



परिसंपत्तियाँ

बैंक की कुल परिसंपत्तियों में 9.23 प्रतिशत की वृद्धि हुई और ये मार्च 2010 के अंत तक बढ़कर रु. 10,53,413.73 करोड़ हो गई, जबकि मार्च 2009 के अंत में ये रु. 9,64,432.08 करोड़ थीं। इसी अवधि के दौरान, ऋण संविभाग में 16.48 प्रतिशत की वृद्धि हुई और इनकी राशि रु. 5,42,503.20 करोड़ से बढ़कर रु. 6,31,914.15 करोड़ हो गई। मार्च 2010 के अंत में निवेशों में 3.56 प्रतिशत की वृद्धि हुई और इनकी राशि रु. 2,75,953.96 करोड़ से बढ़कर रु. 2,85,790.07 करोड़ हो गई। अधिकांश निवेश घरेलू बाजार में सरकारी एवं अन्य अनुमोदित प्रतिभूतियों में किया गया। देशीय अग्रिमों में बैंक का बाजार अंश मार्च 2010 के अंत तक 16.28 प्रतिशत रहा।

देयताएँ

बैंक की कुल देयताएँ (पूँजी एवं आरक्षितियों को छोड़कर) 8.93 प्रतिशत की वृद्धि के साथ 31 मार्च 2010 को रु. 9,87,464.53 करोड़ हो गई, जबकि 31 मार्च 2009 को ये रु. 9,06,484.38 करोड़ थीं। देयताओं में यह वृद्धि प्रमुख रूप से जमाराशियों और अन्य देयताओं एवं प्रावधानों में वृद्धि के कारण हुई। 31 मार्च 2010 को वैश्विक जमाराशियों में 31 मार्च 2009 की तुलना में 8.36 प्रतिशत की वृद्धि हुई और ये रु. 8,04,116.23 करोड़ के स्तर तक पहुँच गई। जमाराशियों में बैंक का बाजार अंश मार्च 2010 को 16.31 प्रतिशत रहा।

निष्पादन के उल्लेखनीय तथ्य

प्रमुख व्यवसाय इकाइयाँ	
क	वैश्विक बाजार विभाग
ख	कारपोरेट बैंकिंग समूह
ग	मध्य कारपोरेट समूह
घ	राष्ट्रीय बैंकिंग समूह
ङ	ग्रामीण व्यवसाय समूह
च	विपणन - प्रति विक्रय विभाग
छ	कारपोरेट कार्यनीतियाँ और नव व्यवसाय
ज	अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह
झ	सहयोगी और अनुषंगियाँ
ञ	आस्ति गुणवत्ता
ट	सूचना प्रौद्योगिकी

क. ग्लोबल मार्केट्स विभाग

कारपोरेट केंद्र स्थित ग्लोबल मार्केट्स विभाग सभी समय क्षेत्रों में बैंक के ट्रेजरी कारोबार का संचालन करता है जिसके अंतर्गत विभिन्न बाजारों जैसे फॉरेक्स, ब्याज-दर, बुलियन, ईक्विटी और वैकल्पिक आस्तियों आदि से संबंधित गतिविधियाँ आती हैं।

भारतीय रिज़र्व बैंक का वर्ष भर सस्ती मुद्रा उपलब्ध कराने पर बल रहा। भारतीय रिज़र्व बैंक के इस प्रयास के कारण वित्त वर्ष 2009-10 की प्रारंभिक अवधि के दौरान प्रतिफल नरम रहे। फिर भी, आर्थिक विकास दर बनाए रखने में सहायता करने के लिए सरकार ने अधिक मात्रा में ऋण लेना जारी रखा जिससे प्रतिफल बढ़ाने के प्रयासों को बल मिला। मुद्रास्फीति की कम दर में भी वित्त वर्ष की दूसरी छमाही में विशेष रूप से वृद्धि होनी शुरू हो गई। मुद्रास्फीति के और बढ़ने की उम्मीदों को देखते हुए भारतीय रिज़र्व बैंक ने अपनी नीति में बदलाव कर जनवरी 2010 में सीआरआर में 75 आधार अंकों और मार्च 2010 के दौरान रेपो तथा रिवर्स रेपो दरों में 25-25 आधार अंकों की वृद्धि की। इन कारणों से वित्त वर्ष की दूसरी छमाही में विशेष रूप से प्रतिफल बढ़ने लगे। वित्त वर्ष के दौरान 10 वर्षीय आधारिक प्रतिफल वाले बांडों से प्रतिफल-प्राप्ति 6.10 प्रतिशत से 8.01 प्रतिशत के बीच रही। बैंक ने अपने निवेशों पर ब्याज/बट्टे के रूप में रु. 18,108 करोड़ अर्जित किए और निवेशों पर बिक्री और फॉरेक्स/सोने की खरीद-फरोख्त से हुई आय में रु. 2,695 करोड़ का लाभ कमाया। देशी ट्रेजरी परिचालनों से वर्ष में औसत प्रतिफल 7.56 प्रतिशत रहा।

ख. कारपोरेट बैंकिंग समूह

ख.1 बैंक का कारपोरेट बैंकिंग समूह तीन कार्यनीतिक व्यवसाय इकाइयों से मिलकर बना है, जिनके नाम हैं - कारपोरेट लेखा समूह, परियोजना वित्तपोषण एवं लीजिंग एसबीयू और तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन समूह।

ख.2 कारपोरेट लेखा समूह (कैग) की निम्नलिखित केंद्रों पर छह शाखाएँ हैं; मुंबई, नई दिल्ली, चेन्नई, कोलकाता, अहमदाबाद और हैदराबाद। हैदराबाद शाखा वर्तमान वर्ष के दौरान खोली गई। ये छह शाखाएँ 735 कारपोरेट ग्राहकों को अपनी सेवाएँ प्रदान कर रही हैं। वर्ष के दौरान 59 नए कारपोरेट ग्राहकों को कारपोरेट लेखा समूह (कैग) में लाया गया और मध्य कारपोरेट समूह के 71 ग्राहक कारपोरेट लेखा समूह में आ गए।

- कारपोरेट लेखा समूह के रु. 88,144 करोड़ के अग्रिमों का बैंक के वाणिज्यिक और संस्थागत (खाद्यान्नेतर) अग्रिमों में 32 प्रतिशत और कुल देशी ऋणों में 16 प्रतिशत हिस्सा है।





Assets

The total assets of the Bank increased by 9.23% from Rs.9,64,432.08 crores at the end of March 2009 to Rs.10,53,413.73 crores as at end March 2010. During the period, the loan portfolio increased by 16.48% from Rs.5,42,503.20 crores to Rs.6,31,914.15 crores. Investments increased by 3.56% from Rs.2,75,953.96 crores to Rs.2,85,790.07 crores as at the end of March 2010. A major portion of the investment was in the domestic market in government and other approved securities. The Bank's market share in domestic advances was 16.28% as of March 2010.

Liabilities

The Bank's aggregate liabilities (excluding capital and reserves) rose by 8.93% from Rs.9,06,484.38 crores on 31st March 2009 to Rs.9,87,464.53 crores on 31st March 2010. The increase in liabilities was mainly contributed by increase in deposits and borrowings. The Global deposits stood at Rs.8,04,116.23 crores as on 31st March 2010, representing an increase of 8.36% over the level on 31st March 2009. The Bank's market share in deposits was 16.31% as of March 2010.

Performance Highlights

Core Operations	
A	Global Markets Department
B	Corporate Banking Group
C	Mid-Corporate Group
D	National Banking Group
E	Rural Business Group
F	Marketing - Cross Selling Department
G	Corporate Strategy & New Businesses
H	International Banking Group
I	Associates & Subsidiaries
J	Asset Quality
K	Information Technology

A. GLOBAL MARKETS DEPARTMENT

Global Markets Department at the Corporate Centre handles the Bank's Domestic Treasury Operations across all time zones and covers activities in various markets i.e. Forex, Interest Rates, Bullion, Equity and Alternative Assets, etc.

RBI continued with its easy monetary stance throughout the year. Yields softened during the initial part of the financial year. However, to support the economic growth, the Government borrowing continued at elevated levels which put upward pressure on the yields. Inflation, which was at subdued levels, started moving up in the second half of the financial year. To contain inflationary expectations, RBI also shifted its stance and hiked CRR by 75 bps in January 2010 and Repo and Reverse Repo rates by 25 bps during March 2010. Yields hardened in the second half of the financial year. The 10 year benchmark yield moved in the range of 6.10% to 8.01% during the financial year. The Bank earned Rs.18,108 crores by way of Interest / Discount on our investments and made Rs.2,695 crores of profit on sale of Investments and Forex / Gold trading Income. Average yield on Domestic Treasury Operations for the year was 7.56%.

B. CORPORATE BANKING GROUP

B.1 The Bank's Corporate Banking Group consists of three Strategic Business Units viz., Corporate Accounts Group, Project Finance & Leasing SBU and Stressed Assets Management Group.

B.2 Corporate Accounts Group (CAG)

Corporate Accounts Group has six branches at the following centers; Mumbai, New Delhi, Chennai, Kolkata, Ahmedabad and Hyderabad. Hyderabad Branch was opened during the current year. These six branches cater to 735 corporate clients. During the year, 59 new corporate clients were brought into the CAG fold and 71 clients migrated from MCG.

- CAG's advances portfolio of Rs.88,144 crores is 32% of the C&I (Non-Food) credit of the Bank and constitutes 16% of the total domestic credit portfolio of the Bank.





तालिका : 2 कारपोरेट लेखा समूह (कैग) - उल्लेखनीय तथ्य
(राशि करोड़ रुपये में)

विवरण	31.03.2009 को	31.03.2010 को	वृद्धि (%)
अग्रिम	74,377**	88,144	19
शुल्क आय	1,044	1,659	59
परिचालन लाभ	5,636	7,337	30
व्यवसाय प्रति कर्मचारी	115	156	36
औसत ब्याज अंतर	2.73	4.04	48
एनपीए/कुल अग्रिमों में प्रतिशत	2.53	0.18	-93

** मध्य कारपोरेट समूह से ग्राहकों के कारपोरेट लेखा समूह में आने के कारण आधार बदला गया।

- कारपोरेट लेखा समूह के विदेशी मुद्रा कारोबार का बैंक द्वारा देश में किए गए कुल विदेशी मुद्रा कारोबार में 55 प्रतिशत (विदेशी मुद्रा बिक्री कारोबार में 64 प्रतिशत और विदेशी मुद्रा खरीद में 43 प्रतिशत) हिस्सा है।
- वित्त वर्ष 2009 के दौरान लेखा आयोजना कारोबार शुरू किया गया था जिससे समूह द्वारा मार्केटिंग के लिए किए जा रहे प्रयासों को कारपोरेट ग्राहकों की कारोबारी योजनाओं से बेहतर ढंग से जोड़ा जा सके और उन्हें उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप समाधान प्रदान किए जा सकें। इस कारोबार से शुल्क आधारित आय में वृद्धि हुई है। कारपोरेट लेखा समूह की शुल्क आय में 59 प्रतिशत की उल्लेखनीय वृद्धि हुई। एलसी कारोबार से होने वाली आय रु.209 करोड़ से बढ़कर रु. 271 करोड़ पर पहुंच गई। बैंक गारंटी कारोबार से होने वाली आय भी रु. 114 करोड़ के स्तर से बढ़कर रु. 285 करोड़ के स्तर पर पहुंच गई।

लेनदेन बैंकिंग इकाई

थोक बैंकिंग गतिविधियों के अंतर्गत लेनदेन बैंकिंग इकाई की स्थापना नकदी प्रबंध उत्पाद, व्यापार वित्तपोषण एवं माध्यम वित्तपोषण पर विशेष रूप से ध्यान में रखकर की गई थी। इस इकाई ने वर्ष के दौरान एक स्वयंपूर्ण इकाई के रूप में कारोबार शुरू कर दिया।

(1) नकदी प्रबंध उत्पाद

एसबीआई फास्ट नामक अपने नकदी प्रबंध उत्पाद के द्वारा देश भर में 680 केंद्रों पर 973 शाखाओं में चैक/नकदी उगाही का कारोबार भी शुरू कर दिया। यह बैंक की सभी शाखाओं में इलेक्ट्रॉनिक भुगतान/उगाही का कार्य भी कर रही है। सीएमपी का लाभांश वारंट कारोबार भी वर्ष के दौरान बढ़ा। नकदी संग्रहण सुविधा भी शुरू

की गई। ग्राहकों को घर बैठे संपर्क की सुविधा मिल जाने से उन्हें उगाहियों / भुगतानों की जानकारी और अपेक्षानुसार एमआईएस की सुविधा मिल सकेगी।

(2) व्यापार वित्तपोषण

बैंक सभी कारपोरेट और मध्य कारपोरेट ग्राहकों के लिए एक अधिक अनुकूल प्रारंभिक सेवा विकसित कर रहा है जिससे वे अपने स्वयं के टेम्पलेट्स तैयार करके अपने कार्यस्थल से साख पत्र (एलसी) और बैंक गारंटी संबंधी अपनी मांग प्रस्तुत कर सकेंगे।

(3) सप्लाई चेन वित्तपोषण

ई-वीएफएस (इलेक्ट्रॉनिक वैंडर फाइनेंसिंग स्कीम)

यह स्कीम पूर्णतया इलेक्ट्रॉनिक माध्यम पर आधारित है जो लेखाकरण साफ्टवेयर का कार्य करती है और इसके द्वारा बड़े उद्योगों और विक्रेताओं दोनों को कंप्यूटरीकृत भुगतान और लेनदेन प्रविष्टियों के समाधान और तत्काल एमआईएस की सुविधा भी उपलब्ध हो जाती है।

ई-डीएफएस (इलेक्ट्रॉनिक डीलर फाइनेंसिंग स्कीम)

बड़े उद्योगों के अनुमोदित डीलरों को बैंक आधारित इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से ई-डीएफएस स्कीम के अंतर्गत उनके द्वारा की जाने वाली खरीदारी के लिए वित्त उपलब्ध कराया जाता है। तत्काल एमआईएस बैंक प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध है। इसके जरिये डीलर अपने खातों और प्रत्येक इनवाइस की स्थिति जान सकता है।

ख.3 परियोजना वित्तपोषण और पट्टा कार्यनीतिक व्यवसाय इकाई

परियोजना वित्तपोषण - कार्यनीतिक व्यवसाय इकाई बिजली, दूरसंचार, सड़क, बंदरगाह, हवाई अड्डों, माल ढुलाई और अन्य आधारभूत क्षेत्रों में परियोजनाओं के वित्तपोषण पर केंद्रित इकाई है। यह गैर-आधारभूत परियोजनाओं का वित्तपोषण भी संभालती है। ये परियोजनाएं न्यूनतम परियोजना लागत पर कतिपय सीमाओं में वित्तपोषित की जाती हैं। मार्च 2010 को समाप्त वर्ष के दौरान परियोजना ऋणों के समूहन और हामीदारी (अंडरराइटिंग) पर विशेष रूप से ध्यान दिया गया।

कुल मिलाकर परियोजना वित्तपोषण कार्यनीतिक व्यवसाय इकाई ने वर्ष के दौरान रु. 3,00,016 करोड़ (वर्ष 2008-09 में रु. 1,93,595 करोड़) की कुल लागत परिव्यय वाली परियोजनाओं के वित्तपोषण और रु. 1,84,728 करोड़ (वर्ष 2008-09 में रु. 1,33,894 करोड़) की कुल ऋण आवश्यकता की पूर्ति में सहभागिता की। परियोजना वित्तपोषण - कार्यनीतिक व्यवसाय इकाई ने इस अवधि के दौरान रु. 41,048 करोड़ (वर्ष 2008-09 में रु. 25,854 करोड़) की संस्वीकृति की और ऋण समूहन में रु. 69,901 करोड़ (वर्ष 2008-09 में रु. 64,069 करोड़) की हिस्सेदारी की।





Table : 2 CAG - Highlights
(Amount in Rs. crores)

Particulars	As on 31.03.2009	As on 31.03.2010	Growth (%)
Advances	74,377**	88,144	19
Fee Income	1,044	1,659	59
Operating Profit	5,636	7,337	30
Business Per Employee	115	156	36
Avg. Interest Spread	2.73	4.04	48
NPA/Total Adv (%)	2.53	0.18	-93

** Base adjusted due to migration of clients between MCG and CAG.

- CAG's forex business constituted 55% of the total domestic forex turnover of the Bank (64% of forex sales and 43% of forex purchases).
- Account Planning initiative launched during FY 2009 to align better, the Group's marketing to the Business Plans of the corporate clients and to provide customized solutions, has resulted in increased focus on fee-based services. The fee income of CAG registered an impressive growth of 59%. Income from LC increased from Rs.209 crores to Rs.271 crores. Income from BG increased from Rs.114 crores to Rs.285 crores.

Transaction Banking Unit

Under Wholesale Banking Initiatives, Transaction Banking Unit, with special focus on Cash Management Product, Trade and Channel Finance, commenced full-fledged operation during the year.

(1) Cash Management Product

Cash Management Product (CMP) with its brand name SBIFAST extended its reach for cheque/cash collection to 973 branches at 680 centres across the country, apart from electronic payment/collection from all branches of the Bank. Besides substantial increase in Dividend Warrant business,

cash pick-up facility and host-to-host connectivity to clients to enable them to track collections/payments and get customized MIS have been initiated.

(2) Trade Finance

A more customized front-end tool for Corporate and Mid-Corporate clients is underway which will enable them to lodge their Letter of Credit and Bank Guarantee requirements from their office with their own templates.

(3) Supply Chain Finance

e-VFS (Electronic Vendor Financing Scheme)

This scheme, on electronic platform, provides automated payment and settlement of transactions as also real time MIS to both Industry Majors and the vendors, apart from serving also as an accounting software.

e-DFS (Electronic Dealer Financing Scheme)

Approved dealers of Industry Majors are financed for their purchases under the e-DFS scheme, through a web-based electronic platform. Real time MIS is available on the web platform about the status of the dealer's account as also for tracking of each invoice.

B.3. Project Finance & Leasing SBU

The Project finance-SBU focuses on funding projects in infrastructure sectors like power, telecom, roads, ports, airports, logistics and others. It also handles large non-infrastructure projects. During the year ended March 2010, the focus was on syndication and underwriting of project loans.

During this year, Project Finance-SBU participated in funding of projects having a total cost outlay of Rs.3,00,016 crores (Rs.1,93,595 crores in 2008-09) and involving total debt requirement of Rs.1,84,728 crores (Rs.1,33,894 crores in 2008-09). Project Finance-SBU accorded sanctions of Rs.41,048 crores (Rs.25,854 crores in 2008-09), while it took up syndication of debt of Rs.69,901 crores (Rs.64,069 crores in 2008-09), during the period.





ख.4 तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन समूह (एसएएमजी)

वर्ष 2009-10 के दौरान एसएएमजी का निष्पादन नीचे तालिका में दिया गया है :

तालिका : 3 एसएएमजी - उल्लेखनीय तथ्य

(रु. करोड़ में)

1	अलाभकारी आस्तियों (एनपीए) की नकद वसूली	406
2	मानक आस्तियों के रूप में कोटि उन्नयन	144
3	बट्टे खाते डाले गए	489
4	अलाभकारी आस्तियों (1+2+3) में आई कुल कमी	1,039
5	बट्टे खाते डाले गए ऋणों की वसूली	388

- तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन समूह (एसएएमजी) की स्थापना रु. 5 करोड़ और उससे अधिक की बकाया राशि वाली सभी अलाभकारी आस्तियों पर ध्यान देने के लिए की गई थी। अब यह देश भर में रु. 1 करोड़ और उससे अधिक राशि की सभी अलाभकारी आस्तियों के समाधान का भी कार्य देख रही है ताकि अलाभकारी आस्तियों के समाधान पर विशेषज्ञता के साथ और अलग से ध्यान केंद्रित किया जा सके।
- 106 तनावग्रस्त आस्ति समाधान केंद्रों (सार्क) की देश भर में स्थापना की गई है जिससे एसएमई और वैयक्तिक खंडों में रु. 1 करोड़ तक की बकाया राशि वाली अलाभकारी आस्तियों के समाधान पर ध्यान केंद्रित किया जा सके। इनमें से 49 स्वतंत्र तनावग्रस्त आस्ति समाधान केंद्रों को चरणबद्ध ढंग से तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन समूह (एसएएमजी) की परिधि में लाया जा रहा है जिससे बैंक के वसूली प्रयासों में और गति लाई जा सके। तनावग्रस्त आस्ति समाधान केंद्रों का निष्पादन अत्यंत उत्साहवर्धक रहा और अलाभकारी आस्तियों के प्रबंधन में अच्छी प्रगति हुई।

ग. मध्य कारपोरेट समूह (एमसीजी)

बैंक का मध्य कारपोरेट समूह मुख्यतया ऐसे मध्य कारपोरेट्स की बैंकिंग आवश्यकताओं की पूर्ति करता है जिनकी टर्नओवर रु. 50 करोड़ और उससे अधिक है। वर्ष के दौरान और 4 शाखाएँ खोली गईं। ये हैं - एससीबी गुंटूर, बुलियन शाखा मुंबई, सिरुथोजहिल सालेम और ओवरसीज ब्रांच कानपुर। इससे मध्य कारपोरेट समूह की शाखाओं की कुल संख्या 56 पर पहुँच गई। इस प्रकार देश के सभी प्रमुख व्यवसाय केंद्रों पर इस समूह की शाखाएँ हो गईं। वर्ष 2009-10 के दौरान 915 नए ग्राहकों को कुल रु. 28,418 करोड़ की ऋण सीमाएँ संस्वीकृत की गईं। बैंक का स्वर्ण बैंकिंग कारोबार मध्य कारपोरेट समूह में शामिल कर लिया गया।

मध्य कारपोरेट समूह के निष्पादन के उल्लेखनीय तथ्य

- मध्य कारपोरेट समूह और कारपोरेट लेखा समूह / राष्ट्रीय बैंकिंग समूह के बीच ग्राहकों की अदला बदली के चलते अग्रिमों (गैर-खाद्यान्न) का स्तर 12.41 प्रतिशत की वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि के साथ रु. 1,33,748 करोड़ पर पहुँच गया।

- परिचालन लाभ रु. 11,473 करोड़ और वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि दर 10.41 प्रतिशत रही।
- अन्य आय रु. 1,750 करोड़ और वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि दर 26.35 प्रतिशत रही।
- अग्रिमों पर औसत प्रतिफल - 9.94 प्रतिशत।
- औसत ब्याज अंतर - 4.53 प्रतिशत (मार्च 2009 के स्तर से 47 आधार अंकों की वृद्धि)।
- परिचालन लाभ प्रति कर्मचारी - रु. 3.02 करोड़।
- व्यवसाय प्रति रिलेशनशिप मैनेजर - रु. 880.24 करोड़।

नए प्रयास

- प्रत्येक मध्य कारपोरेट समूह शाखा में ट्रेड विशेषज्ञ पदस्थ किए गए जिससे मार्केटिंग और ट्रेड फाइनेंस से संबंधित लेनदेन का कार्य दक्षतापूर्वक संचालित हो सके।
- मध्य कारपोरेट समूह की सभी महत्वपूर्ण शाखाओं में नकदी प्रबंध उत्पाद विशेषज्ञ पदस्थ किए गए जिससे ग्राहकों को आकर्षक नकदी प्रबंध समाधान उपलब्ध कराए जा सकें।
- पुणे में एक नया मध्य कारपोरेट क्षेत्रीय कार्यालय खोला गया जिससे मध्य कारपोरेट समूह के पुणे, नागपुर और रायपुर क्षेत्रों में ग्राहकों की आवश्यकताओं और व्यवसाय बढ़ाने पर बेहतर ढंग से ध्यान केंद्रित किया जा सके।

नए उत्पाद

- कंस्ट्रक्शन इक्विपमेंट लोन (सीईएल) नामक मध्य कारपोरेट समूह के इस उत्पाद की समीक्षा कर उसमें संशोधन किए गए ताकि संशोधित विशेषज्ञताओं के साथ इन्फ्रास्ट्रक्चर उद्योग की बढ़ती आवश्यकताओं पर ध्यान केंद्रित किया जा सके।

स्वर्ण बैंकिंग

- बैंक द्वारा स्वर्ण बैंकिंग व्यवसाय में एक प्रमुख बैंक बनने के लिए अनेक उपाय किए गए।
- स्वर्ण सिक्कों की खुदरा बिक्री करने वाली शाखाओं की संख्या 31.03.2009 को 518 थी जो बढ़कर 31.03.2010 को 1,121 पर पहुँच गई। बैंक द्वारा अपने ग्राहकों को स्वर्ण सिक्कों की थोक बिक्री के अनेक आर्डर भी प्राप्त किए गए।
- बैंक द्वारा मुंबई में एक अलग बुलियन शाखा स्थापित की गई है जो केवल बुलियन व्यवसाय पर ही ध्यान देती है।
- देश में घर-परिवारों, मंदिरों और ट्रस्टों से बेकार पड़ा सोना जुटाने के लिए स्वर्ण जमा योजना 54 शाखाओं में लागू की गई है और बैंक इस योजना के अंतर्गत अब तक 4.47 मीट्रिक टन सोना जुटा चुका है।
- बैंक द्वारा एर्णाकुलम, त्रिचुर, इंदौर, सूरत और मदुरै जैसे नए केंद्रों पर भी स्वर्ण धातु ऋण योजना लागू की गई है। वर्ष के दौरान इस व्यवसाय में 48 प्रतिशत वृद्धि दर्ज की गई।
- वित्त वर्ष 2009-10 के दौरान सोने की (थोक) बिक्री में 100 प्रतिशत से भी अधिक की वृद्धि हुई।





B.4. Stressed Assets Management Group (SAMG)

The performance of SAMG during the year 2009-10 is given below:

Table : 3 SAMG – Highlights
(Amount in Rs. crores)

1	Cash Recovery in NPA	406
2	Upgradation to Standard Assets	144
3	Write Offs	489
4	Gross reduction in NPAs (1+2+3)	1,039
5	Recovery in written off accounts	388

- Stressed Assets Management Group (SAMG) which was set up to address high value NPAs with outstandings of Rs.5 crores and above has now expanded its role to resolve all NPAs of Rs.1 crore and above across the country with a view to providing specialised and focussed attention in resolution of NPAs.
- 106 Stressed Assets Resolution Centres (SARCs) were established across the country for focussed resolution of NPAs with outstanding upto Rs.1 crore in SME and Personal segments. Out of these, 49 independent SARCs were brought under SAMG in a phased manner to give further fillip to the Bank's recovery efforts. The performance of SARCs is very encouraging and substantial progress in the Management of NPAs has been achieved.

C. MID-CORPORATE GROUP (MCG)

The Bank's Mid Corporate Group is primarily catering to the banking needs of Mid Corporates, with a turnover of Rs.50 crores and above. During the year, 4 Branches were added, namely SCB Guntur, Bullion Branch Mumbai, Siruthozhil Salem and OB Kanpur, taking the total number of MCG Branches to 56, covering all the major business centres in the country. During 2009-10, Aggregate Credit Limit of Rs.28,418 crores was sanctioned to 915 new clients. The Bank's Gold Banking business comes under MCG.

MCG – Highlights

- Advances (Non-Food) level grew by 12.41% (YoY) to reach Rs.1,33,748 crores on adjusted base due to migration of clients between MCG and CAG/NBG.

- Operating Profit grew by 10.41% (YoY) to Rs.11,473 crores.
- Other Income grew by 26.35% (YoY) to Rs.1,750 crores.
- Average Yield on Advances : 9.94%.
- Average Interest Spread : 4.53% (up by 47 bps from March 2009).
- Operating Profit Per Employee : Rs.3.02 crores.
- Business Per Relationship Manager : Rs.880.24 crores.

Initiatives taken

- Trade specialists have been placed at each MCG Branch for efficient marketing and handling of trade finance related transactions.
- Cash Management Product specialists have been placed at all important MCG Centers to provide efficient Cash Management solutions to the customers.
- New Mid Corporate Regional Office has been opened at Pune for better focus on MCG customers' needs and business growth in Pune, Nagpur and Raipur areas.

New Product

- Construction Equipment Loan (CEL) has been reviewed and modified to focus on the growing needs of the infrastructure industry.

Gold Banking

- The Bank has undertaken several measures to become one of the leading banks in Gold Banking business.
- The number of branches authorized for retail sale of Gold Coins has increased from 518 as on 31.03.2009 to 1,121 as on 31.03.2010. The Bank has also bagged a number of orders for bulk sale of Gold Coins.
- The Bank has set up a dedicated Bullion Branch at Mumbai to provide focused thrust to Bullion business.
- The Gold Deposit Scheme, which aims at mobilization of idle Gold from domestic households, temples and trusts, has been made operational at 54 branches and the Bank has mobilized 4.47 MT of Gold under the scheme.
- The Bank has extended Metal Gold Loan Scheme to new centres like Ernakulam, Trichur, Indore, Surat and Madurai, and the business has grown by 48% during the year.
- Sale of Gold (wholesale) has increased by more than 100% during FY 2009-10.





- स्वर्ण बैंकिंग साफ्टवेयर "मेटाग्रिड" इस व्यवसाय से जुड़ी सभी शाखाओं में शुरू किया गया जिससे स्वर्ण बैंकिंग व्यवसाय की दक्षतापूर्वक देखरेख की जा सके।

घ. राष्ट्रीय बैंकिंग समूह (एनबीजी)

बैंक के राष्ट्रीय बैंकिंग समूह में 14 मंडलों की महानगरीय और शहरी शाखाएं आती हैं। तीन कार्यनीतिक व्यवसाय इकाइयां, अर्थात् एसएमईबीयू, पीबीबीयू और जीबीयू क्रमशः लघु और मध्यम उद्यम, वैयक्तिक बैंकिंग खंड और सरकारी व्यवसाय की आवश्यकताओं की देखरेख का कार्य करती हैं। राष्ट्रीय बैंकिंग समूह का मार्च 2010 को देश की कुल जमाराशियों में (पीएफ और अंतर बैंक को छोड़कर) 59.25 प्रतिशत और देश के कुल अग्रिमों में 33.16 प्रतिशत हिस्सा है।

वित्त वर्ष 2009-10 के दौरान 1,049 शाखाओं में से 354 शाखाएं महानगरीय और शहरी शाखाओं में खोली गईं ताकि अपनी पहुंच बढ़ाई जा सके और ग्राहकों के अधिकाधिक निकट पहुंचा जा सके। मार्च 2010 के अंत में बैंक की 12,496 शाखाएं और समूह के 21,485 एटीएम थे।

देश भर में बैंकिंग सुविधाओं को जन जन तक पहुंचाने के अपने प्रयासों के अंतर्गत बैंक द्वारा 12 जुलाई 2009 को एक साथ 154 शाखाएं और 1,540 नए एटीएम खोले गए जो विश्व भर में कहीं भी खोली गई शाखाओं और एटीएमों में सबसे ज्यादा थे।

तालिका : 4 राष्ट्रीय बैंकिंग समूह - निष्पादन के उल्लेखनीय तथ्य
(रुपये करोड़ में)

विवरण	31.03.2009 को	31.03.2010 को	वृद्धि का प्रतिशत
जमाराशियाँ (अंतर-बैंक को छोड़कर)	4,12,257	4,24,713	3.02
अग्रिम (खाद्यान्न और अंतर-बैंक को छोड़कर)	1,53,961	1,77,498	15.29

घ.1 वैयक्तिक बैंकिंग व्यवसाय इकाई (पीबीबीयू)

तालिका : 5 (रुपये करोड़ में)

विवरण	31.03.2009 को	31.03.2010 को	वृद्धि का प्रतिशत
जमाराशियाँ	3,38,471	4,13,129	22.06
अग्रिम	1,06,622	1,34,415	26.07
कासा	1,51,512	2,02,458	33.63

वैयक्तिक बैंकिंग व्यवसाय इकाई का 31 मार्च 2010 को बैंक की कुल जमाराशियों में 60.85 प्रतिशत और कुल अग्रिमों में 24.60 प्रतिशत हिस्सा था। देश भर में फैली अपनी 12,134 शाखाओं के माध्यम से इनकी देखरेख करता है। 31 मार्च 2010 को समाप्त वर्ष के दौरान 192 लाख बचत बैंक खाते खोले गए।

वेस्टर्न यूनियन लेनदेन की सुविधा 10,438 शाखाओं में प्रदान की जा रही है। इसका आय में रु.9.16 करोड़ का योगदान रहा।

हमारे बैंक को नई पेंशन व्यवस्था (भारत सरकार द्वारा शुरू की गई है) के अंतर्गत संपर्क बिंदु के रूप में व्यवसाय करने के लिए नामित किया गया है। बैंक के सभी मंडलों में 150 शाखाओं को नई पेंशन व्यवस्था के अंतर्गत कारोबार करने के लिए पंजीकृत किया गया है।

वैकल्पिक माध्यम

बैंक को एक आधुनिक रूप और पहचान देने की आवश्यकता को देखते हुए एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग और मोबाइल बैंकिंग जैसे वैकल्पिक बैंकिंग माध्यमों पर खास तौर पर जोर दिया जा रहा है क्योंकि इनके जरिये ग्राहकों को कभी भी कहीं भी इंटरनेट बैंकिंग की सुविधा प्राप्त होती है। मार्केटिंग के साथ-साथ बैंक को यह भी सुनिश्चित करना है कि ग्राहकों की अधिकांश बैंकिंग आवश्यकताओं की पूर्ति ग्राहक के शाखा में आए बिना हो जाए। स्टेट बैंक समूह के 31 मार्च 2010 को देश भर में 21,485 एटीएम थे जिसमें 16,294 एटीएम भारतीय स्टेट बैंक के अपने ही हैं। एटीएमों की संख्या बढ़ने के साथ बैंक द्वारा जारी किए गए डेबिट कार्डों की संख्या में भी वृद्धि हुई है। 31 मार्च 2010 को बैंक द्वारा कुल 55.40 मिलियन डेबिट कार्ड जारी किए गए जबकि 31 मार्च 2009 को 39.15 मिलियन कार्ड जारी किए गए थे। इस प्रकार कार्ड जारी करने में 40 प्रतिशत से अधिक की वृद्धि हुई। फीस के भुगतान, दान जैसी मूल्यवर्धित सेवाओं में हर वर्ष एटीएमों पर लेनदेन की संख्या के मामले में मार्च 2009 और मार्च 2010 के बीच 44 प्रतिशत से अधिक की वृद्धि देखी गई।

अप्रैल 2009 में बैंक द्वारा डेबिट कार्डों के लिए लॉयल्टी रिवाइर्स प्रोग्राम भी शुरू किया गया। इससे लेनदेन और राशि दोनों की संख्या में जबरदस्त वृद्धि हुई। इसके साथ-साथ "फर्स्ट यूज" नाम से एक अन्य अभियान भी चलाया गया जिसमें ग्राहक को अभियान-अवधि के दौरान 3 लेनदेन करने के बाद 100 बोनस लॉयल्टी पाइंट दिए जाते हैं। इस अभियान को भी जबरदस्त सफलता मिली और इसके अंतर्गत 1 लाख से अधिक निष्क्रिय कार्ड सक्रिय किए गए। विगत एक वर्ष की तुलना में बिज्जी केंद्रों पर किए गए लेनदेन की संख्या में 79 प्रतिशत और राशि में 96 प्रतिशत की वृद्धि हुई।





- Gold Banking software "Metagrid" has been introduced in all dealing branches for efficient management of Gold Banking business and cover operations.

D. NATIONAL BANKING GROUP (NBG)

National Banking Group of the Bank comprises of Metro and Urban branches of 14 Circles. Three Strategic Business Units, SMEBU, PBBU and GBU are operational for taking care of the requirements of Small & Medium Enterprises, Personal Banking segment and Government Business. NBG is handling 59.25% of total domestic deposits (excluding PF & Inter-Bank) and 33.16% of domestic advances (excluding food) as on March 2010.

Out of 1,049 branches opened during the financial year 2009-10, 354 branches were opened in metro and urban areas with a view to increase the Bank's reach and be more accessible to customers. As at the end of March 2010, the Bank had 12,496 branches and 21,485 Group ATMs.

As part of the Bank's endeavour to provide increased access to banking facilities across the country, the Bank simultaneously opened 154 branches and 1,540 new ATMs on 12th July 2009, the largest by any Bank, anywhere in the world.

Table : 4 NBG - Highlights

(Amount in Rs. crores)

Particulars	As on 31.03.2009	As on 31.03.2010	growth %
Deposits (excluding inter bank)	4,12,257	4,24,713	3.02
Advances (excluding food & inter bank)	1,53,961	1,77,498	15.29

D.1 Personal Banking Business Unit (PBBU)

Table : 5 (Amount in Rs.crores)

Particulars	As on 31.03.2009	As on 31.03.2010	growth %
Deposits	3,38,471	4,13,129	22.06
Advances	1,06,622	1,34,415	26.07
CASA	1,51,512	2,02,458	33.63

PBBU handles 60.85 % of the Aggregate Deposits and 24.60% of Aggregate Advances of the Bank as on 31st March 2010 through its network of 12,134 branches. 192 lacs Savings Bank accounts were opened during the year ending 31st March 2010.

Western Union transactions are being offered at 10,438 branches, which has contributed other income of Rs.9.16 crores.

Our Bank has been designated as the Point of Presence for conducting business under the New Pension System (an initiative of the Govt. of India) and 150 branches across all Circles have been registered for conducting business under the New Pension System.

Alternate Channels

The need to give the Bank a modern look and feel was necessary and hence, special focus was placed on alternate banking channels such as ATMs, Internet Banking and Mobile Banking which offer customers hassle free banking anytime anywhere. Along with the marketing, the task was also to ensure that most of the banking needs of the customers are fulfilled without the customer visiting the branch. The State Bank Group has a total of 21,485 ATMs across India as on 31st March 2010 of which 16,294 ATMs are of the State Bank of India alone. Along with an increase in number of ATMs, there has also been an increase in the number of debit cards issued by the Bank. As on 31st March 2010, the Bank had issued a total of 55.40 million debit cards compared to 39.15 million as on 31st March 2009, i.e. a growth of more than 40%. With value added services such as fee payments, donations etc. the Bank has witnessed a growth of more than 44% in the number of ATM transactions between March 2009 and March 2010.

The Bank also launched the Loyalty Rewards Program for debit cards in April 2009. This has triggered a huge spurt in the number of transactions as well as amount. Coupled with this, another campaign viz. "First use" was launched wherein the customer was rewarded 100 bonus loyalty points after 3 transactions during the campaign period. This campaign was also a huge success





बैंक में इंटरनेट बैंकिंग माध्यम से भी बड़ी संख्या में लेनदेन होने लगे हैं। वित्त वर्ष 2008-09 की तुलना में इस वर्ष रिटेल इंटरनेट बैंकिंग लेनदेन की संख्या में लगभग 130 प्रतिशत की वृद्धि हुई। इंटरनेट बैंकिंग में अनेक नई सुविधाओं के जुड़ जाने से यह वृद्धि हुई। सभी आयु वर्ग के ग्राहकों के फायदे के लिए नई सेवाएं शुरू की गईं। आनलाइन पेंशन स्लिप, सावधि जमाशियों पर टीडीएस की कटौती संबंधी पूछताछ, आनलाइन ड्राफ्ट आवेदन करने पर एक्सचेंज रेट संबंधी पूछताछ करने जैसी अनेक सुविधाएं शुरू की गईं। इस माध्यम पर लेनदेन के लिए ग्राहकों को प्रोत्साहित करने के लिए बैंक द्वारा इंटरनेट बैंकिंग लॉयल्टी रिवार्ड्स प्रोग्राम भी शुरू किया गया है जिसके अंतर्गत ग्राहक आनलाइन लेनदेन करने पर पाइंट अर्जित कर सकते हैं। यह योजना बैंक के उन ग्राहकों के सम्मान एवं पुरस्कार देने के लिए शुरू की गई है जो हमारी इंटरनेट बैंकिंग सुविधाओं का नियमित उपयोग करते रहे हैं। इन ग्राहकों ने प्रौद्योगिकी क्षेत्र में बैंक की इन पेशकश की सराहना की है और वे बैंक की इंटरनेट बैंकिंग को बैंकिंग की आधुनिक सेवाओं से सुसज्जित एक सशक्त माध्यम मानते हैं। टेक्नोलॉजी के क्षेत्र में अपनी स्थिति को मजबूत बनाने के लिए बैंक द्वारा विभिन्न शहरों में सेल्फ सर्विस कियो शुरू करने का प्रस्ताव किया गया है जिसके माध्यम से ग्राहक किसी बैंक कर्मचारी की उपस्थिति के बिना विभिन्न बैंकिंग गतिविधियां संचालित कर सकेंगे।

कारपोरेट और संस्थागत गठजोड़

वित्त वर्ष 2010 के दौरान, बैंक द्वारा एक विशेष पैकेज **रक्षा वेतन सुविधा** नाम से तीनों सशस्त्र सेनाओं, अर्थात् थल सेना, नौसेना और वायु सेना के उन कर्मियों के लिए तैयार किया गया जिनके वेतन खाते हमारे बैंक में हैं। इसमें सेवा शुल्कों और ऋणों की ब्याज दरों में भी रियायतों जैसी अनेक सुविधाएं प्रदान की जाती हैं। इसके साथ साथ बैंक थल सेना के रक्षा लेखा महानियंत्रक के साथ संयुक्त रूप से एक महत्वाकांक्षी परियोजना के साथ भी जुड़ा है जिसके अंतर्गत 11,50,000 अधिकारी से निचली श्रेणी के सेनाकर्मियों को मासिक भुगतान व्यवस्था से जोड़ा जा रहा है। अधिकारी से निचली श्रेणी के सेनाकर्मियों को वेतन की पुरानी व्यवस्था “भुगतान पंजी” के माध्यम से वेतन मिला करता था जिसके अंतर्गत उन्हें तीन महीने में एक बार केवल नाममात्र की नकदी का अग्रिम भुगतान किया जाता था और इसके लिए उन्हें बैंक में खाता खोलना होता था। थल सेना को एक ऐसे बैंक की आवश्यकता थी जो बड़ी संख्या में लेनदेन संभाल सके और जिसका विशाल शाखा नेटवर्क हो। भारतीय स्टेट बैंक ने प्रायोगिक आधार पर यह सुविधा लागू की और अनेक प्रयोगों तथा परीक्षणों के बाद इसे सफलतापूर्वक कार्यान्वित किया जिसमें एक प्रयोग सेना की सीमा पर स्थित चौकी पर भी किया गया। बैंक द्वारा

6 महीने की अवधि में 9,90,000 वेतन खाते खोले गए और रु. 1,250 करोड़ की चालू खाता और बचत खाता राशियां जुटाई गईं। भारतीय स्टेट बैंक द्वारा कारपोरेट सैलरि पैकेज नाम से इसी प्रकार की एक सुविधा की कारपोरेटों के कर्मचारियों को पेशकेश की गई जिसका कुल ग्राहक आधार 23,70,000 का है और वित्त वर्ष 2010 के दौरान 6,40,000 खातों की वृद्धि दर्ज की गई। इन खातों में चालू खाता और बचत खाता राशियां रु. 4,300 करोड़ से बढ़कर रु. 7,400 करोड़ पर पहुंच गईं।

गृह ऋण

भारतीय स्टेट बैंक गृह ऋणों में भारत का नंबर 1 गृह ऋण ब्रांड है। इसने **सीएनबीसी-आवाज कंज्यूमर अवार्डों के अंतर्गत भारत में “सबसे पसंदीदा गृह ऋण”** के अपने स्थान को वर्ष 2006 से लगातार चार वर्षों से बरकरार रखा है। भारतीय स्टेट बैंक को गृह ऋणों को एनडीटीवी - आउटलुक मनी अवार्ड में गणमान्य ज्युरी सदस्यों द्वारा वर्ष 2008 के बाद से लगातार **“सर्वश्रेष्ठ गृह ऋण”** चुना गया है। गृह ऋणों का बैंक के रिटेल व्यवसाय में प्रमुख योगदान रहता है। इस वर्ष के दौरान शुरू किए गए “एसबीआई ईजी होम लोन” और “एसबीआई एडवांटेज होम लोन” नामक दो नए उत्पादों ने तो इस क्षेत्र की पूरी तस्वीर ही बदल के रख दी। एसबीआई गृह ऋणों में वर्ष 2009-10 के दौरान रु.17,129 करोड़ (31.68 प्रतिशत) की वृद्धि दर्ज की गई और भारत में सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों और आवास वित्त कंपनियों में व्यक्तिगत गृह ऋणों के आकार और नए गृह ऋणों के संवितरण दोनों में अव्वल गृह ऋण प्रदाता हो गया है।

शिक्षा ऋण

भारत और विदेश में उच्चतर शिक्षा के लिए जाने वाले छात्रों की संख्या में वृद्धि होने से शिक्षा ऋणों में वर्ष-दर-वर्ष (मार्च 2010 को) 34.62 प्रतिशत की वृद्धि हुई। भारतीय स्टेट बैंक द्वारा मार्च 2010 की स्थिति के अनुसार 4,33,789 शिक्षा ऋण दिए गए जिनकी कुल राशि रु. 8,907 करोड़ थी। वर्तमान में भारतीय स्टेट बैंक शिक्षा ऋणों के मामले में सबसे आगे है और सरकारी क्षेत्र के बैंकों के शिक्षा ऋणों में इसका हिस्सा 25 प्रतिशत के आसपास है।

भारतीय स्टेट बैंक भारत के भविष्य-निर्माण में अपना योगदान देने में विश्वास रखता है और युवाओं में आने वाले भारत की तस्वीर देखता है।

वैयक्तिक ऋण

जुलाई 2009 में भारतीय स्टेट बैंक ने ‘भारतीय स्टेट बैंक समृद्ध पेंशनर’ नामक एक योजना शुरू की है जिसके अंतर्गत





wherein more than 1 lakh inactive cards were activated. Over the last one year, PoS transaction count has increased by 79% and the amount has increased by more than 96%.

The Bank has also witnessed large volume of transactions shifting to the INB channel. Compared to FY 2008-09, the growth in number of retail internet banking transactions this year is around 130%. This has been due to the addition of many new features on INB services. New facilities have been introduced to benefit customers of all age groups. In the bouquet of services, facilities such as online pension slip, TDS enquiry on term deposits, differential exchange rates on on-line draft requests etc., were started. To further encourage customers to transact on this channel, the Bank also launched the INB Loyalty Rewards Program where the customer can earn points on transactions done online. This scheme was started to recognise and reward our customers, who have been using our Internet Banking facilities regularly. These customers have appreciated the Bank's offers in the technology space and belief in INB as being the modern platform of Banking. To strengthen our position on the technology front, it is proposed to launch self service kiosks in cities where customers will be able to conduct various banking activities without the presence of a bank employee.

Corporate & Institutional Tie-ups

During FY 2010, the Bank designed a special package, the **Defence Salary Package**, for personnel of the three Armed Forces i.e. the Army, Navy and Air Force who maintain their Salary accounts with us. The Package offers benefits like concessions in service charges and interest rates. The Army, at the same time, were embarking on an ambitious project, jointly with the Controller General of Defence Accounts, to migrate their 11,50,000 Personnel Below Officer Rank (PBOR) to a Monthly Payment System. The PBOR were, as per an old system called the "Acquittance Roll", receiving only nominal cash advances against a quarterly payment system and were required to open Bank accounts to enable the migration. The Army needed a bank with the capability of handling large numbers and having a wide reach. SBI was able to undertake this successfully after pilots were run and tested,

including a pilot in a Forward Area. The Bank went on to open 9,90,000 salary accounts in a span of 6 months and could garner CASA of Rs.1,250 crores.

SBI's Corporate Salary Package, a similar package offered to employees of Corporates, has a total customer base of 23,70,000 and registered a growth of 6,40,000 accounts during FY 2010. CASA in these accounts went up from Rs.4,300 crores to Rs.7,400 crores.

Home Loans

SBI Home Loans is India's No.1 Home Loan brand. It has maintained its position as **India's "Most Preferred Home Loan" brand in CNBC-Awaaz Consumer Awards** continuously for four years since 2006. SBI Home Loans has been rated as **"The Best Home Loan"** in India by the panel of eminent jury in NDTV-Outlook Money awards continuously since 2008. Home Loans play a pivotal role in the Bank's retail business strategy. Two innovative products, namely "SBI Easy Home Loan" and "SBI Advantage Home Loan" introduced during this year proved to be the Game Changers. SBI Home Loans registered a growth of Rs.17,129 crores (31.68%) during 2009-10, and has become the No.1 Home Loan player – both in terms of the size of the Individual Home Loan booked and fresh Home Loan disbursements – amongst All Scheduled Commercial Banks and Housing Finance Companies in India.

Education Loans

With an increase in the number of students opting for higher studies in India and abroad, Education Loans have grown at 34.62% YoY (as on March 2010). SBI has extended 4,33,789 Educational Loans with a total exposure of Rs.8,907 crores (as on March 2010). Currently, SBI is the market leader in Education Loans with a market share close to 25%.

SBI believes in contributing towards the future of India and the youth that will be the face of India in the coming years.

Personal Loans

In July 2009, SBI introduced 'SBI Loan to Affluent Pensioners' enabling the government pensioners to





सरकारी पेंशनर रु. 3 लाख तक वैयक्तिक ऋण ले सकते हैं ताकि उन्हें अपनी विभिन्न जरूरतों की पूर्ति, जैसे स्वास्थ्य, रिश्तेदार के विवाह और मकान/वाहन आदि के रखरखाव के लिए अन्यत्र न जाना पड़े।

वाहन ऋण

भारतीय स्टेट बैंक के वाहन ऋण अपना अग्रणी स्थान बरकरार रखे हुए हैं और 31 मार्च 2010 को वाहन ऋण बाजार में इसकी हिस्सेदारी 15 प्रतिशत से बढ़कर 16.75 प्रतिशत हो गई। बैंक लगातार दो वर्षों से अखिल भारतीय स्तर पर मारुति कारों के वित्तपोषण में अग्रणी बना हुआ है। भारतीय स्टेट बैंक ने शेवरोलेट, हुंडई, टाटा मोटर्स और होंडा सिएल कार जैसे बड़े ब्रांडों में क्रमशः 25.7 प्रतिशत, 20.7 प्रतिशत, 17.1 प्रतिशत और 13.8 प्रतिशत हिस्से के साथ बाजार में वाहन ऋणों में अपना हिस्सा बढ़ाया है।

बैंक द्वारा एसबीआई एडवांटेज कार ऋण योजना शुरू की गई है जिसके अंतर्गत कारोबारी, मालिकाना हक और साझेदारी वाली फर्मों को रु. 5 लाख और उससे अधिक के ऋण शीघ्रता से मिल सकेंगे। कार डीलरों के लिए पूर्व अनुमोदित कार ऋण, रिटेल इनवेंटरी फाइनेंसिंग कुछ ऐसी मुख्य ऋण योजनाएँ हैं जो शुरू की जाने वाली हैं। कार ऋण दस्तावेजों की सही समय और स्थान पर प्रक्रिया पूरी करने में ग्राहकों की सुविधा के लिए सभी महानगरीय/शहरी केंद्रों पर विशेष दस्तावेज-निष्पादन डेस्क स्थापित किए गए हैं। बैंक ने बाजार में अपनी अधिकाधिक पैठ बनाने के लिए सभी बड़े कार निर्माताओं के साथ सहमति ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं। बैंक में कार लोन ऑरिजीनेशन सॉफ्टवेयर लगाया गया है जिससे और अधिक ग्राहक उससे जुड़ सकें।

एनपीए की झंझटग्रहित वसूली के लिए नए प्रयास

आस्ति गुणवत्ता बनाए रखने के लिए निवारक एनपीए प्रबंधन अत्यंत आवश्यक है। बैंक निवारक एनपीए प्रबंधन की अपनी रणनीति के तहत वैयक्तिक खंड के अग्रिमों पर अनुवर्ती कार्रवाई करने के लिए एसबीआई कार्ड की विशेषज्ञता का उपयोग करके एक काल सेंटर स्थापित करने की संभावनाएँ तलाश रहा है। इस अवधारणा में ऋणियों से टेलीफोन पर संपर्क करना, चुकौती में चूक के पूर्व स्मरण पत्र एवं खाता विवरण और ब्याज प्रमाणपत्र भेजना और ऋण अधिग्रहण पश्चात की स्थिति के जोखिम आकलन मापदंड विकसित करना शामिल है।

रिटेल स्कोरिंग मॉडल

पीबीबीयू उत्पादों के लिए रिटेल स्कोरिंग मॉडल विकसित करने का कार्य पूरा कर लिया गया है और स्कोरिंग मॉडल लोन

ऑरिजीनेशन सॉफ्टवेयर के माध्यम से शीघ्र ही शुरू कर दिया जाएगा। स्कोरिंग मॉडल लागू करने से एक ऋणी के लिए ऋण प्रस्ताव मूल्यांकन/संस्वीकृति की प्रक्रिया, ब्याज दर निर्धारण, समय समय पर उत्पाद संशोधन आदि को सरल बनाए जाने से व्यवसाय वृद्धि में तो सुविधा होगी ही, साथ ही बेसल-II की संशोधित संरचना के अंतर्गत नियामक पूंजी अपेक्षाओं के निर्धारण के लिए आईआरबी पद्धति को अपनाया भी बैंक के लिए आसान हो जाएगा।

कस्टमर रिलेशन मॉड्यूल

कार्य क्षेत्र, समय सीमा और कार्य भागीदार सहित मूल दस्तावेज को अंतिम रूप दे दिया गया है और इसे यथाविधि अनुमोदित कर दिया गया है। दायित्व क्षेत्र, बिक्री, वितरण अवधियों पर आधारित एक पर्त चार्ट तैयार किया गया है जिस पर सेवाप्रदाता, आईबीएम के साथ चर्चा हो गई है। इसकी शुरुआत करने के लिए अहमदाबाद मंडल का चयन किया गया है और इस पहल को आगे बढ़ाने के लिए पीबीबीयू में एक समन्वय दल गठित किया गया है।

घ.2 एसएमई व्यवसाय इकाई (एसएमईबीयू)

वित्त वर्ष 2009-10 के दौरान बैंक लगातार लघु और मध्यम उद्यमों का पसंदीदा बैंक बना हुआ है। राष्ट्रीय बैंकिंग समूह के अंतर्गत एसएमई व्यवसाय इकाई देश भर में एसएमई बैंकिंग सेवाएँ संचालित कर रही है और एसएमई वित्तपोषण में बैंक को आगे बनाए रखने के लिए तरह तरह की रणनीतियाँ लागू कर रही है।

वित्त वर्ष 2009-10 के दौरान एसएमई व्यवसाय इकाई के अग्रिम 31.03.2010 को 15.56 प्रतिशत बढ़कर रु. 1,10,812 करोड़ पर पहुँच गए जबकि 31.03.2009 को ये रु. 95,893 करोड़ के स्तर पर थे। बैंक द्वारा एसएमई में उच्च लागत वाली थोक राशियों से दूरी बनाए रखने की विवेकसम्मत नीति के कारण जमाराशियों में रु. 51,917 करोड़ की राशि की कमी लाई गई जिसके कारण कुल जमाराशियों की लागत 31.03.2009 के स्तर 6.2 प्रतिशत से घटकर 31.03.2010 को 5.4 प्रतिशत पर आ गई। मूल्यवर्धित चालू खातों, जैसे पॉवरपैक, पॉवरगेन और सुरभि जमा (स्वीप और रिवर्स स्वीप ऑप्शन) खातों के माध्यम से उच्च आय वाले कासा जमाराशि खातों पर जोर देने की नीति जारी रखी गई जिससे कासा जमाराशियों में 20 प्रतिशत की वृद्धि हुई। कासा जमाराशियाँ 31.03.2010 को रु. 1,03,144 करोड़ के स्तर पर पहुँच गईं जो 31.03.2009 को रु. 86,104 करोड़ थी।

वर्ष के दौरान उपलब्धियाँ/नए प्रयास

- बैंक रिलेशनशिप बैंकिंग के माध्यम से एसएमई ग्राहकों को एक ही संपर्क बिंदु पर सभी सेवाएँ प्रदान कर रहा है। एसएमई व्यवसाय





avail personal loans upto Rs.3 lacs, so that they need not go elsewhere to meet their different requirements viz., health, marriage of relative, maintenance of house/vehicle etc.

Auto Loans

SBI Auto Loans maintain its market leadership by increasing the market share from 15% to 16.75% as on 31st March 2010. The Bank continues to be number one in financing Maruti cars pan India for two consecutive years in a row. SBI has increased its presence in the market with higher penetration in the major brands like Chevrolet, Hyundai, Tata Motors and Honda Siel cars at 25.7%, 20.7%, 17.1% and 13.8% respectively.

The Bank has introduced SBI Advantage Car Loan Scheme which facilitates Businessmen, Proprietary and partnership firms to avail of car loan of Rs.5 lacs and above quickly. Pre-approved car loan, Retail Inventory financing for car dealers are a few notable schemes which are on the anvil. Special Execution Desks have been created in all Metros / Urban centers for the convenience of the customers to execute their car loan documents at mutually convenient timings and places. The Bank has MoU with all major car manufacturers to achieve highest penetration in the market. Car Loan Origination Software has been introduced in the Bank to facilitate more customer acquisition.

Initiatives for Soft Recovery of NPA

Preventive NPA management is the key to maintaining asset quality. The Bank is exploring the possibility of establishing a Call Centre using the expertise of SBI Card for follow up activities of Personal Segment Advances, as a part of Preventive NPA Management Strategy. The concept includes telecalling, sending reminders at pre-delinquent stage and also sending statements and interest certificates to borrowers and building post-acquisition risk scoring models.

Retail Scoring Models

Development of Retail Scoring Models for PBBU Products has been completed and the scoring models will be launched through the Loan

Origination Software shortly. The implementation of the scoring system will not only facilitate business growth by simplifying appraisal/sanction process, pricing of a borrower, modification of products from time to time etc., but also facilitate Bank's migration to IRB approach under the Basel II Revised framework for determining regulatory capital requirements.

Customer Relation Module

The basic document along with the deliverables, the time frame and the working partner have been finalized and duly approved. A PERT chart based on responsibilities, sales, delivery schedules has been prepared and exchanged with IBM, service provider. The first Circle chosen for the roll-out is Ahmedabad Circle and a coordinating team has been placed at the PBBU to carry the initiative forward.

D2. SME Business Unit (SMEBU)

The Bank has continued to be the preferred Bank by Small and Medium Entrepreneurs during the FY 2009-10. The SME Business Unit under National Banking Group is driving SME Banking services across the country and implementing multiple strategies to maintain the flagship position in SME finance.

During the FY 2009-10, advances of SME business unit increased to Rs.1,10,812 crores as on 31.03.2010 from Rs.95,893 crores as on 31.03.2009 registering a growth of 15.56%. Due to the Bank's prudent policy to shed high cost bulk deposits in SME, an amount of Rs.51,917 crores has been reduced resulting in reduction of total deposit cost from 6.2% as on 31.03.2009 to 5.4% as on 31.03.2010. Focus remained on high-end CASA deposit accounts through value added current accounts viz. Powerpack, Powergain and Surabhi Deposit (with sweep & reverse sweep option) accounts, resulting in the growth in CASA Deposit by 20% to Rs.1,03,144 crores as on 31.03.2010 from Rs.86,104 crores as on 31.3.2009.

Achievements / Initiatives during the year

- The Bank is providing single window approach to SME customers through Relationship





की संभावनाओं वाले क्षेत्रों में रिलेशनशिप मैनेजर (एमई) और कस्टमर रिलेशनशिप एक्जीक्यूटिव्स (एमई) पदस्थ किए गए हैं जिससे एमएसएमई की आवश्यकताओं की व्यक्तिगत रूप से और पेशेवराना ढंग से पूर्ति की जा सके।

- सप्लाई चेन फाइनेंस यूनिट में केंद्रीय प्रक्रिया कक्ष (सीपीसी) स्थापित किए गए हैं जिससे उद्योग की बड़ी कंपनियों के विक्रेताओं को एक केंद्रीय स्थल पर संस्वीकृतियाँ प्रदान की जा सकें। डीलर फाइनेंस स्कीम के लिए इलेक्ट्रानिक प्लेटफार्म (ई-डीएफएस) और वेंडर फाइनेंस स्कीम (ई-वीएफएस) लागू की गई है जिससे विभिन्न उद्योगों की प्रमुख कंपनियों के विक्रेताओं/डीलरों को वित्त उपलब्ध कराया जा सके।
- व्यापार और सेवा क्षेत्र को वित्तीय सहायता प्रदान करने में अपना अग्रणी स्थान बनाए रखने के लिए एक विशेष अभियान 'डीलर अकाउंट्स ड्राइव' नाम से शुरू किया गया। इसके अंतर्गत 3,767 व्यापारियों को कुल रु.1,654 करोड़ की राशि का वित्त उपलब्ध कराया गया। व्यापार और सेवा क्षेत्र को झंझटरहित ऋण प्रदान करने के लिए ट्रेडर्स ईजी लोन स्कीम नामक एक विशेष योजना में संशोधन किया गया। अर्थव्यवस्था में सुधार लाने के लिए निर्माण क्षेत्र और परिवहन क्षेत्र महत्वपूर्ण हैं, इन क्षेत्रों को 'कंस्ट्रक्शन-इक्विपमेंट लोन स्कीम' और 'ट्रांसपोर्ट प्लस स्कीम' नामक विशेष रूप से तैयार की गई योजनाओं के अंतर्गत सहायता उपलब्ध कराई जा रही है। छोटे ट्रांसपोर्टों, डॉक्टरों आदि को वित्त उपलब्ध कराने के लिए उद्योग विशेष की विभिन्न प्रमुख कंपनियों के साथ गठजोड़ किए गए हैं / गठजोड़ों का नवीनीकरण किया गया। व्यापारियों को मजबूरन बिक्री न करनी पड़े इसके लिए वेयरहाउस रसीदों पर 10 प्रतिशत वार्षिक दर से वित्त उपलब्ध कराया गया।
- कम ब्याज दर पर और अतिरिक्त प्रतिभूति के बिना बैंक से ऋण प्राप्त करने की सुविधा मुहैया कराने के लिए बैंक द्वारा सीजीटीएमएसई गारंटी योजना के दायरे में लाते हुए एमएसई सेक्टर को आसानी से ऋण प्रदान करने की दृष्टि से सूक्ष्म और लघु उद्यमों के लिए निम्नलिखित दो नई ऋण योजनाएँ शुरू की गईं:
- **“एसएमई माइक्रो”** : इसके अंतर्गत सूक्ष्म उद्यमों को रु. 5 लाख तक ऋण 8 प्रतिशत वार्षिक की रियायती ब्याज दर पर दिए जाते हैं।
- **सूक्ष्म और लघु उद्यमों के लिए संपार्श्विक प्रतिभूति के बिना ऋण (एसएमईसीएफएल)** : इस योजना के तहत रु.1 करोड़ तक ऋण 9 प्रतिशत वार्षिक से 10.50 प्रतिशत वार्षिक के बीच की रियायती ब्याज दर पर दिए जाते हैं। ब्याज दर ऋण की अवधि और आकार पर आधारित होती है।
- तकनीकी और व्यावसायिक योग्यताओं वाले पात्र आवेदकों को बिना झंझट के ऋण उपलब्ध कराने के लिए बैंक द्वारा **“एसबीआई**

स्माल एंड माइक्रो इंटररेस्ट फ्री लोन ऐज ईक्विटी” (एसबीआई स्माइल) उत्पाद शुरू किया गया जिसके अंतर्गत नई यूनिट लगाने के लिए एक उद्यमी को रु.10 लाख तक की ईक्विटी के रूप में बिना ब्याज सहायता उपलब्ध कराई जाती है।

- अर्थव्यवस्था के धीमी होने से प्रभावित लघु एवं मध्यम उद्यमों को पूरक वित्तीय सहायता उपलब्ध कराने के अतिरिक्त ऋण के चुकौती कार्यक्रमों का इकाइयों की नकदी अर्जन क्षमता के अनुरूप पुनर्निर्धारण किया गया। बैंक द्वारा आर्थिक धीमेपन के दौरान प्रभावित अनेक इकाइयों को समय रहते कार्रवाई करके बंद होने से बचाया गया।
- तनावग्रस्त आस्तियों वाले ऋणियों को और राहत देने के लिए बैंक द्वारा एसएमई सेक्टर के लिए ओटीएस स्कीम शुरू की गई जिसके अंतर्गत 31.03.2009 को संदिग्ध और हानिप्रद श्रेणियों वाले रु. 25 लाख तक की बकाया राशि वाले ऋणियों को राहत दी गई। इस स्कीम के तहत रु. 237 करोड़ की राशि के 22,040 मामलों में समझौते अनुमोदित किए गए और 31.03.2010 तक रु. 129.07 करोड़ की राशि वसूल की गई।
- पुराने एनपीए वाले ऋणियों से समझौते के जरिये वसूली करने के लिए एसएमई सेक्टर के रु.1 करोड़ तक की राशि के बकाया ऋणों के लिए मार्च 2010 में एक अन्य ओटीएस स्कीम शुरू की गई। 31.03.2009 को संदिग्ध या हानिप्रद आस्तियाँ इस योजना के अंतर्गत समझौते के लिए पात्र हैं।
- एसएमई क्रेडिट क्षेत्र में कार्यरत और एसएमई अग्रियों की देखरेख करने वाले अपने अधिकारियों को **“एसएमई ज्ञानशाला”** कार्यक्रम के अंतर्गत एक विशेष प्रकार का प्रशिक्षण दिया जा रहा है जिससे उन्हें ऋण कार्य में निपुण बनाया जा सके। लगभग 8,000 अधिकारियों को इस कार्यक्रम के अंतर्गत प्रशिक्षित किया जा चुका है।
- एसएमई ग्राहकों के लिए भी पेमेंट गेटवे के माध्यम से आनलाइन भुगतान की व्यवस्था की गई। इसके लिए बी2बी पेमेंट सॉल्यूशन विकसित करके डीलरों को भुगतान करने हेतु साइट को एटीएम चैनल से जोड़ा गया है।
- पॉवर ज्योति नामक फीस कलेक्शन मॉड्यूल को लोकप्रिय बनाया गया जिससे भर्ती अभियान, सहकारी बैंकों, कारपोरेट उगाही और संस्थागत फीस उगाही जैसे अन्य कार्यों को इसके अंतर्गत शामिल किया गया।
- एसएमई पॉवर चालू खाता लेनदेन के लिए आधुनिकतम प्रौद्योगिकी आधारित सेवा है जिसमें एसएमई क्षेत्र के ग्राहकों की आवश्यकताओं की पूर्ति को ध्यान में रखकर अनेक अन्य सुविधाएँ उपलब्ध कराई जाती हैं।





Banking. Relationship Managers (ME) and Customer Relationship Executives (ME) have been placed in potential SME pockets to cater to the needs of MSMEs in a personalized and professional manner.

- Supply Chain Finance Unit is equipped with Central Processing Cell (CPC) for centralised sanctions to vendors of Industry Majors. Electronic platform for Dealer Finance Scheme (e-DFS) and Vendor Finance Scheme (e-VFS) have been operationalised to finance vendors/dealers of various Industry Majors.
- To retain our flagship position in providing financial assistance to Trade & Services (T&S) Sector, a special campaign, Dealers Accounts Drive (DAD) was launched. Under this 3,767 traders were financed a total sum of Rs.1,654 crores. The special scheme for hassle free loans to T&S sector, Traders Easy Loan Scheme (TEL) was revamped. As Construction sector and Transport sector will be important for improving the economy, these sectors are being assisted under specifically formulated schemes, viz. Construction-Equipment Loan Scheme (SCEL) and Transport plus Scheme. For financing small transporters, doctors etc, alliances with various IMs were initiated / modified. To avoid distress sales by traders, finance against warehouse receipts was provided at 10% p.a.
- To provide an access to bank credit at low rate of interest and without collateral, the Bank has launched undernoted two new loan schemes under CGTMSE Guarantee scheme coverage for Micro and Small enterprises to improve the credit flow to MSE sector.
- **“SME MICRO”**: Loan to Micro Enterprises upto Rs.5 lacs at a concessional interest rate of 8% p.a.
- **Collateral free loans to Micro & Small Enterprises (SMECFLE)**: Loan upto Rs.1 crore at concessional rate of interest ranging from 9% p.a. to 10.50% p.a. depending on the tenure and size of the loan.
- To provide hassle free finance to deserving applicants with technical and professional qualifications, the Bank has launched **“SBI Small and Micro Interest-free Loan as Equity” (SBI SMILE)**, for interest-free loan in the form of Equity assistance up to Rs.10 lacs per enterprise to set up a new unit.
- In addition to providing supplementary financial assistance to Small & Medium Enterprises affected during down turn in economy, loan repayment schedules were also restructured to coincide with cash accruals of the units. Proactive action taken by the Bank saved the number of affected units from closure during economic slow down.
- To give further relief to the borrowers of stressed assets, the Bank launched OTS scheme for SME sector with outstanding up to Rs.25 lacs in Doubtful and Loss categories as on 31.03.2009. Under the scheme, compromises were approved in 22,040 cases to the tune of Rs.237 crores and a sum of Rs 129.07 crores was recovered till 31.03.2010.
- In order to effect recovery from chronic NPA borrowers through compromise, another scheme of OTS for SME sector has been launched in March 2010 for loan outstanding up to Rs.1 crore. Doubtful or loss assets as on 31.03.2009 are eligible for compromise under the scheme.
- The Bank is imparting special training called **“SME-GYANSHALA”** to its officials working in the area of SME credit and handling SME advances to sharpen the credit skills. Approximately 8,000 officers are being covered under the programme.
- Online payment promoted for SME customers through payment gateway and site to site integration along with ATM channel for dealer payment through B2B payment solution.
- Power Jyoti, a fee collection module popularized to include other categories like recruitment drive, co-operative banks, corporate collection and other institutional fee collection.
- SME POWER, latest string of current accounts





- बैंक के प्रथम पूर्णतया इंटरनेट आधारित उत्पाद **आई क्लेकट** के अंतर्गत इंटरनेट बैंकिंग प्लेटफॉर्म के माध्यम से फर्मों/ कंपनियों/ संस्थाओं को विस्तारपूर्वक एमआईएस के साथ धन-प्रेषण और धन-उगाही की सुविधा उपलब्ध कराई गई है।
 - **प्रोजेक्ट अपटैक** : एसएमई बहुल क्षेत्रों में निम्नलिखित दृष्टि से प्रतिस्पर्धियों की तुलना में लघु एवं मध्यम उद्यमों को अधिकाधिक समर्थ बनाने उद्देश्य से उनका प्रौद्योगिकी स्तर बढ़ाने के लिए बैंक द्वारा एसएमई को परामर्श देने के लिए इस योजना को एक नया रूप दिया गया:
 - उत्पादकता में वृद्धि करने
 - गुणवत्ता बढ़ाने, और
 - लागत कम करने के उपाय सुझाने
- इसके अंतर्गत प्रशिक्षण कार्यक्रमों/संगोष्ठियों/कार्यशालाओं के माध्यम से इकाई और उद्योग दोनों स्तरों पर विस्तृत अध्ययन किए जाते हैं जिससे बेहतर प्रक्रियाओं, उपयुक्त प्रौद्योगिकी के लिए जानकारी दी जाती है, साझे सुविधा केंद्र (डिजाइन, परीक्षण आदि) का महत्व बताया जाता है। प्रोजेक्ट अपटैक के तहत अब तक एसएमई बहुल 27 क्षेत्रों में अनेक प्रकार की गतिविधियाँ चलाई गई हैं। इनमें एग्रो पम्प, इंजन और कलपुर्जे, भट्टियाँ, चावल मिलें, कांच उद्योग, वाहन कलपुर्जे, सागो (साबूदाना), हौजरी, कपड़े, सिलेसिलाए वस्त्र, तापरोधक उपकरण बनानेवाली इकाइयाँ आदि शामिल हैं। इस कार्यक्रम के अंतर्गत अब तक 1,550 इकाइयाँ लाभान्वित हो चुकी हैं। प्रौद्योगिकी का स्तर बढ़ाने के लिए इन इकाइयों को कुल मिलाकर लगभग रु.545 करोड़ की वित्तीय सहायता प्रदान की जा चुकी है। वर्ष के दौरान ऐसी दो परियोजनाएं शुरू की गईं। इनमें एक झारखंड में तापरोधक उपकरण निर्माण इकाई बहुल क्षेत्र और दूसरी तिरुचिरापल्ली में गढ़ाई (फैब्रिकेशन) और भाप उपकरण (बॉयलर) कलपुर्जों के लिए थी।
- अर्थव्यवस्था के धीमी होने के दौरान एमएसएमई इकाइयों को धीमेपन के असर से उबारने के लिए “एसएमई केयर” और “एसएमई हेल्प” नामक विशेष योजनाओं के माध्यम से अनेक राहतें एवं रियायतें दी गईं। इन योजनाओं के माध्यम से बड़ी संख्या में एमएसएमई इकाइयों को 31.03.2010 तक वित्तीय सहायता उपलब्ध कराई गई जिससे उन्हें धीमेपन के प्रभाव से उबारा जा सके।
 - वर्ष 2008-09 के लिए सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों को ऋण देने में उत्कृष्ट निष्पादन के लिए बैंक ने **प्रथम स्थान** हासिल कर

लिया। भारत सरकार, सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम मंत्रालय द्वारा भारतीय स्टेट बैंक को वित्त वर्ष 2008-09 के लिए निम्नलिखित राष्ट्रीय पुरस्कार दिए गए:

- “सूक्ष्म उद्यमों को ऋणान्वयन में उत्कृष्टता के लिए राष्ट्रीय पुरस्कार”।
- “सूक्ष्म एवं मध्यम उद्यमों को ऋणान्वयन में उत्कृष्टता के लिए राष्ट्रीय पुरस्कार”।

घ.3 सरकारी व्यवसाय इकाई (जीबीयू)

- छोटे केंद्रीय वेतन आयोग की सिफारिशों पर 29,82,917 पेंशनरों को हमारी 10,213 शाखाओं के माध्यम से पेंशन और उसकी बकाया राशियां समय पर और सही जमा करने का कार्य हमारे 14 केंद्रीकृत पेंशन केंद्रों (सीपीपीसी) के माध्यम से 31.03.2010 तक पूरा कर लिया गया।
- बैंक द्वारा 310 कारपोरेटों को रेल भाड़े का ई-भुगतान करने की सुविधा प्रदान की गई और अधिकाधिक कारपोरेट इस नई सुविधाप्रद भुगतान व्यवस्था को अपनाने के इच्छुक हैं। वर्तमान में 44 प्रतिशत रेल भाड़े की इस ई-माध्यम से उगाही की जा रही है।
- भारतीय स्टेट बैंक आय कर रिफंडों के लिए एकमात्र रिफंड बैंक नियुक्त किया गया है। बैंक प्रारंभ में 6 केंद्रों, अर्थात्, दिल्ली, मुंबई, कोलकाता, चेन्नई, बेंगलूर और पटना पर आय कर रिफंड सेवाएँ प्रदान कर रहा है। इसे 01.10.2009 से सभी गैर-कारपोरेट कर-निर्धारितियों को बेंगलूर, मुंबई, चेन्नई, कानपुर, इलाहाबाद, अहमदाबाद, हैदराबाद, भुवनेश्वर, तिरुवनंतपुरम, पुणे, कोच्चि और चंडीगढ़ सीपीपीसी पर उपलब्ध करा दिया गया है।
- राज्य सरकार के करों की उगाही के लिए साइबर ट्रेजरी सेवा पूर्ण रूप से कार्यान्वित कर दी गई है। यह सेवा 19 राज्यों, अर्थात् मध्य प्रदेश, राजस्थान, उत्तर प्रदेश, छत्तीसगढ़, हरियाणा, गुजरात, बिहार, गोवा, असम, पंजाब, आंध्र प्रदेश, महाराष्ट्र, तमिलनाडु, कर्नाटक, केरल, पश्चिम बंगाल, उत्तराखंड, दिल्ली और उड़ीसा में शुरू की गई है। अन्य राज्यों में ई-रूट से राज्य सरकार के करों की उगाही के लिए साइबर ट्रेजरी सेवा लागू करने का कार्य विभिन्न चरणों में चल रहा है।
- मानव संसाधन विकास मंत्रालय के राष्ट्रीय साक्षरता मिशन जैसी सामाजिक क्षेत्र की प्रमुख योजनाओं के लिए निधि के साथ साथ अधिकार देने के मापदंडों का कार्यान्वयन किया जा रहा है। मानव संसाधन विकास मंत्रालय और बैंक के बीच राष्ट्रीय साक्षरता मिशन परियोजना के लिए सहमति ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए हैं। राष्ट्रीय





with more features to cater to our SME segment.

- Our first Internet platform product i-Collect would facilitate remittance and collection with extensive MIS for Firm/Companies/Institution through internet banking platform.
- **Project Uptech** : An innovative extension of the Bank's Consultancy Support to SMEs for catalyzing Technology Up-gradation in SME clusters with the objective of making the clusters more competitive through:

Productivity increase

Quality improvements and

Cost reduction measures

The methodology involves both detailed unit level studies as well as Industry level interventions through training programmes/seminars/workshops, to disseminate information on better processes, appropriate technology, need for common facility centre (design, testing, etc.). 27 clusters covering a variety of activities like agro pumps, engine & components, foundry, rice mills, glass industry, auto components, sago (sabudana), hosiery, textiles, garment, refractories etc., have so far been taken up under Project Uptech. More than 1,550 units have benefited under this programme. Cumulative financial support of about Rs.545 crores was also provided to these units to implement technology up-gradation initiatives. During the year two such projects were initiated for the refractory cluster in Jharkhand, and fabrication and boiler component cluster in Tiruchirapalli.

- During the downturn in economy, a slew of reliefs and concessions were offered to MSMEs through special schemes "SME CARE" and "SME HELP". The financial support made available upto 31.03.2010 through these schemes facilitated large number of MSMEs to tide over the slowdown.
- The Bank attained the **First Rank** based on its outstanding performance in lending to Micro and Small Enterprises for the year 2008-09. Govt. of India, Ministry of Micro Small and

Medium Enterprises conferred the undernoted National Awards to State Bank of India for FY 2008-09:

- "First National Awards for excellence in lending to Micro Enterprises"**.
- "First National Awards for excellence in MSE Lending"**.

D.3 Government Business Unit (GBU)

- The Bank's endeavour to provide timely and accurate credit of Pension as well as arrears, consequent upon revision as per the 6th Central Pay Commission recommendations have been completed through our 14 Centralised Pension Processing Centres (CPPCs) to 29,82,917 Pensioners through our 10,213 Branches upto 31.03.2010.
- The facility for e-payment of Railway Freight has been provided to 310 Corporates by the Bank, and more and more Corporates are keen to adopt this new convenient system. At present, 44% of the Railway Freight is being collected through this e-route.
- SBI is the sole Refund Banker for Income Tax Refunds, which was initially operational at 6 centers viz. Delhi, Mumbai, Kolkata, Chennai, Bangalore and Patna. W.e.f. 01.10.2009, it has been extended to all non-corporate assesseees at CPC Bangalore, Mumbai, Chennai, Kanpur, Allahabad, Ahmedabad, Hyderabad, Bhubaneswar, Tiruvananthapuram, Pune, Kochi and Chandigarh.
- Cyber Treasury for collection of State Government Taxes has been in full operation in 19 States viz. MP, Rajasthan, UP, Chhattisgarh, Haryana, Gujarat, Bihar, Goa, Assam, Punjab, Andhra Pradesh, Maharashtra, Tamil Nadu, Karnataka, Kerala, West Bengal, Utrakhnad, Delhi and Orissa. In other States, implementation of Cyber Treasury for collection of State Govt. Taxes through e-route is at various stages of implementation.
- Fund-cum-Authorization Model for Social Sector Flagship Schemes like National Literacy Mission (NLM) of the Ministry of HRD is at the implementation stage. MoU has been signed between Ministry of HRD and the Bank for the





साक्षरता मिशन योजना कार्यान्वित करने के लिए चयनित 26 राज्यों में से 20 राज्यों में भारतीय स्टेट बैंक भागीदार होगा।

- दिनांक 06.02.2010 से यूपीएससी परीक्षा फीस की उगाही भारतीय स्टेट बैंक की सभी शाखाओं में नकद जमा, इंटरनेट बैंकिंग और सभी बैंकों के वीजा/मास्टर कार्ड को-ब्रांडेड कार्ड से करना शुरू कर दिया गया है और यूपीएससी द्वारा संचालित अन्य परीक्षाओं के लिए भी फीस की उगाही इसी तरह से की जाएगी। एसएससी परीक्षा-फीस की उगाही नकद जमा में और इंटरनेट से 04.02.2010 से शुरू की गई है और ये एसएससी की अन्य परीक्षाओं की फीस की उगाही इसी तरह से की जाएगी। बैंक ने अन्य राज्य लोक सेवा आयोगों और रेल भर्ती बोर्डों की परीक्षा-फीस की उगाही भी इसी तरह से करने का लक्ष्य रखा है।
- विदेश मंत्रालय द्वारा 77 पासपोर्ट सेवा केंद्र शुरू करने की पहल की गई है। विदेश मंत्रालय द्वारा इनके कार्यान्वयन का कार्य मैसर्स टीसीएस को सौंपा गया है जिसने भारतीय स्टेट बैंक को एक करार करके बैंकिंग भागीदार बनाया है। बेंगलूर और चंडीगढ़ में स्थित 7 पासपोर्ट सेवा केंद्रों में प्रायोगिक परियोजना शुरू किए जाने के लिए तैयार है।

ड. ग्रामीण व्यवसाय समूह

ग्रामीण व्यवसाय समूह सभी ग्रामीण और अर्ध-शहरी केंद्रों पर बैंक का कारोबार संभालता है। वर्तमान में यह रु. 2,54,210 करोड़ की जमाराशियों और रु.1,43,380 करोड़ के ऋणों की देखरेख कर रहा है जिसका 31.03.2010 को बैंक की कुल जमा राशियों और ऋण राशियों में क्रमशः 35 प्रतिशत और 26 प्रतिशत हिस्सा है।

(राशि करोड़ रुपये में)

विवरण	31.03.2009 को	31.03.2010 को	वृद्धि का प्रतिशत
जमाराशियाँ	2,15,729	2,54,210	17.84
अग्रिम	1,20,496	1,43,380	18.99

वर्ष के दौरान निष्पादन के उल्लेखनीय तथ्य/नए प्रयास

- जमाराशियों और अग्रिमों की वृद्धि दर सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की ग्रामीण और अर्ध-शहरी शाखाओं की वृद्धि दर से बेहतर रहा है। इस कारण मार्च 2009 और दिसंबर 2009 के बीच ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में बैंक का बाजार अंश जमाराशियों में 96 आधार अंक और अग्रिमों में 64 आधार अंक बढ़ा।

- समूह में कासा जमाराशियों के ऊंचे अनुपात (कुल जमाराशियों का 57.71 प्रतिशत) के कारण जमाराशियों की लागत 5.25 प्रतिशत पर नीची रही।
- व्यवसाय रणनीति के अंतर्गत बहु-स्तरीय व्यवसाय संग्रहण एजेंटों की नियुक्ति करने के साथ साथ कार्यालय स्तर पर प्रक्रिया क्षमता बढ़ाने के उपायों पर विचार किया गया।
- बाजार स्तर पर व्यवसाय संग्रहण कार्य दल में शाखाओं के अलावा विपणन एवं वसूली अधिकारी (ओएमआर) व्यवसाय सहयोगी (बीएफ) तथा व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी) जैसे वैकल्पिक माध्यम सम्मिलित हैं।
- लगभग 3,900 की संख्या में विपणन एवं वसूली अधिकारी अब न केवल उच्च राशि वाले कृषि खंड के ऋणों के लिए अपितु सभी खंडों में सभी प्रकार के जमा, ऋणों और प्रति-विक्रय वाले उत्पादों का व्यवसाय भी जुटा रहे हैं।
- बैंक ने 26,800 ग्राहक सेवा केंद्र / व्यवसाय प्रतिनिधि / व्यवसाय सहयोगी बिक्री केंद्र स्थापित किए हैं। राष्ट्रीय स्तर के कुछ व्यवसाय प्रतिनिधियों/व्यवसाय सहयोगियों में भारतीय डाक, आईटीसी, नैशनल बल्क हैंडलिंग कारपोरेशन और रिलायंस डेरी भी हैं। भारतीय डाक विभाग के साथ गठजोड़ अब राष्ट्रीय स्तर पर भी लागू हो गया है और वर्तमान में सभी राज्यों में 5,200 से अधिक डाक घर इसमें शामिल हैं।
- अपनी शाखा स्तरीय पहुंच बढ़ाने के लिए बैंक ने वित्त वर्ष 2009-10 के दौरान ग्रामीण एवं अर्ध-शहरी क्षेत्रों में कुल 695 नई शाखाएं खोली हैं जिनमें लगभग 374 ग्रामीण और 321 अर्ध-शहरी हैं। इस प्रकार ग्रामीण क्षेत्रों में शाखाओं की कुल संख्या 4,745 और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में 3,648 हो गई।
- प्रक्रिया क्षमता बढ़ाने के लिए 314 ग्रामीण केंद्रीय प्रक्रिया केंद्र स्थापित किए गए हैं। वर्ष 2009-10 के दौरान 156 ग्रामीण केंद्रीय प्रक्रिया केंद्र स्थापित किए गए हैं।

व्यष्टि वित्त एवं वित्तीय समावेशन

- बैंक स्वयं सहायता समूह-बैंक ऋणान्वयन कार्यक्रम में सबसे आगे है (बाजार अंश लगभग 31 प्रतिशत)। बैंक ने अब तक 17.13 लाख स्वयं सहायता समूहों के साथ ऋणान्वयन कार्यक्रम में सहभागिता की (वर्ष 2009-10 के दौरान 3.40 लाख स्वयं सहायता समूहों के साथ ऋणान्वयन कार्यक्रम में सहभागिता की) और यह रु.11,562 करोड़ की राशि तक के ऋण सवितरित कर चुका है। बैंक ने स्वयं सहायता समूह क्रेडिट कार्ड, स्वयं सहायता समूह सहयोग निवास 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।





NLM Project. Out of the 26 States identified for implementation of the NLM Scheme, SBI will be the partner in 20 States.

- Collection of UPSC examination fees through Cash Deposit at all SBI branches, Internet Banking and VISA/Master Card co-branded cards of all banks started w.e.f. 06.02.2010 and would continue for other examinations conducted by UPSC. Collection of SSC examination fees started through Cash Deposit and Internet Banking w.e.f. 04.02.2010 and would continue for other examinations conducted by SSC. The Bank is also targeting other State Public Service Commissions and Railway Recruitment Boards for collection of examination fees.
- The initiative taken by Ministry of External Affairs (MEA) to operationalise 77 Passport Sewa Kendras (PSKs) is at the implementation stage. MEA has outsourced the operational work to M/s TCS, which has entered into an agreement with SBI to act as the Banking Partner. The Pilot Project at 7 PSKs at Bangalore and Chandigarh is ready for rollout.

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.2,54,210 crores and credit portfolio of Rs.1,43,380 crores, which is 35% and 26% of the Bank's total domestic deposit and credit portfolio respectively as on 31.03.2010.

(Amount in Rs. crores)

Particulars	As on 31.03.2009	As on 31.03.2010	Growth %
Deposits	2,15,729	2,54,210	17.84
Advances	1,20,496	1,43,380	18.99

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 96 bps in deposits and 64 bps in advances between March 2009 and December 2009.

- High proportion (57.71% of total deposits) of CASA deposits in the group contributed to its lower cost of deposits at 5.25%.
- 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), Business Facilitators (BF) and Business Correspondents (BC).
- OMRs numbering around 3,900 now source not only high value Agriculture segment loans but also all types of deposits, loans and cross-selling products across all the segments.
- The Bank has appointed about 26,800 Customer Service Point (CSP)/outlets of Business Correspondents / Business Facilitators (BC/BFs). Some of the national level BC/BFs are India Post, ITC, National Bulk Handling Corporation and Reliance Dairy. The alliance with India Post has been scaled up nationwide and now covers more than 5,200 Post Offices across all States.
- To increase its outreach, the Bank has opened about 374 rural and 321 semi-urban (total 695) branches during the FY 2009-10 taking the total number of branches to 4,745 in rural and 3,648 in semi-urban geography.
- To improve the processing capacity, 314 Rural Central Processing Centres (RCPCs) have been set up (156 RCPCs set up during the year 2009-10).

Micro Finance and Financial Inclusion

- The Bank is the market leader (market share around 31%) in SHG-Bank Credit Linkage programme having credit linked so far 17.13 lacs SHGs (3.40 lacs SHGs credit linked during FY 2009-10) and disbursed loans to the extent of Rs.11,562 crores (cumulative). The Bank has rolled out several unique products like SHG Credit Card, SHG Sahayog Niwas and SHG Gold Card.
- A new scheme for financing NGOs / MFIs for on-lending to SHGs introduced.





- “ग्रामीण शक्ति” के नाम से एक व्यक्ति बीमा उत्पाद शुरू किया गया है। अब तक 10 लाख लोगों का जीवन बीमा किया गया।
- भारतीय स्टेट बैंक को इन एंड ब्राडस्ट्रीट द्वारा वर्ष 2009 में ग्रामीण पहुंच के लिए सरकारी क्षेत्र के सर्वश्रेष्ठ बैंक के रूप में पुरस्कृत किया गया है।
- भारतीय स्टेट बैंक को एशियन बैंकर द्वारा एशिया प्रशांत, खाड़ी और मध्य एशिया क्षेत्रों में वित्तीय संस्थाओं में वर्ष 2009 के लिए सर्वश्रेष्ठ व्यक्ति वित्त पुरस्कार दिया गया है।
- बैंकिंग सेवाओं की परिधि में लाए गए बैंकिंग सुविधा रहित गांवों की संख्या मार्च 2009 में 53,000 थी जो मार्च 2010 में बढ़कर 1,03,938 तक पहुंच गई।
- बैंक की सरकारी हितलाभ भुगतानों से संबंधित इलेक्ट्रॉनिक 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 प्लेटफार्म, समाधान, परिचालन संबंधी जानकारी और सेवा की गुणवत्ता के मामले में बैंक सामान्य से कहीं अधिक आधुनिक प्रौद्योगिकी का उपयोग कर रहा है। इनमें से कुछ प्रौद्योगिकी आधारित माध्यम निम्नानुसार हैं:

एसबीआई टाइनी कार्ड - टाइनी स्मार्ट कार्ड बायोमेट्रिक पहचान आधारित खाता है जो लेनदेन केंद्र / बिक्री केंद्र डिवाइस मशीन पर संपर्क के बिना / संपर्क के साथ प्रयोग में लाए जाने वाले कार्डों का इस्तेमाल करके संचालित किया जाता है। बिना चिप वाले कार्डों की भी शुरुआत की गई है जिससे परिचालन लागत में कमी लाई जा सके। लेनदेन केंद्र / बिक्री केंद्र पर आफलाइन और आनलाइन / ग्राहक खाते में साथ साथ लेनदेन किया जा सकता। इसके अंतर्गत वित्त वर्ष के दौरान 16 लाख से अधिक (कुल मिलाकर 39 लाख से अधिक ग्राहक) ग्राहकों का पंजीकरण किया गया है। बचत बैंक, आवर्ती जमा, बचत बैंक-सह-ओवरड्राफ्ट और धन-प्रेषण उत्पाद भी टाइनी कार्ड पर शुरू किए गए हैं। स्वयं सहायता समूह ग्राहकों के लिए टाइनी कार्ड का प्रयोग प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ताओं और अंगुली के निशान वैधीकरण के जरिये निवास स्थान के निकट स्थापित व्यवसाय प्रतिनिधि/ ग्राहक सेवा केंद्र जैसे बिक्री केंद्र पर किया जा सकता है। अब तक लगभग 24,000 स्वयं सहायता समूह और 1,55,000 स्वयं सहायता समूह सदस्यों को टाइनी कार्ड दिए जा चुके हैं।

कियो बैंकिंग : इसके अंतर्गत बायोमेट्रिक पहचान करने के पश्चात इंटरनेट आधारित बैंकिंग केंद्र पर लेनदेन किया जा सकता है। इसके

अंतर्गत आनलाइन / तत्काल लेनदेन करने के लिए सहायता उपलब्ध रहती है। बैंक द्वारा ई-गवर्नेंस प्रोजेक्ट के अंतर्गत साझे सेवा केंद्र स्थापित किए गए हैं। एसआरईआई सहज और 3-1 इन्फोटेक जैसी प्रमुख सेवा केंद्र एजेंसियों को व्यवसाय प्रतिनिधि के रूप में नियुक्त किया गया है।

- 7 राज्यों और 49 जिलों में 7 मंडलों में शुरू की गई है।
- कुल 240 ग्राहक सेवा केंद्र स्थापित किए गए हैं।
- 6,000 से अधिक ग्राहक पंजीकृत किए जा चुके हैं।
- नामित सेवा केंद्र एजेंसियों के जरिये कियो बैंकिंग शुरू करने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी विभाग के साथ बातचीत चल रही है।
- एपी आनलाइन, चैनल मैनेजमेंट सॉफ्टवेयर और जूम जैसे अन्य सेवा केंद्र एजेंसियों की नियुक्ति प्रक्रियाधीन है।
- सिफी (एसआईएफवाई) को नियुक्त करने का प्रस्ताव है जिससे बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए कियो बैंकिंग शुरू करने हेतु उनके प्रेंचाइजी का उपयोग किया जा सके।

सैल फोन मेसेजिंग चैनल - यह एक किफायती मॉडल है जो कम लागत वाले आम मोबाइल फोन पर काम करता है। पिन द्वारा सुरक्षित होने के कारण लेनदेन भी सुरक्षित रहता है।

- 3 राज्यों में 13 जिलों में शुरू किया जा चुका है।
- अब तक 682 ग्राहक सेवा केंद्रों से जोड़ा जा चुका है।
- लगभग 48,000 ग्राहक पंजीकृत किए जा चुके हैं।

ड1 कृषि व्यवसाय:

तालिका : 6 कृषि-निष्पादन के उल्लेखनीय तथ्य

(राशि करोड़ रुपये में)

विवरण	31.03.2009 को	31.03.2010 को	वृद्धि का प्रतिशत
जमाराशियाँ	12,407	14,981	20.75
अग्रिम	54,678	63,723	16.54

वर्ष के दौरान उपलब्धियाँ / नए प्रयास

निम्नलिखित के बावजूद भी उपर्युक्त वृद्धि दर हासिल की गई;

1. मानसून देरी से आने से, सूखे जैसी स्थिति और बाढ़ की मार से वर्ष की पहली छमाही में ऋण की मांग पर बुरा असर पड़ा।
2. भारत सरकार से कर्ज माफी दावे (प्रतिपूर्ति) के रु.1,256 करोड़ का समायोजन।
3. कर्ज राहत योजना के तहत पात्र “अन्य किसानों” से उनके 75 प्रतिशत हिस्से के बतौर करीब रु.1,600 करोड़ प्राप्त हुए।





- Coverage of Micro Insurance product – Grameen Shakti has been extended. One million lives have been covered so far.
- **SBI has been rated as the Best Public Sector Bank for Rural Reach by Dun and Bradstreet Banking Award 2009.**
- **SBI has been awarded with Best Microfinance Award for the year 2009 by the Asian Banker from the financial institutions across the Asia Pacific, Gulf and Central Asia regions.**
- Coverage of unbanked village increased from 53,000 in March 2009 to 1,03,938 in March 2010.
- The Bank is the major player in Electronic Benefit Transfer (EBT) project of Government benefit payments, with participation in five 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 :

SBI Tiny Card – Tiny Smart Card is biometrically enabled Contact-less / Contact cards operable at dedicated PoT/ PoS device machine. The Chipless Cards have also been launched to cut down the cost of operations. The operations through the PoS / PoT device support both offline & online / real time transactions in customers' account. Above 16 lacs customers enrolled during the financial year (cumulative more than 39 lacs customers). Tiny card now support Savings Bank, Recurring Deposit, SB – Cum – Overdraft and Remittance products. Tiny Card for SHG customers with authorized signatories and finger print validation operable at BC / CSP / PoS near to their place of residence has been introduced. Approximately 24,000 SHG groups and 1,55,000 SHG members with tiny cards for individuals have been covered during FY 2009-10.

Kiosk Banking – It is operated at internet enabled PC (Kiosk) with bio-metric validation. Support is available for online/real-time transactions. The Bank

has rolled out a Common Service Centers set-up under e-governance project. Major Service Centre Agencies (SCAs) like SREI Sahaj and 3-i Infotech are engaged as Business Correspondent.

- Rolled out in 7 Circles across 7 States and 49 districts.
- Total of 240 Customer Service Points (CSPs).
- Over 6,000 customer enrollments.
- Coordinating with DoIT for launching of Kiosk Banking through designated SCAs.
- Other SCAs like AP Online, CMS Computer System and Zoom Developers are under the process of engagement.
- Moving to engage SIFY to use their franchisees for roll out of Kiosk Banking to provide Banking services.

Cell Phone Messaging Channel – It is a cost effective model, works on low-cost simple mobile phones. Transactions are well secured through PIN based security.

- Rolled out in 3 States across 13 districts.
- 682 CSPs added upto now.
- Approximately 48,000 customers enrolled.

E.1 Agri Business:

Table : 6 Agriculture – Highlights

(Amount in Rs. crores)

Particulars	As on 31.03.2009	As on 31.03.2010	Growth %
Deposits	12,407	14,981	20.75
Advances	54,678	63,723	16.54

Achievements / initiatives during the year

The growth, as above, could be achieved despite the following:

- Delayed monsoons leading to a drought like situation and floods had hit the credit demand in the first half of the year.
- Adjustment of Rs.1,256 crores of Debt Waiver claim received from GoI (reimbursement).
- Around Rs.1,600 crores received from 'Other Farmers' eligible under Debt Relief Scheme – being their 75% share.





- बैंक ने वित्त वर्ष 2010 में प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र कृषि अग्रिमों के लिए 18 प्रतिशत के निर्धारित लक्ष्य की प्राप्ति कर ली और **समायोजित निवल बैंक ऋण (एएनबीसी) के अंतर्गत लक्ष्य-प्राप्ति 18.08 प्रतिशत रही** (मार्च 2009 में 18.46 प्रतिशत और मार्च 2008 में 18.37 प्रतिशत)।
- बैंक द्वारा “कृषि के लिए दिए जाने वाले ऋणों” के अंतर्गत रु.34,179 करोड़ के ऋण संवितरण किए गए (कृषि ऋणों के संवितरण के रु.33,500 करोड़ के लक्ष्य का 102 प्रतिशत) जबकि वित्त वर्ष 2009 में रु.28,000 करोड़ के वार्षिक लक्ष्य की तुलना में रु.28,442 करोड़ की प्राप्ति की गई थी और वर्ष के दौरान 7.70 लाख किसानों को ऋण देने के लक्ष्य की तुलना में 12.32 लाख नए किसानों को वित्त उपलब्ध कराया गया।
- **किसानों की सहायता के लिए विशेष सूखा राहत योजनाएं**
यह योजना सितंबर 2009 में शुरू की गई थी जिसके अंतर्गत रु.25 लाख तक के लघु सिंचाई ऋणों और रु.3 लाख से अधिक किंतु रु.25 लाख तक के फसल ऋणों के लिए ब्याज दरों, ऋण प्रक्रिया शुल्कों, मार्जिन मनी, मॉरेटोरियम पीरियड आदि में रियायते दी गईं (रु.3 लाख तक के फसल ऋणों पर भारत सरकार की रियायती ब्याज दर योजना लागू है)। वित्त वर्ष 2010 के दौरान रु.600 करोड़ के फसल ऋण और रु.150 करोड़ के लघु सिंचाई ऋण संवितरित किए गए।
- **उपज विपणन ऋण**
उपज विपणन ऋण योजना सिर्फ किसानों के लिए लागू की गई जिसके अंतर्गत 8 प्रतिशत की रियायती ब्याज दर पर ऋण दिए जाते हैं (वित्त वर्ष 2010 के दौरान रु.1,269 करोड़ के ऋण संवितरित किए गए)।
कृषि कर्ज माफी और कर्ज राहत योजना के उन लाभार्थियों पर विशेष रूप से ध्यान दिया गया जो नए ऋणों के लिए पात्र हुए थे (इस योजना के अंतर्गत अब तक 41 लाख किसानों में से 24 लाख किसानों को शामिल किया गया)।

नए उत्पाद

• जैविक खेती

बैंक ने सितंबर 2009 में पांच मण्डलों में अर्थात् नई दिल्ली, बेंगलूर, मुंबई, हैदराबाद और चेन्नई में उन किसानों का वित्तपोषण करना शुरू कर दिया है जो अपनी आय बढ़ाने हेतु परम्परागत खेती के स्थान पर जैविक खेती करना चाहते हैं।

• ट्रैक्टर संजीवनी

इस योजना के अंतर्गत ट्रैक्टर मरम्मत, रखरखाव, अपग्रेडेशन और नए उपकरण खरीदने के लिए अतिरिक्त ऋण दिए जाते हैं।

• कृषि कल्याण

इस उत्पाद में किसान क्रेडिट कार्ड और उपज विपणन ऋणों दोनों के लाभ मिलते हैं।

ठेके पर खेती और मूल्य शृंखला वित्तपोषण पर निरंतर बल

- बागवानी, बीज-उत्पादन, औषधीय पौधों की खेती और किसानों को अच्छी किस्म के खाद-बीज आदि देने में क्षमता वर्धन के लिए कारपोरेट गठजोड़ किए गए। राष्ट्रीय बागवानी बोर्ड के साथ पसंदीदा बैंक के रूप में सहमति ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए।
- पंजाब में शुद्ध दूध के लिए हाई टेक डेरी यूनिटों और तमिलनाडु/संघ राज्य क्षेत्र पुडुचेरी में हाई वैल्यू पोल्ट्री यूनिटों की स्थापना हेतु पीएलआर से कम ब्याज दर पर ऋणों के रूप में प्रोत्साहन दिए गए।
- उपज विपणन योजना के तहत कमोडिटी ऋणों के लिए कम से कम नुकसान सुनिश्चित करने हेतु कोलेट्रल मैनेजमेंट सेवाओं का विस्तार किया गया।

किसानों से संबंधों का विकास

ग्राहक जागरूकता बढ़ाने और किसान समुदाय के साथ लगातार संबंध बनाए रखने के लिए “किसानों के साथ संबंध विकास योजना” के अंतर्गत निरंतर विभिन्न प्रकार के प्रयास किए गए।

वित्त वर्ष 2010 की उपलब्धियाँ नीचे तालिका में प्रस्तुत की गई हैं।

प्रयास	उपलब्धि
ग्राम - अंगीकरण (एसबीआई का अपना गांव)	210
किसान क्लबों का गठन	5,290
किसान बैठकों का संचालन	52,251

- **एसबीआई हरियाली गंगा** : मंडल अपने उच्च अधिकारियों और कृषि विश्वविद्यालयों / किसान विकास केंद्रों / नाबार्ड/ आईसीएआर / एपीईडीए आदि के कृषि तकनीकविदों के सक्रिय सहयोग से ‘किसान बैठकों’ का ‘किसान प्रशिक्षण कार्यक्रमों’ के रूप में संचालन कर रहे हैं। इन किसान प्रशिक्षण कार्यक्रमों को ‘एसबीआई हरियाली गंगा’ का नया नाम दिया गया है जिससे किसानों तक पहुंच बढ़ाकर ज्यादा से ज्यादा किसानों को इन कार्यक्रमों से जोड़ा जा सके। नियमित किसान बैठकों के अतिरिक्त जनवरी 2010 से प्रत्येक तिमाही में हर क्षेत्र के लिए इस प्रकार का एक हरियाली गंगा कार्यक्रम संचालित किया जा रहा है (अब तक 28 कार्यक्रम संचालित किए जा चुके हैं)।





- The Bank has crossed the 18% Benchmark for agri priority sector advances in the FY 2010 by **achieving 18.08% of ANBC** (18.46% as at March 2009 & 18.37% as at March 2008).
- The Bank has recorded Rs.34,179 crores disbursement (102% of annual target of Rs.33,500 crores of Agri disbursements) under 'Flow of Credit to Agriculture' as against Rs.28,442 crores (against annual target of Rs.28,000 crores in FY 2009) and financed 12.32 lacs new farmers against the target of 7.70 lacs during the year.
- **Special drought relief schemes to support farmers**
The Scheme was launched in September 2009, whereby concessions in interest rates, loan processing charges, margin money, moratorium period etc., have been offered for minor irrigation loans upto Rs.25 lacs and crop loans above Rs.3 lacs and upto Rs.25 lacs (crop loans upto Rs.3 lacs are covered under Interest subvention scheme of GoI). Rs.600 crores was disbursed under Crop Loans and Rs.150 crores under Minor Irrigation during FY 2010.
- **Produce Marketing loans (PML)**
PML was launched exclusively for farmers at concessionary interest rate of 8% (Rs.1,269 crores disbursed during the FY 2010).
Special focus was given to cover beneficiaries of Agricultural Debt Waiver & Debt Relief Scheme who became eligible for new loans (24 lacs farmers covered so far out of 41 lacs beneficiaries under the Scheme).

New Product

- **Organic Farming (OF)**
Financing of farmers, who want to switch over from traditional method to organic farming for improving returns, has since been launched by the Bank in September 2009 in five Circles i.e. New Delhi, Bangalore, Mumbai, Hyderabad, and Chennai.
- **Tractor Sanjeevani**
The scheme allows additional loan for Tractor repairs, maintenance, upgradation and addition of new implements.

- **Krishi Kalyan**
It is a *Combo product of KCC and PML*.
- **Thrust continues to be laid on Contract Farming and Value Chain Financing**
Corporate tie-ups were entered into for capacity building in horticulture activities, seed-production, cultivation of medicinal plants and quality input supply to farmers. MoU signed with National Horticultural Board (NHB) as a preferred Banker.
Stimulus was given by way of sub-PLR loans for setting up high tech 'clean-milk' dairy units in Punjab and high-value integrated Poultry units in Tamil Nadu / Union Territory of Pudducherry.
Collateral Management Services were expanded through further accreditations, to ensure minimum loss to commodities lending under Produce Marketing Loan (PML).
- **Bonding with Farmers:**
To enhance customer awareness and ensure continued relationship with the farming community, various initiatives have been continued under 'Bonding with Farmers'.

Achievements during FY 2010 are given in the table:

Initiative	Achievement
Villages adopted (SBI ka Apna Gaon)	210
Farmers' Clubs formed	5,290
Farmers' Meets conducted	52,251

- **SBI Hariyali Ganga** : Circles are conducting some of the 'Farmers Meet' as 'Farmers Training Programmes' by scaling it up with the active participation of the Circle authorities and Agri Technical persons from the Agricultural Universities / KVK / NABARD / ICAR / APEDA etc. These Farmers Training Programmes have been renamed as '**SBI Hariyali Ganga**' to command more reach and involvement of farmers. Apart from the regular farmers meet, one such Hariyali Ganga programme is being conducted per quarter per region beginning from January 2010 (28 programmes have, so far, been conducted).





ड.2. क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक

कोर बैंकिंग समाधान व्यवस्था (सीबीएस) से जोड़ना
भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार सितंबर 2011 तक सभी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को सीबीएस से जोड़ा जाना है। बैंक द्वारा 17 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक प्रायोजित किए गए हैं। इन 17 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों में से 5 सीबीएस से जोड़े जा चुके हैं जिनकी 1,365 शाखाएँ हैं। बैंक की शेष क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को 30 सितंबर 2010 से पूर्व सीबीएस से जोड़ने की योजना है।

जोखिम भारित आस्ति अनुपात की तुलना में पूंजी (सीआरएआर)

सरकार द्वारा क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की वित्तीय स्थिति जानने और मार्च 2012 तक क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की सीआरएआर बढ़ाकर 9 प्रतिशत करने के लिए सरकार, सरकारी क्षेत्र के बैंकों, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों और नाबार्ड के प्रतिनिधियों को शामिल कर डॉ. के. सी. चक्रवर्ती की अध्यक्षता में एक समिति गठित की गई है। समिति अपनी रिपोर्ट को अंतिम रूप देने वाली है। तदनुसार बैंक इनमें अपना पूंजी का (35 प्रतिशत) हिस्सा लगाएगा।

ऋण जमा अनुपात

ग्रामीण अर्थव्यवस्था के विकास के लिए बैंक ने क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों में ऋण जमा अनुपात मार्च 2009 के स्तर 59.29 प्रतिशत से मार्च 2010 में 61.08 प्रतिशत तक बढ़ाना सुनिश्चित किया है।

लाभप्रदता

बैंक द्वारा प्रायोजित सभी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों की लाभप्रदता 31.03.2009 के स्तर रु.203.31 करोड़ से 62.84 प्रतिशत बढ़कर 31.03.2010 को रु.331.08 करोड़ पर पहुंच गई है।

ड.3.1 अनुसूचित जातियों और अनुसूचित जनजातियों को ऋण सहायता

बैंक द्वारा अनुसूचित जातियों और अनुसूचित जनजातियों को रु.11,872.80 करोड़ की ऋण सहायता प्रदान की गई। इस प्रकार 31.03.2010 को बैंक द्वारा प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को प्रदत्त कुल अग्रिमों में इनका हिस्सा 6.31 प्रतिशत रहा।

ड.3.2 बैंकिंग सुविधा रहित खंडों को शामिल करना

भारत सरकार के निदेशानुसार बैंक ने बैंकिंग सुविधा रहित क्षेत्रों में, संबंधित राज्य स्तरीय बैंकर्स समितियों द्वारा हमें आबंटित खंडों में बैंकिंग सेवा उपलब्ध करवाने हेतु सक्रिय कदम उठाए हैं और एक कार्ययोजना तैयार की है।

ड.3.III ऋण जमा (सीडी) अनुपात बढ़ाने हेतु कार्यनीतियां
जहां कहीं बैंक का ऋण जमा अनुपात 60% से कम है वहां इसे बढ़ाने हेतु निम्नांकित उपाय शुरू किए गए हैं:

- जिन जिलों में ऋण जमा अनुपात 40% से 60% के बीच है, वहां जिला स्तरीय परामर्शदात्री समितियों की विद्यमान प्रणाली के अंतर्गत निष्पादन की निगरानी करना।
- जिन जिलों में ऋण जमा अनुपात 20% से 40% के बीच है, वहां जिला स्तरीय परामर्शदात्री समिति की विशेष उप-समिति गठित की गई है।
- जिन जिलों में ऋण जमा अनुपात 20% से कम है, उनके लिए विशेष रूप से उपाय किए गए हैं।

ड.3.IV ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई)

ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान ने ग्रामीण युवाओं हेतु एक विशेष स्वरोजगार प्रशिक्षण कार्यक्रम तैयार किया है जिसमें निःशुल्क भोजन और आवासीय व्यवस्था के साथ निःशुल्क विशिष्ट एवं गहन अल्पावधि प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है। ग्रामीण विकास मंत्रालय, भारत सरकार के मार्गदर्शन में बैंक ने 31.03.2010 तक पूरे देश के अग्रणी जिलों में 67 ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान खोले हैं, 1,748 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए हैं। 46,626 उमीदवारों को प्रशिक्षित किया है और 18,019 लाभार्थियों को ऋण सहायता प्रदान की है।

ड.3.V कमजोर वर्गों को ऋण

बैंक ने दिनांक 31.03.2010 तक कमजोर वर्गों को रु.56,085 करोड़ की राशि के ऋण प्रदान किए हैं जो भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा समायोजित निवल बैंक ऋण के निर्धारित 10 प्रतिशत के लक्ष्य की तुलना में समायोजित निवल बैंक ऋण का 12.14 प्रतिशत है।

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

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 जाए और सरकार द्वारा प्रायोजित विभिन्न योजनाओं के लाभ अल्प सुविधा प्राप्त लोगों, विशेष रूप से अल्पसंख्यक





E.2. Regional Rural Banks (RRBs)

Migration to Core Banking Solutions (CBS) Platform

As per Government of India guidelines, all RRBs have to be migrated to CBS by September 2011. The Bank has sponsored 17 RRBs. Out of 17 RRBs, 5 RRBs, with 1,365 branches, have already been migrated to CBS. The Bank has a plan of migrating the remaining RRBs to CBS platform before 30th September 2010.

Capital to Risk Weighted Assets Ratio (CRAR)

The Government has constituted a committee (Chairman: Dr K. C. Chakrabarty) with representatives from the Government, Public Sector Banks, RRBs and the NABARD to examine the financials of the RRBs and suggest a roadmap to raise the CRAR of RRBs to nine percent by March 2012. The Committee is in the process of finalization of its report. The Bank will accordingly induct its share (35%) of Capital.

Credit Deposit (CD) Ratio

We have ensured continuous growth in the CD ratio of RRBs from 59.29% in March 2009 to 61.08% in March 2010 for the development of rural economy.

Profitability

Profit of all RRBs, sponsored by the Bank, has increased to Rs.331.08 crores as on 31.03.2010 from Rs.203.31 crores as on 31.03.2009, registering a growth of 62.84%.

E.3.I 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.11,872.80 crores and forms 6.31% of total Priority Sector advances of the Bank as on 31.03.2010.

E.3.II Coverage of Unbanked Blocks

Under the directions of Government of India, the Bank took active initiative and has drawn

up a plan of action to extend banking services in unbanked blocks, allotted to it by the respective SLBCs.

E.3.III Strategies to improve Credit Deposit (CD) Ratio

To improve the CD ratio of the Bank, wherever it is less than 60%, the following measures have been initiated:

- i) Monitoring the performance under the existing system of District Level Consultative Committee (DLCC) in districts having CD ratio between 40% and 60%.
- ii) Special Sub-Committees of DLCC are set up to monitor the performance of districts where CD ratio is between 20% and 40%.
- iii) Districts with CD ratio of less than 20% are treated on a special footing.

E.3.IV Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs)

RSETIs offer free, unique and intensive short-term residential **self-employment training programmes** with free food and accommodation, designed specifically for rural youth. Under the guidance of Ministry of Rural Development (MoRD), GoI, the Bank has established 67 RSETIs as on 31.03.2010 in the lead districts across the country; conducted 1,748 training programmes; trained 46,626 candidates and arranged credit linkage to 18,019 beneficiaries.

E.3.V Advances to Weaker Section

The Bank has extended advances to the tune of Rs.56,085 crores as on 31.03.2010 to the weaker sections, which is 12.14% of Adjusted Net Bank Credit (ANBC) against the benchmark of 10% of the ANBC set by the Reserve Bank of India.

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

The Bank has implemented Prime Minister's New 15 Point Programme for the Welfare of Minorities, whose important objective is to





समुदायों (ईसाइयों, मुसलमानों, बौद्धों, सिखों और पारसियों) के लोगों तक पहुंचें।

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 : 7 अल्पसंख्यकों को ऋण सहायता

अवधि	भारत सरकार द्वारा चयनित (एमसीडी) जिलों की संख्या	खातों की संख्या	राशि (करोड़ रुपये में)
मार्च 2007	44	7.94 लाख	2106
मार्च 2008	121	9.88 लाख	3516
मार्च 2009	121	9.91 लाख	5091
मार्च 2010	121	8.29 लाख	9434

- 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 2009-10 के दौरान अल्पसंख्यक बहुल जिलों (एमसीडी) में अल्प बैंकिंग सुविधा वाले/बैंकिंग सुविधा रहित क्षेत्रों में हमारे बैंक ने 240 नई शाखाएं खोली हैं।
- अल्पसंख्यक समुदायों 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 अद्यतन की जाती है।

च. विपणन-प्रति विक्रय विभाग

स्टेट बैंक समूह के शाखा नेटवर्क का एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कं., एसबीआई म्यूचुअल फंड, एसबीआई कार्ड तथा भारतीय स्टेट बैंक के साथ गठजोड़ व्यवस्था रखने वाली अन्य कंपनियों के अर्ध-बैंकिंग उत्पाद वितरित करने हेतु उपयोग किया जा रहा है जिससे हमारे ग्राहकों को अनेक प्रकार की वित्तीय सेवाएं उपलब्ध हो सकें।

वर्ष के दौरान बैंक ने एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस की विभिन्न योजनाओं के अंतर्गत 17.73 लाख जीवन बीमा किए। 'ग्रामीण शक्ति' नामक एक लघु बीमा उत्पाद 8 राज्यों में शुरू किया जिसके अंतर्गत 2,92,150 लाख जीवन बीमा किए गए। इसी

तरह छोटे निवेशकों के निवेश प्रोत्साहित करने हेतु बैंक ने छोटा सिप (नियमित निवेश योजना) उत्पाद वितरित किए जिसके द्वारा मध्यम आय वर्ग के ग्राहक म्यूचुअल फंड में नियमित निवेश कर सकें। वर्ष के दौरान इस योजना के अंतर्गत कुल 34,563 ग्राहक शामिल किए गए। नौ गंभीर बीमारियों के लिए प्रदान किए जाने वाले 'क्रिटी 9' नामक स्वास्थ्य उत्पाद जिसे बेंगलूर में प्रायोगिक आधार पर शुरू किया गया था, की लोकप्रियता को देखते हुए इसे पूरे देश में शुरू किया गया है। एसबीआई कार्ड ग्राहकों को काउंटर पर भुगतान विकल्प प्रदान किया गया और इस प्रकार भुगतान विकल्पों में कंपनी उद्योग में सबसे आगे हो गई है।

छ. कारपोरेट कार्यनीति एवं नव व्यवसाय

नव व्यवसाय विभाग की स्थापना जिन उद्देश्यों की प्राप्ति हेतु की गई थी उसकी प्राप्ति में वह सफल रहा है। अभिरक्षा सेवाएं और साधारण जीवन बीमा जैसे दो उत्पाद सफलतापूर्वक शुरू किए गए जो अब स्थायित्व की प्रक्रिया में हैं। शुरू किए गए अन्य प्रयासों में निजी ईक्विटी, वित्तीय आयोजना एवं परामर्श सेवाएं तथा मोबाइल बैंकिंग हैं। वर्ष के दौरान बैंक के भुगतान समाधान व्यवसाय के समेकन में सहायता पहुंचाने के लिए नियुक्त किए गए सलाहकारों ने अब अपनी सिफारिशें प्रस्तुत कर दी हैं। व्यापक कार्यनीति, एक आक्रामक व्यवसाय योजना, उन्नत प्रक्रियाएं कार्यान्वित करने हेतु तथा संगठनात्मक संरचना में मेल स्थापित करने हेतु मोबाइल बैंकिंग, मर्चेण्ट अधिग्रहण व्यवसाय, एसएमई चालू खाता एवं आपूर्ति शृंखला वित्तपोषण, बचत बैंक, नकदी प्रबंधन उत्पाद, अनिवासी भारतीय धन प्रेषण तथा सरकारी व्यवसाय जैसे सात महत्वपूर्ण क्षेत्रों की पहचान की गई है। वर्ष के दौरान शुरू किए गए नए प्रयास हैं; मर्चेण्ट अधिग्रहण तथा भुगतान समाधान।

वित्तीय आयोजना एवं परामर्श सेवाएं (एफपी एंड एस)

वितरण माध्यम के बजाय परामर्शी माध्यम से वित्तीय उत्पादों के वितरण संबंधी नियामक स्थिति में किए गए हाल के सुधारों के फलस्वरूप तथा 'उपभोक्ता जानकारी एवं निवेशक संरक्षण' पर गठित स्वरूप समिति की सिफारिशों को ध्यान में रखकर मार्च 2009 में शुरू की गई हमारी वित्तीय आयोजना एवं परामर्श सेवाओं में, हमारे आधुनिक ग्राहकों की आवश्यकताओं तथा नियामक सरोकारों की पूर्ति होती है।





ensure that an appropriate percentage of the Priority Sector Lending is targeted for the minority communities and that the benefits of various Government sponsored schemes reach the underprivileged, 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 : 7 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
March 2010	121	8.29 lacs	9434

- 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 lending to minority communities as well as to redress the grievances of minority communities.
- As per Sachar Committee recommendations, our Bank has opened 240 new branches in under-banked / unbanked areas in MCDs during the financial year 2009-10.
- All the lead district managers have been advised to monitor applications received from minority communities and their disposal. Also, quarterly information regarding Minority Lending is updated on the Bank's Website.

F. MARKETING-CROSS SELLING DEPARTMENT

The large network of branches of the State Bank Group is being leveraged to deliver Para banking products of SBI Life Insurance Co., SBI Mutual Fund, SBI Card and other third party companies having tie-up arrangement with SBI, thereby offering wider range of financial products to our customers.

During the year, the Bank covered 17.73 lacs lives under various schemes of SBI Life Insurance. 'Grameen Shakti', a micro-insurance product was launched in 8 states covering 2,92,150 lacs lives. Also, for encouraging investment among small investors, the Bank distributed 'Chhota SIP (Systematic Investment Plan)' product by which middle income group customers can invest regularly in the Mutual Fund. A total of 34,563 customers were covered in the year under the scheme. Looking at the popularity, the Health Insurance product covering nine critical illness named 'Criti 9' introduced in Bangalore on pilot basis was extended across the country. Over the counter payment option was extended to SBI Card customers thus transforming the company into the industry leader in payment options.

G. CORPORATE STRATEGY & NEW BUSINESSES

The New Businesses Department has been successful in achieving the objectives with which it was set up. Two new lines of business viz. Custodial Services and General Insurance have been successfully set up and are in the process of stabilization. Other initiatives being pursued are Private Equity, Financial Planning & Advisory Services (FP&AS) and Mobile Banking. During the year, the consultants, appointed for assisting the Bank to consolidate the Payment Solution Business, have since submitted their recommendations. Seven niche areas viz. Mobile Banking, Merchant Acquisition Business, SME Current account and Supply Chain Finance, Savings Bank, Cash Management Product, NRI remittances and Govt. Business have been identified for implementing a comprehensive strategy, an aggressive business plan, improved processes and matching organizational structure. New initiatives taken up during the year are Merchant Acquisition and Payment Solutions.

Financial Planning and Advisory Services (FP & AS)

In the wake of recent development in regulatory position regarding distribution of financial products through advisory mode rather than the distribution mode and also considering the





इस सेवा के अंतर्गत ग्राहकों को अपने वित्तीय लक्ष्यों यथा बच्चों की शिक्षा/विवाह, मकाने खरीदने, रिटायरमेंट फंड संचित करने आदि संबंधी निर्णय लेने के बारे में मार्गदर्शन दिया जाता है तथा उत्पादों के बारे में आवश्यकता अनुरूप जानकारी दी जाती है जिसमें म्यूचुअल फंड, सावधि जमाराशियां तथा बीमा उत्पाद शामिल हैं। शुरुआत में यह सेवा 502 शाखाओं में शुरू की गई थी, जिसे मार्च 2010 तक 924 शाखाओं में लागू कर दिया गया (इसमें उत्कृष्टता मंडल उप-खंड की 500 शाखाएं शामिल हैं)।

इसके अलावा, उच्च निवल हैसियत वाले व्यक्तिगत ग्राहकों के धन की संरक्षा करने और उसमें बढ़ोतरी करने में सहायता पहुंचाने की दृष्टि से, बैंक की वर्ष 2010-11 में चरणबद्ध ढंग से धन प्रबंधन सेवाएं शुरू करने की योजना है।

डीमैट एवं आनलाइन शेयर खरीद-फरोख्त

डीमैट सेवाएं और ईजी-ट्रेड@एसबीआई (आनलाइन शेयर खरीद-फरोख्त) सेवाएं अब पूरे भारत में हमारी 2800 से भी अधिक शाखाओं में उपलब्ध हैं जो हमारे बैंक को पहुंच / वितरण की दृष्टि से उद्योग में सबसे बड़ा खिलाड़ी बनाती हैं। वित्तीय वर्ष 2009-10 में बैंक ने 2 लाख से भी अधिक डीमैट खाताधारकों को स्वयं से जोड़ने की उपलब्धि हासिल कर ली।

3-इन-1 खाता अर्थात ईजी-ट्रेड@एसबीआई, एसबीआई कैप सिक्वोरिटीज लिमिटेड (एसएसएल) और मोतीलाल ओसवाल सिक्वोरिटीज लिमिटेड (एमओएसएल) के गठजोड़ से प्रदान किया जाता है। यह उत्पाद ईक्विटी एवं डेरीवेटिव्स में आनलाइन ट्रेडिंग की सुविधा प्रदान करता है। ग्राहक हमारी डीमैट सेवाओं का उपयोग इंटरनेट बैंकिंग सुविधा (आनलाइन एसबीआई.कॉम)के माध्यम से आसानी से घर से या आफिस से अथवा हमारे मोबाइल बैंकिंग प्लेटफार्म (एसबी प्रीडम) के माध्यम से कर सकते हैं।

अगले वित्तीय वर्ष हेतु हमारा लक्ष्य होगा कि हम अपनी पहुंच को और अधिक व्यापक बनाएं, साथ ही अधिक मूल्यवर्धक सेवाएं जोड़कर, ग्राहकों को और अधिक सुविधा पहुंचाकर अपने उत्पादों को निरंतर बेहतर बनाएं।

भुगतान समाधान

बैंक अब समस्त भुगतान कार्यकलाप की प्रारंभिक प्रक्रिया पूरी करने वाले एक 'समन्वित भुगतान केंद्र' को कार्यान्वित करने वाला है। यह इस व्यवसाय खंड हेतु प्रचुर आय सृजित करने में

सहायक सिद्ध होगा। भुगतान पर अधिकाधिक ध्यान केंद्रित करने हेतु संगठनात्मक पुनर्विन्यास की प्रक्रिया भी जारी है।

मोबाइल बैंकिंग सेवा (एमबीएस)

मोबाइल बैंकिंग सेवा सुगम प्रयोक्तानुकूल और सुरक्षित होने के साथ-साथ ग्राहकों को 24X7 गैर-खर्चीली बैंकिंग सेवाएं प्रदान करती है। इससे ग्राहकों की संतुष्टि में वृद्धि होने की आशा है। यह ब्रांड की पहचान में वृद्धि करने के अलावा, ग्राहकों को अपने साथ बनाए रखने का एक माध्यम सिद्ध होगी। स्टेट बैंक प्रीडम हमारी सभी शाखाओं में शुरू कर दी गई है और अप्लिकेशन (एसएमएस/जीपीआरएस) वायरलेस अप्लीकेशन प्रोटोकॉल तथा यूएसएसडी (अनस्ट्रक्चर्ड सप्लीमेंटरी सर्विस डाटा) पर उपलब्ध है।

अप्लिकेशन/डब्ल्यूएपी आधारित एमबीएस हेतु उपलब्ध सेवाओं में खातों से संबंधित जानकारी (खाते में शेष राशि से संबंधित जानकारी तथा संक्षिप्त विवरण) चैक बुक अनुरोध, डीमैट खाते से संबंधित जानकारी, भारत में बैंकों के अंदर तथा अन्य बैंकों में निधियों का अंतरण, मोबाइल टाप अप्स, टाटा स्काई रीचार्ज, अन्य डीटीएच के पिन प्राप्त करना, बिल अदायगी, एसबीआई लाइफ के प्रीमियम की अदायगी आदि शामिल हैं। शुरू की जाने वाली सुविधाओं में एमबीएस के माध्यम से रेल्वे/एयर लाइन के टिकट की बुकिंग, अग्रणी समूहों के शापिंग अप्लिकेशन में भुगतान तथा गुडगांव - दिल्ली हाईवे के ई-टैग के रीचार्ज हेतु स्टेट बैंक मोबाइल बैंकिंग का एक विकल्प के रूप में उपयोग करना शामिल है। यूएसएसडी पर मोबाइल बैंकिंग सेवा हेतु, निधि अंतरण खाते की जानकारी तथा मोबाइल वॉलेट्स शुरू करने हेतु हम आईवीआर प्लेटफार्म से जुड़ने पर भी विचार कर रहे हैं। 31.3.2010 को कुल 2,18,434 ग्राहक स्वयंपूर्ण मोबाइल बैंकिंग सेवाओं हेतु पंजीकृत थे।

एनईएफटी/आरटीजीएस

अधिकाधिक कारपोरेटों एवं व्यक्तियों को आरटीजीएस/एनईएफटी से जोड़ने के प्रयासों के चलते आरटीजीएस/एनईएफटी के आवक और जावक धन दोनों प्रेषणों में प्रचुर बढ़ोतरी हुई है। बैंक ने आरटीजीएस में (31.03.2010 को 14.15% बाजार अंश के साथ) अपनी अग्रणी स्थिति जारी रखी है और एनईएफटी में पिछले वर्ष की तुलना में 135.71 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज करके बेहतर स्थिति बनाए रखी है। यह दोनों





Swarup Committee recommendations on “Consumer awareness and Investor protection”, our Financial Planning and Advisory Services, launched in March 2009, addresses the needs of the modern day customers as also the regulatory concerns.

Under this service, customers are guided to finalise their financial goals viz. child’s education/marriage, buying a house, building a retirement corpus etc., and are advised a suite of products comprising mutual funds, fixed deposits and insurance products. The Service was initially launched in 502 branches which has been extended to 924 branches by March 2010 (including 500 branches in Super Circle of Excellence subset).

Further, the Bank plans to introduce Wealth Management services in a phased manner in 2010-11 to help HNI (High Net-worth Individual) clients to preserve and grow their wealth.

Demat & Online Trading

Demat services and eZ-trade@sbi (Online Trading) Services are now available at more than 2,800 branches across India making our Bank one of the largest players in the industry in terms of the reach / distribution. In FY 2009-10, the Bank has crossed the milestone of having more than 2 lacs Demat account holders in its fold.

The 3-in-1 account i.e. eZ-trade@sbi is offered in alliance with SBICAP Securities Ltd. (SSL) and Motilal Oswal Securities Ltd. (MOSL). The product offers convenient online trading facility in Equities and Derivatives. The customers can access our Demat Services either from the comfort of home or office through our Internet Banking facility (OnlineSBI.com) or through our Mobile Banking platform (SB Freedom).

Our objective for the next financial year is to further broad base our reach, while continuously honing our products by adding more value added services and conveniences for the customers.

Payment Solutions

The Bank is in the process of implementing “Integrated Payment Hub” as the primary

processor of all payment activities. This will facilitate substantial revenue generation for this business segment. With a view to providing more focus on payment, Organisational restructuring is also under way.

Mobile Banking Service (MBS)

Mobile Banking Service is convenient, user friendly, secure and offers 24X7 inexpensive banking services to customers. This is expected to increase customer satisfaction and thus, will be a customer retention tool, in addition to reinforcing brand recognition. State Bank Freedom has been launched in all our branches and is available over application (on SMS/GPRS), Wireless Application Protocol and USSD (Unstructured Supplementary Service Data).

For application / WAP based MBS, the facilities available include Account enquiry (balance enquiry and mini statement), Cheque Book request, Demat Account enquiries, Fund Transfer within the Bank and to other Banks in India, Mobile Top ups, recharge of Tata Sky, obtaining PINs of other DTHs, Bill Payment, Payment of premium of SBI Life. Facilities in the pipeline include Railway / Airline ticket booking through MBS, State Bank Mobile Banking as payment option in the Shopping application of leading aggregators and Recharge of e-Tag of Gurgaon-Delhi Highway. For MBS over USSD, fund transfer, account enquiry and mobile top up are offered. The Bank is also considering integration with IVR platform for merchant payments and introduction of Mobile Wallets. As on 31-03-2010, a total number of 2,18,434 customers had registered for full fledged MB services.

NEFT/RTGS

Substantial growth in both inward and outward RTGS/NEFT remittances has been achieved due to sustained efforts for migrating more Corporates and individuals to RTGS/NEFT. The Bank has maintained its leadership position in RTGS (with a market share of 14.15% as on 31.03.2010) and also has a significant position





धन प्रेषण सुविधाएं इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से तथा काउंटर पर भी उपलब्ध हैं जबकि एनईएफटी की सुविधा मोबाइल बैंकिंग पर भी प्रदान की गई।

डेबिट कार्ड

प्रचार अभियानों तथा लॉयल्टी प्रोत्साहनों से विक्रय केंद्रों पर डेबिट कार्ड का प्रयोग बढ़ाने में व्यापक सहायता प्राप्त हुई है। हमारे वर्तमान एसबीआई शापिंग एवं एटीएम सह डेबिट कार्ड, एसबीआई गोल्ड इंटरनेशनल डेबिट कार्ड तथा एसबीआई युवा कार्ड के अलावा, बैंक ने उच्च हैसियत वाले व्यक्तियों एवं समृद्ध ग्राहकों की आवश्यकताओं की पूर्ति करने हेतु हाल ही में प्लेटिनम इंटरनेशनल डेबिट कार्ड शुरू किया है। 31.03.2010 को बैंक के डेबिट कार्डों की कुल संख्या 70.96 मिलियन थी।

प्रीपेड कार्ड

बैंक ने अपने ग्राहकों की भुगतान संबंधी विविध आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु एसबीआई विश्व यात्रा कार्ड, ईजी. पे कार्ड और गिफ्ट कार्ड जैसे प्रीपेड कार्डों की एक व्यापक शृंखला प्रस्तुत की है। वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के अलावा, बैंक को मिले अन्य लाभों में नकदी की उपलब्धता, अंतरपरिवर्तनीयता तथा शुल्क आय शामिल हैं। प्रतिस्पर्धी क्षमता बनाए रखने के हमारे प्रयासों में एसबीआई विश्व यात्रा कार्ड की उत्पाद विशेषताओं को बेहतर बनाया गया है।

साधारण बीमा

अपने ग्राहकों को लाभ पहुंचाने की अपनी कार्यनीति के अंतर्गत बैंक ने एक अनुषंगी के रूप में एसबीआई जनरल इश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एसबीआई जनरल) की स्थापना की है जिसकी प्राधिकृत संदत्त पूंजी 150 करोड़ रुपए है। हमारे बैंक ने ईक्विटी पूंजी में जहां 74 प्रतिशत हिस्से में निवेश किया है वहीं आईएजी इंटरनेशनल पीटीवाई लि. ने शेष 26 प्रतिशत शेयरों में निवेश किया है।

बीमा विनियामक एवं विकास प्राधिकरण (आई आर डी ए) ने एसबीआई जनरल को 15 दिसंबर 2009 को पंजीयन प्रमाण पत्र (आई आर डी ए-आर 3) जारी कर दिया है। बैंक अश्योरेंस, वितरण का एक प्रमुख चैनल होगा तथा यह अनुषंगी एक कारपोरेट एजेंसी अनुबंध के माध्यम से अपने उत्पादों के विक्रय हेतु बैंक के विशाल नेटवर्क का लाभ उठाएगी। कंपनी ने मार्च 2010 में सीमित व्यवसाय

कार्यचालन आरंभ कर दिया है। सूचना प्रौद्योगिकी समर्थित व्यवसाय का पूर्णतः परिचालन इस वर्ष के अंत तक शुरू होने की आशा है।

अभिरक्षा सेवाएं

आज का भारतीय वित्तीय बाजार, विदेशी संस्थागत निवेशकों द्वारा की जाने वाली खरीद-फरोख्त से व्यापक रूप से प्रभावित होता है क्योंकि वे बाजार में भारी राशि एवं उतार-चढ़ाव लाते हैं। विदेशी संस्थात्मक निवेशक सेबी द्वारा विनियमित होते हैं जो उनके बाजार परिचालनों हेतु किसी कस्टोडियन का होना अनिवार्य बनाता है।

बैंक द्वारा सोसायटी जनरल सिक्युरिटी सर्विसेज (एसजीएसएस) के साथ गठित संयुक्त उद्यम कंपनी, निपटान, सुरक्षित अभिरक्षा, तथा कारपोरेट कार्यों जैसी सभी अभिरक्षा सेवाओं का एक ही स्थान पर वितरण करेगा। इसके अलावा, यह संयुक्त उद्यम, निधि प्रबंधन, प्राक्सी वोटिंग आदि जैसी अन्य मूल्यवर्धित सेवाएं प्रतिस्पर्धी दरों पर प्रदान करेगा। विदेशी संस्थात्मक निवेशकों के अलावा यह म्युचुअल फंडों, पेंशन फंडों एवं न्यासों, विदेशी एवं देशी संयुक्त पूंजी निधियों, बीमा कंपनियों, पोर्टफोलियो प्रबंधन कंपनियों, कारपोरेटों, स्टॉक एक्सचेंज के ट्रेडिंग सदस्यों, उच्च निवल हैसियत वाले व्यक्तियों, बैंकों तथा अन्यो को लक्षित करेगा।

कंपनी का लक्ष्य 3 वर्षों की अवधि में, प्रतिस्पर्धी मूल्य पर विश्व स्तरीय सेवाएं प्रदान करके प्रचुर बाजार अंश हासिल करना है।

इस कंपनी ने मार्च 2010 के दौरान व्यवसाय प्रारंभ कर दिया है।

प्राइवेट ईक्विटी

नए व्यवसाय में प्रवेश करने की बैंक की समग्र कारपोरेट नीति के अंतर्गत बैंक ने एक प्रमुख नए प्रयास के रूप में, प्राइवेट ईक्विटी फंडों की स्थापना एवं प्रबंधन की पहचान की है। बैंक ने इस दिशा में महत्वपूर्ण प्रगति की है।

बैंक ने भारतीय इन्फ्रास्ट्रक्चर क्षेत्र में निवेश करने की दृष्टि से मैक्वाअरी समूह, आस्ट्रेलिया और आई एफ सी, वाशिंगटन के सहयोग से एक इन्फ्रास्ट्रक्चर फंड की स्थापना की है। सभी विनियामक अनुमोदन प्राप्त कर लिए गए हैं। निधि के अंतरराष्ट्रीय अंश का प्रथम चरण 1.037 बिलियन अमरीकी डालर (भारतीय स्टेट बैंक की 150 मिलियन अमरीकी डालर के बराबर की





in NEFT registering a growth of 135.71% over the last year. Both remittance facilities are available through internet banking and across the counter, while NEFT has also been enabled over Mobile Banking.

Debit Cards

Promotion Campaigns & Loyalty Rewards Programs have significantly helped in increasing the Debit Card usage at the Point-of-Sale terminal. In addition to our existing SBI Shopping & ATM Debit Card, SBI Gold International Debit Card and SBI Yuva Card, the Bank has recently launched Platinum International Debit Card to cater to the needs of HNI & Affluent customers. As on 31.03.2010, the Bank has a total of 70.96 million Debit Cards.

Prepaid Cards

The Bank offers comprehensive range of Prepaid Cards viz. SBI Vishwa Yatra Card, eZ-Pay Card and Gift Card to cater to the various payment needs of its customers. Apart from promoting financial inclusion, other benefits to Bank include availability of float, interchange and fee income. In our effort to maintain competitive edge, product features of SBI Vishwa Yatra Card have been refined.

General Insurance

As part of its strategy to enhance its value proposition to its customers, the Bank has since set up SBI General Insurance Company Ltd. (SBI General) as a Subsidiary with an authorized and paid-up capital of Rs.150 crores. While the Bank has invested in 74% share in the equity capital, IAG International Pty. Ltd, has invested in the remaining 26% share.

Insurance Regulatory and Development Authority (IRDA) issued the Certificate of Registration (IRDA-R3) to SBI General on December 15, 2009. Bancassurance will be one of the major channels of distribution and the Subsidiary would leverage the vast network of the Bank for distribution of its products through a Corporate Agency Agreement with the Bank. The Company has commenced limited business

operations in March 2010. IT backed full launch of business operations is expected later this year.

Custodial Services

The Indian financial market today is greatly influenced by the trading activity of the FIIs as they bring in very huge volumes and volatility into the market. The FIIs are regulated by SEBI, which makes it mandatory for them to have a Custodian for their market operations.

The JV Company formed by the Bank with Société Générale Securities Services (SGSS) will offer a single point delivery of all Custodial Services like Settlement, Safekeeping & Corporate Action. In addition, the JV would provide other value added services like Fund administration, proxy voting etc. at competitive rates. Apart from FIIs, it will target Mutual Funds, Pension Funds and Trusts, Foreign and Domestic Venture Capital Funds, Insurance companies, Portfolio Management companies, Corporates, Trading members on Stock Exchanges, HNIs, Banks and others.

The vision of the Company is to garner a substantial market share in 3 years time by focusing on world Class services at competitive pricing.

The Company has since commenced business during March 2010.

Private Equity

As part of the Bank's overall corporate strategy to enter into new businesses, the Bank has identified the establishment and management of Private Equity funds as one of the important new initiatives. The Bank has made significant progress in this area.

The Bank has already set up an Infrastructure Fund in collaboration with Macquarie Group, Australia and IFC, Washington to invest into Indian Infrastructure sector. All necessary regulatory approvals have been obtained. The first closing of the international leg of the fund was done with commitments of USD 1.037 billion (including SBI's commitment of Rupee equivalent of USD 150 million). The





प्रतिबद्धता सहित) की प्रतिबद्धताओं के साथ पूरा किया गया। देश से निधि जुटाने की प्रक्रिया चल रही है।

बैंक द्वारा सावरन एंटीटीज आफ ओमान के साथ एक जनरल परपज प्राइवेट ईक्विटी फंड स्थापित करने हेतु एक संयुक्त उद्यम करार हस्ताक्षरित करने की कार्यवाही प्रक्रियाधीन है।

मर्चेट अधिग्रहण व्यवसाय

वर्ष के दौरान बैंक ने मर्चेट अधिग्रहण व्यवसाय में प्रवेश करने का निर्णय लिया। भारत में 15 मिलियन मर्चेट आधार की तुलना में केवल 5 लाख विक्रय केंद्र (पी ओ एस) टर्मिनल है। बैंक की अपने परिचालन के प्रथम पाँच वर्षों के दौरान 6 लाख विक्रय केंद्र टर्मिनल खोलने की योजना है। इसका फैलाव सभी भौगोलिक क्षेत्रों, अर्थात् महानगरीय, शहरी, अर्धशहरी और ग्रामीण क्षेत्रों तक किया जाएगा। इस प्रयास से बैंक के डेबिट कार्ड को पूरे देश में स्वीकार करने की सुविधा प्राप्त होगी जो वर्तमान में केवल महानगरीय, शहरी एवं पर्यटक केंद्रों तक ही सीमित है। मर्चेट अधिग्रहण व्यवसाय को एक अनुभवी एवं प्रतिष्ठित वैश्विक सहभागी के साथ एक अलग कंपनी के अंतर्गत संचालित किए जाने का प्रस्ताव है। बैंक ने एक संयुक्त उद्यम भागीदार के रूप में वीजा आइएनसी और इलेवन के नाम को अंतिम रूप दिया है।

ज. अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह

ज.1 विदेश स्थित कार्यालयों का परिचालन

विदेशी शाखाओं (अनुषंगियों को छोड़कर) के आस्ति स्तर में जो मार्च 2009 में 21.52 बिलियन अमरीकी डालर था, 29 प्रतिशत वृद्धि दर्ज हुई और मार्च 2010 में यह बढ़कर 27.78 बिलियन अमरीकी डालर हो गया। वित्तीय वर्ष 2010 के दौरान निवल ग्राहक ऋण 17,015 मिलियन अमरीकी डालर से 27 प्रतिशत बढ़कर 21,561 मिलियन अमरीकी डालर, ग्राहक जमाराशियां 6,718 मिलियन अमरीकी डालर से 42 प्रतिशत बढ़कर 9,568 मिलियन अमरीकी डालर और निवल लाभ 144 मिलियन अमरीकी डालर से 55 प्रतिशत बढ़कर 225 मिलियन अमरीकी डालर हो गया।

समुद्रपारीय विस्तार

31 मार्च 2009 को 92 विदेशी कार्यालयों की तुलना में 31 मार्च 2010 तक इनकी संख्या बढ़कर 142 हो गई जो 32 देशों में फैले हैं। इन कार्यालयों में 42 शाखाएं, 8 प्रतिनिधि कार्यालय, 2 विपणन कार्यालय, 2 उप-कार्यालय, 2 विस्तार पटल, छह विदेशी बैंकिंग अनुषंगियों के 82 कार्यालय, एक सहयोगी (बैंक आफ भूटान), एक विदेशी बैंक (स्टर्लिंग बैंक,

नाइजीरिया) में ईक्विटी निवेश, और 2 मैनेज्ड विनिमय कंपनियां शामिल हैं।

वर्ष के दौरान खोले गई कुछ प्रमुख कार्यालय निम्नवत हैं :-

- विदेश में खोले गए छह नए कार्यालय हैं - सिंगापुर स्थित क्लेमेंटी, मरीन परेड तथा तोया पायो, हांगकांग में कोवलून, यूके में हारो तथा दक्षिण अफ्रीका में लेनासिया ।
- वाशिंगटन डीसी में बैंक के पूर्ण स्वामित्व वाली यूएसए अनुषंगी, एस बी आई (कैलिफोर्निया) लि. की एक शाखा, और
- बैंक एस बी आई इंडोनेशिया, नेपाल एसबीआई बैंक लिमिटेड तथा एस बी आई मारीशस लि. नामक बैंक की अन्य समुद्रपारीय अनुषंगियों के क्रमशः 5, 3 तथा 1 कार्यालय।

बैंक ने वित्तीय वर्ष 2010 के दौरान नेपाल एस बी आई बैंक लिमिटेड में अपना अंश 50 प्रतिशत से बढ़ाकर 55 प्रतिशत कर दिया और इस प्रकार इसे बैंक की छठी विदेशी बैंकिंग अनुषंगी बना दिया।

संसाधन प्रबंधन

वैश्विक वित्तीय बाजार में हलचल के बावजूद, बैंक के विदेशी कार्यालयों ने चलनिधि स्थिति को संतोषजनक बनाए रखा। वर्ष के दौरान बैंक ने एमटीएन कार्यक्रम के अंतर्गत 5 वर्षों हेतु 750 मिलियन अमरीकी डालर जुटाए। यह निर्गम अक्टूबर 2009 में यूएसडालर बांड बाजार में अब तक किसी एशियाई बैंक के प्रमुख ऋण के अंतर्गत सबसे दृढ़ कीमत (मिड स्वैप और 190 आधार अंक) पर संपन्न हुआ।

अनिवासी भारतीय व्यवसाय

वर्ष के दौरान, बैंक की अनिवासी भारतीय जमाराशियों में रु.1,067 करोड़ की वृद्धि हुई और मार्च 2010 तक यह राशि रु.50,017 करोड़ के स्तर तक पहुंच गई। अनिवासी भारतीयों के अग्रिमों में रु.162 करोड़ की वृद्धि दर्ज हुई और 31 मार्च 2010 को बकाया राशियां रु.1,380 करोड़ थी।

धन-प्रेषणों में 35 प्रतिशत की वृद्धि हुई और ये वित्तीय वर्ष 2009 के रु.27,632 करोड़ से बढ़कर वित्तीय वर्ष 2010 में रु.37,319 करोड़ पहुंच गये। भारतीय स्टेट बैंक के माध्यम से धन-प्रेषण करने हेतु बैंक ने 22 विनिमय कंपनियों के साथ गठजोड़ किया है।

वर्ष के दौरान बड़ौदा, लुधियाना, मंगलूर, नवाशहर, नई दिल्ली, पुणे तथा साल्टलेक (कोलकाता) में बैंक की 7 नई शाखाएं खोली गईं। इस प्रकार अनिवासी भारतीय शाखाओं की संख्या 13 से बढ़कर 20 हो गई।





fund raising of the Domestic Leg of the Fund is in progress.

The Bank is in the process of signing a Joint Venture agreement for setting up a General Purpose Private Equity Fund with Sovereign entities of Oman.

Merchant Acquiring Business

During the year, the Bank decided to foray into Merchant Acquiring Business (MAB). There are only 5 lacs Point of Sales (PoS) terminals in India as against a merchant base of 15 million. The Bank plans to deploy 6 lacs Point of Sales terminals during first five years of its operations. The deployment will be across all geographies viz., Metro, Urban, Semi-urban and rural. The initiative would facilitate Bank's debit card acceptance across the country as the facility is presently available at Metro, Urban and tourist centres only. It is proposed to conduct the Merchant Acquiring Business under a separate company with an experienced and reputed global partner. The Bank has since finalised VISA INC. and ELAVON as JV Partner.

H. INTERNATIONAL BANKING GROUP

H.1 OPERATION OF FOREIGN OFFICES

The asset level of foreign branches (excluding subsidiaries) rose by 29%, from USD 21.52 billion in March 2009 to USD 27.78 billion in March 2010. During FY 2010, net customer credit grew by 27% from USD 17,015 million to USD 21,561 million, customer deposits grew by 42%, from USD 6,718 million to USD 9,568 million and net profit rose by 55%, from USD 144 million to USD 225 million.

Overseas Expansion

The number of foreign offices increased from 92 as on 31st March 2009 to 142 as on 31st March 2010 spread across 32 countries. The offices comprised 42 branches, 8 Representative Offices, 2 marketing offices, 2 sub offices, 2 extension counters, 82 offices of the six foreign banking subsidiaries, an

associate (Bank of Bhutan), equity investments in a foreign bank (Sterling Bank, Nigeria) and 2 managed exchange companies.

New Offices opened during the year are as under:

six new overseas offices at Clementi, Marine Parade and Toa Payoh in Singapore, Kowloon in Hong Kong, Harrow in UK and Lenasia in South Africa,

one branch by the Bank's wholly owned USA subsidiary, SBI (California) Ltd., at Washington DC and

5, 3 and 1 offices respectively by the Bank's other overseas subsidiaries namely Bank SBI Indonesia, Nepal SBI Bank Ltd. and SBI Mauritius Ltd.

The Bank increased its stake from 50% to 55% in Nepal SBI Bank Ltd during the FY 2010, making it the Bank's sixth foreign banking subsidiary.

Resource Management

Despite volatile global market conditions, the Bank's foreign offices maintained comfortable liquidity position. During the year, the Bank raised, through its foreign offices, USD 750 million for 5 years, under the Bank's MTN programme. This issue in October 2009 was concluded at the tightest Asian senior debt pricing (mid swap plus 190 bps) in the USD bond market.

NRI Business

NRI Deposits grew by Rs.1,067 crores during the year and reached a level of Rs.50,017 crores in March 2010. Advances to NRIs recorded a growth of Rs.162 crores with outstandings of Rs.1,380 crores as on 31st March 2010.

Remittances grew from Rs.27,632 crores in FY 2009 to Rs.37,319 crores in FY 2010, clocking a growth of 35%. The Bank had a tie-up with 22 exchange companies for routing remittances through SBI.

During the year, seven new NRI branches were opened at Baroda, Ludhiana, Mangalore, Nawashahar, New Delhi, Pune and Salt Lake (Kolkata), taking the number of NRI branches from 13 to 20.





बेहतर ग्राहक सेवा हेतु 17 देशों में अंतरराष्ट्रीय टोल फ्री नंबरों ने कार्य करना शुरू कर दिया है।

के हितों की रक्षा करने के लिए आवधिक सुधारात्मक उपाय किए जाते हैं।

ज.2 देश में परिचालन

मर्चेट बैंकिंग

वर्ष 2009 में बैंक ने एशिया प्रशांत (जापान को छोड़कर परंतु आस्ट्रेलिया सहित) में समूहन ऋणों के लिए अधिदेशित प्रमुख व्यवस्थापक और बुक रनर के रूप में अग्रणी स्थिति बनाए रखी। वर्ष 2009-10 के दौरान कुल 10,845 मिलियन अमरीकी डालर के 12 समूहन सौदे और कुल 736 मिलियन अमरीकी डालर के 16 द्विपक्षीय सौदे संपन्न हुए। वर्ष के दौरान 745 मिलियन अमरीकी डालर की बैंक की सहभागिता के साथ कुल 7,430 मिलियन अमरीकी डालर के सात विलय एवं अभिग्रहण करार किए गए।

वैश्विक संपर्क सेवाएं (जीएलएस)

जीएलएस, एक विशेषीकृत इकाई है, जो लेनदेन की प्रक्रियाओं को शीघ्रता से पूरा करती है। वर्ष 2009-10 के दौरान, देशी शाखाओं की ओर से, जीएलएस ने कुल 14.09 बिलियन अमरीकी डालर के 1,30,059 निर्यात बिलों और 1,52,951 विदेशी मुद्रा चेकों की उगाही संबंधी कार्य का निपटान किया। इसके अतिरिक्त, इसने मिडल ईस्ट, यूके और यूएस में विभिन्न केन्द्रों के 2.94 बिलियन अमरीकी डालर राशि के 29,24,468 आवक घन-प्रेषण लेनदेन का निपटान किया।

संपर्की संबंध

विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को तार रहित सेवाएं प्रदान करने के लिए 502 प्रतिष्ठित अंतरराष्ट्रीय बैंकों के साथ संपर्की बैंकिंग करार किए गए। ये संपर्की बैंक 124 देशों में स्थित हैं। वित्तीय संदेशों का स्विफ्ट के माध्यम से शीघ्र प्रेषण करने के लिए बैंक के पास 2,051 रिलेशनशिप मैनेजमेंट अप्लीकेशन (आरएमए) व्यवस्थाएं भी हैं।

देश जोखिम एवं बैंक ऋण जोखिम

बैंक में भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुरूप एक देश जोखिम प्रबंधन नीति लागू है। इस नीति में देश, बैंक, उत्पाद एवं प्रतिपक्ष ऋण जोखिम सीमाओं के न्यूनीकरण के कारगर जोखिम प्रबंधन मॉडल निर्धारित किए गए हैं। देशवार और बैंकवार ऋण जोखिम सीमाओं की नियमित आधार पर निगरानी एवं समीक्षा की जाती है। ऋण जोखिमों के स्वरूप में उतार-चढ़ाव के अनुरूप ऋण जोखिम की उच्चतम सीमाओं का निर्धारण और वर्गीकरण किया जाता है। बैंक

झ. सहयोगी एवं अनुषंगियां

झ.1 अपने छह सहयोगी बैंकों की 4,841 शाखाओं सहित 17,337 शाखाओं के विशाल नेटवर्क वाला स्टेट बैंक समूह भारत में बैंकिंग उद्योग में प्रमुख स्थान रखता है। बैंकिंग के अतिरिक्त यह समूह अपनी विभिन्न अनुषंगियों के माध्यम से सभी प्रकार की बैंकिंग सेवाएं प्रदान करता है, जिनमें जीवन बीमा, मर्चेट बैंकिंग, म्युचुअल फण्ड, क्रेडिट कार्ड, फैक्ट्रिंग, प्रतिभूति ट्रेडिंग, पेंशन निधि प्रबंधन और मुद्रा बाजार में प्राथमिक डीलरशिप शामिल है।

झ.2 सहयोगी बैंक

भारतीय स्टेट बैंक के छह सहयोगी बैंकों का बाजार अंश मार्च 2010 के अंतिम शुक्रवार को जमाराशियों में 6.63 प्रतिशत और अग्रिमों में 6.88 प्रतिशत था।

तालिका: 8 सहयोगी बैंकों के निष्पादन के उल्लेखनीय तथ्य
(राशि करोड़ रुपए में)

	31.03.2009 को	31.03.2010 को	परिवर्तन (%)
कुल आस्तियाँ	3,12,943	3,59,010	14.72
कुल जमाराशियां	2,64,779	3,02,835	14.37
कुल अग्रिम	1,98,583	2,28,605	15.12
परिचालन लाभ	5,495.05	6,598.72	20.08
निवल लाभ	2,774.47	3,266.57	17.74
ऋण जमा अनुपात	75.00%	75.49%	0.49
पूंजी पर्याप्तता अनुपात	12.96%	13.66%	0.70
सकल अनर्जक आस्तियां	2,699.91	3,997.57	48.06
निवल अनर्जक आस्तियां	1,191.26	1,961.09	64.62
ईक्विटी पर आय	19.83%	18.73%	-1.10

झ.3 एस बी आई कमर्शियल एण्ड इंटरनेशनल बैंक लिमिटेड (एसबीआईसीआई)

मार्च 2010 के अंत तक, एसबीआईसीआई की कुल जमाराशियां एवं कुल अग्रिम क्रमशः रु.491.52 करोड़ और रु.207.98 करोड़ थे। बैंक ने रु. 3.34 करोड़ का परिचालन





International toll free numbers were operationalised in 17 countries for improved customer care.

H.2 DOMESTIC OPERATIONS

Merchant Banking

The Bank retained the leadership as Mandated Lead Arranger and Book Runner for syndicated loans in Asia Pacific (excluding Japan but including Australia) in 2009. Twelve syndication deals aggregating USD 10,845 million and 16 bilateral deals aggregating USD 736 million were concluded in 2009-10. Seven merger and acquisition deals aggregating USD 7,430 million with Bank's participation level of USD 745 million fructified during the year.

Global Link Services (GLS)

GLS, a specialized outfit, caters to speedier processing of transactions. In the year 2009-10, GLS on behalf of domestic branches, handled 1,30,059 export bills and 1,52,951 foreign currency cheque collections aggregating USD 14.09 billion. In addition, it handled 29,24,468 inward remittance transactions amounting to USD 2.94 billion from various centres in the Middle East, UK and USA.

Correspondent Relations

The Bank has entered into correspondent banking arrangement with 502 reputed international banks to extend seamless services to varied clients. These correspondent Banks are located in 124 countries. The Bank also has 2,051 Relationship Management Application (RMA) arrangements for SWIFT, facilitating speedier flow of financial messages.

Country Risk and Bank Exposures

The Bank has in place Country Risk Management Policies in tune with RBI guidelines. These policies outline a robust risk management model with prescriptions for Country, Bank, Product and Counterparty exposure limits. Both Country-wise and Bank-wise exposure limits are monitored and reviewed on a regular basis. The

exposure ceilings and classifications are moderated in line with the dynamics of their risk profiles. Periodical corrective steps are initiated to safeguard the Bank's interests.

I. ASSOCIATES AND SUBSIDIARIES

I.1 The State Bank Group with a network of 17,337 branches including 4,841 branches of its six Associate Banks dominates the banking industry in India. In addition to banking, the Group, through its various subsidiaries, provides a whole range of financial services, which include Life Insurance, Merchant Banking, Mutual Funds, Credit Card, Factoring, Security trading, Pension Fund Management and Primary Dealership in the Money Market.

I.2 Associate Banks

SBI's six Associate Banks had a market share of 6.63% in deposits and 6.88% in advances as on last Friday of March 2010.

Table : 8 Performance Highlights of Associate Banks (ABs)

(Amounts in Rs. crores)

	As on 31.03.2009	As on 31.03.2010	Change (%)
Total Assets	3,12,943	3,59,010	14.72
Agg. Deposits	2,64,779	3,02,835	14.37
Total Advances	1,98,583	2,28,605	15.12
Operating Profit	5,495.05	6,598.72	20.08
Net Profit	2,774.47	3,266.57	17.74
Credit Deposit Ratio	75.00%	75.49%	0.49
Capital Adequacy Ratio	12.96%	13.66%	0.70
Gross NPA	2,699.91	3,997.57	48.06
Net NPA	1,191.26	1,961.09	64.62
Return on Equity	19.83%	18.73%	-1.10

I.3 SBI Commercial & International Bank Ltd. (SBICI)

As at the end of March 2010, the aggregate deposits and total advances of SBICI stood at Rs.491.52 crores and Rs.207.98 crores





लाभ और रु. 3.14 करोड़ का निवल लाभ दर्ज किया। मार्च 2010 के अंत तक निवल अनर्जक आस्तियों की राशि शून्य थी।

झ.4 एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड (एसबीआई कैप)

29.03.2010 को एसबीआई कैप, एशियन डेवलपमेंट बैंक की एसबीआई कैप की समस्त शेयरधारिता (13.84 प्रतिशत) खरीदकर एसबीआई की एक पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी बन गया।

एसबीआई कैप परियोजना सलाहकार सेवाएं, संरचनात्मक वित्त की व्यवस्था, पूंजी बाजार सेवाएं जैसे प्राइवेट ईक्विटी आदि की व्यवस्था प्रस्तावित करने वाली एक पूर्ण सेवा निवेश बैंकिंग इकाई है। वर्ष के दौरान, कंपनी ने कारपोरेट सेक्टर में आधारभूत सेवाओं और गैर-आधारभूत सेवाओं दोनों के लिए ऋण के व्यवस्थापक के रूप में अपनी स्थिति को और अधिक सुदृढ़ बना लिया है।

वर्ष के दौरान कंपनी की अनेक उपलब्धियों में से प्रमुख निम्नानुसार हैं :

- आइएफआर एशिया ने कंपनी को “इंडिया लोन हाउस आफ दि इयर” का पुरस्कार प्रदान किया है।
- कंपनी को परियोजना वित्तपोषण में अग्रणी स्थान हेतु थॉमसन रॉयटर्स द्वारा एशिया प्रशांत क्षेत्र में “वर्ष के सर्वश्रेष्ठ बैंक” के रूप में पुरस्कृत किया गया है।
- यूरोमनी द्वारा वर्ष का पॉवर सौदा (सासन), वर्ष का सड़क सौदा (यमुना एक्सप्रेसवे), और वर्ष का टेलीकाम सौदा (एयर सेल) पुरस्कार।

- थॉमसन रॉयटर्स (पीएफआइ) द्वारा वर्ष का तेल एवं प्राकृतिक गैस सौदा पुरस्कार।

- निम्नांकित में पहला स्थान प्राप्त किया :

- 14.3 प्रतिशत बाजार अंश के साथ वैश्विक भविष्य निधि ऋणों का अधिदेशक प्रमुख व्यवस्थापक।
- 17.3 प्रतिशत बाजार अंश के साथ वैश्विक भविष्य निधि ऋणों का वित्तीय परामर्शदाता।
- 17.5 प्रतिशत बाजार अंश के साथ एशिया-एक्स-जापान का ऋण अधिदेशक व्यवस्थापक।
- 16.8 प्रतिशत बाजार अंश के साथ-एशिया एक्स-जापान का ऋण बही संचालक।

- कंपनी ने 31 मार्च 2010 तक 63.01 प्रतिशत की वर्ष दर वर्ष वृद्धि दर दर्ज करके 150.10 करोड़ का कर पश्चात लाभ कमाया है जबकि 31.03.2009 को यह रु.92.08 करोड़ था, (रु.74.98 करोड़ की असाधारण आय को छोड़कर)।

- 140% का अंतरिम लाभांश घोषित किया।

झ.5 एसबीआई कैप सिक््युरिटीज लि. (एसएसएल)

एसएसएल, जिसने अपना परिचालन जून 2006 में शुरू किया था, एक ब्रोकिंग सेवा कंपनी है जो रिटेल एवं संस्थागत ग्राहकों को नकद एवं वायदा और विकल्प सौदों में ईक्विटी ब्रोकिंग सेवाएं प्रदान करती है। यह म्युचुअल फंड आदि जैसे अन्य वित्तीय उत्पादों के विक्रय और वितरण का कार्य भी करती है। कंपनी ने एसबीआई और सहयोगी बैंकों के ग्राहकों के लिए ई-ब्रोकिंग सेवाएं शुरू की है। एसएसएल की 70 शाखाएं और 17 फ्रेंचाइजी हैं और यह रिटेल एवं संस्थागत

तालिका : 9 मार्च 2010 की स्थिति के अनुसार सहयोगी बैंकों के निष्पादन संबंधी उल्लेखनीय तथ्य

(रु. करोड़ में)

बैंक का नाम	पूंजी में भारतीय स्टेट बैंक का हिस्सा (%)	जमाराशियां	अग्रिम	परिचालन लाभ	निवल लाभ
स्टेट बैंक आफ बीकानेर एंड जयपुर	75	45,509	35,563	903.73	455.16
हैदराबाद	100	75,260	53,344	1,720.79	822.71
इंदौर	98.05	30,045	23,943	673.23	307.77
मैसूर	92.33	38,437	29,874	937.40	445.77
पटियाला	100	64,093	46,990	1,307.71	550.89
त्रावणकोर	75	49,491	38,891	1,055.86	684.27
सभी 6 बैंक		3,02,835	2,28,605	6,598.72	3,266.57





respectively. The Bank recorded an operating and net profit of Rs.3.34 crores and Rs.3.14 crores respectively. The net NPAs as at the end of March 2010 was NIL.

I.4 SBI Capital Markets Limited (SBICAP)

On 29.03.2010, SBICAP has become a wholly owned subsidiary of SBI by buying out the entire shareholding (13.84%) of Asian Development Bank in SBICAPS.

SBICAP is a full service investment banking outfit offering Project Advisory Services, arrangement of Structured Finance, Capital Market Services like Equity Issuances, Mergers & Acquisitions and arrangement of Private Equity etc. The Company, during the year, has further consolidated its dominant position as arrangers of debt for the corporate sector both in the infrastructure as well as non-infrastructure sectors.

The following achievements are some of the recognitions won by the Company during the year:

- IFR Asia has awarded the company as India Loan House of the year.
- The Company has been conferred with “Bank of the year” in Asia Pacific by Thompson Reuters (PFI) for Leadership in Project Finance.
- Power Deal of the Year (Sasan), Road Deal of the Year (Yamuna Expressway) and Telecom Deal of the Year (Aircel) by Euromoney.

- Oil & Gas Deal of the Year (Cairn India) by Thomson Reuters (PFI).
- Ranked No. 1 in:
 - i. Mandated Lead Arranger – Global PF Loans with 14.3% Market Share.
 - ii. Financial Advisor- Global PF Loans with 17.3% Market Share.
 - iii. Loans Mandated Arranger Asia ex-Japan with 17.5% Market Share.
 - iv. Loans Book Runner – Asia ex-Japan with 16.8% Market Share.
- The company has posted a PAT of Rs.150.10 crores as on 31st March 2010 as against Rs.92.08 crores (excluding extraordinary income of Rs.74.98 crores) as on 31.03.2009, registering YoY growth of 63.01%.
- Declared an interim dividend of 140%.

I.5 SBICAP Securities Limited (SSL)

SSL, which commenced its operations in June 2006, is a broking company offering equity broking services to retail and institutional clients both in cash as well as in Futures and Options segments. It is also engaged in Sales & Distribution of other financial products like Mutual Funds etc. The Company has launched e-broking services to the clients of SBI and Associate Banks. SSL has 70 branches and 17 franchisees and offers Demat, e-broking, e-IPO and e-MF

Table : 9 Performance Highlights of the Associate Banks as at March 2010

(Rs. in crores)

Name of the Bank	SBI's share in the capital (%)	Deposits	Advances	Operating Profit	Net Profit
State Bank of					
Bikaner & Jaipur	75	45,509	35,563	903.73	455.16
Hyderabad	100	75,260	53,344	1,720.79	822.71
Indore	98.05	30,045	23,943	673.23	307.77
Mysore	92.33	38,437	29,874	937.40	445.77
Patiala	100	64,093	46,990	1,307.71	550.89
Travancore	75	49,491	38,891	1,055.86	684.27
All 6 Banks		3,02,835	2,28,605	6,598.72	3,266.57





दोनों प्रकार के ग्राहकों को डीमैट, ई-ब्रोकिंग, ईआईपीओ और ई-एमएफ सेवाएं प्रदान करती है। एसएसएल की बहियों में वर्तमान में 1,10,000 से भी अधिक ग्राहक हैं जिसमें 86,000 से भी अधिक ई-ब्रोकिंग ग्राहक शामिल हैं। कंपनी ने 31 मार्च 2010 को रु. 8.11 करोड़ का लाभ कमाया, जबकि 31.03.2009 को उसे रु. 1.32 करोड़ की हानि हुई थी।

झ.6 एसबीआई कैप्स वेंचर्स लिमिटेड (एसवीएल)

एसबीआई कैप्स वेंचर्स लिमिटेड (एसवीएल), एक 100 मिलियन अमरीकी डालर वाला वेंचर कैपिटल फण्ड, जो एसबीआई होल्डिंग इनकारपोरेशन (साफ्ट बैंक), जापान के साथ संयुक्त रूप से है, ने दो कंपनियों में 8 मिलियन अमरीकी डालर निवेश किए हैं और यह अनेक निवेश प्रस्तावों पर विचार कर रही है। इस फण्ड के कार्य क्षेत्र में रियल इस्टेट और वित्तीय सेवाओं को छोड़कर सभी क्षेत्र शामिल हैं। कंपनी ने 31.03.2010 को रु.1.00 करोड़ का लाभ दर्ज किया जबकि 31.03.2009 को उसे रु.0.07 करोड़ की हानि हुई थी।

झ.7 एसबीआई कैप (यूके) लिमिटेड

एसबीआई कैप (यूके), जो तीन वर्ष पुरानी कंपनी है, ने मार्च 2010 तक रु.4.40 करोड़ की आय अर्जित की है जबकि मार्च 2009 तक इसने रु. 2.14 करोड़ की आय अर्जित की थी। कंपनी ने मार्च 2010 को रु.1.92 करोड़ का निवल लाभ दर्ज किया जबकि पिछले वर्ष की इसी अवधि में इसको आय स्रोतों की विविधता के कारण रु.0.44 करोड़ का निवल लाभ हुआ था।

झ.8 एसबीआई कैप ट्रस्टी कं.लि. (एसटीसीएल)

एसबीआई कैप ट्रस्टी कं. लि.(एसटीसीएल) ने 1 अगस्त 2008 से प्रतिभूति न्यासी व्यवसाय शुरू किया है। 31.03.2010 तक कंपनी की सकल आय रु.3.78 करोड़ और निवल लाभ रु.1.94 करोड़ रहा।

झ.9 एसबीआई डीएफएचआई लिमिटेड

- एसबीआई समूह के पास इस प्राइमरी डीलर कंपनी की 67.01 प्रतिशत शेयरधारिता है।
- 31 मार्च 2010 को समाप्त अवधि के लिए कंपनी का कर पश्चात लाभ रु.89.23 करोड़ रहा जबकि मार्च 2009 में 33 प्रतिशत की वर्ष प्रति वर्ष वृद्धि के साथ यह रु.66.94 करोड़ था।
- प्राथमिक डीलर खंड में बाजार अंश में 14.24 प्रतिशत से 17.08 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की गई।
- भारत में प्राथमिक डीलर लीग में कंपनी को पहला स्थान प्राप्त हुआ है।

झ.10 एसबीआई कार्ड्स एंड पेमेंट सर्विसेज लि. (एसबीआईसीएसपीएल)

- एसबीआई कार्ड्स जो भारत में एक मात्र अकेली क्रेडिट कार्ड जारी करने वाली कंपनी है, भारतीय स्टेट बैंक और जीई कैपिटल सर्विसेज का संयुक्त उद्यम है जिसमें भारतीय स्टेट बैंक की 60% अंशधारिता है।
- मार्च 2010 के अंत तक कंपनी के सक्रिय कार्डों की संख्या 26.62 लाख और प्राप्य राशियां रु.1,765 करोड़ रही।
- कंपनी को मार्च 2010 को रु.153.54 करोड़ की कर पूर्व हानि हुई जबकि 31.03.2009 को इसे रु.185.12 करोड़ की कर पूर्व हानि हुई थी।
- एसबीआई कार्ड, रीडर्स डाइजेस्ट ट्रस्टेड ब्रांड सर्वेक्षण 2009 में क्रेडिट कार्ड वर्ग में निर्विवाद रूप से स्वर्ण पुरस्कार विजेता बनकर सर्वाधिक विश्वस्त ब्रांड बनकर उभरा है।
- एक विशिष्ट मोबाइल अप्लिकेशन “एम शाप” की शुरुआत की है जो कार्डधारकों को अपने मोबाइल पर खरीददारी की सुविधा उपलब्ध करवाएगा।

झ.11 एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एसबीआई लाइफ)

- एसबीआई के पास एक अनूठी बहु-वितरण प्रणाली है जिसमें बैंक अश्योरेंस रिटेल एजेंसी एवं संस्थागत गठजोड़ों एवं ग्रुप कारपोरेट माध्यमों के जरिए बीमा उत्पादों का वितरण किया जाता है।
- मिलियन डालर राउंड टेबल (एमडीआरटी) सदस्यों की संख्या के मामले में पूरे विश्व में पहला स्थान प्राप्त हुआ है।
- सी ए आर ई ने इसी रेटिंग में लगातार 3 वर्षों के लिए iAAA रेटिंग प्रदान की है।
- आइ आर डी ए द्वारा किए जाने वाले वर्ग निर्धारण के अनुसार कंपनी नए व्यवसाय की सर्वाधिक वृद्धि दर के लिए निजी बीमाकर्ताओं में सुधार कर अपनी स्थिति में सुधार करके दूसरे स्थान से शीर्ष पर पहुंच गई है।
- कंपनी का सकल प्रीमियम वर्ष प्रति वर्ष 40 प्रतिशत की वृद्धि के साथ 31.03.2010 को रु.10,000 करोड़ का आंकड़ा पार करके रु.10,104 करोड़ तक पहुंच गया।
- सारे उद्योग में एसबीआई लाइफ का बाजार अंश मार्च 2009 के 6% की तुलना में बढ़कर 6.44% हो गया और निजी बीमाकर्ताओं में इसका बाजार अंश मार्च 2009 के 16% से बढ़कर 18.34% हो गया।





services to both retail and institutional clients. SSL currently has more than 1,10,000 customers in their books, which include more than 86,000 e-broking clients. The Company has posted a profit of Rs.8.11 crores as on 31.03.2010 as against a loss of Rs.1.32 crores as on 31.03.2009.

I.6 SBICAPS Ventures Limited (SVL)

SBICAPS Ventures Limited (SVL), a USD 100 million Venture Capital Fund, jointly held with SBI Holdings Inc. (Softbank), Japan. The Fund has invested USD 8 million in two companies and a number of investment proposals are being examined. The scope of the fund covers all sectors except real estate and financial services. The Company has posted a profit of Rs.1.00 crore as against a loss of Rs.0.07 crore as on 31.03.2009.

I.7 SBICAP (UK) Ltd.

SBICAP (UK) Ltd., a three year old Company, has booked revenue of Rs.4.40 crores up to March 2010 as against Rs.2.14 crores as on March 2009. The company has posted a net profit of Rs.1.92 crores as on March 2010, as against Rs.0.44 crore in the corresponding period last year due to diversification of income streams.

I.8 SBICAP TRUSTEE Co Ltd (STCL)

SBICAP TRUSTEE Co Ltd (STCL) has commenced security trustee business with effect from 1st August 2008. The Company's gross income for the year ended 31.03.2010 is Rs.3.78 crores and net profit is Rs.1.94 crores.

I.9 SBI DFHI LTD

- SBI group holds 67.01% share in the Company, which is a primary dealer.
- For the period ended 31st March 2010, the Company's PAT was Rs.89.23 crores as against Rs.66.94 crores as on March 2009 with YoY growth of 33%.
- Increased market share in the Primary Dealer Segment from 14.24% to 17.08%.
- The Company is rated No.1 in the league of Primary Dealers in India.

I.10 SBI Cards & Payments Services Pvt. Ltd. (SBICSPL)

- SBI Cards, the only stand-alone credit card issuing company in India, is a joint venture between State Bank of India and GE Capital Services, wherein SBI holds 60% stake.
- The "Cards in Force" (CIF) of the Company stands at 26.62 lacs and the receivables are at Rs.1,765 crores at the end of March 2010.
- The Company has posted a Loss before Tax of Rs.153.54 crores as on March 2010 as against a Loss before Tax of Rs.185.12 crores as on 31.03.2009.
- SBI Cards has emerged as the most trusted brand by being the undisputed Gold Award winner in Reader's Digest Trusted Brands Survey 2009 in Credit Card category.
- Launched "mShop" a unique mobile application that will allow the Cardholders to make purchase on their mobile.

I.11. SBI Life Insurance Company Limited (SBILIFE)

- SBI Life has a unique multi-distribution model comprising Bancassurance, Retail Agency & Institutional Alliances and Group Corporate Channels for distribution of insurance products.
- Ranked 1st worldwide in terms of number of Million Dollar Round Table (MDRT) members.
- CARE has assigned iAAA rating to the company for consecutive 3 years in a row.
- Company tops the list of private sector insurance companies, improving its position from 2nd rank in terms of New Business Premium, as per IRDA rankings.
- Gross Premium of the Company has crossed the milestone of Rs.10,000 crores to Rs.10,104 crores as on 31.03.2010 registering a YoY growth of 40%.
- The market share of SBI Life in the total industry improved to 6.44% as against 6% in March 2009 and to 18.34% amongst private insurers from 16% as at March 2009.
- Recorded a PAT of Rs.276 crores as on 31.03.2010 as against a loss of Rs.26 crores as on 31.03.2009.





- 31.03.2010 को इसने रु.276 करोड़ का कर पश्चात लाभ दर्ज किया जबकि 31.03.2009 को इसे रु.26 करोड़ की हानि हुई थी।
- एसबीआई लाइफ की प्रबंध अधीन आस्तियों में वर्ष प्रति वर्ष 96% की वृद्धि दर्ज हुई और इनकी राशि रु.28,551 करोड़ तक पहुंच गई।
- वर्ष 2009-10 के दौरान जारी की गई नई व्यक्तिगत पालिसियों की संख्या 13.53 लाख रही जबकि पिछले वर्ष की इसी अवधि के दौरान इनकी संख्या 9.37 लाख रही थी।

झ.12 एसबीआई फंड्स मैनेजमेंट (प्रा.) लि. (एसबीआईएफएमपीएल)

- एसबीआईएफएमपीएल, जो भारतीय स्टेट बैंक की म्यूचुअल फंड अनुषंगी है, प्रबंध अधीन आस्तियों के अनुसार सातवां सबसे बड़ा फंड हाउस है और 5.9 मिलियन निवेशकों के साथ बाजार की एक प्रमुख म्यूचुअल फंड कंपनी है।
- पिछले वर्षों में इस फंड हाउस की योजनाओं का निष्पादन उत्कृष्ट बना हुआ है और निवेशकों के लिए यह पसंदीदा निवेश रहा है।
- कंपनी ने 31.03.2010 को रु.75.87 करोड़ का कर पश्चात् लाभ अर्जित किया है जिसमें वर्ष प्रति वर्ष 10% की वृद्धि हुई है।
- कंपनी की औसत “प्रबंधन अधीन आस्तियाँ” रही। मार्च 2010 के अंत तक रु.37,417 करोड़ (बाजार अंश 5.01%) रही।

झ.13 एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स लिमिटेड (एसजीएफएल)

- आवश्यक विधिक एवं नियामक अनुमोदन प्राप्त करके एसबीआई फैक्टर्स एंड कमर्शियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड का ग्लोबल ट्रेड फाइनेंस के साथ 11 फरवरी 2010 को विलय कर दिया गया।
- विलय की गई इकाई को अब “एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स लिमिटेड” कहा जाएगा।
- दोनों अनुषंगियों का विलय, देशी एवं अंतरराष्ट्रीय फैक्ट्रिंग व्यवसाय के बाजार अंश में वृद्धि करने और परिचालनों में तालमेल स्थापित करने तथा कार्य कुशलता में वृद्धि करने हेतु किया गया।
- एसजीएफएल फैक्ट्रिंग का इस महत्वपूर्ण खंड में 80% से अधिक का बाजार अंश है।
- अर्थव्यवस्था की मंदी का एमएसएमई और निर्यातों पर व्यापक कुप्रभाव पड़ा है जिससे एसजीएफएल के फैक्ट्रिंग पोर्टफोलियो में तेजी से वृद्धि हुई है।
- 31 मार्च 2010 को समाप्त वर्ष में कंपनी का टर्नओवर रु.12,978 करोड़ था।
- कंपनी ने मार्च 2010 को रु.6.58 करोड़ का कर पश्चात लाभ अर्जित किया।

झ.14 एसबीआई पेंशन फंड्स प्रा.लि. (एसबीआईपीएफ)

एसबीआईपीएफ केंद्र सरकार (सशस्त्र सेनाओं को छोड़कर) और राज्य सरकार के कर्मचारियों के लिए नई पेंशन योजना के अंतर्गत पेंशन निधियों का प्रबंध करने के लिए पेंशन निधि विनियमन एवं विकास प्राधिकरण द्वारा नियुक्त तीन निधि व्यवस्थापकों में से एक है। एसबीआईपीएफ, जो स्टेट बैंक समूह की पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी है, ने अप्रैल 2008 से अपना कार्य प्रारंभ किया है। एसबीआईपीएफ को, नई पेंशन प्रणाली के अंतर्गत प्राप्त पेंशन निधियों की कुल राशि के 54% भाग का प्रबंध करने का अधिदेश प्राप्त हुआ है।

- 31 मार्च 2010 को कंपनी की “प्रबंध अधीन आस्तियों” की कुल राशि रु.2,277.50 करोड़ थी (जिसमें वर्ष प्रति वर्ष 94.12% की वृद्धि हुई)।
- कंपनी ने रु.2.85 लाख का निवल लाभ दर्ज किया।
- वित्तीय वर्ष के दौरान कंपनी सरकारी पेंशन योजना और राज्य सरकार पेंशन योजना में निरंतर अग्रणी रही और कुछ अन्य योजनाओं में भी पहले अथवा दूसरे स्थान पर रही।

सहयोगियों एवं अनुषंगियों की वर्ष के दौरान प्रमुख गतिविधियां :

- भारत सरकार ने बैंक को अपने सहयोगी बैंकों में से एक स्टेट बैंक आफ इंदौर का अधिग्रहण करने हेतु सैद्धांतिक अनुमोदन प्रदान कर दिया है और भारतीय रिजर्व बैंक तथा भारत सरकार से अंतिम अनुमोदन की प्रतीक्षा है।
- बैंक ने अपने पूर्ण स्वामित्ववाली एक देशी बैंकिंग अनुषंगी एसबीआईसीआई बैंक का अपने साथ विलय करने का निर्णय लिया है जिससे तालमेल और दक्षता में वृद्धि की जा सके। भारत सरकार से आवश्यक अनुमोदन की प्रतीक्षा है।
- बैंक ने एसबीआई फैक्टर्स एंड कमर्शियल सर्विसेज प्राइवेट लिमिटेड का ग्लोबल ट्रेड फाइनेंस लि. के साथ विलय कर दिया। विलयित कंपनी को अब ‘एसबीआई’ ग्लोबल फैक्टर्स लि. कहा जाता है।
- क्रेडिट एग्रीकोल एस.ए. (सीए) और सोसाइटी जनरल (एसजी) ने अपने आस्ति प्रबंधन परिचालनों को सम्मिलित कर लिया है और उसे आमुंदी के रूप में नया नाम दिया है, जिसे सीएएएम समूह, जो सीए की आस्ति प्रबंधन अनुषंगी है, की सम्पूर्णता के साथ और एसजी के आस्ति प्रबंधन व्यवसाय, एसजीएएम के यूरोपीयन एवं एशियन कार्यकलाप के साथ ही साथ टीसी डब्ल्यू, जो अमेरिका में उसकी आस्ति प्रबंधन अनुषंगी है, के 20 प्रतिशत के साथ जोड़ा जाएगा। यह सम्मिलित कंपनी यूरोप में चौथी आस्ति प्रबंधक और विश्व में 9वीं सबसे बड़ी आस्ति





- The 'Assets Under Management' of SBI Life recorded a growth of 96% YoY to reach Rs.28,551 crores.
- Number of new Individual policies written during 2009-10 is 13.53 lacs as against 9.37 lacs during the same period last year.

I.12. SBI Funds Management (P) Ltd. (SBIFMPL)

- SBIFMPL, the Mutual Fund arm of SBI, is the 7th largest Fund House in terms of "Assets Under Management" and a leading player in the market with 5.9 million investors.
- The schemes of the Fund House have performed consistently over the years and have emerged as the preferred investment for investors.
- The company has posted a PAT of Rs.75.87 crores as on 31.03.2010 registering YoY growth of 10%.
- The average "Assets Under Management" (AUM) of the company as at March 2010 stood at Rs.37,417 crores (market share 5.01%).

I.13 SBI Global Factors Ltd (SGFL)

- The merger of SBI Factors & Commercial Services Private Ltd. with Global Trade Finance Ltd. has been completed on 11th February 2010 after obtaining necessary legal and regulatory approvals.
- The merged entity is now called as "SBI Global Factors Ltd."
- The merger of two subsidiaries was effected to improve the market share in domestic and international factoring business as also to have synergy in operations and optimising efficiency.
- SGFL commands 80% plus market share in this niche segment of factoring.
- The recession in the economy has severely impacted MSMEs and exports leading to sharp rise in delinquencies in the factoring portfolio of SGFL.
- During the year ended 31st March 2010, the turnover of the company was Rs.12,978 crores.
- The company earned a PAT of Rs.6.58 crores as on March 2010.

I.14 SBI Pension Funds Pvt. Ltd. (SBIPF)

- SBIPF is one of the three Fund Managers appointed by Pension Fund Regulatory & Development Authority (PFRDA) for management of Pension Funds under the New Pension System for Central Government (except Armed Forces) and State Government Employees. SBIPF, a wholly owned subsidiary of the State Bank Group, commenced its operations from April 2008. SBIPF has got the mandate to manage 54% of the total corpus of pension funds received under the New Pension System.
- The total "Assets Under Management" of the company as on 31st March 2010 was Rs.2,277.50 crores (YoY growth of 94.12%).
- The Company recorded a net profit of Rs.2.85 lacs.
- During the financial year, the company has been leading consistently in the Govt. Pension Scheme and State Govt. Scheme and has been in 1st or 2nd position in a few other schemes.

Important Developments during the year in Associates & Subsidiaries:

- Government of India has given in-principle approval to the Bank for acquiring State Bank of Indore, one of its Associate Banks and the proposal is awaiting final approval from RBI and GoI.
- The Bank has also decided to merge SBICI Bank, a wholly owned domestic banking subsidiary, with itself to bring about further synergy and efficiency. Necessary approval is awaited from the Government of India.
- The Bank has merged SBI Factors & Commercial Services Pvt. Ltd with Global Trade Finance Ltd., and the merged entity is now known as "SBI Global Factors Ltd."
- Credit Agricole S.A. (CA) and Societe Generale (SG) have combined their asset management operations and renamed it as Amundi, which is set to combine the entirety of CAAM group, the asset management arm of CA and the European and Asian activities of SG's asset





प्रबंधक कंपनी होगी। इस कारण से, एसजीएम द्वारा रखे गए एसबीआईएफएमपीएल के शेयर आमूंदी को हस्तांतरित हो जाएंगे। आवश्यक अनुमोदन हेतु सेबी के पास आवेदन किया गया है, जो अभी प्राप्त होना है।

ज आस्ति गुणवत्ता

अनर्जक आस्ति प्रबंधन

31.03.2010 की स्थिति के अनुसार अनर्जक आस्तियों में कमी लाए जाने की स्थिति यहां नीचे प्रस्तुत की गई है:

तालिका : 10 आस्ति गुणवत्ता (रुपए करोड़ में)

1	सकल अनर्जक आस्तियां	19,535
	सकल अनर्जक आस्तियों का प्रतिशत	3.05%
2	निवल अनर्जक आस्तियां	10,870
	निवल अनर्जक आस्तियों का प्रतिशत	1.72%
3	अनर्जक आस्तियों की नकद वसूली	2,059
4	मानक आस्तियों के रूप में कोटिउन्नयन	3,972
5	बट्टे खाते	1,991
6	अनर्जक आस्तियों में सकल कमी (3+4+5)	8,022
7	मानक आस्तियों से अनर्जक आस्तियों के रूप में हालिया गिरावट	11,843
8	बट्टे खाता डाले गए ऋणों में वसूली	990

- कंपनी ऋण पुनर्गठन (सीडीआर) व्यवस्था और बैंक की अपनी योजना दोनों के अंतर्गत ह्रासित मानक आस्तियों तथा व्यवहार्य अनर्जक आस्तियों के पुनर्गठन को सर्वोच्च प्राथमिकता दी गई जिससे अनर्जक आस्तियों में नए परिवर्धन को रोका जा सके तथा अनर्जक आस्तियों के वर्तमान स्तर को भी कम किया जा सके।
- अनर्जक आस्तियों को रोकने के लिए समय रहते कदम भी उठाए गए हैं।
- सम्पूर्ण बैंकिंग प्रणाली द्वारा कंपनी ऋण पुनर्गठन (सीडीआर) व्यवस्था को संदर्भित रु.20,154 करोड़ के ऋण के कुल 31 मामलों में से बैंक ने सीडीआर के अंतर्गत रु.2,995 करोड़ के ऋण के 8 मामले संदर्भित किए हैं। संदर्भित मामलों में ऋण में हमारा अंश राशि के अनुसार 14.86% रहा। सभी मामलों में, समय से हस्तक्षेप किए जाने से खातों की मानक आस्ति स्थिति को बनाए रखा जा सका।

- वर्ष के दौरान रु.23.84 करोड़ की मूल बकाया राशि को शामिल करते हुए 3 वित्तीय आस्तियों अन्य बैंकों/एआरसी को बेच दी गई।

ट. सूचना प्रौद्योगिकी

i) **नेटवर्किंग** : बैंक ने पट्टे पर ली हुई लाइनों, वीसैटों और सीडीएम प्रौद्योगिकी, जो सभी महत्वपूर्ण व्यवसाय अप्लिकेशनों की सहायता कर रही है, के माध्यम से स्टेट बैंक समूह के 18,189 शाखाओं/कार्यालयों और स्टेट बैंक समूह के 21,485 एटीएमों को जोड़ने वाली एक सुरक्षित सशक्त और वृहद वैन (WAN) संरचना को कार्यान्वित किया है।

ii) **कोर बैंकिंग** : बैंक का कोर बैंकिंग नेटवर्क विश्व के सबसे बड़े नेटवर्कों में से एक है जिसका कार्यान्वयन एक बृहद कार्य था। इस दौरान अनेक प्रकार का तकनीकी विकास जैसे प्रमुख बैंच प्रोग्रामों के अनेक स्तरों पर कार्यान्वयन से कारोबारी परिचालनों में सुविधा हुई। अनेक महत्वपूर्ण सेवाएँ जैसे डिफेंस सेलरी पैकेज, एएसबीए, यूनिवर्सल पासबुक आदि सफलतापूर्वक शुरू की जा सकी जिससे सरकार, कंपनियों और व्यक्तिगत ग्राहकों की विशेष प्रकार की आवश्यकताओं की पूर्ति हो पाई।

iii) **एटीएम** : एटीएमों की संख्या 21,485 हो जाने से, स्टेट बैंक समूह का एटीएम नेटवर्क विश्व में सबसे बड़ा हो गया है, और यह उपभोक्ता बिल भुगतान, मंदिरों/न्यासों को दान आदि देने, कार्ड से कार्ड राशि अंतरण आदि जैसी अनेक मूल्यवर्धित सेवाएँ प्रस्तुत कर रहा है। विक्रय केन्द्र टर्मिनलों पर डेबिट कार्डों के उपयोग को बढ़ावा देने के लिए एक लॉयल्टी रिवार्ड्स प्रोग्राम शुरू किया गया है, जो अपनी तरह का पहला प्रोग्राम है। कम लागत वाले ग्रामीण एटीएमों की शुरुआत करने की एक प्रमुख पहल की योजना बनाई गई है, जिसमें से 300 एटीएमों को बिजली सौर ऊर्जा से प्राप्त होगी। अनेक कार्य करने वाले कियो का कार्यान्वयन शुरू कर दिया गया है जिससे इन कियो के माध्यम से गैर-नकदी एटीएम लेनदेन, इंटरनेट बैंकिंग लेनदेन, पासबुक प्रिंटिंग आदि जैसी सुविधाएँ प्रदान की जा सकें।

iv) **इंटरनेट बैंकिंग** : बैंक के इंटरनेट बैंकिंग उत्पाद को उसके रिटेल एवं कारपोरेट ग्राहकों को प्रस्तावित किए गए अनेक प्रकार के उत्पादों एवं सेवाओं के लिए और प्रयोक्ता (यूजर) के लिए सुविधाजनक होने की वजह से अत्यधिक उच्च श्रेणी





management business, SGAM, as well as 20% of TCW, its asset management subsidiary in the USA. The combined entity will be the 4th largest asset manager in Europe and the 9th globally. As part of this, the shares of SBIFMPL held by SGAM will be transferred to Amundi. An application has been made with SEBI for necessary approval, which is awaited.

J. ASSET QUALITY

NPA Management

The position of NPA reduction as on 31.03.2010 is given hereunder:

Table : 10 Asset Quality (Rs. in crores)

1	Gross NPAs	19,535
	Gross NPA Percentage	3.05%
2	Net NPAs	10,870
	Net NPA Percentage	1.72%
3	Cash Recovery in NPA	2,059
4	Up-gradation to Standard Assets	3,972
5	Write offs	1,991
6	Gross reduction in NPAs (3+4+5)	8,022
7	Fresh slippages of Standard Assets to NPA category	11,843
8	Recovery in written off accounts	990

- Restructuring of impaired Standard Assets as well as viable non-performing assets, both under CDR mechanism as well as under the Bank's own scheme, have been given top priority for arresting new additions and reducing the existing level of NPAs.
- Proactive steps have also been taken for prevention of NPAs.
- The Bank referred 8 cases with aggregate exposure of Rs.2,995 crores to CDR mechanism this year out of a total of 31 cases with aggregate exposure of Rs.20,154 crores referred to CDR by the Whole Banking system. Thus, our share in the debt in the cases referred was

14.86% by value. In all cases, timely intervention enabled the accounts to retain their standard asset status.

- 3 Financial Assets involving principal outstanding of Rs.23.84 crores have been sold to other banks/ARCs during the year.

K. INFORMATION TECHNOLOGY

i) Networking: The Bank has implemented a secure, robust and scalable WAN architecture connecting 18,189 Branches/Offices and 21,485 ATMs of State Bank Group through leased lines, VSATs and CDMA technology, supporting all critical business applications.

ii) Core Banking: The Bank's CBS implementation is among the world's largest. Several technical enhancements, such as multi-streaming of key batch programs have facilitated elongation of the business operations window. Many important functionalities, such as, Defence Salary Package, ASBA, Universal Passbook etc., have been successfully introduced in the application to meet specific requirements of Govt., Corporate and individual customers.

iii) ATM: With 21,485 ATMs, the network of State Bank Group ATM is among the largest in the world, offering several value-added services such as Utility Bill Payment, Temple/Trust Donations, Card to Card Transfer etc. A loyalty Rewards program, the first of its kind, was launched to encourage the usage of Debit Cards at PoS terminals. A key initiative is the planned launch of low cost rural ATMs, of which 300 will be powered by solar energy. Rolling-out of multifunctional kiosks has been initiated for offering facilities like non-cash ATM transactions, Internet Banking transaction, passbook printing etc., through these kiosks.

iv) Internet Banking: The Bank's Internet Banking product has been rated very high for its customer friendly user interface and the range of products and services offered to retail and corporate customers. Some of the





प्रदान की गई है। वर्ष के दौरान इसमें कुछ नई सेवाओं को जोड़ दिया गया, जैसे 15 राज्यों में वाणिज्यिक करों का ऑन लाइन भुगतान, एएसबीए, एनआरआई ईजी-ट्रेड पेंशन स्लिप, ऑन लाइन लेनदेनों के लिए एसएमएस अलर्ट्स, वर्चुअल की बोर्ड, वीजा मनी ट्रांसफर, यूपीएससी/एसएससी भर्ती आवेदन शुल्क भुगतान, ई-टीडीआर/एसटीडीआर इत्यादि। वर्ष के दौरान रिटेल इंटरनेट ग्राहकों के लिए एक लॉयल्टी रिवार्ड्स प्रोग्राम भी शुरू किया गया।

V) भुगतान प्रणाली समूह : इस वर्ष आरटीजीएस और एनईएफटी लेनदेन की संख्या में तीव्र वृद्धि हुई। मोबाइल पर एसएमएस के द्वारा और संपर्क केन्द्र के माध्यम से भी एक पैमेंट ट्रेकिंग प्रणाली का कार्यान्वयन किया गया जिससे ग्राहक अपने आरटीजीएस/एनईएफटी धन-प्रेषण की स्थिति के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकें। वर्ष के दौरान बड़ौदा में कस्टमर वॉयस पोर्टल संबंधी एक द्वितीय संपर्क केन्द्र की स्थापना की गई। संपर्क केन्द्र में एक शिकायत प्रबंधन प्रणाली का कार्यान्वयन किया गया है जिनमें एटीएमों पर नकदी लेनदेन करने संबंधी ग्राहकों की शिकायतों का निवारण किया जाता है। वरिष्ठ नागरिकों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए एक संपर्क केंद्र की शुरुआत की गई है जिससे पेंशनर संपर्क केंद्र के माध्यम से अपने पेंशन विवरणों से संबंधित पूछताछ कर सकेंगे।

vi) मोबाइल बैंकिंग : इस समय निधि अंतरण, पूछताछ, चैक बुक संबंधी अनुरोध, बिल भुगतान, मोबाइल टॉप-अप, डीटीएच सेवाओं की रीचार्जिंग, डीमैट खाता संबंधी पूछताछ जैसी अनेक मोबाइल बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जा रही हैं।

vii) एन्टरप्राइज डाटा वेयरहाउस : वर्ष के दौरान एन्टरप्राइज डाटा वेयरहाउस परियोजना (इडीडब्ल्यूपी) शुरू की गई। यद्यपि कुछ व्यवसाय महत्वपूर्ण रिपोर्टें ईडीडब्ल्यूपी द्वारा पहले से ही उपलब्ध करायी जा रही हैं, फिर भी आखिरी प्रयोक्ताओं को एक वेब पोर्टल के माध्यम से परिचालन एवं निर्णय लेने संबंधी अपेक्षाओं की पूर्ति के लिए आवश्यक सभी नियमित एवं तदर्थ रिपोर्टें चरणबद्ध ढंग से प्राप्त हो सकेंगी।

viii) सूचना सुरक्षा : बैंक ने एक सशक्त आईटी नीति और सूचना प्रणाली सुरक्षा नीति का कार्यान्वयन किया है जो अंतरराष्ट्रीय श्रेष्ठ प्रथाओं से सुसज्जित है। इन नीतियों की समय समय पर समीक्षा की जाती है और उन्हें समुचित रूप

से कारगर बनाया जाता है जिससे उभरती हुई चुनौतियों पर ध्यान दिया जा सके। सुरक्षा सुनिश्चित करने और स्टाफ में जागरूकता बढ़ाने के लिए नियमित सुरक्षा अभ्यास और कर्मचारी जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं।

ix) विदेशी कार्यालय : 23 देशों में स्थित हमारे 125 विदेशी कार्यालयों के सभी अप्लिकेशन/डाटाबेस संबंधी आंकड़े अब बेलापुर में बैंक के डाटा सेंटर में अवस्थित हैं और डिजास्टर रिकवरी साइट, चेन्नई में अवस्थित है। 119 विदेशी कार्यालयों में इंटरनेट बैंकिंग उपलब्ध कराई गयी है। विदेशी केन्द्रों के 75 एटीएमों को हमारे एटीएम स्विच से जोड़ दिया गया है।

X) क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी) कंप्यूटरीकरण : भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार, एएसपी मॉडल के माध्यम से “B@ncs24” अप्लिकेशन सॉफ्टवेयर का प्रयोग करते हुए क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को सीबीएस प्लेटफॉर्म पर लाने के लिए एक परियोजना शुरू की गई है। 31.03.2010 को स्टेट बैंक समूह द्वारा प्रायोजित छह आरआरबी की सभी शाखाओं को सीबीएस से जोड़ दिया गया है। कोर बैंकिंग प्लेटफॉर्म पर आरआरबी कंप्यूटरीकरण वित्तीय वर्ष 2010-11 के दौरान पूरा कर लिया जाएगा।

xi) स्टेट बैंक सूचना एवं संचार प्रबंधन संस्थान (एसबीआइआइसीएम) : बैंक की अपेक्षाओं के अनुसार इस संस्थान ने विभिन्न प्रकार के प्रशिक्षण कार्यक्रम शुरू किए हैं। वित्तीय वर्ष 2009-10 के दौरान एसबीआइआइसीएम ने 103.92% क्षमता के उपयोग के साथ 265 कार्यक्रम संचालित किए।

xii) पुरस्कार एवं सम्मान : वर्ष के दौरान, सूचना प्रौद्योगिकी क्षेत्र में बैंक को निम्नलिखित पुरस्कार प्राप्त हुए :

- सूचना प्रौद्योगिकी को अपनाने के प्रति कारगर एवं स्वयंपूर्ण दृष्टिकोण और व्यवसाय कार्यनीति के साथ सूचना प्रौद्योगिकी के सही तालमेल के लिए नासकॉम सीएनबीसी आईटी यूजर अवार्ड-2009.
- विकास में आनेवाली रुकावटों को दूर करने और नए अवसर सृजित करने के लिए प्रौद्योगिकी में लचीलापन, परिमाण तथा विश्वसनीयता बढ़ाने के लिए सेंट्रल प्लान स्कीम मॉनिटरिंग हेतु फाइनेंशियल इनोवैटर अवार्ड।
- आईबीए, फिनैक्ल एण्ड टीएफसीआई बैंकिंग टेक्नोलॉजी अवार्ड 2009 : “टेक्नोलॉजी बैंक ऑफ दी ईयर” अवार्ड।





new features enabled during the year include, online payment of commercial taxes in 15 States, ASBA, NRI eZ-trade, Pension Slip, SMS alerts for on-line transactions, virtual keyboard, VISA money transfer, UPSC/SSC recruitment application fee payment, e-TDR/STDR etc. A Loyalty Rewards program for retail internet customers was also launched during the year.

v) Payment Systems Group: The year has witnessed a sharp increase in volume of RTGS and NEFT transactions. A Payment Tracking System has been implemented through SMS on mobile as also through the Contact Centre to enable customers know the status of their RTGS/NEFT remittance. A second Contact Centre on Customer Voice Portal was set up at Vadodara during the year. A complaint Management System has been implemented at Contact Centre wherein the cash related ATM complaints from the customers are resolved. Keeping in view the requirement of senior citizens, a Pension Management System was introduced at Contact Centre enabling the pensioners to make enquiry on their pension details through Contact Centre.

vi) Mobile Banking: A host of Mobile Banking services, such as funds transfers, enquiries, cheque book requests, bill payments, Mobile Top-up, recharging of DTH services, Demat account enquiry are currently being offered.

vii) Enterprise Data Warehouse: The Enterprise Data Warehouse Project (EDWP) was launched during the year. While a few business critical reports are already being provided by EDWP, the end users will have access to all regular and ad hoc reports required for operational and decision making requirements through a web portal in a phased manner.

viii) Information Security: The Bank has implemented a robust IT Policy and Information System Security Policy which is in line with international best practices. These policies are reviewed periodically and suitably strengthened in order to address emerging threats. Regular

Security Drills and Employee Awareness programs are conducted to ensure security and increase awareness among staff.

ix) Foreign Offices: All the application/database instances of our 125 foreign offices in 23 countries are now centrally located at the Bank's Data Centre at Belapur, with the Disaster Recovery Site located at Chennai. Internet banking has been extended to 119 foreign offices. 75 ATMs of foreign centres are connected to our ATM Switch.

x) Regional Rural Bank (RRB) Computerisation: In pursuance to RBI guidelines, a Project was initiated to bring the RRBs on to CBS platform using "B@ncs24" application software through the ASP model. As on 31.03.2010, all branches of six RRBs sponsored by State Bank Group have been migrated to CBS. RRB computerization on Core Banking platform will be completed during the financial year 2010-11.

xi) State Bank Institute of Information and Communication Management (SBIICM): The institute has introduced a variety of training programmes in tune with the Bank's requirements. SBIICM has conducted 265 programmes covering 6,885 officials with a capacity utilisation of 103.92% during the financial year 2009-10.

xii) Awards & Accolades: During the year, the Bank has won the following awards in the IT area:

- Nasscom CNBC IT User Award 2009 for the proactive and holistic approach to IT adoption and the seamless alignment of IT with business strategy.
- Financial Innovator Award for Central Plan Scheme Monitoring for harnessing the flexibility, scalability and reliability of technology to remove obstacles to progress and create new opportunities.
- IBA, Finacle & TFCI Banking Technology Awards 2009: "Technology Bank of the Year" Award.





विविध परिचालन	
ठ	जोखिम प्रबंधन एवं आंतरिक नियंत्रण
ड	ग्राहक सेवा एवं कारपोरेट सामाजिक दायित्व
ढ	कारपोरेट संप्रेषण एवं परिवर्तन
ण	संगठनात्मक योजना
त	सूचना का अधिकार अधिनियम
थ	मानव संसाधन विभाग
द	व्यवसाय प्रक्रिया पुनर्विन्यास
ध	राजभाषा
न	बैंकिंग परिचालन विभाग
प	सुपर सर्कल ऑफ एक्सिलेंस
फ	ऋण नीति एवं कार्यविधि विभाग

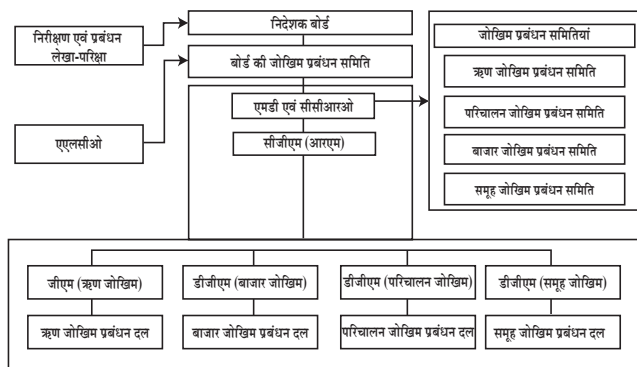
ठ. जोखिम प्रबंधन एवं आंतरिक नियंत्रण

भारतीय स्टेट बैंक में जोखिम प्रबंधन

ठ.1 जोखिम प्रबंधन संरचना

ऋण, बाजार, परिचालन और समूह जोखिमों को शामिल करते हुए सम्पूर्ण जोखिम प्रबंधन के लिए एक स्वतंत्र जोखिम अभिशासन संरचना लागू की गई है। इस संरचना में प्रौद्योगिकी के साथ, परिचालन स्तर पर व्यवसाय इकाइयों के सशक्तिकरण का प्रयास किया जाता है जिससे उद्गम स्थल पर जोखिम की पहचान करके उसका नियंत्रण किया जा सके।

बैंक में लागू जोखिम नियंत्रण संरचना निम्नानुसार है :



- उद्यमव्यापी जोखिम की निगरानी एवं नियंत्रण करने की संपूर्ण जिम्मेदारी बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसीबी) की है। इस समिति (आरएमसीबी) की सहायता के लिए ऋण जोखिम प्रबंधन समिति (सीआरएमसी), बाजार जोखिम प्रबंधन समिति (एमआरएमसी), परिचालन जोखिम प्रबंधन समिति (ओआरएमसी), समूह जोखिम प्रबंधन समिति (जीआरएमसी) और आस्ति देयता प्रबंधन समिति (एएलसीओ) उपलब्ध रहती हैं।
- आस्ति देयता प्रबंधन समिति को छोड़कर, उपर्युक्त सभी समितियों का नेतृत्व प्रबंध निदेशक और मुख्य ऋण एवं जोखिम अधिकारी द्वारा किया जाता है जो आरएमसीबी के अध्यक्ष भी हैं। एएलसीओ समिति का नेतृत्व उप प्रबंध निदेशक एवं मुख्य वित्त अधिकारी द्वारा किया जाता है।
- जोखिम प्रबंधन की व्यवसाय वृद्धि और कार्यनीतिक व्यवसाय आयोजना में महत्वपूर्ण भूमिका रहती है। व्यवसाय रणनीति तैयार करते समय आधारभूत जोखिमों का आकलन किया जाता है। जोखिम की प्रत्येक संभावना एवं व्यवसाय कार्यों के बीच परस्पर निर्भरताएं/संबंध का निरंतर आकलन किया जाता है।

ठ.2 बेसल-II का कार्यान्वयन

- भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार, बैंक ने बेसल-II संरचना 31 मार्च 2008 को लागू की। साथ ही अद्यतन पद्धतियां अपनाने, अग्रिम दृष्टिकोणों की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए बैंक ने प्रणाली एवं कार्यविधियों, सूचना प्रौद्योगिकी क्षमताओं और जोखिम नियंत्रण संरचना को बेहतर बनाने की प्रक्रिया शुरू की है।
- नए ऋण जोखिम निर्धारण मॉडल, आंतरिक रेटिंगों की स्वतंत्र एजेंसियों से पुष्टि कराने और ऋण आंकड़ा गुणवत्ता में सुधार करने जैसी विभिन्न पहलों से पूंजी का कारगर उपयोग और विकसित दृष्टिकोणों का अंगीकरण आसान हो जाएगा।
- बेहतर जोखिम प्रबंधन प्रथाओं, बेसल-II अपेक्षाओं और पूंजी को सुरक्षित रखने तथा उसका इष्टतम उपयोग करने के उद्देश्य के साथ जोड़ने में परिचालन स्तर पर जागरूकता में वृद्धि करने के प्रयास जारी हैं।
- इन परिवर्तनों को ध्यान में रखते हुए कि बैंक के संविभागों पर दबाववाली स्थितियां आ सकती हैं, बैंक में एक ऐसी नीति





Miscellaneous Operations	
L	Risk Management & Internal Controls
M	Customer Service & Corporate Social Responsibility
N	Corporate Communication & Change
O	Organisational Planning
P	Right to Information Act.
Q	Human Resources Department
R	Business Process Re-engineering
S	Official Language
T	Banking Operation Department
U	Super Circle of Excellence
V	Credit Policy and Procedures Department

- The Risk Management Committee of the Board (RMCB) has the overall responsibility to monitor and manage Enterprise Wide Risk. RMCB is supported by the Credit Risk Management Committee(CRMC), Market Risk Management Committee(MRMC), Operational Risk Management Committee (ORMC), Group Risk Management Committee (GRMC) and Asset Liability Management Committee (ALCO).
- All the above mentioned Committees, except ALCO, are headed by the Managing Director & Chief Credit and Risk Officer who is also the Chairman of RMCB. ALCO is headed by the Deputy Managing Director & Chief Financial Officer.
- Risk Management is perceived as an enabler for business growth and in strategic business planning, by aligning business strategy to the underlying risks. This is achieved by constantly reassessing the interdependencies / interfaces amongst each silo of Risk and business functions.

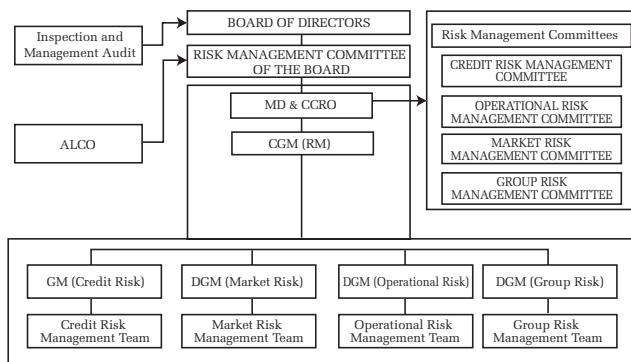
L. RISK MANAGEMENT & INTERNAL CONTROLS

Risk Management in SBI

L.1 Risk Management Structure

An independent Risk Governance Structure is in place for Integrated Risk Management covering Credit, Market, Operational and Group Risks. This framework visualises empowerment of Business Units at the operating level, with technology being the key driver, enabling identification and management of risk at the place of origination.

The Risk Governance Structure in place in the Bank is as under:



L.2 Basel II Implementation

- As per RBI Guidelines, the Bank has migrated to Basel II Framework as on 31st March 2008. Simultaneously, the Bank has initiated the process of fine tuning the systems & procedures, IT capabilities and Risk Governance Structure to meet the requirements of the Advanced Approaches.
- Various initiatives such as new Credit Risk Assessment Models, independent validation of Internal Ratings and improvement in Loan Data Quality would facilitate efficient use of Capital as well as smooth transition to Advanced Approaches.
- Efforts are on hand to enhance the degree of awareness at the Operating level in alignment with better risk management practices, Basel II requirements and overarching aim of conservation and optimum use of capital.
- Keeping in view the changes that the Bank's portfolios may undergo in stressed situations,





लागू है, जिसमें समय समय पर दबाव परीक्षण संचालित करने और जहां कहीं आवश्यक हो, सुधारात्मक उपाय शुरू करने के लिए एक संचरना उपलब्ध कराई गई है। अधिक जोखिमपूर्ण स्थितियों को शामिल करने के लिए इन परीक्षणों के कार्य-क्षेत्र की निरंतर समीक्षा की जाती है।

ठ.3 ऋण जोखिम प्रबंधन

- ऋण जोखिम प्रबंधन प्रक्रिया में ऋण जोखिमों की पहचान, मूल्यांकन, मापन, निगरानी और नियंत्रण शामिल होते हैं। सीआरए मॉडल्स, उद्योग ऋण जोखिम मानदण्ड, प्रतिपक्ष ऋण, जोखिम ऋण सीमाएं, बड़ी ऋण सीमाओं आदि जैसे सुपरिभाषित मूलभूत जोखिम उपाय लागू किए गए हैं।
- शुरू में ही ऋण जोखिम का पता लगाने और ऋण जोखिम को नियंत्रित / कम करने के उपयुक्त उपाय करने के लिए ऋण जोखिम के संबंध में दबाव परीक्षण वार्षिक के स्थान पर अब अर्ध-वार्षिक अंतरालों पर किए जाते हैं।

ठ.4 बाजार जोखिम प्रबंधन

- बाजार जोखिम का प्रबंधन बोर्ड द्वारा अनुमोदित निवेश, प्राइवेट ईक्विटी एवं उद्यम पूंजी, बॉण्डों, ईक्विटियों, विदेशी मुद्रा की ट्रेडिंग और डेरीवेटिव्स संबंधी नीतियों द्वारा किया जाता है।
- जोखिम, हानि रोकने, आशोधित अवधि, पीवी01 (1 बेसिस पाइंट का प्राइस वैल्यू पीवी है) और जोखिम मूल्य (वीएआर) ऋण-सीमाएं निर्धारित की गई हैं। बाजार जोखिम को अनुमोदित सीमाओं के अंदर रखने के लिए अन्य प्रबंधन कार्य शुरू करने के साथ-साथ इन सीमाओं की नियमित जांच की जाती है और आवश्यकता होने पर आवश्यक कार्रवाई शुरू की जाती है।

ठ.5 परिचालन जोखिम प्रबंधन

- बैंक आंतरिक नियंत्रणों की एक व्यापक प्रणाली और नीतियों को कार्यान्वित करते हुए परिचालन जोखिमों पर नियंत्रण रखता है।
- बैंक की परिचालन जोखिम प्रबंधन नीति का मुख्य उद्देश्य प्रणालियों एवं नियंत्रण प्रणालियों की निरंतर समीक्षा करना, सम्पूर्ण बैंक में परिचालन जोखिम के प्रति जागरूकता बढ़ाना, जोखिम दायित्व का निर्धारण करना, व्यवसाय कार्यनीति में जोखिम प्रबंधन कार्यकलाप शामिल करना और नियामक अपेक्षाओं की पूर्ति सुनिश्चित करना है।

- बैंक की परिचालन जोखिम प्रबंधन नीति में परिचालन जोखिम की प्रणालीगत एवं कारगर पहचान, मूल्यांकन, मापन, निगरानी और जोखिम कम करने संबंधी एक स्थायी संरचना स्थापित की गई है। बैंक के अंदर यह नीति सभी व्यवसाय एवं कार्य क्षेत्रों के लिए लागू होती है और इसमें परिचालन प्रणालियों, कार्यविधियों और दिशा-निर्देशों को समय-समय पर अद्यतन करके जोड़ा जाता है।

ठ.6 समूह जोखिम प्रबंधन

- स्टेट बैंक समूह को विभिन्न वित्तीय बाजारों में महत्वपूर्ण उपस्थिति के साथ एक प्रणालीगत महत्वपूर्ण वित्तीय मध्यस्थ के रूप में और एक प्रमुख वित्तीय संस्थान के रूप में जाना जाता है।
- तदनुसार, नियामकों की दृष्टि से तथा समूह के अपने आंतरिक नियंत्रण और जोखिम प्रबंधन की दृष्टि से, दोनों प्रकार से, यह अत्यावश्यक है कि समूह की प्रत्येक इकाई के कार्यों पर नजर रखी जाए और समूह में जोखिम के सम्पूर्ण स्तर का समय-समय पर आकलन किया जाए जिससे पूंजीगत संसाधनों का इष्टतम उपयोग हो सके और समूह की इकाइयों में एक समान जोखिम प्रथाओं को लागू किया जा सके।
- जहां भारतीय स्टेट बैंक का प्रबंधन पर नियंत्रण है और ईक्विटी शेयरों में निवेश 30% और उससे अधिक है वहां विशिष्ट नियामकों के अधिकार क्षेत्र के अंतर्गत और संबंधित लेखा मानकों का अनुपालन करते हुए समूह जोखिम प्रबंधन नीति स्टेट बैंक समूह के सभी सहयोगी बैंकों, बैंकिंग एवं गैर-बैंकिंग अनुषंगियों और संयुक्त उद्यमों पर लागू होती है।
- समूह की इकाइयों को अपने प्रमुख जोखिमों एवं जोखिम प्रबंधन प्रक्रियाओं तथा पूंजी का निर्धारण करने योग्य बनाने की दृष्टि से, गैर-बैंकिंग अनुषंगियों सहित समूह के सभी सदस्यों को अपनी नीतियों एवं परिचालनों को बेसल अवधारणाओं और अंतरराष्ट्रीय श्रेष्ठ प्रथाओं के अनुरूप बनाने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।

ठ.7 आस्ति देयता प्रबंधन

- बैंक की आस्ति देयता प्रबंधन समिति को तुलन-पत्र जोखिमों का पता लगाने एवं उनका विश्लेषण करने और इन जोखिमों के कुशल प्रबंधन के लिए न्यूनतम मापदण्ड निर्धारित करने हेतु उपयुक्त प्रणालियां एवं कार्यविधियां तैयार करने का कार्य सौंपा गया है।





the Bank has in place a Policy which provides a framework for conducting the Stress Tests at periodic intervals and initiating remedial measures wherever warranted. The scope of the tests are constantly reviewed to include more stringent scenarios.

L.3 Credit Risk Management

- Credit Risk Management Process encompasses Identification, Assessment, Measurement, Monitoring and Control of the Credit Exposures. Well defined basic risk measures such as CRA Models, Industry Exposure Norms, Counterparty Exposure Limits, Substantial Exposure Limits, etc., have been put in place.
- Frequency of Stress Tests in respect of Credit Risk has been increased from Annual to Half-yearly, to identify Credit Risk at an early stage and to initiate appropriate measures to contain/mitigate Credit Risk.

L.4 Market Risk Management

- Market Risk Management is governed by the Board approved policies for Investment, Private Equity & Venture Capital, Trading in Bonds, Equities, Foreign Exchange and Derivatives.
- Exposure, Stop Loss, Modified Duration, PV01 (PV is Price value of 1 basis point) and Value at Risk (VaR) limits have been prescribed. These limits, along with other Management Action Triggers are tracked daily and necessary action initiated as required to keep Market Risk within approved limits.

L.5 Operational Risk Management

- The Bank manages operational risks by having in place and maintaining a comprehensive system of internal controls and policies.
- The main objectives of the Bank's Operational Risk Management are to continuously review systems and control mechanisms, create awareness of operational risk throughout the Bank, assign risk ownership, alignment of risk management activities with business strategy

and ensuring compliance with regulatory requirements.

- The Operational Risk Management Policy of the Bank establishes a consistent framework for systematic and proactive identification, assessment, measurement, monitoring and mitigation of operational risk. The Policy applies to all business and functional areas within the Bank, and is supplemented by operational systems, procedures and guidelines which are periodically updated.

L.6 Group Risk Management

- The State Bank Group is recognised as a major Financial Conglomerate and as a systemically important financial intermediary with significant presence in various financial markets.
- Accordingly, it is imperative, both from the regulatory point of view as well as from the Group's own internal control and risk management point of view, to oversee the functioning of individual entities in the Group and periodically assess the overall level of risk in the Group so as to facilitate optimal utilisation of capital resources and adoption of a uniform set of risk practices across the Group Entities.
- The Group Risk Management Policy applies to all Associate Banks, Banking and Non-banking Subsidiaries and Joint Ventures of the State Bank Group under the jurisdiction of specified regulators and complying with the relevant Accounting Standards, where the SBI has investment in equity shares of 30% and more with control over management.
- With a view to enabling the Group Entities to assess their material risks and adequacy of the risk management processes and capital, all Group members, including Non-banking Subsidiaries are encouraged to align their policies and practices with the Group, vide Basel prescriptions and international best practices.

L.7 Asset Liability Management

- The Asset Liability Management Committee (ALCO) of the Bank is entrusted with the





- आस्ति देयता प्रबंधन विभाग, जो आस्ति-देयता प्रबंधन समिति का एक सहायक समूह है, विभिन्न आस्ति देयता प्रबंधन रिपोर्टों/विवरणियों का विश्लेषण करके चलनिधि जोखिम, ब्याज दर जोखिम आदि जैसी बैंक के बाजार जोखिमों पर निगरानी रखता है। आस्ति देयता प्रबंधन विभाग बैंक की आस्ति देयता प्रबंधन नीति की समीक्षा करता है और सतत आधार पर बैंक/भारतीय रिजर्व बैंक के नीतिगत दिशा-निर्देशों का अनुपालन करता है।
- बैंक की शाखाओं के व्यवसाय निष्पादन का मूल्यांकन करने के लिए बाजार संबद्ध निधि अंतरण मूल्य-निर्धारण प्रणाली का कार्यान्वयन किया गया है।

ठ.8 आंतरिक नियंत्रण

ठ.8.1 बैंक में अन्तर्निहित नियंत्रण प्रणाली मौजूद है, जिसके अंतर्गत प्रत्येक स्तर पर सुस्पष्ट जिम्मेदारियां निर्धारित की गई हैं। आंतरिक लेखा-परीक्षा की अपेक्षा के विभिन्न पहलुओं को शामिल करते हुए बैंक मुख्य रूप से दो प्रकार की लेखा-परीक्षा, अर्थात् निरीक्षण एवं लेखा-परीक्षा और प्रबंधन लेखा-परीक्षा संचालित करता है। इनके अलावा, बड़ी ऋण सीमाओं वाली इकाइयों के लिए ऋण लेखा-परीक्षा संचालित की जाती है और बड़ी जमा राशियों, अग्रिमों और अन्य जोखिमों वाली शाखाओं और चयनित बीपीआर इकाइयों में संगामी लेखा-परीक्षा की जाती है। कारपोरेट केंद्र की संस्थापनाओं, स्थानीय प्रधान कार्यालयों, आंचलिक कार्यालयों, स्थानीय क्षेत्रीय कार्यालयों, क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालयों, मार्गदर्शी बैंक कार्यालयों आदि में खर्च संबंधी लेखा-परीक्षा की जाती है जिसमें खातों और किए गए खर्च की सत्यता की जांच करना शामिल है। शाखाओं द्वारा अनियमितताओं के सुधार के स्तर की जांच करने के लिए, चयनित शाखाओं में अनुपालन की लेखा-परीक्षा भी शुरू की गई है। उप प्रबंध निदेशक (निरीक्षण एवं प्रबंधन लेखा-परीक्षा) के नेतृत्व में यह विभाग स्वतंत्र रूप से कार्य करता है और बैंक के बोर्ड की लेखा-परीक्षा समिति (एसीबी) को रिपोर्ट करता है।

ठ.8.2 जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा

निरीक्षण विभाग आंतरिक लेखा-परीक्षा कार्य जिसे कारपोरेट अभिशासन का एक संवेदनशील घटक समझा जाता है, में अंतरराष्ट्रीय श्रेष्ठ प्रथाओं को प्रवर्तित करने में एक महत्वपूर्ण एवं संवेदनशील भूमिका अदा करता है। निरीक्षण लेखा-परीक्षा में लेखा-परीक्षा की हुई इकाइयों की सम्पूर्ण

कार्यप्रणाली की एक विवेचनात्मक समीक्षा करता है। भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुसार जोखिम आधारित पर्यवेक्षण से अनुलग्न जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा को बैंक की लेखा-परीक्षा प्रणाली में शुरू किया गया है।

ठ.8.3 शाखाओं का निरीक्षण एवं लेखा-परीक्षा

व्यवसाय संविभाग और जोखिम सम्बद्धताओं के आधार पर सभी देशी शाखाओं को 3 समूहों में बांटा गया है। यद्यपि समूह-1 की शाखाओं और ऋण उन्मुख बीपीआर इकाइयों (एसएआरसी को छोड़कर) के लेखा-परीक्षा कार्य की देखरेख महाप्रबंधक (सीएयू) के नेतृत्व में निरीक्षण एवं लेखा-परीक्षा विभाग में केंद्रीय लेखा-परीक्षा इकाई (सीए) द्वारा की जाती है, समूह-2 एवं समूह-3 की शाखाओं और अन्य बीपीआर इकाइयों की लेखा-परीक्षा महाप्रबंधक (निरीक्षण एवं लेखा-परीक्षा) के नेतृत्व में विभिन्न केन्द्रों में स्थित आंचलिक निरीक्षण कार्यालयों द्वारा संचालित की जाती है। शाखाओं और बीपीआर इकाइयों की लेखा-परीक्षा बोर्ड की लेखा परीक्षा समिति (एसीबी) द्वारा अनुमोदित अवधि पर संचालित की जाती है जिसे भारतीय रिजर्व बैंक के मानदंडों के अनुसार गठित किया गया है। दिनांक 01.04.2009 से 31.03.2010 तक की अवधि के दौरान, देश में 7,217 शाखाओं (समूह-I: 138, समूह-II: 1,577 एवं समूह-III: 5,502) की लेखा-परीक्षा की गई।

ठ.8.4 बीपीआर इकाइयों की लेखा-परीक्षा

विभिन्न बीपीआर पहलों को शुरू किए जाने के परिणामस्वरूप, बीपीआर इकाइयों के लिए लेखा-परीक्षा प्रक्रिया तैयार करके शुरू की गई। प्रत्येक इकाई से संबद्ध प्रक्रियाओं को ध्यान में रखते हुए, उचित लेखा-परीक्षा प्रश्नावलियों के साथ विशिष्ट लेखा-परीक्षा रिपोर्ट प्रारूप तैयार किए गए हैं। इन इकाइयों का मूल्यांकन 1000 अंकों के साथ केवल जोखिम मापदण्डों के आधार पर किया जा रहा है। दिनांक 01.04.2009 से 31.03.2010 तक की अवधि के दौरान, 237 बीपीआर इकाइयों (समूह-I: 115 एवं समूह-II: 122) की लेखा-परीक्षा की गई।

ठ.8.5 सामूहिक लेखा-परीक्षा

अनेक नए केन्द्रों को बीपीआर की परिधि के अंतर्गत लाया गया है और अनेक शाखाओं को बीपीआर इकाइयों से जोड़ने की प्रक्रिया चल रही है। ऐसी शाखाओं में जोखिम का पता लगाने और उसे कम करने में समर्थ बनने के





evolution of appropriate systems and procedures in order to identify and analyse balance sheet risks and setting of benchmark parameters for efficient management of these risks.

- ALM Department, being the support group to ALCO, monitors the Bank's market risk such as liquidity risk, interest rate risk etc., by analysing various ALM reports / returns. The ALM department reviews the ALM Policy and complies with the Bank's / RBI's policy guidelines on an ongoing basis.
- The Market Related Fund Transfer Pricing Mechanism has been implemented for evaluating the business performance of the branches of the Bank.

L.8 Internal Controls

L.8.1 The Bank has in-built internal control systems with well-defined responsibilities at each level. The Bank carries out mainly two streams of audits – Inspection and Audit, and Management Audit covering different facets of Internal Audit requirement. Apart from these, Credit Audit is conducted for units with large credit limits and Concurrent Audit is carried out at branches having large deposits, advances and other risk exposures and selected BPR Outfits. Expenditure Audit, involving scrutiny of accounts and correctness of expenditure incurred, is conducted at Corporate Centre Establishments, Local Head Offices, Zonal Offices, On Locale Regional Offices, Regional Business Offices, Lead Bank Offices etc. To verify the level of rectification of irregularities by branches, audit of compliance at select branches is also undertaken. The Department is headed by Dy. Managing Director (I&MA), who is functionally independent and reports to Audit Committee of the Board (ACB).

L.8.2 Risk Focussed Internal Audit

The Inspection system plays an important and critical role in introducing international best practices in the internal audit function which is regarded as a critical component of Corporate Governance. Inspection & Audit undertakes a critical review of the entire working of

auditee units. Risk Focussed Internal Audit, an adjunct to risk based supervision as per RBI directives, has been introduced in the Bank's audit system.

L.8.3 Inspection & Audit of branches

All domestic branches have been segregated into 3 groups on the basis of business profile and risk exposures. While audit of Group I branches and credit oriented BPR entities (excepting SARC) is administered by Central Audit Unit (CAU) at Inspection Audit Department and headed by General Manager (CAU), audit of branches in Group II & Group III category and other BPR entities are conducted by ten Zonal Inspection Offices, located at various Centres, each of which is headed by a General Manager (I&A). The audit of branches and BPR entities is conducted as per the periodicity approved by Audit Committee of the Board (ACB) which is well within RBI norms. During the period from 01.04.2009 to 31.03.2010, 7,217 domestic branches (Group I: 138, Group II: 1,577 & Group III: 5,502) were audited.

L.8.4 Audit of BPR entities

In the wake of introducing various BPR initiatives, audit process for the BPR entities has been developed and introduced. Taking into account the processes involved in each of the entities, exclusive Audit Report Formats, with appropriate audit queries, have been introduced. These entities are being evaluated on risk parameters only for a score of 1000. During the period from 01.04.2009 to 31.03.2010, 237 BPR entities (Group I: 115 & Group II: 122) were audited.

L.8.5 Cluster Audit

A number of new centres have been brought under the gamut of BPR and several branches are in the process of being linked with BPR entities. To be able to identify and mitigate the risk at such branches, where the process is still underway, the department has introduced an initiative called "Cluster Audit", wherein a simultaneous audit of BPR entities and branches in a particular centre





लिए, जहां यह प्रक्रिया अभी जारी है, इस विभाग ने “सामूहिक लेखा-परीक्षा” के नाम से एक पहल की है, जिसमें एक केंद्र विशेष में बीपीआर इकाइयों और शाखाओं की एक साथ लेखा-परीक्षा की जाती है। एर्णाकुलम (37 शाखाएं), हैदराबाद (114 शाखाएं), एमसीआरओ, मुंबई (8 शाखाएं), चेन्नई (98 शाखाएं) और दिल्ली (160 शाखाएं), केन्द्रों में प्रायोगिक आधार पर सफलतापूर्वक लेखा-परीक्षा की गई। इससे इन केन्द्रों की लेखा-परीक्षा की सही स्थिति सामने आयी।

ठ.8.6 प्रबंधन लेखा-परीक्षा

जोखिम केन्द्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा की शुरुआत होने से, बैंक में अनुपालन की जाने वाली प्रक्रियाओं एवं कार्यविधियों में जोखिम प्रबंधन की प्रभावशीलता पर ध्यान देने के लिए प्रबंधन लेखा-परीक्षा को नया रूप दिया गया है। प्रबंधन लेखा-परीक्षा की परिधि में कारपोरेट केन्द्र की संस्थापनाएं; मण्डल/आंचलिक कार्यालय/स्थानीय क्षेत्रीय कार्यालय/क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालय; सहयोगी बैंक; अनुषंगियां (देशी/विदेशी), संयुक्त उद्यम (देशी/विदेशी), बैंक द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आर आर बी), विदेश स्थित प्रतिनिधि कार्यालय और भारतीय स्टेट बैंक के प्रबंध वाली एक्सचेंज कंपनियां आदि शामिल हैं। दिनांक 01.04.2009 से 31.03.2010 तक की अवधि के दौरान, 19 देशी कार्यालयों/संस्थापनाओं की प्रबंधन लेखा-परीक्षा की गई।

ठ.8.7 ऋण लेखा-परीक्षा

ऋण लेखा-परीक्षा का उद्देश्य रु. 5 करोड़ और उससे अधिक के जोखिम वाले बड़े वाणिज्यिक ऋणों की अलग-अलग समीक्षात्मक जांच करते हुए बैंक के ऋण संविभाग की गुणवत्ता में लगातार सुधार करना है। ऋण लेखा-परीक्षा प्रणाली (सीएएस), जिसे जोखिम केन्द्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा शामिल किया गया है, इस बात का निर्धारण करती है कि क्या ऋण मूल्यांकन, ऋणों की संस्वीकृति और ऋण प्रशासन के क्षेत्र में बैंक की निर्धारित नीतियों का अति सावधानीपूर्वक पालन किया जाता है। सीएएस इकाई के अग्रिम संविभाग की गुणवत्ता के बारे में चेतावनी संकेतों के रूप में व्यवसाय इकाई को प्रतिसूचना उपलब्ध कराती है और सुधारात्मक उपाय भी सुझाती है। यह प्रदान की गई जोखिम श्रेणी-निर्धारण पर भी टिप्पणियां करती है कि क्या यह सही है। निर्दिष्ट सीमा से अधिक के सभी व्यक्तिगत अग्रिमों की ऋण लेखा-परीक्षा संस्वीकृति/संवर्धन/नवीकरण के 6 महीनों के अंदर की जाती है और संस्वीकृति के पश्चात् 12 महीने में एक बार लेखा-परीक्षा की जाती है। दिनांक 01.04.2009 से 31.03.2010 की अवधि के दौरान, रु.4,17,298

करोड़ की कुल (जोखिम) वाले 4,727 खातों को शामिल करते हुए 426 शाखाओं में कार्य-स्थल पर ऋण लेखा-परीक्षा की गई। इसी अवधि के दौरान रु.1,94,004 करोड़ की कुल जोखिम वाले 3,533 खातों (देशी) और आईबीजी, कारपोरेट केन्द्र, मुंबई में 4,363 मिलियन अमरीकी डालर की कुल जोखिम वाले 161 खातों (विदेशी) को शामिल करते हुए सभी मण्डलों में (संबंधित मण्डलों के भौगोलिक क्षेत्र में कार्य करने वाली एमसीआरओ/सीएजी सहित) शाखा इतर ऋण लेखा-परीक्षा संचालित की गई।

ठ. 8.8 सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा

अप्रैल 2006 से, शाखा की लेखा-परीक्षा के भाग के रूप में सूचना प्रौद्योगिकी से संबद्ध जोखिमों का निर्धारण करने के लिए सभी शाखाओं को सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा के अधीन लाया जा रहा है। शाखाओं के लिए सूचना प्रौद्योगिकी प्रणालियों के दक्षता स्तर का मूल्यांकन करना आसान बनाने के लिए सूचना प्रणालियों की स्वयं लेखा-परीक्षा संबंधी एक हैण्डबुक तैयार की गई है। केन्द्रीकृत सूचना प्रौद्योगिकी संस्थापनाओं की सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा जनवरी-2007 में शुरू की गई है। दिनांक 01.04.2009 से 31.03.2010 की अवधि के दौरान, 25 केन्द्रीकृत सूचना प्रौद्योगिकी संस्थापनाओं की सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा/प्रक्रिया लेखा-परीक्षा पूर्ण की गई।

ठ.8.9 विदेश स्थित कार्यालयों की लेखा-परीक्षा

वर्ष 2009-10 के दौरान 23 शाखाओं में मूल कार्यालय (होम ऑफिस) लेखा-परीक्षा शुरू की गई, जिसमें 18 शाखाओं का निरीक्षण एवं लेखा-परीक्षा, 2 प्रतिनिधि कार्यालयों, 2 अनुषंगियों और 1 संयुक्त उद्यम कमर्शियल बैंक ऑफ इंडिया एलएलसी की प्रबंधन लेखा-परीक्षा शामिल है। वर्ष के दौरान निरीक्षण की गई सभी शाखाओं को A+ से B- के पैमाने पर A+/A रेटिंग प्रदान की गई।

ठ.8.10 शाखा इतर लेखा-परीक्षा

लेखा-परीक्षा प्रणाली को ‘लेनदेन उन्मुख’ के स्थान पर ‘प्रक्रिया उन्मुख’ बनाने और उसे अधिकाधिक प्रौद्योगिकी से संचालित करने के लिए, बैंक शाखा इतर लेखा-परीक्षा की आवश्यकता का अनुभव करता रहा है, जो इस समय सभी शाखाओं में संचालित की जा रही जोखिम केन्द्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा के लिए सहायक होगी। अनेक रिपोर्टों को शाखा इतर तैयार किया जाता है और निरीक्षण दल के शाखा में पहुँचने से पूर्व महत्वपूर्ण क्षेत्रों का पता लगाया जाता है। इससे महत्वपूर्ण क्षेत्रों पर अधिक ध्यान दिया जा





is taken up. A successful pilot run was taken up at Ernakulam (37 branches), Hyderabad (114 branches) and MCRO, Mumbai (8 branches), Chennai (98 branches) and Delhi (160 branches) centers. This brought to light the audit health of the centre.

L.8.6 Management Audit

With the introduction of Risk Focused Internal Audit, Management Audit has been reoriented to focus on the effectiveness of risk management in the processes and the procedures followed in the Bank. Management Audit universe comprises the Corporate Centre Establishments; Circles / Zonal Offices / On Locale Regional offices / Regional Business Offices; Associate Banks; Subsidiaries (Domestic / Foreign); Joint Ventures (Domestic / Foreign), Regional Rural Banks sponsored by the Bank (RRBs); Representative Offices abroad and Exchange companies managed by State Bank of India etc. During the period from 01.04.2009 to 31.03.2010, Management Audit of 19 domestic offices / establishments was carried out.

L.8.7 Credit Audit

Credit Audit aims at achieving continuous improvement in the quality of Commercial Credit portfolio of the Bank through critically examining individual large commercial loans with exposures of Rs.5 crores and above. Credit Audit System (CAS), which has been aligned with Risk Focused Internal Audit, assesses whether the Bank's laid down policies in the area of credit appraisal, sanction of loans and credit administration are meticulously complied with. CAS also provides feedback to the business unit by way of warning signals about the quality of advance portfolio in the unit and suggests remedial measures. It also comments on the risk rating awarded and whether it is in order. Credit Audit carries out a review of all individual advances above the cut off within 6 months of sanction / enhancement / renewal and a post sanction audit once

in 12 months. During the period 01.04.2009 to 31.03.2010, on-site Credit Audit was conducted in 426 Branches, covering 4,727 accounts with aggregate exposures of Rs.4,17,298 crores. Off-site Credit Audit was conducted in all Circles (including MCROs / CAG functioning in the geographical area of the respective Circles) during the same period, covering 3,533 accounts (domestic) with aggregate exposure of Rs.1,94,004 crores and 161 accounts (foreign) with aggregate exposure of USD 4,363 million at IBG, CC, Mumbai.

L.8.8 Information System Audit

Since April 2006, all the Branches are being subjected to Information Systems (IS) audit to assess the IT related risks as part of audit of the branch. A 'Handbook on Self Audit of Information Systems' was introduced to facilitate branches for evaluating the efficiency level of IT systems. IS Audit of centralized IT establishments has commenced in January 2007. During the period from 01.04.2009 to 31.03.2010, IS Audit of 25 centralised IT establishments / process audit was completed.

L.8.9 Foreign Offices Audit

Home Office Audit was carried out at 23 branches during 2009-10, which included Inspection and Audit of 18 branches, Management Audit of 2 Representative offices, 2 Subsidiaries and 1 Joint Venture Commercial Bank of India LLC. All branches inspected during the year were rated A+/A on a scale of A+ to B-.

L.8.10 OFF-Site Audit

In order to make the audit system more 'process oriented' than 'transaction oriented' and draw heavily on technology, the Bank has been experimenting with Off-site Audit, which will be an aid to the Risk Focused Internal Audit currently being conducted at all branches. Several reports are generated off-site and the critical areas identified before the inspection team visits the branch. This results in focus on the critical areas,





सकेगा, शाखा में ग्राहक/स्टाफ को कम से कम बाधा होगी और कीमती श्रम-दिवसों की बचत होगी तथा लेखा-परीक्षा संभवतः कम से कम समय में संचालित होगी।

ठ.8.11 संगामी लेखा-परीक्षा प्रणाली

सुदृढ़ आंतरिक कार्यों, प्रभावी नियंत्रणों की स्थापना करने और परिचालनों का निरीक्षण करने के लिए संगामी लेखा-परीक्षा प्रणाली अनिवार्यतः नियंत्रण प्रक्रिया का एक अभिन्न अंग है। दैनिक परिचालनों की जांच करने हेतु परिचालनों के नियंत्रकों के लिए यह एक साधन के रूप में कार्य करती है। भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुसार संगामी लेखा-परीक्षा प्रणाली की निरंतर आधार पर समीक्षा की जाती है जिससे बैंक जमाओं का 30-40% और बैंक के अग्रिमों एवं अन्य जोखिम सम्बद्धताओं के 60-70% भाग को इसमें शामिल किया जा सके। शाखाओं और बीपीआर इकाइयों में संगामी लेखा-परीक्षा का संचालन करने के लिए निरीक्षण एवं लेखा-परीक्षा विभाग प्रक्रियाओं, दिशा-निर्देशों और प्रारूपों का निर्धारण करता है। दिनांक 31.03.2010 को, इस प्रणाली में बैंक की 34.77% जमाशियों और 63.93% अग्रिमों तथा अन्य जोखिम सम्बद्धताओं की संगामी लेखा-परीक्षा की गई।

ठ.9 सतर्कता

बैंक में सतर्कता कार्यकलाप का उद्देश्य संगठन में प्रबंधकीय कार्य-कुशलता एवं प्रभावशीलता के स्तर को घटाना नहीं, अपितु बढ़ाना है। जोखिम उठाना बैंकिंग व्यवसाय का अभिन्न अंग है। इसलिए, प्रत्येक नुकसान आवश्यक रूप से सतर्कता जांच का विषयगत मामला नहीं बनता है। प्रेरित होकर या लापरवाही में लिए गए ऐसे निर्णयों की अनिवार्यतः सतर्कता दृष्टिकोण से जांच की जाती है, जिनसे बैंक को क्षति पहुँचती है, बैंक में सतर्कता विभाग इन सिद्धांतों पर कार्य करता है। जांच-पड़ताल और दण्डात्मक पहलुओं के अलावा, सतर्कता विभाग निवारक उपायों में सक्रिय रूप से सम्बद्ध है।

अपने संगठन के आकार पर विचार करते हुए, हमने प्रत्येक मण्डल में सतर्कता विभाग की स्थापना की है। मण्डलों में सतर्कता विभाग का नेतृत्व उप महाप्रबंधकों द्वारा किया जाता है। कारपोरेट केंद्र में सतर्कता संरचना में नेतृत्व मुख्य महाप्रबंधक की श्रेणी के मुख्य सतर्कता अधिकारी द्वारा किया जाता है। यह विभाग सीधे अध्यक्ष को रिपोर्ट करता है और अपने कार्यों का निष्पक्ष रूप से संचालन करता है। सीवीसी दिशा-निर्देशों का अपने कार्यों में अक्षरशः अनुपालन किया जाता है।

ड. ग्राहक सेवा एवं कारपोरेट सामाजिक दायित्व

ड.1 ग्राहक सेवा

संस्था का निरंतर कायाकल्प करते रहने की प्रक्रिया के अंतर्गत बैंक ने “सिटीजन एसबीआई” के नाम से एक नई एचआर पहल की है। बैंक के दो लाख से अधिक कर्मचारियों को शामिल करते हुए, दिनांक 1 सितंबर 2009 को इसकी शुरुआत की गई। एक अलग प्रकार के इस आत्मावलोकन कार्यक्रम के चरण-I का उद्देश्य सम्पूर्ण बैंक में स्टाफ सदस्यों के बीच “सिटीजनशिप आयडियल” का शीघ्रता से प्रसार करना है। सिटीजनशिप आयडियल से पहले से परिचित स्टाफ सदस्य ग्राहक पूर्ण संतुष्टि कार्यक्रम के नाम से इस कार्यक्रम के द्वितीय चरण में ग्राहक की आवश्यकताओं को पूरा करने की कला विकसित करके उसे व्यवहार में लाने का प्रयास करेंगे।

बाजार पर ध्यान देने के लिए, बाजार सम्बद्धता कार्यक्रम के तीसरे चरण में शाखा प्रबंधकों और महाप्रबंधकों को शामिल करते हुए क्षेत्रीय प्रबंधकों के लिए आयोजित किया जाएगा। इस चरण का उद्देश्य बाजार में नेतृत्व स्थापित करने के लिए क्षेत्रीय प्रबंधकों द्वारा अपने क्षेत्र में अलग-अलग समुदायों या व्यक्तियों के किसी समूह के लिए एक ‘बाजार सम्बद्धता रूपरेखा’ का निर्माण करना है। निरंतर चलने वाली इस कायाकल्प यात्रा में वरिष्ठ प्रबंधन को सिटीजनशिप आयडियल के साथ निकटता से जोड़ने के लिए, चरण-4 के अंतर्गत एक “सिटीजनशिप इनेबलमेंट विजनिंग प्रोग्राम” शुरू किया जाएगा।

बैंक की शिकायत निवारण नीति भारतीय बैंक संघ द्वारा तैयार की गई आदर्श नीति के आधार पर और अगस्त 2009 में भारतीय बैंकिंग संहिता एवं मानक बोर्ड द्वारा जारी ग्राहकों के प्रति बचनबद्धता संबंधी संशोधित संहिता के प्रावधानों का अनुपालन करते हुए तैयार की गई है। शाखाओं को संहिता में निर्धारित 30 दिनों की समय-सीमा के सामने शिकायत प्राप्त होने के 3 सप्ताह के अंदर ग्राहक की शिकायत का निवारण करना आवश्यक है।

ग्राहक शिकायतों का एक विश्लेषण हर तिमाही में केन्द्रीय बोर्ड के समक्ष रखा जा रहा है और प्रणालीगत मुद्दों का जिनमें सुधार की आवश्यकता है, पता लगाने के लिए सुधारात्मक उपाय शुरू किए गए हैं।





minimum disturbance to the branch customers / staff and saving of precious man days, as the audit would be conducted in the least possible time.

L.8.11 Concurrent Audit System: Concurrent Audit system is essentially a control process integral to the establishment of sound internal accounting functions effective controls and overseeing of operations. It works as a tool for the Controllers of operations for scrutiny of day-to-day operations. Concurrent Audit System is reviewed on an on-going basis as per the RBI directives so as to cover 30-40% of the Bank's Deposits and 60-70% of the Bank's Advances and other risk exposures. Inspection & Audit department prescribes the processes, guidelines and formats for the conduct of concurrent audit at branches and BPR entities. As on 31.03.2010, the system covered 34.77% of deposits and 63.93% of advances and other risk exposures of the Bank.

L.9 Vigilance: The raison d'être of vigilance activity in the Bank is not to reduce but enhance the level of managerial efficiency and effectiveness in the organization. Risk taking is integral part of the banking business. Therefore, every loss does not necessarily become subject matter of vigilance enquiry. Motivated or reckless decisions that cause damage to the Bank are essentially dealt as vigilance ones. The Vigilance Department in the Bank works on these principles. Apart from investigation and punitive aspects, Vigilance Department is actively involved in the preventive measures.

Considering the size of our Organization, we have set up vigilance departments at each of the Circle. The Vigilance Department at Circles are headed by Deputy General Managers. At Corporate Centre, Vigilance set up is headed by Chief Vigilance Officer of the rank of Chief General Manager. The department reports to the Chairman directly and conducts its affairs independently. CVC guidelines are followed in letter and spirit in its functioning.

M. CUSTOMER SERVICE & CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

M.1. CUSTOMER SERVICE

As an ongoing transformational exercise, the Bank has undertaken a new HR initiative called 'Citizen SBI'. Rolled out on 1st September 2009, covering more than two lac employees of the Bank, Intervention-I of this unique self discovery programme aims at rapid diffusion of 'Citizenship Ideal' among the staff members across the Bank. Staff members already familiar with the Citizenship Ideal will take the initiative forward by developing and practicing the art of fulfilling customer needs through the second intervention of the programme called 'Customer Fulfilment Programme'.

To focus on market, a third intervention called 'Market Engagement programme' will be rolled out for Regional Managers involving Branch Managers and General Managers. The objective of this Intervention is to build a 'Market Engagement Framework' by the Regional Managers for the individual communities or a collection of individuals in his/her Region to establish leadership in the market. In order to engage Senior Management closely with the Citizenship Ideal in the ongoing Transformation journey, a "Citizenship Enablement Visioning Programme" under Intervention-IV will be launched.

The Grievance Redressal Policy of the Bank is formulated on the basis of the Model Policy Framed by Indian Banks Association and complying with the provisions of the revised Code of Commitment to customers released by Banking Codes and Standards Board of India in August 2009. Branches are required to redress customer grievances within three weeks of receipt against the time line of 30 days prescribed in the Code.

An analysis of Customer Grievances is being monitored by the Central Board every quarter and remedial measures taken to identify the systemic issues that need rectification.

A Contact Centre has been established with toll free number for providing information





ग्राहकों को 24x7 आधार पर उत्पाद संबंधी जानकारी और खाता संबंधी जानकारी उपलब्ध कराने के लिए टोल फ्री नम्बर के साथ एक संपर्क केन्द्र की स्थापना की गई है। वर्ष 2009-10 में संपर्क केन्द्र भली भांति स्थापित हो गया है और लगभग 80 हजार ग्राहक रोजाना इन सुविधाओं से फायदा उठा रहे हैं। अगस्त 2009 में एक द्वितीय संपर्क केंद्र स्थापित किया गया है। ग्राहकों के लिए यह संपर्क केन्द्र निम्नलिखित सेवाएं शुरू कर रहा है :-

- खाता शेष और लेनदेन विवरण के साथ-साथ उत्पाद संबंधी जानकारी।
- एक शिकायत प्रबंधन प्रणाली के माध्यम से विसंगत एटीएम नकदी लेनदेन संबंधी शिकायतें।
- पेंशन एमजीटी सॉफ्टवेयर के माध्यम से पेंशनरों के लिए पेंशन विवरण।
- लेनदेन संबंधी सुविधाएं जैसे चैक जारी करने आदि संबंधी।

ड. 2 कारपोरेट सामाजिक दायित्व

सामाजिक सेवा बैंकिंग के अंतर्गत विभिन्न सामाजिक, पर्यावरण और कल्याणकारी गतिविधियाँ चलाने के लिए भारतीय स्टेट बैंक सामाजिक सेवा बैंकिंग के नाम से वर्ष 1973 से ही कारपोरेट सामाजिक दायित्व वहन करता आ रहा है।

कारपोरेट अवधारणा निम्नानुसार है -

- बैंक एक कारपोरेट सिटीजन है जिसके पास अपने संसाधन हैं और आम लोगों के बीच कारोबार करके उसे अनेक प्रकार के लाभ प्राप्त होते हैं। इसलिए समाज के वंचित और अल्प सुविधा प्राप्त सदस्यों के प्रति उसका दायित्व बनता है।
- स्टाफ सदस्यों से यह अपेक्षा की जाती है कि वे अपने आस-पास रहने वाले लोगों की भावनाओं को समझते हुए गैर-राजनीतिक तौर पर निर्विवाद रूप से सामाजिक एवं विकास संबंधी कमियों को दूर करने के उपाय करके अपना योगदान दें।
- वित्तीय वर्ष 2009-10 के दौरान, कुल रु.19.72 करोड़ की दान राशि के साथ 136 परियोजनाओं का कार्यान्वयन किया। समाज में, विशेष रूप से शाखाओं के परिचालन क्षेत्र में और उसके आस-पास जीवन स्तर को बढ़ाने के मूलभूत उद्देश्य के साथ बैंकिंग और गैर-बैंकिंग दोनों क्षेत्रों में अनेक कल्याणकारी एवं सामाजिक गतिविधियाँ शुरू की

गईं। वंचित और अल्प-सुविधा प्राप्त आम आदमी की स्थिति में सुधार लाने पर विशेष ध्यान दिया गया।

इस समय, सामाजिक सेवा बैंकिंग के अंतर्गत ध्यान, निम्नलिखित क्षेत्रों पर ध्यान दिया जा रहा है;

- स्वास्थ्य
- शिक्षा
- बालिकाओं को गोद लेना
- महिला सशक्तिकरण
- बाल विकास
- गरीबों एवं विकलांगों का कल्याण एवं पुनर्वास
- गरीब एवं अल्प-सुविधा प्राप्त व्यक्तियों को सहायता
- उद्यमी विकास कार्यक्रम
- व्यावसायिक मार्गदर्शन
- ग्रामीण/जनजातीय/अब तक अछूते रहे क्षेत्रों में सूचना प्रौद्योगिकी (आइटी) की शिक्षा के लिए सहायता हेतु बल देना
- पर्यावरण संरक्षण
- प्राकृतिक आपदाओं के दौरान सहायता

वित्त वर्ष 2009-10 के दौरान शुरू की गई परियोजनाएं

1. सामाजिक सेवा बैंकिंग

क. स्वास्थ्य, शिक्षा, विकलांगों, खेलकूद, पर्यावरण के लिए सहायता और जनजातियों एवं समाज के अन्य अल्प-सुविधा प्राप्त सदस्यों के लिए सहायता के क्षेत्रों को शामिल करते हुए 114 परियोजनाओं के लिए रु.6.93 करोड़ की सहायता प्रदान की गई।

ख. **प्राकृतिक आपदाएं** : प्राकृतिक आपदाओं से पीड़ित व्यक्तियों को राहत उपलब्ध कराने और उनका पुनर्वास करने के लिए रु.5.22 करोड़ की 6 परियोजनाएं शुरू की गईं। इसमें से, रु.5.15 करोड़ की राशि का दान 4 राज्यों के मुख्य मंत्री राहत कोष में दिया गया।

ग. **बालिकाओं को गोद लेना** : समाज में लड़कों को वरीयता दिए जाने के कारण ऐसे अनेक उदाहरण देखने को मिले हैं जिनमें बालिकाओं को पारिवारिक देखभाल, शिक्षा, स्नेह, स्वास्थ्य रक्षा, कई मामलों में तो भोजन आदि से भी वंचित रखा गया है। इससे कन्या शिशु हत्या या बालिकाओं के साथ बुरे बर्ताव की काफी घटनाएं देखने को मिली।





on products and account enquiries to customers on 24x7 basis.

The Contact Centre initiative has stabilised well in the year 2009-10 and nearly 80 thousand customers are availing the facilities daily. A second Contact Centre was added in August 2009. The Contact Centre is undertaking following services for customers :-

- Information on Account Balances and transactions details, along with the product enquiries.
- Complaints for discrepant ATM cash transactions through a Complaint Management System.
- Pension detail for pensioners through Pension MGT Software.
- Transactional facilities e.g. Cheque issues etc.

M.2. CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Corporate Social Responsibility has been a part of the State Bank of India since 1973 under the name of Community Service Banking covering various social, environmental and welfare activities.

The stated Corporate philosophy is as follows –

- The Bank is a corporate citizen, with resources at its command and benefits which it derives from operating in the society in general. It, therefore, owes a solemn duty to the less fortunate and underprivileged members of the same society.
- Staff members are expected to make their contribution by understanding the aspirations of the public around them and by endeavouring to evolve measures to remove the apolitically indisputable social and developmental lacunae.

During the financial year 2009-10, the Bank implemented 136 projects with donations aggregating Rs.19.72 crores. Numerous welfare and social activities were implemented both in Banking and Non-Banking areas with the basic aim of raising the quality of life in the community, especially

in and around the area of operation of the branches. Particular attention was given to ameliorating the condition of the downtrodden and underprivileged common man.

Currently, the focus areas under Community Service Banking are

- Health
- Education
- Adoption of Girl Child
- Women's empowerment
- Child development
- Welfare and rehabilitation of poor and handicapped
- Assistance to poor and underprivileged
- Entrepreneur development programmes
- Vocational guidance
- Thrust for assistance to IT education in Rural/Tribal/unreached areas
- Environment Protection
- Assistance during natural calamities.

Projects during FY 2009-10

1. Community Service Banking

- a. 114 projects were assisted with Rs.6.93 crores covering the areas of Health, Education, Assistance for Handicapped, Sports, Environment and Assistance to tribals & other underprivileged members of the society.
- b. **Natural Calamities:** 6 Projects amounting to Rs.5.22 crores were undertaken for providing relief and rehabilitation to victims of Natural Calamities. Of this Rs.5.15 crores was donated to the Chief Minister's Relief Funds of 4 States.
- c. **Adoption of Girl Child:** Society's preference for the boy child resulted in a large number of instances when the girl child was deprived of familial attention, education, affection, healthcare, in extreme cases, even food etc. This saw a high incidence of female infanticide or ill-treatment of girl children.





समाज के कल्याण के प्रति अपनी वचनबद्धता दोहराते हुए बैंक ने 6 से 14 वर्ष की आयु वाली ऐसी बालिकाओं को गोद लेने का निर्णय किया है जो अनाथ, निस्सहाय, शारीरिक रूप से विकलांग, गरीब परिवारों से थी।

वर्ष 2008 में 8,338 बालिकाओं को गोद लेने के साथ इसकी शुरुआत की गई। इस योजना के अंतर्गत अब तक 19,534 बालिकाओं को गोद लिया जा चुका है। ये सभी देश भर में 6,658 स्कूलों में पढ़ रही हैं और इन्हें 5,726 शाखाओं द्वारा गोद लिया गया है। वित्तीय वर्ष 2009-10 के दौरान रु.4.84 करोड़ की सहायता प्रदान की गई।

वित्तीय सहायता के अलावा, बैंक के अलग-अलग कर्मचारियों/कर्मचारियों की पत्नियों/पतियों या एसबीआई लेडीज क्लब की सदस्याओं द्वारा एक या दो बालिकाओं को गोद लिया गया है और वे बालिकाओं का ध्यान रखने, देखरेख करने तथा उन्हें परामर्श देने के साथ साथ एक मार्गदर्शक की भूमिका भी निभाती रही हैं। स्टाफ सदस्य/एसबीआई लेडीज क्लब के सदस्याएँ बालिकाओं की कठिनाइयों को समझने और शैक्षिक या अन्य प्रकार के समाधान सुझाने के साथ साथ उनसे बातचीत करने, समय-समय पर उनसे स्कूलों में मिलने भी जाती हैं। शिक्षकों के साथ निकट संपर्क भी रखा जाता है और बालिका की शैक्षिक प्रगति पर निगरानी रखी जाती है। आवश्यक होने पर समय पर सुधार के उपाय भी सुझाए जाते हैं।

धीरे-धीरे अधिकाधिक बालिकाओं को गोद लेते हुए बैंक ने इस बात पर बल दिया है कि गोद ली गई बालिका की व्यक्तिगत देखभाल करने और उस पर ध्यान देने में कोई कमी नहीं आनी चाहिए। इस योजना की मूल भावना भी यही रही है और इसे कभी बिसराया नहीं जाता।

घ. अनुसंधान एवं विकास निधि

बैंक ने भारतीय रिजर्व बैंक के साथ संयुक्त रूप से लंदन स्कूल ऑफ इकनामिक्स के एशिया अनुसंधान केन्द्र में 'भारतीय वेधशाला और आई जी पटेल पीठ' नामक एक पीठ की स्थापना की है। इसके अतिरिक्त, बैंक ने इंडियन स्कूल ऑफ बिजनेस, हैदराबाद में 'एसबीआई चेर फॉर पब्लिक लीडरशिप' की स्थापना की है। वित्तीय वर्ष 2009-10 के दौरान इन दो पीठों को रु. 2.73 करोड़ की दान राशि के साथ सहायता प्रदान की गई।

ड.3. एसबीआई बाल कल्याण कोष

ऊपर बतायी गई परियोजनाओं के अलावा, एसबीआई बाल कल्याण कोष से वित्तीय वर्ष 2009-10 के दौरान 6 परियोजनाएं शुरू की गईं और बाल कल्याण परियोजनाओं के लिए रु.4.58 लाख की राशि के अनुदान वितरित किए। अल्प-सुविधा प्राप्त और गरीब बच्चों को उनके शैक्षिक एवं आर्थिक विकास में उनकी सहायता करने के लिए भारतीय स्टेट बैंक के कर्मचारियों से प्राप्त हुई दान राशि और उतनी ही राशि बैंक से प्राप्त करके इस कोष की स्थापना की गई थी।

ड.4. बैंक की ग्रीन बैंकिंग पहल

ग्लोबल वार्मिंग एक ऐसा गंभीर मुद्दा बन गया है जिसने विश्व के सभी देशों का ध्यान आकर्षित किया है और जलवायु परिवर्तन के कारण अनियमित मानसून, बाढ़, सूखा और अनियमित तापमान और अन्य प्रकार की स्थिति उत्पन्न होने और खतरे में पड़ी हुई सृष्टि की वनस्पति और जीवजंतुओं के अस्तित्व को बनाए रखने के लिए तुरंत उपाय करना आवश्यक हो गया है। देश के प्रमुख वित्तीय संस्थान के रूप में, भारत भर में सभी ग्राहकों को वित्तीय संसाधन एवं सेवाएं उपलब्ध कराने के साथ साथ इस विषय पर बैंक को एक बड़ी भूमिका निभानी है। बैंक को अपने दायित्वों की पूर्ति और उपलब्ध अवसरों दोनों दृष्टियों से इस भूमिका का निर्वाह करना है।

देश के एक जिम्मेदार कारपोरेट सिटीजन होने के कारण, बैंक ने प्रतिकूल जलवायु परिवर्तनों का सामना करने के लिए योगदान देने के उद्देश्य के साथ ग्रीन बैंकिंग नीति को अपनाया है। इस नीति में दो मुद्दों पर ध्यान देने के लिए दो महत्वपूर्ण दृष्टिकोण, अर्थात् i) बैंक के अपने कार्बन उत्सर्जन में कमी लाने और ii) कम कार्बन उत्सर्जन करने के लिए अपने ग्राहकों को जागरूक करने हेतु बैंक ने अनेक उपाय किए हैं जिनमें कम खर्च वाली बिजली प्रणालियों को अपनाना, ऊर्जा बचानेवाले उपकरणों, कारगर जल प्रबंधन प्रणालियों को स्थापित करना, कचरे का निपटान और वृक्षारोपण आदि शामिल है।

पूरे बैंकिंग, वित्त और बीमा क्षेत्र में अपनी तरह के प्रथम प्रयास के रूप में, बैंक ने नवीकरणीय ऊर्जा संसाधनों के माध्यम से बिजली उत्पादन करने का विचार किया और इसलिए प्रदूषणयुक्त बिजली के स्थान पर प्रदूषणमुक्त बिजली का उपयोग करने की दृष्टि से बैंक के अपने उपयोग के लिए पवनचक्कियाँ स्थापित करने का संकल्प किया है। 15 मेगावाट की स्थापित क्षमता वाली कुल 10 पवनचक्कियाँ





As a part of its commitment to the welfare of our society, the Bank decided to adopt Girl Children in the age group of 6 to 14 who were orphans, destitute, physically handicapped, belonging to poor families.

This initiative was started in 2008 with 8,338 children. There are presently 19,534 girl children covered under the scheme. These belong to 6,658 schools spread all over the country and have been adopted by 5,726 branches. An assistance of Rs.4.84 crores was extended during Financial year 2009-10.

Apart from financial assistance, individual employees from the Bank/spouses of employees or members of SBI Ladies Club adopt one or two children for care, mentoring, counselling, to try and fulfill the role of a guide. This includes periodic visits to the schools by Staff Members / SBI Ladies Club Members, talking to the girl child to understand her difficulties, academic or otherwise, and offering solutions. A close liaison is also maintained with the teachers and the academic progress of the girl child is monitored. If felt necessary, timely corrective action is suggested.

While gradually increasing the coverage, the Bank has emphasized that individual care and attention to the adopted children as originally envisaged, should not be diluted.

d. R&D Fund

The Bank has set up a chair named 'Indian Observatory and IG Patel Chair' at Asia Research Centre of the London School of Economics jointly with the Reserve Bank of India. In addition, the Bank has established an 'SBI Chair for Public Leadership' in the Indian School of Business, Hyderabad. These 2 chairs have been assisted with donations amounting to Rs.2.73 crores during FY 2009-10.

M.3. SBI Children's Welfare Fund

Apart from the projects reported above, the SBI Children's Welfare Fund, which was set up with donations from the employees of SBI with matching contributions from the Bank to assist underprivileged and poor children in their educational and economic development, undertook 6 projects during FY 2009-10 and distributed grants of Rs.4.58 lacs for child welfare projects.

M.4. Green Banking Initiatives of the Bank

Global warming has become a serious issue attracting attention from all the Nations of the world warranting urgent measures to combat the climate change, which may otherwise result in irregular Monsoons, floods, draughts and uneven temperatures, altogether keeping the existence of flora and fauna of the universe at stake. As the Country's Premier Financial Conglomerate providing financial resources and services to clients pan India, the Bank has a strategic role to play in addressing this issue, both in terms of its obligations and in terms of its opportunities.

Being a responsible **Corporate Citizen** of the country, the Bank has adopted a Green Banking Policy with an objective of contributing towards the fight against the adverse climatic changes. The policy envisages two pronged approach to address the issue viz. i) to reduce the Bank's own carbon footprint and ii) to sensitise the Bank's clients to adopt low carbon emission practices. As part of the Bank's initiatives to move towards low carbon operations, the Bank has initiated several measures, which include switching over to energy efficient lighting systems, installation of energy savers, efficient water management systems, waste disposal and tree plantation etc.

First of its kind in the entire Banking, Finance and Insurance Sector (BFIS), the Bank has conceptualised generation of energy through renewable energy resources and therefore, resolved to install windmills for the Bank's captive use with a view to substitute the polluting power with green power. A total of 10 windmills with an





तमिलनाडु, गुजरात और महाराष्ट्र राज्यों में लगाई गई हैं। यह परियोजना चार महीने के एक रेकार्ड समय में शुरू की गई है जो पर्यावरण और मानव जाति को बचाने के अपने प्रयासों में बैंक की निष्ठा और प्रतिबद्धता को प्रतिबिम्बित करती है।

ड.5. वित्तीय समावेशन

इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए कि भारत में 6.38 लाख निवासियों में से अधिकांश को किसी भी वाणिज्यिक बैंक या क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक की सेवाएं प्राप्त नहीं होती हैं, बैंक ने इन बैंकिंग सुविधा रहित गांवों तक पहुंचने और कम लागत पर मूलभूत बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध कराने का कार्य हाथ में लिया है। इस प्रकार बैंक ने मार्च 2010 तक 1 लाख बैंकिंग सुविधा रहित गांवों को इस योजना में शामिल करने का लक्ष्य रखा है।

इस आवश्यकता को समझते हुए कि ऐसे गांवों तक पहुंचने के लिए अकेली ढांचागत शाखाएं पर्याप्त नहीं हैं और यह कार्य उच्च नवोन्मेषी एवं तकनीकी पहल की मांगवाला है, बैंक ने बिजनेस फेसिलिटेटर्स (बीएफ), बिजनेस कॉरिस्पॉण्डेंट्स (बीसी) और नई प्रौद्योगिकी का उपयोग करने का एक बहु-आयामी दृष्टिकोण अपनाने का निर्णय किया है जिससे इन बैंकिंग सुविधा रहित गांवों को इस योजना में शामिल किया जा सके।

इस प्रक्रिया में, बैंक ने बीसी/बीएफ के रूप में 10 राष्ट्रीय स्तर के भागीदार और क्षेत्रीय स्तर पर गठजोड़ के रूप में 8,000 बीसी/बीएफ नियुक्त किए हैं। बीसी/बीएफ के वैकल्पिक चैनल ने इन बैंकिंग सुविधा रहित गांवों में बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने के लिए संपूर्ण देश में 25,000 ग्राहक सेवा केंद्रों के रूप में अपनी सेवाओं का विस्तार किया है। इस राष्ट्रीय उद्देश्य में योगदान देने के लिए बैंक ने पिछले दो वर्षों के दौरान ग्रामीण एवं अर्ध-शहरी क्षेत्रों में 1,001 नई शाखाएं खोली हैं।

ड.6. बृहन् मुंबई महानगर पालिका के साथ शैक्षणिक भागीदारी

बृहन् मुंबई महानगर पालिका ने नगरपालिका द्वारा चलाए जा रहे स्कूलों में शिक्षा में सुधार करने और उसके स्तर को ऊंचा उठाने के लिए एक परियोजना शुरू की है। बैंक ने 2 वर्ष की अवधि के लिए एक भागीदार के रूप में इस परियोजना में सहायता करने हेतु सहमति प्रदान की है। यह परियोजना सम्पूर्ण देश के समक्ष एक आदर्श के रूप में तैयार की जाएगी। इस परियोजना के

निम्नलिखित उद्देश्य हैं :

- औसतन शिक्षा-प्राप्ति परिणामों में 30-35% से 70-80% तक सुधार लाना।
- विद्यार्थी उपस्थिति में 50-60% से 90% से अधिक तक सुधार लाना।
- विशेष रूप से उच्च प्राथमिक स्तर पर असफल होने वाले विद्यार्थियों की संख्या में कमी लाना।
- कम से कम 30-50% बच्चों को आसानी से अंग्रेजी बोलने योग्य बनाना।
- दसवीं स्कूल के कम से कम 20% बच्चों के लिए उत्कृष्ट व्यावसायिक प्रशिक्षण की व्यवस्था करना।
- कम से कम 20 प्रतिशत माता-पिता को शिक्षा प्रदान करने के प्रयासों में शामिल करना।
- प्रत्येक स्कूल में अच्छी सुविधाएं उपलब्ध कराना।

ड. कारपोरेट संप्रेषण एवं परिवर्तन

- वर्ष के दौरान, बैंक के सभी कर्मचारियों में सिटीजनशिप की भावना मन में बैठाने के लिए “सिटीजन एसबीआई” के नाम से एक नया कायाकल्प कार्यक्रम तैयार किया गया है जिसमें मानव संसाधन विकास को शामिल करते हुए गहरी चिंतनशील, बहु-स्तरीय अभिवृत्तीय परिवर्तन एवं कायाकल्प की परिकल्पना की गई है। इस महत्वाकांक्षी कार्यक्रम का उद्देश्य हमारे 2 लाख से अधिक कर्मचारियों में परिपूर्णता की भावना जाग्रत करना है जिससे बैंक द्वारा अपने ग्राहकों और व्यापक स्तर पर समाज को भी उपलब्ध करायी जाने वाली सेवाओं में उल्लेखनीय सुधार किया जा सके।
- सिटीजन उन्मुखता कार्यक्रम, जो उपर्युक्त परियोजना का प्रथम चरण है और जिसका उद्देश्य सिटीजनशिप के आदर्श की स्थापना करना है और प्रत्येक कर्मचारी को उससे लाभान्वित करना है। सितंबर 2009 और फरवरी 2010 के बीच भारतीय स्टेट बैंक के प्रत्येक कर्मचारी के लिए शुरू किया गया है।
- स्टाफ सदस्य जो पहले से ही सिटीजनशिप अदर्श से परिचित हैं, “ग्राहक संतुष्टि कार्यक्रम” के नाम से इस कार्यक्रम के चरण-2 के माध्यम से ग्राहक आवश्यकताओं को पूरा करने की कला को विकसित करके उसे व्यवहार में लाने की पहल को आगे बढ़ाएंगे। इस कार्यक्रम की प्रायोगिक परियोजनाएं तैयार कर ली गई हैं और अनेक क्षेत्रीय ग्राहक संतुष्टि दल गठित किए गए हैं। बैंक की सभी शाखाओं और ग्राहक सेवा प्रदान करने वाली अन्य इकाइयों को शामिल कर चरण-2 को अंतिम रूप देते हुए जून 2010 से शुरू किया जाएगा।





installed capacity of 15 MW came up in the States of Tamilnadu, Gujarat and Maharashtra. The project has been installed and commissioned in a record time of four months which reflects the Bank's sincerity and urge in its efforts to protect the environment and mankind.

M.5. Financial Inclusion

Considering the fact that a majority of 6.38 lacs habitations in India are not served by any Commercial Bank or Regional Rural Bank, the Bank took upon itself the task of reaching out to these unbanked villages and making available the basic banking facilities at affordable cost. Thus, the Bank envisioned a mission of covering 1 lac unbanked villages by March 2010.

The realization that the job demands highly innovative and technological initiative in view of the fact that brick and mortar branches alone were not sufficient to reach out, the Bank decided to take on multi-pronged approach of engaging Business Facilitators (BF), Business Correspondents (BC) and technological innovations to cover the unbanked villages besides expanding through new branches.

In the process, the Bank engaged 10 National level partners as BC /BFs and 8,000 BC/BFs as regional level alliances. The alternate channel of BC/BF expanded its footprints at 25,000 Customer Service Points throughout the length and breadth of the country for serving unbanked villages. The Bank also added 1,001 new branches during the last two years in Rural and Semi Urban areas to contribute to this national cause.

M.6. Education Partnership with the Municipal Corporation of Greater Mumbai

The Municipal Corporation of Greater Mumbai (MCGM) has launched a project to transform and upgrade the outcome of education in schools run by the Municipal Corporation. The Bank has agreed to support this project as a partner for a period of 2 years as this

project may evolve as a model for replication across the country. The project has the following objectives:

- Improvement in average learning outcomes from 30-35% to 70-80%.
- Improvement in student attendance from 50-60% to 90%+.
- Reduction in drop-out rates especially at upper primary level.
- Enabling at least 30-50% of the children to speak English comfortably.
- At least 20% of secondary school children getting strong vocational training.
- At least 20% of parents being highly involved in the child's learning.
- Creating infrastructure of the right quality in each school.

N. CORPORATE COMMUNICATION & CHANGE

- During the year, a new transformational programme titled "Citizen SBI" envisaging deep-rooted, multi-level attitudinal change and transformation consisting of waves of HR interventions was rolled out to instill a feeling of Citizenship among all employees of the Bank. The purpose of this ambitious programme was to give a sense of fulfillment to our 2 lacs plus employees and thereby to make a remarkable improvement in the services provided by the Bank to its customers as also to society at large.
- Citizen Orientation Programme, the first intervention of the above Project to introduce the ideal of Citizenship and its benefits to individuals was taken to each and every employee of SBI between September 2009 and February 2010.
- Staff members already familiar with the citizenship ideal will take the initiative forward by developing and practicing the art of fulfilling customer needs through Intervention – II of the programme called "Customer Fulfillment Programme". Pilot projects of the programme have already been rolled out and a large number of Regional Customer Fulfillment teams have been formed. Final roll-out of Intervention II





- वर्ष 2010-11 के दौरान सिटीजन एसबीआई परियोजना के दो अन्य चरण शुरू किए जाएंगे। प्रथम चरण में, वरिष्ठ अधिकारियों के लिए बाजार सहभागिता कार्यक्रम शुरू किया जाएगा जिससे उनके संबंधित परिचालन क्षेत्रों में समुदायों समूहों की आवश्यकताओं का पता लगाने और उन्हें पूरा करने के लिए उन्हें तैयार किया जा सके और जिससे वे केवल सेवा प्रदाता बनने की बजाय एक संवेदनशील मार्गदर्शक बन सकें। दूसरे चरण में, निरंतर चलनेवाली कायाकल्प की इस यात्रा में वरिष्ठ प्रबंधन वर्ग को जोड़ने हेतु “सिटीजनशिप विजन” कार्यक्रम शुरू किया जाएगा।
- वर्ष के दौरान “सिटीजन एसबीआई” नाम से एक नई वेबसाइट शुरू की गई जिससे कार्यक्रम की जानकारी देने के बाद उनके मस्तिष्क में होने वाले परिवर्तनों के बारे में कर्मचारियों के साथ विचारों का आदान-प्रदान किया जा सके। बैंक के शीर्ष प्रबंधन को सीधे अपनी प्रतिक्रिया एवं विचार भेजने के लिए अपने सभी कर्मचारियों को एक माध्यम उपलब्ध करने के अलावा रचनात्मक कार्यों में उनके योगदान इस वेबसाइट पर प्रदर्शित किए जाते हैं।
- एसबीआई कायाकल्प कार्यक्रम 2010-2013 के अंतर्गत किए जाने वाले प्रयासों पर विचार विमर्श करने और व्यावसायिक पहलों पर विचार करने तथा कर्मचारियों द्वारा किए जाने वाले प्रयासों के प्रभावी कार्यान्वयन हेतु मुख्य महाप्रबंधकों और उनसे ऊपर की श्रेणी के कार्यपालकों के लिए दिनांक 13 से 16 दिसंबर 2009 तक गोवा में एक सम्मेलन आयोजित किया गया।
- भारतीय स्टेट बैंक पर एक कारपोरेट फिल्म डिस्कवरी नेटवर्क द्वारा बनाई जा रही है। इसमें बैंक के इतिहास, भारत में आधुनिक बैंकिंग के प्रादुर्भाव और इससे जुड़े लोगों को दिखाया जाएगा। इसमें भारत और विदेश में बैंक की छवि बनाने में मदद मिलेगी।
- महत्वपूर्ण बैंकिंग घटनाओं पर वीडियो क्लिप दिखाते हुए और कर्मचारियों के साथ बैंक/कारपोरेट लक्ष्यों / श्रेष्ठ प्रथाओं आदि से संबंधित घटनाओं पर विचारों का आदान-प्रदान करने के लिए बैंक के भीतर भी संदेश दिए जा रहे हैं। ऐसे संदेश बैंक की तिमाही गृह पत्रिका “कलीग” के माध्यम से भी प्रकाशित किए जाते हैं जिससे देश के कोने कोने में अपने स्टाफ से जुड़ा जा सके।
- गैर-ऋण सीपीसी की देखरेख करने के लिए 4 महानगरों, अर्थात् मुंबई, दिल्ली, चेन्नई और कोलकाता मण्डलों में उप महाप्रबंधक (परिचालन) का पद सृजित किया गया है।
- बैंक के देशीय परिचालनों के साथ प्रभावी सामंजस्य सुनिश्चित करते हुए और निर्णय करने की प्रक्रिया में तेजी लाते हुए व्यवसाय मॉडलों और भौगोलिक कार्य-क्षमताओं के माध्यम से एक स्तर तक कार्य-क्षमताओं का निर्माण करने की दृष्टि से अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह की संगठनात्मक संरचना का पुनर्गठन किया गया है। महाप्रबंधक (रिटेल एवं अनुबंधित) और महाप्रबंधक (अनुपालन एवं जोखिम) के नए पद सृजित किए गए हैं और महाप्रबंधक (विपणन) और महाप्रबंधक (आईएस) के पदों को महाप्रबंधक (थोक) और महाप्रबंधक (वित्तीय संस्था समूह) के रूप में नए नाम दिए गए हैं।
- चार महानगरों में उप महाप्रबंधक (वित्तीय आयोजना एवं सलाहकारी सेवाएं) के पद का सृजन किया गया है।
- वित्तीय संस्थाओं को लक्ष्य बनाने और रोकड़ प्रबंधन उत्पाद, ट्रेड फाइनेंस, उगाही, अभिरक्षा और राजकोष प्रबंधन सेवाएं आदि क्षेत्रों में उपलब्ध अवसरों का फायदा उठाने के लिए वित्तीय संस्थात्मक व्यवसाय इकाई का सृजन किया गया है।
- चार मिड कारपोरेट शाखाएं, अर्थात् नागपुर, आईएफबी, पुणे और रायपुर एवं भिलाई में वाणिज्यिक शाखा पर नियंत्रण रखने हेतु मिड कारपोरेट ग्रुप क्षेत्र, पुणे का सृजन किया गया है।
- भावनगर में नए आंचलिक निरीक्षण कार्यालय का सृजन किया गया है।
- बैंक में निरंतर बढ़ रही प्रशिक्षण आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए मुख्य महाप्रबंधक (ज्ञानार्जन एवं विकास) के नेतृत्व में एक नई कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई का सृजन किया गया है।

त. सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 (आरटीआइ अधिनियम 2005)

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अंतर्गत आवेदनों एवं अपीलों का निपटान करने के लिए शाखाओं/प्रशासनिक कार्यालयों/क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालयों/स्थानीय प्रधान कार्यालयों में उपयुक्त संरचना लागू की गई। इसके अतिरिक्त, इस अधिनियम के अंतर्गत विभिन्न विषयों का निपटान करने और उनमें समन्वय स्थापित करने के लिए कारपोरेट केंद्र में अलग से सूचना का अधिकार विभाग बनाया

ण. संगठनात्मक योजना

संगठनात्मक परिवर्तन:

- भुगतान कारोबार में उपलब्ध संभावनाओं का लाभ उठाने की दृष्टि से, वर्ष के दौरान एक मुख्य महाप्रबंधक के नेतृत्व में एक भुगतान कार्यनीति समूह का गठन किया गया है जिससे हमारे बाजार अंश के वर्तमान 13% से बढ़कर कम से कम 17% होने की संभावना है।





to cover all branches and other customer facing units of the Bank will start from June, 2010.

- Two other interventions of the Citizen SBI Project will be launched during 2010-11. One, the Market Engagement Programme for senior functionaries to equip them to identify and meet the needs of communities/clusters in their respective areas of operations, thereby becoming a pro-active enabler instead of a mere service provider. Second, the Citizenship Vision Programme for engaging the Senior Management in the ongoing transformation journey.
- “Citizen SBI”, a new website has been launched during the year to enable employees to share their views and experiences after exposure to the programme. Stories regarding involvement of our staff members in worthy causes are placed on the website besides providing a platform to all our employees to send their feedback and views directly to the Top Management of the Bank.
- A “Top Management Conclave” involving the Chief General Managers and above was held in Goa from the 13th to 16th December, 2009 to identify the initiatives as a part of “SBI Transformation Agenda 2010-2013” and to work out on the strategies for effective implementation of the Business Initiatives, Enabling Initiatives and the People Initiatives.
- A corporate film on SBI is being made by Discovery Networks focusing on its history, how it has evolved by bringing in modern banking in India and the people behind the scenes. This will immensely help in the Bank’s image building both in India and abroad.
- Internal communication in the Bank is also being enhanced by showing video clips on important banking events and sharing developments in the Bank / corporate goals / best practices etc., with the employees. Such communications are also made through the Bank’s in-house quarterly magazine “Colleague” to reach out to our staff in the remotest corners of the country.

O. ORGANISATIONAL PLANNING

Organisational Changes:

- During the year, a Payment Strategy Group, headed by a Chief General Manager has been created with a view to capture the payment opportunities which is expected to grow and increase our share from present 13% to at least 17%.
- Creation of DGM (Operations) in Circles controlling the 4 Metros i.e. Mumbai, Delhi, Chennai & Kolkata to take care of non-credit CPCs.
- The organisational structure of the International Banking Group has been reorganized with a view to build capabilities to achieve and manage scale through competencies around business models and geographies, ensuring effective interaction with the domestic operations of the Bank and speeding up the decision making process. New positions of General Manager (Retail and Subsidiaries) and General Manager (Compliance & Risk) have been created and General Manager (Marketing) & General Manager (IS) has been rechristened as General Manager (Wholesale) & General Manager (Financial Institutions Group).
- Creation of DGM (Financial Planning & Advisory Services) in four Metros.
- Financial Institutions Business Unit has been created for targeting financial institutions and to exploit the opportunities in the areas of Cash Management Product, Trade Finance, Collection, Custodial & Treasury Management Services etc.
- Creation of Mid Corporate Group Region, Pune for control over four MC Branches i.e. Nagpur, IFB Pune and Commercial Branch at Raipur and Bhilai.
- Creation of new Zonal Inspection Office at Bhavnagar.
- A New Strategic Training Unit headed by a CGM (L&D) has been created to cater to the ever increasing training needs of the Bank.





गया। जनता की सुविधा के लिए बैंक ने अपनी वेबसाइट <http://www.statebankofindia.com> और <http://www.sbi.co.in> में एक आरटीआई लिंक भी दिया है।

थ. मानव संसाधन विभाग (एचआर)

मानव संसाधन विभाग के नए प्रयास :

बेहतर निष्पादन हेतु कर्मचारियों को प्रोत्साहित करने के लिए चालू वर्ष के दौरान बैंक द्वारा अनेक महत्वपूर्ण उपाय किए गए जिससे बैंक की विकास योजनाओं के लक्ष्यों को प्राप्त किया जा सके।

ज्ञानार्जन एवं विकास

- i. भावी नेतृत्व नामक एक अभिनव प्रयास के अंतर्गत कार्यपालकों की शिक्षा के लिए विश्व के प्रमुख व्यवसाय स्कूल, ड्यूक कारपोरेट एज्युकेशन के साथ साथ आईआईएम, अहमदाबाद की सेवाओं के लिए अनुबंध किया गया है जिससे महाप्रबंधकों को ग्राहक उन्मुख संस्कृति के साथ व्यवसाय का नेतृत्व करने के लिए तैयार किया जा सके।
- ii. शाखा प्रबंधकों और सीपीसी के इकाई प्रमुखों के लिए 'जागृति' नाम से एक नेतृत्व कार्यक्रम जिसे एक बाहरी परामर्शक के सहयोग से तैयार किया गया है, दिनांक 26.10.2009 को शुरू किया गया। वर्तमान में यह कॉलेज एवं अकादमी दोनों में संचालित किया जा रहा है।
- iii. श्रेष्ठ प्रशिक्षण प्रथाओं को अपनाने के लिए नामित 230 कारपोरेटों में से बैंक की प्रशिक्षण प्रणाली को "गोल्डन पीकॉक नेशनल ट्रेनिंग अवार्ड-2009" प्रतिष्ठित पुरस्कार प्रदान किया गया है। हमारी प्रशिक्षण प्रणाली को बैंक के बाहर सर्वप्रथम इस प्रकार का पुरस्कार मिला है।
- iv. हमारे कर्मचारियों को 24x7 ज्ञानार्जन की सुविधा उपलब्ध कराने के लिए, ज्ञानोदय पोर्टल पर 137 ई-लर्निंग पाठ्यक्रम उपलब्ध कराए गए। ई-पाठ्यक्रम हाथोहाथ लेने में कर्मचारियों की रुचि बढ़ाने के लिए अनेक निर्देशित ई-लर्निंग पोर्टल भी शुरू किए गए।
- v. विशेषज्ञ अधिकारियों को हमारे बैंक में लाने के लिए, बी-स्कूलों से 117 प्रबंधन प्रशिक्षु अधिकारियों की भर्ती की गई।
- vi. मुख्य महाप्रबंधक (ज्ञानार्जन एवं विकास) के नेतृत्व में हैदराबाद में कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई की स्थापना की गई। यह कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई प्रशिक्षण प्रणाली को

स्वयं संचालित करेगी। उद्योग के श्रेष्ठ कार्यक्रमों को संचालित करने से हमारे बैंक कर्मचारियों की आत्म विकास क्षमता में वृद्धि होगी।

कार्मिक प्रबंधन

- i. चिकित्सा लाभों की उच्चतम सीमाओं में वृद्धि करके सेवानिवृत्त हुए कर्मचारियों के लिए आवासीय इलाज सुविधा शुरू करते हुए सेवानिवृत्त कर्मचारी चिकित्सा लाभ योजना (आर ई एम बी एस) में संशोधन किया गया है।
- ii. बैंक पेंशनरों के लिए पेंशन के केन्द्रीकृत भुगतान की एचआरएमएस के माध्यम से व्यवस्था की गयी है।
- iii. बेहतर आय के लिए भारतीय स्टेट बैंक के कोष विभाग के माध्यम से बैंक की पेंशन निधियों के निवेश शुरू किए गए हैं।

औद्योगिक संबंध

- i. लगभग 22,000 लिपिकीय स्टाफ और 5,000 अधिकारियों की भर्ती करने के लिए वर्ष के दौरान व्यापक भर्ती अभियान चलाया गया। यह बैंकिंग क्षेत्र में शुरू किया गया अब तक का सबसे बड़ा अभियान है। इससे बैंक के शाखा विस्तार अभियान और पदोन्नति एवं सेवानिवृत्ति आदि के कारण कमी-वृद्धि के अनुरूप स्टाफ संख्या में फिर से भारी वृद्धि होगी। इससे न केवल कम आयु वाले स्टाफ की संख्या बढ़ाने में मदद मिलेगी अपितु बैंक की अपनी विकास योजनाओं की सफलता के लिए पूरे बैंक में गतिशीलता बढ़ेगी एवं विपणन अवसर भी उपलब्ध होंगे।
- ii. करियर प्रगति योजना की समीक्षा करके अतिरिक्त पर्यवेक्षी ड्यूटी के साथ वरिष्ठ लिपिकीय स्टाफ को और अधिकार प्रदान किए गए हैं। वे पर्यवेक्षी भूमिकाओं एवं उत्तरदायित्वों को निभाएंगे, जिससे बैंक अधिकारियों की सेवाओं का उपयोग अन्य महत्वपूर्ण कार्यों के लिए आसानी से कर पाएगा।
- iii. वर्ष के दौरान, निरंतर सहयोग और स्वस्थ वार्ता / चर्चा के माध्यम से विभिन्न औद्योगिक संबंध मुद्दों का निपटान करके स्टाफ और अधिकारी फेडरेशन दोनों के सदस्यों के साथ उत्कृष्ट संबंध बने रहे।
- iv. सभी शाखाओं / कार्यालयों के संबंध में रखरखाव कार्यों की आउटसोर्सिंग पर हमारी स्टाफ फेडरेशन के साथ उद्योग स्तर पर पहली बार समझौते पर हस्ताक्षर किए गए।





P. RIGHT TO INFORMATION ACT 2005 (RTI ACT 2005)

Suitable structure has been put in place at Branches/Administrative Offices/Regional Business Offices/Local Head Offices for handling requests and appeals under RTI Act 2005. Further, an exclusive 'RTI Department' has been created in Corporate Centre to handle and co-ordinate various issues under the Act. For convenience of the public, the Bank has also created an RTI link on its website <http://www.statebankofindia.com> and <http://www.sbi.co.in>.

Q. HUMAN RESOURCE DEPARTMENT (HR)

HR INITIATIVES:

A number of key initiatives have been taken by the Bank during the current year to motivate the employees to perform better so as to achieve the Bank's growth plans.

Learning & Development

- i. Under the leadership pipeline initiative, the services of Duke Corporate Education, World's leading business school for Executive Education along with IIM, Ahmedabad were engaged to groom the General Managers to lead the business drive with customer oriented culture.
- ii. JAGRITI- a leadership programme for Branch Managers and unit Heads of CPCs, which has been designed in association with an outside consultant, was rolled out on 26.10.2009 and is being conducted both at the College and Academy.
- iii. The training system of the Bank was awarded the prestigious "**Golden Peacock National Training Award 2009**" in recognition of adopting the best training practices amongst the 230 Corporates nominated for the same. This is the first such recognition to our training system outside the Bank.
- iv. In order to make 24X7 learning accessible to our employees, 137 e-learning courses have been uploaded on the Gyanodaya portal.

Several guided e-learning portals were also conducted to hand-hold employees in taking the e-courses.

- v. In order to induct specialists into our Bank, 117 Management Trainees from B-schools were recruited.
- vi. Strategic Training Unit headed by CGM (L&D) has been set up at Hyderabad. The STU will own and drive the training system and enhance the self renewal capability of our Bank by conducting programmes that are the best in the industry.

Personnel Management

- i. Retired Employees Medical Benefit Scheme (REMBS) has been modified by increasing the ceiling on the medical benefits and introducing domiciliary treatment for the retirees.
- ii. Centralised payment of pension to Bank Pensioners has been made operational through HRMS.
- iii. Investment of Bank's Pension corpus through the Treasury Department of SBI for better return has been operationalised.

Industrial Relations

- i. Massive recruitment exercises have been undertaken during the year to recruit around 22,000 clerical staff and 5,000 officers. This recruitment drive, which is the largest recruitment exercise undertaken in the banking sector, will further augment the staff strength in tandem with the Bank's branch expansion drive and expected movement on account of promotion and retirement etc. This will not only help in reducing the age profile of staff but will also provide an opportunity of greater mobility and marketing thrust across the Bank to achieve its growth plans.
- ii. Senior clerical staff have been empowered with additional supervisory duties by reviewing career progression scheme. They will shoulder supervisory roles and responsibilities, which will facilitate the Bank to utilize the services of officers for other value added work.





- v. एटीएम मशीनों में रोकड़ भरने की आउटसोर्सिंग और एटीएम की सम्पूर्ण सेवाओं की आउटसोर्सिंग के संबंध में भी हमारी स्टाफ फेडरेशन के साथ उद्योग स्तर पर पहली बार समझौते पर हस्ताक्षर किए गए।

एचआरएमएस परियोजना

- i. कर्मचारी प्रबंधन क्षेत्र में प्रौद्योगिकी का अधिक उपयोग बढ़ाने के लिए, बैंक ने एसएपी-ईआरपी-एचआरएमएस साफ्टवेयर के माध्यम से अपनी एचआर प्रक्रिया का स्वचलन कार्यान्वित किया है। अब पूरे भारतीय स्टेट बैंक में सभी कर्मचारियों का एक केन्द्रीकृत आंकड़ा आधार उपलब्ध है।
 - ii. वर्ष के दौरान सेवानिवृत्त हुए कर्मचारियों सहित 2.08 लाख कर्मचारियों और 1.10 लाख आईबीआई/एसबीआई पेंशनरों की क्रमशः वेतन और पेंशन प्रक्रिया तथा भुगतान को केन्द्रीकृत कर दिया गया है।
 - iii. वर्ष के दौरान, सभी कर्मचारियों के लिए मासिक खर्च, अर्थात वाहन, समाचार-पत्र/पत्रिका, आकस्मिक मजदूर और साफ-सफाई के सामान के खर्च की प्रतिपूर्ति (जो 4 इन 1 में प्रतिपूर्ति के नाम से जानी जाती है) की प्रक्रिया को बैंक में लागू कर दिया गया है। एचआर क्षेत्र में कागजरहित प्रक्रिया में एक बड़ी पहल है।
 - iv. एचआरएमएस एक ऑनलाइन 'तत्काल आधार' पर बैंक के सभी कर्मचारियों के लिए ऑनलाइन डाटा प्रस्तुतीकरण एवं अवलोकन आदि से संबंधित अतिरिक्त सेवाएं उपलब्ध कराएगा।
- v. उपर्युक्त पहल से कर्मचारी संतुष्टि में मदद मिलेगी। एचआर से संबंधित अन्य पहलों से एचआर संबंधी निर्णय करने की प्रक्रिया में तेजी लाने और गौण क्षेत्रों में काम करने वाले कर्मचारियों को प्रमुख कार्यों में लगाने में मदद मिलेगी।

स्टाफ संख्या

31 मार्च 2010 को बैंक में स्टाफ की संख्या 2,00,299 रही। इनमें से 35.26 प्रतिशत अधिकारी, 43.61 प्रतिशत लिपिक स्टाफ और शेष 21.13 प्रतिशत अधीनस्थ कर्मचारी थे।

अशक्त व्यक्ति अधिनियम (पीडब्ल्यूडी) अधिनियम, 1955 का कार्यान्वयन

बैंक अशक्त व्यक्तियों के लिए भारत सरकार के दिशा-निर्देशों तथा अशक्त व्यक्ति अधिनियम 1995 की धारा 33 के तहत अशक्तों को आरक्षण उपलब्ध कराता है। 31.03.2010 को

नियोजित अशक्त व्यक्तियों की कुल संख्या 2029 रही (नीचे दिए विवरणानुसार)।

तालिका : 11

श्रेणी	कुल संख्या	अशक्त व्यक्तियों की संख्या
अधिकारी	70,622	498
लिपिक	87,356	1282
अधीनस्थ	42,321	249
कुल	2,00,299	2029

अनुसूचित जातियों और अनुसूचित जनजातियों का प्रतिनिधित्व

- 31 मार्च 2010 को बैंक की कुल स्टाफ संख्या में अनुसूचित जाति के स्टाफ की संख्या 39,697 (19.82%) और अनुसूचित जनजाति के स्टाफ की संख्या 13,702 (6.84%) प्रतिशत रही।
- आरक्षण नीति से संबंधित विषयों पर चर्चा करने और अनु. जाति एवं अनु. जनजाति कर्मचारियों की शिकायतों का प्रभावी ढंग से निवारण करने के लिए, सभी स्थानीय प्रधान कार्यालयों और कारपोरेट केन्द्र, मुंबई में भी संपर्क अधिकारी नामित किए गए हैं।
- बैंक के वरिष्ठ अधिकारी कारपोरेट केन्द्र स्तर पर भारतीय स्टेट बैंक के अनु. जाति एवं अनु. जनजाति कर्मचारियों के राष्ट्रीय संघ के प्रतिनिधियों के साथ और स्थानीय प्रधान कार्यालय एवं प्रशासनिक कार्यालय स्तरों पर, जहां आरक्षण नीति के कार्यान्वयन से संबंधित मुद्दों एवं अन्य बिन्दुओं पर चर्चा की जाती है, मण्डल के अनु. जाति एवं अनु. जनजाति कल्याण एसोसिएशनों के साथ भी समय समय पर नियमित बैठकें करते हैं। इससे काफी हद तक इन समुदायों की शिकायतों का निवारण करना सुनिश्चित हो गया।
- भारत सरकार के प्रतिनिधि ने सभी 14 मण्डलों में एससी/एसटी/ओबीसी/पीडब्ल्यूडी से संबंधित आरक्षण रोस्टर का निरीक्षण किया और इसे संतोषजनक ढंग से रखा हुआ पाया।
- आरक्षण नीति और संबंधित क्षेत्रों के बारे में अद्यतन जानकारी/नवीनतम निर्देशों से अवगत कराने के लिए बैंक अनु. जातियों एवं अनु. जनजातियों के कक्षों के अधिकारियों, अनु. जातियों एवं अनु. जनजातियों के कल्याण संघों के प्रतिनिधियों और संपर्क अधिकारियों हेतु कार्यशालाएं आयोजित करता रहा है।





- iii. Excellence in relationship with the members of both the staff and officers federation was achieved by sorting out various IR related issues through their consistent support and healthy dialogue/discussion during the year.
- iv. Industry level first, settlement was signed with our staff federation on outsourcing of maintenance functions in respect of all branches / offices.
- v. Industry level first, settlement was signed with our staff federation for outsourcing of replenishment of cash in ATMs, as also outsourcing of entire ATM services.

HRMS Project

- i. For leveraging technology in employee management area, the Bank has implemented automation of its HR process through SAP-ERP-HRMS software. A centralised database of all employees across SBI is now available.
- ii. Salary and pension processing and payment of 2.08 lacs employees including the employees retired during the year and 1.10 lacs IBI / SBI pensioners respectively have since been centralised.
- iii. During the year, the process of reimbursement of monthly expenses viz. Conveyance, Newspaper / Magazine, Casual Labour and Cleansing Material (known as 4in1 reimbursement) has been rolled out in the Bank for all employees. This is one of the major initiatives on paperless functioning in the HR area.
- iv. HRMS will make available additional services on online submission and viewing of data etc. to all the employees of the Bank on an online "real time basis".
- v. The above initiatives would help in employee satisfaction. The other HR related initiatives would help in expediting HR decision making process and also release of manpower from non-core areas.

Staff Strength

The Bank had a total strength of 2,00,299 on the 31st March 2010. Of this, 35.26% were officers, 43.61% clerical staff and the remaining 21.13% were sub-staff.

IMPLEMENTATION OF PERSONS WITH DISABILITIES (PWD) ACT, 1995

Our Bank provides reservation to Persons with Disabilities (PWDs) as per the guidelines of the Government of India and Section 33 of the PWD Act, 1995. The total number of Persons with disabilities, who were employed as on 31.03.2010, was 2029 (details given as under).

Table : 11

Category	Total	No. of Persons with Disabilities
Officers	70,622	498
Clerical	87,356	1282
Sub-staff	42,321	249
TOTAL	2,00,299	2029

REPRESENTATION OF SCHEDULED CASTES AND SCHEDULED TRIBES

- As on 31st March 2010, 39,697 (19.82%) of the Bank's total staff strength belonged to Scheduled Castes and 13,702 (6.84%) belonged to Scheduled Tribes.
- In order to discuss issues relating to reservation policy and effectively redress the grievances of SC/ST employees, Liaison Officers have been designated at all the Local Head Offices of the Bank as also at the Corporate Centre at Mumbai.
- Senior officials of the Bank hold regular meetings at periodic intervals with the representatives of the National Federation of SBI SC/ST Employees at Corporate Centre as also with the representatives of Circle level SC/ST Welfare Associations at the Local Head Offices and Administrative Offices where issues pertaining to implementation of reservation Policies are discussed. This has ensured redressal of grievances to a large extent.
- Government of India representative inspected the reservation rosters for SCs/STs/OBCs/PWDs at all the 14 Circles and found this maintained satisfactorily.





- अनु. जाति एवं अनु. जनजाति के अभ्यर्थियों के लिए भर्ती एवं पदोन्नति पूर्व प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं जिससे वे निर्धारित मानदण्ड प्राप्त कर सकें और प्रभावी रूप से अन्य अभ्यर्थियों के साथ मुकाबला कर सकें।

द. व्यवसाय प्रक्रिया पुनर्विन्यास (बीपीआर)

- प्रमुख व्यवसाय क्षेत्रों के निष्पादन और ग्राहक सेवा की गुणवत्ता बढ़ाने के लिए कोर बैंकिंग प्लेटफार्म को बेहतर बनाने हेतु बैंक ने व्यवसाय प्रक्रियाओं की पुनः रूपरेखा तैयार की है। बैंक द्वारा शुरू की गई बीपीआर परियोजना नए ग्राहकों से जुड़ने की कारगर योजना तैयार करके, वर्तमान ग्राहकों के साथ गहरे एवं स्थायी रिश्ते बनाकर और सभी ग्राहकों को सेवा की श्रेष्ठ गुणवत्ता के साथ बहु-चैनलों की सेवाएं उपलब्ध कराकर बैंक को एक विश्वस्तरीय बैंक के रूप में परिवर्तित करने के लिए कार्य कर रहा है। शुरू की गई विभिन्न बीपीआर पहलों का नीचे विस्तार से वर्णन किया गया है:
- रिटेल ऋणों, लघु एवं मध्यम उद्यम ऋणों और व्यापार वित्त के लिए केन्द्रीकृत प्रक्रिया केन्द्र स्थापित किए गए हैं, जिनमें अब शाखाओं का ऋण-संस्वीकृति कार्य किया जाता है।
- व्यापक धनाढय एवं उच्च निवल हैसियत वाले ग्राहकों पर और मध्यम उद्यमवाले ग्राहकों पर भी व्यक्तिगत रूप से ध्यान देते हुए सेवा प्रदान करने के लिए कार्यनीतिक केन्द्रों पर रिलेशनशिप मैनेजर पदस्थ किए गए हैं।
- महत्वपूर्ण बाजारों को लक्षित करके विभिन्न उत्पादों की बिक्री बढ़ाने तथा क्रॉस सेलिंग करने के लिए आवास ऋण विक्रय दल और बहु-उत्पाद विक्रय दल जैसे अलग कार्य दल बनाए गए हैं।
- आस्ति केन्द्रीकृत प्रक्रिया केन्द्रों के लिए विभिन्न संस्वीकृत प्रक्रियाओं हेतु सुनिश्चित मानक टर्न अराउंड समय निर्धारित किए गए हैं।
- आस्तियों एवं दस्तावेज निष्पादन की गुणवत्ता में सुधार किया गया।
- व्यापार वित्त की बहुलता वाले केन्द्रों में सभी शाखाओं को शीघ्र एवं आसानी से साख-पत्रों/बैंक गारंटियों और बिलों जैसे गैर-निधि आधारित व्यवसाय करने हेतु निपुण बनाया गया है।
- नए खातों को शीघ्रता से खोलने तथा व्यक्तिगत चेक बुक जारी करने के लिए शाखाओं को सशक्त बनाया गया है।
- समाशोधन संबंधी कार्यकलाप को केन्द्रीकृत करने और ग्राहक सेवा पर अधिक ध्यान देने के लिए शाखाओं को मुक्त करने हेतु समाशोधन केन्द्रीकृत प्रक्रिया केन्द्र स्थापित किए गए हैं।

- पेंशनरों को केन्द्रीकृत पेंशन प्रक्रिया केन्द्रों के माध्यम से सही एवं समय से पेंशन अदा की जा रही है।
- प्रलेख संग्रह केन्द्र बनाए गए हैं जिससे शाखाओं में पर्याप्त स्थान उपलब्ध हो सकें।
- एक स्थल पर स्विफ्ट के माध्यम से प्रेषित की जाने वाली खुदरा धनराशियों पर कार्रवाई करने के लिए आवक धनराशि केन्द्र खोले गए हैं।
- शीघ्रता से और दक्षतापूर्वक कार्य संचालित करने और ग्राहक सेवा में सुधार करने के लिए संगठनात्मक संरचना के अंतर्गत स्तरों में कमी की गई है।
- 24X7 आधार पर टोल फ्री नंबर वाला एक संपर्क केन्द्र स्थापित किया गया है जिसके द्वारा उत्पादों और सेवाओं के बारे में जानकारी देने के साथ-साथ ग्राहकों को खाते और शेष संबंधी जानकारी भी दी जाएगी। यह सेवा 17 देशों में अनिवासी भारतीयों के लिए भी उपलब्ध करा दी गई है। देश के सभी 116 शीर्ष व्यवसाय केन्द्रों को पूर्ण रूप से बीपीआर के अंतर्गत शुरू किए गए उपर्युक्त प्रयासों की परिधि में लाया गया है जो अच्छी तरह से स्थापित हो गए हैं और इनसे शाखाओं द्वारा ग्राहकों को बेहतर, शीघ्र एवं सही सेवा प्रदान की जा रही है। इन सभी प्रयासों से बैंक को नई परिचालन संरचना सृजित करने में सहायता मिली है जिससे वैश्विक चुनौतियों का सामना किया जा सकेगा।

ध. राजभाषा

वर्ष के दौरान बैंक द्वारा भारत सरकार की राजभाषा नीति की विभिन्न अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए अनेक प्रयास किए गए। बैंक द्वारा जन जन को अपने उत्पाद और सेवाएँ उपलब्ध कराने में भी राजभाषा हिंदी और अन्य भारतीय भाषाओं का प्रयोग किया गया। बैंक की 12,496 कोर बैंकिंग शाखाओं में द्विभाषी सॉफ्टवेयर की सुविधा उपलब्ध कराई गई है, जिससे ग्राहक अपनी पास बुक, खाता विवरण और अन्य रिपोर्टें हिंदी में प्राप्त कर सकें।

इसके अतिरिक्त एटीएमों पर भी संबंधित क्षेत्रीय भाषा और हिंदी का विकल्प उपलब्ध है जिनके उपयोगकर्ताओं की संख्या वर्ष के दौरान हिंदी में 4,40,29,106 और अन्य भारतीय भाषाओं में 3,79,48,223 थी।

इस वर्ष हिंदी दिवस के अवसर पर बैंक के अध्यक्ष द्वारा





- The Bank has been conducting workshops on reservation policy for SCs/STs/OBCs to impart up-to-date knowledge/latest operatives about the reservation policy and related areas to the SC/ST cell officers, representatives of SC/ST Welfare Association and the Liaison officers.
- Pre-recruitment and pre-promotion training programmes are being conducted to enable SC/ST candidates to achieve the prescribed standards to effectively compete with other candidates.

R. BUSINESS PROCESS RE-ENGINEERING (BPR)

The Bank has redesigned the business processes to leverage the Core Banking platform to improve performance in key business areas and quality of customer service. The BPR Project undertaken by the Bank is working to transform it into a world class institution by proactively reaching out to acquire new customers, building deep and lasting relationships with existing customers and providing all customers with the best quality of service across multiple channels. Various BPR initiatives undertaken are detailed below:

- Centralised Processing Centres for Retail loans, Small & Medium enterprise loans, and Trade Finance were set up, wherein the end to end processes have been taken over from branches.
- Relationship Managers have been positioned at strategic centres to extend personalized service to mass affluent and HNI clients, and also for Medium Enterprises clients.
- Dedicated Sales Teams like Home Loans Sales Team and Multi Product Sales Team have been set up to target niche markets and to up-sell and cross-sell various products.
- Assured Standard Turn Around Times for various sanction processes have been fixed for Asset CPCs.
- Quality of Assets and Documentation has improved.
- All branches in trade finance intensive centres have been made capable to handle non-fund based business like LCs/BGs and Bills with speed and ease.

- Capability has been provided to branches for speedy opening of new accounts and issue of personalised cheque books.
- Clearing CPCs have been established to centralise clearing related activities and free up branches to focus on customer service.
- Pensions are being paid to pensioners through Centralised Pension Processing Centres accurately and in time.
- Document Archival Centres have been designed to free up valuable space in branches.
- Inward Remittance Cell has been opened to handle all retail remittances received through SWIFT at a single point.
- For increasing speed and efficiency and to improve customer service, the organizational structure has been delayed.
- A 24x7 contact centre has been established with toll free number for providing information on products and services as well as account and balance queries to the customers. This service has also been extended to NRIs in 17 countries during the year.

All top 116 business centres of the country have been fully covered by the above BPR initiatives which have stabilised very well and have enabled branches to serve customers better, with speed and accuracy.

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

S. OFFICIAL LANGUAGE

During the year, the Bank took several initiatives to comply with the different requirements of the Official Language Policy of the Govt. of India. The Bank also used official language Hindi and other Indian languages to deliver its products and services to the masses. 12,496 Core Banking branches of the Bank are provided with bilingual software which enabled the customers to get their pass books, statements of account and other reports in Hindi.





बैंककर्मियों के लिए संदेश जारी किया गया। इसमें उन्होंने सभी स्टाफ सदस्यों का आह्वान किया कि लिखने के स्तर पर भी अपनी-अपनी मूल सोच के अनुरूप हिंदी का अधिक से अधिक प्रयोग करने का प्रयास करना चाहिए ताकि बैंकिंग-सुविधाओं से अब तक वंचित रहे लोग भी निस्संकोच बैंकिंग सेवाएँ प्राप्त कर सकें।

बैंक की हिंदी गृहपत्रिका 'प्रयास' को वर्ष 2008-09 के लिए पिछले सात वर्षों में चौथी बार इस प्रतियोगिता में प्रथम पुरस्कार प्राप्त हुआ है, जो इस पत्रिका के 21 वर्ष के इतिहास में भारतीय स्टेट बैंक की एक अद्वितीय उपलब्धि है।

मुंबई की प्रतिष्ठित साहित्यिक-सामाजिक-सांस्कृतिक संस्था 'आशीर्वाद' द्वारा भी 'प्रयास' को वर्ष 2008-09 का 'श्रेष्ठ गृहपत्रिका पुरस्कार' प्रदान किया गया।

स्टाफ को राजभाषा हिंदी का प्रयोजनमूलक ज्ञान कराने के लिए अनेक कार्यशालाएँ आयोजित की गईं। बैंककर्मियों को अपने दैनिक कार्य में हिंदी के प्रयोग के लिए प्रोत्साहित करने हेतु तिमाही शब्दावली स्मरण प्रतियोगिता और अन्य बहुत सी प्रतियोगिताएँ आयोजित की गईं।

न. बैंकिंग परिचालन विभाग

केवाईसी/एएमएल/सीएफटी उपाय

i) बैंक ने इस विषय पर भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा मास्टर परिपत्र के अनुसार अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी)/धन शोधन निवारक (एएमएल) / आंतकवाद का वित्तपोषण करने का विरोध (सीएफटी) करने के उपायों से संबंधित नीति का कार्यान्वयन किया है जिसे बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया गया है। इस नीति के प्रमुख घटक निम्नानुसार हैं:

- ग्राहक स्वीकृति
- ग्राहक पहचान
- लेनदेन की निगरानी
- कर्मिकों को प्रशिक्षण
- रेकार्डों का रखरखाव

ii) केन्द्रीय बोर्ड के अनुमोदन के बाद इस नीति के सुगम कार्यान्वयन से संबंधित नीतिगत दिशा-निर्देश भी परिचालित किए गए हैं।

iii) धन शोधन निवारक अधिनियम, 2002 के नियमों द्वारा अधिदेशित वित्तीय आसूचना इकाई- भारत को निम्नलिखित रिपोर्टें प्रस्तुत करने की दृष्टि से, लेनदेन पर निगरानी रखी जाती है।

- नकदी लेनदेन रिपोर्ट (सीटीआर)
- जाली करेंसी रिपोर्ट (सीसीआर)
- संदिग्ध लेनदेन रिपोर्ट (एसटीआर)

लेनदेन की निगरानी करने और इस संबंध में आवश्यक सहायता उपलब्ध कराने की दृष्टि से, बैंक ने एक उपयुक्त साफ्टवेयर खरीदा है जिसे बैंक के सीबीएस प्लेटफॉर्म पर कार्य करने के अनुकूल बना दिया गया है। बैंक की सभी देशी शाखाओं द्वारा निपटाए जाने वाले समस्त लेनदेन की प्रक्रिया दैनिक आधार पर की जा रही है और इस उद्देश्य के लिए बनाए गए केवाईसी / एएमएल कक्ष, जो मुख्य महाप्रबंधक (बैंकिंग परिचालन) के नियंत्रणाधीन कार्य कर रहा है, द्वारा विश्लेषण करने हेतु ऑफ लाइन मोड से रोजाना संदेहजनक लेनदेनों की रिपोर्ट (एसटीआर) अलर्ट्स के साथ-साथ मासिक नकद लेनदेन रिपोर्ट तैयार की जा रही है जिससे उपयुक्त मामलों में संदेहजनक लेनदेन रिपोर्टों को अंतिम रूप देकर उन्हें वित्तीय आसूचना इकाई-भारत को प्रस्तुत किया जा सके।

iv) बैंक में केवाईसी/एएमएल पर प्रशिक्षण नियमित आधार पर प्रदान किया जा रहा है। केवाईसी/एएमएल के विशिष्ट कार्यक्रमों के अतिरिक्त, सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों/सेमिनारों/कार्यशालाओं में केवाईसी/एएमएल संबंधी एक सत्र रखा जाता है। इसके अतिरिक्त, बैंक ने 1 अगस्त को केवाईसी अनुपालन और धोखाधड़ी रोकिए दिवस के रूप में मनाने का निर्णय किया है जिससे सम्पूर्ण बैंक में उपयुक्त जागरूकता और सम्बद्धता स्तरों को बनाए रखा जा सके और जन-समुदाय के बीच केवाईसी मुद्दों की उचित समझ भी बढ़ायी जा सके।

धोखाधड़ी रोकना, विश्लेषण करना और निगरानी रखना

धोखाधड़ियाँ रोकने के लिए किए गए उपाय निम्नवत हैं:

- बैंक ने एटीएम में पासवर्ड बदलने के लिए संशोधित अनुदेश लागू किए हैं।
- एसबीआईएमएफ वारंटों का भुगतान सीबीएस पर डिविडेंट वारंट पैमेंट मॉड्यूल के माध्यम से किया जा रहा है।
- अवार्ड स्टाफ सदस्यों के लिए, जो धोखाधड़ियों का पता लगाने, रोकने या धोखाधड़ी मामलों में वसूली कराने में सहायक होते हैं, अलर्टनेस अवार्ड स्कीम को लोकप्रिय बनाया गया है।





In addition to this, all the ATMs of the Bank are provided with the option of respective Regional Language and Hindi and the number of hits on ATMs in Hindi were 4,40,29,106 and in other Indian languages were 3,79,48,223 during the year.

This year, the Chairman of the Bank has given a message to the staff of the Bank wherein all the staff members were called upon to endeavour to make maximum use of Hindi particularly while communicating in writing so that the people deprived of banking facilities so far may also be able to avail banking services without any hesitation.

Bank's In-House Hindi magazine 'Prayas' has once again bagged the first prize for the year 2008-09, fourth time in last seven years in the 21 years' history of the journal.

'Prayas' has also been awarded 'Best House Journal Prize' for the year 2008-09 by Mumbai's premier literary-socio-cultural organization 'Aashirwad'.

Several workshops were conducted for staff to equip them with the functional knowledge of the official language Hindi. In order to encourage the staff to use Hindi in their day-to-day work, Quarterly Shabdavali Smaran and many more competitions were organised during the year.

T. BANKING OPERATIONS DEPARTMENT

KYC/AML/CFT MEASURES

i) The Bank has put in place the Board approved revised policy on Know Your Customer (KYC) / Anti Money Laundering (AML) / Combating Financing of the Terrorism (CFT) measures in line with Master Circular issued by Reserve Bank of India on the subject. The main components of the Policy are as follows:

- Customer Acceptance
- Customer Identification
- Monitoring of Transactions
- Training of personnel
- Preservation of Records

ii) Procedural Guidelines to facilitate implementation of the Policy have also been circulated after approval of the Central Board.

iii) Monitoring of Transactions is done with a view to submit undernoted reports to Financial Intelligence Unit-India (FIU-IND) mandated by rules of Prevention of Money Laundering Act, 2002.

- Cash Transaction Reports (CTRs)
- Counterfeit Currency Reports (CCRs)
- Suspicious Transaction Reports (STRs)

With a view to supplement and support monitoring of transactions, the Bank has acquired appropriate software which has been customized to function on the CBS platform of the Bank. Processing of all transactions handled by all domestic branches of the Bank, on day to day basis, is being done and monthly CTRs are being generated alongwith STR alerts daily in offline mode, for analysis by the dedicated KYC/AML Cell, functioning under the control of Chief General Manager (BO) for finalisation and filing of STRs to FIU-IND in appropriate cases.

iv) Training on KYC/AML is being imparted on an ongoing basis in the Bank. In addition to exclusive KYC/AML programmes, all training programmes/seminars/workshops, have a KYC/AML session included in the programme. Further, the Bank has decided to observe 1st August every year as "KYC Compliance and Fraud Prevention day" to maintain appropriate awareness and involvement levels across the Bank as also to create proper understanding of KYC issues among the members of public.

FRAUD PREVENTION, ANALYSIS AND MONITORING

The measures taken for prevention of frauds are as under :

- The Bank has introduced revised instructions for change of Password in ATMs.
- SBIMF Warrants are being paid through 'Dividend Warrant Payment Module' on CBS.
- Alertness Award Scheme, to reward staff





- यह सुनिश्चित करना कि कारपोरेट केन्द्र के सतर्कता विभाग द्वारा अनुमोदित संशोधित योजना के अनुसार 10 या उससे अधिक स्टाफ वाली शाखाओं में (एसएएम शाखाओं सहित) और सीपीसी केन्द्रों / सीपीसी कक्षों में, चाहे उनमें स्टाफ संख्या कितनी भी हो, निवारक सतर्कता समितियां गठित की गई हैं।
- विसल ब्लोवर' अवधारणा को प्रोत्साहित करना/लोकप्रिय बनाना।

इसके अतिरिक्त, निम्नलिखित कार्यों के लिए धोखाधड़ी विश्लेषण कक्ष (एफएसी) का सृजन किया गया है ;

- अलर्ट्स रिपोर्टों के आधार पर अनुवर्ती कार्रवाई करना, जो प्रौद्योगिकी के माध्यम से तैयार की जाती है और अलर्ट्स रिपोर्टों के आधार पर कारगर कार्रवाई की जाती है जो प्रविष्ट किए जा रहे कपटपूर्ण लेनदेन के बारे में संकेत देती है।
- उच्च राशि की धोखाधड़ियों की निगरानी करने और उनकी पुनरावृत्ति रोकने में सहायता करना।

सामान्य बैंकिंग

I. भारतीय स्टेट बैंक क्षतिपूर्ति नीति - 2009

देश के एक प्रमुख बैंक के रूप में, भारतीय स्टेट बैंक हमेशा ग्राहक सेवा के उच्चतम मानकों का सृजन करने और उन्हें बनाए रखने का प्रयास करता है तथा ग्राहकों को प्रदान की गई सेवाओं में किसी भी प्रकार की गलती की किसी अनजानी घटना में, ऐसी गलतियों के लिए क्षतिपूर्ति करने हेतु बैंक ने बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक क्षतिपूर्ति नीति का कार्यान्वयन किया है। इस नीति से यह सुनिश्चित होगा कि इन सेवाओं के प्राप्तकर्ताओं को उनसे इसके लिए अनुरोध प्राप्त किए बिना उचित वित्तीय मुआवजा उपलब्ध करा दिया जाए।

II. बैंक की आउटसोर्सिंग नीति

भारतीय रिज़र्व बैंक ने नॉन-कोर कार्यों की आउटसोर्सिंग करने के लिए बैंकों को अनुमति प्रदान कर दी है और तदनुसार बैंक ने उन विभिन्न कार्यकलापों की आउटसोर्सिंग को शामिल करने और उसे नियमित करने के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक नीति का कार्यान्वयन किया है जिन्हें बैंक के अंदर निष्पादित करने पर अधिक खर्च आता है और उचित जांच के साथ उन्हें अन्य वेंडरों से कराना विवेकपूर्ण माना गया।

प. सुपर सर्कल ऑफ एक्सिलेंस

प.1. संकल्पना

उच्च वृद्धि दर प्राप्त करने, कार्य-क्षमता में सुधार करने, ग्राहक सेवा की उच्च गुणवत्ता सुनिश्चित करने तथा श्रेष्ठ प्रथाओं का आदान प्रदान करने के लिए एक मंच के रूप में कार्य करने हेतु भी शाखाओं के एक उप समूह पर विशेष ध्यान देने के लिए सुपर सर्कल ऑफ एक्सिलेंस की परिकल्पना की गई है। उच्च निष्पादन वाली शाखाओं की श्रेष्ठ प्रथाओं को पूरे देश की अन्य शाखाओं में लागू करने की दृष्टि से एक दोहरे समानांतर दृष्टिकोण के आधार पर शाखाओं का चयन किया गया है, अर्थात् बढ़ रही प्रतिस्पर्धा का सामना करने के लिए महानगरीय एवं बड़े शहरी केन्द्रों की शाखाओं के समूह को मिलाकर एक उप समूह बनाना और प्रत्येक क्षेत्र से एक शाखा के आधार पर शाखाओं को शामिल करके दूसरा एक और उप समूह बनाना। दिनांक 31.03.2010 को, सुपर सर्कल ऑफ एक्सिलेंस में 661 शाखाएं, इसी उद्देश्य के लिए बनाए गए एससीई क्षेत्रों के अधीन 16 शाखाएं और एससीई समन्वयक द्वारा चुने गए प्रत्येक क्षेत्र से एक शाखा के आधार पर चयनित 330 शाखाएं हैं।

प.2. फोकस :

एससीई शाखाएं मुख्य रूप से निम्नलिखित कार्यों पर विशेष ध्यान दे रही हैं ;

- रिटेल व्यवसाय, अर्थात् वैयक्तिक देशीय जमाराशियों और वैयक्तिक और एसबीएफ अग्रिमों, कासा जमाराशियों और परस्पर विक्रय से आय में वृद्धि करना।
- एससीई शाखाओं के सम्पूर्ण निष्पादन का मापन व्यवसाय के सभी पहलुओं को शामिल करते हुए एक बहु-आयामी कार्य क्षमता मैट्रिक्स के आधार पर किया जा रहा है।
- रिटेल कार्यों में श्रेष्ठ निष्पादन करने वाले बैंक के साथ लक्ष्य निर्धारित करना।
- ग्राहक सेवा के उच्च मानक स्थापित करना; इसका उद्देश्य शून्य शिकायत की स्थिति तक पहुंचना है।
- पीबीवीयू के नए उत्पाद और नव व्यवसाय विभाग की अन्य प्रौद्योगिकीय पहल प्रायोगिक आधार पर शुरू करना।

प.3. व्यवसाय स्तर एवं वृद्धि

दिनांक 31.03.2010 को एससीई शाखाओं के व्यवसाय निष्पादन संकेतों को नीचे प्रस्तुत किया गया है;

- रिटेल जमाराशियां, अर्थात् वैयक्तिक देशीय जमाराशियां-





members who are instrumental in detection, prevention of frauds or in effecting recoveries in fraud cases has been popularized.

- Ensuring that Preventive Vigilance Committees are formed at the branches having staff strength of 10 or more (including SAM branches) and at CPCs/Cells irrespective of their staff strength, as per the revised scheme approved by the Vigilance Department at Corporate Centre.
- Encourage/popularize 'Whistle Blower' concept.

Further, Fraud Analysis Cell (FAC) has been created to :

- Follow up action on alerts which are generated through technology intervention and proactive action is taken on alerts which may be indicative of a fraudulent transaction having been put through.
- Help in avoiding recurrence and monitoring of high value frauds.

GENERAL BANKING

I. STATE BANK OF INDIA COMPENSATION POLICY – 2009

As a premier Bank of the nation, SBI always strives to create and maintain highest standards of customer service and in any unlikely event of any slippage in services extended to customers, the Bank has put in place a Board approved Compensation Policy to compensate for such slippages. The policy will ensure that appropriate financial compensation is provided to the recipients to these services, without requesting for it.

II. BANK'S OUTSOURCING POLICY – 2010

RBI have permitted banks to outsource non-core functions and the Bank has accordingly put in place a Board approved Outsourcing Policy to cover and regulate outsourcing of various activities which are considered not economical to be carried out within the Bank and are considered prudent to be availed of from third party vendors, with appropriate checks and balances.

U. SUPER CIRCLE OF EXCELLENCE

U.1. Concept :

The concept of Super Circle of Excellence (SCE) has been conceived to impart focus on a subset of branches to deliver high growth, improve efficiency, ensure high quality of customer service and also act as a forum for sharing best practices. The branches have been selected on a twin track approach i.e. one subset comprising cluster of branches in Metro and large urban centres to meet the burgeoning competition and other subset consisting of branches selected on the basis of one per Region aiming to transplant best practices from high performing branches to other branches across the country.

As on 31.03.2010, there are 661 branches in Super Circle of Excellence, 331 branches under 16 dedicated SCE Regions and 330 branches selected on the basis of one per Region facilitated by SCE coordinator.

U.2. Focus :

The SCE branches are primarily focusing on –

- Growth in Retail business i.e. Personal (Per) Domestic deposits and Per + SBF advances, CASA deposits and Income from Cross Selling.
- Overall performance of SCE branches is being measured on a multi dimensional efficiency matrix covering all aspects of business.
- Benchmarking with the best performing bank in retail operations.
- Setting high standards of customer service; objective is reaching a zero complaint status.
- Piloting new products of PBBU and other technology initiatives of New Business Department.

U.3. Business levels and growth :

Business performance indicators of SCE branches as on 31.03.2010 are furnished below:

- Retail Deposit i.e. Personal Domestic Deposits- Rs.53,451 crores (YoY growth is Rs.9,879 crores; 22.67% as against 21.97% achieved by non-SCE branches of the Bank)





रु.53,451 करोड़ (वर्ष दर वर्ष वृद्धि रु.9879 करोड़; बैंक की गैर-एससीई शाखाओं द्वारा हासिल की गई 21.97% वृद्धि की तुलना में 22.67% की वृद्धि)।

- वैयक्तिक अग्रिम, अर्थात - रु.22,834 करोड़ (वर्ष दर वर्ष वृद्धि रु.6,488 करोड़; बैंक की गैर-एससीई शाखाओं द्वारा हासिल की गई 23.60% वृद्धि की तुलना में 39.69% की वृद्धि)।
- कासा जमाराशियां - अर्थात - रु.32,652 करोड़ (वर्ष दर वर्ष वृद्धि रु.7,650 करोड़; बैंक की गैर-एससीई शाखाओं द्वारा हासिल की गई 25.24% वृद्धि की तुलना में 30.60% की वृद्धि)। एससीई शाखाओं का कासा अनुपात मार्च 2009 में 35.20% था जो मार्च 2010 में बढ़कर 40.15% हो गया।
- परस्पर विक्रय आय - रु.27.66 करोड़ (वर्ष दर वर्ष वृद्धि - बैंक की गैर-एससीई शाखाओं द्वारा हासिल की गई 97% वृद्धि की तुलना में 112.17% की वृद्धि)।

एससीई शाखाएं बैंक की कुल शाखाओं का 5.32% भाग है। बैंक के व्यवसाय में उनका योगदान रिटेल जमाराशियों में 12.94%, रिटेल अग्रिमों में 15.90%, वैयक्तिक अग्रिमों में 16.99% और परस्पर विक्रय आय में 13.36% है जो धीरे-धीरे बढ़ रहा है।

एससीई शाखाएं व्यापक रूप से शाखाओं में ग्राहकों की भीड़ कम करने और सम्पूर्ण ग्राहक अनुभव में वृद्धि करने के लिए इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग, आरटीजीएस, एनईएफटी, डीमैट और ईजी-ट्रेड जैसी नई प्रौद्योगिकीय पहलों पर नियंत्रण कर रही है। एससीई के उप समूह ने बैंक के कुल प्रौद्योगिकीय उत्पाद कार्य-क्षेत्र में लगभग 18% का योगदान दिया है।

प-4. अन्य नई पहल :

- डाटा वेयरहाउस पोर्टल के माध्यम से एससीई विभाग द्वारा व्यवसाय संभावना मापन अप्लिकेशन तैयार किया गया है जिससे प्रत्येक एससीई शाखा के परिचालन क्षेत्र में उपलब्ध व्यवसाय संभावना को सही ढंग से मापा जा सके और उससे फायदा उठाया जा सके।
- एक 100 की मैट्रिक्स के आधार पर एससीई शाखाओं में ग्राहक संतुष्टि का स्तर मापने के लिए, 25 मापदण्डों के साथ एक ग्राहक प्रतिसूचना फॉर्मेट तैयार किया गया है। यह फॉर्मेट सीधे ग्राहकों को भेजे जाते हैं और प्रतिक्रियाएं एससीई विभाग द्वारा तैयार किए गए केन्द्रीकृत सीएसएम अप्लिकेशन में ऑनलाइन पर प्राप्त की जाती हैं। कमी वाले क्षेत्रों पर निरंतर

नजर रखने से, औसतन सीएसएम स्कोर अब 85-87 के बीच में है जबकि मार्च 2009 में यह 80-82 के बीच में था।

वर्ष 2010-11 में सीएसई शाखाओं द्वारा अर्जित की गई आय में सुधार करने के लिए, सभी सहायक घटकों, अर्थात बेहतर परिवेश, सीआरई/आरएमपीबी, और निपुणताओं को अद्यतन करना इन शाखाओं में सुनिश्चित किया जा रहा है जिससे उन्हें उच्च वृद्धि देनेवाली शाखाएं बनाकर रखा जा सके।

फ. ऋण नीति एवं कार्यविधि विभाग (सीपीपीडी)

निष्पादन संबंधी उल्लेखनीय तथ्य :

- बैंक की ऋण नीति की समीक्षा की गई और भारतीय रिज़र्व बैंक के वर्तमान दिशा-निर्देश उसमें समाविष्ट किए गए।
- आधारभूत संरचना क्षेत्र के लिए सावधि ऋण वित्तीय सम्बद्धता सीमा को 10% से बढ़ाकर 15% करना।
- नामिती निदेशक समीक्षा एवं प्राधिकार संरचना की नियुक्ति करना।
- अप्रतिभूत अग्रिमों से संबंधित विवेकपूर्ण मानदण्ड ।
- बैंकों द्वारा अग्रिमों की पुनर्संरचना करने से संबंधित दिशा-निर्देश।
- ऋणान्वयन संबंधी उचित प्रथा संहिता से संबंधित दिशा-निर्देशों के अंतर्गत शिकायत निवारण प्रणाली की समीक्षा करना।
- अनर्जक आस्तियों की बिक्री संबंधी लेखा प्रक्रिया / प्रतिभूतिकरण कंपनियों/आस्ति पुनर्निर्माण कंपनियों।
- वायदा विनिमय संविदाओं और डेरीवेटिव्स से संबंधित परिचालनात्मक दिशा-निर्देश।
- प्रतिस्पर्धी मूल्य-निर्धारण करना - समीक्षा करना।
- साख-पत्रों के अंतर्गत बिलों का बट्टा करने हेतु वाणिज्यिक पत्र से सम्बद्ध दरें।
- नया व्यवसाय आकर्षित करने के लिए अप्रतिभूत आधार पर कारपोरेट कंपनियों का वित्तपोषण करने संबंधी नीति
- बैंक की ग्रीन बैंकिंग नीति के अंतर्गत, सभी बैंक परिसरों में फल देने वाले पेड़ लगाना, ऊर्जा बचत उपायों का कार्यान्वयन, रियायती ब्याज दरों पर परियोजना ऋणों का विस्तार करते हुए ग्रीन हाउस गैसों में कमी लाने के लिए ग्राहकों को प्रोत्साहित करना, सीडीएम पंजीकरण में सहायता करना और सीईआर प्राप्यों का प्रतिभूतिकरण आदि जैसी पहलें शुरू की गईं।





- Personal Advances – Rs.22,834 crores (YoY growth is Rs.6,488 crores; 39.69% as against 23.60% achieved by non-SCE branches of the Bank)
- CASA Deposits – Rs.32,652 crores (YoY growth is Rs.7,650 crores; 30.60% as against 25.24% achieved by non-SCE branches of the Bank). CASA Ratio of SCE branches has improved from 35.20% in March 2009 to 40.15% in March 2010.
- Cross Selling Income – Rs.27.66 crores (YoY growth is 112.17% as against 97% achieved by the non-SCE branches of the Bank)

The SCE branches constitute 5.32% of total branches of the Bank. Their contribution in business of the Bank is 12.94% in Retail Deposits, 15.90% in Retail advances, 16.99% in Personal Advances and 13.36% in the Cross Selling Income, which are steadily improving.

The SCE branches are extensively leveraging the new technology initiatives of the Bank viz. Internet Banking, Mobile Banking, RTGS, NEFT, Demat and eZ-trade, for decongesting the branches and enhancing overall customer experience. The SCE subset has contributed nearly 18% in total technological product coverage of the Bank.

U.4. Other New Initiatives :

- Potential Mapping Application has been developed by SCE Department through Data Warehouse Portal to correctly measure and tap the potential available in the area of operation of each SCE branch.
- For measuring level of customer satisfaction in SCE branches on a matrix of 100, a customer feedback format has been devised with 25 parameters. The formats are directly dispatched to customers and the responses keyed in online in the centralized CSM application developed by SCE Department. With continuous tracking of the deficient areas, the average CSM scores is now in the range of 85-87 as against 80-82 in March 2009.

To improve the premium enjoyed by SCE branches in 2010-11, all enablers i.e. better ambience, CREs/RMPBs, up-gradation of skills

are being ensured in these branches to keep them on higher growth trajectory.

V. CREDIT POLICY AND PROCEDURES DEPARTMENT (CPPD)

PERFORMANCE HIGHLIGHTS :

- Loan Policy of the Bank has been reviewed and current RBI guidelines have been incorporated.
- Increase in the Term Loan exposure limit to Infrastructure sector to 15% from 10%.
- Appointment of Nominee Directors Review and Authority Structure.
- Prudential Norms on Unsecured Advances.
- Guidelines on Restructuring of Advances by Banks.
- Review of Grievances redressal mechanism under Guidelines on Fair Practice Codes for Lending.
- Accounting procedures for sale of NPAs / Securitisation Companies / Asset Reconstruction Companies.
- Operational guidelines on Forward Exchange Contracts and Derivatives.
- Competitive Pricing – Review.
- CP linked rates for discounting of Bills under LCs.
- Policy for financing Corporates on Unsecured basis to attract new business.
- As part of the Bank's Green Banking Policy, initiatives like plantation of fruit bearing trees across the Bank's premises, implementation of energy saving measures, encouraging customers on reduction of Green House gases by way of extending project loans on concessionary interest rates, assisting in CDM Registration and securitization of CER receivables etc. were undertaken.
- Under the captive windmill project, the Bank has gone in for 10 windmills (1.5 MW each) which have been set up in three States viz. Maharashtra, Gujarat and Tamilnadu. Power generated from the windmills shall be set-off against the power consumption of identified offices / branches of those States. State Bank





- बैंक ने अपनी पवनचक्की परियोजना के अंतर्गत 10 पवनचक्कियाँ (प्रत्येक 1.5 मेगावाट की) तीन राज्यों, अर्थात् महाराष्ट्र, गुजरात और तमिलनाडु में स्थापना की है। इन पवनचक्कियों से पैदा होने वाली बिजली का इन राज्यों में बैंक के चुनिंदा कार्यालयों / शाखाओं में उपयोग किया जाएगा। भारतीय स्टेट बैंक भारत में पहला बैंक है जिसने पूरे बैंकिंग उद्योग में अपने उपयोग के लिए "हरित बिजली" की संकल्पना को अपनाया है।

नया उत्पाद

शिपब्रेकिंग यूनियों का वित्तपोषण करना।

उत्तरदायित्व वक्तव्य

निदेशक बोर्ड एतद्वारा उल्लेख करता है कि:

- i. वार्षिक लेखे तैयार करते समय लागू लेखा मानकों का समुचित अनुपालन किया गया है और उससे विचलन की स्थिति में समुचित स्पष्टीकरण दिया गया है;
- ii. उन्होंने ऐसी लेखा नीतियों का चयन एवं निरंतर प्रयोग किया है और ऐसे निर्णय लिए हैं और प्राक्कलन किए हैं, जो 31 मार्च 2010 को बैंक के कार्यकलाप और उक्त दिनांक को समाप्त वर्ष हेतु बैंक के लाभ और हानि की सही एवं निष्पक्ष स्थिति दर्शाने के लिए पर्याप्त एवं विवेक सम्मत हैं;
- iii. उन्होंने बैंक की आस्तियों की सुरक्षा करने तथा धोखाधड़ी एवं अन्य अनियमितताओं को रोकने और उनका पता लगाने के लिए बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949 और भारतीय स्टेट बैंक

अधिनियम, 1955 के प्रावधानों के अनुसार पर्याप्त लेखा रिकार्ड रखने हेतु समुचित एवं पर्याप्त सावधानी बरती है; और

- iv उन्होंने वार्षिक लेखों को वर्तमान और भावी सतत अपेक्षाओं के अनुसार तैयार किया है।

आभार

वर्ष के दौरान, श्री अरुण रामनाथन के स्थान पर, जो 30 अप्रैल 2009 को सेवानिवृत्त हुए, दिनांक 13 मई 2009 से श्री अशोक चावला, वित्त सचिव, भारत सरकार को धारा 19 (ड) के अंतर्गत बोर्ड में नामित किया गया।

निदेशकों ने भारत सरकार, भारतीय रिज़र्व बैंक, सेबी, आईआरडीए और अन्य सरकारी एवं नियामक एजेंसियों से प्राप्त मार्गदर्शन एवं सहयोग के लिए अपनी कृतज्ञता प्रकट की है।

निदेशकों ने सभी महत्वपूर्ण ग्राहकों, शेयरधारकों, बैंकों एवं वित्तीय संस्थाओं, शेयर बाजारों, रेटिंग एजेंसियों और अन्य हितधारकों को भी उनके संरक्षण एवं सहयोग के लिए धन्यवाद दिया है और बैंक के कर्मचारियों की समर्पित एवं प्रतिबद्ध टीम की उन्होंने सराहना की है।

केन्द्रीय निदेशक बोर्ड के लिए
और उनकी ओर से,

ओ.पी. भट्ट

अध्यक्ष

दिनांक : 14 मई 2010





of India is the first Bank in India to have conceived the idea of 'Green Power' generation for captive use in the Banking Industry.

NEW PRODUCT :

- Financing to Shipbreaking Units.

Responsibility Statement

The Board of Directors hereby states :

- that in the preparation of the annual accounts, the applicable accounting standards have been followed along with proper explanation relating to material departures;
- that they have selected such accounting policies and applied them consistently and made judgements and estimates as are reasonable and prudent, so as to give a true and fair view of the state of affairs of the Bank as on the 31st March 2010, and of the profit and loss of the Bank for the year ended on that date;
- that they have taken proper and sufficient care for the maintenance of adequate accounting records in accordance with the provisions of the Banking Regulation Act, 1949 and State Bank of India Act, 1955 for safeguarding the assets of the Bank and preventing and detecting frauds and other irregularities; and
- that they have prepared the annual accounts on a going concern basis.

Acknowledgement

During the year, Shri Ashok Chawla, Finance Secretary, Govt. of India was nominated to the Board under Section 19 (e) with effect from 13th May 2009, in place of Shri Arun Ramanathan, who retired on 30th April 2009.

The Directors express their gratitude for the guidance and cooperation received from the Government of India, RBI, SEBI, IRDA and other government and regulatory agencies.

The Directors also thank all the valued clients, shareholders, banks and financial institutions, stock exchanges, rating agencies and other stakeholders for their patronage and support, and take this opportunity to express their appreciation of the dedicated and committed team of employees of the Bank.

For and on behalf of the
Central Board of Directors

O.P. Bhatt

Chairman

Date : 14th May, 2010

