

भारत की विरासत  संवहनीय भविष्य 





# विषय-सूची



Content Index as per GRI G4 Guidelines

- 1 चेयरमैन का संदेश
- 5 भारतीय स्टेट बैंक का परिचय
- 7 प्रतिवेदन के विषय में
- 9 कॉरपोरेट गवर्नेंस
- 15 हितधारक अनुबंध एवं भौतिकता मूल्यांकन
- 19 आर्थिक प्रदर्शन
- 33 कर्मचारियों की खुशहाली
- 45 सुरक्षा एवं संरक्षा
- 49 ग्राहक संतुष्टि
- 59 पर्यावरण की देखभाल
- 67 सामाजिक विकास
- 83 वैश्विक रिपोर्टिंग पहल (जीआरआइ) जी 4 सूचकांक
- 88 व्यावसायिक दायित्व रिपोर्ट (बीआरआर) प्रस्तुतीकरण
- 92 शब्दावली



# अध्यक्ष का वक्तव्य

## संवहनीयता रिपोर्ट 2016-17

प्रिय पाठकगण,

भारत के समग्र विकास में एसबीआई की गौरवशाली विरासत का महत्वपूर्ण योगदान रहा है और इससे बैंक को सामाजिक दायित्व के नए आयाम गढ़ने में मदद मिली है। बैंक देश के संवहनीय भविष्य में आगे और अधिक योगदान करने के लिए संकल्पबद्ध है।

समय के साथ 'संवहनीयता' की धारणा सामाजिक दायित्व, पर्यावरण प्रबंधन और व्यावसाय संवहनीयता जैसी मुख्य अवधारणाओं के साथ भी जुड़ गई है। शिक्षाविद्, उद्योग नेतृत्व प्रदाता और विशेषज्ञ इस बात पर एकमत हैं कि संवहनीयता अलग-अलग पहलकदमियों के सहारे नहीं बल्कि विभिन्न स्तरों पर एकीकृत प्रयासों से हासिल की जा सकती है। आज के विश्व में 'एकीकृत संवहनीयता' का सिद्धान्त सामने आया है; इस सिद्धान्त में व्यवसाय के सामाजिक, पर्यावरण संबंधी और आर्थिक परिप्रेक्ष्य के बीच अंतर्संबंध का महत्व स्वीकार किया गया है।

व्यवसाय में संवहनीयता को एकीकृत करने के अनेक फायदे हैं। इससे संगठन में संवहनीय मूल्य का सृजन भी होता है। उदाहरण के लिए, इसमें जहाँ सामाजिक-पर्यावरण विषयक व्यवसाय अवसरों का लाभ उठाने में बाजार में सबसे पहले उतरकर आय में वृद्धि की जा सकती है, वहीं, इससे अधिक रोजगार सृजन भी हो सकता है। इससे संगठन को न केवल अल्प, मध्यम एवं दीर्घकालीन विनियामक जोखिम कम करने में मदद मिल सकती है, बल्कि प्राकृतिक संसाधनों के संरक्षण और पर्यावरण पर भार में कमी भी सुनिश्चित की जा सकती है। आगे चल कर इससे संगठन को कार्यकुशलता में वृद्धि तथा खर्च में बचत हासिल होती है।



G4-1

देश के समग्र विकास की अपनी विरासत को जारी रखते हुए हम भारत के अविच्छिन्न भविष्य के प्रति वचनबद्ध हैं। हम "एकीकृत अविच्छिन्न" में आस्था रखते हैं जिसका अभिप्राय व्यवसाय के सामाजिक, पर्यावरण विषयक एवं आर्थिक पहलुओं के बीच सामंजस्य एवं अंतर्संबंध का लाभ उठाना है। इससे विभिन्न प्रकार के अन्य लाभ भी मिलते हैं और संपूर्ण संगठन में विरस्थायी मूल्य का सृजन होता है।

वित्तीय क्षेत्र किसी भी राष्ट्र के विकास में निःसंदेह महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। अन्य मामलों में वित्तीय सेवाएँ विकास को देश के सुदूर हिस्सों तक पहुँचाने में सरकारों, निगमों और बहुपक्षीय विकास संगठनों के लिए सहायक होती हैं। इतने व्यापक प्रभाव को देखते हुए उद्योग के लिए पर्यावरण से जुड़े खतरों को कम करना और अल्प सुविधा प्राप्त समूहों की जरूरतें पूरी करना आवश्यक है। संवहनीय बैंकिंग को आर्थिक समृद्धि, पर्यावरण की रक्षा और सामाजिक न्याय को आगे बढ़ाने वाले उत्पाद एवं सेवाओं की प्रदाता के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। देश के अग्रणी बैंक होने के नाते हम बहुआयामी दृष्टिकोण के माध्यम से “संवहनीयता” को आगे बढ़ायेंगे, जिसमें अन्य बातों के अलावा महत्वपूर्ण निर्णय-प्रक्रिया, ऋण देने जैसे कार्यों में सामाजिक एवं पर्यावरण के खतरों पर नियंत्रण तथा नवोन्मेषी उत्पादों एवं सेवाओं का विकास सम्मिलित किया जा सकता है।

आम तौर पर भारतीय बैंकिंग उद्योग और विशेषकर एसबीआई विभिन्न सरकारी योजनाओं में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हुए राष्ट्रीय प्राथमिकताओं के साथ तेजी से जुड़ता आ रहा है। संवहनीय व्यवसाय संचालन की हमारी व्यवस्था की झलक हमारी विशिष्ट पहलों में देखी जा सकती है। हमने ग्राहकों के साथ अपने व्यवहार में दायित्व-निर्वहन, जिम्मेदारी और पारदर्शिता के उच्च मापदंड स्थापित करने के लिए एक सिटीजंस चार्टर (नागरिक अधिकार-पत्र) लागू किया है। हमने फीडबैक के लिए एक शिकायत निवारण प्रणाली तथा प्रक्रिया भी लागू की है।

हम समावेशी नियुक्ति नीति के माध्यम से महिलाओं एवं दिव्यांगों की भरती को प्रोत्साहित कर रहे हैं। साथ ही श्रमिकों के कल्याण हेतु कर्मचारियों की कुशलता बढ़ाने एवं कर्मचारी सहभागिता को निरंतर आगे बढ़ाने का काम कर रहे हैं। इनके अतिरिक्त, व्यापक जनसमुदाय के कल्याणार्थ हमने शिक्षा, स्वास्थ्यसेवा, स्वच्छता, आजीविका सृजन और आपदा राहत के क्षेत्रों में कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) संबंधी अनेक पहलों को लागू किया है। सोलर एटीएम, ग्रीन चैनल बैंकिंग, वर्षाजल संग्रहण, और समय-समय पर वृक्षारोपण अभियान पर्यावरण प्रतिकूलताओं एवं कार्बन सघनता में कमी के लिए हमारी पर्यावरण विषयक पहलकदमियों के कुछ उदाहरण हैं। हमारे पास खुद की पवन चक्कियाँ हैं जिनके सहारे हमारे कतिपय कार्यालयों में परंपरागत स्रोत की बिजली की आंशिक बचत होती है। यद्यपि बात से ज्यादा काम बोलता है, तथापि कारगर संवाद की उपेक्षा

*व्यवसाय संवहनीयता के प्रति हमारी वचनबद्धता राष्ट्रीय प्राथमिकताओं के अनुरूप हमारे बहुआयामी दृष्टिकोण में दिखाई देती है जिसके अंतर्गत हम ग्राहकों के साथ व्यवहार में सर्वोच्च मापदंड का पालन, महिलाओं एवं दिव्यांगों के लिए समावेशी भरती को प्रोत्साहन, कर्मचारियों के कौशल उन्नयन को बढ़ावा, और पर्यावरण प्रतिकूलताओं में कमी के विभिन्न सीएसआर प्रयास आदि सम्मिलित हैं।*

नहीं की जा सकती। हमारे संवहनीयता के क्षेत्र में कार्यप्रदर्शन की स्वैच्छिक रिपोर्टिंग से हमें अपने हितधारकों तक अपने कार्यों और संवहनीय विकास के प्रति अपनी वचनबद्धता का संदेश पहुँचाने में मदद मिलती है। इससे हमें प्रमुख जोखिमों और अपने व्यवसाय के अवसरों का पता लगाने के साथ-साथ अपने सिस्टम को अधिक दक्ष बनाने में भी मदद मिलती है।

भारत में सबसे पुराने एवं सबसे बड़ी वित्तीय संस्थाओं में से एक होने के नाते, हमने इस दिशा में 2015 में अपनी यात्रा आरंभ की और अपनी पहली संवहनीयता रिपोर्ट प्रकाशित की जिससे व्यवसाय संवहनीयता के प्रति हमारी वचनबद्धता बढ़ी है। रिपोर्ट में अधिक हरा-भरा और समृद्ध समाज बनाने की दिशा में हमारे प्रयासों पर फोकस किया गया है। गत वर्ष के प्रकाशन के बाद हमें अपनी संवहनीयता रिपोर्ट को अगले स्तर पर पहुँचाना और इसे सर्वश्रेष्ठ अंतरराष्ट्रीय पद्धतियों के समकक्ष बनाना आवश्यक लगा है। तदनुसार, हमें वित्त वर्ष 2016-17 के लिए यह रिपोर्ट प्रस्तुत करते हुए खुशी हो रही है जिसे नवीनतम जीआरआई दिशानिर्देशों के अनुसार तैयार किया गया है। हमें भरोसा है कि यह रिपोर्ट आपको रोचक और ज्ञानवर्द्धक लगेगी। इसमें सुधार के लिए आपकी प्रतिक्रिया एवं सुझावों का स्वागत है।

सधन्यवाद

**अरुंधती भट्टाचार्य**

अध्यक्ष, भारतीय स्टेट बैंक

G4-1

G4-29



# नेतृत्वकर्ता कार्यपालकों के संदेश



श्री बी. श्रीराम

प्रबंध निदेशक (कॉरपोरेट बैंकिंग)



“निर्णयकर्ताओं के लिए व्यावसायिक कार्यों के सफल होने, आगे बढ़ने, और व्यापक समाज को प्रभावित करने के महत्व को समझना आवश्यक है। इसलिए सभी जिम्मेदार कॉरपोरेट नागरिकों के लिए अपनी-अपनी कार्य योजनाओं में इस परिप्रेक्ष्य को अपनाना अनिवार्य है।”



श्री रजनीश कुमार

प्रबंध निदेशक (राष्ट्रीय बैंकिंग समूह)



“अपने कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व एवं अन्य लोकसंपर्क कार्यक्रमों के माध्यम से एसबीआई समाज में और विशेषकर शिक्षा, स्वास्थ्य-सेवाओं, बुजुर्गों एवं दिव्यांगों की बेहतरी के प्रयासों में हमेशा अग्रणी रहा है। हमारे कॉरपोरेट सिद्धान्तों के अनुरूप संवहनीयता हमारी प्राथमिकता बनी हुई है।”



## श्री प्रवीण कुमार गुप्ता

### प्रबंध निदेशक (अनुपालन एवं जोखिम)

“संवहनीयता संबंधी विषय—वस्तुओं में डिजिटलीकरण, संवहनीय बैंकिंग, सामुदायिक विकास एवं पर्यावरण की रक्षा कुछ प्रमुख तत्व हैं। ये कुछ महत्वपूर्ण मुद्दे हैं जिन्हें रिपोर्ट में समाहित किया गया है और ये स्पष्टतः प्रत्येक क्षेत्र में निरंतर सहभागिता को एसबीआई द्वारा दिए गए महत्व को परिलक्षित करते हैं।”



## श्री दिनेश कुमार खारा

### प्रबंध निदेशक (सहयोगी एवं अनुषंगियां)

“संवहनीयता, पर्यावरण की रक्षा, सामुदायिक विकास, शिक्षा, स्वास्थ्य सेवा एवं संबंधित अन्य सामाजिक—आर्थिक क्षेत्र सामूहिक उत्तरदायित्व के दायरे में आते हैं। इन सामाजिक संकेतकों की उपेक्षा के खतरे अत्यंत स्पष्ट हैं और जिम्मेदार कॉरपोरेट नागरिकों समेत सभी के हित में है कि वे आगे बढ़कर इन क्षेत्रों में किए जा रहे विकास संबंधी उपायों में सहयोग करें।”





# भारतीय स्टेट बैंक का परिचय

## 2 सदियों की विरासत



भारतीय स्टेट बैंक (एसबीआई) की स्थापना उन्नीसवीं शताब्दी के प्रथम दशक में 2 जून 1806 को बैंक ऑफ कलकत्ता की स्थापना से जुड़ी है। दो सदियों से अधिक की शानदार विरासत की बदौलत एसबीआई गर्व के साथ भारत के सबसे पुराने वित्तीय संस्थानों में से एक के रूप में मजबूती के साथ खड़ा है। बैंक की मौलिक दृष्टि, लक्ष्यों और मूल्यों ने हमें अपने गौरवशाली अतीत की परंपराओं को आगे बढ़ाने और नवप्रवर्तन करने और वर्तमान दौर की चुनौतियों का सामना करने की शक्ति प्रदान की है।

## डिजिटल भारत का बैंक



जैसा कि संपूर्ण भारत में डिजिटल क्रांति का बोलबाला है, एसबीआई ने भी ढेरों स्मार्ट बैंकिंग समाधानों को जारी करने में तेजी लाई है और डिजिटल भारत के बैंकर के रूप में अपना अग्रणी स्थान बनाया है। स्मार्ट बैंकिंग कार्य-नीतिक निर्माण और कार्यान्वयन में बैंक महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है। एसबीआई ने देश में ई-कॉमर्स के क्षेत्र में प्रमुख कंपनी के रूप में अपने को प्रतिष्ठापित किया है।

## नीति समर्थन एवं सदस्यताएँ

एसबीआई आर्थिक नीति निर्माण के विषयों पर विभिन्न उद्योग संघों के साथ मिलकर काम करता आ रहा है। यह अनेक अन्य संघों का सदस्य है, जैसे कि :

1. भारतीय बैंक संघ
2. भारतीय वाणिज्य और उद्योग मंडल परिसंघ (फिक्की)
3. भारतीय संयुक्त वाणिज्य मंडल (एसोचैम)
4. ग्लोबल रिपोर्टिंग इनीशिएटिव

## 195 कार्यालय 36 देश



बैलेंस शीट का आकार और शाखाओं, ग्राहकों एवं कर्मचारियों की संख्या के संदर्भ में एसबीआई भारत में सबसे बड़ा वाणिज्य बैंक है। देश में एसबीआई का सबसे बड़ा एटीएम नेटवर्क है जो सबसे दूरस्थ और दुर्गम क्षेत्रों में भी उपलब्ध है।

बैंक की गैर-बैंकिंग सहायक कंपनियाँ और संयुक्त उपक्रम जीवन बीमा, मर्चेन्ट बैंकिंग, म्यूचुअल फंड्स, क्रेडिट कार्ड्स, आढ़तिया सेवाओं, प्रतिभूति व्यापार एवं प्राथमिक डीलरशिप जैसे प्रमुख व्यवसायों के बाजार में सबसे आगे हैं। एसबीआई को विश्व के 36 देशों में 195 कार्यालयों के साथ अपनी विश्वव्यापी उपस्थिति पर भी गर्व है।

बैंक के शेयरहोल्डिंग पैटर्न, अनुशंगी एवं संयुक्त उपक्रमों की सूची बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध है, जिसके लिंक निम्नलिखित हैं :

<https://www.sbi.co.in/portal/web/investor-relations/share-holding-pattern>

<https://www.sbi.co.in/portal/documents/41076/59021067/final+p3d+march2017-df+tables19may2017.pdf/627cd42b-a150-47e5-9985-87fd56d4782>





## संवहनीय व्यवसाय पर ध्यान



हमारे बैंक के “ध्येय” वक्तव्य के तीन स्तंभ – “मेरा एसबीआई”, “मेरा ग्राहक सर्वोपरि”, “मेरा एसबीआई ग्राहक सेवा में प्रथम” हमारे बैंक के क्रियाकलाप से गहरे जुड़े हैं, ताकि ग्राहकों को उनकी अपेक्षाएँ पूरी करने वाले उत्पाद एवं सेवाएँ मुहैया कराई जा सकें। ग्राहकों के लिए मूल्य सृजन के साथ-साथ एसबीआई की मुख्य कार्यनीतिक प्राथमिकता दीर्घकालीन लक्ष्य के साथ अविच्छिन्न व्यवसाय सुनिश्चित करना है। सामान्य गतिविधियों के रूप में संगठन के व्यवसाय के अतिरिक्त एसबीआई ने सामाजिक कल्याण के अनेक कदम उठाए हैं। बैंक के लिए कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) का क्षेत्र काफी लंबे समय से महत्वपूर्ण रहा है, और सामाजिक दायित्व संबंधी गतिविधियाँ और सहभागिता इसके अनिवार्य होने के पहले से हमारा मुख्य क्षेत्र रही हैं।

## साझेदारी का निर्माण

बैंक द्वारा व्यापक उत्पाद एवं सेवाएँ प्रदान किए जाने के कारण एसबीआई संवहनीय व्यावसायिक साझेदारी का निर्माण करने का लगातार प्रयास करता रहा है। संपूर्ण भारत में एसबीआई के अनेकानेक कार्यालय एवं शाखाएँ फैली हुई हैं जहाँ अपेक्षित उत्पाद एवं सेवाएँ प्रदान करने के लिए स्थानीय वेंडरों एवं आपूर्तिकर्ताओं का सहयोग लिया जाता है। एसबीआई की आपूर्ति शृंखला में विभिन्न इलेक्ट्रॉनिक सेवा प्रदाता, मानव संसाधन सेवा प्रदाता, उपयोगिता सामग्री प्रदाता, कार्यालय संबंधी स्टेशनरी आपूर्तिकर्ता, प्रौद्योगिकी एवं आधारभूत संरचना विकास के लिए व्यावसायिक साझेदार, तथा नॉलेज पार्टनर्स सम्मिलित हैं। वेंडरों के चयन के लिए यह बैंक सरकार द्वारा स्वीकृत प्रक्रियाओं का और स्वयं के वेंडर सूचीकरण दिशानिर्देशों का अनुसरण करता है।

## कर्मचारी उत्कृष्टता



हमारी सफलता में हमारे विशाल एवं कुशल मानव संसाधन का मुख्य योगदान रहा है। एसबीआई के कर्मियों में भारतीय विविधता का प्रतिनिधित्व है जिसमें लैंगिक समानता और सामाजिक उन्नयन के लिए गहरी वचनबद्धता समाहित है। निरंतर, समावेशी और समृद्धिशील कर्मचारी नियुक्ति प्रक्रिया के माध्यम से कर्मचारियों की उत्कृष्टता बैंक की मूल्य व्यवस्था पर केन्द्रित है।

## हर भारतीय का बैंक



एसबीआई काफी बड़े पैमाने पर देश की आर्थिक संरचना में भी अंशदान करता रहा है। कृषि क्षेत्र, एसएमई और एमएसएमई के साथ हमारी लगातार सक्रियता के चलते बैंक को इन क्षेत्रों के लिए सबसे बड़ा ऋणदाता होने का गौरव हासिल है। सरकार के विभिन्न सामाजिक सुरक्षा उपायों को आरंभ करने में भी बैंक की सबसे प्रमुख भूमिका रही है।

अपनी आर्थिक एवं सामाजिक पहुँच की बढौलत यह बैंक समय के साथ हरेक भारतीय नागरिक के हृदय में बस गया है और इस तरह सचमुच “हर भारतीय का बैंक” बन गया है।



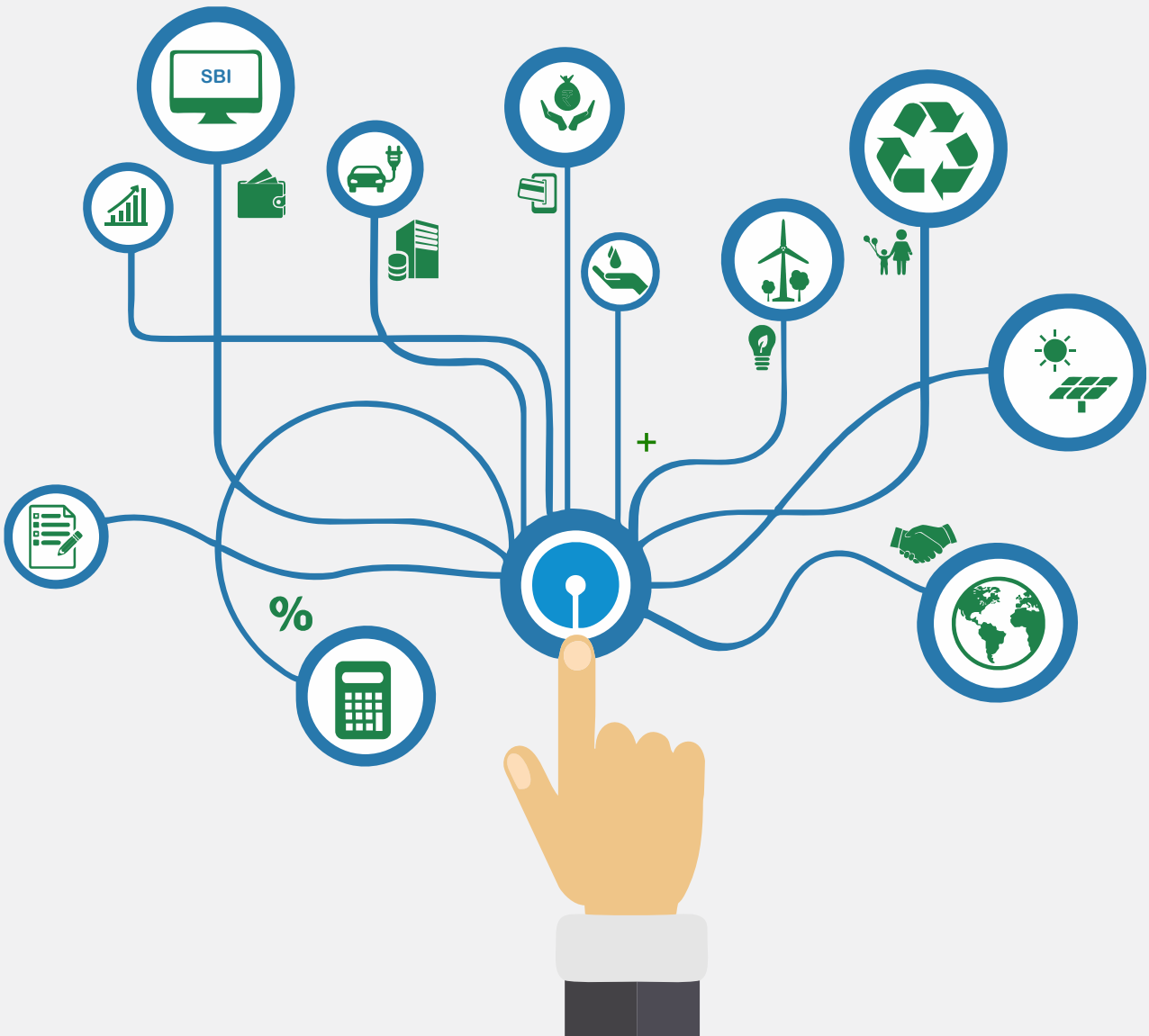
G4-8

G4-12



## रिपोर्ट के विषय में

बैंक वित्त वर्ष 2016-17 के लिए अपनी द्वितीय संवहनीयता रिपोर्ट – 'भरोसे की विरासत-संवहनीय भविष्य' सहर्ष जारी कर रहा है। बैंक की इस संवहनीयता रिपोर्ट का उद्देश्य एसबीआई के विविध श्रेणियों के हितधारकों के लिए दीर्घकालीन मूल्य का सृजन करने और दैनिक कार्यकलाप का दायित्वपूर्ण संचालन करने की दिशा में बैंक द्वारा उठाए गए कदमों की वार्षिक आधार पर गहरी जानकारी उपलब्ध कराना है। रिपोर्ट में 1 अप्रैल 2016 से 31 मार्च 2017 तक एसबीआई के संवहनीयता कार्यप्रदर्शन एवं प्रमुख उपलब्धियों को समेकित किया गया है और यह जीआरआई जी 4 दिशानिर्देश – 'कोर' रिपोर्टिंग विकल्प के अनुरूप है। पूर्ववर्ती रिपोर्टिंग अवधि से कोई महत्वपूर्ण बदलाव नहीं किया गया है।



G4-13

G4-15

G4-28

G4-30

G4-32

G4-23

इस रिपोर्ट का दायरा भारत में बैंक के परिचालनों तक सीमित है जिसमें एसबीआई का मुम्बई स्थित मुख्यालय और 31 मार्च, 2017 तक इसके 14 सर्कलों (एलएचओ) के माध्यम से संपूर्ण भारत में इसके परिचालन सम्मिलित हैं।

भारत में प्रभावशाली वाणिज्यिक बैंक के नाते, एसबीआई अनुकरणीय उदाहरण के साथ नेतृत्व करने और समाज में बदलाव को उत्प्रेरित करने का प्रयास कर रहा है। अपने तिहरे आधारभूत कार्यप्रदर्शन, यानी आर्थिक, पर्यावरणीय एवं सामाजिक पैमानों पर अपना प्रदर्शन प्रमाणित करने के लिए बैंक ने संवहनीय विकास पर केन्द्रित दृष्टिकोण अपनाया है। सामाजिक दायित्व बैंकिंग को आगे बढ़ाने, सामाजिक विकास में बेहतर योगदान करने और कार्बन उत्सर्जन में कमी की दिशा में बैंक द्वारा क्रियान्वित पहलकदमियों को इस रिपोर्ट के संबंधित अध्यायों में दर्शाया गया है। खुलासे हितधारक अनुबंध और महत्व आकलन प्रक्रियाओं के माध्यम से चिह्नित महत्वपूर्ण विषयों के अनुरूप ही किए गए हैं।

एसबीआई के द्वारा बैंक के लिए महत्वपूर्ण लगने वाले विषयों चिह्नित करने के एकमात्र उद्देश्य के लिए संचालित हितधारक अनुबंध प्रक्रिया में चुनिंदा आंतरिक एवं बाहरी हितधारकों के साथ बातचीत की गई थी। इस प्रक्रिया में कॉरपोरेट कार्यालयों में कार्य प्रमुखों और संवहनीयता समिति के सदस्यों के साथ बातचीत तथा प्रासंगिक डेटा एकत्र करने के लिए विभिन्न सर्कलों का दौरा भी सम्मिलित था।

रिपोर्ट में प्रस्तुत जानकारी उन नौ सिद्धान्तों से भी संबंधित है जिन्हें भारत सरकार के कॉरपोरेट मामलों के मंत्रालय द्वारा जारी भारत में कंपनियों की सामाजिक, पर्यावरण विषयक एवं आर्थिक दायित्वों पर राष्ट्रीय स्वैच्छिक दिशानिर्देश (एनवीजी-एसईई) के अंतर्गत परिभाषित किया गया है।

## परामर्शी वक्तव्य

इस रिपोर्ट में बैंक के उद्देश्यों, भावी योजनाओं और अपेक्षाओं पर व्याख्यात्मक “भविष्य-सूचक वक्तव्य” उल्लिखित हैं। बैंक के परिचालनों में फर्क लाने वाले संभावित महत्वपूर्ण घटकों में अन्य घटनाओं के साथ-साथ घरेलू और विदेशी बाजारों, जहाँ एसबीआई व्यवसाय करता है, में आर्थिक परिस्थितियाँ, सरकारी विनियमों, कानूनों तथा अन्य विधानों में परिवर्तन और संबंधित कारक सम्मिलित हैं।

## एहतियाती सिद्धान्त

बैंक के एहतियाती नजरिए को जोखिम कम करने और इसके आर्थिक, पर्यावरणीय एवं सामाजिक कार्यप्रदर्शन के लिए स्थापित एसबीआई के आंतरिक नियंत्रण एवं पद्धतियों पर प्रकट जानकारी के माध्यम से व्यक्त किया गया है।

## सीएसओ का संदेश



“संवहनीयता विश्वव्यापी चिंता का विषय है और इसे समझने से आर्थिक, सामाजिक एवं पर्यावरणीय विकास के बीच संतुलन स्थापित करने के उपाय निकालने में मदद मिलती है – जिन्हें संवहनीयता के तीन स्तम्भ कहा जाता है। इसी प्रक्रिया के द्वारा विभिन्न संगठन अपने व्यावसायिक फ़ैसले करने और उन पर कार्रवाई करने की विधियों का आकलन, रिपोर्ट और सुधार करना आरंभ करते हैं। ऐसा करके वे संगठन एवं इसके हिस्सेदारों के लिए संवहनीय मूल्य का सृजन करते हैं। एसबीआई के लिए एक मुख्य प्राथमिकता दीर्घ काल में संवहनीय व्यवसाय सुनिश्चित करना है। एसबीआई के वित्त वर्ष 2016-17 की संवहनीयता रिपोर्ट में संवहनीयता के तीन स्तम्भों को प्रभावित करने वाले इसके योगदान एवं सहभागिता दर्ज की गई है और एक संवहनीय वैश्विक अर्थव्यवस्था के प्रति हमारे निरंतर संकल्प को दर्शाया गया है।”

**कर्णम शेखर**

उप प्रबंध निदेशक एवं मुख्य संवहनीयता अधिकारी

G4-14

G4-15



# कॉरपोरेट गवर्नेंस

एसबीआई के कॉरपोरेट गवर्नेंस सिद्धान्तों में बैंक की दृष्टि, लक्ष्य एवं मूल्यों में उल्लिखित घोषणाओं का संग्रह समाहित है। “दृष्टि” (विजन) में संस्थान में निरंतर गौरव का उल्लेख है और ग्राहक इसके केन्द्र में हैं। “लक्ष्य” (मिशन) के अंतर्गत सभी को उत्तम सेवा प्रदान करने की वचनबद्धता को प्रमुखता दी गई है और समाज के सभी वर्गों तक पहुँचने के प्रयोजन और उत्कृष्टता में वृद्धि के लिए अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी अपनाने पर जोर दिया गया है। इसके बाद “मूल्य” (वैल्यूज) पारदर्शिता के साथ व्यावसायिक लेन-देन संचालित करने, ज्ञान-संचालित होने, मुख्य हितधारकों के साथ ज्ञान विनिमय करने और अपने कार्यक्षेत्र में समाज के प्रति योगदान करने के बैंक के वादे की पुष्टि करता है।

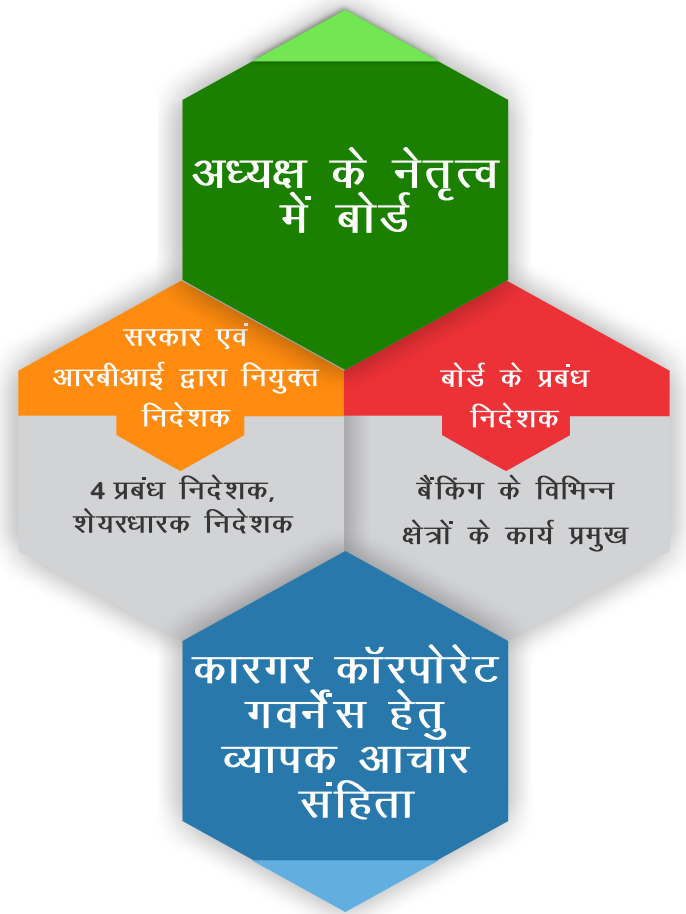
## निदेशक बोर्ड

शीर्ष स्तर पर बैंक का संचालन केन्द्रीय निदेशक बोर्ड द्वारा किया जाता है। निदेशक बोर्ड की कमान अध्यक्ष के हाथों में होती है और इसमें चार प्रबंध निदेशक, विभिन्न क्षेत्रों में प्रतिष्ठित व्यावसायिक विशेषज्ञ शेयरधारक निदेशक, तथा भारत सरकार एवं भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा नामित निदेशक होते हैं। प्रबंध निदेशक बैंक में अलग-अलग कार्यक्षेत्रों, जैसे कि वाणिज्यिक बैंकिंग, राष्ट्रीय बैंकिंग, अनुपालन एवं जोखिम, तथा सहयोगी एवं सहायक कंपनियों के कार्य प्रमुख भी होते हैं। उत्तम कॉरपोरेट गवर्नेंस एवं प्रयोज्य विनियामक निर्देशों की भावना के अनुरूप बैंक ने व्यापक आचार संहिता निर्धारित की है जिसमें केन्द्रीय बोर्ड के सभी निदेशक, केन्द्रीय प्रबंधन (उप प्रबंध निदेशकगण) और मुख्य महाप्रबंधकगण हस्ताक्षरी हैं।

G4-32

G4-34

G4-LA12





## बोर्ड की समितियों की संरचना

केन्द्रीय बोर्ड की अलग-अलग समितियाँ हैं जिनके अपने-अपने कार्य दायित्व हैं और कार्यकारिणी समिति प्रधान समिति के रूप में काम करती है। अध्यक्ष केन्द्रीय बोर्ड की कार्यकारिणी समिति (ईसीसीबी) के प्रमुख होते हैं।

बैंक ने एक कॉरपोरेट केन्द्र संवहनीयता समिति का गठन किया है जिसका नेतृत्व उप प्रबंध निदेशक स्तर के मुख्य संवहनीयता अधिकारी (सीएसओ) के अधीन है। सीएसओ संवहनीयता एवं अन्य संबंधित रिपोर्टिंग के लिए उत्तरदायी हैं। बैंक की कार्यप्रणाली के अंतर्गत श्री प्रवीण कुमार गुप्ता, प्रबंध निदेशक (अनुपालन एवं जोखिम) को रिपोर्ट करते हैं। इस हैसियत से श्री गुप्ता बैंक के अनुपालन संबंधी कार्यों के लिए उत्तरदायी हैं।

बोर्ड की अन्य समितियों एवं उनके निर्धारित कार्यक्षेत्र को दाईं ओर चित्र में दर्शाया गया है।





## आंतरिक नियंत्रण एवं जोखिम प्रबंधन

G4-DMA

G4-56

बैंक के परिचालन संबंधी कार्यकलाप में किसी भी चूक को रोकने के लिए सट्टे आंतरिक नियंत्रण प्रणाली लागू है। इन नियंत्रणकारी उपायों को उन संबंधित नीतियों के माध्यम से जिनसे इनके दायरे में आने वाले कार्यों के संबंध में बैंक के दृष्टिकोण का विस्तृत खाका बना है, नीचे तक प्रसारित किया गया है। उदाहरण के लिए, ऋण नीति दस्तावेज में ऋण देने संबंधी बैंक का दृष्टिकोण निर्धारित है, जबकि निवेश नीति में बैंक का निवेश संबंधी कार्यनीतिक दृष्टिकोण का उल्लेख है।

## जोखिम प्रबंधन नीति

जोखिम प्रबंधन नीति में जोखिम की पहचान, मूल्यांकन एवं आकलन की विधि और संबंधित व्यावसायिक इकाइयों द्वारा जोखिम कम करने के उपायों की विधियों की व्यवस्था है। इस तरह के नीति संबंधी दस्तावेजों से यह सुनिश्चित होता है कि लागू विनियामक दिशानिर्देशों एवं आदेशों से किसी भी रूप में कोई विचलन नहीं हो।



## वित्तीय एवं प्रशासनिक शक्तियाँ

आंतरिक नियंत्रण के अगले स्तर में वित्तीय एवं प्रशासनिक शक्तियों की एक पूर्णतः स्पष्ट व्यवस्था सम्मिलित है। इसमें एक अंतर्निहित समीक्षा प्रणाली भी है जिसमें सभी वित्तीय स्वीकृतियों को अगले उच्चतर प्राधिकारी के पास रिपोर्ट करना जरूरी होता है।

## लेखा परीक्षा संरचना

बैंक की समस्त गतिविधियों के अंतिम नियंत्रण का स्थापित लेखा परीक्षा तंत्र द्वारा निरीक्षण किया जाता है। लेखा परीक्षा प्रणाली, जिसके अधीन परिचालनों की संपूर्ण प्रक्रिया आती है, में चयनित शाखाओं में होने वाली संगामी लेखा परीक्षा सम्मिलित है जबकि शाखाओं एवं प्रशासनिक कार्यालयों का दौरा करने वाली टीमों द्वारा समय-समय पर लेखा परीक्षा सुनिश्चित किया जाता है और नियंत्रक अधिकारियों को रिपोर्ट सौंपी जाती है। लेखा परीक्षा रिपोर्ट में वर्णित सभी मुद्दों का एक निर्धारित समय सीमा में समाधान करना आवश्यक होता है। समीक्षा कार्य को मजबूत करने के लिए आईटी क्षेत्र में भी अनेक उपाय किए गए हैं। इनमें कतिपय कार्यों के लिए वेब आधारित ऐप्लिकेशंस और ऑफसाइट मॉनीटरिंग सिस्टम (ओएमएस) भी सम्मिलित हैं जिनके सहारे परिलक्षित अपवादों के मामलों में लेन-देन की जाँच-पड़ताल की जाती है।

G4-DMA

G4-56



## समावेशी अभिशासन

G4-56

दैनिक कार्यकलापों का सुचारू संचालन सुनिश्चित करने के लिए बैंक ने नीतियाँ लागू कर रखी हैं जिनके द्वारा इसके विशाल कार्यबल की समस्याओं पर ध्यान दिया जाता है। कर्मचारी सहभागिता के अनेक साधन हैं जिनमें शिकायत निवारण प्रणाली, कर्मचारी सुझाव योजना, पति-पत्नी दोनों के बैंक में नियुक्ति से उत्पन्न विशेष जरूरतों का समाधान करने वाली नीति सम्मिलित हैं। बैंक में कार्यस्थल पर यौन-उत्पीड़न के विरुद्ध नीति भी लागू है।

## सतर्कता तंत्र

एसबीआई नैतिक मूल्यों वाले व्यावसायिक आचरण को बढ़ावा और सम्मान देता है। बैंक के कार्यबल के साथ स्पष्ट संवाद अपनी समग्रता में संगठन के भीतर पारदर्शिता लाने में सहायक है। कर्मचारियों को खुलकर और पारदर्शी तरीके से संवाद करने और देखे गए किसी भी कदाचार के विषय में सूचना देने के लिए हमेशा प्रोत्साहित किया जाता है।



## पर्दाफाशी नीति (विसल ब्लोअर पॉलिसी)

बैंक में एक सतर्कता तंत्र स्थापित है जो तीन मुख्य पहलुओं पर आधारित है – निवारक, दंडात्मक एवं सहभागितापूर्ण आचरण। सतर्कता तंत्र को और परिपूर्ण बनाने के लिए एक सुस्पष्ट पर्दाफाशी (विसल ब्लोअर) नीति लागू है। इसके अंतर्गत कोई कर्मचारी किसी चिंता या शिकायत को गोपनीय एवं गुमनाम तरीके से बता सकता है, जिस पर किसी प्रकार के प्रतिशोध या हानिकारक परिणाम नहीं होने की गारंटी के साथ निश्चित सामयिक कार्रवाई की जाती है। रिपोर्ट की अवधि के दौरान बैंक के विरुद्ध अनुपालन नहीं करने या अर्थदंड का कोई मामला दायर नहीं हुआ है।



G4-DMA

G4-56

G4-SO8

बैंक की गुरुग्राम स्थित अकादमी में जारी कार्यशाला



# हितधारक सहभागिता एवं महत्वपूर्ण विषयों पर सुझाव लेना



## एसबीआई के हितधारक

आज के प्रतिस्पर्धी व्यावसायिक वातावरण में कंपनियों को अपना अस्तित्व बनाए रखने के लिए अद्यतन बने रहने की आवश्यकता है। इसके लिए हितधारकों के साथ नियमित और कारगर संबंध बनाए रखकर इस अपेक्षा की आसानी से पूर्ति की जा सकती है। एसबीआई में हितधारक व्यावसायिक परिचालनों के बाहर महज सदस्य भर नहीं होते। वे जैसे व्यक्ति, व्यक्तियों के समूह या संगठन हैं जो बैंक की गतिविधियों, उत्पादों एवं सेवाओं को प्रभावित करते हैं और इनसे प्रभावित होते हैं। एसबीआई व्यावसायिक कार्यनीति और परिचालनों को सही दिशा में आगे बढ़ाने के लिए हितधारकों के साथ नियमित रूप से सक्रियतापूर्वक बातचीत के द्वारा सुदृढ़ संबंध बनाने और तत्संबंधी फीडबैक का प्रयोग करने का प्रयास करता है।

सहभागिता बढ़ाने के लिए विभिन्न चैनलों के माध्यम से चुनिंदा व्यक्तिगत हितधारकों की समस्याओं और अनुभवों को जानने हेतु एसबीआई की सफल व्यावसायिक वृद्धि के लिए महत्वपूर्ण हैं। हितधारक बैंक के लिए जिन संवहनीयता मामलों को महत्वपूर्ण मानते हैं उनकी स्पष्ट समझ विकसित करने के लिए एसबीआई ने वित्त वर्ष 2016-17 में चुनिंदा आंतरिक एवं बाहरी हितधारकों से संपर्क करके संवहनीयता रिपोर्टिंग आरंभ की है।

G4-25

एसबीआई सफल व्यावसायिक वृद्धि के लिए व्यावसायिक कार्यनीति को आगे बढ़ाने के लिए हितधारकों के सुझावों पर विचार करता है।





## एसबीआई का दृष्टिकोण

सहभागिता बढ़ाने की प्रक्रिया में सभी हितधारक समूहों की, जो बैंक के परिचालनों से प्रत्यक्ष या अप्रत्यक्ष रूप से संबद्ध हो सकते हैं, पहचान करके आरंभ की गई थी। बैंक के व्यावसायिक काम-काज पर हितधारकों के प्रभाव की सीमा और उन पर एसबीआई के व्यावसायिक निर्णयों के प्रभाव के आधार पर उनकी आगे और प्राथमिकता सूची बनाई गई। हितधारकों का विशाल आधार होने के कारण सहभागिता बढ़ाने की प्रक्रिया को प्रमुख आंतरिक एवं बाह्य समूह के हिस्से के रूप में क्रमशः कर्मचारियों तथा वरिष्ठ प्रबंधकीय अधिकारियों, एनजीओ और ग्राहकों तक सीमित रखा गया था।

14 सर्किलों में से प्रत्येक में कर्मचारियों एवं ग्राहकों का एक प्रतिनिधिमूलक नमूना चुना गया जिसके बाद उन्हें एक प्रश्नावली पूरी करने और 1-5 (सबसे कम महत्वपूर्ण के लिए 1 और सर्वाधिक महत्वपूर्ण के लिए 5) के पैमाने पर महत्वपूर्ण विषयों की सूची का मूल्यांकन करने को कहा गया। एक-एक व्यक्ति से उनकी आम समझ, एसबीआई के साथ उनका संपर्क, प्रमुख गुण एवं बैंक के लिए सुधार के क्षेत्र आदि के मामले में अतिरिक्त सुझाव भी लिए गए।



हितधारक सहभागिता एवं महत्वपूर्ण विषयों पर सुझाव लेना



एसबीआई अपने व्यवसाय के दौरान विभिन्न गोष्ठियों एवं परिचर्चाओं के माध्यम से व्यापक हितधारक समूह के साथ विचार-विमर्श करता है। इन समूहों से लगातार प्राप्त अनुभवजन्य सुझावों से बैंक को सुविचारित निर्णय करने, जोखिमों को नियंत्रित एवं कम करने की व्यवस्था लागू करने और नवीनताओं को आगे बढ़ाने एवं नए उत्पाद तथा सेवाएँ विकसित करने में सहायता मिलती है। विभिन्न हितधारक समूहों के साथ संवाद के माध्यम एवं अंतराल को निम्नलिखित तालिका में दर्शाया गया है :

G4-25

G4-26

	हितधारक समूह	संवाद अंतराल	संवाद माध्यम	सुझाव
	ग्राहक	निरंतर	<ul style="list-style-type: none"> <li>ऑनलाइन एवं ऑफलाइन फीडबैक प्रणाली</li> <li>ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ग्राहक सेवा गुणवत्ता में वृद्धि</li> <li>कार्य पहले से कम समय में संपन्न करना</li> <li>उत्पाद संबंधी जागरूकता</li> <li>विकसित करने हेतु ग्राहकों के साथ बातचीत</li> </ul>
	कर्मचारी	निरंतर	<ul style="list-style-type: none"> <li>प्रबंधन के साथ नियमित बैठकें</li> <li>मूल्यांकन प्रक्रिया</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>कॅरियर प्रगति</li> <li>पेशागत विकास के अवसर</li> <li>कर्मचारी कल्याण योजनाएँ</li> <li>नए उत्पादों एवं सेवाओं से संबंधित प्रशिक्षण एवं कार्यशालाएँ</li> </ul>
	निवेशक	त्रैमासिक	<ul style="list-style-type: none"> <li>वेबकास्ट एवं ऑडियो कॉल्स</li> <li>निवेशक सम्मेलन</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>लाभांश का मामला</li> <li>दावा संबंधी मामले</li> </ul>
	आपूर्तिकर्ता	निरंतर	<ul style="list-style-type: none"> <li>आवश्यकतानुसार</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>एकबारगी भुगतान</li> <li>खरीदारी प्रक्रियाओं का मानकीकरण</li> </ul>
	उद्योग संघ	निरंतर	<ul style="list-style-type: none"> <li>व्यापार एवं औद्योगिक आयोजनों में सहभागिता एवं चर्चा</li> <li>आयोजनों के लिए उद्योग संघों के साथ साझेदारी</li> <li>उद्योग एवं संघ के प्रमुखों के साथ नियमित बातचीत</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>लगातार सहयोग</li> <li>नेतृत्वकर्ताओं की रिपोर्टों पर सुझाव लेना</li> </ul>
	विनियामक निकाय	निरंतर	<ul style="list-style-type: none"> <li>अनुदेशों/विनियमों पर चर्चा हेतु बैठकें</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>सार्वजनिक नीति निर्माण के लिए परामर्श एवं सुझाव</li> </ul>
	गैर सरकारी संगठन (एनजीओ)	निरंतर	<ul style="list-style-type: none"> <li>उत्पाद मूल्यांकन समीक्षाएँ</li> <li>परियोजनाओं का संयुक्त कार्यान्वयन</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>अधिक सहायता</li> <li>सहभागिता के नए क्षेत्र</li> <li>अधिक कर्मचारी सहभागिता</li> </ul>

G4-24

G4-26

G4-27



## महत्वपूर्ण विषयों पर सुझाव लेना

महत्वपूर्ण विषयों पर सुझाव लेने का कार्य ग्राहकों, वरिष्ठ प्रबंधन, कर्मचारियों एवं गैर-सरकारी संगठनों (एनजीओ) के साथ हितधारकों की बातचीत के साथ-साथ संचालित किया गया। एक बार हितधारकों द्वारा उनकी समझ के अनुसार एसबीआई के लिए महत्वपूर्ण विषयों का मूल्यांकन कर लेने के बाद महत्व क्रम में शीर्ष सात मुद्दे निर्धारित करने के लिए सभी अंकों को एकसाथ मिलाया गया।

### महत्वपूर्ण विषयों पर सुझाव लेने की प्रक्रिया

#### 01 पहचान

सहकर्मी समीक्षा, वित्तीय क्षेत्रों में हाल के प्रचलनों और जीआरआई सेक्टर संबंधी दिशानिर्देशों के आधार पर मुद्दों की व्यापक सूची तैयार की गई।

#### 02 मूल्यांकन

संगठन के रूप में एसबीआई के लिए प्रासंगिकता और आंतरिक एवं बाहरी हितधारकों पर उनके प्रभाव के अनुसार विषयों को छाँटा गया।

#### 03 प्राथमिकता निर्धारण

आगे सर्वाधिक प्रासंगिक महत्वपूर्ण विषयों का मूल्यांकन करके चुनिंदा आंतरिक एवं बाहरी हितधारकों द्वारा रैंकिंग की गई।

रिपोर्ट की अंतर्वस्तु को इन सात महत्वपूर्ण विषयों और उनसे संबंधित महत्वपूर्ण पहलुओं के इर्द-गिर्द तैयार किया गया है। इसके अलावा प्रत्येक महत्वपूर्ण पहलू की मॉनीटरिंग के लिए प्रबंधकीय दृष्टिकोण को इस रिपोर्ट के संबंधित खंडों में प्रस्तुत किया गया है। महत्वपूर्ण मुद्दों एवं पहलुओं का दायरा भारत में एसबीआई के परिचालनों तक सीमित है, जैसा कि रिपोर्ट के विस्तार एवं सीमा में चर्चा की गई है।

## शीर्ष 7 महत्वपूर्ण मुद्दे

### महत्वपूर्ण विषय सीमा

चुने गए सर्वाधिक महत्वपूर्ण विषयों के प्रबंधन का अर्थपूर्ण प्रभाव संगठन में 'सामाजिक विकास' को छोड़कर देखा जा सकता है, जिसके लिए प्रभाव संगठन के बाहर परिलक्षित है। 'ग्राहक संतुष्टि' के प्रबंधन का प्रभाव संगठन के भीतर और बाहर दोनों स्तर पर दिखाई देता है।

G4-18

G4-19

G4-20

G4-21

## शीर्ष 7 महत्वपूर्ण मुद्दे



■ महत्वपूर्ण विषय

■ जीआरआई महत्वपूर्ण विषय

■ जीआरआई संकेतक

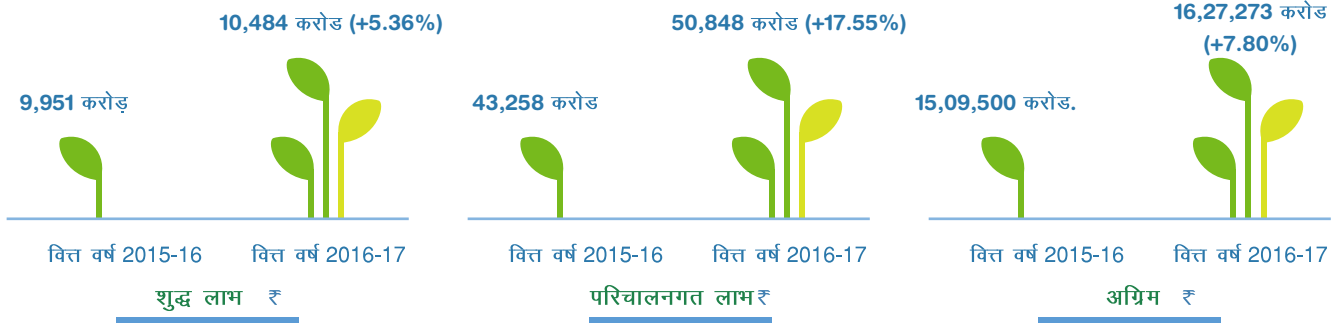


# एसबीआई का आर्थिक प्रदर्शन

बैंक देश की प्रगति में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। वे न केवल धन के संरक्षक के रूप में बल्कि आर्थिक प्रगति के प्रतिनिधियों के रूप में भी काम करते हैं। वे विभिन्न बैंकिंग उत्पादों एवं सेवाओं के माध्यम से पूंजी निर्माण और धन सृजन को बढ़ावा देते हैं। अपनी पहुँच के सहारे बैंक समाज के सभी तबकों तक पहुँचते हैं और आर्थिक समावेशीकरण को आगे बढ़ाते हैं जो भारत जैसे तीव्र विकासशील राष्ट्र के लिए अत्यंत महत्वपूर्ण है।

लोगों से जुड़ने की अपनी क्षमता से अवगत एसबीआई अनेक रूपों में अपने सभी हितधारकों के हित में मूल्य सृजन करने के लिए वचनबद्ध है। एक ऐसे वर्ष में जब व्यापक विनियामक बदलाव हुए, यह बैंक अपने सुदृढ़ अभिशासन एवं बेहतर कारोबारी प्रदर्शन की बदौलत पहले से और मजबूत हुआ है। रिपोर्टिंग अवधि में बैंक के सकल प्रदर्शन की एक झलक इस प्रकार है :

## एसबीआई के आर्थिक प्रदर्शन की मुख्य उपलब्धियां \*



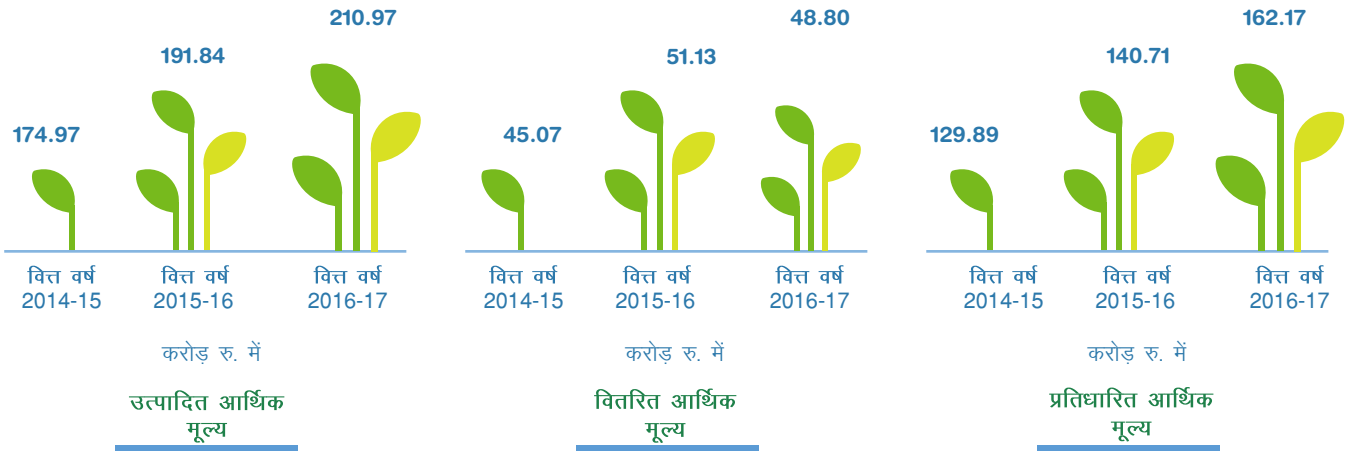
G4-DMA

G4-EC1

G4-9



\* - सभी उपलब्ध वित्तीय आँकड़े बैंक का एकल प्रदर्शन दर्शाते हैं


**उत्पादित, वितरित एवं प्रतिधारित प्रत्यक्ष आर्थिक मूल्य (करोड़ रुपये में)**

	वित्त वर्ष 2016-17	वित्त वर्ष 2015-16	वित्त वर्ष 2014-15
<b>उत्पादित आर्थिक मूल्य</b>			
कुल आय	2,10,979	1,91,844	1,74,973
<b>वितरित आर्थिक मूल्य</b>			
परिचालनगत लागत (कर्मचारियों के वेतनों और लाभों के अतिरिक्त)	19,984	16,669	14,517
कर्मचारियों के वेतन एवं लाभ	26,489	25,114	23,537
पूँजी प्रदाताओं को भुगतान	2,109	2,018	2,648
सरकार को भुगतान (निगमित आय कर के मद में शुद्ध नगदी व्यय)	108	7,185	4,259
सामाजिक निवेश	110	144	116
<b>कुल वितरित आर्थिक मूल्य</b>	<b>48,800</b>	<b>51,130</b>	<b>45,077</b>
<b>प्रतिधारित आर्थिक मूल्य</b>	<b>1,62,179</b>	<b>1,40,714</b>	<b>1,29,896</b>

G4-9

G4-EC1

## वित्त वर्ष 2016-17 के दौरान

386 शाखाएँ  
1305 एटीएम  
2,06,994 पीओएस

रिपोर्टिंग अवधि में एसबीआई द्वारा देश भर में 386 शाखाएँ खोली गई हैं और 1305 एटीएम स्थापित किए गए हैं। केशलेस अर्थव्यवस्था में सहयोग की दिशा में बैंक ने 2 लाख से अधिक प्वाइंट-ऑफ-सेल (पीओएस) भी स्थापित किए हैं। बैंक ने स्थिर वृद्धि दर्ज करते हुए साल के अंत में 20,44,751 करोड़ रुपये की जमा राशि दर्ज की जिसकी सालाना वृद्धि दर 18 % से अधिक है। विभिन्न मापदंडों पर किए गए प्रदर्शन के फलस्वरूप बैंक को घरेलू बाजार में अच्छी खासी हिस्सेदारी हासिल करने में मदद मिली। एसबीआई ने अपने व्यक्तिगत बैंकिंग व्यवसाय में भी खाता सृजन एवं विभिन्न प्रकार के ऋणों के वितरण में वृद्धि के साथ अच्छी वृद्धि दर्ज की है जिसका विवरण निम्नलिखित है :

बैंकिंग उत्पादों एवं सेवाओं के प्रकार	वित्त वर्ष 2016-17 में खोले गए खातों की संख्या	महिला लाभार्थियों का अनुपात (%)
घरेलू एचएनआई	4,961	49
एनआरआई खाते	3,82,230	16
कॉर्पोरेट वेतन पैकेज	7,71,303	13
कार ऋण	3,95,659	13
शिक्षा ऋण	43,739	32
गृह ऋण	2,62,116	29
पेंशन ऋण	32,736	24

## डिजिटल वृद्धि

G4-9

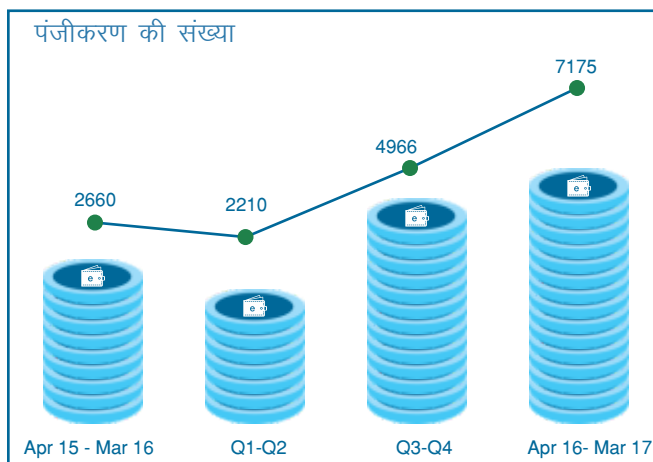
प्रस्तुत कतिपय डिजिटल सेवाओं में  
डिजिटल लेन-देन में बढ़ोतरी  
**300%**

नवम्बर 2016 में देश में जब विमुद्रीकरण का दौर चल रहा था, एसबीआई ने ग्राहकों से संपर्क करके उन्हें विभिन्न डिजिटल प्लैटफॉर्मों के माध्यम से बैंकिंग क्रियाकलाप संपन्न करने में सहायता की। इसके फलस्वरूप बैंक के डिजिटल लेन-देन की संख्या में विमुद्रीकरण के पहले के प्रदर्शन की तुलना में 300% वृद्धि दर्ज की गई। एसबीआई द्वारा प्रदत्त सभी डिजिटल बैंकिंग सेवाओं में लेन-देनों में लगातार वृद्धि देखी गई।

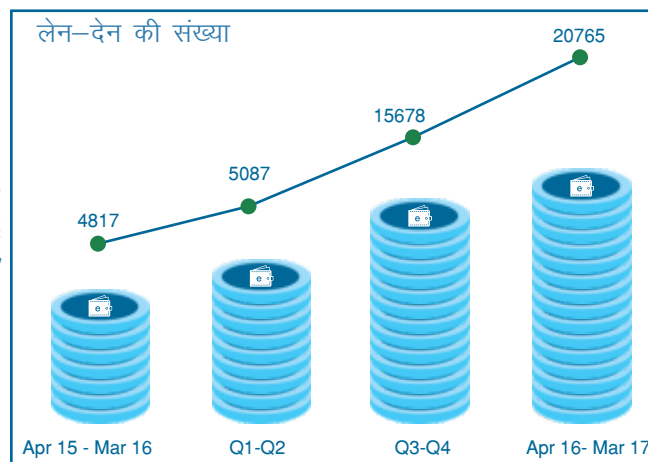


## एसबीआई के ई-वॉलेट (बडी) का प्रदर्शन

पंजीकरण

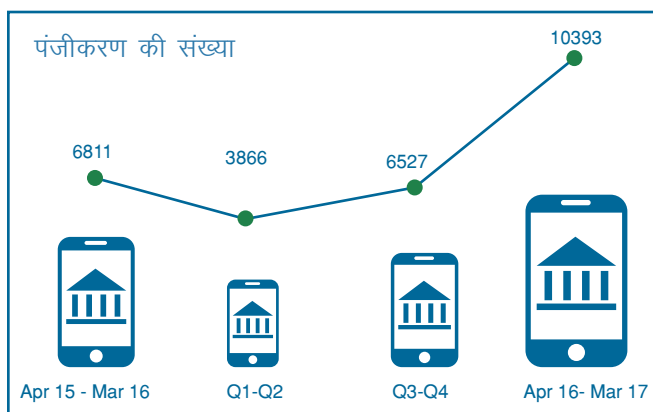


लेन-देन

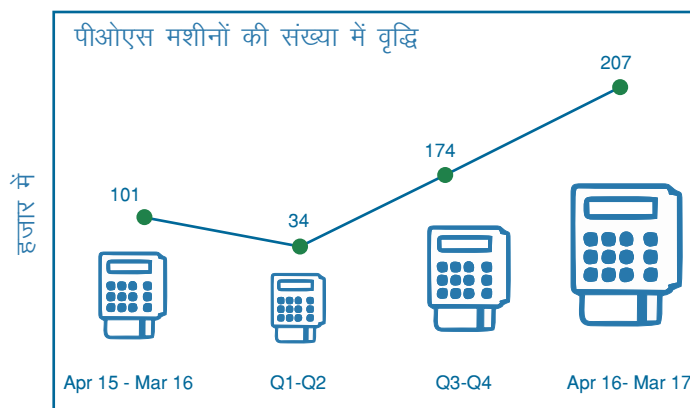
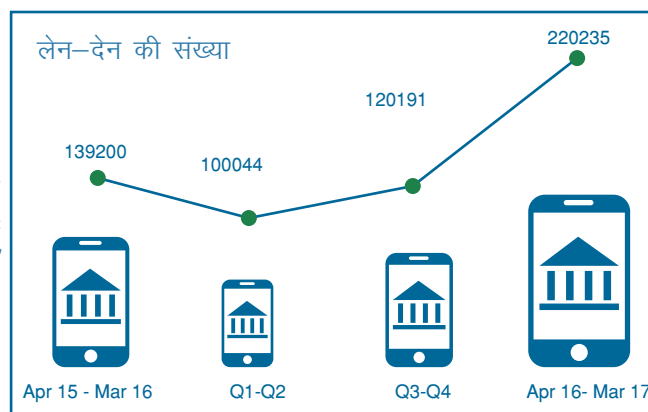


## एसबीआई की मोबाइल बैंकिंग का प्रदर्शन

पंजीकरण



लेन-देन



## वित्तीय सेवाएँ

खुदरा बैंकिंग बैंकिंग का सबसे अधिक लोकप्रिय पहलू है और एसबीआई के लिए सबसे प्रमुख क्षेत्र रहा है। बैंक की कार्यसूची में ग्राहकों की सेवा सर्वोपरि है और इस कारण से उत्पाद, प्रौद्योगिकी एवं ग्राहक सेवा के संबंध में सर्वश्रेष्ठ कार्यपद्धतियाँ खुदरा क्षेत्र के सभी कार्यकलापों में सम्मिलित की गई हैं। एसबीआई 'व्यक्तिगत बैंकिंग' कारोबार में विविध प्रकार की सेवाएँ मुहैया कराता है। वित्त वर्ष 2016-17 की मुख्य उपलब्धियाँ नीचे दर्शायी गयी हैं :

### व्यक्तिगत ऋण

रिपोर्टिंग अवधि में उत्पादों में सुधार, नए उत्पादों की प्रस्तुति और विभिन्न अभियानों की प्रक्रिया लगातार जारी रही जिसके फलस्वरूप इस वित्त वर्ष के नवम्बर, दिसम्बर एवं जनवरी माह में बैंक पर विमुद्रीकरण के प्रभाव के बावजूद व्यक्तिगत बैंकिंग इकाई ने 15 % वार्षिक वृद्धि दर्ज की। बैंक ने एसबीआई के अपने कर्मचारियों समेत विभिन्न ग्राहक वर्गों की जरूरतें पूरी करने के लिए अनेक नए कदम उठाए। ग्राहक संतुष्टि बेहतर बनाने के लिए अनेक ऋण योजनाओं के संपूर्ण डिजिटलीकरण की प्रक्रिया भी चल रही है।

### शिक्षा ऋण

31 मार्च, 2017 तक एसबीआई ने 4,62,000 से अधिक विद्यार्थियों को शिक्षा ऋण प्रदान किए हैं जिनकी अप्रतिसंदत राशि 15,755 करोड़ रुपये है और इसमें से 13,796 करोड़ रुपये प्राथमिकता क्षेत्र के अंतर्गत हैं। एसबीआई ने 'स्कॉलर लोन स्कीम' की सूची में 23 नए शिक्षण संस्थानों को शामिल किया है और शिक्षा ऋण को विद्यार्थियों के लिए और अधिक सुलभ बनाने के लिए एसबीआई 'ग्लोबल एड-वांटेज' योजना में संशोधन भी किया है। विपत्तिग्रस्त ऋणी विद्यार्थियों को राहत देने के लिए एक विशेष वन-टाइम सेटलमेंट (ओटीएस) योजना भी आरंभ की गई है।

विभिन्न पहलों और ऋण योजनाओं के डिजिटलीकरण के चलते व्यक्तिगत बैंकिंग व्यवसाय में

**15% वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि**

**4,62,000**

से अधिक विद्यार्थियों को शिक्षा ऋण

प्राथमिकता क्षेत्र में बकाया शिक्षा ऋण

**रु. 13,796 करोड़**

शिक्षा ऋण	प्रदत्त ऋण की कुल राशि ₹ करोड़ रुपये में	वित्त वर्ष 2016-17 के लिए लाभार्थियों की कुल संख्या
बलिकाएँ	1,192.85	14,055
अनुसूचित जाति/जनजातियाँ	27.77	608
अन्य पिछड़ा समुदाय	61.41	1,291
अल्पसंख्यक	66.70	847

## जमीन जायदाद और आवास ऋण

बैंकिंग उद्योग में एसबीआई का आवास ऋण पोर्टफोलियो सबसे बड़ा है और सभी अनुसूचित वाणिज्य बैंकों (एससीबी) के बीच 31 मार्च 2017 तक इसकी बाजार में हिस्सेदारी 25 % थी। 31 मार्च 2017 तक बैंक के कुल आवास ऋण एवं अन्य संबंधित ऋण पोर्टफोलियो की राशि 2,37,664 करोड़ रुपये थी। वित्त वर्ष 2016-17 के दौरान बैंक ने अपने ऋण पोर्टफोलियो में बढ़ोतरी के लिए निम्नलिखित छह नए आवास ऋण उत्पाद आरंभ किए :

- एसबीआई प्रिविलेज : सरकारी कर्मचारियों के लिए विशिष्ट रूप से उपलब्ध आवास ऋण
- एसबीआई शौर्य : रक्षा कर्मियों के लिए विशेष आवास ऋण
- एसबीआई हमारा घर : दो वर्षों तक स्थिर ब्याज दर वाले सस्ते घरों के लिए एक विशिष्ट आवास ऋण
- गैर-वेतनभोगी व्यक्तियों के लिए आवास ऋण : गैर-वेतनभोगी व्यक्तियों के लिए जोखिम आधारित मूल्य व्यवस्था के साथ आवश्यकतानुसार विशिष्ट आवास ऋण
- एसबीआई ब्रिज ऋण : अपनी मौजूदा संपत्ति में सुधार के इच्छुक ग्राहकों के लिए व्यक्तिगत ऋण
- एसबीआई इंस्टा टॉप अप : तत्काल एवं कागज रहित ई-टॉप अप ऋण।



11वें सीएनबीसी आवाज रीयल इस्टेट अवार्ड्स में एसबीआई होम लोन्स को "बेस्ट होम लोन प्रोवाइडर" का पुरस्कार दिया गया

# ₹.2,22,605 करोड़

का आवास ऋण पोर्टफोलियो

## ऑटो ऋण (मोटर वाहन ऋण)

रिपोर्टिंग अवधि के लिए बैंक के ऑटो ऋण पोर्टफोलियो में ऑटो बिक्री बाजार द्वारा दर्ज 9% वृद्धि की तुलना में 21.24% वृद्धि दर्ज की गई। कार लोन के लिए आवेदन प्रक्रिया को अधिक आसान एवं कार्यकुशल बनाने के लिए एसबीआई ने 'ऑनलाइन कस्टमर ऐक्विजिशन सॉल्यूशन (ओसीएस)' नामक एक डिजिटल प्लैटफॉर्म तैयार किया जिससे ग्राहकों को कार लोन के लिए ऑनलाइन आवेदन करने में आसानी होती है। इसके अलावा बैंक ने वरिष्ठ नागरिकों समेत योग्य ऋणियों के लिए "ऐश्योर्ड कार लोन" योजना भी लागू की है।

ऑटो ऋण पोर्टफोलियो में  
**21.24%**  
की वृद्धि

## प्रमुख बैंकिंग सेवाएँ

हाई नेटवर्क व्यक्तियों (एचएनआई) को प्रदत्त प्रमुख बैंकिंग सेवाओं के ग्राहक आधार में पिछले वित्त वर्ष पर 23.92% की वृद्धि दर्ज की गई। 31 मार्च 2017 तक एसबीआई ने 7.42 लाख से अधिक एचएनआई ग्राहकों को सेवा प्रदान की। बैंक के ग्राहकों को बैंक की प्रमुख सेवाएँ लगातार उपलब्ध कराने के लिए एसबीआई ने रिपोर्टिंग अवधि में कुछ नए निम्नलिखित कदम उठाए :

- एसबीआई क्विक – मिस्ड कॉल एवं एसएमएस बैंकिंग : एसबीआई तत्काल सेवाओं में 31 मार्च 2017 तक एक करोड़ से अधिक पंजीकृत यूजर्स सम्मिलित हो चुके हैं – प्रतिदिन औसतन पचास हजार नए यूजर्स ने पंजीकरण कराया।
- एचएनआई के लिए वित्तीय एवं रिटायरमेंट योजना पुस्तिका : बैंक ने एचएनआई ग्राहकों के लिए 'वित्तीय एवं रिटायरमेंट योजना' पर एक पुस्तिका का प्रकाशन किया।

**>7,42,000**  
एचएनआई ग्राहक

एचएनआई ग्राहक आधार में  
**23.92%**  
वृद्धि

14 आरआरबी  
155 जिले  
15 राज्य  
3977 शाखाएँ

## ग्रामीण बैंकिंग

ग्रामीण क्षेत्रों में कृषि, व्यापार, वाणिज्य, उद्योग एवं अन्य उत्पादक गतिविधियों के विकास के लक्ष्य के साथ क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक अधिनियम, 1976 के अंतर्गत क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों (आरआरबी) की स्थापना की गई। इस तरह के बैंक लघु एवं सीमांत किसानों, कृषक मजदूरों, कारीगरों और लघु उद्यमियों को ऋण एवं अन्य बैंकिंग सुविधाएँ देकर उनकी जरूरतें पूरी करते हैं। एसबीआई ने देश के 15 राज्यों में 155 जिलों में 14 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को प्रायोजित किया है जिनकी शाखाओं की संख्या 3,977 है। ये सभी आरआरबी कोर बैंकिंग प्लैटफॉर्म पर परिचालित होते हैं और आरटीजीएस, एनईएफटी, रुपे कार्ड्स, कियोस्क बैंकिंग, आधार भुगतान, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, आदि जैसी विभिन्न सुविधाओं का प्रयोग करते हैं। इस प्रकार आरआरबी ग्रामीण क्षेत्रों में व्याप्त ऋण अंतर दूर कर सकते हैं और आर्थिक विकास का कारगर साधन बन सकते हैं।



	वित्त वर्ष 2016—2017	वित्त वर्ष 2015—2016	वित्त वर्ष 2014—2015
ग्रामीण शाखाओं की संख्या	5,993	6,297	6,257
बीसी आउटलेट की संख्या/तैनात सीएसपी की कुल संख्या	52,340	64,628	57,575
उपर्युक्त में से शहरी आउटलेट	6,271	12,106	14,075
एफआइपी गाँवों का कवरेज (वर्ष के अंत का कुल लक्ष्य)	1,03,565 (1,08,224)	1,03,565 (1,08,230)	84036 (85,130)
लघु खाता (लाख में) (वर्ष के अंत का कुल लक्ष्य)	1,173.07 (1,035)	928 (355)	729 (314)
लघु खातों में अधिशेष (करोड़ रुपये में) (वर्ष के अंत का लक्ष्य)	15,337.19 (10,610.42)	8,437 (1,826)	4,415 (1,580)
बीसी में लेन-देन, संख्या लाख में राशि करोड़ रुपये में	2,279 73,820	2,169 58,217	1,417 38,973
खोले गए खाते : लघु खते/बचत बैंक खाते (लाख में) लघु खातों/बचत बैंक खातों का प्रतिशत	1,173/ 3,325 35%	928/2,958 31.37%	729/26,242 2.78%

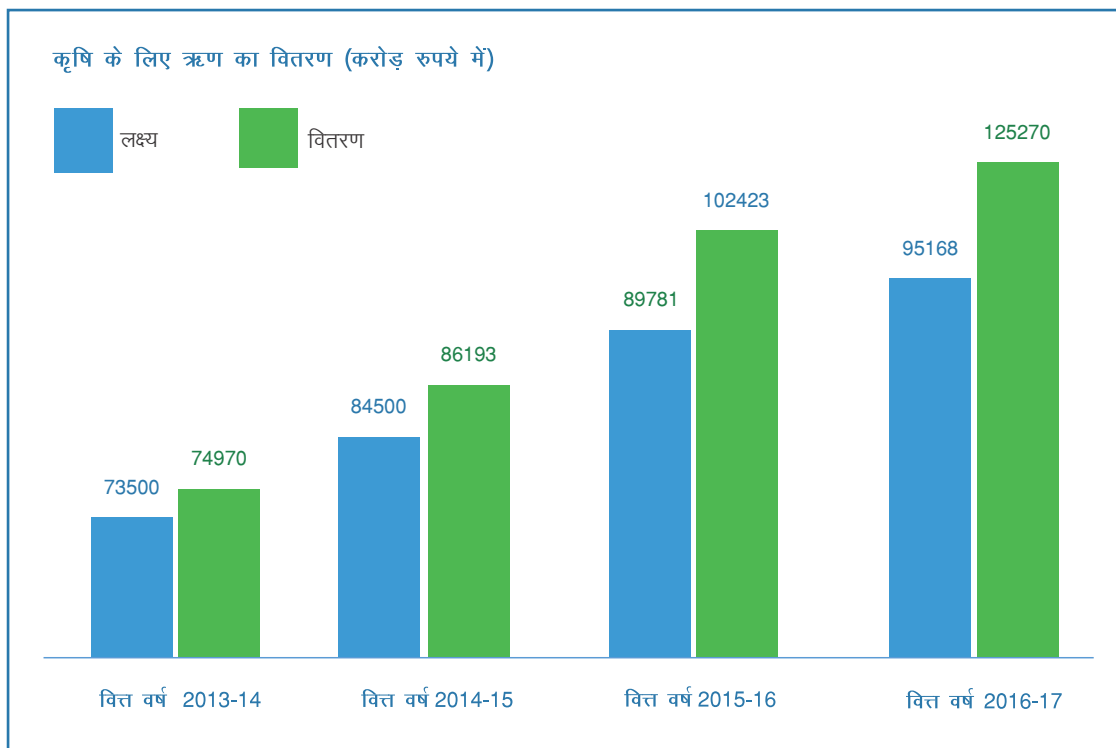
## कृषि वित्त

कृषि क्षेत्र भारतीय अर्थव्यवस्था का महत्वपूर्ण अंग है जो देश के राष्ट्रीय सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) में लगभग 17 प्रतिशत अंशदान करता है। कृषि से संबंधित व्यवसायों के लिए दीर्घकालिक ऋण महत्वपूर्ण है जिसे वित्तीय संस्थानों के सहयोग की लगातार आवश्यकता होती है। विगत वर्षों में एसबीआई ने कृषि-वित्तीयन में अपनी शाखाओं के विशाल नेटवर्क के सहारे अपनी स्थिति सुदृढ़ की है और संपूर्ण भारत में एक करोड़ से अधिक किसानों को सेवा प्रदान की है। बैंक द्वारा प्रदत्त सेवाओं के दायरे में कृषि से संबंधित गतिविधियों के साथ-साथ कम ब्याज दर, कोई बिचौलिया नहीं, कोई गुप्त लागत नहीं और तत्काल ऋण स्वीकृति एवं वितरण जैसी विशेष सुविधाओं का व्यापक क्षेत्र सम्मिलित है।

कृषि-वित्तीयन में बैंक की कुछ विशिष्ट पहलों में 'किसान क्रेडिट कार्ड' एवं कृषि-व्यवसाय की विशेष जरूरतों के अनुरूप विविध प्रकार के ऋण सम्मिलित हैं जिनका विवरण निम्नलिखित है :

उपलब्ध ऋण के प्रकार	वित्त वर्ष 2016-17 में खोले गए खातों की संख्या	लाभार्थियों की कुल संख्या
कार्यशील पूँजी हेतु फसल ऋण	20,14,510	59,93,945
निवेश ऋण (उपकरण ऋण, ट्रैक्टर ऋण आदि)	21,865	7,98,48
कृषि स्वर्ण ऋण	27,51,610	36,29,394
स्वयं सहायता समूहों (एसएचजी) के गठन हेतु उपलब्ध कराए गए ऋण	1,17,935	3,23,266
छिड़काव सिंचाई के लिए ऋण	24,92	9,831
सौर पम्प लगाने के लिए ऋण	46	46
अन्य ऋण*	1,21,821	6,60,406
कुल	50,30,279	1,06,96,736

एसबीआई ने कृषि क्षेत्र के अंतर्गत 1.07 करोड़ से अधिक किसान ऋणियों को सेवा दी है और भारत सरकार द्वारा निर्धारित कृषि ऋण वितरण लक्ष्य को लगातार पार करता रहा है, जैसा कि निम्नलिखित तालिका में दर्शाया गया है:



\* गोशाला, मुर्गीपालन, मत्स्यपालन, वृक्षारोपण फसल एवं अन्य संबंधित गतिविधियों, जैसे कि बागवानी एवं कोल्ड स्टोरेज, आदि के लिए अन्य कृषि सावधि ऋण।

## एसबीआई का कृषि व्यवसाय संबंधी दृष्टिकोण

एसबीआई ने ग्रामीण-अर्द्ध शहरी (आरयूएसयू) क्षेत्रों को कोर बैंकिंग समाधानों के साथ-साथ एटीएम, केश डिपॉजिट मशीन, प्वाइंट ऑफ सेल (पीओएस) मशीन और माइक्रो एटीएम की सुविधा प्रदान करके प्रौद्योगिकी अपनाने में समर्थ बनाया है। वित्त वर्ष 2016-17 के दौरान बैंक ने किसानों का जीवन सहज बनाने के लिए विभिन्न प्रौद्योगिकी संचालित समाधान एवं उत्पाद पेश किए। साथ ही कृषि ऋण के प्रबंधन हेतु परिचालनगत दक्षता में भी सुधार किया। इस क्षेत्र में उठाए गए कुछ प्रमुख कदम इस प्रकार हैं :

1. केसीसी-एटीएम-रुपे कार्ड्स : आसानी एवं परिचालनगत सुविधा के लिए 31 मार्च, 2017 तक 53.64 लाख किसान क्रेडिट कार्ड (केसीसी) ऋणियों को रुपे कार्ड जारी किए गए। रुपे कार्ड एटीएम एवं पीओएस मशीनों के साथ लगातार जुड़े रहते हैं जिससे किसानों को 24x7 आधार पर खेती संबंधी रोजमर्रा के सामान खरीदने में आसानी होती है।
2. किसानों के लिए नए उत्पाद : वित्त वर्ष 2016 में आरंभ किए गए संपत्ति समर्थित कृषि ऋण, तत्काल ट्रैक्टर ऋण आदि जैसे उत्पादों के अतिरिक्त, एसबीआई ने पॉली हाउस/ग्रीन हाउस खेती, किसानों की प्राप्य राशियों और सिंचाई के लिए सोलर फोटोवोल्टिक वाटर पम्पिंग सिस्टम के वित्तीयन हेतु नवनिर्मित उत्पादों को आरंभ किया है।
3. गोदाम रसीद वित्तीयन : एसबीआई ने गोदामों में रखे गए किसानों के उत्पादों के लिए उन्हें वित्त मुहैया कराने के लिए 'संपार्श्विक प्रबंधकों' के साथ अनुबंध किया है ताकि किसान मजबूरी में अपनी पैदावार बेचने से बच सकें और उन्हें दाम पता करने में आसानी हो सके।

## लघु एवं मझौले उद्यमों की सहायता

भारतीय उद्योग विनिर्माण, औषधि, कपड़ा एवं परिधान, खुदरा, आईटी, कृषि एवं अन्य सेवाओं जैसे विभिन्न क्षेत्रों में महत्वपूर्ण प्रगति कर रहा है। लघु एवं मझौले उद्यम (एसएमई) महत्वपूर्ण क्षेत्रों में अपना कारोबार बढ़ाने के लिए बढ़ते अवसरों का लाभ उठा रहे हैं जो अर्थव्यवस्था के विकास में महत्वपूर्ण भूमिका अदा करते हैं। विभिन्न एसएमई न केवल औद्योगिक उत्पादन में योगदान करते हैं बल्कि वे अर्थपूर्ण रोजगार के अवसर भी उत्पन्न करते हैं।

एसबीआई देश में एसएमई वित्तीयन में अग्रणी है और इसने इस उद्योग के सकल विकास एवं प्रगति में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। बैंक ने अपने समृद्ध दृष्टिकोण के माध्यम से पूरे देश में औद्योगिक एवं दस्तकारी क्षेत्र के लिए ऋण प्रवाह बढ़ाने में सफलता हासिल की है। एसएमई बैंकिंग सेवाओं का संचालन देश भर में एसएमई ऋण के लिए समर्पित 534 विशिष्ट शाखाओं द्वारा किया जाता है। एसएमई वर्ग में विकास को आगे बढ़ाने से संबंधित बैंक का दृष्टिकोण तीन मुख्य स्तम्भों पर आश्रित है : ग्राहक आउटरीच पहल में सुधार, 'जोखिम न्यूनीकृत' उत्पादों की पेशकश और डिजिटल आधारित बैंकिंग समाधान की पेशकश।

सूक्ष्म एवं लघु उपक्रमों को आसान शर्तों पर 1 करोड़ रुपये तक का ऋण देने के लिए सीजीटीएसएमई (क्रेडिट गारंटी ट्रस्ट फॉर स्मॉल एंटरप्राइजेज) गारंटी कवरेज के अंतर्गत 'एसएमई कोलैटरल फ्री लोन' (एसएमई जमानत रहित ऋण) नामक एक विशेष योजना तैयार की गई है। एसएमई व्यवसाय विभाग की आपूर्ति शृंखला वित्त इकाई इलेक्ट्रॉनिक वेंडर फिनेंस स्कीम (ई-वीएफएस) एवं इलेक्ट्रॉनिक डीलर फाइनेंस स्कीम (ई-डीएफएस) की सेवा मुहैया कराती है। यह सेवा पूर्णतः स्वचालित है और बैंक के इंटरनेट बैंकिंग प्लैटफॉर्म के माध्यम से साथ-साथ काम करती है।



शक्ति महिला उद्यमी राष्ट्रीय सम्मेलन-सफल महिला उद्यमियों का सम्मान

एसएमई वित्तीयन में रिपोर्टिंग वर्ष के लिए बैंक का प्रदर्शन नीचे तालिका में दर्शाया गया है :

	वित्त वर्ष 2016-17 में खोले गए खातों की संख्या	संस्वीकृत ऋण सीमाएं करोड़ रुपये में
आपूर्ति शृंखला वित्त इकाई	7,959	12,809
संपत्ति समर्थित ऋण	5,571	6,883
बिल्स	425	1,722
गोदाम रसीद वित्तीयन	3,157	4,279
अन्य, बैलेंस शीट वित्तीयन सहित	3,22,667	92,086

## वित्तीय समावेशन

### प्रत्येक व्यक्ति के लिए बैंकिंग

हर भारतीय के बैंक के नाते एसबीआई अपने विस्तारित नेटवर्क के माध्यम से समाज के सुविधाहीन एवं अल्प-आय वर्गों को अपनी वित्तीय सेवाएँ प्रदान करने में सक्षम है। दैनिक जीवन-यापन हेतु बैंकिंग सेवाओं की सुलभता अत्यंत आवश्यक है और इससे ग्रामीण परिवारों एवं कारोबारियों को दीर्घकालीन वित्तीय लक्ष्यों से लेकर आकस्मिक आवश्यकताओं तक हर चीज की योजना बनाने में मदद मिलती है।

G4-EC8

G4-DMA

एसबीआई भारत में वित्तीय समावेशन (एफआई) पहलकदमियों को लागू करने में लगातार अग्रणी रहा है। इसने कारोबार प्रतिनिधि (बीसी) पद्धति का प्रवर्तन किया है जो छोटे मूल्यों के लेन-देन के लिए ग्रामीण एवं शहरी ग्राहक, दोनों की बैंकिंग सेवा संबंधी जरूरतें पूरी करने की एक वैकल्पिक व्यवस्था है। देश भर में 52,000 से अधिक ग्राहक सेवा केन्द्रों (सीएसपी) के साथ बीसी मॉडल द्वारा बचत, सावधि जमा, सूक्ष्म ऋण, धन-प्रेषण, ऋण चुकौती, सूक्ष्म बीमा एवं पेंशन जैसे विभिन्न उत्पाद एवं सेवाएँ मुहैया कराई जाती हैं। एसबीआई ने इंटरनेट आधारित कियोस्क बैंकिंग, कार्ड आधारित एवं सेलफोन मेसेजिंग चैनलों को लागू करके एफआई के प्रसार के लिए प्रौद्योगिकी का सफलतापूर्वक भरपूर प्रयोग किया है।

## हर भारतीय का बैंक

एसबीआई ने ग्रामीण परिवारों एवं कारोबारियों की सहायता हेतु प्रौद्योगिकी एवं अपने व्यापक नेटवर्क का लाभ उठाया है





प्रधानमंत्री जन धन योजना  
के अंतर्गत

**8.57 करोड़**

बैंक खाते



**5.85 करोड़**

रुपे डेबिट कार्ड्स



**11.73 करोड़**

वित्तीय समावेशन  
खाते

3.57 लाख  
स्वयं सहायता समूहों (एसएचजी)  
के लिए

**6,139 करोड़**

रुपये का ऋण वितरण

एसबीआई ने प्रधानमंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई) के अंतर्गत 31 मार्च 2017 तक 8.57 करोड़ बैंक खाते खोले हैं और योग्य ग्राहकों को 5.99 करोड़ रुपये कार्ड जारी किए हैं। इनमें से बड़ी संख्या में देश के कतिपय सबसे दूर-दराज के क्षेत्रों में जारी किए गए। इस प्रकार वित्तीय समावेशन खातों की कुल संख्या वित्त वर्ष 2015-16 के 9.28 करोड़ से बढ़कर वित्त वर्ष 2016-17 में 11.73 करोड़ हो गई है। विभिन्न बीसी के माध्यम से किए गए लेन-देनों के मूल्य में गत वित्त वर्ष से 27 की वृद्धि हुई है।

एसबीआई ने एसएचजी-बैंक क्रेडिट लिंकेज प्रोग्राम में, 1992 में इसकी शुरुआत के बाद से सक्रियतापूर्वक सहभागिता की है। 31 मार्च 2017 तक बैंक ने 3.57 लाख एसएचजी को 6,139 करोड़ रुपये का ऋण वितरित करके स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) में अपना अग्रणी स्थान बनाया है। ग्रामीण आबादी के बीच बैंकिंग सेवा प्रदान करने के लिए विकास, नवोन्मेष एवं प्रौद्योगिकी समर्थित चैनलों पर लगातार फोकस के फलस्वरूप अनेक नई पहलों को आरंभ करने में सफलता मिली है। इनमें से कुछ पहल के रूप में आधार संचालित भुगतान प्रणाली, स्वचालित ई-केवाईसी, तत्काल भुगतान सेवा (आईएमपीएस), माइक्रो एटीएम की शुरुआत, पीएमजेडीवाई के अंतर्गत बचत बैंक सह ओवरड्राफ्ट सुविधा तथा प्रत्यक्ष लाभ हस्तांतरण (डीबीटी)/एलपीजी भुगतानों के लिए प्रत्यक्ष लाभ हस्तांतरण (डीबीटीएल) आदि उल्लेखनीय हैं।

इस प्रकार की पहलों के क्रियान्वयन से अंततः भारत के नकदी आश्रित समाज को एक 'कम नकदी' (लेस कैश) व्यवस्था में रूपांतरित होने में मदद मिलेगी जिससे भारी सामाजिक फायदा होगा।



## वित्तीय साक्षरता

देश के अंदर ग्रामीण युवाओं के बीच बेरोजगारी एवं अल्प रोजगार को कम करने के लिए बैंक ने देश भर में 116 ग्रामीण स्व रोजगार प्रशिक्षण संस्थानों (आरसेटीज़) की स्थापना की है। इन आरसेटीज़ द्वारा व्यक्तित्व एवं कौशल विकास में व्यापक, निःशुल्क आवासीय प्रशिक्षण दिया जाता है।

कुछ आरसेटीज़ कठिन इलाकों में स्थित होने के बावजूद ग्रामीण युवाओं को प्रशिक्षण देने एवं रोजगार प्राप्ति के योग्य बनाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहे हैं। विभिन्न आरसेटीज़ ने वित्त वर्ष 2010-11 से लेकर अभी तक 13,681 कार्यक्रम संचालित करके 3,65,848 उम्मीदवारों को प्रशिक्षित किया है जिनमें से 2,34,935 प्रशिक्षु लाभकारी व्यवसाय/रोजगार में स्थापित हो चुके हैं।



ग्रामीण युवाओं के लिए

**116**

प्रशिक्षण संस्थान

**13681**

कार्यक्रम संचालित

**365848**

उम्मीदवार प्रशिक्षित

**234935**

प्रशिक्षुओं को  
रोजगार प्राप्ति

## आरसेटीज़ द्वारा प्रशिक्षित ग्रामीण युवा उम्मीदवार



संचालित कार्यक्रम  
की संख्या

2833

13681



प्रशिक्षित उम्मीदवारों  
की संख्या

76971

365848

G4-EC8



रोजगार प्राप्त कर  
चुके उम्मीदवारों की  
संख्या

234935

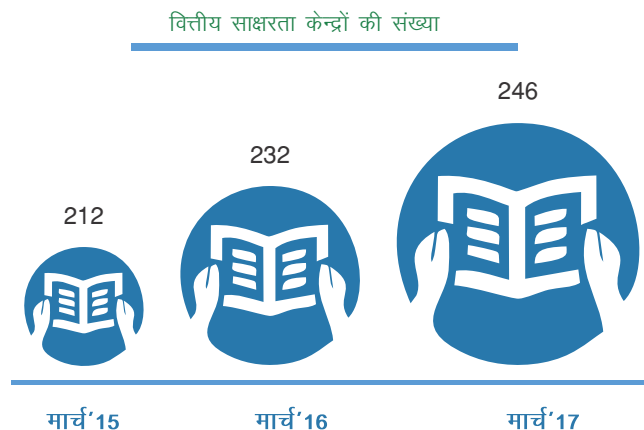


वित्त वर्ष 2016-17 के लिए

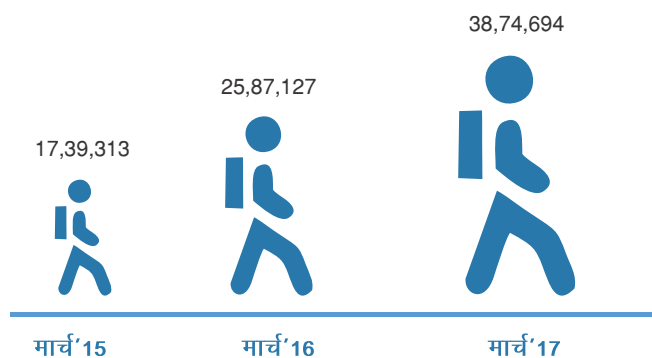
कुल (2011 से)

## वित्तीय साक्षरता प्रदान करना

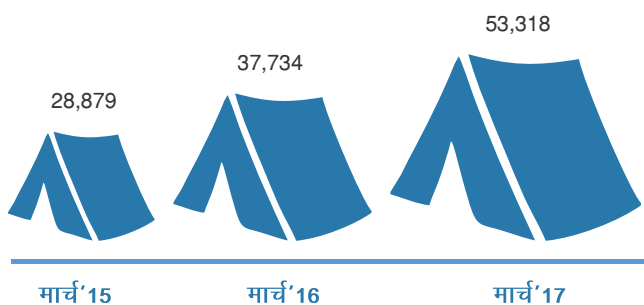
समाज में बैंक सेवा से वंचित वर्गों के बीच वित्तीय साक्षरता के प्रसार हेतु एसबीआई ने अभी तक 246 वित्तीय साक्षरता केन्द्र (एफएलसी) स्थापित किए हैं। वित्त वर्ष 2016-17 में देश भर के गाँवों में कुल 15,584 वित्तीय साक्षरता शिविरों का आयोजन किया गया।



शिविरों में सहभागी व्यक्तियों की संख्या



संचालित शिविरों की संख्या



## ऋण वसूली अभिकर्ताओं (डीआरए) हेतु प्रशिक्षण

बैंक की बकाया राशि की वसूली के लिए आंतरिक संसाधनों को पूरा करने के उद्देश्य से एसबीआई ने ऋण वसूली अभिकर्ता (डीआरए) के रूप में कारोबार प्रतिनिधि/ग्राहक सेवा केन्द्र बहाल किया है जिन्हें अनिवार्य प्रशिक्षण देकर डीआरए हेतु परीक्षा के योग्य बनाया गया। वित्त वर्ष 2016-17 में करीब 8,000 बीसी/सीएसपी को डीआरए प्रशिक्षण प्रदान किया गया है।

G4-EC8



# कर्मचारियों का कल्याण

जैसा कि आम तौर पर माना जाता है, किसी भी संगठन की सफलता उसके कर्मचारियों की कुशलताओं, अनुभव और प्रतिबद्धता पर निर्भर करती है। एसबीआई भी इसका अपवाद नहीं है और मानव पूँजी में निवेश करना बैंक के लिए हमेशा प्राथमिकता का विषय रही है। एक मूल्य-संचालित एवं कर्मचारी हितैषी कॉरपोरेट होने के नाते बैंक समय-समय पर अपने कर्मचारियों के साथ संवाद करने, उच्च प्रदर्शन वाली प्रतिभाओं का प्रतिधारण करने और उन्हें सेवा में उन्नति तथा व्यक्तिगत विकास के अवसर प्रदान करने पर फोकस करता रहा है। एसबीआई की दृष्टि समावेशीकरण, सशक्तीकरण एवं विकास के सिद्धान्तों पर आधारित है। यह संगठन की मानव संसाधन नीति में स्पष्टतः परिलक्षित है और नई अलग-अलग व्यावसायिक चुनौतियों एवं कर्मचारियों की आकांक्षाओं से उत्पन्न विविध अपेक्षाओं के बीच संतुलन स्थापित करने के लिए इसका लगातार प्रयास हो रहा है।

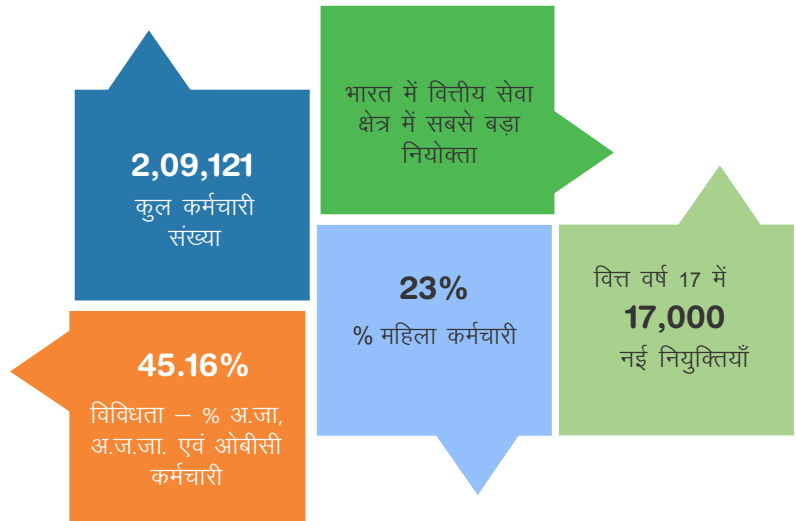
रिपोर्टिंग अवधि में एसबीआई ने अनेक चुनौतियों को पार किया है जिनके दो मुख्य तत्व सहयोगी बैंकों का विलय और विमुद्रीकरण के कारण सिस्टम पर पड़े भार को वहन करना था। इन दो चुनौतियों के लिए मनोयोगपूर्ण कर्मचारी सहभागिता की आवश्यकता थी और इन भारी दायित्वों का सहजतापूर्वक संपन्न होना उनकी संकल्पबद्धता एवं सक्रियता का प्रमाण है।

G4-DMA

G4-9

G4-10

रिपोर्टिंग अवधि के अंत में बैंक की कुल कर्मचारी संख्या इस प्रकार थी :



संवर्ग/आयु	31 मार्च 2017 तक संख्या	< 30 वर्ष	30-35 वर्ष	> 50 वर्ष	पुरुष	महिला
अधिकारी संवर्ग	73046	10392	30753	31901	60792	12254
विशेषज्ञ संवर्ग	6911	760	5116	1035	5568	1343
लिपिकीय	92,979	30770	35813	26396	62677	30302
अधीनस्थ कर्मचारी	35547	33	16570	18944	32990	2557
अन्य	638	326	267	45	419	219
कुल	209121*	42281	88519	78321	162446	46675

\* कर्मचारियों के संवर्गवार विभाजन में विदेशों में पदस्थापित कर्मचारियों की संख्या शामिल नहीं है।

## प्रतिभा प्रबंधन एवं प्रतिधारण



उच्च कुशलता-प्राप्त एवं उत्प्रेरित कर्मचारियों को आकर्षित एवं प्रतिधारित करना बैंक की दीर्घकालिक सफलता का मुख्य आधार है। कर्मचारियों की केन्द्रीय भूमिका का सम्मान करते हुए एसबीआई उन्हें व्यावसायिक विकास एवं प्रगति के अवसर प्रदान करते हुए उनकी जरूरतों पर ध्यान देता है। कर्मचारियों को बड़ी भूमिकाएँ एवं जिम्मेदारियाँ स्वीकार करने के लिए उनके स्वयं के शिक्षण की जवाबदेही के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। बैंक देश में उपलब्ध सर्वश्रेष्ठ प्रतिभाओं को आकर्षित करने वाली पद्धतियाँ विकसित करने पर ध्यान केन्द्रित करता है। नियुक्ति प्रक्रिया को नए रूप में विकसित किया गया है ताकि ठोस कर्मचारी मूल्य प्रस्ताव प्रस्तुत किया जा सके और बेहतर प्रतिभा आकर्षित हो सके। नई नियुक्ति नीति को एसबीआई के कैम्पस री-ब्रांडिंग गतिविधियों, नियुक्ति पोर्टल एवं डिजिटल विपणन योजनाओं का ठोस सहयोग प्राप्त है।

शीर्ष बिजनेस स्कूलों से ताजा प्रतिभा को चुनकर प्रबंधन प्रशिक्षु के रूप में बहाल किया जाता है। विशिष्ट पदों के लिए पार्श्विक नियुक्ति भी की जाती है। प्रतिभाओं के प्रतिधारण हेतु बैंक ने विभिन्न कदम उठाए हैं जिनमें सर्वोच्च प्रदर्शन करने वालों को प्रोत्साहन राशि एवं महत्वपूर्ण पदों के लिए केन्द्रित कौशल एवं क्षमता निर्माण प्रशिक्षण कार्यक्रम सम्मिलित हैं। इन कदमों से एक अत्यंत संतोषदायक कार्य वातावरण और उत्प्रेरित कर्मचारी समूह का निर्माण हुआ है जो संगठन की दृष्टि अपने लक्ष्य के अनुरूप हैं।

सभी योग्यता-प्राप्त कर्मचारियों को उनके प्रदर्शन एवं सुधार के बिन्दुओं पर एक सुव्यवस्थित मूल्यांकन प्रक्रिया के माध्यम से वार्षिक फीडबैक मिलता है।

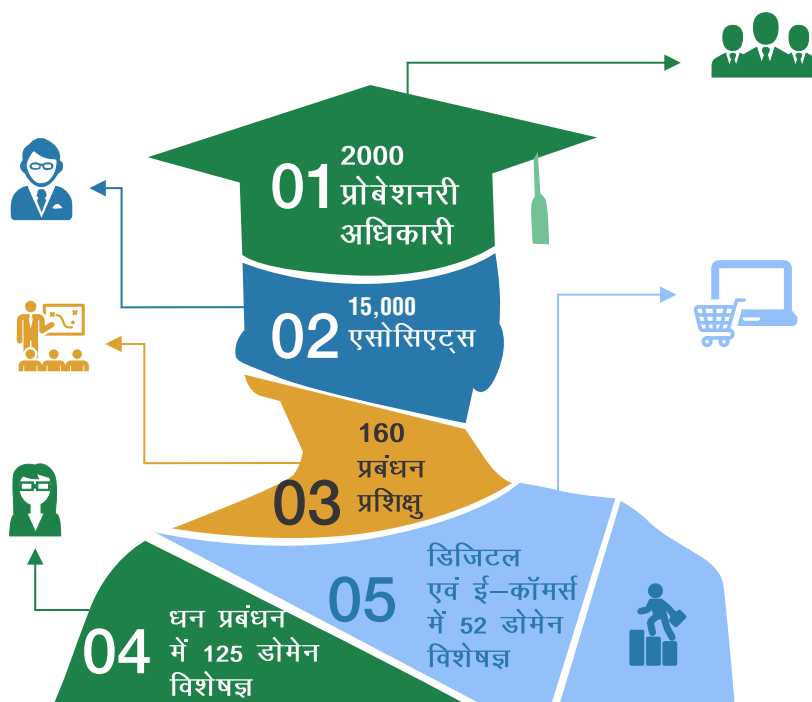
G4-DMA

G4-LA11

बैंक का करियर डेवलपमेंट सिस्टम (सीडीएस) विश्वसनीय, आँकड़ा समर्थित, कार्यप्रदर्शन मूल्यांकन पद्धति सुनिश्चित करने में अत्यंत सफल रहा है। इस प्रणाली से ठोस उत्तरदायित्व, कार्यप्रदर्शन दृश्यता और वैयक्तिक एवं संगठनात्मक लक्ष्यों के बीच बेहतर सामंजस्य सुनिश्चित होता है। निष्पक्ष एवं पारदर्शी मूल्यांकन सुनिश्चित करने के अलावा सीडीएस हर साल संपूर्ण दक्षता मूल्यांकन के माध्यम से कर्मचारियों का विकास भी करता है।

व्यापक पहुँच और विविध प्रकार की भूमिकाओं वाले एक बैंक की सफलता को आगे बढ़ाने के लिए कुशलताओं में विशिष्टता अति महत्वपूर्ण हो जाती है। इष्टतम दक्षता का पोषण एवं कार्यक्षेत्र की गहरी जानकारी सुनिश्चित करने के लिए बैंक ने अलग-अलग कार्यों के साथ कर्मचारियों के लिए एक निर्धारित करियर पाथ तैयार किया है। एसबीआई ने तैनाती की प्रक्रिया में एक वैज्ञानिक पदस्थापना आवंटन पद्धति लागू की है जिससे विशिष्ट कुशलता रखने वाले व्यक्ति को उसके लिए सबसे उचित काम सौंपने में सुविधा होती है।

वित्त वर्ष 2017 में एसबीआई ने 17,000 से अधिक युवाओं, प्रौद्योगिकी के जानकार एवं आत्मविश्वासी लोगों को अपने कर्मचारी समूह में नियुक्त किया है। नवनि्युक्त कर्मचारियों की सूची में 2000 प्रोबेशनरी अधिकारी, 15,000 से अधिक एसोसिएट्स, 160 प्रबंधन प्रशिक्षु, धन प्रबंधन में 125 डोमेन विशेषज्ञ और डिजिटल एवं ई-कॉमर्स में 52 डोमेन विशेषज्ञ सम्मिलित हैं।



G4-DMA

## ज्ञानार्जन एवं विकास

कर्मचारियों को प्रदत्त आवधिक प्रशिक्षण एवं विकासोन्मुख कार्यक्रम संगठन के भीतर व्यक्तिगत विकास के लिए महत्वपूर्ण हैं। बैंक के कर्मचारी इसकी पहचान के अभिन्न अंग हैं और एसबीआई ने प्रतिभा का पोषण करने वाली पहलकदमियों को लागू करने का प्रयास किया है। प्रस्तुत प्रशिक्षण पाठ्यक्रम भविष्योन्मुखी हैं तथा बाजार में प्रचलित प्रवृत्तियों पर आधारित कुशलताओं एवं संसाधनों के संदर्भ में महत्वपूर्ण अपेक्षाओं के अनुकूल हैं।



एसबीआई की ज्ञानार्जन गतिविधियों को संचालित करने वाले प्रमुख सिद्धान्त एवं विशेषताएँ इस प्रकार हैं :

### निरंतर ज्ञानार्जन

**01**
**02**

### ई-लर्निंग प्लैटफॉर्म

ज्ञानार्जन की निरंतर प्रक्रिया। “प्रवेश” के समय आरंभ होती है और “सेवानिवृत्ति में परिणति” कार्यक्रम के साथ समाप्त होती है। संगठन के भीतर स्व-ज्ञानार्जन की संस्कृति जो दीर्घकाल में काफी किफायती एवं सुविधाजनक हो और इसे आगे बढ़ाया जा सके।

एक परिपूर्ण ई-लर्निंग प्लैटफॉर्म है जो कारगर ई-लर्निंग को संचालित करता है तथा पूर्णतः कार्यशील है।

### प्राथमिकताओं के अनुरूप प्रशिक्षण

**03**
**04**

### अपग्रेड

व्यावसायिक इकाइयों की मौजूदा कॉरपोरेट प्राथमिकताओं के साथ अनुरूप प्रशिक्षण कार्यक्रम।

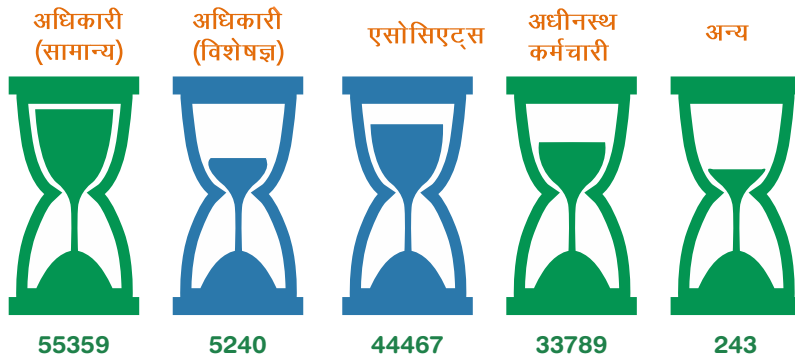
सामग्री का लगातार उन्नयन एवं प्रस्तुति प्रशिक्षण की लागू की जा रही विश्वव्यापी सर्वश्रेष्ठ पद्धतियों के अनुरूप प्रशिक्षण होना।

बैंक ने व्यक्तिगत विकास एवं संगठनात्मक प्रभावशीलता के लिए एक सुव्यवस्थित प्रशिक्षण पद्धति लागू की है। समर्पित स्ट्रेटजिक ट्रेनिंग यूनिट (एसटीयू) प्रशिक्षण प्रणाली की प्रभावकारी कार्यशीलता के लिए उत्तरदायी है। अभी एसबीआई के अधीन पाँच शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान (एटीआई) और 43 स्टेट बैंक ज्ञानार्जन केन्द्र (एसबीएलसी) हैं। यहाँ बैंकिंग, अर्थव्यवस्था, नेतृत्व, नैतिकता, विपणन, प्रशासन एवं कंप्यूटर कुशलता में प्रशिक्षण पर फोकस किया जाता है और इन्हें एक वास्तविक ज्ञान केन्द्र के रूप में तैयार किया गया है। यहां की कक्षाओं में प्रतिदिन 3,350 कर्मचारियों को प्रशिक्षण देने की व्यवस्था है।

G4-DMA

G4-LA10

## प्रशिक्षित व्यक्तियों की कुल संख्या



## ई-लर्निंग को प्रोत्साहन

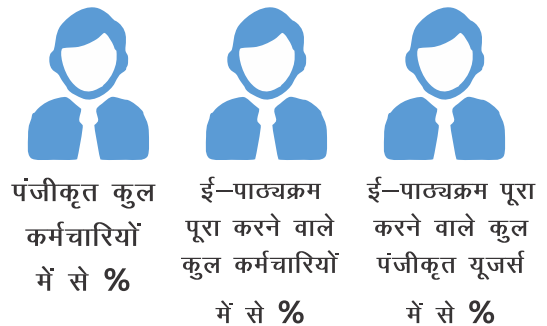
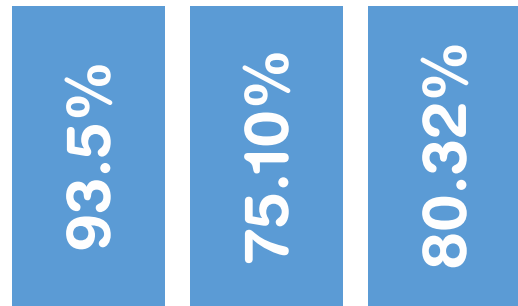
कर्मचारियों को बैंक के “ज्ञानोदय” नामक ई-लर्निंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से स्व-ज्ञानार्जन के लिए लगातार प्रोत्साहित किया जाता है। इस प्लेटफॉर्म में निम्नलिखित सम्मिलित हैं :

- 50-60 मिनट अवधि के 669 ई-पाठ
- 481 'ई-कैप्सूल' (अल्पावधि ई-पाठ)
- 717 मोबाइल नगेट्स, 213 केस स्टडीज
- 21 शोध पत्र एवं 5 ई-प्रकाशन

**G4-LA9** अभी तक एसबीआई के कुल कर्मचारियों में से 93.5% कर्मचारी पोर्टल पर पंजीकरण करा चुके हैं। उनमें कुल कर्मचारियों के 75.10% और पंजीकृत यूजर्स के 80.32% ने कम से कम एक परीक्षा पूरी कर ली है।

वरिष्ठ कार्यपालकों को लगातार ज्ञानार्जन की सुविधा प्रदान कराने के उद्देश्य से बैंक ने हार्वर्ड विश्वविद्यालय के साथ प्रबंधन संबंधी 44 विषयों में प्रशिक्षण पद्धति के लिए गठबंधन किया है। इसका कार्यान्वयन 'हार्वर्ड मैनेजमेंट' (एचएमएम) के माध्यम से किया जाता है जो उक्त विश्वविद्यालय द्वारा प्रदत्त एक ऑनलाइन ज्ञानार्जन, कार्यप्रदर्शन सहायता एवं सहकर्मी सहयोग प्लेटफॉर्म है। वरिष्ठ कार्यपालकों के लिए इन प्रशिक्षणों को पूरा करना अनिवार्य है जिसके बाद उन्हें एसबीआई एवं एचएमएम द्वारा संयुक्त रूप से प्रमाण पत्र दिया जाता है।

## ज्ञानोदय प्लैटफॉर्म के माध्यम से ज्ञानार्जन





## शाखाओं की मेंटरिंग



भरोसा और ग्राहक संतुष्टि उत्पन्न करने की एसबीआई की क्षमता इसकी सभी व्यावसायिक गतिविधियों में अंतर्निहित है। यह अपने बैंकिंग उत्पाद एवं सेवाएँ मुहैया कराने के तौर-तरीकों में लगातार सुधार करने का प्रयास करता है। इस उद्देश्य को पूरा करने की दिशा में बैंक ने अपनी शाखाओं के लिए एक मेंटरिंग कार्यक्रम आरंभ किया है जिसमें शीर्ष अधिकारी, जैसे कि उप महाप्रबंधक (डीजीएम) एवं इससे ऊपर के अधिकारियों में से प्रत्येक को देश भर से चार-चार शाखाओं का दायित्व दिया गया है। ये मेंटर शाखाओं को उच्चतम स्तर का कार्यप्रदर्शन हासिल करने में मार्गदर्शन करते हैं।

शाखाओं की मेंटरिंग के प्रमुख उद्देश्य इस प्रकार हैं :

- ग्राहक सेवा में स्थायी सुधार हासिल करने में शाखाओं की सहायता।
- व्यावसायिक वृद्धि हासिल करने में शाखाओं की सहायता।
- टीम को उनकी पूरी क्षमता का उपयोग करने में सहायता।

**2865** शाखाओं

के लिए

**723** मेंटर

G4-LA10

मेंटर्स अलग-अलग विकासात्मक परिप्रेक्ष्य प्रदान करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं और शाखाओं की टीम को उनके ग्राहकों के लिए उन्नत एवं नवोन्मेषी समाधान प्रस्तुत करने में समर्थ बनाते हैं। अभी एसबीआई के 723 सक्रिय मेंटर हैं जिनमें दायरे में 2865 शाखाएँ हैं। बैंक ने संवर्ग 1 से 5 के अधिकारियों के लिए क्रेडिट पर प्रमाणन कार्यक्रम भी आरंभ किया है जिसमें अग्रिमों की संपूर्ण ऋण अवधि का प्रबंधन करने के लिए अपेक्षित व्यावसायिक क्रेडिट कुशलताओं पर फोकस किया जाता है। प्रमाणन कार्यक्रम को आधारभूत और उच्चस्तरीय वर्गों में विभाजित किया गया है। वर्ष के दौरान 912 अभ्यर्थी आधारभूत प्रमाणन और 521 अभ्यर्थी उच्चस्तरीय प्रमाणन के लिए सम्मिलित हुए।

## ज्ञानार्जन केन्द्रों का विकास

बैंक एसबीएलसी के लिए उनके प्रशिक्षण संबंधी संसाधनों, बुनियादी सुविधाओं और शैक्षणिक गतिविधियों के संदर्भ में गुणवत्ता मानक बढ़ाने का भी प्रयास कर रहा है। वित्त वर्ष 2016-17 में 13 एसबीएलसी को क्वालिटी मैनेजमेंट सिस्टम सर्टिफिकेशन से मान्यता प्राप्त है जिनको मिलाकर मान्यता प्राप्त केन्द्रों की संख्या 40 हो गई है।

## नवनियुक्तों का प्रशिक्षण

एससी/एसटी कर्मचारियों के लिए  
भर्ती पूर्व प्रशिक्षण कार्यक्रम में  
वित्त वर्ष 2016-17 में करीब

**14,000** की सहभागिता



एसबीआई को बैंकिंग सेक्टर के लिए गोल्डन पीकॉक नैशनल ट्रेनिंग अवार्ड (जीपीएनटीए) 2017 मिला है

नवनियुक्त कर्मचारियों के लिए कॉलेज से निकल कर कॉरपोरेट माहौल में सामंजस्य बिठाना बड़ी बात हो सकती है। इस परिवर्तन को यथासंभव सहज बनाने के ख्याल से बैंक नवनियुक्त सहयोगियों के लिए बाहरी समापन स्कूलों या संस्थानों के माध्यम से व्यावहारिक कौशल पर अनेक कार्यशालाएँ संचालित करता है। इन प्रशिक्षण कार्यक्रमों से वास्तविक जगत की चुनौतियों एवं अपेक्षाओं को नव नियुक्त एसोसिएट्स के ध्यान में लाने और इस समस्याओं का समाधान करने की सीख देने में मदद मिलती है। इसके अलावा, एसबीआई ने अ.जा./अ.जजा. कर्मचारियों के लिए विशेष नियुक्ति पूर्व प्रशिक्षण कार्यक्रम की व्यवस्था की है जिसमें वित्त वर्ष 2016-17 के दौरान करीब 14,000 सहभागी शामिल हुए।

G4-LA10

‘एसबीआई बडी’ – ‘साथी’ आरंभ किया गया है। यह ऐप प्रोबेशनरी अधिकारियों का उनके आरंभिक दिनों में तकनीकी एवं प्रशासनिक गतिविधियों से जुड़ी शंकाओं का समाधान करने में सहायक है। नई भर्ती में टीम भावना भरने के लिए बैंक ने प्रोबेशनरी अधिकारियों के नए बैच के लिए “एसबीआई स्टेपअप” नामक एक फेसबुक पेज आरंभ किया है।

40

एसबीएलसी  
क्वालिटी मैनेजमेंट सिस्टम  
के अंतर्गत मान्यता प्राप्त

## एसबीआई स्टेपअप

– टीम भावना के लिए फेसबुक पेज

## एसबीआई बडी – साथी

प्रोबेशनरी अधिकारियों का मददगार

## एसबीआई के प्रशिक्षण की पहुँच



बैंक को "बीएमएल मुंजाल अवार्ड फॉर बिजनेस एक्सीलेंस थ्रू लर्निंग ऐंड डेवलपमेंट 2017" दिया गया

ज्ञानार्जन पर फोकस बढ़ाने के लिए एसबीआई ने स्ट्रैटजिक ट्रेनिंग यूनिट (एसटीयू) पोर्टल को नया रूप दिया है जहाँ अपेक्स ट्रेनिंग इंस्टिट्यूट्स तथा एसबीएलसी द्वारा इंटरनेट के सहारे एक स्थान पर सभी प्रशिक्षण सामग्रियाँ देखी जा सकती हैं।



**प्रशिक्षण सामग्री  
इंटरनेट के माध्यम से सुलभ**

प्रशिक्षण व्यवस्थाएँ सार्वजनिक एवं निजी क्षेत्र के बैंक अधिकारियों एवं अन्य सरकारी विभागों सहित बाहरी वित्तीय संस्थाओं के लिए भी सुलभ है। वीडियो कान्फ्रेंसिंग के प्रयोग से एसटीयू विदेशी शाखाओं के कर्मचारियों के लिए समय प्रबंधन एवं तनाव प्रबंधन पर प्रशिक्षण प्रदान करती है। प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करके एसबीआई के कर्मचारियों एवं अन्य बैंकों के सहभागियों को प्रशिक्षण देने के लिए बाहरी प्रशिक्षकों को भी बुलाया जाता है।

बैंक का लक्ष्य अपने सभी कर्मचारियों को ज्ञानार्जन एवं विकास के समान अवसर मुहैया करना है और इसलिए इसने एसबीआई के लिए काम करने वाले दिव्यांगों हेतु समावेशी प्रशिक्षण केंद्रों का विकास किया है। प्रशिक्षण कार्यक्रमों में सशक्तीकरण एवं कौशल उन्नयन पर फोकस किया जाता है जो उनके लिए उपयोगी होंगे। वित्त वर्ष 2016-17 के दौरान दृष्टि दौर्बल्य (वीआई) एवं श्रणव दौर्बल्य (एचआई) वाले 82 % कर्मचारियों ने इस मिशन के लिए काम करने वाले विभिन्न एनजीओ के सहयोग से प्रशिक्षण प्राप्त किया। इस विशेष प्रशिक्षण पहलकदमी को दिव्यांगों के लिए रोजगार के समान अवसरों को बढ़ावा देने के प्रति इसकी वचनबद्धता के लिए "रोल मॉडल कंपनी/एनजीओ/संस्थान" श्रेणी में नैशनल सेंटर फॉर प्रोवीजन ऑफ इम्प्लॉयमेंट टू पर्सन्स विद डिजैबिलिटीज (एनसीपीईडीपी) द्वारा "हेलेन केलर अवार्ड 2016" प्रदान करके सम्मानित किया गया।

दृष्टि दौर्बल्य एवं श्रणव दौर्बल्य कर्मचारियों के लिए की गई कुछ पहल इस प्रकार हैं :

- मेसर्स एनएबल इंडिया के सहयोग से तीन सप्ताहों का विशेष प्रशिक्षण कार्यक्रम चलाया गया। इस कार्यक्रम के माध्यम से वीआई/एचआई कर्मचारियों में से 82 % को प्रशिक्षण दिया गया।
- 646 जेएडब्ल्यूएस – बोलने वाला सॉफ्टवेयर और 196 ऑप्टिकल कैरेक्टर रिकॉग्निशन (ओसीआर) मशीनें एवं स्कैनर वीआई कर्मचारियों को दिए गए।
- वीआई/एचआई कर्मचारियों के साथ काम करने वाले स्टाफ के लिए संवेदनशीलता एवं दिव्यांगता जागरूकता पर 27 कार्यशालाएँ संचालित की गईं। इस कार्यक्रम के माध्यम से 1,874 कर्मचारियों को संवेदनशील बनाया गया।

इसके अलावा, कर्मचारियों को सेवानिवृत्ति के बाद जीवन व्यतीत करने की विधियों के बारे में भी प्रशिक्षण दिया गया। इस पहल के अंतर्गत बैंक ने 92 प्रशिक्षण कार्यक्रम संचालित किए जिनमें 1,963 कर्मचारियों ने भाग लिया।



दिव्यांगों के लिए  
समान अवसरों को  
बढ़ावा देने के प्रति  
एसबीआई की प्रतिबद्धता के लिए  
हेलेन केलर अवार्ड 2016



**92** सेवानिवृत्ति कार्यक्रमों में

**1963** कर्मचारी शामिल

**82 %** वीआई/एचआई कर्मचारियों

को प्रशिक्षण

वीआई कर्मचारियों हेतु  
टॉकिंग सॉफ्टवेयर एवं  
टोसीआर रीडर्स, स्कैनर्स

**27** जागरूकता कार्यशालाओं  
के माध्यम से

**1874** वीआई/एचआई  
कर्मचारियों को  
संवेदनशील बनाया गया

## अन्य वित्तीय संस्थाओं एवं बैंकों हेतु प्रशिक्षण कार्यक्रम

एसबीआई देश और विदेशों में अन्य बैंकों एवं वित्तीय संस्थानों को प्रशिक्षण प्रदान करता है। इनमें से वित्त वर्ष 2016-17 में संचालित कुछ कार्यक्रम इस प्रकार हैं :

- एक लघु बैंक लाइसेंसी के 1,657 कर्मचारियों को सामान्य बैंकिंग का प्रशिक्षण दिया गया।
- एक पड़ोसी देश के सरकारी बैंक को प्रशिक्षण दिया गया, जिसमें 3 कार्यक्रम में 79 अधिकारी एवं कर्मचारी सम्मिलित हुए।
- एक बीमा कंपनी के 492 कर्मचारियों को 17 कार्यक्रमों के माध्यम से प्रशिक्षित किया गया।
- एक बाहरी प्रबंधन संस्थान में प्रशिक्षण संचालित किया गया जिसमें 31 विद्यार्थी सम्मिलित हुए।

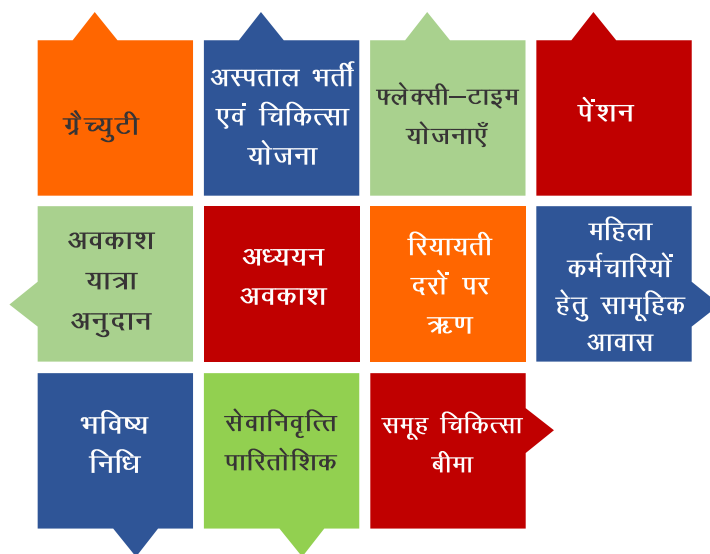


अन्य वित्तीय संस्थानों के  
2000 से अधिक लोग प्रशिक्षित

## कर्मचारी सहभागिता एवं कल्याण

कर्मचारियों को स्वस्थ कार्य-जीवन संतुलन कायम करने में सहयोग के लिए पूर्णकालिक कर्मचारियों को अनेक लाभ, जैसे कि ग्रैच्युटी, पेंशन, भविष्य निधि, अवकाश यात्रा अनुदान, सेवानिवृत्ति पारितोषिक, पुनर्वास भत्ते प्रदान किए जाते हैं।

अध्ययन अवकाश, अस्पताल भर्ती एवं चिकित्सा योजनाएँ, रियायती दरों पर ऋण, अवकाश-प्राप्त कर्मचारियों हेतु समूह चिकित्सा बीमा और फ्लेक्सी-टाइम योजनाएँ जैसे लाभ भी दिए जाते हैं। बैंक ग्रामीण/अर्द्ध-शहरी/शहरी क्षेत्रों में पदस्थापित महिला कर्मचारियों को 'चुमरी अकॉमोडेशन' (सामूहिक आवासन) भी मुहैया कराता है ताकि उन्हें आरामदेह वातावरण में अपने अनिवार्य दायित्वों को पूरा करने में सुविधा हो सके।



G4-LA3

बैंक अपने कर्मचारियों के आम हितों के मुद्दों पर सामूहिक निर्धारण की स्वतंत्रता के प्रयोग का समर्थन करता है और इस तरह उन्हें संगठन एवं संघ बनाने की अनुमति प्राप्त है। एसबीआई विभिन्न प्रबंधन स्तरों पर कर्मचारियों द्वारा उठाई गई शिकायतों को समझकर हल करने के लिए संगठनों एवं संघों से लगातार बातचीत जारी रखता है। विषयनिष्ठ पारस्परिक चर्चा के माध्यम से शिकायतों का सौहार्दपूर्ण समाधान किया जाता है।



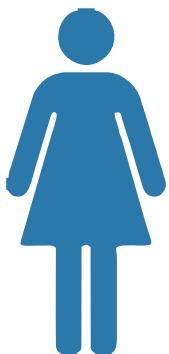
## विविधता एवं समावेश हेतु एसबीआई की प्रतिबद्धता

जैसा कि बैंक अपने कर्मचारियों की विविधता का सम्मान एवं अंगीकार करने वाली समावेशी संस्कृति के प्रति प्रतिबद्ध है, एसबीआई के लिए काम करने वाले लोगों में विविध राष्ट्रीयताओं (विदेशी कार्यालयों में), आयु वर्गों, संस्कृतियों एवं शारीरिक क्षमताओं का प्रतिनिधित्व है। एसबीआई इस आशा के साथ सभी संस्कृतियों, जातियों, नस्लों, लिंगों और राष्ट्रीयताओं से कर्मचारियों को नियुक्त, विकसित एवं प्रतिधारित करता है कि इससे नवोन्मेषी एवं रचनात्मक विचारों का मिश्रण उपलब्ध होगा। यहाँ तक कि बैंक की ग्लोबल प्रतिभाओं को भी युवा एवं ताजा प्रतिभाओं के समावेश, दिव्यांग व्यक्तियों की नियुक्ति एवं महिला कर्मचारियों के अनुपात में वृद्धि के माध्यम से विस्तृत करता है।

बैंक में पदानुक्रम के विभिन्न स्तरों और भौगोलिक विस्तार में 46,000 से अधिक महिला कर्मचारी तैनात हैं। करीब 2,000 शाखाओं का नेतृत्व महिला अधिकारों के हाथों में है। बैंक ने महिला कर्मचारियों के लिए एक स्वस्थ एवं हितकर कार्य वातावरण सुनिश्चित करने पर काफी जोर दिया है।



G4-DMA



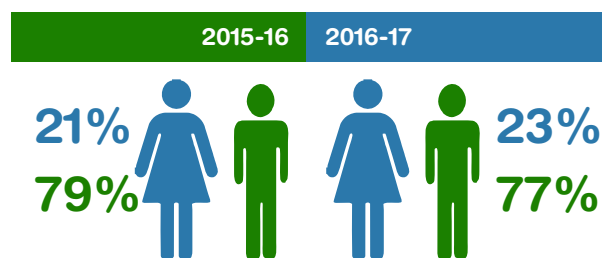
**> 46,000**

महिला कर्मचारी

**2000**

शाखाओं में महिला अधिकारी प्रभारी

एसबीआई में लैंगिक विविधता



एसबीआई कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न के प्रति शून्य सहिष्णुता की नीति पर चलता है और इसकी रोकथाम एवं शिकायतों के निराकरण हेतु एक समुचित व्यवस्था लागू कर रखी है। वित्त वर्ष 2016-17 में सूचित यौन उत्पीड़न के 21 मामलों में से 15 का निराकरण कर दिया गया है। बाकी मामले जाँच के विभिन्न चरणों में हैं।

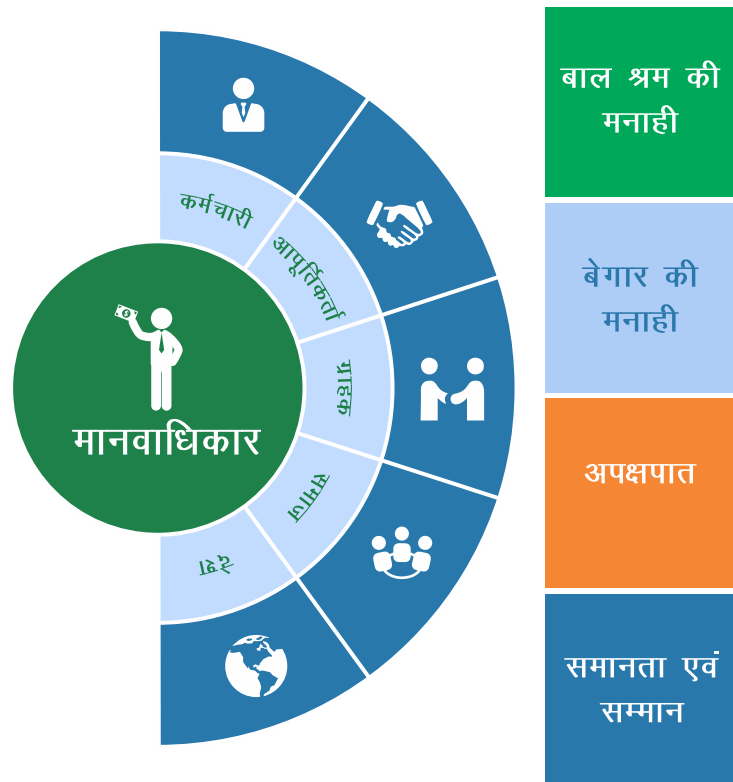


बैंक में नई भर्ती और पदोन्नति प्रक्रिया के समय भारत सरकार द्वारा निर्देशित स्वीकारात्मक कार्रवाई का ध्यान रखा जाता है। बैंक अपने कर्मिंदल में सरकारी निर्देशानुसार अनुसूचित जातियों (एससी), अनुसूचित जनजातियों (एसटी) एवं अन्य पिछड़ा वर्गों (ओबीसी) के लिए आरक्षण प्रदान करता है और इस प्रकार इसके कर्मिंदल के सभी स्तरों में काफी संख्या में एससी, एसटी, ओबीसी एवं दिव्यांग व्यक्ति कार्यरत हैं।

## मानवाधिकार

बैंक अंतरराष्ट्रीय स्तर पर मान्य मानवाधिकारों का सम्मान करता है और कार्यस्थलों पर किसी प्रकार के उल्लंघन को रोकने का प्रयास करता है। बैंक में बेगारी और बाल श्रम जैसे पहलुओं पर नियंत्रण एवं संतुलन की व्यवस्था लागू है और यह सुनिश्चित किया जाता है कि किसी भी कार्यालय या शाखा में इस तरह की कोई घटना नहीं हो। मानवाधिकारों पर बैंक के दिशानिर्देश इसके कर्मचारियों, आपूर्तिकर्ताओं, ग्राहकों, समाजों और परिचालन के देशों में कार्यकलाप के संपूर्ण मूल्य शृंखला पर समान रूप से लागू हैं। इसके अलावा सुरक्षा कर्मचारियों को भी बेगारी, बाल श्रम, अपक्षपात, समानता एवं सम्मान जैसे मानवाधिकारों के प्रति संवेदनशील किया गया है।

बैंक कर्मचारी संघों, जिनके दायरे में अधिकारी और अधीनस्थ कर्मचारी दोनों स्तर के कर्मचारी आते हैं, के माध्यम से कर्मचारियों के साथ सक्रिय संवाद जारी रखता है। मानव संसाधन प्रबंधन पर बैंक की नीतियाँ बैंक के लिए काम करने वाली सभी व्यक्तियों पर समान रूप से लागू हैं। इन नीतियों के क्रियान्वयन में किसी तरह का पक्षपात नहीं किया जाता है और सभी व्यक्तियों को उनकी व्यक्तिगत मेधा के आधार पर दायित्व सौंपे जाते हैं और लाभ का अधिकार प्रदान किया जाता है।



G4-DMA

G4-11

G4-HR3



## सुरक्षा एवं संरक्षा

कर्मचारियों का स्वास्थ्य एवं कल्याण बैंक के लिए काम करते हुए उनके सर्वश्रेष्ठ योगदान के लिए महत्वपूर्ण है। इसके सम्मान में बैंक द्वारा इस दिशा में कर्मचारियों एवं उनके परिवारों के लिए लगातार अनेक उपाय किए जाते हैं। सेवा शर्तों के अनुसार चिकित्सीय सहायता के अलावा एसबीआइ ने समूह बीमा लिया है और कैंशलेस सेवाओं को विस्तारित करने के लिए देश भर में अनेक अस्पतालों एवं नैदानिक केन्द्रों के साथ अनुबंध किया है। विभिन्न स्थानों में बड़े-बड़े प्रतिष्ठानों में बैंक के अपने चिकित्सा विभाग और चिकित्सालय कार्यरत हैं जहाँ परामर्श के लिए विशेषज्ञ उपलब्ध रहते हैं। चिकित्सालयों का संचालन एवं सेवा योग्य कर्मियों द्वारा की जाती है। बैंक के कतिपय आवासीय परिसरों में परामर्श हेतु डॉक्टर भी उपलब्ध कराए गए हैं।

कार्यशील वातावरण में कर्मचारियों की व्यक्तिगत सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए समय-समय पर सुरक्षा चेतना संचालित किए जाते हैं। निश्चित अंतराल पर अग्नि निकासी अभ्यास भी कराए जाते हैं।



समूह बीमा कवर



अस्पतालों एवं  
नैदानिक केन्द्रों  
के साथ अनुबंध



परामर्श हेतु  
डॉक्टर



सुरक्षा जागरूकता  
सत्र



अग्नि निकासी  
अभ्यास

G4-LA5

G4-DMA



## सुरक्षाकर्मियों के लिए एसबीआई के सुरक्षा अभ्यास

व्यवसाय की प्रकृति के कारण हर किसी बैंक को आवश्यक सुरक्षात्मक सावधानियाँ बरतनी जरूरी होती हैं जो न केवल इसके कर्मचारियों के लिए बल्कि बैंक के कार्यालय परिसर में आने वाले महत्वपूर्ण हिस्सेदारों के भी हित में हैं। एसबीआई जैसे विशाल और विस्तृत बैंक के लिए सुरक्षात्मक पद्धतियाँ और भी ज्यादा अनिवार्य हो जाती हैं। कर्मचारियों एवं ग्राहकों को सुरक्षित एवं संरक्षित व्यावसायिक वातावरण उपलब्ध कराने के लिए बैंक ने बड़े पैमाने पर सुरक्षा कर्मचारियों की कुशलताएँ बढ़ाने का अभियान आरंभ किया है। सभी कर्मचारियों में सुरक्षा संबंधी जागरूकता उत्पन्न करने पर ध्यान देने के साथ-साथ शाखाओं को बेहतर प्रौद्योगिकी, आधुनिक सुरक्षा उपकरण एवं हथियारों से सुसज्जित किया जा रहा है।

भारत में एसबीआई के सभी बैंकिंग सर्किलों में निम्नलिखित प्रशिक्षण कार्यक्रम आरंभ किए गए हैं जिनका उद्देश्य सुरक्षाकर्मियों की कुशलताओं को बढ़ाना है :

### विभिन्न स्टेट बैंक ज्ञानार्जन केन्द्रों (एसबीएलसी) में गार्डों का प्रशिक्षण

3,000 से अधिक गार्डों के रिफ्रेशर ट्रेनिंग कोर्स के लिए विभिन्न एसबीएलसी में भेजा गया। इसका मुख्य उद्देश्य सुरक्षाकर्मियों को बुनियादी अपेक्षाओं और कारवाइयों की बेहतर समझ प्रदान करना था ताकि वे ग्राहकों एवं कर्मचारियों को सुरक्षित एवं संरक्षित बैंकिंग वातावरण मुहैया करा सकें।

### पम्प ऐक्शन शॉट गन्स (पीएएसजी) के संचालन एवं रखरखाव का प्रशिक्षण

सुरक्षाकर्मियों के लिए पहली बार पम्प ऐक्शन शॉट गन्स (पीएएसजी) का प्रयोग किया गया। इसलिए, इनके उपयोगकर्ताओं यानी गार्डों, हथियारबंद प्रहरियों और सुरक्षा अधिकारियों को उनके संचालन एवं रखरखाव का पर्याप्त प्रशिक्षण देना आवश्यक था। तदनुसार, बैंक ने पीएएसजी के संचालन एवं रखरखाव में प्रशिक्षण के लिए 70 सुरक्षा अधिकारियों एवं 51 हथियारबंद प्रहरियों को इच्छापुर स्थित राइफल फैक्टरी में प्रतिनियुक्त किया। इन अधिकारियों/हथियारबंद प्रहरियों ने वहाँ से प्रशिक्षित होने के बाद अपने-अपने सर्किलों में पदस्थापित अन्य गार्डों को प्रशिक्षित किया।

### पदोन्नत सुरक्षा अधिकारियों का प्रशिक्षण

एक अभूतपूर्व कदम के रूप में एसबीआई ने सीमित विभागीय पदोन्नति कार्रवाई के माध्यम से 54 भूतपूर्व सैनिक लिपिकों को सहायक प्रबंधक (सुरक्षा) के तौर पर पदोन्नत किया। इन पदोन्नत सुरक्षा अधिकारियों को नियमित सुरक्षा अधिकारियों के समकक्ष बनाने के लिए बैंक ने स्टेट बैंक ग्रामीण विकास संस्थान (एसबीआईआरडी), हैदराबाद में तीन सप्ताह का परिचयात्मक प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया।

### राष्ट्रीय नागरिक सुरक्षा महाविद्यालय, नागपुर में सुरक्षा अधिकारियों का प्रशिक्षण

बैंक ने सरकारी एवं सार्वजनिक क्षेत्र के प्रतिष्ठानों के अधिकारियों को अग्नि एवं नागरिक सुरक्षा तैयारी का प्रशिक्षण देने वाले और भारत सरकार के गृह मंत्रालय के अधीन संचालित अग्रणी प्रशिक्षण संस्थान, राष्ट्रीय नागरिक सुरक्षा महाविद्यालय (एनसीडीसी), नागपुर के साथ अनुबंध किया है। इसका उद्देश्य बैंक के सुरक्षा अधिकारियों (एसओ) को शाखाओं के अग्नि सुरक्षा प्रबंधन एवं अग्नि सुरक्षा निरीक्षण में प्रशिक्षित करना है। कुल 182 सुरक्षा अधिकारियों को प्रशिक्षण दिया गया। अब ये अधिकारी अन्य कर्मचारियों को सामान्य एवं अग्नि सुरक्षा से संबंधित समस्याओं का मुकाबला करने का प्रशिक्षण देंगे।

## सुरक्षा मानकों में सुधार

समय बीतने के साथ एसबीआई ने शाखाओं में प्रतिष्ठापित सुरक्षात्मक एवं अग्नि सुरक्षा उपकरणों के लिए निर्धारित मानकों की समीक्षा और उनमें यथापेक्षित बदलाव की जरूरत महसूस की। तदनुसार मुख्य अधिकारी सुरक्षा (सीओएस) के विभाग ने एक विशेष समिति का गठन किया। इस समिति ने नवीनतम प्रौद्योगिकी के अनुरूप तथा न्यूनतम मानवीय हस्तक्षेप के उच्च कार्यक्षमता वाले सुरक्षा एवं अग्नि सुरक्षा उपकरणों के लिए संशोधित मानक तैयार किए। सीएफएफपी संयुक्त राज्य अमरीका के नैशनल फायर प्रीवेंशन एसोसिएशन (एनएफपीए) द्वारा अंडरराइटर लेबोरेटरी (यूएल) के सहयोग से संचालित विश्वव्यापी मान्यता-प्राप्त फॉरेंसिक प्रोग्राम है। बैंक ने सुरक्षा एवं अग्निशामक अधिकारियों के प्रशिक्षण हेतु यूएल (इंडिया) के साथ समझौता किया है। एसबीआई ने सुरक्षा एवं अग्नि सुरक्षा उपकरणों एवं प्रतिष्ठापनों में सुधार के लिए अनेक महत्वपूर्ण कदम भी उठाए हैं।

सभी मंडल कार्यालयों एवं शाखाओं में नए मानकों के अनुसार सुरक्षा उपकरण मुहैया कराए गए हैं।

## बैंक की सुरक्षा हेतु बेहतर हथियार

बैंक ने बैंक की शाखाओं की सुरक्षा में सुधार हेतु परिष्कृत पम्प ऐक्शन शॉट गन्स (पीएएसजी) का प्रयोग आरंभ किया है। आकार में छोटी किन्तु अधिक फुर्तीली एवं मारक क्षमता वाली ये बंदूकें खरीदीं और 'करेंसी चेस्ट' शाखाओं में तैनात की जा चुकी हैं। पुरानी पद्धति वाली बंदूकों को चरणबद्ध ढंग से हटाने और उन्हें तीन वर्षों में पीएएसजी से प्रतिस्थापित करने के उद्देश्य से अतिरिक्त खरीद के आदेश दिए जा रहे हैं।



प्रशिक्षित सुरक्षाकर्मियों  
की कुल संख्या

**3,458**



प्राप्त प्रशिक्षण के  
कुल कार्य घंटे

**94,385**







## ग्राहक संतुष्टि

ग्राहक सहभागिता एसबीआई के परिचालन संबंधी सिद्धान्त का केन्द्र बिन्दु है और बैंक के लक्ष्य, दृष्टि एवं मूल्य वक्तव्य में इसे अभिव्यक्त किया गया है। हमारा उद्देश्य केवल बैंक का ग्राहक आधार बढ़ाना ही नहीं, बल्कि मौजूदा ग्राहकों के साथ दीर्घकालीन संबंध स्थापित करना भी है। इसके प्रयास ग्राहकों को उत्तरदायित्वपूर्ण सेवा देने और उनके बेहतर वित्तीय प्रबंधन का सामर्थ्य देने वाले संवहनीय समाधान मुहैया करने की दिशा में लक्षित हैं।

खुदरा बैंकिंग उद्योग में चौतरफा डिजिटल रूपांतरण का दौर चल रहा है और एसबीआई ग्राहक अनुभव बेहतर बनाने के लिए नवीनतम प्रगति के प्रयोग में अग्रणी रहने के प्रति वचनबद्ध है। बैंक विभिन्न चैनलों के माध्यम से लगातार नवोन्मेषी समाधान मुहैया करा रहा है, जिनमें से ग्राहक अपनी आवश्यकतानुसार सुविधा का इस्तेमाल कर सकते हैं। बैंकिंग हेतु उपलब्ध डिजिटल संरचना के प्रति ग्राहकों को संवेदनशील बनाने और उनके प्रयोग हेतु उन्हें समर्थ बनाने के लिए एसबीआई ने पूरे भारत में अनेक टेक्नोलॉजी लर्निंग सेंटर्स (टीएलसी) की स्थापना की है जहाँ संवादात्मक ज्ञानार्जन सत्र और विभिन्न टेक-चैनलों का प्रदर्शन किया जाता है। रिपोर्टिंग वर्ष में उठाए गए कतिपय प्रमुख कदमों की चर्चा आगे की गई है।

एसबीआई ने संवादात्मक ज्ञानार्जन सत्र और विभिन्न टेक-चैनलों का व्यावहारिक प्रदर्शन संचालित करने हेतु पूरे भारत में अनेक टेक्नोलॉजी लर्निंग सेंटर्स (टीएलसी) की स्थापना की है।



G4-DMA

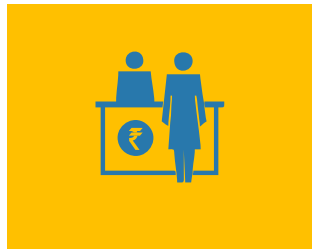
## विमुद्रीकरण के द्वारा युग परिवर्तन

नवम्बर 2016 में विमुद्रीकरण की घोषणा होने पर बैंकिंग उद्योग के समक्ष अनेक चुनौतियाँ उपस्थित हुईं। उक्त घोषणा के बाद के दिनों में, देश का सबसे बड़ा बैंक होने के नाते एसबीआई की महती भूमिका थी। इस दिशा में अनेक उपाय किए गए ताकि व्यापक जनसमुदाय को कम-से-कम परेशानी हो।

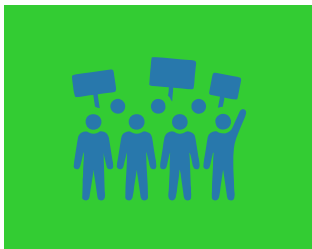


पूरे भारत में एसबीआई की शाखाओं द्वारा निम्नलिखित कदम उठाए गए :

पुराने नोट लेने और बदलने के लिए विशेष काउंटरों की व्यवस्था जो छुट्टियों के दिन भी खुले रहे और कई दिनों तक सामान्य कार्यावधि के बाद भी कार्यरत रहे।



वरिष्ठ नागरिकों, महिलाओं एवं पेंशनधारियों के लिए अलग से काउंटरों की व्यवस्था



शाखाओं एवं एटीएम में भीड़ को संभालने के लिए पेयजल/नाश्ता/छाया जैसी सुविधाओं की व्यवस्था



बजारों, अस्पतालों, रेलवे स्टेशनों और हवाई अड्डों पर पुराने नोट बदलने की व्यवस्था

प्रमुख स्थानों पर मोबाइल एटीएम एवं समर्पित पीओएस मशीनों के माध्यम से नगदी मुहैया कराने की व्यवस्था



शाखाओं में सेवानिवृत्त कर्मचारियों से कार्य



## पूर्वोत्तर मंडल

# सफलता के

विमुद्रीकरण के दौर में पूर्वोत्तर मंडल ने चाय बगानों के श्रमिकों को साप्ताहिक पारिश्रमिक के भुगतान का संकट हल करने के लिए पहल की। तात्कालिक उपाय के तौर पर श्रमिकों के लिए बैंक खाता खोलने तक असम सरकार के सक्रिय सहयोग से संबंधित जिलों के आयुक्तों के माध्यम से पारिश्रमिक के वितरण की व्यवस्था की गई। एसबीआई ने अनेक चाय बगानों में बहुत कम समय में खाता खोलने एवं एटीएम मशीनें लगाने में अग्रणी भूमिका निभाई। विशेष स्थानों पर उपलब्ध बुनियादी सुविधाओं की मदद से 50 से अधिक एटीएम लगाए गए।

सरकार के साथ साझेदारी में पूर्वोत्तर मंडल द्वारा बैंक के डिजिटल प्लैटफॉर्म पर उपलब्ध सभी उत्पादों एवं सुविधाओं के लिए अनेक जागरूकता अभियान भी चलाए गए। इस उद्देश्य के लिए विशेष रूप से प्रशिक्षित बैंककर्मियों ने लोगों को कैशलेस बैंकिंग सेवाएँ अपनाने के लिए प्रेरित करने की दिशा में अर्द्ध-शहरी एवं ग्रामीण इलाकों में भी व्यापक अभियान चलाया।



## भुवनेश्वर मंडल

ग्राहकों को उनकी सुविधानुसार और बिना परेशानी उठाए पुरानी मुद्रा को बदलने की सुविधा के लिए भुवनेश्वर मंडल ने निम्नलिखित अनेक कदम उठाए :

- पुराने मुद्रा नोट लेने के लिए 350 सीडीएम एवं कैश रिसाइक्लर का आबंटन
- त्वरित कैशलेस लेन-देन में लघु व्यापारियों को मोबाइल वॉलेट 'एसबीआई बडी' इस्तेमाल करने का सामर्थ्य प्रदान करना
- सभी तरह के लेन-देन के लिए पूरे राज्य में 3600 ग्राहक सेवा केन्द्रों में से 80-90 % केन्द्रों को सक्रिय रखना
- रुपये वितरण हेतु व्यापारिक दुकानों पर 572 कैश एट पीओएस एवं गैस स्टेशनों पर 194 कैश एट पीओएस की स्थापना
- राज्य के दूरस्थ एवं बैंक-रहित क्षेत्रों के लिए 82 मोबाइल कैश एट पीओएस की शुरुआत।

## उदाहरण

**कैश ऐट पीओएस कैम्पेन :** मंडल ने व्यापक पैमाने पर मोबाइल एटीएम एवं मोबाइल पीओएस मशीनें लगाने का अभियान चलाया। इससे शाखाओं या सामान्य एटीएम पर लोगों की कतारों में काफी कमी आई। यह पहल सभी स्थानों पर अत्यंत सफल रही और लोगों ने इसकी व्यापक सराहना की। इस पहल को लक्षित सहयोग के रूप में संचालित किया गया, जिससे बैंक के निष्ठावान ग्राहकों के साथ-साथ चिकित्सकों, पुलिसकर्मियों, शिक्षकों आदि जैसे लोगों को जिन्हें शाखाओं या एटीएम जाने के लिए समय की कमी रहती है, को आवश्यक सेवा देने में सहूलियत हुई।

**स्टेट बैंक बडी कैम्पेन :** 'स्टेट बैंक बडी' – स्टेट बैंक ई-वॉलेट भुगतान प्रणाली – को लोकप्रिय बनाने की कोशिशों के स्पष्ट परिणाम निकले। व्यापारियों ने इसे खुले दिल से स्वीकार किया और गर्व के साथ अपनी दुकानों पर 'आई ट्रस्ट ऐंड ऐक्सेप्ट बडी' स्टिकर लगाए। उन लोगों ने अपने-अपने ग्राहकों को भी नए उत्पाद की जानकारी देना आरंभ कर दिया। एक शाखा के अधिकारियों ने उत्पाद को आगे बढ़ाने के लिए अतिरिक्त पहल करके 'स्टेट बैंक बडी बैज वीक' का आयोजन किया जिस अवधि में सभी अधिकारियों ने कार्यावधि में स्टेट बैंक बडी बैज धारण किया।

### अहमदाबाद मंडल



इस मंडल ने चुनिंदा शाखाओं से जुड़े खुदरा पीओएस टर्मिनलों के माध्यम से नकदी वितरण हेतु प्रयास तेज करने पर फोकस किया। इस कदम से वैसे लोगों को, और विशेषकर बुजुर्गों, महिलाओं एवं दिव्यांगों को मदद मिली जो एटीएम/शाखाओं में लंबी कतारों में देर तक खड़े रहने की स्थिति में नहीं थे। बैंक ने अनेक आवासीय सोसायटियों, नगर निकाय के कार्यालयों, अस्पतालों, पेट्रोल पंपों और कॉर्पोरेट संस्थानों में कैश ऐट पीओएस पहल के माध्यम से लोगों को सेवा प्रदान की।

बैंक के कर्मचारियों ने यथासंभव अधिकाधिक ग्राहकों तक दिन-रात पैदल चलकर एसबीआई के व्यापक ग्राहक आधार को सेवा दी। इसके अलावा बैंक ने अपने वर्तमान खाताधारकों को उनके मोबाइल फोन पर संदेश भेजकर कॉरपोरेट इंटरनेट बैंकिंग, पीओएस मशीन एवं एसबीआई बडी जैसे डिजिटल चैनलों की व्यावसायिक पद्धति अपनाने को प्रेरित किया। जनता से मिली सराहना की बदौलत ग्राहकों की सहायता करने में बैंक की संकल्प शक्ति को और बल मिला तथा देश के नागरिकों से जुड़ने के विशिष्ट प्लैटफॉर्म की लोकप्रियता बढ़ी।

## एटीएम/रिसाइक्लर्स की स्थापना

ग्राहक आसान वित्त सुलभता चाहते हैं और इसे सुविधाजनक बनाने के लिए स्टेट बैंक ग्रुप ने देश भर में 59,000 से अधिक मशीनों के साथ एटीएम का सबसे बड़ा नेटवर्क स्थापित किया है, जिनमें किऑस्क, कैश डिपोजिट मशीन (सीडीएम) और रिसाइक्लर्स सम्मिलित हैं। वित्त वर्ष 2016-17 के दौरान एसबीआई ने 3000 से अधिक पुराने एटीएम एवं रिसाइक्लर्स के स्थान पर नई और मशीनें स्थापित की। बैंक ने औसत प्रतिदिन एक करोड़ अधिक लेन-देन एटीएम चैनल के माध्यम से संपन्न किए।

भारत में स्थापित अनेक ई-कॉर्नर्स पर ग्राहकों को नकदी निकासी से लेकर नकदी जमा, लघु स्टेटमेंट निकालने, जमाशेष की जानकारी, पिन परिवर्तन, चंदों का प्रेषण, फीस का भुगतान, पासबुक प्रिंटिंग आदि जैसी व्यापक सेवाएँ उपलब्ध हैं। जैसा कि बैंक बिना किसी भेदभाव के विविध प्रकार के ग्राहकों की सेवा करता है, इसमें दृष्टिबाधित ग्राहकों के लिए अभी तक 17,000 से अधिक 'टॉकिंग एटीएम' स्थापित किए गए हैं। दिव्यांगों की सुगमता के लिए 4,500 से अधिक एटीएम में ढलुवाँ रास्ता बनाया गया है।

## स्वयम्

एसबीआई की शाखाओं और ऑनसाइट/ऑफसाइट लॉबीज में अभी 8,900 से अधिक स्वयम् (बारकोड आधारित पासबुक प्रिंटिंग किऑस्क) स्थापित किए जा चुके हैं। इनमें से 2,600 से अधिक की स्थापना केवल वित्त वर्ष 2016-17 में की गई। इन किऑस्क का प्रयोग करके ग्राहक बारकोड टेक्नोलॉजी के सहारे स्वयम् ही अपनी पासबुक छाप सकते हैं।

एटीएम का सबसे बड़ा नेटवर्क

>59,000

मशीनें किऑस्क, कैश डिपॉजिट मशीनें (सीडीएम) एवं रिसाइक्लर्स

टॉकिंग एटीएम

>17,000

दृष्टिबाधित ग्राहकों के लिए

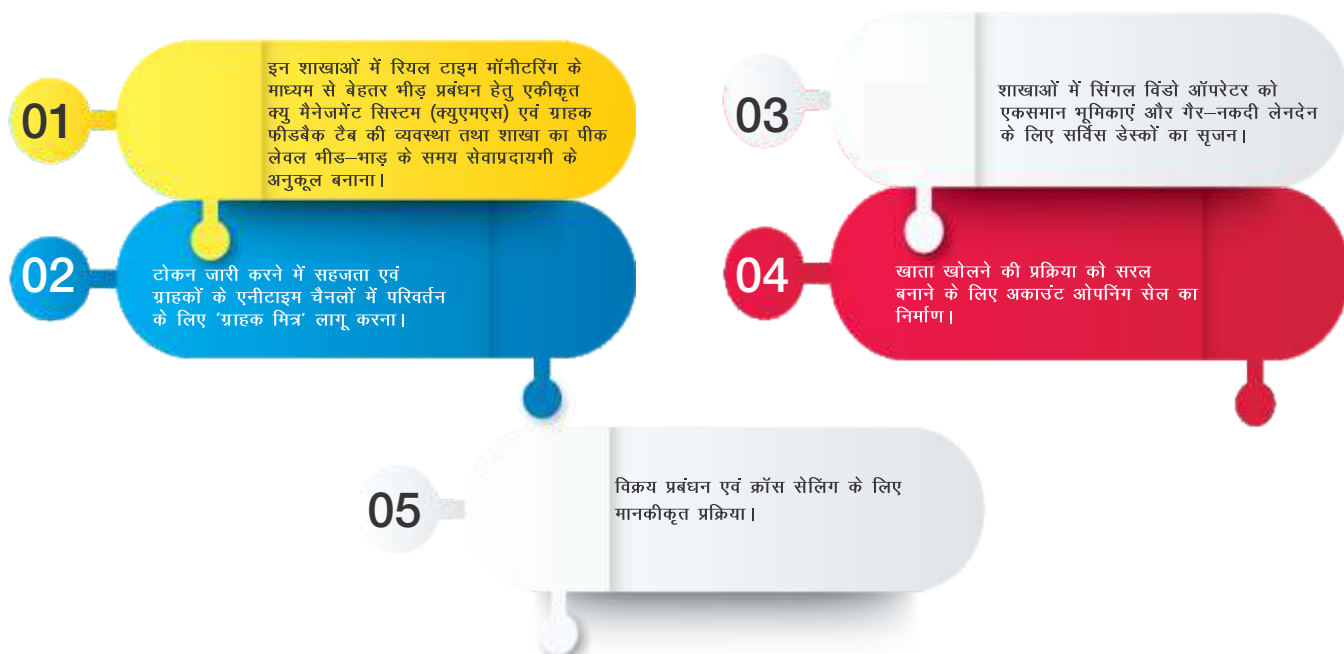




## ग्राहक अनुभव उत्कर्ष परियोजना

उत्कृष्ट ग्राहक अनुभव प्रदान करने के बैंक के प्रयासों के अंतर्गत एसबीआई ने ग्राहक अनुभव उत्कर्ष परियोजना (सीईईपी) आरंभ की है। इस परियोजना का मुख्य उद्देश्य भीड़ संभालने में सुधार करना, प्रतीक्षा एवं सेवा समय (प्रोसेसिंग टाइम) में कमी लाना, एटीएम, सीडीएम, रिसाइक्लर्स, स्वयम और इलेक्ट्रॉनिक चेक डिपॉजिट मशीनों जैसे एनीटाइम चैनलों के प्रयोग हेतु ग्राहकों को उत्साहित करना तथा खाता खोलने की प्रक्रिया को आसान बनाना है।

इस परियोजना की कुछ मुख्य विशेषताएँ इस प्रकार हैं :



## ई-कॉमर्स प्लैटफॉर्म

ई-कॉमर्स के क्षेत्र में स्टार्ट-अप की संख्या की काफी बढ़ोतरी हुई है। ई-कॉमर्स व्यवसाय आरंभ करने के इच्छुक लोगों को प्रोत्साहित करने के लिए एसबीआई ने एक नवोन्मेषी उत्पाद "ई-स्मार्ट एसएमई" आरंभ किया है, जो ई-कॉमर्स प्लैटफॉर्म के माध्यम से बिक्री करने वाले व्यापारियों को वित्त मुहैया करता है। बैंक ने पात्रता का मूल्यांकन करने के लिए प्लैटफॉर्म तथा स्थानापन्न ऑकड़ों (सरोगेट डेटा) पर आधारित एक मालिकाना ऋण मॉडल तैयार किया है। ऑनलाइन आवेदन से लेकर कागजात की अपलोडिंग, प्रोसेसिंग और भुगतान स्वीकृति तक की पूरी प्रक्रिया स्वचालित है।

इस उत्पाद की बढ़ोतरी इन ई-कॉमर्स कंपनियों को माल बेचने वाले विक्रेताओं के लिए परेशानी रहित स्वीकृति की सुविधा मिली है क्योंकि उन्हें अब इस वित्तीय सुविधा के लिए परंपरागत वित्तीय विवरण जमा करने की आवश्यकता नहीं होती। प्रमुख ई-कॉमर्स कंपनियों के साथ साझेदारी भी की गई है।



## टैक्सी समूहक

भारत में ऑनलाइन कैब समूहन कारोबार सबसे तेजी से बढ़ने वाले व्यावसायिक अवसरों में से एक बनकर उभरा है। इन समूहकों के साथ जुड़ने वाले ड्राइवरों की संख्या में काफी बढ़ोतरी हुई है। एसबीआई ने इन प्लैटफॉर्मों से जुड़े ड्राइवरों एवं संचालकों को वाहन ऋण स्वीकृत करने के लिए भारत में प्रमुख समूहकों के साथ गठबंधन किया है। स्वचालन और स्वीकृति प्रक्रिया को तीव्र एवं कुशल बनाने के लिए एक आंतरिक डिजिटल ऋण टूल भी विकसित किया गया है।

## अधिकृत विक्रेताओं को वित्त (फ्रैंचाइज फाइनेंस)

'फ्रैंचाइजिंग मॉडल' ने भारत के खुदरा सेगमेंट में अपनी जड़ें मजबूत कर ली हैं। अधिकृत विक्रेताओं (फ्रैंचाइजियों) को वित्तीय समाधान मुहैया कराने के लिए एसबीआई ने एक व्यापक उत्पाद तैयार किया है जो उन्हें शुरुआती निवेश, कार्यशील पूंजी और लेन-देन संबंधी सेवाएँ प्रदान करता है। नए फ्रैंचाइजियों से जुड़ने के लिए बैंक ने इस सेवा के प्रचार में मदद के लिए बड़े फ्रैंचाइजी-प्रदाताओं के साथ गठबंधन किया है।

## एसबीआई का लॉयल्टी प्रोग्राम

ग्राहकों द्वारा प्रदर्शित निष्ठा से बैंक को उनके साथ अपने संबंध और मजबूत करने की प्रेरणा मिली है। एक उद्यमव्यापी लॉयल्टी प्रोग्राम – 'स्टेट बैंक रिवार्ड्स' आरंभ किया गया है जिसका उद्देश्य एसबीआई पर भरोसा करने और इसके व्यापक उत्पादों एवं सेवाओं का उपयोग करने के लिए दीर्घकालिक ग्राहकों को पुरस्कृत करना है। ग्राहक डेबिट कार्ड्स, इंटरनेट बैंकिंग लेनदेन, मोबाइल बैंकिंग, निजी बैंकिंग, डीमैट खाते, कृषि व्यवसाय, गृह ऋण और चालू खातों के माध्यम से भुगतान जैसे विभिन्न लेनदेनों के लिए रिवार्ड प्वाइंट अर्जित कर सकते हैं। बाद में इन रिवार्ड प्वाइंट्स को एसबीआई गिफ्ट कार्ड्स, मर्चेन्डाइज, फोन या डीटूएच की रीचार्जिंग, सिनेमा, बसों या हवाई यात्राओं के लिए टिकटों की बुकिंग आदि के द्वारा भुनाया जा सकता है।



भरोसे की विरासत - संवहनीय भविष्य

आंतरिक डिजिटल ऋण उपकरण

## टैक्सी समूहक

तीव्र स्वीकृति हेतु  
स्वचालित प्रक्रिया

लॉयल्टी प्रोग्राम

## स्टेट बैंक रिवार्ड्स

एसबीआई गिफ्ट कार्ड्स, मर्चेन्डाइज,  
फोन या डीटूएच की रीचार्जिंग,  
सिनेमा, बसों और हवाई यात्राओं  
के टिकटों की बुकिंग

## धन प्रबंधन – एसबीआई एक्सक्लूसिफ

सरकारी बैंकों के बीच अग्रणी पहल करते हुए एसबीआई ने अपने हाई नेटवर्क ग्राहकों के लिए एक विशेष प्रकार की धन प्रबंधन सेवा (डब्ल्यूएसएम) व्यवस्था, 'एसबीआई एक्सक्लूसिफ' की शुरुआत के साथ धन प्रबंधन क्षेत्र में आधिकारिक तौर पर प्रवेश किया है। अभी यह सेवा भारत में निवास करने वाले व्यक्तिगत ग्राहकों के लिए उपलब्ध है। हालाँकि बैंक इन सेवाओं को अनिवासी भारतीयों (एनआरआई) एवं कॉरपोरेटों/ट्रस्टों को भी उपलब्ध कराने की योजना बना रहा है।



वॉइस / वीडियो / चैट के माध्यम से समर्पित रिलेशनशिप मैनेजर उपलब्ध।

बैंकिंग अवधि के बाद भी सेवाएँ उपलब्ध।

विशेषज्ञ निवेश परामर्शदाताओं के माध्यम से विश्वस्तरीय परामर्शी सेवाएँ उपलब्ध।

श्रेणी में सर्वश्रेष्ठ उत्पादों के समूह के साथ खुला प्लैटफॉर्म।

15 एएमसी तक विस्तारित लगभग 4,500 योजनाओं में एमएफ ऑर्डर निष्पादित करने की क्षमता।

सभी संपदा श्रेणियों में संपदा आबंधन एवं वन-व्यू उपलब्ध।

जोखिम आकलन, वित्तीय नियोजन एवं पोर्टफोलियो विश्लेषण जैसे अत्याधुनिक साधन।

विक्रय की गुणवत्ता पर सख्त नियंत्रण कायम रखने हेतु मिडल ऑफिस अनुपालन टीम।



## राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक टॉल संग्रह : एसबीआई फास्टैग :

पूरे देश में विभिन्न टोल प्लाजा पर टोल की इलेक्ट्रॉनिक वसूली के सरकारी दृष्टिकोण के अनुरूप एसबीआई ने दिसम्बर 2016 में "एसबीआई फास्टैग" नामक एक उत्पाद जारी किया। इस टैग के सहारे ग्राहकों को राष्ट्रीय महामार्ग पर स्थित टोल प्लाजा पर अपने वाहन को रोके बगैर इलेक्ट्रॉनिक विधि से अपना टोल अदा करने में आसानी होती है। फिलहाल, इस उत्पाद को लागू करने के लिए मध्य प्रदेश एवं महाराष्ट्र ने एसबीआई के साथ समझौता किया है। इसके अलावा ग्राहक इलेक्ट्रॉनिक विधि से अपना टोल अदा कर सकते हैं और डेबिट कार्ड, क्रेडिट कार्ड एवं इंटरनेट बैंकिंग जैसे सुविधाजनक चैनलों के माध्यम से अपना एसबीआई फास्टैग रीचार्ज भी कर सकते हैं।



## "एसबीआई फास्टैग"

के द्वारा  
सभी राष्ट्रीय महामार्ग टोल प्लाजा पर  
इलेक्ट्रॉनिक विधि से  
बिना रुके टोल अदा करने की सुविधा

## ग्राहकों के प्रश्नों का समाधान

एसबीआई ग्राहकों की जरूरतों को समझ और उनकी व्यक्तिगत चिंताओं के समाधान पर फोकस करते हुए सबसे अलग अनुभव प्रदान करता है। बैंक ने 'संपर्क केन्द्र' बनाए हैं जहाँ से देश भर के ग्राहकों को 12 भाषाओं में संवादात्मक सेवाएँ मुहैया कराई जाती हैं। एसबीआई के 19 अंतरराष्ट्रीय टोल-फ्री नम्बर भी हैं जिनकी सेवा 20 देशों में उपलब्ध है। बैंक की ग्राहक सेवा टीम द्वारा ग्राहकों के खातों, उत्पादों, डेबिट कार्ड होट-लिस्टिंग एवं स्थिति की जानकारी मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग एवं मोबाइल वॉलेट संबंधी समस्याओं, एनईएफटी/आरटीजीएस एवं एसबीआई एक्सप्रेस रेमिटेंस की स्थिति से संबंधित प्रश्नों एवं शिकायत पंजीकरण से संबंधित प्रश्नों एवं समस्याओं का समाधान प्रदान किया जाता है।

इसके अलावा, संपर्क केन्द्रों द्वारा फोन बैंकिंग के लिए पंजीकृत ग्राहकों को लेन-देन संबंधी सेवाएँ, जैसे कि एसबीआई के खातों के बीच राशि का अंतरण, फिक्स्ड डिपॉजिट जारी करना एवं खातों के विवरण उपलब्ध कराने का काम भी किया जाता है।

प्रभावकारी एवं संतोषजनक ग्राहक सेवा सुनिश्चित करने के लिए बैंक संपर्क केन्द्रों की सहयोगात्मकता का लगातार पर्यवेक्षण एवं समीक्षा करता है। रिपोर्टिंग वर्ष में बैंक को ग्राहकों की 14,67,275 शिकायतें मिलीं जिनमें से 97 % का समाधान 31 मार्च 2017 तक कर दिया गया था।

बैंक के लिए ग्राहकों को सीईईपी शाखाओं के माध्यम से वांछित स्तर की गुणवत्तापूर्ण सेवा मुहैया करना अनिवार्य है। ग्राहकों के साथ निरंतर आधार पर संवाद किया जाता है और विभिन्न मापदंडों पर उनकी निष्पक्ष प्रतिक्रिया ली जाती है। वित्त वर्ष 2016-17 के लिए सीईईपी शाखाओं में किए गए ग्राहक संतुष्टि सर्वेक्षण के मुख्य परिणाम इस प्रकार हैं :

89%



ग्राहकों का मानना है कि सीईईपी शाखाओं में त्वरित सेवा मिलती है एवं प्रतीक्षा अवधि में कमी आई है।

87%



उत्तरदाता ग्राहकों ने बताया कि काउंटर पर उनका अनुभव सुखद है तथा कर्मचारियों का व्यवहार विनम्र है।

84%



उत्तरदाता ग्राहकों ने कहा कि भोजनावकाश में काउंटर खुले थे।

94%



उत्तरदाता ग्राहकों ने माना कि शाखा बंद होने के बाद जनता के लिए एटीएम/सीडीएम उपलब्ध रहते हैं।

## सूचना एवं डेटा सुरक्षा

G4-DMA

G4-PR5



बैंकिंग सेक्टर एक ऐसे वातावरण में काम करता है, जहाँ गोपनीय सूचनाओं पर काफी निर्भरता रहती है और उनमें से अधिकांश का डिजिटल विनिमय होता है। इस तरह डेटा प्राइवैसी और सूचना सुरक्षा काफी महत्वपूर्ण हैं और बैंक की प्राथमिकता सूची में इनका काफी ऊँचा स्थान होता है। ग्राहकों से संबंधित डेटा की गोपनीयता, अखंडता और उपलब्धता की सुरक्षा के लिए बैंक में सुदृढ़ प्रणाली लागू है। बैंक की सुरक्षा व्यवस्था को और अधिक सुदृढ़ बनाने के लिए एसबीआई ने एक आईटी नीति और सूचना सुरक्षा नीति तैयार की है जो अंतरराष्ट्रीय स्तर पर सर्वश्रेष्ठ पद्धतियों के समकक्ष है।

एक आंतरिक सुरक्षा परिचालन केन्द्र (एसओसी) 24 × 7 सक्रिय रहता है जो बैंक की आईटी संरचना पर होने वाले विभिन्न हमलों और खतरों की निगरानी करता है। एसबीआई का एसओसी विश्वव्यापी बैंकिंग उद्योग में सबसे बड़े केन्द्रों में से एक है, जिसके दायरे में लगभग 20,000 कार्यालय (घरेलू एवं विदेशी) आते हैं। कर्मचारियों के मन में उत्तरदायित्व की भावना भरने और विभिन्न आईटी खतरों के प्रति चौकस रहने के लिए बैंक सूचना सुरक्षा पर नियमित रूप से सुरक्षा अभ्यास एवं विभिन्न कर्मचारी जागरूकता कार्यक्रम संचालित करता है।

बैंक की सूचना संपदा की रक्षा में कोई कसर बाकी नहीं रह जाए, यह सुनिश्चित करने के लिए सभी सिस्टम्स की प्रभावकारिता की समीक्षा की जाती है। बैंक के कर्मचारियों एवं जनसाधारण को संवेदनशील बनाने के लिए एसबीआई पुलिस विभाग के सहयोग से साइबर अपराध जागरूकता अभियानों का संचालन भी करता है। बैंक ग्राहकों के डेटा को बिल्कुल बाहर नहीं जाने देने को सुनिश्चित करने के लिए अग्रसक्रिय रहा है। इन घटनाओं को पहले ही से रोकने के लिए बैंक ने डेबिट कार्ड के माध्यम से डेटा हानि के खतरे के प्रतिक्रियास्वरूप वित्त वर्ष 2016-17 में बड़ी संख्या में ग्राहकों को फिर से नया डेबिट कार्ड जारी किया।



G4-PR8

राष्ट्रीय पेंशन योजना (एनपीएस) के अंतर्गत ग्राहकों की करवेज में बैंक को पहला स्थान मिला।



## पर्यावरण की देखभाल

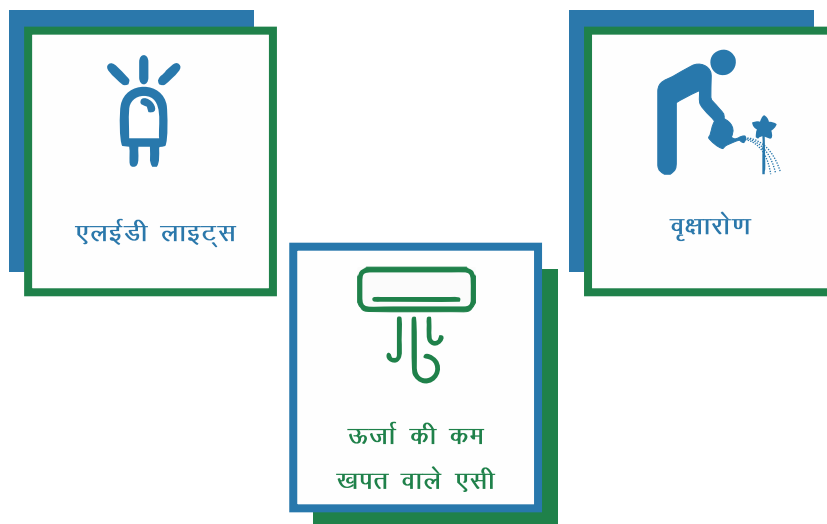
विगत कुछ वर्षों में पर्यावरण प्रबंधन के संबंध में वित्तीय संस्थानों के दृष्टिकोण में परिप्रेक्ष्य परिवर्तन हुआ है। यद्यपि माना जाता है कि वित्तीय क्षेत्र का कार्बन फुटप्रिंट अपेक्षाकृत कम होता है तथापि इसने संवहनीयता पर अग्रणी भूमिका निभा कर अन्य क्षेत्रों को रास्ता दिखाया है। दुनिया के पैमाने पर भारी संख्या में बैंकों एवं वित्तीय संस्थानों द्वारा उनके अपने-अपने परिचालनों के पर्यावरण पर पड़ने वाले प्रभाव को न्यूनतम करने और अपने ग्राहकों के अनजाने में पर्यावरण एवं समाज पर नकारात्मक प्रभाव डालने वाले परिचालनों एवं गतिविधियों को प्रभावित करने का प्रयास किया जा रहा है।

एसबीआई एक विशाल संगठन है और भारत एवं पूरी दुनिया के देशों में इसका व्यापक प्रसार है। अपनी जबरदस्त पहुँच एवं विस्तार के साथ बैंक इस सत्य से वाकिफ है कि पर्यावरण पर इसके प्रत्यक्ष प्रभाव की उपेक्षा नहीं की जा सकती। अपनी ऊर्जा, पानी एवं कागज की खपत एवं अपशिष्ट उत्सर्जन की मापी एवं कमी की कार्रवाई के साथ एसबीआई ने पर्यावरण पर पड़ने वाले प्रभाव में सुधार करने के अनेक कदम उठाए हैं। इस संबंध में डिजिटलीकरण की राह पर उठाए गए कदम उल्लेखनीय हैं जिनके अंतर्गत बैंक ने ग्रीन प्लैटफॉर्म विकसित किया है। इनके माध्यम से ग्राहकों को अनुकूल प्रकार के बैंकिंग उत्पाद एवं सेवाएँ मुहैया की जा रही हैं। इन पहलों से एसबीआई को ऊर्जा एवं कागज की खपत काफी कम करने में सफलता मिली है। वित्त वर्ष 2016-17 में बैंक ने बिजली खपत की दिशा में लगभग 924 करोड़ रुपये खर्च किए। इसकी परिणति बिजली की 1,421.55 गीगावाट खपत एवं लगभग 11,65,662 टन कार्बन डाइऑक्साइड समतुल्य उत्सर्जन में हुई।



G4-DMA  
G4-EC2  
G4-EN3  
G4-EN15

## ऊर्जा प्रबंधन



पर्यावरण की देखभाल

एसबीआई जैसे विशाल संगठन की आवश्यकताओं को देखते हुए बिजली खपत काफी अधिक है। इसके साथ-साथ ही यह एक ऐसा क्षेत्र है जो ऊर्जा संरक्षण करने और कार्बन प्रभाव कम करने के हमारे प्रयास में अपने आप तीव्र एवं स्पष्ट परिणाम परिलक्षित करता है। इस दिशा में एसबीआई ने विभिन्न प्रतिष्ठानों में सामान्य लाइट को एलईडी लाइट से बदलने की कार्रवाई की है और नए ऊर्जा की कम खपत वाले एयर कंडीशनर्स लगाए हैं। यह पहल पहले ही आरंभ हो चुकी है और इसका कार्यान्वयन जारी है। बैंक के ग्रीनहाउस गैस (जीएचजी) उत्सर्जन को कम करने की कोशिशों के अंतर्गत अनेक वर्षों से सभी मंडलों में बरसात के मौसम में समय-समय पर वृक्षारोपण अभियान चलाए जाते हैं।

## ऊर्जा बचत की पहलकदमी



डिजिटल क्षेत्र में महत्वपूर्ण प्रगति व्यापक पैमाने पर आईटी पहलकदमियों से ही संभव हो पाई है जिसने आरंभिक प्रयासों को आकार दिया। यद्यपि इन विकासात्मक पहलकदमियों में भारी मात्रा में बिजली खपत होती है और इस तरह आईटी परिचालनों में कम खर्चीले विद्युत प्रबंधन की आवश्यकता का संकेत मिलता है। इसके आलोक में बैंक ने एक ऊर्जा संरक्षण सॉफ्टवेयर लिया एवं विद्युत प्रबंधन उपकरण स्थापित किए। आरंभिक पहल के रूप में इस उपकरण को 100 शाखाओं में लागू किया गया है। अंतिम उपभोक्ता से प्राप्त सकारात्मक प्रतिक्रिया के बाद बैंक ने इस उपकरण को भारत में सभी शाखाओं में लगाने की योजना आरंभ की है। जुलाई 2016 में शुरुआत के बाद से 2,20,000 डेस्कटॉप में यह उपकरण अंतःस्थापित किया जा चुका है। इस उपकरण के प्रयोग से बैंक को 100 शाखाओं में आरंभिक चरण में स्थापित सिस्टम घटकों के संदर्भ में प्रत्यक्ष ऊर्जा खपत में 40 % से अधिक की बचत हुई।

**40%**

कम ऊर्जा खपत

**100 शाखाओं,**

**2,20,000 डेस्कटॉप में**

विद्युत प्रबंधन उपकरण  
की स्थापना

G4-EC2

G4-EN6

## अक्षय ऊर्जा में निवेश

अपनी वचनबद्धता को आगे बढ़ाते हुए एसबीआई ने अपने आंतरिक परिचालनों के लिए अक्षय ऊर्जा में निवेश किया है। उदाहरणार्थ, बैंक ने महाराष्ट्र में छह पवनचक्की स्थापित की हैं और इनसे उत्पादित बिजली का चुनिन्दा कार्यालयों में सीमित उपभोग के लिए इस्तेमाल किया जा रहा है। इस पहल के तहत तमिलनाडु एवं गुजरात में भी चार पवनचक्की चालू की गई हैं। पूरे भारत में 10 पवनचक्कियों की संस्थापित क्षमता 15 मेगावाट है।

बैंक ने पूरे भारत में सौर पैनल स्थापित किए हैं जिनकी कुल क्षमता 2.85 मेगावाट है। 30 किलोवाट क्षमता वाले 100 सौर पैनल एसबीआई के कॉरपोरेट केंद्र की छत पर स्थापित किए गए हैं। बैंक में अनेक नए सौर एटीएम स्थापित करने की प्रक्रिया जारी है। ये 31 मार्च 2017 तक पहले से स्थापित इस तरह के 1,150 सौर पैनलों के अतिरिक्त होंगे।



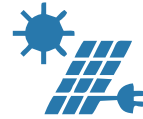
महाराष्ट्र में **6** पवनचक्की

तमिलनाडु में **3** और

गुजरात में **1**



G4-EN3



कॉरपोरेट केंद्र की छत पर

**100** सौर पैनल



31 मार्च 2017 तक

कुल **1150** सौर एटीएम स्थापित



## हरित भवन प्रमाणन

एसबीआई भारतीय हरित भवन परिषद (आईजीबीसी) का संस्थापक सदस्य है। इस परिषद का गठन वर्ष 2011 में भारत में हरित भवन अभियान आरंभ करने और देश को हरित भवनों में विश्व के अग्रणी देशों में से एक बनाने के चतपदज वनज वज्जिम भतजपपिबंजम लक्ष्य के साथ किया गया था। आईजीबीसी को ऊर्जा एवं जल की खपत कम करने में हरित भवनों के योगदान के विषय में जागरूकता पैदा करने का दायित्व दिया गया है।

एसबीआई को विभिन्न श्रेणियों में निम्नलिखित भवनों के लिए हरित भवन प्रमाणन प्रदान किया गया है :



क्रमांक	भवन का नाम	हरित भवन मूल्यांकन	श्रेणी
1	एसबीआई, नेरुल कालोनी	प्लैटिनम	आवासीय हाउसिंग सोसायटी
2	स्टेट बैंक अकैडमी, गुरुग्राम	प्लैटिनम	वर्तमान हरित भवन
3	स्टेट बैंक स्टाफ कालेज, हैदराबाद	गोल्ड	बैंक का प्रशिक्षण महाविद्यालय परिसर
4	स्टेट बैंक प्रबंधन संस्थान, कोलकाता	गोल्ड (अनंतिम)	हरित भवन



## जल प्रबंधन

जल संकट एक विश्वव्यापी चुनौती है और स्वच्छ जल की कमी से ग्रामीण एवं शहरी क्षेत्रों के लाखों लोग पहले ही से प्रभावित हैं। एसबीआई अभी उपभोग किए जा रहे जल की कुल मात्रा पर नजर रख रहा है और जल के संरक्षण एवं पुनर्चक्रण करने वाली प्रणालियों एवं व्यवस्थाओं को विकसित करने की प्रक्रिया जारी है। मंडल स्तर पर वर्षाजल संग्रहण की अनेक परियोजनाओं पर काम हो रहा है।



वर्षाजल संग्रहण परियोजना  
आरंभ की गई

## कचरा प्रबंधन

बैंक में मुख्य रूप से तीन श्रेणियों के कचरे उत्पन्न होते हैं – गीला, सूखा और ई-कचरा। कैंटीनों में भोजन के अपशिष्ट में कमी करने के लिए एक अनूठा जागरूकता अभियान चलाया जा रहा है। कैंटीनों में छोड़े गए खाद्य अपशिष्ट की मात्रा का रोजाना डिस्प्ले किया जाता है जिससे कर्मचारियों में कचरा न्यूनीकरण के महत्व के प्रति संवेदनशीलता पैदा होती है। गीले कचरे को एक बायो-डाइजेस्टर में सड़ने के लिए डाल दिया जाता है और बाद में इससे बने खाद का इस्तेमाल बैंक के मुख्यालय एवं आवासीय क्वार्टरों में किया जाता है।



## संसाधन प्रबंधन : कागज की खपत में कमी

भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) ने विजन 2018 डॉक्यूमेंट जारी किया है जिसमें समाज के सभी वर्गों द्वारा डिजिटल चैनल के अधिकाधिक प्रयोग को बढ़ावा दिया गया है जिससे कि मोबाइल बैंकिंग और इलेक्ट्रॉनिक भुगतानों के लिए ग्राहक आधार में वृद्धि करके कागज आधारित लेन-देन में कमी

लाई जा सके। डिजिटल इजेशन प्राथमिकता का क्षेत्र है और इस क्षेत्र में पहलकदमियों से फलस्वरूप मोबाइल ऐप्लिकेशंस, इंटरनेट एवं मोबाइल बैंकिंग जैसे डिजिटल चैनलों के माध्यम से अधिकांश लेन-देन का संचालन होगा। उदाहरण के लिए, “एसबीआई इनटच” बैंक की अत्याधुनिक डिजिटल ब्रांच है जहाँ खाता खोलने, निजीकृत डेबिट कार्ड की छपाई एवं निर्गम जैसे काम तुरंत हो जाते हैं, साथ ही वीडियो कान्फ्रेंसिंग के माध्यम से निवेश संबंधी सुझाव भी दिए जाते हैं। बैंक ने 31 मार्च 2017 तक देश भर में इस तरह की कुल 250 शाखाएँ स्थापित की हैं। एसबीआई के ग्राहकों की सुविधानुसार बैंकिंग सेवाओं के संचालन के ख्याल से और भी अनेक डिजिटल ऐप्लिकेशंस विकसित की गई हैं।



## मोबाइल ऐप्लिकेशंस

एसबीआई ने खुद को देश के संपूर्ण बैंकिंग सेक्टर में मोबाइल बैंकिंग लेन-देनों के रहनुमाओं में से एक के रूप में स्थापित किया है। वित्त वर्ष 2015-16 में बैंक ने मोबाइल लेनदेनों के मूल्य के पैमाने पर 32% मार्केट शेयर के साथ पहला स्थान हासिल किया। वित्त वर्ष 2016-17 में मार्केट शेयर बढ़कर 40% हो गया।

एसएमई एवं कॉरपोरेट ग्राहकों के लिए विशिष्ट मोबाइल बैंकिंग ऐप्लिकेशंस आरंभ की गईं, जिससे उन्हें खाता संबंधी पूछताछ, लघु खाता विवरण निकासी, उपभोक्ता बिल का भुगतान, ईपीएफ का भुगतान, फिक्स्ड डिपॉजिट खोलने आदि जैसे विभिन्न बैंकिंग लेन-देन करने में आसानी हुई है। कॉरपोरेट ग्राहकों के लिए कतिपय अतिरिक्त सुविधाएँ दी गई हैं जिनके सहारे वे आपूर्तिकर्ताओं, अधिकृत ई-चेक का भुगतान कर सकते हैं और खातों के लेन-देनों की जानकारी ले सकते हैं।

एसबीआई- वित्त वर्ष 2016-17 में

**40%** मार्केट शेयर के साथ  
मोबाइल बैंकिंग लेनदेन में अग्रणी



## मोबाइल वॉलिट

एसबीआई का मोबाइल वॉलिट, 'एसबीआई बडी' अपने ग्राहकों की वित्तीय एवं गैर-वित्तीय दोनों तरह की दैनिक बैंकिंग आवश्यकताओं की पूर्ति करता है। वित्त वर्ष 2016 में आरंभ होने के बाद से 98 लाख से अधिक ग्राहक पंजीकृत हो चुके हैं जिनमें से 71 लाख से अधिक का पंजीकरण वित्त वर्ष 2016-17 में हुआ है।

एसबीआई बडी बैंक की वित्तीय समावेशन गतिविधियों में भी सहायता कर रहा है और इस समय यह 13 भाषाओं में उपलब्ध है, जिस तक भारत के जन जन की पहुँच है।



## इंटरनेट बैंकिंग + ई-कॉमर्स

एसबीआई की नेट बैंकिंग वेबसाइट शीर्ष 10 वित्तीय साइटों की वैश्विक सूची में सम्मिलित है। यह बैंक के ग्राहकों के बीच इसकी लोकप्रियता का प्रमाण है। वित्त वर्ष 2016-17 में इंटरनेट बैंकिंग चैनल के प्रयोग से 140 करोड़ लेन-देन संपन्न किए गए, जो पिछले वित्त वर्ष से 13% अधिक है।

उल्लेखनीय है कि इंटरनेट बैंकिंग चैनल को इसके ई-कॉमर्स प्लेटफॉर्म को मजबूत करने के लिए इस्तेमाल किया गया है क्योंकि प्रस्तुत डिजिटल सेवाओं को एसबीआई के हितधारकों की आवश्यकता के अनुरूप बार-बार अपग्रेड किया जाता है। इन सेवाओं के माध्यम से सरकारी विभागों/सार्वजनिक क्षेत्र प्रतिष्ठानों/बृहत् एवं मझौले कॉरपोरेट्स की आवश्यकताओं से संबंधित ई-टेंडरिंग, ई-ऑक्शन, ई-कलेक्शन और थोक भुगतान जैसे काम-काज किए जा रहे हैं।



एसबीआई मोबाइल  
वॉलिट –एसबीआई बडी  
का

>98,00,000

पंजीकरण 13 भाषाओं में  
उपलब्ध



एसबीआई नेट बैंकिंग साइट  
विश्व के

शीर्ष 10

वित्तीय साइटों में शामिल है



140

करोड़ नेट बैंकिंग  
लेन-देन

## ग्रीन चैनल काउंटर

### 8 लाख

लेनदेन हर रोज  
ग्रीन बैंकिंग चैनल  
के माध्यम से हुए

ग्रीन चैनल काउंटर (जीसीसी) जमा, निकासी एवं बैंक के भीतर फंड्स ट्रांसफर के लिए कागज रहित या 'ग्रीन बैंकिंग' को बढ़ावा देने के लिए उठाया गया कदम है। जीसीसी की सुविधा सभी खुदरा शाखाओं में आरंभ की गई है। जीसीसी के माध्यम से नकदी निकासी, नकदी जमा, एसबीआई के भीतर 40,000 रुपये प्रति ट्रांजैक्शन तक फंड्स ट्रांसफर, मोबाइल बैंकिंग सेवाओं के लिए मोबाइल नम्बर का पंजीकरण और डिमांड ड्राफ्ट (डीडी) जारी करने के कार्य किए जाते हैं। वर्तमान में हर रोज औसतन लगभग 8 लाख लेन-देन जीसीसी के माध्यम से होते हैं।

## ग्रीन पिन (पीआईएन)

इस सेवा के माध्यम से एटीएम, एसएमएस, आइवीआर, आइएनबी और एसबीआई क्विक मोबाइल ऐप्लिकेशन जैसे विभिन्न चैनलों से ग्राहकों को अपना-अपना पिन जेरनेट करने में मदद मिलेगी। इस पहल के लागू होने से कागज की खपत और इस तरह खर्च में काफी कमी आई है। वित्त वर्ष 2016-17 में इस चैनल के सहारे 1 67 करोड़ से ज्यादा पिन जेरनेट किए गए।



## ग्रीन रेमिट कार्ड

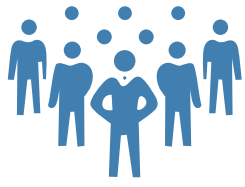


ग्रीन रेमिट कार्ड एक अतिरिक्त बैंकिंग उत्पाद है जिसे कागजरहित बैंकिंग, विशेषकर वैसे ग्राहकों के लिए जो अपने घर से दूर रहते हैं और परिवार के पास बार-बार रुपये भेजते हैं, के लिए तैयार किया गया है। इस कार्ड को लाभार्थी की एक सिंगल खाता संख्या से मैप किया जा सकता है और काउंटर पर कार्ड को बस एक बार स्पाइप करके रुपये प्राप्त किए जा सकते हैं।

G4-EN27

## एटीएम रसीद प्रिंटिंग की व्यवस्था बंद करना

सफलतापूर्वक नकदी निकासी लेन-देन के लिए वित्त वर्ष 2016-17 में सभी स्टेट बैंक एटीएम में एटीएम रसीद मुद्रण को बेहतर (डिजेबल) कर दिया गया है। इन डिजिटल ऐप्लिकेशंस के दोहरे फायदों में बेहतर ग्राहक संतुष्टि और कागज की खपत में कमी सम्मिलित है।

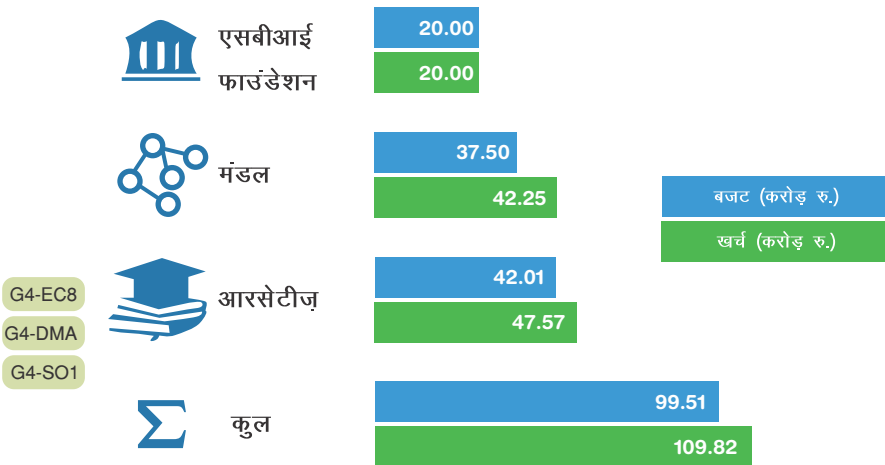


# सामाजिक विकास

समाज निर्माण एवं सामाजिक विकास में अंशदान एसबीआई के संगठनात्मक स्वभाव में सन्निहित है। इसके सामाजिक पहुँच कार्यक्रम का उद्देश्य समाज के सामाजिक-आर्थिक रूप से वंचित वर्गों के जीवन में अर्थपूर्ण एवं दीर्घकालीन बदलाव लाना है। उपलब्ध संसाधनों का इष्टतम उपयोग सुनिश्चित करने के लिए समाज की जरूरतों का आकलन सावधानीपूर्वक किया जाता है और प्रतिष्ठित गैर सरकारी संगठनों (एनजीओ) की रणनीतिक साझेदारी के माध्यम से सहायता पहुँचाई जाती है। सीएसआर गतिविधियाँ अंशतः एसबीआई फाउंडेशन, संपूर्ण भारत में बैंक के प्रत्येक सर्किलों और एसबीआई द्वारा स्थापित व्यावसायिक प्रशिक्षण संस्थानों (आरसेटीज़) द्वारा की जाती हैं। वित्त वर्ष 2016-17 के लिए सीएसआर का बजट 99.51 करोड़ रुपये था। तथापि वास्तविक खर्च की गई राशि सहायता योग्य कतिपय अतिरिक्त परियोजनाओं/कार्यक्रमों के कारण बजट से अधिक रही। रिपोर्टिंग अवधि में खर्च का सारांश इस प्रकार है :

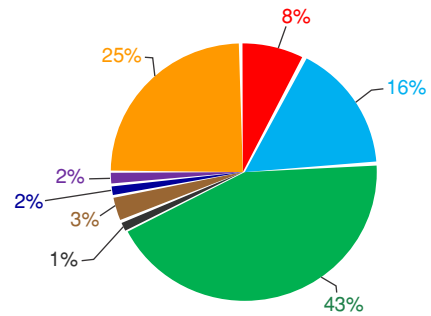
₹. 109.82

करोड़ सीएसआर खर्च



विकास के लिए बैंक के ध्यानाकर्षण क्षेत्रों में स्वास्थ्य सेवा, शिक्षा, कौशल विकास, ग्रामीण विकास, संस्कृति एवं खेल-कूद सम्मिलित हैं। रिपोर्टिंग अवधि में प्रत्येक ध्यानाकर्षण क्षेत्र का अलग-अलग सीएसआर खर्च नीचे दर्शाया गया है।

सीएसआर के ध्यानाकर्षण क्षेत्रों के खर्च का अलग-अलग ब्योरा\*\*



- स्वास्थ्य सेवा एवं स्वच्छता
- शिक्षा
- दिव्यांगता
- पर्यावरण
- कौशल विकास
- संस्कृति
- अन्य
- खेल-कूद



राशि (करोड़ रुपये में)

क्रमांक	ध्यानाकर्षण क्षेत्र	वि.व. 2015-16	वि.व. 2016-17
1.	शिक्षा	19.50	8.86
2.	स्वास्थ्य सेवा एवं स्वच्छता	60.04	17.52
3.	कौशल विकास	44.66	47.57
4.	दिव्यांगता	5.41	1.57
5.	पर्यावरण	4.78	3.57
6.	खेल	2.21	1.46
7.	संस्कृति	1.20	1.80
8.	अन्य	6.12	27.47*
	कुल	143.92	109.82

G4-EC8

G4-SO1

\*\* - राशि को निकटतम पूर्णांक तक राउंड ऑफ किया गया है।

\* - 'अन्य' श्रेणी में मंडलों द्वारा आरंभ मेडिकल कैम्पस जैसी विभिन्न प्रत्यक्ष गतिविधियाँ तथा एसबीआई फाउंडेशन को आवंटित संसाधन सम्मिलित हैं।

# मंडलों द्वारा संचालित सीएसआर गतिविधियाँ

## स्वास्थ्य सेवा

### एम्बुलेंस एवं मेडिकल वैन



बैंक ने लगभग 49 परोपकारी संगठनों को एम्बुलेंस एवं मेडिकल वैन खरीदने में सहयोग दिया।

### चिकित्सा उपकरण एवं हृदय शल्यक्रिया



बैंक ने लगभग 23 परोपकारी संगठनों/अस्पतालों को तनाव परीक्षण मशीनें, डायलिसिस मशीनें, नेत्र परीक्षण उपकरण, एक्स-रे मशीनें, आईसीयू संबंधी सुविधा एवं नवजात सुश्रूषा यूनिट खरीदने के लिए सहयोग दिया।

### वृद्धाश्रम एवं दिव्यांगों को राहत सामग्री



बैंक ने वृद्धाश्रमों को सहयोग दिया एवं दिव्यांग व्यक्तियों को राहत सामग्री दी।

### अन्य खर्च



कैंसर एवं स्तन कैंसर जागरूकता कार्यक्रम, पेयजल की सुविधा, मोतियाबिन्द की शल्यक्रिया एवं जटिल शल्यक्रियाओं में योगदान किया।

G4-SO1







G4-S01

## शिक्षा



### स्कूल बस/वैन

बैंक ने ग्रामीण क्षेत्रों में आर्थिक रूप से कमजोर बच्चों को परिवहन सुविधा मुहैया कराने के लिए 35 गैर सरकारी संगठनों (एनजीओ) को स्कूलों के सहायतार्थ स्कूल बसें/वैन खरीदने में सहयोग किया।



### कंप्यूटर एवं सहायक उपकरण

प्रौद्योगिकी आधुनिक शिक्षा का अभिन्न अंग है। इसे देखते हुए बैंक ने ग्रामीण क्षेत्रों में कंप्यूटर लैब/आईटी लैब स्थापित करने के लिए सहायता प्रदान की।



### बुनियादी सुविधाएं उपलब्ध कराने में सहयोग

बैंक ने ग्रामीण एवं दूर-दराज के इलाकों में स्थित अनेक स्कूलों में भवन, शौचालय, बेंच, आलमारी, स्वच्छ पेयजल सुविधा, सॉफ्ट बोर्ड, डिजिटल क्लासरूम आदि जैसी बुनियादी सुविधाएं उपलब्ध कराने में सहयोग किया।

G4-SO1



## दिव्यांग व्यक्तियों की सहायता

निम्नलिखित कार्यों के लिए प्रतिष्ठित गैर-सरकारी संगठनों को सहायता प्रदान की गई :

- कृत्रिम हाथ-पैर, परकार, बैसाखी, व्हील चेयर आदि का वितरण।
- अन्य सहायक सामग्री एवं उपकरणों का वितरण।
- मानसिक/शारीरिक दिव्यांग व्यक्तियों के सामाजिक पुनर्वास की परियोजना।
- ब्रेल एम्बॉसर सिस्टम।
- दिव्यांगों के लिए विशेष वाहन।



दिव्यांगों के सशक्तीकरण के लिए भारत के राष्ट्रपति से राष्ट्रीय पुरस्कार ग्रहण।



## पर्यावरण एवं संवहनीयता

प्रतिष्ठित गैर-सरकारी संगठनों के सहयोग से निम्नलिखित गतिविधियाँ संचालित की गई :

- सौर ऊर्जा संयंत्र, सोलर लैंप्स, सोलर वाटर हीटर, सोलर स्ट्रीट लैंप्स आदि की उपलब्धता।
- बैटरी संचालित गाड़ियों की खरीद।
- संपूर्ण भारत में वृक्षारोपण अभियानों का संचालन।

## खेल कूद सांस्कृतिक एवं अन्य पहलकदमियाँ

खेल कूद में एवं सांस्कृतिक सहयोग के लिए विभिन्न गतिविधियाँ संचालित की गईं जिनमें राष्ट्रीय खेल विकास कोष में आर्थिक अंशदान सम्मिलित है। बैंक ने सांस्कृतिक गतिविधियों एवं कॉल सेंटर्स की स्थापना, दूध तथा अंत्येष्टि वाहन आदि जैसी अन्य पहलकदमियों में भी योगदान किया।

## बड़े अंशदान

बैंक ने चिकित्सा और घायल एवं दिव्यांग सैनिकों के पुनर्वास हेतु कार्यरत संगठनों को महत्वपूर्ण राशि प्रदान की। इस धन को निम्नलिखित कार्यों में लगाया गया :

- उनके परमार्थ अस्पताल के लिए शल्यक्रिया उपकरण एवं सौर प्रणाली की खरीद।
- अस्पताल के लिए 15 हीमोडायलिसिस एवं जल शोधन संयंत्र की खरीद।
- प्रशिक्षण संबंधी बुनियादी सुविधाओं में सुधार, कंप्यूटरों, सौर ऊर्जा पैनलों एवं दिव्यांग सैनिकों के परिवहन हेतु विशेष बसों की खरीद।



## कौशल विकास

आजीविका के विकल्प एवं कुशलताओं के क्षेत्र में बाजार की जरूरतों एवं उपलब्ध मानव संसाधनों का अक्सर परस्पर संपर्क नहीं हो पाता है। इस अंतर को पाटने के उद्देश्य से व्यावसायिक पाठ्यक्रमों के लिए विभिन्न आरसेटीज (ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थानों) द्वारा उठाए गए कदम इस क्षेत्र में महत्वपूर्ण पहलकदमियों में प्रमुख हैं। बैंक द्वारा किसानों एवं दिव्यांग व्यक्तियों के लिए किए गए सहयोग के विवरण नीचे दिए गए हैं :

### किसानों के साथ घनिष्ठ संबंध



देश की जनसंख्या में किसानों एवं कृषि व्यवसाय से जुड़े अन्य व्यक्तियों के विशाल अनुपात को देखते हुए फाउंडेशन द्वारा "एसबीआई का अपना गाँव" योजना आरंभ की गई है। इस योजना का उद्देश्य गाँवों में काम-काज की परिस्थितियों एवं अवसरों में सुधार करना और किसान समुदाय के साथ दीर्घकालीन एवं लाभकारी संबंध को बढ़ावा देकर किसानों का समग्र विकास सुनिश्चित करना है। किसानों के लिए गठित स्वयं सहायता समूहों (एसएचजी) द्वारा भी उनके जीवन बेहतर बनाने में सहयोग किया जाता है।

### दिव्यांगों का सशक्तीकरण



13 प्रतिष्ठित गैर सरकारी संगठनों (एनजीओ) की सहायता से बैंक द्वारा दिव्यांगों के बीच कृत्रिम हाथ-पैर, परकार, बैसाखी, व्हीलचेयर आदि वितरित किए गए। उनके सामाजिक पुनर्वास की परियोजनाएँ भी संचालित की गईं।



## अन्य पहलकदमियाँ

सामाजिक विकास के लिए विभिन्न मंडलों के ध्यानाकर्षण क्षेत्रों के अतिरिक्त अन्य उच्च प्रभाव वाली सीएसआर पहलकदमी भी क्रियान्वित की गई, जैसे कि :

- राष्ट्रीय धरोहरों, कला एवं संस्कृति संरक्षण के साथ-साथ ऐतिहासिक महत्व वाले भवनों एवं स्थानों तथा कलाकृतियों का पुनरुद्धार।
- परंपरागत कलाओं एवं हस्तशिल्पों का उन्नयन एवं विकास।
- सार्वजनिक पुस्तकालयों की स्थापना।
- ग्रामीण खेल-कूद, राष्ट्रीय स्तर पर मान्य खेलों, पैरा-ओलिम्पिक खेलों को बढ़ावा देने के लिए प्रशिक्षण प्रदान किए गए। केन्द्र सरकार द्वारा स्वीकृत शैक्षणिक संस्थानों में स्थित टेक्नोलॉजी मशीनों के लिए चंदा या धनराशि दी गई।



## रक्षा सेवा बैंकिंग

एसबीआई और भारतीय सशस्त्र बलों के संबंध वर्षों से मजबूत रहे हैं। भारत के सशस्त्र बलों को वैयक्तिकृत सेवाएँ प्रदान करना बैंक के लिए सम्मान और गर्व की बात है। एसबीआई ने एक रक्षा वेतन पैकेज की शुरुआत करके, दूर-दराज के इलाकों एवं दुर्गम स्थानों में नई शाखाएँ तथा एटीएम खोल कर, और सैन्य प्रतिष्ठानों के सहयोग से सामाजिक प्रयासों के माध्यम से रक्षाकर्मियों के जीवन में सुधार करके उनकी बुनियादी जरूरतें पूरी करने का प्रयास किया है। लद्दाख क्षेत्र के तांग-त्से, कारगिल और लेह तथा अरुणाचल प्रदेश के तवांग एवं तेंगा में बैंक की शाखाएँ सैन्य प्रतिष्ठानों को वित्तीय सहायता प्रदान करने के लिए लगातार काम कर रही हैं।

श्रीनगर-लेह उच्चपथ पर द्रास (10,990 फीट) एवं पूर्वोत्तर सिक्किम में नाथु-ला (14,140 फीट) में विशेषकर सशस्त्र बलों की जरूरतें पूरी करने के लिए अनेक एटीएम स्थापित किए गए हैं। ये स्थान कुछ सबसे असह्य पर्वतीय क्षेत्रों में स्थित हैं। एसबीआई भूतपूर्व सैनिकों को रोजगार के अवसर मुहैया कराने में भी अग्रणी रहा है।



## ग्रीन वेस्ट रिसाईक्लसर की स्थापना

एक सैनिक सीमा चौकी पर ग्रीन वेस्ट जलाए जाने के संबंध में नेशनल ग्रीन ट्रिब्यूनल के प्रतिबंधों के तहत छावनी में पर्यावरण के लिए एक हानिरहित तरीका अपनाया गया। इस काम में मदद करने के लिए एसबीआई ने ग्रीन वेस्ट रिसाईक्लर प्रदान किया। उपर्युक्त के अलावा बैंक ने भारत के रक्षाकर्मियों के कल्याण के लिए कई अभियान चलाए, जिनमें से कुछ इस प्रकार हैं :



क्रमांक	स्थान	गतिविधि
1.	जम्मू और कश्मीर	पानी के कीऑस्क का निर्माण
2.	कमांड हॉस्पिटल, चंडीमंदिर कैंट, हरियाणा	मरीज को हॉस्पिटल के अंदर ले जाने के लिए दो बैटरी संचालित वाहनों का दान
3.	वज्र सीएसडी कैंटीन, जलंधर कैंट, पंजाब	वज्र सीएसडी कैंटीन में पूर्व सैनिक प्रतीक्षा कक्ष का निर्माण
4.	मिलिटरी हॉस्पिटल, वाईओआई कैंट	मरीज को अस्पताल से दूसरे अनुमोदित अस्पताल तक ले जाने के लिए एंबुलेंस
5.	टेक्निकल इंस्टीट्यूट फॉर डिस्पेबल्ड सोल्जर्स	प्रशिक्षण की बुनियादी सुविधाओं में सुधार, कंप्यूटर, सोलर पॉवर पैनल और अंग खो चुके सैनिकों के परिवहन के लिए विशिष्ट बस।

# एसबीआई फाउंडेशन द्वारा क्रियान्वित सीएसआर गतिविधियां

हाल में बैंक के सीएसआर अभियान में एक प्रमुख प्रगति एसबीआई फाउंडेशन की स्थापना है। इस फाउंडेशन का प्रमुख लक्ष्य प्रोजेक्ट की प्रकृति के अनुरूप बैंक की सीएसआर गतिविधियों को स्ट्रीमलाइन करना और उन्हें एक नोडल व्यवस्था के अंतर्गत लाना है, जिसमें बेहतर डिलीवरी एफिशियंसी के लिए आवश्यक आर्किटेक्चर स्थापित हो। इसलिए इस फाउंडेशन के द्वारा डेवलपमेंटल समाधानों के क्रियान्वयन तथा यूथ ऑफ इंडिया प्रोग्राम जैसे प्रमुख ध्वजवाहक अभियानों के लिए एक व्यवहारिक दृष्टिकोण अपनाया गया।

बैंक के सामंजस्य में फाउंडेशन शिक्षा, हेल्थकेयर, सैनिटेशन, कौशल विकास, विकलांगता, पर्यावरण, स्पोर्ट्स एवं संस्कृति जैसे क्षेत्रों में केंद्रित है। हर केंद्रण के तहत फाउंडेशन द्वारा क्रियान्वित कुछ अभियान हैं :

## हेल्थकेयर

हेल्थकेयर एवं सैनिटेशन दो सतत विकास के लक्ष्य हैं। सैनिटेशन की खराब स्थितियाँ तथा प्राथमिक हेल्थकेयर सुविधाओं की कमी से गांवों की जनसंख्या के बीच बीमारी तथा मृत्युदर बढ़ी है, तथा बच्चों के बीमार पड़ जाने से स्कूलों में उनकी अनुपस्थिति बढ़ती है। बुनियादी स्वास्थ्य सेवाएं तथा सैनिटरी सुविधाएं उपलब्ध कराना इस फाउंडेशन का एक महत्वपूर्ण लक्ष्य बन गया है।



### लाइफलाइन एक्सप्रेस (रेलगाड़ी में सचल चिकित्सालय)

भारतीय स्टेट बैंक ने इंपैक्ट इंडिया फाउंडेशन के सहयोग से वित्त वर्ष 2016-17 के दौरान देश के विभिन्न हिस्सों में 'लाइफलाइन एक्सप्रेस' चलाई। यह सचल अस्पताल असम, ओडिशा और तेलंगाना राज्यों में बुनियादी चिकित्सा सुविधाओं की कमी वाले क्षेत्रों तक पहुंचने के उद्देश्य से चलाया गया था। यह ट्रेन विभिन्न रोगों और समस्याओं से निपटने के लिए निम्नलिखित जरूरी सुविधाओं से सुसज्जित थी :

- दृष्टि दुर्बलता
- श्रवण दुर्बलता
- कटे-फटे होंठ
- हड्डियों की समस्याएँ
- मिरगी
- दंत समस्याएं
- स्त्री रोग
- बालरोग चिकित्सा से जुड़ी शिकायतें



### आँख की देखभाल (मोतियाबिन्द के ऑपरेशन)

प्रोजेक्ट आई केयर कार्यक्रम के अंतर्गत, महाराष्ट्र के पालघर जिले में लगभग 3000 मोतियाबिंद शल्य क्रियाएं की गईं। इस कार्यक्रम का लक्ष्य क्षेत्र में रहने वाले ग्रामीण और जनजातीय आबादी की मोतियाबिंद शल्यक्रिया के माध्यम से निवारणीय दृष्टिहीनता का उन्मूलन करना। फाउंडेशन ने एक न्यास के सहयोग से मोतियाबिंद शल्यक्रियाओं के बाद नेत्र जांच शिविर भी आयोजित किए।



## शिक्षा

गुणवत्तापूर्ण शिक्षा तक पहुंच उन प्रमुख संकेतकों में से एक है, जो किसी भी देश में विकास के प्रसार का संकेत देते हैं। बढ़ती आबादी और उपलब्ध संसाधनों की कमी के चलते भारत में निजी विद्यालयों का खर्च वहन करने में असमर्थ लोगों को गुणवत्तापूर्ण शिक्षा उपलब्ध कराना एक चुनौती रहा है। इसके अलावा, समुचित बुनियादी सुविधाएं और गुणवत्तापूर्ण शिक्षण कर्मियों की भारी कमी तथा बालिकाओं को शिक्षित करने से संबंधित सामाजिक अवरोध भी ऐसे महत्वपूर्ण मुद्दे हैं, जो निरंतर बाधा बने रहते हैं। इन मुद्दों से निपटने के लिए, फाउंडेशन उन लोगों को शिक्षा सुविधा प्रदान करने हेतु निरंतर कार्यरत है, जो इससे वंचित हैं। इस उद्देश्य की दिशा में की गई कुछ पहल इस प्रकार हैं :

### बेटी पढ़ाओ केंद्र (5 राज्यों में बालिका शिक्षा)

इस परियोजना का उद्देश्य उन दूरस्थ ग्रामीण क्षेत्रों में बालिकाओं को शिक्षित करना है, जहां कोई औपचारिक विद्यालय नहीं है। यह परियोजना एक गैर-सरकारी संगठन की साझेदारी में लागू की गई है, जिसने बिहार, छत्तीसगढ़, मध्य प्रदेश, ओडिशा और उत्तराखंड के दूरदराज के ग्रामीण क्षेत्रों में 'बेटी पढ़ाओ केंद्र' नामक 200 शिक्षण केंद्रों की स्थापना में मदद की है। इन केंद्रों में लगभग 6,000 बालिकाएं नामांकित हैं।

### डिजिटल कक्षाओं की स्थापना (चार राज्यों में)

देश के दूरदराज के कई ग्रामीण क्षेत्रों में, विद्यालयों में सीखने के लिए आवश्यक मूलभूत तकनीक और आधारभूत सुविधाओं की कमी है। ग्रामीण क्षेत्रों में बच्चों के लिए अध्ययन के वातावरण में आमूल परिवर्तन हेतु प्रतिबद्ध, फाउंडेशन ने चार राज्यों में डिजिटल कक्षाएं स्थापित की हैं।

यह परियोजना एक सोसाइटी के साथ साझेदारी में क्रियान्वित की गई है। डिजिटल कक्षाओं ने सीखने में प्रभावशीलता बढ़ाई है और शासन द्वारा संचालित ग्रामीण स्कूलों में छात्रों के नामांकन में वृद्धि में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है।



## संवहनीयता और पर्यावरण

प्रकृति से निरंतर जुड़ाव और समुदायों को भी इस रीति से ऐसा करने में सहायता देना जो पारस्परिक रूप से लाभप्रद है, फाउंडेशन के लिए ध्यान केंद्रण का एक महत्वपूर्ण क्षेत्र है। उदाहरण के लिए, जब 2016 में उत्तराखंड के हिमालयी क्षेत्र में आग ने वनों को तबाह कर दिया, तो फाउंडेशन ने इस क्षेत्र में 14,000 से अधिक वृक्ष लगाने के लिए एक स्थानीय फाउंडेशन के साथ हाथ मिलाया। इस परियोजना के माध्यम से एसबीआई ने सामाजिक भागीदारी की सहायता से पर्यावरणीय स्थिरता, पारिस्थितिक संतुलन, वनस्पतियों और जीवों की सुरक्षा, पशु कल्याण, कृषि वानिकी और प्राकृतिक संसाधनों का संरक्षण सुनिश्चित करने की योजना बनाई है। इसके अलावा, एसबीआई अपने मंडलों में स्वतंत्र वृक्षारोपण गतिविधियां भी चलाती रही है।



## ग्रामीण विकास

समानता का अभाव भारत में एक दीर्घकालिक चुनौती रहा है। चूंकि अधिकांश भारतीय आबादी गांवों में निवास करती है, अतः यह अत्यावश्यक हो गया है कि उनके लिए अवसर निर्मित किए जाएं, ताकि उनके आर्थिक स्तर में वृद्धि हो सके। इसलिए, फाउंडेशन विभिन्न पहलों के माध्यम से असमानता के इस अंतर को पाटने का प्रयास कर रही है।

### गांवों को सूखा प्रतिरोधी बनाना



इस परियोजना में सिंचाई के प्रयोजन और पेयजल की समस्या के समाधान के रूप में, महाराष्ट्र के बीड जिले में धारुर तालुका के 10 गांवों में दोहा का निर्माण शामिल है। 'दोहा' मॉडल में धारा के तल पर एक जल परिबंधन संरचना का निर्माण शामिल है, ताकि वर्षा जल का संचय किया जा सके और किसी भी सीमेंट या कंक्रीट संरचना के निर्माण की आवश्यकता के बिना भूगर्भीय जल स्तर को अधिकतम संभाव्यता तक पहुंचाया जा सके। यह न्यून लागत वाला और पर्यावरण-अनुकूल है। इसे बनाने के लिए किसी अतिरिक्त अनुमोदन की आवश्यकता नहीं होती है, जिससे इसे अमल में लाया जाना सचमुच सरल हो जाता है।



### महिला सशक्तीकरण और वरिष्ठ नागरिकों की देखभाल



महिला सशक्तीकरण के लिए योगदान के एक प्रयास में, फाउंडेशन ने महिला केंद्रित स्वयं सहायता समूहों को माइक्रो-क्रेडिट वित्तपोषण प्रदान करने की पहल की है। वरिष्ठ नागरिकों की सहायता के लिए संगठन ने उत्तर प्रदेश के हापुड़ जिले में एक स्थानीय गैर-सरकारी संगठन के साथ साझेदारी की है और दो साल के लिए 130 बुजुर्गों को अपनाया है। इस संस्थागत कार्यक्रम ने पौष्टिक भोजन प्रदान करके तथा रहन-सहन का स्वास्थ्यकर वातावरण, नियमित चिकित्सीय देखभाल उपलब्ध कराके और परिवारों के साथ उनके पुनर्मिलन में सहायता करके उनके जीवन की गुणवत्ता में सुधार किया है।

## निर्धनता और भूख

भोजन और पोषण सुरक्षा के लिए अनेक उपाय किए जाने के बावजूद, निर्धनता और भूख की समस्या निरंतर गंभीर चिंता का कारण बनती जा रही है। भारत अल्पपोषित व्यक्तियों की एक बड़ी आबादी का घर है और इस प्रकार जनसंख्या, विशेष रूप से बच्चों की पोषण संबंधी स्थिति में सुधार की अत्यंत आवश्यकता है।

### मध्याह्न भोजन योजना में सहायता

फाउंडेशन 'मध्याह्न भोजन' कार्यक्रम में सहयोग करता है और अपने सहयोग के हिस्से के रूप में, इसने भोजन वितरण के लिए 1,250 से अधिक ऊष्मा-रोधी बरतनों की उपलब्धता हेतु धन प्रदान किया था। यह परियोजना बेंगलुरु, अहमदाबाद, नाथद्वारा और गुवाहाटी में चलाई गई।

साझेदार फाउंडेशन द्वारा संचालित रसोईघरों के लिए पूंजीगत व्यय में सहयोग करके, इसने मध्याह्न भोजन रसोईघरों में खाना पकाने की अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी युक्त एक प्रणाली लागू की है जो देश में अपनी तरह की पहली प्रणाली है। इस तकनीक ने खाद्य सुरक्षा और खाद्य गुणवत्ता को बेहतर करके तथा परिचालन लागत में कमी लाकर कार्यक्रम का स्तर बढ़ाने में उल्लेखनीय सहायता की है।



## एसबीआई यूथ फॉर इंडिया (वाईएफआई) फेलोशिप प्रोग्राम

एसबीआई वाईएफआई एक ग्रामीण विकास कार्यक्रम है, जिसका लक्ष्य देश के युवाओं को समाज के सुविधाहीन तथा गरीब लोगों की समस्याओं से अवगत कराना तथा उन्हें इस दिशा में अपना योगदान करने लिए प्रेरित करना है। इस कार्यक्रम के द्वारा कॉलेजों से युवा, प्रतिभाशाली व्यक्तियों का चयन करके उन्हें फेलोशिप प्रोग्राम से जोड़ा जाता है, जिसका लक्ष्य स्वास्थ्य एवं स्वच्छता, आजीविका के अवसर, शिक्षा, महिला सशक्तीकरण आदि जैसे क्षेत्रों में सक्रिय सहयोग के द्वारा एक मजबूत तथा समावेशी समाज का निर्माण करना है। फेलोशिप का फोकस शिक्षित युवाओं को सामाजिक क्षेत्र की ओर आकर्षित करके उनमें सामाजिक उद्यमशीलता की भावना का विकास करना है। यह विशेष रूप से प्रशिक्षित तथा जागरूक समूह समाज में सकारात्मक बदलाव ला सकता है। यह कार्यक्रम 13 महीनों तक चलता है और यह इसका चौथा साल है। इसके तहत पूरे भारत के 9 राज्यों में 32 स्थानों पर 7 प्रतिष्ठित एनजीओ के साथ 61 फेलो काम कर रहे हैं। वे गांवों में रहने वाले लोगों की जरूरतों को समझने के लिए विभिन्न परियोजनाओं पर काम कर रहे हैं और रचनात्मक समाधानों के द्वारा उन्हें हल कर रहे हैं। इनमें से ज्यादातर परियोजनाएँ सतत विकास के लक्ष्यों जैसे गरीबी उन्मूलन, उत्तम स्वास्थ्य एवं खुशहाली, उत्तम शिक्षा, किफायती और स्वच्छ ऊर्जा और जलवायु हितैषी कारवायें आदि से संबंधित हैं।

### अतिरिक्त सीएसआर अभियान :

- मुंबई के भायखला जेल में 130 महिला कैदियों के लिए स्वास्थ्य जांच शिविर आयोजित किया गया। इनके परिणाम जेल अधिकारियों को सौंप दिए गए, ताकि वे आगे की कार्यवाही कर सकें।
- फाउंडेशन ने कोयम्बटूर, तमिलनाडु में जानलेवा बीमारियों वाले हजारों सुविधाहीन मरीजों को अपने 'क्लिनिक विदाउट वॉल्स' के द्वारा आश्रय एवं प्रशामक सेवाएँ प्रदान कीं।
- फाउंडेशन ने एसबीआई-संजीवनी आरंभ किया है जो एक 'क्लिनिक ऑन व्हील्स' चिकित्सालय है जो अत्याधुनिक मल्टीस्पेशियलिटी हेल्थकेयर सुविधाओं से सुसज्जित एक वैन के साथ दक्षिण सिक्किम के दूरदराज के इलाकों में काम करता है।
- यह फाउंडेशन कैंसर से पीड़ित 120 मरीजों के इलाज में सहयोग कर रहा है, जो उत्तरपूर्वी राज्यों, जम्मू-कश्मीर एवं अन्य से आते हैं, जहां कैंसर के इलाज की पर्याप्त सुविधाएं नहीं हैं।
- एसबीआई जीवनदान प्रोजेक्ट अंगदान से संबंधित निःशुल्क जानकारी प्रदान करता है और इस विषय में जागरूकता बढ़ाकर भारत के चार मेट्रो शहरों में प्रोफेशनल्स तथा कार्यकर्ताओं को प्रशिक्षित करता है।
- देश में स्वच्छता की समस्या पर विचार करते हुए यह फाउंडेशन नए तीर्थयात्रा स्थल, बेलूर मठ में 203 शौचालयों सहित एक टॉयलेट ब्लॉक के निर्माण में मदद कर रहा है।
- यह फाउंडेशन पूर्वी भारत में 200 युवाओं के लिए मेडिकल स्किल डेवलपमेंट ट्रेनिंग ऑफ अनएम्प्लॉयड यूथ (बेरोजगार युवा चिकित्सीय कौशल विकास) कार्यक्रम में सहयोग कर रहा है। इसने इस अभियान के तहत अपने एक केंद्र में वर्तमान पराचिकित्सीय एवं चिकित्सीय लेबोरेट्रीज के उन्नयन का काम भी कर रहा है।
- प्रस्तावित एसबीआई-यूएनएफपीए प्रोजेक्ट का लक्ष्य छतरपुर,

मध्यप्रदेश के चयनित प्रखंडों में 150 गांवों की 3500 से 4500 लड़कियों तक पहुंचना है। यह प्रोजेक्ट जीवन कौशल, स्वास्थ्यसेवा, वित्तीय साक्षरता और लैंगिक और सामाजिक समानता के परिदृश्य के निर्माण पर केंद्रित है।



# जीआरआई जी 4 सूची



Content Index  
State Bank of India

Jun 2017

Service

## सामान्य मानक प्रकटीकरण

सामान्य मानक प्रकटीकरण

पृष्ठ संख्या (लिक हेतु)

### कार्यनीति एवं विश्लेषण

G4-1

1,2

### संगठनात्मक विवरण

G4-3

5

G4-4

5

G4-5

88

G4-6

5

G4-7

5

G4-8

5,6

G4-9

5, 19-21,33

G4-10

33

G4-11

44

G4-12

6

G4-13

7

G4-14

8

G4-32

G4-15

7,8

G4-16

5

### चुनिंदा महत्वपूर्ण पहलू एवं सीमाएँ

G4-17

5

G4-18

18

G4-19

18

सामान्य मानक प्रकटीकरण	
सामान्य मानक प्रकटीकरण	पृष्ठ संख्या (लिक हेतु)
G4-20	18
G4-21	18
G4-22	पिछली रिपोर्टिंग अवधि के बाद से दोबारा कोई विवरण नहीं बना है
G4-23	7
हितधारकों की सहभागिता	
G4-24	17
G4-25	15, 16
G4-26	16,17
G4-27	17
रिपोर्ट का विवरण	
G4-28	7
G4-29	2
G4-30	7
G4-31	संपर्क बिन्दु का विवरण रिपोर्ट के पिछले कवर पर दिया गया है
G4-32	7,83-86
G4-33	बाह्य रूप से बीमित नहीं है।
गवर्नेंस	
G4-34	9-10
नैतिकता एवं सत्यनिष्ठा	
G4-56	11, 12, 13, 14

G4-32

विशिष्ट मानक प्रकटीकरण

डीएमए एवं संकेतक	पृष्ठ संख्या (लिंक हेतु)	चिन्हित चूक	चूक के कारण	चूक का स्पष्टीकरण
श्रेणी : आर्थिक				
महत्वपूर्ण पहलू : आर्थिक कार्यप्रदर्शन				
G4-DMA	19			
G4-EC1	19,20			
G4-EC2	59, 60			
महत्वपूर्ण पहलू : अप्रत्यक्ष आर्थिक प्रभाव				
G4-DMA	29			
G4-EC8	29,30,31,32, 67, 68			
श्रेणी : पर्यावरण				
महत्वपूर्ण पहलू : ऊर्जा				
G4-DMA	59			
G4-EN3	59, 61			
G4-EN6	60			
महत्वपूर्ण पहलू : उत्सर्जन				
G4-DMA	59			
G4-EN15	59			

G4-32



विशिष्ट मानक प्रकटीकरण				
डीएमए एवं संकेतक	पृष्ठ संख्या (लिक हेतु)	चिन्हित चूक	चूक के कारण	चूक का स्पष्टीकरण
महत्वपूर्ण पहलू : उत्पाद एवं सेवाएँ				
G4-DMA	63			
G4-EN27	63,64,65,66			
श्रेणी : सामाजिक				
उप-श्रेणी : श्रम संबंधी कार्यपद्धति एवं मर्यादित कार्य				
महत्वपूर्ण पहलू : रोजगार				
G4-DMA	33,34			
G4-LA3	42			
महत्वपूर्ण पहलू : पेशागत स्वास्थ्य एवं सुरक्षा				
G4-DMA	45			
G4-LA5	45			
महत्वपूर्ण पहलू : प्रशिक्षण एवं शिक्षण				
G4-DMA	35,36			
G4-LA9	37	लिंग एवं कर्मचारी श्रेणी के आधार पर प्रति वर्ष प्रति कर्मचारी प्रशिक्षण के औसत घंटे	यह सूचना अभी अनुपलब्ध है	बैंक औसत प्रशिक्षण घंटों के आँकड़े बनाने की प्रणाली विकसित कर रहा है और आगामी वर्षों में इसे प्रकट करेगा
G4-LA10	36,38,39			
G4-LA11	34			
महत्वपूर्ण पहलू : विविधता एवं समान अवसर				
G4-DMA	43			
G4-LA12	9,10			

G4-32

विशिष्ट मानक प्रकटीकरण

डीएमए एवं संकेतक	पृष्ठ संख्या (लिक हेतु)	चिन्हित चूक	चूक के कारण	चूक का स्पष्टीकरण
उप-श्रेणी : मानवाधिकार				
महत्वपूर्ण पहलू : अपक्षपात				
G4-DMA	44			
G4-HR3	44			
उप-श्रेणी : समाज				
महत्वपूर्ण पहलू : स्थानीय समुदाय				
G4-DMA	67			
G4-SO1	67-72			
महत्वपूर्ण पहलू : अनुपालन				
G4-DMA	11, 12, 14			
G4-SO8	14			
उप-श्रेणी : उत्पाद संबंधी उत्तरदायित्व				
महत्वपूर्ण पहलू : उत्पाद एवं सेवा की लेबलिंग				
G4-DMA	57			
G4-PR5	57			
महत्वपूर्ण पहलू : ग्राहकों की निजता				
G4-DMA	49,57			
G4-PR8	58			

### संवहनीयता रिपोर्ट के लिए बीआरआर आवश्यकताओं का मानचित्रण

भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (सेबी) सूचीकरण विनियमावली के विनियम 34 के उप विनियम (2) के खंड (एफ) के तहत वित्त वर्ष 2016-17 की संवहनीयता रिपोर्ट कंपनी कार्य मंत्रालय, भारत सरकार के द्वारा अधिसूचित व्यवसाय के सामाजिक, पर्यावरणीय एवं आर्थिक उत्तरदायित्वों पर राष्ट्रीय स्वैच्छिक दिशानिर्देश (एनवीजी-एसईई) के नौ सिद्धांतों के अनुरूप है।

#### भाग क : एसबीआई के बारे में सामान्य जानकारी

बैंक की गतिविधियां "ग्रुप के : फिनेंशल एवं इंश्योरेंस एक्टिविटीज ऑफ नैशनल इंडस्ट्रियल क्लासिफिकेशन (ऑल ईकॉनॉमिक एक्टिविटीज) – 2008" के तहत समाहित की गई हैं, जो सांख्यिकी एवं कार्यक्रम क्रियान्वयन मंत्रालय द्वारा प्रकाशित की गई हैं। बैंक की गतिविधियाँ निम्नलिखित औद्योगिक गतिविधि कोड के तहत आती हैं :

ग्रुप	श्रेणी	विवरण
641	6419	मौद्रिक मध्यवर्तन – अन्य मौद्रिक मध्यवर्तन

#### बैंक के विषय में अन्य विवरण

पता :	भारतीय स्टेट बैंक, स्टेट बैंक भवन, कॉर्पोरेट सेंटर, मैडम कामा रोड, नरीमन प्वाइंट, मुंबई –400 021, भारत
वेबसाइट :	<a href="https://www.sbi.co.in">https://www.sbi.co.in</a> , <a href="https://bank.sbi">https://bank.sbi</a>
ईमेल आइडी :	gm.snb@sbi.co.in
प्रतिवेदित वित्त वर्ष	वित्त वर्ष 2016-17
कंपनी द्वारा प्रदत्त तीन सेवाएँ (तुलन पत्र में यथाउल्लिखित)	जमा ऋण एवं अग्रिम धन-प्रेषण एवं उगाही
स्थानों की संख्या, जहाँ कंपनी द्वारा व्यावसायिक गतिविधियाँ की जा रही हैं	राष्ट्रीय : 31.03.2017 तक भारत में 14 मंडलों में फैली 17,170 शाखाएँ अंतरराष्ट्रीय : लंदन, पेरिस, न्यूयॉर्क, फ्रैंकफर्ट, टोक्यो आदि में शाखाओं सहित 36 देशों में 195 शाखाएँ
कंपनी द्वारा सेवा-प्राप्त बाजार	राष्ट्रीय एवं अंतरराष्ट्रीय

G4-5

## भाग ख: कंपनी का वित्तीय विवरण

वित्त वर्ष 2016-17 के लिए बैंक के वित्तीय विवरण के लिए कृपया पृष्ठ 19-20 पर आर्थिक प्रदर्शन भाग देखें

### भाग ग : अन्य विवरण

व्यवसाय दायित्व पहलों में अधीनस्थ कंपनियों एवं व्यवसाय साझीदारों की सहभागिता

बैंक की वार्षिक रिपोर्ट 2016-17 में अधीनस्थ कंपनियों, सहयोगी तथा संयुक्त उपक्रमों का विवरण 'सहयोगी एवं अधीनस्थ कंपनियाँ' शीर्षक के नीचे दिया गया है। एसबीआई की बीआर नीतियां इसके सभी सहयोगियों एवं अधीनस्थ कंपनियों पर लागू हैं, जो कॉरपोरेट केंद्र द्वारा चलाए जाने वाले व्यवसाय दायित्व पहलों को आगे बढ़ाने में सहायक हैं। हालांकि सामाजिक और पर्यावरण के मामलों पर प्रोग्राम व अभियान सहयोगियों एवं अधीनस्थ कंपनियों के स्वतंत्र बोर्ड द्वारा डिजाइन व क्रियान्वित किए जाते हैं। सप्लाई चेन के संदर्भ में एसबीआई अपने सप्लायर्स, वेंडर्स और अन्य व्यवसाय साझीदारों को अपना-अपना व्यवसाय जिम्मेदारीपूर्वक संचालित करने के लिए प्रेरित करता है।

### भाग घ : व्यवसाय दायित्व सूचना

सेबी की अपेक्षाओं के अनुरूप बैंक की व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट 2012-13 में प्रकाशित की गई थी। यह पांचवीं रिपोर्ट है और वित्त वर्ष 2016-17 की एसबीआई की संवहनीयता रिपोर्ट का ही हिस्सा है। यह रिपोर्ट बैंक की वेबसाइट <https://www.sbi.co.in> अथवा <https://bank.sbi> पर देखी जा सकती है।

### 1. व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट के लिए जिम्मेदार निदेशक/निदेशकों का विवरण

क) बबीआर संबंधी नीति/नीतियों के क्रियान्वयन के लिए जिम्मेदार निदेशक/निदेशकों का विवरण

डीआईएन सं. 02895343

नाम : श्री प्रवीण कुमार गुप्ता

ख) बीआर हेड का विवरण

क्रमांक	विवरण	विस्तृत विवरण
1	डीआईएन संख्या (यदि लागू हो)	02895343
2	नाम	श्री प्रवीण कुमार गुप्ता
3	पदनाम	प्रबंध निदेशक (अनुपालन एवं जोखिम)
4	टेलीफोन नम्बर	+91 22 22047182, +91 22 22741831
5	ईमेल आइडी	md.cr@sbi.co.in

### 2 सिद्धान्तवार (एनवीजी के अनुसार) व्यवसाय दायित्व नीति/नीतियाँ (उत्तर हाँ/नहीं में)

क्रमांक	प्रश्न	सिद्धान्त पी1-पी9
1	क्या बैंक में सेबी द्वारा निर्धारित 9 सिद्धान्तों में प्रत्येक के लिए नीति/नीतियाँ मौजूद हैं	हाँ
2	क्या नीति संबंधित हिस्सेदारों के साथ परामर्श करके बनाई गई है?	हाँ

क्रमांक	प्रश्न	सिद्धान्त पी1-पी9
3	क्या नीति किसी राष्ट्रीय/ अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुरूप है? यदि हाँ, तो उल्लेख करें (50 शब्दों में)	एसबीआई की व्यावसायिक उत्तरदायित्व नीति निगमित मामला मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा जुलाई, 2011 में जारी व्यवसाय के सामाजिक, पर्यावरिक एवं आर्थिक उत्तरदायित्वों पर राष्ट्रीय स्वैच्छिक दिशानिर्देश पर आधारित है,
4	क्या नीति केंद्रीय बोर्ड से अनुमोदित है? यदि हां, तो क्या इस पर एमडी/मालिक/ सीईओ/यथोचित बोर्ड डायरेक्टर के हस्ताक्षर हैं?	हाँ, व्यवसाय दायित्व नीति को निदेशक बोर्ड ने अनुमोदित किया है।
5	क्या नीति के कार्यान्वयन की देखरेख करने के लिए कंपनी में बोर्ड/निदेशक/अधिकारी की निर्धारित समिति है?	हाँ (अध्यक्ष के नेतृत्व में गठित कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व समिति)
6	पॉलिसी को ऑनलाईन देखने के लिए लिंक बताएं	Corporate Governance / CSR/ BR Report के नीचे <a href="https://www.sbi.co.in">https://www.sbi.co.in</a> या <a href="https://bank.sbi">https://bank.sbi</a>
7	क्या पॉलिसी के बारे में संबंधित आंतरिक और बाहरी हिस्सेदारों को ऑपचारिक रूप से बता दिया गया है?	हाँ
8	क्या कंपनी के पास नीति/नीतियों के क्रियान्वयन के लिए आंतरिक संरचना है?	हाँ
9	क्या नीति/नीतियों के संबंध में हिस्सेदारों की शिकायतों के निपटारा के लिए कंपनी में शिकायत निवारण प्रणाली है?	हाँ
10	क्या कंपनी ने किसी आंतरिक या बाहरी एजेंसी के द्वारा इस नीति के काम का निष्पक्ष निरीक्षण/मूल्यांकन कराया है?	व्यवसाय दायित्व नीति के काम का आंतरिक मूल्यांकन कराया जाता है। इसके अलावा वित्त वर्ष 2016-17 में प्रकाशित संवहनीयता रिपोर्ट बैंक के आर्थिक, पर्यावरणीय और सामाजिक कार्यप्रदर्शन की जानकारी देती है और इसकी समीक्षा और मिलान विस्तार से किया गया है।

## एनवीजी मैपिंग

राष्ट्रीय स्वैच्छिक दिशानिर्देश (अनुपालन)		पृष्ठ संख्या
सिद्धांत 1	व्यवसायों को खुद का संचालन एवं नियंत्रण नीति, पारदर्शिता और उत्तरदायित्व के साथ करना चाहिए	11, 12, 13, 14
सिद्धांत 2	व्यवसायों को ऐसी वस्तुएं व सेवाएं प्रदान करनी चाहिए, जो सुरक्षित हों और अपने पूरे जीवनचक्र में संवहनीयता में योगदान करने वाले हों	23-32, 49-58, 63-66
सिद्धांत 3	व्यवसायों को सभी कर्मचारियों के कल्याण को बढ़ावा देना चाहिए।	33-44
सिद्धांत 4	व्यवसायों को सभी हितधारकों के हितों का सम्मान करना चाहिए और उनके प्रति संवेदनशील होना चाहिए, खासकर उनके प्रति, जो कमजोर, हाशिये पर तथा गरीब समुदाय से हों।	67-82
सिद्धांत 5	व्यवसायों को मानवाधिकारों का सम्मान कर उन्हें बढ़ावा देना चाहिए।	44
सिद्धांत 6	व्यवसायों को पर्यावरण की सुरक्षा, सम्मान और संरक्षण के लिए प्रयास करना चाहिए।	59-66
सिद्धांत 7	व्यवसायों को लोक या नियामक नीति के अनुपालन से जुड़े कार्य जिम्मेदारी के साथ करने चाहिए।	5,17
सिद्धांत 8	व्यवसायों को समावेशी विकास तथा एकसमान वृद्धि में सहयोग करना चाहिए।	25, 30-32
सिद्धांत 9	व्यवसाय अपने ग्राहकों एवं उपभोक्ताओं के साथ पूरी जिम्मेदारी के साथ जुड़े और उनके लिए मूल्य सृजन करें।	49-58

## शब्दावली

क्रमांक	संक्षिप्त रूप	पूर्ण रूप	हिन्दी रूप
1	ATI	Apex Training Institute	शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान
2	ATM	Automated Teller Machine	स्वचालित टेलर मशीन
3	BC	Business Correspondent	कारोबार प्रतिनिधि
4	CDM	Cash Deposit Machine	नकदी जमा मशीन
5	CDS	Career Development System	करियर विकास व्यवस्था
6	CEEP	Customer Experience Excellence Project	ग्राहक अनुभव उत्कर्ष परियोजना
7	CGTMSE	Credit Guarantee Trust for Micro and Small Enterprises	सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों के लिए ऋण गारंटी न्यास
8	COS	Chief Officer Security	मुख्य अधिकारी सुरक्षा
9	CSO	Chief Sustainability Officer	मुख्य संवहनीयता अधिकारी
10	CSPs	Customer Service Points	ग्राहक सेवा केन्द्र
11	DBT	Direct Benefit Transfer	प्रत्यक्ष लाभ व अंतरण
12	DBTL	Direct Benefit Transfer for LPG	एलपीजी हेतु प्रत्यक्ष लाभ अंतरण
13	DD	Demand Draft	मांग ड्राफ्ट
14	DGM	Deputy General Manager	उप महाप्रबंधक
15	DRA	Debt Recovery Agents	ऋण वसूली अभिकर्ता
16	ECCB	Executive Committee of Central Board	केन्द्रीय बोर्ड की कार्यकारिणी समिति
17	e-DFC	Electronic Dealer Finance Scheme	इलेक्ट्रॉनिक-विक्रेता वित्तीयन योजना
18	e-KYC	Electronic Know Your Customer	इलेक्ट्रॉनिक -अपने ग्राहक को जानिए
19	e-VFS	Electronic Vendor Finance Scheme	इलेक्ट्रॉनिक-विक्रेता वित्तीयन योजना
20	FIP	Financial Inclusion Plan	वित्तीय समावेशन योजना
21	FLC	Financial Literacy Centre	वित्तीय साक्षरता केन्द्र
22	GCC	Green Channel Counter	ग्रीन चैनल काउंटर
23	GDP	Gross Domestic Product	सकल घरेलू उत्पाद

क्रमांक	संक्षिप्त रूप	पूर्ण रूप	हिन्दी रूप
24	GPNATA	Golden Peacock National Training Award	गोल्डन पीकॉक राष्ट्रीय प्रशिक्षण पुरस्कार
25	GRI	Global Reporting Initiative	वैश्विक रिपोर्टिंग पहल
26	HI	Hearing Impaired	श्रवण बाधित दिव्यांग
27	HNIs	High Net-worth Individuals	उच्च निवल संपत्तिधारक व्यक्ति
28	IGBC	Indian Green Building Council	भारतीय हरित भवन परिषद
29	IMPS	Immediate Payment Service	तत्काल भुगतान सेवा
30	KCC	Kisan Credit Card	किसान क्रेडिट कार्ड
31	LHO	Local Head Office	स्थानीय प्रधान कार्यालय
32	NCDC	National Civil Defence College	राष्ट्रीय नागरिक सुरक्षा कॉलेज
33	NCPEDP	National Centre for Provision of Employment to Persons with Disabilities	राष्ट्रीय दिव्यांग रोजगार प्रावधान केन्द्र
34	NEFT	National Electronic Funds Transfer	राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण
35	NFPA	National Fire Prevention Association	राष्ट्रीय अग्नि निरोध संघ
36	NPS	National Pension Scheme	राष्ट्रीय पेंशन योजना
37	NVG	National Voluntary Guidelines	राष्ट्रीय स्वैच्छिक दिशानिर्देश
38	OBC	Other Backward Classes	अन्य पिछड़ा वर्ग
39	OCAS	Online Customer Acquisition Solution	ऑनलाइन ग्राहक अर्जन समाधान
40	OMS	Offsite Monitoring system	परोक्ष निगरानी प्रणाली
41	OTS	One time Settlement	एकबारगी निपटारा
42	PASG	Pump Action Shot Guns	पम्प ऐक्शन शॉट गन
43	PMJDY	Pradhan Mantri Jan Dhan Yojna	प्रधानमंत्री जन धन योजना
44	POS	Point-of-Sale	प्वाइंट ऑफ सेल
45	PSU	Public Sector Unit	सार्वजनिक क्षेत्र इकाई
46	QMS	Queue Management System	कतार प्रबंधन प्रणाली
47	RBI	Reserve Bank of India	भारतीय रिज़र्व बैंक



क्रमांक	संक्षिप्त रूप	पूर्ण रूप	हिन्दी रूप
48	RRB	Regional Rural Bank	क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक
49	RSETI	Rural Self Employment Training Institute	ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान
50	RTGS	Real Time Gross Settlement	साथ साथ निपटान
51	RUSU	Rural Semi Urban	ग्रामीण अर्ध शहरी
52	SBI	State Bank of India	भारतीय स्टेट बैंक
53	SBIRD	State Bank Institute of Rural Development	स्टेट बैंक ग्रामीण विकास संस्थान
54	SBLC	State Bank Learning Centre	स्टेट बैंक ज्ञानार्जन केन्द्र
55	SC	Scheduled Castes	अनुसूचित जातियाँ
56	SCB	Scheduled Commercial Bank	अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक
57	SDGs	Sustainability Development Goals	संवहनीयता विकास लक्ष्य
58	SHG	Self Help Group	स्वयं सहायता समूह
59	SME	Small and Medium Enterprises	लघु एवं मझौले उद्यम
60	SO	Security Officer	सुरक्षा अधिकारी
61	SOC	Security Operations Centre	सुरक्षा परिचालन केन्द्र
62	ST	Scheduled Tribe	अनुसूचित जनजाति
63	STU	Strategic Training Unit	कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई
64	SWO	Single Window Operator	सिंगल विंडो ऑपरेटर
65	TLC	Technology Learning Centre	प्रौद्योगिकी ज्ञानार्जन केन्द्र
66	UL	Underwriter Laboratory	अंडरराइटर लेबोरेट्री
67	USA	United States of America	संयुक्त राज्य अमरीका
68	VI	Visually Impaired	दृष्टि दिव्यांग
69	WMS	Wealth Management Services	धन संपदा प्रबंधन सेवाएँ
70	YFI	Youth For India	यूथ फॉर इंडिया



#BANKING ON S

I LOVE MY

Endangered  
species is at risk

SUSTAINABILITY  
Y PLANT

INVEST in your  
Child's future -  
Plant more trees

Waste can be  
Recycled -  
Use



# पुरस्कार एवं सम्मान



बिजनेस टुडे (मनी टुडे) द्वारा  
**बैंक ऑफ द ईयर**  
(पब्लिक सेक्टर) अवाड

ग्लोबल फिनेंस पत्रिका द्वारा  
**बेस्ट ट्रेड फिनेंस**  
**बैंक**

टेक्नोलॉजी एवं डिजिटल  
बैंकिंग के नवोन्मेषी प्रयोग  
हेतु **आईडीआरबीटी**  
**बैंकिंग टेक्नोलॉजी**  
**एक्सीलेंस अवार्ड**  
(2 पुरस्कार)

दिव्यांग व्यक्तियों के लिए  
रोजगार के समान अवसरों  
को बढ़ावा देने के प्रति  
वचनबद्धता हेतु लगातार दूसरे  
वर्ष **हेलेन केलर**  
**अवार्ड 2016**

**गोल्डन पीकॉक**  
**नैशनल ट्रेनिंग अवाड:**  
अपने कर्मचारियों के प्रशिक्षण के  
क्षेत्र में उत्कृष्ट प्रदर्शन के  
सम्मान में एसबीआई को वित्तीय  
सेवाएँ (बैंकिंग) उद्योग में विजेता  
घोषित

**आइबीए बैंकिंग टेक्नोलॉजी**  
**अवार्ड (4 पुरस्कार) :**  
सर्वश्रेष्ठ प्रौद्योगिकी बैंक,  
सर्वश्रेष्ठ डिजिटल एवं चैनल  
प्रौद्योगिकी, विश्लेषणात्मक  
पद्धतियों का सर्वश्रेष्ठ प्रयोक्ता  
एवं सर्वश्रेष्ठ वित्तीय समावेशन  
पहल

**एनपीसीआइ –**  
**नैशनल पेमेंट्स**  
**एक्सीलेंस अवार्ड :**  
सभी श्रेणियों में जीत के लिए  
विशेष सम्मान पुरस्कार





एसबीआई  
स्टेट बैंक भवन,  
मैडम कामा रोड,  
मुंबई – 400 021  
संपर्क व्यक्ति :  
श्री दिनेश परुथी  
022 22740955

यह रिपोर्ट पर्यावरण अनुकूल कागज पर प्रिंट की गई है