



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

ठ.8.4 प्रबंधन लेखा-परीक्षा

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

ठ.8.5 विदेश स्थित कार्यालयों की लेखा-परीक्षा

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

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

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

ठ.9 सतर्कता

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

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

ड. व्यवसाय आसूचना विभाग

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

ढ. ग्राहक सेवा एवं सामाजिक सेवा बैंकिंग

ढ.1 ग्राहक सेवा

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

'मेरा भारतीय स्टेट बैंक,

मेरा ग्राहक सर्वोपरि।

मेरा SBI : ग्राहक संतुष्टि में प्रथमा'

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

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



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

L.8.4 Management Audit

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

L.8.5 Foreign Offices Audit

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

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

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

L.9 Vigilance

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

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

M. BUSINESS INTELLIGENCE DEPARTMENT

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

N. CUSTOMER SERVICE & COMMUNITY SERVICES BANKING

N.1 CUSTOMER SERVICE

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

‘My SBI,

My Customer first.

My SBI: First in customer satisfaction.’

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

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