D.3 Government Business Unit (GBU)

- In order to provide timely and accurate credit of Pension as well as its arrears to Pensioners, 14 Centralised Pension Processing Centres (CPPCs) have been established and 27.38 lakh Pension Accounts have been migrated from 9116 branches to the 14 CPPCs.
- Facility for e-payment of Railway Freight has been provided to 143 Corporates and more and more Corporates are adopting this new convenient 24x7 automated payment system.
- Internet Banking facility has been popularized for payment of taxes as a result of which 59.96% of CBDT receipts and 60.44% of CBEC receipts of the Bank are now through e- mode.
- Refund Banker Scheme for electronic refund of Income Tax is now operational at 6 centres viz. Delhi, Mumbai, Kolkata, Chennai, Bangalore and Patna and will be extended to other centres in a phased manner.
- Cyber Treasury for online collection of State Govt. receipts has been implemented in 14 States and remaining States are in the process of being covered.
- Bank is partnering State Government of Delhi for their e-governance project for collection of taxes and utility payments from citizens through Citizen Service Centres (CSCs).

E. RURAL BUSINESS GROUP

Rural Business Group, which deals with the business of the Bank at all rural and semi urban centres, now handles a deposit portfolio of Rs. 2,15,931 crores and a credit portfolio of Rs. 1,20,617 crores, which is 32% and 26% of the Bank's total domestic deposit and credit portfolio respectively as on 31.03.2009.

(Amount in Rs. crores)

Particulars	As on 31.03.2008	As on 31.03.2009	Growth %
Deposits	1,65,852	2,15,931	30.19
Advances	1,01,850	1,20,617	18.46

Highlights/Initiatives during the year

- The rate of growth, both in deposits and advances, has been better than the growth rate of ASCB rural and semi urban branches. As a result, the Bank's market share in rural and semi urban areas improved by 1.35% in deposits and 1.27% in advances between March and December 2008.
- High proportion (54% of total deposits) of Current Account & Savings Account (CASA) deposits in the group contributes to its lower cost of deposits at 5.23%, which is significantly lower than the Whole Bank average of 6.03%.
- The business strategy envisaged setting up of multi pronged sourcing agents coupled with improved back end processing capacity.
- Front end sourcing force comprises, besides branches, alternate channels like Officers Marketing and Recovery (OMR) and Business Facilitators (BFs) and Business Correspondents (BCs).
- OMRs numbering around 4800 now source not only high value Agriculture segment loans but all types of deposits, loans and cross-selling products across all the segments.
- The Bank has appointed about 18,000 Customer Service Point (CSP)/outlets of Business Correspondents/Business Facilitators (BC/BFs). Some of the national level BC/BFs are India Post and ITC. During the year, the alliance with India Post has been scaled up nation wide and now covers more than 5,200 Post Offices across all States.
- To increase its outreach, the Bank has opened about 481 new branches in rural and semi urban areas during FY-09.
- To improve the processing capacity, 158 Rural Central Processing Centres (RCPCs) have been opened during FY-09.

E.1 Agri Business:

Table : 6 Agriculture – Highlights

(Amount in Rs. crores)

Particulars	As on 31.03.2008	As on 31.03.2009	Growth %
Deposits	8,777	12,407	41%
Advances	45,797	54,678	19%

वर्ष के दौरान उपलब्धियां

- बैंक ने लगातार दूसरी बार वित्त वर्ष 2008-09 में 18.46% की वृद्धि के साथ कृषि प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के अग्रिमों में 18% के न्यूनतम मानदण्ड को पार किया है।
- बैंक कृषि ऋणों में सरकारी लक्ष्य से और आगे बढ़ गया है और इसने रु. 28,000 करोड़ के लक्ष्य की तुलना में वर्ष 2008-09 में रु. 28,442 करोड़ के कृषि ऋण संवितरित किए तथा वर्ष के दौरान 7.40 लाख किसानों के लक्ष्य की तुलना में 10.68 लाख नए किसानों का वित्तपोषण किया।
- वित्त वर्ष 2008-09 में बैंक द्वारा कृषि अनर्जक आस्तियों में 50% से अधिक की कमी लाई गई (अनर्जक आस्तियां रु. 3,079 करोड़ से घटकर रु. 1,454 करोड़ हो गईं)।
- ऋणों की गुणवत्ता में सुधार लाने और इनके विविधीकरण के लिए, बागवानी, डेयरी, मत्स्य पालन, खाद्य प्रसंस्करण, बायोटेक्नोलॉजी, आदि जैसे प्रमुख क्षेत्रों के लिए राष्ट्रीय व्यवसाय योजना के अंतर्गत क्षेत्र विकास योजनाएं तैयार की गई हैं।
- ठेके पर खेती और इससे जुड़े लोगों के वित्तपोषण पर जोर देना जारी रखा गया।
- कृषकों के साथ संबंध : ग्राहक जागरूकता बढ़ाने और कृषक समुदाय के साथ लगातार संबंध बनाए रखने के लिए, 'किसानों के साथ संबंध कार्यक्रम' के अंतर्गत कई नए प्रयास किए गए। वित्त वर्ष 09 की उपलब्धियां नीचे प्रस्तुत की गई हैं।

प्रयास	उपलब्धि
ग्राम-अंगीकरण (भारतीय स्टेट बैंक का अपना गांव)	209
किसान क्लबों का गठन	1968
कृषक बैठकों का संचालन	29653
किसान मंच की स्थापना	28

- बैंक ने 6,550 से अधिक कृषि शाखाओं में 42 लाख किसानों को शामिल करते हुए भारत सरकार की कृषि ऋण माफी एवं ऋण राहत योजना, 2008 का सफलतापूर्वक कार्यान्वयन किया। बैंक ने रु. 5,287 करोड़ के कृषि ऋण माफी दावे भारतीय रिजर्व बैंक के पास प्रस्तुत किए हैं और रु. 2,168 करोड़ की प्रथम किस्त (दावे का 41%) प्राप्त हो गई है।

व्यष्टि वित्त एवं वित्तीय समावेशन :

- स्वयं सहायता समूह - बैंक ऋणान्वयन कार्यक्रम में बैंक सबसे आगे है। बैंक ने अब तक 13.73 लाख स्वयं सहायता समूहों के साथ ऋणान्वयन में सहभागिता की है और यह रु. 8,050 करोड़ की राशि तक के ऋण संवितरित कर चुका है। बैंक ने स्वयं सहायता समूह क्रेडिट कार्ड और स्वयं सहायता समूह गोल्ड कार्ड जैसे अनेक अतुलनीय उत्पाद शुरू किए हैं।
- स्वयं सहायता समूहों को आगे उधार देने के लिए गैर-सरकारी संगठनों/व्यष्टि वित्त संस्थाओं को वित्त उपलब्ध कराने हेतु एक नई योजना शुरू की गई है।
- 'ग्रामीण शक्ति' के नाम से एक व्यष्टि बीमा उत्पाद शुरू किया गया है।
- डून एण्ड ब्राडस्ट्रीट द्वारा ग्रामीण पहुँच के लिए भारतीय स्टेट बैंक को सरकारी क्षेत्र के सर्वश्रेष्ठ बैंक के रूप में पुरस्कृत किया गया है।
- उड़ीसा, झारखंड, महाराष्ट्र, उत्तराखण्ड, तमिलनाडु और उत्तर प्रदेश में स्वयं सहायता समूह-बैंक ऋणान्वयन में शीर्ष स्थान पर रहने के लिए बैंक ने पुरस्कार प्राप्त किए हैं।
- बैंकिंग सेवाओं की परिधि में लाए गए बैंकिंग सुविधा रहित गांवों की संख्या मार्च 2008 में 12,515 थी जो मार्च 2009 में बढ़कर लगभग 53,000 तक पहुँच गई।
- बैंक की सरकारी हितलाभ भुगतानों से संबंधित इलेक्ट्रानिक हितलाभ अंतरण (ईबीटी) परियोजनाओं में प्रमुख भूमिका रही है और यह 5 राज्यों में इन परियोजनाओं में सहभागी है।

वित्तीय समावेशन के लिए बहुविध-आइटी आधारित माध्यम:

- बैंकिंग सेवा से वंचित सामान्य नागरिकों को न्यूनतम लागत के साथ बैंकिंग सेवा प्रदान करने में साधन, समाधान, परिचालन संबंधी जानकारी और सेवा की गुणवत्ता के मामले में बैंक ने सामान्य से कहीं अधिक आधुनिक प्रौद्योगिकी का उपयोग किया है। इनमें से कुछ प्रौद्योगिकी आधारित माध्यम निम्नानुसार हैं :
  - क) एसबीआइ टाइनी- स्मार्ट कार्ड आधारित खाते: यह एक सुरक्षित खाता है जो ग्राहक की बायोमीट्रिक पहचान करने के पश्चात ही लेनदेन करने देता है। इसमें आरएफआइडी प्रौद्योगिकी का प्रयोग किया गया है। इसमें बैंक का एक प्रौद्योगिकी भागीदार भी है। अब तक लगभग 19.11 लाख ग्राहकों का नामांकन किया जा चुका है। ग्राहक आधार बढ़ाने के लिए, अलग प्रकार की प्रौद्योगिकी पर आधारित कार्ड शुरू किए गए हैं और इनके लिए लगभग 4.5 लाख ग्राहकों का नामांकन किया जा चुका है।
  - ख) इंटरनेट आधारित सेवा केंद्र : अगस्त 2008 में शुरू किए गए इस पी सी आधारित समाधान से गांवों में विद्यमान इन केंद्रों में बुनियादी सुविधाएँ बढ़ाई गई हैं। लेनदेन समान रूप से सुरक्षित है क्योंकि यह ग्राहक की बायोमीट्रिक पहचान करने के पश्चात लेनदेन करने की अनुमति देता है।
  - ग) मोबाइल आधारित खाते : ये खाते मोबाइल फोन आधारित सस्ते तकनीकी समाधान के साथ कार्य करते हैं । वर्तमान में नई दिल्ली के उत्तम नगर में एक प्रायोगिक परियोजना कार्यान्वित की जा रही है।

Achievements during the year

- The Bank has consecutively for the second time crossed the 18% Benchmark in Agri Priority Sector Advances with achievement of 18.46% in FY '09.
- The Bank has surpassed the GOI target for credit flow to Agriculture by achieving Agri. disbursements of Rs. 28,442 crores in 2008-09 against the target of Rs. 28,000 crores and financed 10.68 lac new farmers against the target of 7.40 lac during the year.
- The Bank achieved more than 50% absolute reduction in Agri NPAs (NPAs reduced to Rs. 1,454 crores from Rs 3,079 crores) in FY '09.
- To improve quality of lendings and diversification of portfolio, Area Development Schemes have been prepared under National Business Plan, covering thrust areas viz. Horticulture, Dairy, Fisheries, Food Processing, Biotechnology, etc.
- Thrust continues to be laid on Contract Farming and Value Chain Financing.
- Bonding with Farmers: To enhance customer awareness and ensure continued relationship with the farming community, various initiatives have been taken under 'Bonding with Farmers'. Achievements during FY '09 are given in the table.

Initiative	Achievement
Villages adopted (SBI ka Apna Gaon)	209
Farmers' Clubs formed	1968
Farmers' Meets conducted	29653
Kisan Manch established	28

- The Bank has successfully implemented Agricultural Debt Waiver & Debt Relief Scheme, 2008 of GOI in more than 6,550 Agri lending branches, covering 42 lac farmers. The Bank has submitted Agri. Debt Waiver claim of Rs. 5,287 crores to RBI and received first instalment of Rs. 2,168 crores (41% of the claim).

Micro Finance and Financial Inclusion:

- The Bank is the market leader in SHG-Bank credit linkage programme having credit linked so far 13.73 lakh SHGs and disbursed loans to the extent of Rs. 8,050 crores. Bank has rolled out several unique products like SHG Credit card and SHG Gold Card.
- A new scheme for financing NGOs/MFIs for on-lending to SHGs has been introduced.
- A Micro Insurance product - Grameen Shakti has been rolled out.
- SBI has been rated as the Best Public Sector Bank for Rural Reach by Dun & Bradstreet.
- The Bank has won awards for topping SHG-Bank Credit linkage in Orissa, Jharkhand, Maharashtra, Uttarakhand, Tamil Nadu and Uttar Pradesh.
- Coverage of unbanked village increased from 12,515 in March 2008 to about 53,000 upto March 2009.
- The Bank is the major player in Electronic Benefit Transfer (EBT) projects of Government benefit payments, with participation in 5 States.

Multiple IT enabled channels for Financial Inclusion:

- The Bank has gone beyond the usual domains of technology in terms of platform, solution, operational details and service contents in a very aggressive manner to serve the excluded common citizen with minimal costs. Some of these channels are:

  a) SBI Tiny - Smart Card based accounts: This is a secure account working on biometric validation of the customer and RFID technology. Around 19.11 lakh customers have been enrolled with one technology partner. To broad base the outreach, cards of a different technology have been introduced and about 4.5 lakh customers enrolled.

  b) Internet based kiosk channel: This PC based solution launched in August 2008 leverages existing kiosk infrastructure in villages. Transactions are equally secure as this channel also works on biometric validation of the customer.

  c) Mobile based accounts: These accounts work with mobile phone based low cost technical solution. A pilot project is currently being implemented in Uttam Nagar, New Delhi.

  d) Low cost biometric ATMs: Low cost biometric ATMs have been deployed starting with

घ) कम लागत वाले बायोमीट्रिक एटीएम: कम लागत वाले बायोमीट्रिक एटीएम लगाने के कार्य की शुरुआत तमिलनाडु के कुड्डलूर जिले से की गई है। इस प्लेटफार्म का बड़े पैमाने पर विस्तार किया जाएगा।

ङ.2 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी)

- समामेलन के पश्चात बैंक के 17 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक हैं जिसका 2557 शाखाओं का नेटवर्क देशभर में 17 राज्यों के 122 जिलों में फैला है। 31 मार्च 2009 को बैंक द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की सकल जमाराशियां एवं अग्रिम क्रमश: रु.17,273 करोड़ एवं रु. 10,242 करोड़ रहे। मार्च 2008 को लाभ रु.115.68 करोड़ था जो मार्च 2009 तक बढ़कर रु. 203.31 करोड़ हो गया।
- क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों का वर्गीकरण और उनकी शाखाओं, संगठनात्मक संरचना आदि के संबंध में क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के लिए एक व्यापक मानव संसाधन नीति तैयार करने हेतु गठित समिति (डॉ. थोराट समिति) की संस्तुतियां, जिन्हें सरकार द्वारा स्वीकृत कर लिया गया है, का कार्यान्वयन हमारे द्वारा प्रायोजित सभी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों में किया गया है।

ङ.3 अनुसूचित जातियों एवं अनुसूचित जनजातियों को दी गई ऋण सहायता

- 31 मार्च 2009 को अनुसूचित जातियों एवं अनुसूचित जनजातियों को बैंक द्वारा उपलब्ध कराई गई ऋण सहायता रु.12,939 करोड़ रही जो बैंक के प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के अग्रिमों का 7.9 प्रतिशत है।

तालिका : 7 अनुसूचित जाति / अनुसूचित जनजाति के ऋणियों से की गई वसूली की स्थिति (योजनावार)

योजना	वसूली का प्रतिशत
प्रधान मंत्री रोजगार योजना (पीएमआरवाई)	34.62
स्वर्णजयंती ग्राम स्वरोजगार योजना (एसजीएसवाई)	43.14
स्वर्णजयंती शहरी रोजगार योजना (एसजेएसआरवाई)	36.73
सफाई कर्मचारी मुक्ति और पुनर्वास योजना (एसएलआरएस)	28.08
विभेदक ब्याज दर योजना (डीआरआइ)	42.39

ङ.4 अल्पसंख्यकों के कल्याण के लिए प्रधानमंत्री का नया 15 सूत्री कार्यक्रम और सच्चर समिति की सिफारिशों का कार्यान्वयन

- हमारे बैंक ने अल्पसंख्यकों के कल्याण के लिए प्रधानमंत्री का नया 15 सूत्री कार्यक्रम कार्यान्वित किया है, जिसका प्रमुख उद्देश्य यह सुनिश्चित करना है कि प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के ऋणों का एक उचित प्रतिशत अल्पसंख्यक समुदायों के लिए रखा गया है और सरकार द्वारा प्रायोजित विभिन्न योजनाओं के लाभ अल्प सुविधाप्राप्त लोगों, विशेष रूप से अल्पसंख्यक समुदायों (ईसाइयों, मुसलमानों, बौद्धों, सिखों और पारसियों) के लोगों तक पहुँच रहे हैं।

अल्पसंख्यक बहुल चयनित जिलों (एमसीडी) में अल्पसंख्यक समुदायों को हमारे द्वारा प्रदान की गई वित्तीय सहायता के संबंध में वर्षवार स्थिति नीचे प्रस्तुत की गई है:

तालिका : 8 अल्पसंख्यकों को ऋण सहायता

अवधि	भारत सरकार द्वारा चयनित (एमसीडी) जिलों की संख्या	खातों की संख्या	राशि (रुपये करोड़ में)
मार्च 2007	44	7.94 लाख	2106
मार्च 2008	121	9.88 लाख	3516
मार्च 2009	121	9.91 लाख	5091

- स्थानीय प्रधान कार्यालय स्तर पर समन्वय हेतु अल्पसंख्यक कक्ष पहले ही बनाए जा चुके हैं और अल्पसंख्यक समुदायों के ऋणान्वयन की प्रगति पर निगरानी रखने और अल्पसंख्यक समुदायों की शिकायतें दूर करने के लिए नोडल अधिकारी नामित किए गए हैं।
- सच्चर समिति की सिफारिशों के अनुसार, वित्तीय वर्ष 2008-09 के दौरान अल्पसंख्यक बहुल चयनित जिलों (एमसीडी) में अल्प बैंकिंग सुविधा वाले / बैंकिंग सुविधा रहित क्षेत्रों में हमारे बैंक ने 177 नई शाखाएं खोली हैं।
- अल्पसंख्यक समितियों से प्राप्त आवेदनों का अनुवर्तन एवं निपटान करने के लिए सभी मार्गदर्शी जिला प्रबंधकों को कहा गया है। इसी प्रकार, अल्पसंख्यक ऋणान्वयन से संबंधित तिमाही सूचना बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध कराई जाती है।

च. विपणन एवं प्रति विक्रय विभाग

- बैंक के सतत प्रयासों से प्रति विक्रय का कार्य एक प्रमुख आय स्रोत के रूप में उभरकर सामने आया है। विपणन एवं प्रति विक्रय विभाग द्वारा की गई पहलों से प्रतिकूल आर्थिक परिदृश्य के बावजूद मार्च 2009 को समाप्त वित्तीय वर्ष के दौरान बैंक को रु. 166.45 करोड़ की आय हुई।

नए प्रयासों की प्रमुख विशेषताएं

जीवन बीमा:

क) जीवन बीमा उत्पादों का प्रति विक्रय ग्रामीण बैंकिंग समूह

Cuddalore district of Tamil Nadu. This platform will be expanded significantly.

E.2 Regional Rural Banks (RRBs)

- Post amalgamation, the Bank has got 17 RRBs with a network of 2557 branches spread over 122 districts and 17 states in the country. The aggregate deposits and advances of the sponsored RRBs stood at Rs.17,273 crores and Rs.10,242 crores respectively as on 31st March 2009. The profits increased from Rs.115.68 crores as on March 2008 to Rs.203.31 crores as on March 2009.
- Recommendations of the Committee to formulate a comprehensive Human Resources Policy for RRBs (Dr. Thorat Committee) regarding categorisation of RRBs and their branches, organisational structuring etc. and accepted by the Government have been implemented in all our sponsored RRBs.

E.3 Credit Assistance provided to Scheduled Castes and Scheduled Tribes

The credit assistance provided by the Bank to Scheduled Castes and Scheduled Tribes stands at Rs.12,939 crores and forms 7.9 % of total Priority Sector advances of the Bank as on the 31st March 2009.

Table : 7 Recovery position of SC/ST borrowers (scheme-wise)

SCHEME	Recovery %
Prime Minister's Rozgar Yojana (PMRY)	34.62
Swarnajayanti Gram Swarozgar Yojana (SGSY)	43.14
Swarna Jayanti Shahari Rozgar Yojana (SJSRY)	36.73
Scheme for Liberation & Rehabilitation of Scavengers (SLRS)	28.08
Differential Rate of Interest (DRI)	42.39

E.4 Prime Minister's New 15 Point Programme for the welfare of Minorities And Implementation of Sachar Committee recommendations.

- Our Bank has implemented Prime Minister's New 15 Point Programme for the welfare of Minorities, whose important objective is to ensure that an appropriate percentage of the Priority Sector Lendings is targeted for the minority communities and that the benefits of various Government sponsored schemes reach the under-privileged, particularly the disadvantaged section of minority communities (Christians, Muslims, Buddhists, Sikhs and Zoroastrians).

  The year wise position in respect of our financial assistance to minority communities in the identified Minority Concentration Districts (MCDs) is given below:

Table : 8 Credit Assistance to Minorities

Period as on	No. of districts identified by GOI (MCDs)	No. of A/cs	Amount (Rs. in crores)
March 2007	44	7.94 lacs	2106
March 2008	121	9.88 lacs	3516
March 2009	121	9.91 lacs	5091

- Minority cells for co-ordination have already been created at Local Head Office level and Nodal Officers have been designated to monitor the progress in lendings to minority communities as well as to redress the grievances of minority communities.
- As per Sachar Committee recommendations, our bank has opened 177 new branches in under-banked / unbanked areas in MCDs during the financial year 2008-09.
- All the lead district managers have been advised to monitor applications received from minority committees and their disposal. Also, quarterly information regarding Minority Lendings is loaded on the Bank's Website.

F. MARKETING & CROSS SELLING DEPARTMENT

- Consistent efforts by the Bank have resulted in emergence of Cross Selling as an important source of income. Initiatives taken by the Marketing-Cross Selling Dept. has earned the Bank an income of Rs.166.45 crores during the financial year ending March 2009 despite the adverse economic scenario.

Highlights of Initiatives Taken

Life Insurance:

a) Cross Selling of Life Insurance products was actively carried out by branches in Rural