enquiry Services (balance enquiry / mini statement), Request Services (cheque book request), m-commerce (Mobile Top Up, merchant payments, SBI Life Insurance premium) and bill payment (utility bills, credit cards).

Data Warehouse Project: Implementation of Enterprise Data Warehouse is under progress. Its implementation will provide critical tools necessary to help the Bank strengthen itself as an "intelligent organisation", to improve processes, delivery of information for Decision Support System (DSS) consisting of analytics on product performance, channel management, customer relationship management, concurrent audit, Inspection and Audit, budgeting and monitoring and self service for internal users.

Information Security: The Bank has a robust IT policy and Information System (IS) Security policy which has been benchmarked against global best practices. To ensure business continuity and to guard against any disaster, the Bank has put in place a disaster recovery and business continuity plan. The Bank's Information Systems Security is regularly reviewed to ensure that the Bank's information



कि बैंक की सूचना प्रणालियां सुरक्षित हैं और बैंकिंग परिचालन सुरक्षित ढंग से संचालित किए जा रहे हैं।

विविध परिचालन	
ठ	जोखिम प्रबंधन एवं आंतरिक नियंत्रण
ड	व्यवसाय आसूचना विभाग
ढ	ग्राहक सेवा एवं सामाजिक सेवा बैंकिंग

ठ. जोखिम प्रबंधन एवं आंतरिक नियंत्रण

भारतीय स्टेट बैंक में जोखिम प्रबंधन

ठ.1 जोखिम प्रबंधन संरचना

- ऋण, बाजार, परिचालनात्मक एवं समूह जोखिमों को शामिल करते हुए एकीकृत जोखिम प्रबंधन हेतु एक स्वतंत्र जोखिम प्रबंधन संरचना कार्यान्वित की गई है। इस संरचना के माध्यम से परिचालन स्तर पर व्यवसाय इकाइयों को सशक्त बनाने का प्रयास किया गया है। इसमें उद्गम स्थल पर ही जोखिम की पहचान एवं प्रबंधन किया जा सकता है।
- इसे अत्यावश्यक मानते हुए, बेहतर जोखिम प्रबंधन प्रथाओं, बेसल-II अपेक्षाओं और पूंजी के संरक्षण और इष्टतम उपयोग के महत्वाकांक्षी लक्ष्य के साथ-साथ परिचालन स्तर पर जानकारी का स्तर बढ़ाने के प्रयास जारी हैं।
- ऐसे परिवर्तनों को ध्यान में रखते हुए जो दबाववाली परिस्थितियों में बैंक के पोर्टफोलियो में किए जा सकते हैं, बैंक ने एक ऐसी नीति कार्यान्वित की है जो आवधिक अंतरालों पर दबाव परीक्षण करने और जहां कहीं आवश्यक हो, सुधारात्मक उपाय शुरू करने के लिए एक संरचना उपलब्ध कराती है। ऐसे परीक्षणों की विषयवस्तु की सतत समीक्षा की जाती है जिससे और अधिक जोखिमपूर्ण स्थितियों को शामिल किया जा सके।
- जोखिम प्रबंधन की व्यवसाय वृद्धि और कार्यनीतिक व्यवसाय आयोजना में महत्वपूर्ण भूमिका रहती है। व्यवसाय रणनीति तैयार करते समय आधारभूत जोखिमों का आकलन किया जाता है। जोखिम की प्रत्येक संभावना और व्यवसाय प्रकारों के बीच परस्पर निर्भरता/संबंध का लगातार आकलन किया जाता है।

ठ.2 बेसल-II का कार्यान्वयन

- भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार बैंक ने 31 मार्च 2008 को बेसल-II मानदण्डों को अपना लिया है। साथ ही अद्यतन पद्धतियाँ अपनाने की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए प्रणालियों एवं कार्यविधियों, सूचना प्रौद्योगिकी क्षमताओं और जोखिम अभिशासन संरचना को अद्यतन बनाने के लिए प्रक्रियाएं तैयार कर ली गई हैं।

- विभिन्न पहलों जैसे नए ऋण जोखिम निर्धारण मॉडल अपनाना, आंतरिक रेटिंगों की स्वतंत्र एजेंसियों से पुष्टि कराना और ऋण आंकड़ों की गुणवत्ता बढ़ाने से न केवल पूंजी का संरक्षण हो सकेगा अपितु अद्यतन पद्धतियों का अंगीकरण भी आसान हो जाएगा।

ठ.3 ऋण जोखिम प्रबंधन

- ऋण जोखिम प्रबंधन प्रक्रिया में ऋण जोखिमों की पहचान, उनका आकलन एवं मापन, उनकी निगरानी तथा नियंत्रण शामिल हैं। सुपरिभाषित प्रारंभिक जोखिम आकलन प्रणालियाँ जैसे सीआरए माडल, उद्योग ऋण जोखिम मानदण्ड, प्रतिपक्ष ऋण जोखिम सीमाओं, बड़ी ऋण सीमाओं के निर्धारण की प्रणाली आदि उपलब्ध है।

ठ.4 बाजार जोखिम प्रबंधन

- बाजार जोखिम प्रबंधन बाण्ड, ईक्विटी एवं विदेशी मुद्रा में निवेश एवं व्यापार के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियों के अनुसार किया जाता है।
- ऋण जोखिम, हानि रोकने, अवधि सीमाएं और व्युत्पन्न सीमाएं निर्धारित की गई हैं। अन्य प्रबंधन उपायों के साथ-साथ इन ऋण सीमाओं के जोखिम का दैनिक आधार पर आकलन किया जाता है और बाजार जोखिम का नियंत्रण एवं प्रबंधन करने के लिए अपेक्षानुसार आवश्यक कार्रवाई की जाती है।

ठ.5 परिचालन जोखिम प्रबंधन

- बैंक व्यापक आंतरिक नियंत्रण प्रणाली एवं नीतियों को लागू करते हुए परिचालन जोखिमों का प्रबंधन करता है।
- बैंक के परिचालन जोखिम प्रबंधन का उद्देश्य अनवरत रूप से प्रणालियों एवं नियंत्रण तंत्रों की समीक्षा करना, पूरे बैंक में परिचालन जोखिम के प्रति जागरूकता पैदा करना, जोखिम की जिम्मेदारी सौंपना, जोखिम प्रबंधन गतिविधियों को व्यवसाय कार्यनीति निर्धारण के साथ साथ चलाना एवं विनियामक अपेक्षाओं की पूर्ति सुनिश्चित करना है।
- इस नीति को बैंक के अंदर सभी व्यवसाय एवं कार्य क्षेत्रों में लागू किया जाता है और इसके अनुरूप परिचालन प्रणालियों, कार्यविधियों और दिशा-निर्देशों को समय समय पर अद्यतन किया जाता है।

ठ.6 समूह जोखिम प्रबंधन

- स्टेट बैंक समूह को एक प्रमुख वित्तीय समूह माना जाता है जिसकी प्रणाली के मामले में महत्वपूर्ण वित्तीय मध्यस्थ के रूप में विभिन्न वित्तीय बाजारों में प्रभावपूर्ण उपस्थिति है।
- तदनुसार, विनियामक की दृष्टि से और समूह के अपने आंतरिक नियंत्रण और जोखिम प्रबंधन की दृष्टि से, दोनों प्रकार से यह



systems remain safe and banking operations are conducted in a secure way.

	Miscellaneous Operations
L	Risk Management & Internal controls
M	Business Intelligence Department
N	Customer Service & Community Services Banking

L. RISK MANAGEMENT & INTERNAL CONTROLS

RISK MANAGEMENT IN SBI

L.1 Risk Management Structure

- An independent Risk Governance structure is in place for Integrated Risk Management covering Credit, Market, Operational and Group Risks. This framework visualises empowerment of Business Units at the operating level, with technology being the key driver, enabling identification and management of risk at the place of origination.
- Being alive to this imperative, efforts are on hand to enhance the degree of awareness at the operating level in alignment with better risk management practices, Basel II requirements and the overarching aim of the conservation and optimum use of capital.
- Keeping in view the changes which the Bank's portfolios may undergo in stressed situations, the Bank has in place a policy which provides a framework for conducting Stress Tests at periodic intervals and initiating remedial measures wherever warranted. The scope of the tests is constantly reviewed to include more stringent scenarios.
- Risk Management is perceived as an enabler for business growth and in strategic business planning, by aligning business strategy to the underlying risks. This is achieved by constantly reassessing the interdependencies / interfaces amongst each silo of Risk and business functions.

L.2 Basel II Implementation

- The Bank, as per RBI Guidelines, has migrated to Basel II as on 31st March 2008. Simultaneously, processes have been set in train for fine-tuning systems & procedures, IT capabilities and Risk

Governance structure to meet the requirements of the Advanced Approaches.

- Various initiatives such as migration to new Credit Risk Assessment Models, independent validation of internal ratings and improvement in Loan Data Quality would not only enable conservation of capital but also facilitate smooth migration to Advanced Approaches.

L.3 Credit Risk Management

- Credit Risk Management process encompasses identification, assessment, measurement, monitoring and control of credit exposures. Well defined basic risk measures such as CRA Models, Industry Exposure Norms, Counterparty Exposure Limits, Substantial Exposure Limits, etc. have been put in place.

L.4 Market Risk Management

- Market Risk Management is governed by the Board approved Policies for Investment and Trading in Bonds, Equities and Foreign Exchange.
- Exposure, Stop Loss, Duration Limits and Derivative Limits have been prescribed. These limits along with other Management Action Triggers, are tracked daily and necessary action initiated as required to control and manage Market Risk.

L.5 Operational Risk Management

- The Bank manages Operational risks by ensuring maintenance of a comprehensive system of Internal Controls and Policies .
- The objective of the Bank's Operational Risk Management is to continuously review systems and control mechanisms, create awareness of Operational Risk throughout the Bank, assign risk ownership, alignment of risk management activities with business strategy and ensuring compliance with regulatory requirements.
- The Policy applies to all business and functional areas within the Bank, and is supplemented by operational systems, procedures and guidelines which are periodically updated.

L.6 Group Risk Management

- The State Bank Group is recognised as a major Financial Conglomerate and as a systemically