



का आकलन भी किया जाता है। वर्ष के दौरान, रु. 2,64,854 करोड़ के कुल ऋणों वाले 4624 खातों की 289 शाखाओं में कार्य-स्थल पर ही ऋण लेखा-परीक्षा की गई।

ठ.8.4 प्रबंधन लेखा-परीक्षा

प्रबंधन लेखा-परीक्षा के अंतर्गत बैंक में लागू प्रक्रियाओं एवं कार्यविधियों में जोखिम प्रबंधन की प्रभावशीलता पर ध्यान दिया जाता है और आधार के रूप में भारतीय रिजर्व बैंक जोखिम मापदंडों का उपयोग किया जाता है। प्रबंधन लेखा-परीक्षा की परिधि में सभी नियंत्रक/प्रशासनिक कार्यालय, सहयोगी बैंक, अनुषंगियाँ (देशी/विदेशी), संयुक्त उद्यम (देशी/विदेशी), बैंक द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी), विदेश स्थित प्रतिनिधि कार्यालय और बैंक द्वारा प्रबंध की गई एक्सचेंज कंपनियों शामिल होती हैं। वर्ष के दौरान, 25 कार्यालयों/संस्थापनाओं में प्रबंधन लेखा-परीक्षा संचालित की गई।

ठ.8.5 विदेश स्थित कार्यालयों की लेखा-परीक्षा

निरीक्षण एवं प्रबंधन लेखा-परीक्षा विभाग बैंक के सभी विदेश स्थित कार्यालयों की आंतरिक लेखा-परीक्षा का पर्यवेक्षण करता है, अर्थात:

- (क) निरीक्षण एवं प्रबंधन लेखा-परीक्षा विभाग द्वारा अभिनिर्धारित किए गए अधिकारियों द्वारा की गई मूल कार्यालय (होम आफिस) लेखा-परीक्षा।
- (ख) आंतरिक लेखा-परीक्षा या तो बैंक के किसी अधिकारी द्वारा या उस देश की बाहर से नियुक्त किसी फर्म द्वारा की जाती है।
- (ग) प्रतिनिधि कार्यालयों, संयुक्त उद्यमों और अनुषंगियों की प्रबंधन लेखा-परीक्षा।

वर्ष के दौरान 23 विदेश स्थित कार्यालयों/प्रतिनिधि कार्यालयों/अनुषंगियों की लेखा-परीक्षा की गई।

ठ.9 सतर्कता

बैंक में सतर्कता विभाग का प्रमुख वित्त मंत्रालय और केन्द्रीय सतर्कता आयोग की सहमति से नियुक्त मुख्य सतर्कता अधिकारी होता है। प्रत्येक स्थानीय प्रधान कार्यालय में सतर्कता विभाग का प्रमुख उप महाप्रबंधक की श्रेणी का एक वरिष्ठ अधिकारी होता है। बैंकिंग परिचालनों में जांच-पड़ताल, अनुशासनिक कार्रवाई मामलों की जानकारी/पृष्ठभूमि और विस्तृत अनुभव रखने वाले अधिकारियों को इस विभाग में पदस्थ किया जाता है। यह विभाग सतर्कता के तीन प्राथमिक पक्षों, अर्थात निवारण, खोज और दण्ड का पर्यवेक्षण करता है। बैंक में धोखाधड़ी, भ्रष्टाचार और वित्तीय अनियमितताओं का पूर्णतया प्रतिरोध

करने वाली नीति है। कारपोरेट संस्कृति के अंतर्गत 'मुखबिरो' का उत्साहवर्धन किया जाता है।

ड. व्यवसाय आसूचना विभाग

- बैंक में व्यवसाय आसूचना विभाग विभिन्न प्रयोक्ता विभागों और व्यवसाय इकाइयों की सूचना की बढ़ती आवश्यकताओं के अनुरूप सूचना का निरंतर आधार पर आकलन, कोटि-उन्नयन और परिष्कार करता है। सूचना में निर्णय सहायता और सांविधिक अपेक्षाओं दोनों का ध्यान रखा जाता है। डाटा वेयरहाउसिंग प्रोजेक्ट का कार्य भी संतोषजनक ढंग से चल रहा है। इस प्रोजेक्ट को सभी प्रकार के आंकड़ों के एकल स्रोत के रूप में तैयार किया गया है।

ढ. ग्राहक सेवा एवं सामाजिक सेवा बैंकिंग

ढ.1 ग्राहक सेवा

- दिनांक 01 जुलाई 2008 को, बैंक ने अपना नया विजन कथन अनावृत किया है जिसमें 1,40,000 से अधिक उन स्टाफ सदस्यों के विचारों का परिष्कृत सार समाविष्ट है जिन्होंने बैंक के मिशन, विजन और मूल्यों को पुनः परिभाषित करने के लिए मानव संसाधन प्रबंधन विभाग द्वारा संकल्पित एवं संचालित एक अनूठे सर्वेक्षण में भाग लिया था। उत्कृष्ट ग्राहक सेवा, जिसके आधार पर ही बैंक भविष्य में अपना अग्रणी स्थान कायम रख सकता है, की चुनौतियों को जिन स्टाफ सदस्यों ने समझा है, उन्होंने इस अभिमत पर अत्यधिक बल दिया है कि बैंक का विजन मुख्य रूप से ग्राहक सेवा पर केंद्रित होना चाहिए। यह विजन कथन है-

'मेरा भारतीय स्टेट बैंक,

मेरा ग्राहक सर्वोपरि।

मेरा SBI : ग्राहक संतुष्टि में प्रथमा'

इसमें हमारे स्टाफ के उक्त विचार की स्पष्ट झलक मिलती है। यह बैंक की योजनाओं, गतिविधियों और कार्यनीतियों के लिए मार्गदर्शक होगा।

- बैंक में एक सुस्थापित शिकायत निवारण प्रणाली विद्यमान है। स्थानीय प्रधान कार्यालय वाले सभी केन्द्रों में टोल फ्री हेल्पलाइन नम्बर उपलब्ध है। उत्पाद संबंधी पूछताछ और प्रौद्योगिकी से संबंधित विषयों के लिए एक अलग 24X7 हेल्पलाइन ग्राहकों के लिए स्थापित की गई है। बीपीआर पहलों के अंतर्गत 24X7 के आधार पर ग्राहकों को उत्पाद संबंधी जानकारी प्रदान करने और खाते संबंधी पूछताछ के लिए टोल फ्री नम्बर के साथ एक **संपर्क केन्द्र** भी स्थापित किया गया है। प्रत्येक तिमाही



portfolio. During the year, on-site Credit Audit was conducted in 289 branches, covering 4624 accounts with aggregate exposures of Rs.2,64,854 crores.

L.8.4 Management Audit

The Management Audit focusses on the effectiveness of risk management in the processes and the procedures followed in the Bank and uses RBI Risk Profile Templates as the basis. The Management Audit universe comprises Corporate Centres Establishments; Circles/Zonal Offices/On Locale Regional Offices/Regional Business Offices; Associate Banks; Subsidiaries (Domestic/Foreign); Joint Ventures (Domestic/Foreign), Regional Rural Banks (RRBs) sponsored by the Bank; Representative Offices abroad and Exchange companies managed by Bank. During the year, Management Audit was conducted at 25 offices /establishments.

L.8.5 Foreign Offices Audit

I&MA Department supervises internal audit of all foreign offices of the Bank, namely:

- (a) Home Office Audit carried out by officials identified by I&MA Department.
- (b) Internal Audit conducted either by an official of the Bank or by an outsourced firm of that country, where foreign office is located.
- (c) Management Audit of Representative Offices, Joint Ventures and Subsidiaries.

During the year, 23 Foreign Offices/Representative Offices / Subsidiaries were subjected to audit.

L.9 Vigilance

The Vigilance Department in the Bank is headed by the Chief Vigilance Officer appointed with the concurrence of the Ministry of Finance and Central Vigilance Commission. At each Local Head Office, the Vigilance Department is headed by a senior official of the rank of Deputy General Manager. The Department is manned by officers having knowledge/background of investigation, disciplinary action matters and extensive experience in banking operations. The Department oversees three primary aspects of vigilance viz. prevention, detection and

punishment. The Bank has a zero tolerance policy for fraud, corruption and financial irregularities and encourages “Whistle blowing” as a matter of corporate culture.

M. BUSINESS INTELLIGENCE DEPARTMENT

- The Business Intelligence Department in the Bank constantly assesses, upgrades and fine tunes the growing information requirements of various user departments and business units. The information takes care of both decision support as well as statutory requirements. The Data Warehousing Project, designed to be a single source for all data requirements, is also progressing satisfactorily.

N. CUSTOMER SERVICE & COMMUNITY SERVICES BANKING

N.1 CUSTOMER SERVICE

- On July 01 2008, the Bank unveiled its new Vision statement which contains the distilled essence of the views of over 1,40,000 staff who participated in a unique exercise conceptualized and conducted by Human Resource Management Department to re-define the Bank’s Mission, Vision and Values. The staff, who displayed understanding of the challenges of achieving excellent customer service which alone will enable the Bank to continue to maintain its leadership position in future, were overwhelmingly of the opinion that the Bank’s vision should focus primarily on customer service. The Vision statement-

‘My SBI,

My Customer first.

My SBI: First in customer satisfaction.’

appropriately reflects this view of our staff and shall be the guiding principle for the Bank’s plans, activities and strategies.

- The Bank has a well established grievances redressal mechanism. Toll-free helpline numbers are available at all LHO centres. For product enquiries and technology related issues, a dedicated 24x7 helpline is available to customers. As a part of BPR initiatives, a **Contact Centre** has been established with toll free number for providing information on products and account enquiries to customers on 24x7 basis.



में ग्राहक शिकायतों का व्यापक विश्लेषण किया जाता है जिससे व्यवस्था संबंधी ऐसे सामान्य विषयों का पता लगाया जा सके जिनमें सुधार की आवश्यकता है।

- बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति ने बैंक की शिकायत निवारण नीति की मार्च 2009 में समीक्षा की और बैंक की नई संगठनात्मक संरचना के अनुरूप संशोधित नीति अनुमोदित की और शिकायत निवारण संबंधी अनुदेश जारी किए।

ढ.2 सामाजिक सेवा बैंकिंग

- सामान्य बैंकिंग परिचालनों के अलावा, बैंक एक जिम्मेदार एवं जबावदेह कारपोरेट नागरिक के रूप में अपने लाभ के कुछ भाग का समाज के निर्धन, उपेक्षित, कमजोर और निचले वर्गों का जीवन स्तर बेहतर बनाने के लिए विभिन्न समाज कल्याण परियोजनाओं में पुनर्निवेश करता है।
- वित्तीय वर्ष 2008-09 में बैंक ने गैर-सरकारी संगठनों/न्यासियों/सोसायटियों को समाजोन्मुख परियोजनाओं के लिए और बिहार बाढ़ त्रासदी सहित राहत फण्डों में भी कुल रु. 8.76 करोड़ के दान संस्वीकृत किए हैं।
- एसबीआई महिला क्लब द्वारा तैयार की गई बालिका गोद लेने की एक अभिनव योजना के अंतर्गत, देश भर में विभिन्न शाखाओं द्वारा 15,300 से अधिक गरीब एवं अनाथ बालिकाओं को गोद लिया गया, जिससे उनके शिक्षा खर्चों को पूरा किया जा सके। क्लब सदस्याएं गोद ली गई बालिकाओं को व्यक्तिगत रूप से भी परामर्श देती हैं।
- यह एक गर्व का विषय है कि चालू वर्ष के दौरान ग्रामीण समाज के विकास के लिए किए गए योगदान को स्वीकार करते हुए बैंक को रीडर्स डाइजैस्ट द्वारा अपना 'पेगासस सर्वश्रेष्ठ कारपोरेट सामाजिक दायित्व निर्वाहकर्ता पुरस्कार-2007 दिया गया।
- अनुसंधान एवं विकास निधि से, बैंक ने भारतीय रिजर्व बैंक की सहभागिता से लंदन स्कूल आफ इकनॉमिक्स के एशिया अनुसंधान केन्द्र में एक भारतीय प्रेक्षागृह और आइ.जी. पटेल पीठ का कार्य संपन्न करने के लिए 1,00,000 पौण्ड स्टर्लिंग प्रदान किए।
- बैंक ने प्रतिष्ठित इंडियन स्कूल ऑफ बिजनेस, हैदराबाद में 'सरकारी नेतृत्व के लिए एसबीआई कक्ष' नामक एक विशेष कक्ष स्थापित करना भी स्वीकार किया है। इस समय यह स्कूल विश्व भर के व्यवसाय स्कूलों में 15वें स्थान पर है। इस कक्ष का भारत में कार्यरत सरकारी क्षेत्र के उपक्रमों के लिए विशेष रूप से सरकारी क्षेत्र में नेतृत्व का विकास करने के क्षेत्र में अनुसंधान कार्य शुरू करने का प्रस्ताव है। प्रस्तावित परियोजना से न केवल बैंक की प्रतिष्ठा में वृद्धि होगी अपितु यह सरकारी

क्षेत्र के संगठनों के लिए भावी नेतृत्व और कारगर परिवर्तन के मानक भी स्थापित कर पाएगा।

	विविध
ण	कारपोरेट संप्रेषण एवं परिवर्तन
त	संगठनात्मक योजना
थ	सूचना का अधिकार अधिनियम (आरटीआइ अधिनियम, 2005)
द	मानव संसाधन
ध	व्यवसाय प्रक्रिया पुनर्विन्यास
न	राजभाषा विभाग
प	बैंकिंग परिचालन विभाग

ण. कारपोरेट संप्रेषण एवं परिवर्तन

- परिवर्तन, समाविष्टता और सशक्तिकरण का संदेश प्रसारित करने के लिए 'परिवर्तन' नाम से एक व्यापक आंतरिक संप्रेषण कार्यक्रम पिछले वर्ष 1,30,000 से अधिक अधिकारियों एवं लिपिकों के लिए आयोजित किया गया था। चालू वर्ष के दौरान, इस कार्यक्रम में संशोधन किया गया और इसे फिर से तैयार करके 'परिवर्तन II' नाम से आयोजित किया गया। इसमें 44,000 से अधिक अधीनस्थ स्टाफ - ड्राइवर, गार्ड, लिफ्टमेन, संदेशवाहक आदि ने सहभागिता की। 50 दिनों की अल्प अवधि में 1000 से अधिक कार्यशालाएं आयोजित की गईं।
- इसी बीच, सभी सहयोगी बैंकों में भी परिवर्तन-I साथ-साथ आयोजित किया गया। सहयोगी बैंकों की आवश्यकताओं के अनुरूप इसकी रूपरेखा में संशोधन किए गए। इसमें कुल-मिलाकर, लगभग 1400 दो दिवसीय कार्यशालाओं में सभी सहयोगी बैंकों के लिपिकों से लेकर वरिष्ठ प्रबंधन तक 53,000 से अधिक स्टाफ सदस्यों ने सहभागिता की। सभी सहयोगी बैंकों के शीर्ष प्रबंधन और यूनियन एवं एसोसिएशन के शीर्ष नेतृत्व के लिए भी दो दिवसीय विशेष कार्यशालाएं आयोजित की गईं जिससे उन्हें अपने अपने बैंक की बैंकिंग उद्योग में स्थिति और परिवर्तन की आवश्यकता के प्रति संवेदनशील बनाया जा सके।
- बैंक में अनेक गैर-व्यावसायिक मानव संसाधन पहल की गईं और उनकी प्रगति पर निगरानी रखी गई, ताकि बैंक में खुली, सामूहिक कार्य संस्कृति विकसित की जा सके। इन पहलों में चल वैजयंती, सम्मान स्वरूप रात्रिभोज का आयोजन, माह के सर्वश्रेष्ठ कर्मचारी का चयन, सर्वश्रेष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक का सम्मान, प्रोत्साहन राशि का भुगतान, यूनियन एवं एसोसिएशन नेताओं के साथ नगर बैठकों, मण्डल प्रबंधन समिति के साथ सभी स्टाफ के खुले चर्चा सत्र आदि आयोजित किए गए।



A comprehensive analysis of customer grievances is done every quarter to identify common systemic issues that need rectification.

- The Customer Service Committee of the Board reviewed the Bank's Grievances Redressal Policy in March 2009 and approved revised policy incorporating the Bank's new organizational structure and instructions on grievances redressal.

N.2 COMMUNITY SERVICES BANKING

- Apart from the normal banking operations, the Bank, as a responsible and responsive corporate citizen, seeks to reinvest part of its profit in various community welfare projects to improve the quality of the life of the poor, neglected, weaker and downtrodden sections of society.
- In the financial year 2008-09, the Bank sanctioned donations amounting to Rs.8.76 crores to various NGOs/Trusts/Societies for their projects with social orientation and also to Relief Funds including the Bihar Flood tragedy.
- Under a novel scheme of Adoption of Girl Children designed by the SBI Ladies Club, over 15,300 poor and destitute girl children were adopted by various branches throughout the country to meet their education expenses. The Club members also personally mentor the children adopted.
- It was a matter of pride that during the current year, the Bank was awarded Reader's Digest "Pegasus Corporate Social Responsibility Award 2007" in recognition of its contribution towards Rural Community Development.
- From the Research & Development Fund, the Bank extended 100000 Pound Sterling towards the functioning of an India Observatory and I.G.Patel Chair at the Asia Research Centre of London School of Economics, in participation with RBI.
- The Bank also approved setting up of a special cell named "SBI Cell for Public Leadership" in the prestigious Indian School of Business, Hyderabad – which is currently ranked 15th among Global B Schools. The Cell proposes to undertake research in the area of Leadership in Public Sector with special reference to PSUs functioning in India. The proposed project will

not only add to the prestige of the Bank but also set the standards for holistic leadership and effective change for public sector organizations.

	Miscellaneous
O	Corporate Communication & Change
P	Organisational Planning
Q	Right to Information Act (RTI Act 2005)
R	Human Resources
S	Business Process Re-engineering
T	Official Language Department
U	Banking Operations Department

O. CORPORATE COMMUNICATION & CHANGE

- During the current year, the Mass Internal Communication Programme named "Parivartan" - which was rolled out to over 130,000 officers and clerks last year - was modified, specially re-designed, and rolled out across the Bank as "Parivartan II" to cover 44,000 subordinate staff including drivers, guards, liftmen, messengers, etc. spreading the message of change, inclusiveness and empowerment. Over 1000 workshops were held in a record 50 days.
- Meanwhile, Parivartan-I was simultaneously rolled out in all Associate Banks after modifying the design to make it Associate Bank specific. In all, over 53000 employees from clerks to senior management were covered in all Associate Banks in about 1400 two day workshops. Special two day workshops were held for the Top Management as well as the Top Union and Association leaders of all Associate Banks creating an awareness of their respective banks vis-a-vis the market and also sensitizing them on the need for change.
- A series of non business HR initiatives were introduced and monitored in the Bank to bring about an open, inclusive work culture such as introduction of rolling shields, recognition dinners, Best Employee of the Month, Best RM, monetary incentives, inclusive Town Hall meetings with Union and Association leaders, Open House hours for all staff with Circle Management Committee (CMC), etc.