

## परिसंपत्तियाँ

बैंक की कुल परिसंपत्तियों में 16.17 प्रतिशत की वृद्धि हुई और ये मार्च 2011 के अंत तक बढ़कर ₹ 12,23,736.20 करोड़ हो गई, जबकि मार्च 2010 के अंत में ये ₹ 10,53,413.73 करोड़ थीं। इसी अवधि के दौरान, ऋण संविभाग में 19.75 प्रतिशत की वृद्धि हुई और इनकी राशि ₹ 6,31,914.15 करोड़ से बढ़कर ₹ 7,56,719.45 करोड़ हो गई। मार्च 2011 के अंत में निवेशों में 0.06 प्रतिशत की मामूली सी कमी हुई और मार्च 2011 के अंत में इनकी राशि घटकर ₹ 2,95,600.57 करोड़ रही जबकि पहले यह ₹ 2,95,785.20 करोड़ रही थी। अधिकांश निवेश घरेलू बाजार में सरकारी एवं अन्य अनुमोदित प्रतिभूतियों में किया गया। देशीय अग्रिमों में बैंक का बाजार अंश मार्च 2011 को 16.40 प्रतिशत रहा।

## देयताएँ

बैंक की कुल देयताएँ (पूँजी एवं आरक्षितियों को छोड़कर) 17.35 प्रतिशत की वृद्धि के साथ 31 मार्च 2011 को ₹ 11,58,750.16 करोड़ हो गई, जबकि 31 मार्च 2010 को ये ₹ 9,87,464.53 करोड़ थीं। देयताओं में यह वृद्धि प्रमुख रूप से जमाराशियों और उधार राशियों में वृद्धि के कारण हुई। 31 मार्च 2011 को वैश्विक जमाराशियों में 31 मार्च 2010 की तुलना में 16.14 प्रतिशत की वृद्धि हुई और 31 मार्च 2011 को ये ₹ 9,33,932.81 करोड़ के स्तर तक पहुँच गई जबकि 31 मार्च 2010 को ये ₹ 8,04,116.23 करोड़ रही थी। जमाराशियों में बैंक का बाजार अंश मार्च 2011 को 16.40 प्रतिशत रहा।

## निष्पादन के उल्लेखनीय तथ्य

मुख्य परिचालन	
क	विश्व बाजार परिचालन
ख	कारपोरेट बैंकिंग समूह
ग	मध्य कारपोरेट समूह
घ	राष्ट्रीय बैंकिंग समूह
ङ	ग्रामीण व्यवसाय समूह
च	परस्पर विक्रय
छ	कारपोरेट कार्यनीतियाँ और नव व्यवसाय
ज	अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह
झ	आस्ति गुणवत्ता
ञ	सहयोगी एवं अनुषंगियाँ

## क. विश्व बाजार परिचालन

कारपोरेट केंद्र स्थित ग्लोबल मार्केट्स विभाग सभी समय क्षेत्रों में बैंक के ट्रेजरी कारोबार का संचालन करता है। इसमें सात प्रभाग हैं, जैसे ब्याज दर बाजार अनुभाग, ईक्विटी और म्यूचुअल फंड, विदेशी मुद्रा कोष, वित्तीय निर्माण और नव उत्पाद अनुभाग, वैकल्पिक आस्ति अनुभाग, कोष विपणन समूह, संविभाग प्रबंधन सेवा अनुभाग।

वर्ष के दौरान बैंक ने निवेशों पर ब्याज/छूट के रूप में ₹ 18,799 करोड़ अर्जित किए और निवेशों की बिक्री एवं विदेशी मुद्रा/स्वर्ण व्यापार आय से ₹ 1,422 करोड़ का लाभ कमाया।

## ख. कारपोरेट बैंकिंग समूह

बैंक के कारपोरेट बैंकिंग समूह में चार कार्यनीतिक व्यवसाय इकाइयाँ हैं जिनका ब्यौरा निम्नानुसार है :

**ख.1 कारपोरेट लेखा समूह (कैग)** की मुंबई, नई दिल्ली, चेन्नई, कोलकाता, अहमदाबाद और हैदराबाद जैसे केंद्रों पर छह शाखाएँ हैं।

- कारपोरेट लेखा समूह का ₹ 1,08,744 करोड़ का अग्रिम संविभाग बैंक के सीएंडआई (गैर-खाद्य) ऋणों का 31 प्रतिशत है और बैंक के कुल देशीय ऋण संविभाग का 16 प्रतिशत है।

तालिका : कारपोरेट लेखा समूह (कैग) -  
वर्ष-दर-वर्ष उल्लेखनीय तथ्य

(राशि करोड़ ₹ में)

विवरण	31.03.2010 को	31.03.2011 को	वृद्धि (%)
अग्रिम	88,144	1,08,774	23
विदेशी मुद्रा टर्नओवर	6,76,286	7,94,844	18
शुल्क आय	1,659	1,816	10
परिचालन लाभ	7,337	9,808	34
व्यवसाय प्रति कर्मचारी	156	168	8
औसत ब्याज कीमत- लागत अंतर	4.04	5.41	34
एनपीए/कुल अग्रिमों का प्रतिशत	0.18	0.08	-56

## Assets

The total assets of the Bank increased by 16.17% from ₹ 10,53,413.73 crores at the end of March 2010 to ₹ 12,23,736.20 crores as at end March 2011. During the period, the loan portfolio increased by 19.75% from ₹ 6,31,914.15 crores to ₹ 7,56,719.45 crores. Investments decreased marginally by 0.06% from ₹ 2,95,785.20 crores to ₹ 2,95,600.57 crores as at the end of March 2011. 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 16.40% as of March 2011.

## Liabilities

The Bank's aggregate liabilities (excluding capital and reserves) rose by 17.35% from ₹ 9,87,464.53 crores on 31st March 2010 to ₹ 11,58,750.16 crores on 31st March 2011. The increase in liabilities was mainly contributed by increase in deposits and borrowings. The Global deposits stood at ₹ 9,33,932.81 crores as on 31st March 2011 against ₹ 8,04,116.23 crores as on 31st March 2010, representing an increase of 16.14 % over the level on 31st March 2010. The Bank's market share in deposits was 16.40% as of March 2011.

## Performance Highlights

Core Operations	
A	Global Markets Operations
B	Corporate Banking Group
C	Mid Corporate Group
D	National Banking Group
E	Rural Business Group
F	Cross Selling
G	Corporate Strategies & New Business
H	International Banking Group
I	Asset Quality
J	Associates & Subsidiaries

## A. GLOBAL MARKETS OPERATIONS

Global Markets Department at the Corporate Centre handles the Bank's Domestic Treasury Operations across all time zones. It consists of seven divisions viz : Interest Rate Market desk, Equity & Mutual Fund desk, Forex treasury, Financial Engineering & New Products desk, Alternate Assets desk, Treasury Marketing Group and Portfolio Management Service section.

During the year, the Bank earned ₹ 18,799 crores by way of Interest/Discount on investments and made ₹ 1,422 crores of profit on sale of Investments and Forex/Gold Trading income.

## B. CORPORATE BANKING GROUP

The Bank's Corporate Banking Group consists of four Strategic Business Units, as detailed below:

**B.1. Corporate Accounts Group (CAG)**, has six branches at the following centers; Mumbai, New Delhi, Chennai, Kolkata, Ahmedabad and Hyderabad.

- CAG's advances portfolio of ₹ 1,08,774 crores is 31% of the C&I (Non-food) credit of the Bank and constitutes 16% of the total domestic credit portfolio of the Bank.

Table : CAG – YoY Highlights

(₹ in Crs)

Particulars	As on 31.03.2010	As on 31.03.2011	Growth %
Advances	88,144	1,08,774	23
FOREX Turnover	6,76,286	7,94,844	18
Fee Income	1,659	1,816	10
Operating Profit	7,337	9,808	34
Business per Employee	156	168	8
Avg. Interest Spread	4.04	5.41	34
NPA/Total Advances (%)	0.18	0.08	-56

- कारपोरेट लेखा समूह के विदेशी मुद्रा कारोबार का बैंक द्वारा देश में किए गए कुल विदेशी मुद्रा कारोबार में 57 प्रतिशत हिस्सा रहा।
- लेखा आयोजना कारोबार से शुल्क आधारित सेवाओं पर अधिकाधिक ध्यान केंद्रित किया जा सका। साख पत्रों से आय ₹ 271 करोड़ से बढ़कर ₹ 359 करोड़ पर पहुँच गई। बैंक गारंटियों से आय ₹ 285 करोड़ से बढ़कर ₹ 359 करोड़ के स्तर पर जा पहुँची।
- समूहन और हामीदारी व्यवसाय में वृद्धि हुई। इस खंड में शुल्क आय ₹ 295 करोड़ से बढ़कर ₹ 458 करोड़ (55 प्रतिशत) हो गई।

### लेनदेन बैंकिंग इकाई

लेनदेन बैंकिंग इकाई, जिसने नकदी प्रबंध उत्पाद, व्यापार वित्तपोषण एवं माध्यम (व्यापारी/विक्रेता) वित्तपोषण पर विशेष रूप से ध्यान देते हुए वर्ष 2009-10 के दौरान स्वयंपूर्ण इकाई के रूप में कार्य करना शुरू किया है, ने वर्ष 2010-11 में अपनी गतिविधियों में विस्तार किया।

#### (1) नकदी प्रबंध उत्पाद

एसबीआई फास्ट नामक अपने नकदी प्रबंध उत्पाद के द्वारा देश भर में 683 केंद्रों पर 1020 शाखाओं में चैक / नकदी उगाही के कारोबार के लिए अपनी पहुँच में विस्तार किया। यह बैंक की शाखाओं में इलेक्ट्रॉनिक भुगतान / उगाही का कार्य भी कर रही है। सीएमपी का लाभांश वारंट कारोबार भी वर्ष के दौरान लगभग दुगुना हो गया। नकदी संग्रहण सुविधा को स्थायित्व प्राप्त हुआ। बैंक ने ग्राहकों को घर बैठे संपर्क की सुविधा प्रदान करनी शुरू की जिससे वे अपेक्षानुसार अपनी उगाहियों / भुगतानों की बिना किसी मानवीय सहायता के ऑन लाइन जानकारी प्राप्त कर सकें।

#### (2) व्यापार वित्तपोषण

बैंक ने ई-ट्रेड नाम से एक ग्राहक अनुकूल प्रारंभिक स्तर का उत्पाद शुरू किया है जिससे ग्राहक साख पत्र (एलसी) और बैंक गारंटी संबंधी अपनी मांग ऑन लाइन बता सकेंगे।

#### (3) सप्लाई चेन वित्तपोषण

##### ई-वीएफएस (इलेक्ट्रॉनिक वेंडर फाइनेंसिंग स्कीम)

यह योजना जो पूर्णतया इलेक्ट्रॉनिक माध्यम पर आधारित है, बड़े उद्योगों और विक्रेताओं दोनों को कंप्यूटरीकृत भुगतान और लेनदेन प्रविष्टियों के समाधान और तत्काल एमआईएस की सुविधा भी उपलब्ध कराती है।

### ई-डीएफएस (इलेक्ट्रॉनिक डीलर फाइनेंसिंग योजना)

ई-डीएफएस योजना के अंतर्गत बड़े उद्योगों के अनुमोदित डीलरों को बैंक आधारित इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से बड़े उद्योगों से की जाने वाली उनकी खरीदारियों के लिए वित्त उपलब्ध कराया जाता है।

### ख.2 परियोजना वित्तपोषण और पट्टा कार्यनीतिक व्यवसाय इकाई

परियोजना वित्तपोषण - कार्यनीतिक व्यवसाय इकाई बिजली, दूरसंचार, सड़कों, बंदरगाहों, हवाई अड्डों, माल-ढुलाई आदि आधारभूत क्षेत्रों में तथा अन्य गैर-आधारभूत परियोजनाओं के वित्तपोषण पर केंद्रित इकाई है। ये परियोजनाएं न्यूनतम परियोजना लागत पर कतिपय सीमाओं में वित्तपोषित की जाती हैं। मार्च 2011 को समाप्त वर्ष के दौरान परियोजना ऋणों के समूहन और हामीदारी (अंडरराइटिंग) पर विशेष रूप से ध्यान दिया गया।

कुल मिलाकर, परियोजना वित्तपोषण कार्यनीतिक इकाई ने वर्ष के दौरान ₹ 3,33,054 करोड़ (₹ 3,00,016 करोड़)\* की कुल ऋण आवश्यकता वाली परियोजनाओं के निधीयन में ₹ 2,36,607 करोड़ (₹ 1,84,728 करोड़)\* की सहभागिता की। परियोजना वित्तपोषण - कार्यनीतिक व्यवसाय इकाई ने इस अवधि के दौरान ₹ 59,209 करोड़ (₹ 41,048 करोड़)\* की संस्वीकृतियाँ प्रदान की और अन्य बैंकों के साथ ऋण समूहन में ₹ 73,082 करोड़ (₹ 69,901 करोड़)\* की हिस्सेदारी की।

\* (कोष्ठकों में दिए गए आंकड़े पिछले वित्त वर्ष की इसी अवधि के हैं)

### ख.3 तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन समूह (एसएएमजी)

वर्ष 2010-11 के दौरान तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन समूह (एसएएमजी) का निष्पादन निम्नानुसार है। :

#### तालिका

(₹ करोड़ में)

1	अनर्जक आस्तियों (एनपीए) की नकद वसूली	919
2	मानक आस्तियों के रूप में कोटि उन्नयन	141
3	बट्टे खाते डाले गए	1,787
4	अनर्जक आस्तियों (1+2+3) में आई कुल कमी	2,847
5	बट्टे खाते डाले गए ऋणों की वसूली	218

- CAG's forex business constituted 57% of the total domestic forex turnover of the Bank.
- Account Planning initiative has resulted in increased focus on fee-based services. Income from LCs increased from ₹ 271 crores to ₹ 359 crores. Income from BGs increased from ₹ 285 crores to ₹ 359 crores.
- Syndication and Underwriting Business improved contributing to a growth in Fee Income in this segment from ₹ 295 crores to ₹ 458 crores (55%).

### Transaction Banking Unit

Transaction Banking Unit, with special focus on Cash Management Product, Trade Finance and Channel (Dealer/Vendor) Finance, which started working in a full-fledged manner during the year 2009-10, expanded its activity during 2010-11.

#### (1) Cash Management Product

Cash Management Product (CMP) with its brand name SBIFAST extended its reach for cheque/cash collection to 1020 branches at 683 centres across the country, apart from electronic payment/collection from branches of the Bank. CMP's Dividend Warrant business nearly doubled during the course of the year. While Cash pick-up facility has stabilized, the Bank started offering Host-to-Host connectivity to clients to enable them to track online their collections/payments and get customized MIS without any human intervention.

#### (2) Trade Finance

The Bank has launched a more customized front-end tool called e-trade which will enable clients to lodge their Letter of Credit and Bank Guarantee requirements online.

#### (3) Supply Chain Finance

##### e-VFS (Electronic Vendor Financing Scheme)

This scheme, which is fully on electronic platform, provides automated payment and settlement of

transactions as also real time MIS to both Industrial Majors and vendors.

##### e-DFS (Electronic Dealer Financing Scheme)

Under the e-DFS scheme, approved dealers of Industry Majors (IM) are financed for their purchases from IMs, again on a web-based electronic platform.

### B.2. Project Finance & Leasing SBU

The Project finance-SBU focuses on funding projects in infrastructure sectors like power, telecom, roads, ports, airports, logistics and other non-infrastructure projects with certain threshold on minimum project cost. During the year ended March 2011, the focus was on syndication and underwriting of project loans.

As a whole, Project Finance-SBU participated in funding of projects having a total cost outlay of ₹ 3,33,054 crores (₹ 3,00,016 crores)\* and involving total debt requirement of ₹ 2,36,607 crores (₹ 1,84,728 crores)\* during the year. Project Finance-SBU accorded sanctions of ₹ 59,209 crores (₹ 41,048 crores)\*, while it took up syndication of debt of ₹ 73,082 crores (₹ 69,901 crores)\*, with other banks during this period.

\* (Figures in brackets represent previous FY numbers for the corresponding period.)

### B.3. Stressed Assets Management Group (SAMG)

The performance of SAMG for the period 2010-11 is given below:

Table

(₹ in Crs)

1	Cash Recovery in NPA	919
2	Upgradations in Standard Assets	141
3	Write – Offs	1,787
4	Gross reduction in NPAs (1+2+3)	2,847
5	Recovery in written off accounts	218



- 106 तनावग्रस्त आस्ति समाधान शाखाओं की देश भर में स्थापना की गई है जिससे एसएमई और वैयक्तिक खंडों में ₹ 1 करोड़ तक की बकाया राशि वाली अनर्जक आस्तियों के समाधान पर ध्यान केंद्रित किया जा सके।

#### ख.4 वित्तीय संस्थान व्यवसाय इकाई (एफआईबीयू)

वित्तीय संस्थान व्यवसाय इकाई (एफआईबीयू) का सृजन वर्ष 2009 में कारपोरेट बैंकिंग समूह के अंतर्गत बैंकों, दलाली फर्मों, एक्सचेंजों, म्यूचुअल फंडों, गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों और बीमा कंपनियों जैसी वित्तीय संस्थाओं से संभाव्य व्यवसाय जुटाने के लिए किया गया था।

एफआईबीयू पूंजी बाजार संबंधी व्यवसाय में भी बड़ा हिस्सा पाने का लक्ष्य निर्धारित कर रहा है। एफआईबीयू के अंतर्गत पूंजी बाजार शाखा (सीएमबी) एक विशेषीकृत शाखा है जो इस खंड के लिए अपनी सेवाएं प्रदान कर रही है। यह शाखा एएसबीए और एस्करो कलेक्शन / रिफंड बैंकर के लिए एक नोडल शाखा भी है। वर्ष के दौरान इसने कोल इंडिया, एमओआईएल, पावर ग्रिड और भारतीय नौवहन निगम सहित बड़ी संख्या में आईपीओ / एफपीओ / एनएफओ / बांड इश्यू का कार्य किया। सीएमबी 14 प्रमुख एक्सचेंजों और सीसीआईएल के लिए एक समाधान बैंक का कार्य भी करती है और यह बाजार में कारोबार करने वाली और मध्यवर्ती संस्थाओं की समाधान बैंकिंग और लेनदेन बैंकिंग आवश्यकताओं की पूर्ति करने के लिए पूरी तरह से सुसज्जित है।

#### ग. मध्य कारपोरेट समूह (एमसीजी)

##### उल्लेखनीय तथ्य

- मध्य कारपोरेट समूह के अग्रिम (गैर-खाद्यान्न) ₹ 1,62,031 करोड़ (वर्ष-दर-वर्ष 21.15% वृद्धि) के स्तर पर पहुँच गए।
- परिचालन लाभ ₹ 15,355 करोड़ (वर्ष-दर-वर्ष 34.60% वृद्धि)।
- अन्य आय ₹ 2,369 करोड़ (वर्ष-दर-वर्ष 35.44% वृद्धि)।
- ब्याज आय ₹ 14,275 करोड़ (वर्ष-दर-वर्ष 30.84% वृद्धि)।
- 587 नए ग्राहकों को मार्च 2011 तक ₹ 20,849 करोड़ की कुल राशि की ऋण सीमाएँ (निधि आधारित) संस्वीकृत की गईं।

- खंडीय जमाराशि स्तर ₹ 27,408 करोड़ (वर्ष-दर-वर्ष 48.14% वृद्धि)।
- अग्रिमों से औसत प्रतिफल 9.88%।
- औसत ब्याज अंतर मार्च 2010 के स्तर से 21 आधार अंक बढ़कर 4.58% पर पहुँच गया।
- मध्य कारपोरेट समूह शाखाओं की कुल संख्या 64 (वित्त वर्ष 2009-10 के दौरान 56 से बढ़कर)।

##### नए प्रयास

- इंदौर में नया मध्य कारपोरेट क्षेत्रीय कार्यालय खोला गया जिससे मध्य प्रदेश में मध्य कारपोरेट समूह के ग्राहकों की आवश्यकताओं और व्यवसाय वृद्धि पर बेहतर ढंग से ध्यान दिया जा सके।

##### स्वर्ण बैंकिंग

- सोने के सिक्कों की खुदरा बिक्री के लिए प्राधिकृत शाखाओं की संख्या जो मार्च 2010 में 1122 थी, 31.03.2011 को बढ़कर 1187 हो गई। वित्त वर्ष 2010-11 में 2,610 किलो ग्राम सोने की बिक्री की गई। इस प्रकार इसमें वर्ष-दर-वर्ष 130% की वृद्धि दर्ज की गई।
- स्वर्ण जमा योजना 54 शाखाओं में चल रही है जिसका उद्देश्य घर-परिवारों, मंदिरों और ट्रस्टों से बेकार पड़ा सोना जुटाना है। बैंक द्वारा वित्त वर्ष 2010-11 में इस योजना के तहत 3,420 किलोग्राम सोना जुटाया गया।
- वर्ष के दौरान बैंक द्वारा स्वर्ण (थोक) बिक्री योजना के अंतर्गत 60.306 मैट्रिक टन सोने की बिक्री की गई। इस प्रकार पिछले वर्ष की तुलना में इसमें 77% की वृद्धि दर्ज की गई।
- बैंक के स्वर्ण धातु ऋण संविभाग में 41% की वृद्धि हुई। 31.03.2011 को 7,195 कि.ग्रा. (लगभग ₹ 1,467 करोड़) बकाया था।
- स्टेट बैंक आफ मैसूर और स्टेट बैंक आफ त्रावणकोर की शाखाओं के माध्यम से गठजोड़ व्यवस्था के अंतर्गत वर्ष 2010-11 के दौरान सोने के सिक्कों की बिक्री की एक नई शुरुआत की गई।

- 106 Stressed Assets Resolution Branches were established across the country for focussed resolution of NPAs with outstanding upto ₹ 1 crore in SME and Personal segments.

#### **B.4. Financial Institutions Business Unit (FIBU)**

FIBU was created in the year 2009 under Corporate Banking Group to tap the potential business from Financial Institutions, which include Banks, Brokerage Firms, Exchanges, Mutual Funds, NBFCs and Insurance Companies.

FIBU is also targeting a larger share in the capital market related business. Capital Market Branch (CMB) at Mumbai under FIBU is a specialized branch catering to this segment and is also a nodal branch for ASBA and Escrow Collection/Refund Banker. It has handled large number of IPO/FPO/NFO/Bond Issues including Coal India, MOIL, Power Grid and Shipping Corporation of India during the year. CMB is a settlement Bank for 14 major Exchanges and CCIL and is well equipped to meet the Settlement Banking and transaction banking requirements of the market participants and intermediaries.

#### **C. MID-CORPORATE GROUP (MCG)**

##### **Highlights**

- MCG Level of Advances (Non-Food) stood at ₹ 1,62,031 crores (Y-o-Y Growth 21.15%).
- Operating Profit ₹ 15,355 crores (Y-o-Y Growth 34.60%).
- Other Income ₹ 2,369 crores (Y-o-Y Growth 35.44%).
- Interest income ₹ 14,275 crores (Y-o-Y growth 30.84%).
- 587 New Connections sanctioned Credit Limits (Fund based) aggregating to ₹ 20,849 crores upto March 2011.
- Segmental Deposits Level ₹ 27,408 crores (Y-o-Y Growth 48.14%).
- Average Yield on Advances is 9.88%.
- Average Interest Spread is 4.58 % up by 21 bps from March 2010.
- Total number of MCG branches- 64 (up from 56 during the FY 2009-10).

##### **Initiatives taken**

- New Mid Corporate Regional Office has been opened at Indore for better focus on MCG customers' needs and business growth in Madhya Pradesh.

##### **Gold Banking**

- The number of branches authorized for retail sale of Gold Coins has increased from 1,122 in March 2010 to 1,187 as on 31.03.2011. In the year 2010-11, retail sale of Gold coins was at 2,610 Kgs registering YoY growth of 130%.
- The Gold Deposit Scheme, which aims at mobilization of idle Gold from domestic households, temples and trusts, is operational at 54 branches. The Bank has mobilized 3,420 Kgs of gold under this scheme in financial year 2010-11.
- During the year, the Bank has sold 60.306 MTs of gold under Sale of Gold (Wholesale) scheme registering a growth of 77% over previous year.
- The Bank's Metal Gold Loan portfolio has increased by 41 % with outstanding of 7,195 Kgs as on 31.03.2011 (approx. ₹ 1,467 crores).
- Sale of Gold coins through branches of SBM and SBT under tie-up arrangement, a new initiative during the year 2010-11.

## 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 सरकारी व्यवसाय इकाई (जीबीयू) 31 मार्च 2011 को बैंक की देशीय जमाराशियों में राष्ट्रीय बैंकिंग समूह का 57.96% और बैंक के देशीय अग्रिमों में 31.89% हिस्सा था।

पूर्ववर्ती स्टेट बैंक ऑफ इंदौर की 470 शाखाओं के विलय के अलावा, वित्त वर्ष 2010-11 के दौरान 576 नई शाखाएं खोली गईं। मार्च 2011 के अंत में बैंक की 13,542 शाखाएं और 25,005 समूह एटीएम थे।

**तालिका : राष्ट्रीय बैंकिंग समूह - निष्पादन के उल्लेखनीय तथ्य**  
(₹ करोड़ में)

विवरण	31.03.2010	31.03.2011	वर्ष-प्रति-वर्ष वृद्धि	
			सम्पूर्ण	(%)
	स्तर	स्तर		
जमाराशियाँ (अंतर- बैंक को छोड़कर)	4,24,228	4,90,728	66,500	15.68
अग्रिम (खाद्यान्न और अंतर-बैंक को छोड़कर)	1,75,043	2,07,588	32,545	18.59

**घ.1 वैयक्तिक बैंकिंग व्यवसाय इकाई (पीबीबीयू)**  
(पीबीबीयू के आंकड़े एनबीजी+आरबीजी से संबंधित हैं)  
तालिका (₹ करोड़ में)

विवरण	31.03.2010	31.03.2011	वृद्धि (%)
जमाराशियाँ	4,24,734	5,05,019	18.90%
अग्रिम	1,34,849	1,64,576	22.04%
कासा	2,07,113	2,53,758	22.52%

31 मार्च 2011 को पीबीबीयू का बैंक की कुल जमाराशियों में 60.64% और कुल अग्रिमों में 24.78% हिस्सा था।

31 मार्च 2011 को समाप्त वर्ष के दौरान पीबीबीयू द्वारा 196 लाख नए बचत बैंक खाते खोले गए।

कासा अनुपात में 149 आधार बिन्दुओं की वृद्धि हुई और 31.03.2011 को यह बढ़कर 50.25% हो गया जबकि 31 मार्च 2010 को यह 48.76% था।

बैंक को नई पेंशन व्यवस्था (भारत सरकार की एक नई पहल) के अंतर्गत संपर्क बिंदु के रूप में व्यवसाय करने के लिए नामित किया गया है। बैंक के सभी मंडलों में 3,800 शाखाओं को नई पेंशन व्यवस्था के अंतर्गत कारोबार करने के लिए पंजीकृत किया गया है। संपर्क बिंदु के रूप में व्यवसाय करने वाले सभी बैंकों में भारतीय स्टेट बैंक शाखाओं की संख्या और श्रेणी 1 पंजीकरणों की संख्या के मामले में प्रथम स्थान पर है।

बैंक सेबी के दिशानिर्देशों के अनुसार शेरों में निवेश के लिए राशि अलग रखकर किए जानेवाले आवेदनों एएसबीए के लिए स्व प्रमाणित समूह सदस्य है। यह सेवा भारत में 1,061 शाखाओं के माध्यम से उपलब्ध कराई जा रही है।

### कारपोरेट और संस्थागत गठजोड़

एक विशेष रक्षा वेतन सुविधा (डीएसपी) तैयार करने और थल सेना, नौ सेना और वायु सेना के 13,35,000 कर्मिकों के वेतन खाते सफलतापूर्वक खुलवाने के बाद अन्य विशेष वेतन सुविधाएँ केंद्रीय अर्ध सैनिक बलों जैसे बीएसएफ, सीआईएसएफ, सीआरपीएफ, एनएसजी, आईटीबीपी, असम राइफल्स, भारतीय टट रक्षक और जीआईएफ के लिए तैयार की गई। भारतीय रेल के 14 लाख कर्मचारियों के लिए एक विशेष वेतन सुविधा शुरू की गई। इसके अलावा राज्य सरकारों और केन्द्र शासित प्रदेशों के कर्मचारियों के लिए तथा राज्य पुलिस और केंद्रीय पुलिस संगठनों के कर्मचारियों के लिए भी विशेष सुविधाएँ शुरू की गईं।

विभिन्न वेतन सुविधाओं से कुल वेतन खाता ग्राहक आधार 46,07,000 तक पहुँच गया जिसमें डीएसपी के 13,35,000 खाते और कारपोरेट सेलरी पैकेज (सीएसपी) के 32,72,000 खाते शामिल हैं।

‘रक्षा वेतन पैकेज’ को हांगकांग में मास्टर कार्ड हॉल आफ फेम द्वारा वर्ष 2010 के लिए सर्वश्रेष्ठ अभिग्रहण अभियान का पुरस्कार प्राप्त हुआ।

## D. NATIONAL BANKING GROUP (NBG)

National Banking Group of the Bank comprising of Metro & Urban branches of the 14 Circles of the Bank has three Strategic Business Units, SMEBU, PBBU and Government Business Unit (GBU). NBG share was 57.96% of the Bank's domestic deposits and 31.89% of the Bank's domestic advances as on 31<sup>st</sup> March 2011.

576 new branches were opened during the financial year 2010-11 besides merger of 470 branches of erstwhile State Bank of Indore. As at the end of March 2011, the Bank had 13,542 branches and 25,005 Group ATMs.

**Table : NBG – Highlights**

(₹ in Crs)

As on	31.03.2010	31.03.2011	YoY Growth	
	Level	Level	Absolute	(%)
Deposits (excl. Inter-bank)	4,24,228	4,90,728	66,500	15.68
Advances (excl. Food & Inter-Bank)	1,75,043	2,07,588	32,545	18.59

### D.1 Personal Banking Business Unit (PBBU)

(PBBU figures for NBG + RBG)

**Table**

(₹ in Crs)

Particulars	31.03.2010	31.03.2011	Growth (%)
Deposits	4,24,734	5,05,019	18.90%
Advances	1,34,849	1,64,576	22.04%
CASA	2,07,113	2,53,758	22.52%

PBBU had a share of 60.64% of the Aggregate Deposits and 24.78% of the Aggregate Advances of the Bank as on 31<sup>st</sup> March 2011.

PBBU opened 196 lac new Savings Bank accounts during the year ended 31<sup>st</sup> March 2011.

The CASA Ratio as on 31.03.2011 has gone up to 50.25% from 48.76% as on 31<sup>st</sup> March 2010 i.e. an increase of 149 basis points.

The Bank has been designated as the Point of Presence (PoP) for conducting business under the New Pension System (an initiative of the Government of India) and 3,800 branches across all Circles have been registered for conducting business under the New Pension System. Amongst all Banks acting as Points of Presence, SBI is at the 1<sup>st</sup> position in terms of number of branches as well as in terms of number of Tier I registrations.

The Bank is Self Certified Syndicate Member for ASBA (Application Supported by Blocked Amount) as per SEBI guidelines, which is being offered through 1,061 branches in India.

### Corporate & Institutional Tie-Ups

After designing a special Defence Salary Package (DSP) and successfully acquiring Salary Accounts of 13,35,000 personnel of Army, Navy and Air Force, other special Salary Packages were designed for Central Para Military Forces viz. BSF, CISF, CRPF, NSG, ITBP, Assam Rifles and Indian Coast Guard. A Salary Package has also been offered to the 14 lac employees of Indian Railways, while special packages have also been rolled out for employees of State Governments and Union territories as well as employees of State Police and Central Police Organisations.

The various Salary packages together have resulted in taking the total salary account Customer base to 46,07,000, comprising of 13,35,000 accounts under DSP and 32,72,000 accounts under Corporate Salary Package (CSP).

“Defence Salary Package” was awarded Best Acquisition Campaign by Master Card Hall of Fame, Marketing Awards, 2010 at Hong Kong.



## गृह ऋण

भारतीय स्टेट बैंक गृह ऋणों ने वर्ष 2006 के बाद लगातार पांच वर्षों से सीएनबीसी-आवाज कंज्यूमर अवार्डों में भारत के “सबसे पसंदीदा गृह ऋण” के अपने स्थान को बरकरार रखा। भारतीय स्टेट बैंक को वर्ष 2010 के लिए गृह ऋण बैंकिंग में उत्कृष्टता के लिए “माई एफएम स्टार्स आफ द इंडस्ट्री अवार्ड” भी प्राप्त हुआ है। वर्ष 2010 के लिए “खुदरा गृह ऋणों में वृद्धि के माध्यम से रियल इस्टेट सेक्टर में उत्कृष्ट योगदान” के लिए सीएनबीसी आवाज का प्रतिष्ठित अवार्ड भी मिला है। गृह ऋणों की बैंक की खुदरा व्यवसाय रणनीति में महत्वपूर्ण भूमिका रही है। एसबीआई ने गृह ऋणों में 31 मार्च 2011 तक ₹ 15,576 करोड़ (21.88%) की वृद्धि दर्ज की और यह सभी अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों में गृह ऋण संविभाग के आकार के मामले में लगातार अक्वल गृह ऋण प्रदाता बना रहा। इसी तरह, बैंक के अधिकांश गृह ऋण लेने वाले ऋणी वेतनभोगी कर्मचारी हैं जिन्होंने पहली बार गृह ऋण लिया है। इससे पता चलता है कि बैंक के गृह ऋण उत्पाद वास्तव में आवास की आवश्यकताओं को सफलतापूर्वक पूरा कर रहे हैं न कि मात्र निवेश मांग की पूर्ति कर रहे हैं।

बैंक द्वारा सस्ते आवास की बढ़ती मांग को पूरा करने के लिए भी एक नई पहल की गई है। इस संबंध में एक प्रायोगिक कक्ष वसई रोड, मुंबई में शुरू किया गया है। युवाओं में निहित संभावनाओं का पता लगाने के लिए एक नया उत्पाद एसबीआई युवा शुरू किया गया है। इसके द्वारा 35 वर्ष से कम आयु वाले युवाओं की आकांक्षाओं की पूर्ति में सहायता की जा सकेगी। इसी तरह एसबीआई पाल जो एक पूर्व अनुमोदित ऋण है, जिसे एक ग्राहक अनुकूल उपाय के रूप में शुरू किया गया है जिससे नए शहरों के ग्राहक अपनी पसंद का मकान चुनने के पहले अपना बजट तय कर पाएंगे। इसके अलावा, बिल्डर से जुड़े हुए ऋण कार्यों को कम समय में पूरा करने वाले “त्वरित कार्य कक्ष की” अवधारणा शुरू की गई है जिससे ऋण संस्वीकृति पहले से कम समय में हो जाएगी।

आवास खंड पर विशेष रूप से ध्यान केंद्रित करने के लिए रियल इस्टेट हैबिटेट एंड हाउसिंग डेवलपमेंट इकाई का निर्माण किया 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 2011 तक 23.26% की वृद्धि हुई। एसबीआई द्वारा 31 मार्च 2011 तक

₹ 10,980 करोड़ की कुल राशि के शिक्षा ऋण दिए गए। एसबीआई शिक्षा ऋणों के मामले में सबसे आगे है। सरकारी क्षेत्र के बैंकों में इसका बाजार अंश लगभग 25% है।

उच्चतर शिक्षा चुनने वाले अधिकाधिक छात्रों को वित्तीय सहायता प्रदान करने की दृष्टि से एसबीआई स्कॉलर लोन स्कीम के तहत आईआईएम/आईआईटी/एनआईटी जैसे प्रतिष्ठित संस्थानों और अन्य प्रतिष्ठित संस्थानों में दाखिला लेने के लिए रियायती दरों और शर्तों पर ऋण उपलब्ध कराने हेतु ऐसे संस्थानों की संख्या को बढ़ाकर 109 कर दिया गया है।

## वैयक्तिक ऋण

हमारी एक्सप्रेस क्रेडिट योजना में उच्चतम ऋण राशि ₹ 10.00 लाख से बढ़ाकर ₹ 15.00 लाख और चुकौती की अवधि 48 ईएमआई से बढ़ाकर 60 ईएमआई कर दी गई। स्वर्णभूषण गिरवी रखकर लिए जाने वाले ऋणों के लिए उच्चतम ऋण राशि ₹ 3.00 लाख से बढ़ाकर ₹ 10.00 लाख कर दी गई।

‘अस्थिर दर वाली सावधि जमा’ नामक एक नए सावधि जमा उत्पाद की शुरुआत के साथ अक्टूबर 2010 में इसकी प्रतिभूति पर ऋण लेने के लिए एक नई ऋण योजना तैयार की गई।

स्वर्ण एक्सचेंज ट्रेडेड फंड की प्रतिभूति पर ऋण मांग बढ़ने से मार्च 2011 में एक नया उत्पाद ‘लॉन्स अगेंस्ट एसबीआई गोल्ड एक्सचेंज ट्रेडेड फंड’ शुरू किया गया था।

## वाहन ऋण

भारतीय स्टेट बैंक के वाहन ऋण खुदरा बाजार में अपना वर्चस्व कायम रखे हुए हैं और 31 मार्च 2011 को वाहन ऋण बाजार में इसकी हिस्सेदारी 18.20% हो गई जबकि 31 मार्च 2010 को यह 16.80% पर थी। बैंक लगातार तीन वर्षों से देश भर में व्यक्तियों को कार के वित्तपोषण में अक्वल और मारुति कारों का एक प्रमुख वित्तपोषक बना हुआ है। एसबीआई ने शेवरले, हुंडई, टाटा मोटर्स और होंडा सिएल तथा टोयटा कारों के अधिकाधिक खरीदारों के वित्तपोषण से बाजार में अपनी उपस्थिति बढ़ाई है।

वर्ष के दौरान शुरू की गई मर्सडीज कार खरीद की एक अलग योजना के तहत महाराष्ट्र के औरंगाबाद शहर में वर्ष के दौरान 117 मर्सडीज कारें वित्तपोषित की गईं। कार वित्तपोषण क्षेत्र के अंतर्गत वैयक्तिक खंड व्यवसाय करने वाली सभी शाखाओं को कार वित्तपोषण के क्षेत्र में शामिल करने के लिए ‘एक शाखा एक कार’ नामक एक नया

---

## Home Loans

SBI Home Loan has maintained its position as **India's "Most Preferred Home Loan" brand in CNBC-Awaaz consumer awards** continuously for five years since 2006. SBI is also the recipient of the "My FM Stars of the Industry Award" for Excellence in Home Loan Banking for the year 2010 and the prestigious CNBC Awaaz award for the year 2010 for 'Outstanding contribution to the real estate sector through growth of retail home loans'. Home Loans play a pivotal role in the Bank's retail business strategy. SBI Home Loans registered a growth of ₹ 15,576 crores (21.88%) up to 31st March 2011 and continued to be the No.1 Home Loan player - in terms of the size of the Individual Home Loan portfolio - amongst all Scheduled Commercial Banks. Also, a majority of Bank's Home Loan borrowers are salaried employees and first time Home Loan buyers, which shows that the Bank's Home Loan products have been successful in satisfying genuine housing need and not mere investment demand.

The Bank has also started an initiative to tap the growing affordable housing segment. A pilot cell in this regard has been launched at Vasai Road, Mumbai. In order to tap the youth segment, a new product SBI Yuva was launched to help young persons below the age of 35, to achieve their aspirations. Similarly, SBI-PAL, a pre-approved loan was introduced as a customer friendly measure to enable customers in large cities to firm up their budget before finalising the choice of home. In addition, the concept of Builder focussed Lean Work Cells has been introduced to reduce the turnaround time.

Real Estate Habitat & Housing Development Unit has been created for focussed attention on the housing segment.

## Education Loans

With an increase in the number of students opting for higher studies in India and abroad, SBI Education Loan has grown at 23.26% YoY as on March 2011.

SBI has extended educational loans to a total extent of ₹ 10,980 crores up to 31<sup>st</sup> March 2011. SBI is the market leader in Education Loans with a market share of approx 25% amongst PSU banks.

In order to provide financial assistance to fulfill aspirations of greater number of students opting for higher education, the number of institutes under SBI Scholar Loan scheme was increased to 109 for taking admissions in the elite institutes like IIMs/IITs/NITs and other reputed institutes at concessional rates and terms.

## Personal Loans

The cap on maximum loan amount was raised from ₹ 10.00 lac to ₹ 15.00 lac and repayment period was also increased from 48 EMIs to 60 EMIs in our **Xpress Credit Scheme**. The cap on maximum loan amount for **Loans against Pledge of Gold Ornaments** was raised from ₹ 3.00 lac to ₹ 10.00 lac.

With the launch of a new term deposit product 'Floating Rate Term Deposit', a new loan scheme against the same was developed in October 2010.

With an increase in demand for loans against Gold Exchange Traded Fund, a new product – 'Loans against SBI Gold Exchange Traded Fund' was launched in March 2011.

## Auto Loans

SBI Auto Loans maintains its retail market leadership by increasing the market share from 16.80% as on 31<sup>st</sup> March 2010 to 18.20% as on 31<sup>st</sup> March 2011. The Bank continues to be number one in financing cars to individuals across the country and number one financier of Maruti cars for three consecutive years in a row. SBI has increased its presence in the market with higher penetration in financing buyers of Chevrolet, Hyundai, Tata Motors, Honda Siel and Toyota.

During the year, 117 Mercedes Cars have been financed in Aurangabad city of Maharashtra under a separate scheme for purchase of Mercedes cars which was launched during the year. A new campaign "Car-A-Branch" was

अभियान शुरू किया गया। कार ऋण को पहले से कम समय में संस्वीकृति करने के लिए शाखाओं को चुनिंदा स्थानों पर कार ऋण प्रक्रिया पूरी करने, संस्वीकृति प्रदान करने और संवितरण करने के लिए प्राधिकृत किया गया है। 'प्रमाणित पूर्व स्वामित्व कार ऋण' नामक एक नई योजना वर्ष के दौरान शुरू की गई जिससे प्रमाणित प्रयुक्त कारों का वित्तपोषण किया जा सके। वर्ष के दौरान मारुति, हुंडई, फोर्ड, महिंद्रा एंड महिंद्रा, मर्सडीज, टोयटा और टाटा मोटर्स के साथ संयुक्त रूप से प्रचार-प्रसार अभियान चलाए गए।

## ऋण वितरण प्रणालियाँ

### i. ऋण संबंधी प्रारंभिक प्रक्रिया सॉफ्टवेयर (एलओएस)

ऋण संबंधी प्रारंभिक प्रक्रिया सॉफ्टवेयर वैयक्तिक खंड ऋणों के लिए प्रारंभ किया गया है। यह एक वैब समर्थित सॉफ्टवेयर है जो वाहन ऋण, गृह ऋण, शिक्षा ऋण और वैयक्तिक ऋण प्रस्तावों की प्रक्रिया पूरी करने और संस्वीकृति प्रदान करने का कार्य करने के साथ साथ दोहरी संस्वीकृति के जोखिम को कम करता है। इस सॉफ्टवेयर में वर्तमान ग्राहकों की पहले से उपलब्ध जानकारी का पता लगाने, सिबिल में उपलब्ध जानकारी की जाँच करने और ऐसी ही अनेक विशेषताएँ विद्यमान हैं जो ऋण की दोहरी संस्वीकृति को रोकती हैं।

### ii. रिटेल स्कोरिंग मॉडल

पीबीवीयू उत्पादों के लिए रिटेल स्कोरिंग मॉडल विकसित करने का कार्य पूरा कर लिया गया है। विशेष रूप से लोन ओरिजिनेशन सॉफ्टवेयर (एलओएस) के माध्यम से स्कोरिंग मॉडल को पूरे बैंक में लागू कर दिया गया है।

### iii. आरएसीपीसी में सुधार

ऋण वितरण में सुधार लाने के लिए आरएसीपीसी में अल्पावधि कार्य निष्पादन कक्ष खोले गए हैं। इससे बिल्डरों के साथ बेहतर समन्वय स्थापित करने और उच्च मूल्य वाले प्रस्तावों के लिए ऋण वितरण प्रक्रिया को तेज करने पर अधिक ध्यान दिया जा सकेगा।

## अनर्जक आस्ति प्रबंधन के लिए प्रयास

मानकीकृत और उद्देश्यपरक साख आकलन के लिए वैयक्तिक खंड संविभाग में जोखिम स्कोरिंग मॉडल शुरू किया गया है।

एक ठोस उगाही तंत्र स्थापित होना आस्ति गुणवत्ता सुनिश्चित करने की दिशा में एक महत्वपूर्ण सेतु का कार्य करता है। अनर्जक आस्ति श्रेणी वाले ऋणियों के साथ केंद्रीकृत अनुवर्ती कार्रवाई करने के लिए सभी स्थानीय प्रधान कार्यालयों में खाता आकलन केंद्र भी स्थापित किए गए हैं। ऋण चुकौती में चूक के सातवें दिन से ऐसे ऋणियों का पता लगाने के लिए खाते में ही एक नया कोड लगाया गया है।

ऑपरेशन संपर्क अभियान शुरू किया गया है जो सभी ऋणियों से संपर्क संबंधी जानकारी को अद्यतन करने के ऐसे विशेष अभियान का ही एक हिस्सा है। ऋण चुकौती में चूक वाले खातों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए प्रत्येक स्टाफ सदस्य को जिम्मेदारी भी सौंपी गई है। एनपीए डैश बोर्ड भी शुरू किया गया है जो अनर्जक आस्तियों पर साथ-साथ नजर रखने के लिए आवश्यक जानकारी प्रदान करेगा।

## घ2. एसएमई व्यवसाय इकाई (एसएमईबीयू)

वित्त वर्ष 2010-11 के दौरान एसएमई व्यवसाय इकाई के अग्रिमों में वर्ष-दर-वर्ष 25.95% की वृद्धि दर्ज की गई जबकि गत वर्ष इसमें 15.56% की वृद्धि हुई थी। एसएमई जमाराशियों के संबंध में बैंक की उच्च लागत वाली थोक जमाराशियों से दूरी बनाए रखने की विवेकपूर्ण नीति इस वर्ष भी जारी रही। 31.03.2011 को जमाराशियों की लागत 5.80% के स्तर से घटकर 5.30% पर आ गई जिससे देय और प्राप्त ब्याज के बीच बेहतर संतुलन बनाए रखा जा सका।

(₹ करोड़ में)

विवरण	31.03.2010 को	31.03.2011 को	वृद्धि %
अग्रिम	1,10,175	1,38,760 (*)	25.95 (*)

(\*) इसमें पूर्ववर्ती स्टेट बैंक आफ इंदौर से अंतरित ₹ 3,456 करोड़ की राशि शामिल है।

विनिर्माण, व्यापार और सेवा, देयता और लेनदेन उत्पाद, सप्लाइ चेन वित्तपोषण और परिचालन नामक पांच व्यवसाय खंड एसएमई व्यवसाय इकाई के अधीन कार्य कर रहे हैं। एसएमई व्यवसाय में अपनी प्रमुख स्थिति को बनाए रखने के लिए बहुविध कार्यनीतियों का कार्यान्वयन करने हेतु ये व्यवसाय खंड जवाबदार हैं।

## व्यवसाय इकाई द्वारा किए गए प्रयास :

- एसएमई ऋणों के लिए समर्पित शाखाएं तैयार करने के लिए देश भर में स्थित 579 एसएमई सघन व्यवसाय वाली शाखाओं पर

launched to bring all the branches doing personal segment business under the gamut of car financing. To improve the Turn Around Time (TAT), branches were authorized to process, sanction and disburse car loans at select centres. A new scheme “Certified Pre-owned Car Loan” scheme was launched during the year to finance certified used cars. During the year, joint promotion activities with Maruti, Hyundai, Ford, Mahindra & Mahindra, Mercedes, Toyota and Tata Motors were taken up.

## Delivery Systems

### i. Loan Origination Software (LOS)

Loan Origination Software (LOS) has been introduced for Personal Segment loans. This is a web enabled online software for processing and sanctioning of Auto Loan, Home Loan, Education Loan and Personal Loan proposals and helps in risk mitigation through de-dupe functionality, which would avoid duplication as it is capable of identifying similar customers’ details in the LOS database of existing customers, automatic CIBIL checking, and such other features.

### ii. Retail Scoring Model

Development of Retail Scoring Models for PBBU Products has been completed. Scoring Models have also been launched throughout the Bank especially through Loan Originating Software (LOS).

### iii. Improvements in RACPC

To improve delivery, Lean Work Cells have been launched in RACPCs. This would focus on closer co-ordination with builders and speeding up the delivery process for high value proposals.

## Initiatives for NPA Management

Risk Scoring Model has been introduced in the Personal Segment portfolio for standardized and objective credit assessment.

A strong collection mechanism in place is the vital link towards asset quality. Account Tracking Centres have also been set up at all Local Head Offices for centralised follow up of borrowers in the NPA category. New Code has been set up at the account level for identifying borrowers right from the 7<sup>th</sup> day of default.

Campaign Operation Sampark has been launched as a part of a special drive for updating contact details of all borrowers. Delinquent accounts have also been mapped to individual staff for focused monitoring, and NPA Dashboard has been launched as a data tool for real time monitoring of NPAs.

## D2. SME Business Unit (SMEBU)

During the financial year 2010-11, the advances under SME business unit has registered year-on-year growth of 25.95% against a growth of 15.56% in the previous year. As regards SME deposits, the Bank’s prudent policy to shed high cost bulk deposits continued this year also. The cost of deposit has come down from 5.80% to 5.30% as on 31.03.2011 resulting in better spread.

(₹ in Crs)

Particulars	As on 31.03.2010	As on 31.03.2011	Growth %
Advances	1,10,175	1,38,760 (*)	25.95 (*)

(\*) Including ₹ 3,456 crores migrated from e-SBIN

Five verticals namely, Manufacturing, Trade & Services, Liability & Transaction Products, Supply Chain Finance and Operations are functional under the SME Business Unit. These verticals are responsible for implementation of multiple strategies to maintain the flagship position in SME business.

## Initiatives taken by the Business unit :

- 579 SME intensive branches across the country have been kept under special focus to develop



- विशेष रूप से ध्यान दिया जा रहा है। इन शाखाओं में संबंध प्रबंधकों और एसएमई समूहों की सेवाएं उपलब्ध कराई गई हैं जिससे इस क्षेत्र में तेजी से वृद्धि हो।
- कारोबारी वृद्धि सुनिश्चित करने के लिए समूह वित्तपोषण का मार्ग चुना गया है। आठ स्थानीय प्रधान कार्यालयों में अलग से समूह वित्तपोषण केंद्र शुरू किए गए हैं जिससे मंडलों द्वारा चुने गए व्यवसाय समूहों में अपनी हिस्सेदारी बढ़ाने के लिए कार्य योजनाएँ लागू की जा सकें।
  - व्यष्टि और लघु उद्यम क्षेत्र में समावेशी विकास सुनिश्चित करने के लिए विशेष योजनाएँ जैसे एसएमई-सीएफएल शुरू की गई हैं। इससे व्यष्टि और लघु उद्यमों को झंझट रहित ऋण देने के एक उपाय के रूप में सीजीटीएमएसई की गारंटी सुरक्षा के अंतर्गत संपार्श्विक प्रतिभूति रहित ऋण प्रदान किए गए। वित्त वर्ष 2010-11 के दौरान बैंक द्वारा सीजीटीएमएसई की गारंटी योजना के अंतर्गत ₹ 2,184 करोड़ की ऋण राशि के 50,911 खातों में संपार्श्विक प्रतिभूति रहित ऋण दिए गए।
  - प्रोजेक्ट अपटैक बैंक की एक प्रमुख पहल रही है। इसके अंतर्गत रांची और त्रिची में दो नई परियोजनाएँ क्रमशः रीफैक्ट्रीज और फैब्रिकेशन बॉयलर कंपोनेंट क्लस्टर ईकाइयां कार्यान्वित की गई हैं।
  - प्रौद्योगिकी एवं व्यावसायिक योग्यतावाले उद्यमियों की सहायता करने के लिए प्रायोगिक आधार पर 'एसबीआई स्माइल' नाम से एक नई योजना शुरू की गई है जिसमें ईक्विटी सहायता के रूप में मार्जिन आवश्यकता कम रखी गई है और ब्याज मुक्त ऋण दिए जाते हैं।
  - सप्लाई चेन वित्तपोषण के अंतर्गत इलेक्ट्रॉनिक वैंडर फाइनेंसिंग योजना (ई-वीएफएस) और इलेक्ट्रॉनिक डीलर फाइनेंसिंग योजना (ई-डीएफएस) शुरू की गई हैं। वाहन, तेल, स्टील, सीमेंट, उर्वरक और कपड़ा क्षेत्र के प्रमुख उद्योग ई-वीएफएस और ई-डीएफएस का लाभ उठा रहे हैं।
  - व्यापार और सेवा क्षेत्र पर विशेष रूप से ध्यान दिए जाने के परिणाम स्वरूप पिछले पांच वर्षों में इस क्षेत्र को उपलब्ध कराए गए अग्रिमों की राशि ₹ 23,957 करोड़ के स्तर से बढ़कर ₹ 91,277 करोड़ पर पहुँच गई।
  - नेशनल बल्क हैंडलिंग कारपोरेशन (एनबीएचसी)/नेशनल कोलेट्रल मैनेजमेंट सर्विसेज लि. (एनसीएनएसएल) के साथ किए गए गठजोड़ के तहत मालगोदाम रसीदों की प्रतिभूति पर व्यापारियों को ऋण प्रदान करने के लिए विशेष अभियान शुरू किया गया।
  - निर्माण कार्य इन्फ्रास्ट्रक्चर और रियल इस्टेट क्षेत्र की एक महत्वपूर्ण गतिविधि रही है। निर्माण उपकरण वित्तपोषण के लिए उद्योग की प्रमुख कंपनियों के साथ बैंक द्वारा तालमेल व्यवस्था कायम की गई।
  - मुंबई क्षेत्र के टैक्सी चालकों के लिए पुरानी टैक्सियों को बदलने और स्कूल के बच्चों को लाने व ले जानेवाले बस ऑपरेटरों के वित्तपोषण के लिए एक विशेष योजना शुरू की गई।
  - डॉक्टर प्लस योजना को नया रूप दिया गया है और समग्र ऋण सीमा बढ़ाकर ₹ 10 करोड़ कर दी गई है। स्वास्थ्य देखभाल एक महत्वपूर्ण क्षेत्र है और इसमें वृद्धि की पर्याप्त संभावनाएँ हैं।
  - ब्याज की प्रतिस्पर्धी दरें प्रस्तावित करते हुए एसएमई ऋणियों के लिए, सितंबर 2010 में एक विशेष एसएमई कार ऋण अभियान शुरू किया गया।
  - तंगी का सामना कर रहे छोटे एसएमई ऋणियों का भार वहन करने के लिए एसबीआई ओटीएस-एसएमई, 2010 नाम से एक ओटीएस स्कीम समाधान हेतु प्रारंभ की गई। इस योजना के तहत 31.07.2010 तक आवेदन प्राप्त करने और 31.03.2011 तक चुकौती करने का अवसर दिया गया। अधिकांशतः 29,066 मामलों में समझौतों द्वारा समाधान अनुमोदित किए गए जिनकी कुल राशि ₹ 363.39 करोड़ रही।
  - एसएमई अग्रिमों से जुड़े अधिकारियों को ऋण प्रस्ताव मूल्यांकन आदि के कार्य में दक्ष बनाने के लिए 'एसएमई ज्ञानशाला' के नाम से एक विशेष कार्यक्रम शुरू किया। इस कार्यक्रम के तहत 8000 अधिकारियों को प्रशिक्षित करने का लक्ष्य प्राप्त कर लिया गया।
  - कासा जमाराशियों पर विशेष ध्यान दिया गया और इसके लिए विशेष रूप से तैयार एसएमई पॉवर उत्पाद शुरू किया गया। इसमें ग्राहक को आठ प्रकार की अलग अलग सुविधाएँ उपलब्ध कराई जाती हैं जिसके लिए खातों में ₹ 20,000 से ₹ 5.00 लाख के बीच तिमाही औसत शेष रहना चाहिए। इसके अलावा, अनेक एसएमई ग्राहकों को एटीएम और आईएनबी के माध्यम से वैकल्पिक चैनल उत्पाद भी उपलब्ध कराए गए हैं।

### घ.3 सरकारी व्यवसाय इकाई (जीबीयू)

- रेल भाड़े के इलेक्ट्रॉनिक भुगतान की सुविधा बैंक द्वारा 477 कारपोरेटों को प्रदान की गई। इन कारपोरेटों में प्राइवेट कंटेनर ऑपरेटर शामिल थे। कारपोरेटों में इस नई सुविधाजनक व्यवस्था को अपनाने के प्रति खासा उत्साह देखा गया। वर्तमान में, 56% रेल भाड़े का इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से भुगतान किया जा रहा है।

---

dedicated platform for SME lending. Relationship Managers and SME clusters have been mapped to these branches for accelerated growth.

- Cluster financing initiative through dedicated Cluster Hubs at eight LHOs has been rolled out to implement action plans for improving our stake in business clusters identified by the Circles.
- For inclusive growth in Micro and Small Enterprises sector, special scheme viz. SME-CFL has been floated to extend collateral free loans under the guarantee cover of CGTMSE as a measure of hassle free lending to Micro and Small enterprises. During the FY 2010-11, the Bank has made collateral free lending in 50911 accounts with credit exposure of ₹ 2,184 crores under the guarantee scheme of CGTMSE.
- Under Project Uptech, two new projects at Ranchi and Trichy are under implementation for refractories and fabrication / boiler component clusters respectively.
- To help technically and professionally qualified entrepreneurs, a new scheme called SBI SMILE was introduced on a pilot scale, where the margin requirements are less and interest-free loans component as equity support is provided.
- Supply Chain Finance offers two schemes Electronic Vendor Financing Scheme (e-VFS) and Electronic Dealer Financing Scheme (e-DFS). Industry Majors of Auto, Oil, Steel, Cement, Fertilizers, and Textiles sectors are availing e-VFS and e-DFS.
- As a result of special thrust on trade and services sector, advances to this sector have increased from ₹ 23,957 crores to ₹ 91,277 crores in the last five years.
- Special drive was launched to provide loans to traders against the warehouse receipts under tie-up with National Bulk Handling Corporation (NBHC) / National Collateral Management Services Ltd. (NCNSL).

- Construction activity being one of the key drivers for infrastructure and real estate, the Bank has entered into tie-ups with Industry Majors for construction equipment finance.
- A special scheme has been launched to finance taxi drivers of Mumbai Region to replace old taxis and for bus operators plying school children.
- Doctor plus scheme has been revamped and overall loan amount has been enhanced to ₹ 10 crores, as healthcare is a critical area and growth potential is immense.
- For SME borrowers, a special SME Car loan campaign offering competitive rates of interest was launched in Sept' 2010.
- To alleviate the burden of small SME borrowers facing crunch, an OTS Scheme, namely, SBI OTS-SME, 2010 was launched for resolution. The scheme was open for receipt of application upto 31.07.2010 and for repayment upto 31.03.2011. Compromise settlements have been approved in as many as 29,066 cases aggregating ₹ 363.39 crores.
- To strengthen the credit skills of officers handling SME advances, a special programme named "SME Gyanshala" was launched. The target for imparting training to 8,000 officials under the programme was achieved.
- Focus remained on CASA deposits and for this purpose, a specially designed SME Power product with eight variants based on the quarterly average balances in the accounts ranging from ₹ 20,000 to ₹ 5.00 lac has been put in place. Further, alternate channel products, both through ATM & INB, have also been offered to a large number of SME customers.

### **D.3 Government Business Unit (GBU)**

- The facility for e-payment of Railway Freight has been provided to 477 Corporates including Private Container operators by the Bank and more and more Corporates are keen to adopt this new convenient system. At present, 56% of the Railway Freight is being collected through this e-route.

- भारतीय स्टेट बैंक को आयकर रिफंडों के लिए एकमात्र रिफंड बैंकर नियुक्त किया गया है। प्रारंभ में यह कार्य 6 केंद्रों पर शुरू किया गया था जो वर्ष के दौरान सीबीडीटी के सभी 24 आंचलिक लेखा कार्यालयों में किया जाने लगा।
- राज्य सरकार के करों की उगाही के लिए साइबर ट्रेजरी सेवा इस समय 23 राज्यों, अर्थात् मध्य प्रदेश, राजस्थान, उत्तर प्रदेश, छत्तीसगढ़, हरियाणा, गुजरात, बिहार, गोवा, असम, पंजाब, आंध्र प्रदेश, महाराष्ट्र, तमिलनाडु, कर्नाटक, केरल, पश्चिम बंगाल, उत्तराखंड, दिल्ली, उड़ीसा, अरुणाचल प्रदेश, हिमाचल प्रदेश, झारखंड और मेघालय 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 साक्षरता मिशन योजना कार्यान्वित करने के लिए चयनित 26 राज्यों में से 22 राज्यों में भारतीय स्टेट बैंक भागीदार है।
- यूपीएससी द्वारा संचालित सभी परीक्षाओं के लिए दिए जाने वाले यूपीएससी के परीक्षा शुल्क का भुगतान दिनांक 06.02.2010 से एसबीआई की सभी शाखाओं में नकद जमा करके, इंटरनेट बैंकिंग और सभी बैंकों के वीजा/मास्टर कार्ड को-ब्रांडेड कार्डों के माध्यम से शुरू किया गया। संघ लोक सेवा आयोग (यूपीएससी) के आनलाइन भर्ती आवेदन शुल्क की उगाही 14.08.2010 से शुरू कर दी गई।
- एमईए की पासपोर्ट सेवा परियोजना, जिसके अंतर्गत 77 पासपोर्ट सेवा केंद्र स्थापित किए जाने हैं, शुरू हो गई है। यह परियोजना बेंगलूर और चंडीगढ़ मंडलों में 7 केंद्रों पर प्रारंभ की गई है। पासपोर्ट सेवा परियोजना का उद्घाटन माननीय विदेश मंत्री द्वारा 23.05.2010 को किया गया था। विदेश मंत्रालय द्वारा तमिलनाडु और आंध्र प्रदेश में और 12 केंद्रों का चयन किया गया है जिनके जून/जुलाई 2011 तक कार्य शुरू करने की संभावना है।

- सड़क परिवहन और महामार्ग मंत्रालय द्वारा नेशनल परमिट (एनपी) के सम्मिश्र शुल्क के भुगतान की संशोधित प्रक्रिया 15.09.2010 से लागू की गई है। यह शुल्क देश भर में एसबीआई की सभी शाखाओं द्वारा इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से और नकद जमा के रूप में प्राप्त किया जाएगा।
- 'रेल शक्ति' नामक एक नया उत्पाद उत्तर मध्य रेल, इलाहाबाद के लिए प्रायोगिक आधार पर 01.03.2011 से शुरू किया गया है। यह प्रयोग सफल रहा और यह अन्य रेलवे स्टेशनों के लिए भी उपलब्ध कराया जाएगा जिसके अंतर्गत उनकी आमदनी की कम खर्च में उगाही की जाएगी।
- भारतीय स्टेट बैंक की सरकारी बैंकिंग इकाई को ई-गवर्नेंस के क्षेत्र में की गई पहल के लिए पुरस्कृत किया गया। 'माई एफएम स्टार्स आफ द इंडस्ट्री ज्यूरि स्पेशल अवार्ड' नामक यह पुरस्कार 9 फरवरी 2011 को मुंबई में प्रदान किया गया।

#### ड. ग्रामीण व्यवसाय समूह (आरबीजी)

ग्रामीण व्यवसाय समूह सभी ग्रामीण और अर्ध-शहरी केंद्रों पर बैंक का कारोबार संभालता है। वर्तमान में यह ₹ 3,06,366 करोड़ की जमाराशियों और ₹ 1,65,230 करोड़ के ऋणों की देखरेख कर रहा है जिसका 31.03.2011 को बैंक की कुल जमा राशियों और ऋण राशियों में क्रमशः 37 प्रतिशत और 25 प्रतिशत हिस्सा है।

(₹ करोड़ में)

विवरण	31.03.2010 को*	31.03.2011 को	वृद्धि %
जमाराशियाँ	2,60,721	3,06,366	17.51%
अग्रिम	1,48,201	1,65,230	11.49%

\* (पूर्ववर्ती स्टेट बैंक आफ इंदौर के व्यवसाय आंकड़े मार्च 2010 के आधार आंकड़ों में शामिल किए गए हैं)

#### वर्ष के दौरान निष्पादन के उल्लेखनीय तथ्य/नए प्रयास

- 31 दिसंबर 2010 को ग्रामीण एवं अर्ध-शहरी केंद्रों में एसबीआई का जमाराशियों में 24.53% और अग्रिमों में 23.58% बाजार अंश रहा।

- SBI is the Sole Refund Banker for Income Tax Refunds, which was initially operational at 6 centres and has since been extended during the year to all the 24 Zonal Account Offices (ZAO) of CBDT.
- Cyber Treasury for collection of State Govt. Taxes through e-route is now operational in 23 States viz. MP, Rajasthan, UP, Chattisgarh, Haryana, Gujarat, Bihar, Goa, Assam, Punjab, Andhra Pradesh, Maharashtra, Tamil Nadu, Karnataka, Kerala, West Bengal, Uttrakhand, Delhi, Orissa, Arunachal Pradesh, Himachal Pradesh, Jharkhand and Meghalaya. In other States, implementation of Cyber Treasury for collection of State Govt. Taxes through e-route is at various stages of progress.
- 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 NLM Project. Out of the 26 States identified for implementation of the NLM Scheme, SBI is the partner in 22 States.
- Payment of UPSC examination fees started w.e.f. 06.02.2010 through Cash Deposit at all SBI branches, Internet Banking, VISA/Master Card co-branded cards of all banks for all examinations conducted by UPSC. Collection of Online Recruitment Application (ORA) Fees of Union Public Service Commission was launched on 14.08.2010.
- Passport Seva Project (PSP) of Ministry of External Affairs (MEA), wherein 77 Passport Seva Kendras (PSKs) are to be set up has been launched and started at 7 centres at Bangalore and Chandigarh Circles. The PSP was inaugurated on 23.05.2010 by the Hon'ble Minister for External Affairs. 12 more centres have been identified by the MEA in Tamilnadu and Andhra Pradesh, which are likely to be functional by June/July 2011.
- Revised procedure for payment of Composite Fee for National Permit (NP) through INB and through Cash Deposit at all SBI Branches across the country for Ministry of Road Transport and Highways was launched on 15.09.2010.
- A new Product "Rail Shakti" has been launched on 01.03.2011 on Pilot basis for North Central Railway, Allahabad. The pilot is successful and will be extended to cover other Railway Stations to collect their earnings in an efficient manner.
- Govt. Banking Unit of State Bank of India was felicitated for the e-governance initiatives undertaken and awarded "MY FM Stars of the Industry Jury Special Award" on 9<sup>th</sup> February 2011 at Mumbai.

#### E. RURAL BUSINESS GROUP (RBG)

Rural Business Group, which deals with the business of the Bank at all rural and semi urban centres (RUSU), now handles a deposit portfolio of ₹ 3,06,366 crores and credit portfolio of ₹ 1,65,230 crores, which is 37% and 25% of the Bank's total domestic deposit and credit portfolio respectively as on 31.03.2011:

(₹ in Crs)

Particulars	As on 31.03.2010*	As on 31.03.2011	Growth %
Deposits	2,60,721	3,06,366	17.51%
Advances	1,48,201	1,65,230	11.49%

*\*(Erstwhile SBIN business treated in base figures for March 2010)*

#### Highlights/Initiatives during the year

- SBI commands market share of 24.53% in deposits and 23.58% in advances in Rural and Semi Urban Centres as on 31<sup>st</sup> December 2010.



- समूह में कासा जमाराशियों के ऊंचे अनुपात (कुल जमाराशियों का 60.41 प्रतिशत) के कारण जमाराशियों की लागत 5.32 प्रतिशत पर नीची रही।
- व्यवसाय कार्यनीति के अंतर्गत बहु-स्तरीय व्यवसाय संग्रहण एजेंटों की नियुक्ति करने के साथ साथ कार्यालय स्तर पर प्रक्रिया क्षमता बढ़ाने पर बल दिया गया।
- बैंक ने 35,000 से अधिक ग्राहक सेवा केन्द्र (सीएसपी) स्थापित किए हैं (व्यवसाय प्रतिनिधि - सीएसपी - 20,700 और व्यवसाय सुलभकर्ता सीएसपी - 14,000)। राष्ट्रीय स्तर के कुछ बीसी/बीएफ-भारतीय डाक और आईटीसी, नेशनल बल्क हैंडलिंग कारपोरेशन, रिलायंस डेयरी, हिन्दुस्तान यूनिलीवर लि. हैं।
- भारतीय स्टेट बैंक यूआईडीआई के साथ सहमति ज्ञापन पर हस्ताक्षर करने वाला पहला बैंक है जिसे रजिस्ट्रार बनाया गया है। पंजीकरण आंकड़ों का उपयोग यूआईडी वाले खाते खोलने के लिए किया जाएगा। राज्य सरकारों के बाद, भारतीय स्टेट बैंक 31.03.2011 तक 9.50 लाख से अधिक पंजीकरणों के साथ शीर्ष पंजीकरण कर्ता बन गया है।
- व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी) की सहायता करने के लिए वित्त वर्ष 2010-11 के दौरान पूरे देश में 65 वित्तीय समावेशन केंद्र (एफआईसी) स्थापित किए गए हैं।
- आरयूएसयू भौगोलिक क्षेत्रों में कर्मचारियों की संख्या में वृद्धि करने के लिए, परिवीक्षा अधिकारी (ग्रामीण व्यवसाय)-पीओ (आरबी) के नाम से स्थायी अधिकारियों का एक नया संवर्ग सृजित किया गया है। इस वर्ष इस प्रकार के 1,527 अधिकारी बैंक की सेवा में शामिल हुए हैं।
- अपनी पहुँच को दूर तक बढ़ाने के लिए, बैंक ने वित्त वर्ष 2010-11 के दौरान 281 ग्रामीण और 112 अर्ध-शहरी शाखाओं की शुरुआत की है जिससे ग्रामीण और अर्ध-शहरी भौगोलिक क्षेत्रों में शाखाओं की कुल संख्या क्रमशः 5,138 और 3,909 हो गई। बैंक की कुल शाखाओं में 67 प्रतिशत शाखाएं ग्रामीण और अर्ध-शहरी हैं।

## व्यष्टि वित्त एवं वित्तीय समावेशन

- बैंक एसएचजी-बैंक ऋण जुड़ाव कार्यक्रम में (31.03.2010 को लगभग 29.88 प्रतिशत बाजार अंश के साथ) बाजार में सबसे आगे है। बैंक इस कार्यक्रम के अंतर्गत अब तक 18.90 लाख

एसएचजी से जुड़ चुका है (वित्त वर्ष 10-11 के दौरान ऋण संबद्धता वाले एसएचजी की संख्या 1.78 लाख रही)। बैंक ने दिनांक 31.03.2011 तक कुल मिलाकर ₹ 14,500 करोड़ के ऋण संवितरित किए।

- बैंक ने एसएचजी क्रेडिट कार्ड, एसएचजी सहयोग निवास और एसएचजी गोल्ड कार्ड जैसे अनेक अद्वितीय उत्पाद शुरू किए हैं।
- एसएचजी को आगे ऋण प्रदान करने के लिए एनजीओ/एमएफआई का वित्तपोषण करने की योजना के अंतर्गत, बैंक ने 31 मार्च 2011 को 188 इकाइयों का वित्तपोषण किया जिनकी बकाया राशि ₹ 946 करोड़ है।
- व्यष्टि बीमा उत्पाद-ग्रामीण शक्ति के क्षेत्र में विस्तार किया गया और अब तक 1.14 मिलियन लोगों का जीवन बीमा किया जा चुका है।
- बैंक ने 31 मार्च 2011 को समाप्त वर्ष में 2000 से अधिक जनसंख्या वाले 6,599 बैंक रहित गाँवों में बैंकिंग सेवाएँ उपलब्ध करा दीं। बैंक को इस वर्ष के लिए 5,261 गाँवों में बैंकिंग सेवाएँ उपलब्ध कराने का लक्ष्य दिया गया था।
- बैंक की सरकारी हितलाभ भुगतानों से संबंधित इलेक्ट्रॉनिक हितलाभ अंतरण (ईबीटी) परियोजनाओं में प्रमुख भूमिका रही है और यह 6 राज्यों में इन परियोजनाओं में सहभागी है। लगभग 24 लाख लाभार्थियों को बीसी चैनल की सेवाएँ उपलब्ध करायी गई हैं।

## वित्तीय समावेशन के लिए बहुविध-आईटी आधारित माध्यम

बैंकिंग सेवा से वंचित आम 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 रहित/संपर्क सहित/प्रयोग में लाए जाने वाले चिप युक्त/चिप रहित 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 ऑफलाइन और ऑनलाइन / ग्राहक खाते में साथ साथ लेनदेन किया जा सकता है। इसके अंतर्गत वित्त वर्ष के दौरान लगभग 9 लाख (कुल मिलाकर 50 लाख से अधिक) ग्राहकों का पंजीकरण किया गया है। टाइनी कार्डों का उपयोग अब बचत बैंक, आवर्ती जमा,

- High proportion (60.41% of total deposits) of CASA deposits in the group contributed to its lower cost of deposits at 5.32%.
- The business strategy envisaged setting up of multi pronged sourcing agents coupled with improved back end processing capacity.
- The Bank has appointed more than 35,000 Customer Service Point (CSP) (Business Correspondents CSP-20,700 & Business Facilitators CSP-14,400). Some of the national levels BC/BFs are India Post and ITC, National Bulk Handling Corporation, Reliance Dairy, Hindustan Unilever Ltd.
- SBI is the first Bank to sign MoU with UIDAI to become a Registrar. The enrolment data will be used for opening 'UID enabled' accounts. After State Governments, SBI is the top enroller with more than 9.50 lac enrollments done up to 31.03.2011.
- 65 Financial Inclusion Centres to support the Business Correspondent (BCs) have been set up across the country during the FY 2010-11.
- In order to further strengthen the manpower in RUSU geography, a new cadre of permanent officer has been created, named as Probationary Officer (Rural Business) – PO (RB). 1,527 such officers have joined the Bank in the year.
- To increase its outreach, Bank has opened 281 rural and 112 Semi Urban branches during the FY 2010-11, taking the total number of branches to 5,138 in rural and 3,909 in semi urban geography. Rural and Semi Urban Branches constitute 67% of total branches of the Bank.

#### **Micro Finance and Financial Inclusion:**

- The Bank is the market leader (market share around 29.88% as on 31.03.2010) in SHG-Bank Credit Linkage programme having

credit linked so far 18.90 lac SHGs (1.78 lac SHGs credit linked during FY'10-11) and disbursed loans to the extent of ₹ 14,500 crores (cumulative) up to 31.03.2011.

- Bank has rolled out several unique products like SHG Credit Card, SHG Sahayog Niwas and SHG Gold Card.
- Under the scheme for financing NGOs / MFIs for on-lending to SHGs, the Bank has covered 188 units with outstanding of ₹ 946 crores as on 31st March 2011.
- Coverage of Micro Insurance product - Grameen Shakti has been extended. 1.14 million lives have been covered so far.
- Covered 6,599 allocated unbanked villages with population more than 2,000 as at 31<sup>st</sup> March 2011 as against the target of 5,261 villages for the year.
- The Bank is a major player in Electronic Benefit Transfer (EBT) project of Government benefit payments, with participation in six States. About 24 lac beneficiaries are serviced by BC channel.

#### **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 / Chip / chipless operable at PoT/PoS device machine. Chipless Cards have been introduced to cut down the cost of operations. The operations through the PoS/PoT device support both offline & online / real time transactions in customers' account. About 9 lac customers have been enrolled during the Financial Year (cumulative

बचत बैंक-सह-ओवरड्राफ्ट और धन-प्रेषण उत्पादों के लिए भी किया जा सकता है। एसएचजी 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। दिनांक 31.03.2011 तक लगभग 28,000 एसएचजी और 1,54,000 एसएचजी सदस्यों को टाइनी कार्ड दिए जा चुके हैं।

**कियो बैंकिंग** - यह बैंक का अपना प्रौद्योगिकी प्रयास है और इसके अंतर्गत बायोमेट्रिक पहचान करने के पश्चात इंटरनेट आधारित बैंकिंग केन्द्र पर लेनदेन किया जा सकता है। व्यक्तियों के अलावा, ई-गवर्नेंस परियोजना के अंतर्गत स्थापित कंपनियाँ और सामान्य सेवा केन्द्र भी इस चैनल का उपयोग करके बीसी/सीएसपी के रूप में कार्य कर रहे हैं।

- 26 राज्यों और 3120 जिलों में शुरू की गई।
- कुल 3,373 ग्राहक सेवा केन्द्र स्थापित किए गए हैं।
- 2.34 लाख से अधिक ग्राहक पंजीकृत किए जा चुके हैं।
- राष्ट्रीय और राज्य दोनों स्तर पर व्यवसाय प्रतिनिधियों (बीसी) द्वारा इस प्रौद्योगिकी को व्यापक रूप से स्वीकार किया गया है।

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

- इसे 7 राज्यों और 14 जिलों में शुरू किया जा चुका है।
- कुल 876 सीएसपी केन्द्रों को इससे जोड़ दिया गया है।
- लगभग 1.85 लाख ग्राहक पंजीकृत किए जा चुके हैं।

### शहरी वित्तीय समावेशन

- बैंकिंग सुविधा से वंचित शहरी लोगों की बैंकिंग आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए शहरी/महानगरीय केन्द्रों में 2,300 से अधिक बीसी केन्द्र स्थापित किए गए हैं।

### एसीबीआई तत्काल

- ग्राहकों, विशेष रूप से शहरी प्रवासी श्रमिकों की सुविधा को ध्यान में रखकर सभी चैनलों पर एक नया उत्पाद शुरू किया गया है जिसके अंतर्गत किसी भी शाखा के सीबीएस खाते में राशि तुरंत प्राप्त /नकद जमा की जा सकती है।

### ड 1 कृषि व्यवसाय:

(₹ करोड़ में)

विवरण	31.03.2010 को	31.03.2011 को	वृद्धि का प्रतिशत
कृषि संस्थागत जमा राशियाँ	14,981	19,724	32%
कृषि प्राथमिकता प्राप्त अग्रिम			
क) आरआईडीएफ सहित (ग्रामीण आधारभूत विकास निधि)	84,151	94,826	13%
ख) आरआईडीएफ रहित	78,250	94,826	21%

बैंक ने वर्ष-दर-वर्ष आधार पर कृषि प्राथमिकता प्राप्त अग्रिमों में 13% की वृद्धि दर्ज की है, जबकि वास्तविक वृद्धि (आरआईडीएफ को छोड़कर) 21% रही, क्योंकि दिनांक 01.04.2010 से अप्रत्यक्ष कृषि अग्रिमों में आरआईडीएफ अग्रिमों को शामिल करने की अनुमति नहीं है। यह वृद्धि एडीडब्ल्यू एण्ड डीआर स्कीम, 2008 के अंतर्गत ऋण माफी एवं ऋण राहत दावे के रूप में भारत सरकार से प्राप्त ₹ 3,064 करोड़ और ऋण राहत योजना के अंतर्गत 'अन्य किसानों' से वसूल की गई लगभग ₹ 1,000 करोड़ की राशि से अलग है।

### वर्ष के दौरान उपलब्धियां / पहल

- बैंक ने 'कृषि क्षेत्र को ऋण की उपलब्धता' के अंतर्गत वित्त वर्ष 2011 में ₹ 34,179 करोड़ (वार्षिक लक्ष्य ₹ 33,500 करोड़) की तुलना में ₹ 41,208 करोड़ संवितरित किए (कृषि ऋण संवितरण के ₹ 40,000 करोड़ के वार्षिक लक्ष्य का 103 प्रतिशत) और वर्ष के दौरान 8.40 लाख किसानों के लक्ष्य की तुलना में 10.85 लाख नए किसानों का वित्तपोषण किया।
- **विशेष रियायती ब्याज दर योजना**  
यह योजना ₹ 25 लाख तक के लघु सिंचाई ऋण और ₹ 3 लाख से अधिक एवं ₹ 25 लाख तक के फसल ऋण देने के लिए शुरू की गई (₹ 3 लाख तक के फसल ऋणों के लिए भारत सरकार की ब्याज आर्थिक सहायता योजना के अंतर्गत रियायत दी गई)।

more than 50 lac customers). Tiny Cards now support Savings Bank, Recurring Deposit, SB-Cum-Overdraft and Remittance products. Tiny Card for SHG customers with authorized signatories & finger print validation operable at BC / CSP PoS near to their place of residence has been introduced. Approximately, 28,000 SHG groups and 1,54,000 SHG members with tiny cards for individuals have been covered up to 31.03.2011.

**Kiosk banking** – It is Bank’s own Technology Initiative, operated at internet enabled PC (Kiosk) with bio-metric validation. Supports online / real-time transactions. Besides individuals, Companies and Common Service Centers set-up under e-governance project are also working as BC / CSP using this channel.

- Rolled out in 26 states and 3,120 districts.
- Total of 3,373 CSPs.
- Over 2.34 lac customer enrollments.
- The technology is widely accepted by the BCs both at national and state level.

**Cell Phone Messaging Channel** – Cost effective model, works on low – cost simple mobile phones. Transactions are well secured through PIN / signature based security.

- Rolled out in 7 states across 14 districts.
- Total no of CSP outlets 876.
- Approximately 1.85 lac customers enrolled.

#### Urban Financial Inclusion

- To cater to Urban excluded, more than 2,300 BC outlets have been set up in Urban/Metro centers.

#### SBI Tatkal

- New product of instant credit / cash deposit to CBS account of any branch has been launched on all channels for benefit of Customers, especially urban migrant labour.

## E.1 Agri Business

(₹ in Crs)

Particulars	As on 31.03.2010	As on 31.03.2011	Growth %
Agri Institutional Deposits	14,981	19,724	32%
Agri Priority Advances			
a) with RIDF (Rural Infrastructure Development Fund)	84,151	94,826	13%
b) without RIDF	78,250	94,826	21%

The Bank has recorded a 13% growth in Agri priority sector advances on YoY basis, the actual growth works out to 21% (excluding RIDF), as the RIDF is not allowed to be reckoned as part of Indirect Agri Advances w.e.f. 01.04.2010. The growth is despite an amount of ₹ 3,064 crores received from Govt. of India on account of Debt Waiver & Debt Relief Claim of ADW&DR Scheme, 2008 and around ₹ 1,000 crores recovered from ‘Other Farmers’ eligible under Debt Relief Scheme.

#### Achievements / initiatives during the year

- The Bank has recorded ₹ 41,208 crores disbursement (103% of annual target of ₹ 40,000 crores of Agri disbursements) under ‘Flow of Credit to Agriculture’ as against ₹ 34,179 crores (against annual target ₹ 33,500 crores) in FY’11 and financed 10.85 lac new farmers against the target of 8.40 lac during the year.
- **Special interest rates Concessionary Scheme** launched for minor irrigation loans upto ₹ 25 lac and crop loans above ₹ 3 lac and upto ₹ 25 lac (crop loans upto ₹ 3 lac are covered under Interest subvention scheme of GoI).



- **उत्पाद विपणन ऋण**

किसानों को रियायती ब्याज दर पर ऋण देने हेतु यह योजना विशेष रूप से शुरू की गई।

- **बैंक ने डेयरी, मुर्गीपालन, बागवानी के लिए तथा शीत गृह / गोदामों / ग्रामीण गोदामों का निर्माण करने एवं उन्हें चलाने के लिए रियायती ब्याज दर ऋण प्रदान करने भी शुरू किए हैं।**

- कारपोरेट गठजोड़ों के माध्यम से संयुक्त देयता समूहों का निर्माण करने पर भी बल दिया गया है।

- फसलों की कटाई के बाद होने वाले नुकसान से बचने में किसानों की मदद करने विशेषकर शीत गृह क्षमता बढ़ाने की भारत सरकार की नीति के अनुसार फलों एवं तरकारियों की फसलों की कटाई के बाद होनेवाले नुकसान से बचाने के लिए ब्याज दरों में छूट उपलब्ध कराते हुए सस्ते शीत गृहों एवं गोदामों का निर्माण करने पर विशेष बल दिया गया।

- **कृषि ज्ञान कार्यक्रम** ग्रामीण और अर्ध शहरी शाखाओं में कार्यरत परिचालन स्टाफ के मध्य कृषि उत्पादों और प्रक्रियाओं के प्रति जागरूकता बढ़ाने हेतु शुरू किया गया।

- रियायती ब्याज दरों पर ऋण प्रदान करते हुए उच्च प्रौद्योगिकी आधारित डेयरी / मुर्गीपालन और राष्ट्रीय बागवानी बोर्ड अनुमोदित कार्यक्रमलाप पर बल दिया गया जिससे उच्च मूल्यवाले कृषि में सहायक कार्यक्रमलाप में प्रौद्योगिकी के मामले में बाजार में हिस्सा बढ़ाया जा सके।

**कृषि वाणिज्यिक शाखाएं (एसीबी)**

- एक नई पहल के रूप में, भारतीय स्टेट बैंक ने सभी संभाव्य केन्द्रों पर 11 कृषि वाणिज्यिक शाखाएं खोली हैं जिससे कृषि प्रसंस्करण इकाइयों सहित उभर रहे उच्च मूल्य वाले कृषि एवं कृषि संबद्ध एएसएमई क्षेत्र में उत्पन्न होने वाले अवसरों से लाभ उठाया जा सके।

**नए उत्पाद**

**चालू वर्ष के दौरान बैंक ने प्रायोगिक आधार पर 2 नए उत्पाद पुष्प उल्लास तथा आढ़तिया प्लस शुरू किए।**

**किसानों के साथ बेहतर संबंध** - ग्राहक जागरूकता बढ़ाने और कृषक समुदाय के साथ दूरगामी संबंध सुनिश्चित करने के लिए, किसानों के साथ बेहतर संबंध बनाए रखने संबंधी योजना के अंतर्गत विभिन्न पहलों को जारी रखा गया।

वित्त वर्ष 2011 की उपलब्धियाँ नीचे प्रस्तुत की गई हैं :

पहल	उपलब्धि
गोद लिए गए गांव (एसबीआई का अपना गांव)	218
गठित किए गए कृषक क्लब	297
आयोजित की गई कृषक सभाएं	57,912

**ड.2 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी)**

**कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) प्लेटफार्म अपनाना**

भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार, सभी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को सितंबर 2011 तक सीबीएस प्रणाली अपनानी होगी। बैंक ने 18 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक प्रायोजित किए हैं। 18 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों में से, 10 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों में सीबीएस प्रणाली को पूरी तरह से लागू कर दिया गया है। शेष 8 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों में सीबीएस प्रणाली लागू करने का कार्य लगभग पूरा होने वाला है।

**ऋण जमा अनुपात**

ग्रामीण अर्थव्यवस्था के विकास के लिए बैंक ने क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के साथ ऋण जमा अनुपात में निरंतर वृद्धि सुनिश्चित की (मार्च 2010 में 61.08 प्रतिशत से मार्च 2011 में 61.83 प्रतिशत तक)।

**ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई)**

**ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थान** मुफ्त भोजन व आवास की सुविधा के साथ निःशुल्क, अलग प्रकार के और अल्पकालीन आवासीय स्व-रोजगार प्रशिक्षण कार्यक्रम करते हैं जो विशेष रूप से ग्रामीण युवाओं के लिए तैयार किए गए हैं। भारत सरकार के ग्रामीण विकास मंत्रालय के नेतृत्व में, बैंक ने सम्पूर्ण देश में मार्गदर्शी जिलों में 31.03.2011 तक 93 आरएसईटीआई स्थापित किए हैं, 2,798 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए हैं, 72,011 उम्मीदवारों को प्रशिक्षित किया है और 19,115 लाभार्थियों के लिए ऋण उपलब्धता का प्रबंध किया है।

**वित्तीय साक्षरता और ऋण परामर्श केन्द्र (एफएलसीसी)**

एफएलसीसी का व्यापक उद्देश्य चरणबद्ध ढंग से समाज के सभी खण्डों के लिए मुफ्त वित्तीय साक्षरता / शिक्षा और ऋण परामर्श सेवा उपलब्ध कराना है। एफएलसीसी से यह भी अपेक्षा

- **Produce Marketing loans** - launched exclusively for farmers at concessionary interest rate.
- **The Bank has also given interest rate concessions for Dairy, Poultry, Horticulture Loans and for Construction & Running of Cold storages / Warehouses / Rural Godowns.**
- Thrust was also given for formation of Joint Liability Groups through Corporate Tie-ups.
- Special focus was given for creation of efficient Cold Storages and Warehouses by providing discounts in interest rates and for making them sustainable to help farming community save losses on post harvest, particularly crops of fruit & vegetables in line with GoI's policy for augmenting storage capacity.
- **Krishi Gyan** was launched to enhance awareness of the agri products and processes among the operating staff working at rural and semi-urban branches.
- High tech dairy/poultry farming & National Horticulture Board approved activities were given thrust by extending loans at concessional interest rate to increase technological market share in high value allied agricultural activities.

#### **Agriculture Commercial Branches (ACBs):**

- As a new initiative, SBI has opened 11 ACBs in all potential centres to capture emerging High value Agri and Agri related SME opportunity, including Agro processing units.

#### **New Products:**

**During the current year, the Bank has introduced 2 new products "Pushpa Ullas" and "Arthias Plus" on pilot basis.**

**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' 11 are given as under:

<b>Initiative</b>	<b>Achievement</b>
Villages adopted (SBI ka Apna Gaon)	218
Farmers' Clubs formed	297
Farmers' Meets conducted	57,912

## **E.2. REGIONAL RURAL BANKS (RRBs)**

### **Migration to Core Banking Solutions (CBS) Platform**

As per GoI guidelines, all RRBs have to be migrated to CBS by Sept' 2011. The Bank has sponsored 18 RRBs. Out of 18 RRBs, 10 RRBs are 100% compliant. In remaining 8 RRBs, the migration to CBS is at an advanced stage.

### **Credit Deposit Ratio**

The Bank has ensured continuous growth in the CD ratio of RRBs (from 61.08% in March 2010 to 61.83% in March 2011) for the development of rural economy.

### **Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs)**

RSETI's 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 set up 93 RSETIs as on 31.03.2011 in the lead districts across the country; conducted 2,798 training programmes, trained 72,011 candidates and arranged credit linkage to 19,115 beneficiaries.

### **Financial Literacy and Credit Counselling Centres (FLCCs)**

The broad objective of FLCCs is to provide free financial literacy / education and credit counseling to all segments of society in a phased manner. FLCCs are also expected to assist and

की गई है कि वे विपत्तिग्रस्त व्यक्तिगत ऋणियों की सहायता एवं मार्गदर्शन करें और ऐसे सभी कार्यक्रमलाप शुरू करें जिनसे व्यक्ति की वित्तीय साक्षरता बढ़े, बैंकिंग सेवाओं और वित्तीय आयोजना की जानकारी बढ़े। दिनांक 31.03.2011 तक बैंक ने 11 एफएलसीसी स्थापित किए हैं।

### कमजोर वर्गों को अग्रिम

बैंक ने 31.03.2011 तक कमजोर वर्गों को ₹ 59,213 करोड़ की राशि के अग्रिम प्रदान किए जो समायोजित निवल बैंक ऋण (एएनबीसी) का 10.42 प्रतिशत है जबकि भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित एएनबीसी सीमा 10 प्रतिशत है।

### 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 अल्पसुविधा प्राप्त लोगों, विशेष रूप से वंचित लोगों तक पहुंचें।

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

अवधि	भारत सरकार द्वारा चयनित (एमसीडी) जिलों की संख्या	खातों की संख्या	बकाया राशि (₹ करोड़ में)
मार्च-2009	121	9.91 लाख	5,091
मार्च-2010	121	8.29 लाख	9,434
मार्च-2011	121	8.41 लाख	10,536

- भारत सरकार द्वारा अल्पसंख्यक समुदायों के लिए कुल प्राथमिकता प्राप्त ऋणों के निर्धारित 15 प्रतिशत के लक्ष्य की तुलना में बैंक ने दिनांक 31.03.2011 को कुल प्राथमिकता प्राप्त ऋणों का 15.86 प्रतिशत हासिल किया है।

- बैंक ने सच्चर समिति की सिफारिशों के अनुसार अल्पसंख्यक बहुल चयनित जिलों (एमसीडी) के अल्प बैंकिंग सुविधावाले/ बैंकिंग सुविधा विहीन क्षेत्रों में 132 नई शाखाएं खोलीं जिससे 31.03.2011 को ऐसी शाखाओं की कुल संख्या बढ़कर 3,133 तक पहुंच गई।

### च. परस्पर विक्रय

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

वर्ष के दौरान बैंक ने एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस की विभिन्न योजनाओं के अंतर्गत 7.50 लाख जीवन बीमा किए। 'क्रिटी-9' नामक स्वास्थ्य उत्पाद जिसे बेंगलूर में प्रायोगिक आधार पर शुरू किया गया था, की बढ़ती लोकप्रियता को देखते हुए इसे पूरे देश में शुरू किया गया है। इसी तरह, छोटे निवेशकों के निवेश प्रोत्साहित करने हेतु बैंक ने सिप (नियमित निवेश योजना) उत्पाद वितरित किए जिससे मध्यम आय वर्ग के ग्राहक म्यूचुअल फंड में नियमित निवेश कर सकें। वर्ष के दौरान इस योजना के अंतर्गत कुल 3.46 लाख ग्राहक शामिल किए गए। एसबीआई कार्ड ग्राहकों को काउंटर पर भुगतान का विकल्प प्रदान किया गया और इस प्रकार कंपनी भुगतान के विकल्पों में उद्योग में सबसे आगे हो गई है। गैर-जीवन बीमा उत्पादों का संवितरण करने के लिए बैंक ने एसबीआई जनरल इंश्योरेंस कंपनी लि. के लिए कारपोरेट संवितरक के रूप में गठजोड़ भी किया 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 बीमा जैसे उत्पादों की दो नई शृंखलाएँ सफलतापूर्वक शुरू की गईं और अब स्थायित्व की प्रक्रिया में हैं। शुरू किए गए अन्य प्रयासों में निजी ईक्विटी, वित्तीय आयोजना एवं परामर्शी सेवाएं, मर्चेण्ट अधिग्रहण और मोबाइल बैंकिंग हैं। व्यापक कार्यनीतिक आक्रामक व्यवसाय योजना तैयार करने हेतु, उन्नत प्रक्रियाएं कार्यान्वित करने हेतु

guide the distressed individual borrowers and undertake all activities that promote financial literacy, awareness of the banking services, financial planning of an individual. As on 31.03.2011, the Bank has set up 11 FLCCs.

#### **Advances to weaker section**

The Bank has extended advances to the tune of ₹ 59,213 crores as on 31.03.2011 to the weaker sections, which is 10.42% of Adjusted Net Bank Credit (ANBC) against the benchmark of 10 % of the ANBC set by the Reserve Bank of India.

#### **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 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 under-privileged, particularly the disadvantaged section.

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

Period as on	No. of districts identified by GoI (MCDs)	No. of A/cs	Amount (₹ in crores)
March 2009	121	9.91 lac	5,091
March 2010	121	8.29 lac	9,434
March 2011	121	8.41 lac	10,536

- Against GoI stipulated target of 15% of the total Priority Sector Lending (PSL) to Minority Communities, the Bank has achieved a level of 15.86% of the total PSL as on 31.03.2011.

- As per Sachar Committee recommendations, the Bank has opened 132 new branches in under-banked/unbanked areas in MCDs taking the total number of such branches to 3,133 as on 31.3.2011.

#### **F. CROSS SELLING**

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, SBI General and other third party AMC companies having tie-up arrangement with SBI, thereby offering wider range of financial products to our customers.

During the year, the Bank covered 7.50 lac lives under various schemes of SBI Life Insurance. Looking at the popularity, the Health Insurance product covering nine critical illnesses named 'Criti 9' is extended across the country. Also, for encouraging investment among small investors, the Bank popularised SIP (Systematic Investment Plan) product by which middle income group customers can invest regularly in the Mutual Fund. A total of 3.46 lac customers were covered during the year under the scheme. "Over the Counter" payment option is extended to SBI Card customers for payment of credit card dues, thus transforming the company into the industry leader in payment options. The Bank has also tied up as Corporate Distributor for SBI General Insurance Co. Ltd. for distribution of non-life insurance products.

#### **G. CORPORATE STRATEGY AND NEW BUSINESS**

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), Merchant Acquisition and Mobile Banking. Seven niche areas viz. Mobile Banking,



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 का चयन किया गया है।

### वित्तीय आयोजना एवं परामर्शी सेवाएं (एफपी एंड एस)

वित्तीय आयोजना एवं परामर्शी सेवाएं उपलब्ध कराने हेतु एक नया व्यवसाय मॉडल तैयार किया गया है। इस मॉडल में महत्वपूर्ण शाखाओं (दि स्पोकस) के समृद्ध एवं उच्च निवल हैसियत वाले ग्राहकों की आवश्यकताओं का ध्यान रखने हेतु एक अलग एफपीएस टीम (दि हब) शामिल की गई है। देश भर में 44 नगरों में 55 हब बनाए जा रहे हैं। इनमें 200 ग्राहक संबंध अधिकारियों की समर्पित टीम ग्राहकों को सेवाएं प्रदान करेगी।

बैंक का वित्त वर्ष 11-12 के दौरान धन-संपदा प्रबंधन सेवाएँ शुरू करने का प्रस्ताव है।

### डीमैट एवं ऑनलाइन शेयर खरीद-फरोख्त

बैंक सम्पूर्ण देश में 2800 शाखाओं के माध्यम से डीमैट सेवाएं उपलब्ध करा रहा है। 31 मार्च 2011 को बैंक के पास अपनी बहियों में 2,94,146 डीमैट खाते थे, जिनमें से लगभग 70 प्रतिशत खाताधारकों ने ऑनलाइन ट्रेडिंग सुविधा का विकल्प भी अपनाया है। बैंक एक संशोधित व्यवसाय मॉडल भी कार्यान्वित कर रहा है जिससे 3-इन-1 ऑनलाइन ट्रेडिंग उत्पाद में डीमैट खाता एसबीआई के स्थान पर हमारी अनुषंगी एसबीआई कैप सिक्युरिटीज लिमिटेड (एसएसएल) में रखा जाएगा।

### भुगतान समाधान

#### ग्रीन चैनल काउंटर

बैंक ने देश भर में चयनित शाखाओं में दिनांक **1 जुलाई 2010** से अपने 'ग्रीन चैनल काउंटर' की शुरुआत की है। कागज के उपयोग में कमी लाने के साथ साथ लेनदेन समय की बचत करने पर विशेष ध्यान देते हुए परम्परागत कागज आधारित बैंकिंग को कार्ड आधारित 'ग्रीन बैंकिंग' के रूप में बदलते हुए बैंक द्वारा उठाया गया यह एक नवोन्मेषी कदम है। ग्राहक के व्यवहार को वाउचर आधारित

बैंकिंग से कार्ड आधारित लेनदेन की ओर बदलने का बैंक प्रयास कर रहा है।

### मोबाइल बैंकिंग सेवा (एमबीएस)

'कभी भी, कहीं भी बैंकिंग' उपलब्ध कराने वाले एक सुविधाजनक वैकल्पिक चैनल के रूप में हमारे ग्राहकों के बीच 'स्टेट बैंक फ्रीडम' नामक हमारी मोबाइल बैंकिंग सेवा की लोकप्रियता बढ़ती जा रही है। इस सेवा का उपयोग करने वाले ग्राहकों की संख्या 10 लाख से भी अधिक है। इस वैकल्पिक चैनल के माध्यम से प्रतिदिन, औसतन, कुल 57,000 लेनदेन किए जाते हैं।

मोबाइल बैंकिंग सेवा के लिए बैंक को निम्नलिखित दो अवार्ड प्राप्त हुए हैं:

- 'मोबाइल बैंकिंग और पेमेंट अप्लिकेशन के लिए प्रौद्योगिकी के सर्वश्रेष्ठ उपयोग' हेतु प्रतिष्ठित आईडीआरबीटी अवार्ड (अवार्ड दिनांक 18 जून 2010 को प्रदान किया गया)।
- वर्ष में ई-गव. के अंतर्गत वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में सर्वश्रेष्ठ पहल के लिए "यूएसएसडी शॉर्ट कोड \*595#" के माध्यम से प्रदान की जा रही भारतीय स्टेट बैंक की मोबाइल बैंकिंग सेवा को ई-इंडिया की सिटीजन चॉईस श्रेणी में सर्वश्रेष्ठ परियोजना का स्थान प्राप्त हुआ है (अवार्ड दिनांक 5 अगस्त 2010 को प्रदान किया गया)।

### एनईएफटी/आरटीजीएस

आरटीजीएस और एनईएफटी सेवाएं धन-प्रेषण की सबसे कम लागतवाली और दक्ष सेवाओं के रूप में उभर कर सामने आई हैं। 31 मार्च 2011 तक आरटीजीएस और एनईएफटी के माध्यम से जावक धन-प्रेषण लेनदेनों की संख्या में वर्ष-प्रति-वर्ष क्रमशः 44.08 प्रतिशत और 252.00 प्रतिशत की वृद्धि हुई। 31 मार्च 2011 तक बैंक ने 13.84 प्रतिशत के बाजार अंश के साथ अपनी अग्रणी स्थिति बनाए रखी। एनईएफटी लेनदेन में मार्च 2011 के अंत तक 12.17 प्रतिशत बाजार अंश के साथ बैंक को दूसरा स्थान प्राप्त हुआ है (मार्च 2010 में चौथा स्थान था)। इसके अतिरिक्त, मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से एनईएफटी धनप्रेषण लेनदेन की संख्या भी बढ़ रही है।

### डेबिट कार्ड्स

स्टेट बैंक समूह ने भुगतान के लिए नकदी के प्रयोग को कम करने के अपने प्रयासों के रूप में दो नए डेबिट कार्डों अर्थात स्टेट बैंक

---

Merchant Acquisition Business, SME Current account and Supply Chain Finance, Savings Bank, Cash Management Product, NRI remittances and Govt. business have been identified for strategising aggressive business plans, improving processes and matching organizational structures.

### **Financial Planning and Advisory Services (FP & AS)**

A new business model for delivery of Financial Planning and Advisory Services (FPAS) has been put in place. The model envisages an exclusive FPAS team (the Hub) to cater to the requirements of Affluent and HNI customers of important branches (the Spokes). 55 Hubs are being formed in 44 cities across the country. A dedicated cadre of 200 Customer Relationship Officers would deliver the services to clients.

The Bank is proposing to launch Wealth Management services during FY 11-12.

### **Demat & Online Trading**

The Bank is offering Demat services from 2,800 branches across India. As on 31<sup>st</sup> March 2011, the Bank has 2,94,146 Demat Accounts in its books, out of which approximately 70 % account holders have also opted for Online Trading facility. The Bank is also putting in place a revised business model whereby the Demat Account in the 3-in-1 online trading product will be maintained with our subsidiary SBI Caps Securities Limited (SSL) instead of with SBI.

### **Payment Solutions**

#### **The Green Channel Counter**

The Bank launched its '**Green Channel Counter**' on the **1st July 2010**, at select branches across the country. This is an innovative step taken by the Bank towards changing the traditional paper based banking to the card based 'Green Banking' focusing on reduction in paper usage as well as saving of transaction time. The Bank is

attempting to change the behaviour of customers from voucher based banking to card based transactions.

### **Mobile Banking Service (MBS)**

'State Bank Freedom', our Mobile Banking Service, is gaining popularity among our customers as a very convenient alternate channel offering 'Anytime Anywhere' banking. There are more than 10 lac customers using the Service. There are, on an average, 57,000 total transactions conducted per day over this alternate channel.

The Bank has won two Awards for Mobile Banking Service:

- The Prestigious IDRBT award for 'Best use of technology for mobile banking and payment application.' (awarded on 18<sup>th</sup> June 2010)
- "Mobile Banking - State Bank of India through USSD Short Code \*595#" has been voted as one of the best projects in the Citizen's Choice category of eINDIA Awards 2010 for eGov Financial Inclusion Initiative of the Year (awarded on 5<sup>th</sup> August 2010).

### **NEFT/RTGS**

RTGS and NEFT have emerged as the most cost-effective and efficient modes of Remittance. The number of outward remittances through RTGS and NEFT have registered a Y-o-Y growth of 44.08% and 252.00% respectively till 31<sup>st</sup> March 2011. The Bank has maintained its leadership position in RTGS with a market share of 13.84% as on 31<sup>st</sup> March 2011. In NEFT, the Bank was ranked 2<sup>nd</sup> with a 12.17% market share as at end of March 2011 (4<sup>th</sup> position in March 2010). Further, NEFT remittance through Mobile Banking is gaining popularity.

### **Debit Cards**

State Bank Group in its efforts to reduce cash usage in the payments space launched two new variants of Debit Cards, viz State Bank Classic

क्लासिक डेबिट कार्ड और स्टेट बैंक सिल्वर इंटरनेशनल डेबिट कार्ड की शुरुआत की है जिससे अर्थव्यवस्था में नकदी के प्रयोग को कम करने के राष्ट्र के प्रयास में सहयोग किया जा सके। 31 मार्च 2011 को स्टेट बैंक समूह 90 मिलियन से भी अधिक डेबिट कार्डों के साथ डेबिट कार्ड बाजार में अग्रणी बना हुआ है जो कुल बाजार अंश का लगभग 40 प्रतिशत है। इसके अलावा, बिक्री केन्द्रों पर बैंक के दैनिक औसत लेनदेन की संख्या मार्च 2011 में बढ़कर 1.53 लाख तक हो गई जबकि मार्च 2010 में इनकी संख्या 0.89 लाख रही थी। बिक्री केन्द्रों पर खर्च की जाने वाली औसत दैनिक राशि मार्च 2011 में बढ़कर ₹ 24.19 करोड़ हो गई जबकि मार्च 2010 में यह राशि प्रतिदिन ₹ 14.92 करोड़ रही थी।

### प्रीपेड कार्ड

भुगतान संबंधी विविध आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए एसबीआई विश्व यात्रा कार्ड, ईजी पे कार्ड और गिफ्ट कार्ड जैसे बैंक के विभिन्न प्रकार के प्रीपेड कार्ड विदेशों की यात्रा करने वालों को सुरक्षा एवं सुविधा प्रदान करते हैं। ईजी-पे कार्ड सभी प्रकार की घरेलू भुगतान आवश्यकताओं को पूरा करते हैं और विभिन्न राज्य सरकारों द्वारा सामाजिक लाभों के संवितरण हेतु पसंदीदा कार्ड साबित हो रहे हैं। ग्राहकों को और अधिक सुविधा प्रदान करने के लिए बैंक ने ऑनलाइन गिफ्ट कार्ड खरीदने की सुविधा भी शुरू की है। वित्त वर्ष 2010-11 के दौरान एसबीआई विश्व यात्रा फॉरेन ट्रैवल कार्ड, ईजी पे कार्ड और गिफ्ट कार्ड की बिक्री राशि क्रमशः 74.24 मिलियन अमरीकी डॉलर, ₹ 550.60 करोड़ और ₹ 103.94 करोड़ रही।

### साधारण बीमा

अपने ग्राहकों को लाभ पहुंचाने और आंतरिक व्यवसाय के महत्व को बढ़ाने के लिए तथा वित्तीय सेवा क्षेत्र में एक प्रमुख कंपनी के रूप में स्टेट बैंक समूह को स्थापित करने के लिए, बैंक ने एक अनुषंगी के रूप में एसबीआई जनरल इंश्योरेंस 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 (₹ 111 करोड़) शेयरों में निवेश किया है वहीं आईएजी इंटरनेशनल पीटीवाई लि. ने शेष 26 प्रतिशत (₹ 39 करोड़ + प्रीमियम के रूप में

₹ 503.10 करोड़ - कुल ₹ 542.10 करोड़) शेयरों में निवेश किया है।

पिछले वित्त वर्ष में कंपनी ने अपने व्यवसाय परिचालन शुरू किए। वित्त वर्ष 2010-11 के दौरान जुटाए गए कुल व्यवसाय (सकल प्राप्त प्रीमियम) की राशि ₹ 43.02 करोड़ रही। बैंकेश्योरेंस, ब्रोकरों, एजेंटों, प्रत्यक्ष बिक्री आदि विभिन्न चैनलों के माध्यम से व्यवसाय प्राप्त किया गया।

अप्रैल 2010 में कंपनी ने मुंबई आधारित कारपोरेट और मिड कारपोरेट ग्राहकों के लिए सीमित परिचालन शुरू किया, और जुलाई 2010 में इसे छह अन्य प्रमुख केन्द्रों पर शुरू किया गया। चालू वित्त वर्ष के दौरान चरणबद्ध ढंग से इसे अन्य प्रमुख केन्द्रों पर शुरू किया जाएगा।

फरवरी 2011 में मुंबई और चेन्नई में प्रायोगिक आधार पर एसएमई व्यवसाय शुरू किया गया, और चरणबद्ध ढंग से अन्य केन्द्रों पर भी इसे शुरू करने की कंपनी की योजना है।

अक्टूबर 2010 में, रिटेल खण्ड में कंपनी ने मुंबई में अपना दीर्घकालीन आवास बीमा व्यवसाय शुरू किया जिसे धीरे-धीरे 56 आरएसीपीसी और आरएएसएमईसीसी केन्द्रों में विस्तारित किया गया है। काफी मात्रा में आवास ऋण संवितरित करने वाली 60 प्रमुख एसबीआई शाखाओं में भी दीर्घकालीन आवास बीमा व्यवसाय शुरू किया गया है।

इन केन्द्रों पर व्यवसाय संभावना को देखते हुए, कंपनी ने भारत में 17 शाखाओं की शुरुआत की है।

### अभिरक्षा सेवाएं (एसबीआई-एसजी ग्लोबल सिव्युरिटीज सर्विसेज प्रा. लि.)

बैंक और सोसायटी जनरल के बीच उपर्युक्त संयुक्त उद्यम वर्ष 2008 में स्थापित किया गया जिससे भारतीय वित्तीय बाजारों में कार्यरत देशीय संस्थाओं तथा विदेशी संस्थागत निवेशकों, दोनों ही को सेवाओं की संपूर्ण शृंखला प्रदान की जा सके। विश्व के नामी खिलाड़ी एसजी के साथ संयुक्त उद्यम स्थापित करके बैंक, पूरे विश्व के इस उद्योग में श्रेष्ठ प्रथाओं और प्रौद्योगिकी का समावेश करना चाहता है। साथ ही विश्वव्यापी अभिरक्षी माध्यम से अथवा प्रत्यक्ष रूप से सभी भौगोलिक सीमाओं में फैले ऐसे विदेशी संस्थागत

---

Debit Card & State Bank Silver International Debit Card to supplement the nation's effort to move towards a near cashless economy. The State Bank Group is the leader in the Debit Card market with over 90 million Debit Cards as on 31<sup>st</sup> March 2011, which constitute about 40% market share. Besides, the Bank's average number of daily transactions at PoS have gone up to 1.53 lac in March 2011 against 0.89 lac in March 2010. The average daily PoS spend went up to ₹ 24.19 crores per day in March 2011 against ₹ 14.92 crores per day in March 2010.

### **Prepaid Cards**

Bank's range of Prepaid Cards viz. SBI Vishwa Yatra Foreign Travel Card (VYFTC), eZ-Pay Card and Gift Cards cater to the various payment needs provide safety and convenience to overseas travellers. eZ-Pay Card caters to all kinds of domestic payment needs and is proving to be the preferred mode for disbursement of social benefits by various State Governments. The Bank has also introduced the online purchase facility for Gift cards for greater convenience to customers. The sale of SBI Vishwa Yatra Foreign Travel Cards (VYFTC), eZ-Pay Cards and Gift Cards was USD 74.24 million, ₹ 550.60 crores and ₹ 103.94 crores respectively during the FY 2010-11.

### **General Insurance**

As part of its strategy to enhance its value proposition to its customers and with a view to leveraging the value of in-house business and establish State Bank Group as a leading player in the financial services sector, the Bank has set up SBI General Insurance Co. Ltd. (SBI General) as a Subsidiary with an authorised and paid-up capital of ₹ 150 crores. While the Bank invested 74% (₹ 111 crores) in the equity capital, the Joint Venture Partner IAG International Pty. Ltd. (IAG) has invested the

remaining 26% (₹ 39 crores + ₹ 503.10 crores as premium – Total ₹ 542.10 crores).

The Company launched its business operations in the last financial year. Total business (Gross Written Premium) booked during the year 2010-11 was ₹ 43.02 crores. The business has been written through various channels like Bancassurance, brokers, agents, direct sale etc.

The Company launched limited operations in April 2010 for the Corporate and Mid Corporate customers based at Mumbai, and it was expanded to six other major locations in July 2010. It will be extended to other major locations in a phased manner during the current financial year.

General Insurance SME business has been launched on a pilot basis in Mumbai and Chennai in February 2011, and the Company proposes to extend it to other locations in a phased manner.

In the Retail segment, the Company launched its Long Term Home Insurance business at Mumbai in October 2010, which was gradually extended to cover 56 RACPCs and RASMECCs. Long Term Home business has also been launched from 60 key SBI Branches with high levels of Home Loan disbursals.

The Company has since opened 17 branches across India, keeping in view the business potential at these centres.

### **Custodial Services (SBI-SG Global Securities Services Pvt. Ltd.)**

The above JV between the Bank and Société Générale (SG) was incorporated in 2008 to complete the bouquet of services on offer to both Domestic Institutions and FIIs operating in the Financial Markets in India. By forming a JV with a leading global player, SG, the Bank proposes



निवेशकों के व्यवसाय में हिस्सा प्राप्त करना चाहता है जो भारतीय बाजार में वैश्विक अभिरक्षा माध्यम से अथवा सीधे प्रवेश करना चाहते हैं और देशीय संस्थाओं की भी पहली पसंद बनना चाहता है।

कंपनी ने कस्टोडियन के रूप में सेबी और सीडीएसएल और एनएसडीएल के साथ एक डिपाजिटरी पार्टिसिपेंट के रूप में पंजीकरण कराया है। यह देशीय संस्थाओं और विदेशी संस्थागत निवेशकों दोनों तथा उनके उप-लेखों को अभिरक्षा सेवाएं और निधि संचालन सेवाएं प्रदान करती है। कंपनी ने मई 2010 से अपना अभिरक्षा सेवा व्यवसाय करना शुरू कर दिया है, सितंबर 2010 से निधि लेखा सेवाएं प्रदान करना शुरू कर दिया है तथा दिसंबर 2010 से एफआईआई ग्राहक जुटाए हैं।

कंपनी ने जनवरी 2011 से माह-प्रति-माह आधार पर लाभ-अलाभ स्थिति प्राप्त कर ली है और कंपनी को मार्च 2011 को समाप्त हो रहे वित्त वर्ष के लिए ₹ 1.37 करोड़ (संचित हानि ₹ 7.43 करोड़) की निवल हानि हुई जबकि वित्त वर्ष 2009-10 के लिए ₹ 4.29 करोड़ की निवल हानि हुई थी।

### प्राइवेट ईक्विटी

वर्ष के दौरान, बैंक ने देश की एक अग्रणी प्राइवेट ईक्विटी कंपनी के रूप में स्वयं को स्थापित करने में अच्छी प्रगति की है।

मैक्वेरी आस्ट्रेलिया और आईएफसी वाशिंगटन के साथ मिलकर संयुक्त रूप से स्थापित इस इन्फ्रास्ट्रक्चर फंड ने देश-विदेश में अपनी पहुंच को बढ़ाते हुए कुल 1.19 बिलियन अमरीकी डालर की निवेश राशि जुटायी। फंड द्वारा जुटाए गए कुछ बड़े सौदे वित्त वर्ष के दौरान संपन्न हुए। अनेक प्रमुख उद्योग प्रकाशनों ने भारत में प्राइवेट ईक्विटी फंड को सर्वोच्च दर्जा दिया।

बैंक ने सल्टनत आफ ओमान के स्टेट जनरल रिज़र्व फंड (एसजीआरएफ), जो एक सरकारी कंपनी है, के साथ 100 मिलियन अमरीकी डॉलर की प्रारंभिक आधारभूत निधि (जिसे और बढ़ाकर 1.5 बिलियन अमरीकी डॉलर किया जा सकता है) वाले एक जनरल परपज प्राइवेट ईक्विटी फंड की स्थापना करने के लिए एक संयुक्त उद्यम करार पर भी हस्ताक्षर किए।

इसके लिए सभी आवश्यक नियामक अनुमोदन प्राप्त कर लिए गए और वित्त वर्ष के दौरान फंड ने कार्य करना शुरू कर दिया। फंड सेक्टर में अनिश्चितता के चलते फंड द्वारा वृद्धि वाले विभिन्न क्षेत्रों में निवेश के लिए अवसरों की तलाश शुरू कर दी गई है।

### मर्चेट अधिग्रहण व्यवसाय

भारतीय बाजार में आज 1.5 करोड़ से भी अधिक मर्चेट संस्थापनाएं हैं जिनमें से केवल 3.5 लाख मर्चेट संस्थापनाओं में विक्रय केंद्र (पीओएस) टर्मिनल खोले गए हैं। भारत में मर्चेट अधिग्रहण व्यवसाय में वर्ष-दर-वर्ष पर्याप्त वृद्धि, बढ़ रहे संगठित रिटेल व्यवसाय के साथ-साथ उपलब्ध अनेकानेक संभावनाओं, इलेक्ट्रॉनिक चैनलों को अपनाने के सरकारी अभियान, बैंक व्यवसाय को पूरी तरह से कोर बैंकिंग से करने और एसबीआई में प्रौद्योगिकी के बढ़ते हुए उपयोग को देखते हुए, बैंक ने मर्चेट अधिग्रहण व्यवसाय में प्रवेश करने और इस प्रयोजन हेतु एसबीआई पेमेंट सर्विसेज प्रा.लिमिटेड के नाम से एक पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी स्थापित करने का निर्णय लिया है। इसने संयुक्त भागीदारों के रूप में वीजा इंटरनेशनल और इलैवान इनकॉ., जो विश्व बाजार में सबसे आगे है, का भी चयन किया है। इस बीच बैंक अपने स्तर पर यह व्यवसाय कर रहा है और इस समय शाखाओं के बड़े नेटवर्क का उपयोग करते हुए टियर-1, टियर-2 और टियर-3 में रिटेल खण्ड में व्यापार एवं सेवा क्षेत्रों से संबंधित वर्तमान एसबीआई ऋणियों और चालू खाता ग्राहकों पर ध्यान केंद्रित कर रहा है। यह कारपोरेट गठजोड़ों पर भी ध्यान केंद्रित कर रहा है और इसने फ्यूचर ग्रुप, नेशनल हैण्डलूम, लीवरपूल जैसी प्रमुख कंपनियों के साथ गठजोड़ भी किए हैं।

## ज. अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग समूह

### ज.1 विदेश स्थित कार्यालयों का परिचालन

विदेशी शाखाओं (अनुषंगियों को छोड़कर) के आस्ति स्तर, जो मार्च 2010 में 27.78 बिलियन अमरीकी डालर था, में 16 प्रतिशत वृद्धि दर्ज हुई और मार्च 2011 में यह बढ़कर 32.04 बिलियन अमरीकी डालर हो गया। वित्त वर्ष 2011 के दौरान निवल ग्राहक ऋण 21,561 मिलियन अमरीकी डालर से 13 प्रतिशत बढ़कर 24,525 मिलियन अमरीकी डालर, ग्राहक जमाराशियां 8,775 मिलियन अमरीकी डालर से 20 प्रतिशत बढ़कर 10,490 मिलियन अमरीकी डालर और निवल लाभ 38 प्रतिशत बढ़कर 326 मिलियन अमरीकी डालर हो गया।

---

to bring in the best practices and technology in this industry worldwide, and gain a share of the business of FIIs spread in all geographies that enter the Indian market through the Global Custodian route or directly besides becoming the preferred choice of Domestic Institutions as well.

The Company, registered as a Custodian with SEBI and Depository Participant with CDSL and NSDL offers Custodial Services and Fund Administration Services to both Domestic Institutions and FIIs and its sub-accounts. The Company commenced its custody operations in May 2010, started delivering Fund Accounting services from September 2010 and acquired FII clients from December 2010.

The company has broken even on a month to month basis from January 2011 and posted a net loss of ₹ 1.37 crores for FY ended 31<sup>st</sup> March 2011 (Accumulated Loss ₹ 7.43 crores) compared to a net loss of ₹ 4.29 crores in 2009-10.

### **Private Equity (PE)**

During the year, the Bank made substantial progress in establishing itself as a leading PE fund player of the country.

The infrastructure fund JV with Macquarie Australia and IFC, Washington closed fund raising for its Domestic and Overseas legs mobilizing an aggregate investment commitment of USD 1.19 bn. The fund booked some of the largest deals concluded during the financial year and was acknowledged as one of the top ranked PE fund in India by many leading industry publications.

The Bank also signed a Joint Venture agreement with State General Reserve Fund (SGRF) of Sultanate of Oman, a sovereign entity, to set up a general purpose private equity fund with an initial corpus of USD 100 mn, expandable further to USD 1.5 bn. All necessary regulatory approvals

were obtained and the fund was operationalized during the financial year. As the Fund sector agnostic, the fund has started looking at investment opportunities in various growth sectors for investments.

### **Merchant Acquiring Business (MAB)**

Today in the Indian Market, there are more than 1.5 crores Merchant Establishments, out of which only 3.5 lac have been equipped with Point of Sales (PoS) terminals. In view of the huge untapped potential coupled with growing organized retail business, the Govt.'s drive to migrate to electronic channels, migration of 100% of the Bank's business to Core Banking platform and the increased use of technology in SBI, the Bank decided to foray into MAB and floated a wholly owned subsidiary namely SBI Payment Services Pvt. Ltd. (SBIPSPL) for this purpose. It also identified VISA International and Elavon Inc., who are the global market leaders, as joint venture partners. In the intervening period, the Bank on its own is conducting the business and is presently focussing on existing SBI borrowers and Current Account customers belonging to the Trade and Services sectors in the Retail segment in Tier 1, Tier 2 and Tier 3 centres by leveraging the large network of branches. It is also focussing on corporate tie-ups and has already entered into tie-ups with prominent players like Future Group, National Handloom, Liver Pool etc.

## **H. INTERNATIONAL BANKING GROUP**

### **H-1. Operation of Foreign Offices**

The asset level of foreign branches (excluding subsidiaries) rose by 16%, from USD 27.78 bn in March 2010 to USD 32.04 bn in March 2011. During FY'11, net customer credit grew by 13% from USD 21,561 mn to USD 24,525 mn, customer deposits grew by 20%, from USD 8,775 mn to USD 10,490 mn and net profit rose by 38%, to USD 326 mn.

## समुद्रपारीय विस्तार

31 मार्च 2010 को 142 विदेशी कार्यालयों की तुलना में 31 मार्च 2011 तक इनकी संख्या बढ़कर 156 हो गई। ये कार्यालय 32 देशों में फैले हैं।

इन कार्यालयों में 45 शाखाएं, 8 प्रतिनिधि कार्यालय, छह विदेशी बैंकिंग अनुषंगियों के 93 कार्यालय और अन्य 10 कार्यालय शामिल हैं।

## संसाधन प्रबंधन

विश्व स्तर पर वित्तीय बाजार में हलचल के बावजूद बैंक के विदेशी कार्यालयों ने चलनिधि स्थिति को संतोषजनक बनाए रखा। जुलाई 2010 में, बैंक ने 5 वर्ष के बड़े ऋण के रूप में स्टैंडअलोन नियम 144ए/आरईजी-एस इश्यू के अंतर्गत 1 बिलियन अमरीकी डालर (लगभग ₹ 4,460 करोड़) की राशि जुटायी। इससे पहले यूरो में एक बाण्ड निर्गम जारी किया जिसमें बैंक ने एमटीएन कार्यक्रम के अंतर्गत 5 वर्षों हेतु 750 मिलियन यूरो (लगभग ₹ 4,754 करोड़) जुटाए थे। जनवरी 2011 में प्राइवेट प्लेसमेंट के रूप में 100 मिलियन अमरीकी डालर (लगभग ₹ 446 करोड़) की राशि जुटाई। वित्त वर्ष 2011 के दौरान, बैंक ने स्विस् बाण्ड मार्केट में पहली बार एक निर्गम भी जारी किया और एमटीएन कार्यक्रम के अंतर्गत 5 वर्षों हेतु 325 मिलियन सीएचएफ (लगभग ₹ 1,582 करोड़) जुटाए।

31 मार्च 2011 को समाप्त हुए वर्ष के दौरान, बैंक ने विभिन्न परिपक्वता वाले द्विपक्षीय ऋणों के रूप में 893 मिलियन अमरीकी डालर (लगभग ₹ 3,982 करोड़) की राशि जुटायी।

## अनिवासी भारतीय व्यवसाय

वर्ष के दौरान, बैंक की अनिवासी भारतीय जमाराशियों में ₹ 1,760 करोड़ की वृद्धि हुई और मार्च 2011 में यह राशि ₹ 51,777 करोड़ के स्तर तक पहुंच गई। अनिवासी भारतीयों के अग्रिमों में ₹ 162 करोड़ की वृद्धि दर्ज हुई जिसकी 31 मार्च 2011 को बकाया राशियां ₹1380 करोड़ थीं।

धन-प्रेषणों में 24 प्रतिशत की वृद्धि हुई और इनकी राशि वित्त वर्ष 2010 के ₹ 37,319 करोड़ से बढ़कर वित्त वर्ष 2011 में ₹ 46,396 करोड़ तक पहुंच गई। भारतीय स्टेट बैंक के माध्यम से धन-प्रेषण करने हेतु बैंक ने 24 विनिमय कंपनियों और मध्य-पूर्व देशों के चार बैंकों के साथ गठजोड़ किया।

वर्ष के दौरान 20 नई एनआरआई शाखाओं के खुल जाने से एनआरआई शाखाओं की कुल संख्या 40 हो गई। एनआरआई शाखाओं को अलग से सेवाएं प्रदान करने के लिए संबंध प्रबंधकों को पदस्थ किया गया है।

डालर प्रीमियम खाते के अतिरिक्त जीबीपी, ईयूआर, एयूडी, सीएडी और जेपीवाई में नामित 'एफसीएनआर (बी) प्रीमियम खाते' की शुरुआत की गई। आरएफसी खाता सुविधा, जो इस समय अमरीकी डालर में उपलब्ध है, जीबीपी और ईयूआर में भी शुरू कर दी गई।

## ज-2 देश में कारोबार

### मर्चेट बैंकिंग

बैंक ने मार्च 2011 को समाप्त हुए वर्ष के लिए एशिया प्रशांत क्षेत्र (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 के दौरान कुल 18,548 मिलियन अमरीकी डालर के उच्च राशि वाले 11 समूहन सौदे सफलतापूर्वक संपन्न किए गए जिसमें हमारा हिस्सा 3,683 मिलियन अमरीकी डालर था। 479 मिलियन अमरीकी डालर की कुल राशि के अनेक द्विपक्षीय सौदे भी किए गए।

वर्ष के दौरान किए गए समूहन एवं द्विपक्षीय सौदों में से 116 मिलियन अमरीकी डालर की शुल्क आय अर्जित की गई।

### वैश्विक संपर्क सेवाएं (जीएलएस)

वर्ष 2010-11 में, घरेलू शाखाओं की ओर से जीएलएस ने कुल 15.92 बिलियन अमरीकी डालर के 1,32,540 निर्यात बिलों और 1,28,485 विदेशी मुद्रा चैक उगाहियों का कार्य संपन्न किया। इसके अतिरिक्त, इसने मिडिल ईस्ट, यूके और यूएसए के विभिन्न केन्द्रों से 4.26 बिलियन अमरीकी डालर राशि के 40,58,830 आवक धन-प्रेषण लेनदेन का कार्य भी निष्पादित किया।

### संपर्की संबंध

विभिन्न प्रकार के ग्राहकों को तार रहित सेवाएं प्रदान करने के लिए बैंक ने 491 प्रतिष्ठित अंतरराष्ट्रीय बैंकों के साथ संपर्की बैंकिंग करार किए। ये संपर्की बैंक 121 देशों में स्थित हैं। वित्तीय संदेशों का स्विफ्ट के माध्यम से शीघ्र

---

## Overseas Expansion

The number of foreign offices increased from 142 as on 31<sup>st</sup> March 2010 to 156 as on 31<sup>st</sup> March 2011 spread across 32 countries.

The offices comprised 45 branches, 8 Representative Offices, 93 offices of the six foreign banking subsidiaries and 10 other offices.

## Resource Management

Despite volatile global market conditions, the Bank's foreign offices maintained comfortable liquidity position. In July 2010, the Bank raised a sum of USD 1 bn (₹ 4,460 crores approx) under a Standalone Rule 144A / Reg-S issue as senior debt of 5 years. This was followed by a bond issue in Euro wherein Bank raised EUR 750 mn (₹ 4,754 crores approx.) for 5 years, under the Bank's MTN Programme. In January 2011, USD 100 mn (₹ 446 crores approx) was raised by way of private placement. During FY'11, the Bank also made a debut issue in Swiss bond market and raised CHF 325 mn (₹ 1,582 crores approx.) for 5 years, under MTN programme.

During the year ended 31<sup>st</sup> March 2011, the Bank raised a sum of USD 893 mn (₹ 3,982 crores approx.) by way of bilateral loans of different maturities.

## NRI Business

NRI Deposits grew by ₹ 1,760 crores during the year and reached a level of ₹ 51,777 crores in March 2011. Advances to NRIs recorded a growth of ₹ 162 crores with outstandings of ₹ 1,380 crores as on 31<sup>st</sup> March 2011.

Remittances grew from ₹ 37,319 crores in FY'10 to ₹ 46,396 crores in FY'11, clocking a growth of 24%. The Bank had a tie-up with 24 exchange companies and four banks in Middle-East countries for routing remittances through SBI.

During the year, twenty new NRI branches were opened taking the number of NRI branches to 40. Relationship Managers have been posted at these branches to render focused services to NRIs.

“FCNR (B) Premium Account” designated in GBP, EUR, AUD, CAD and JPY was launched in addition to the Dollar Premium Account. RFC Account facility, presently available in USD, was extended for GBP and EUR as well.

## 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) for the year ended March 2011.

During the year, eleven high value deals aggregating USD 18,548 mn with our take and hold of USD 3,683 mn were syndicated successfully. A large number of bilateral deals aggregating USD 479 mn were also concluded.

A fee income of USD 116 mn was earned from syndications and bilateral deals concluded during the year.

### Global Link Services (GLS)

In the year 2010-11, GLS on behalf of domestic branches, handled 1,32,540 export bills and 1,28,485 foreign currency cheque collections aggregating USD 15.92 billion. In addition, it handled 40,58,830 inward remittance transactions amounting to USD 4.26 billion from various centres in the Middle East, UK and USA.

### Correspondent Relations

The Bank maintains correspondent banking arrangement with 491 reputed International Banks to extend seamless services to varied clients. These correspondent Banks are located in 121 countries. The Bank also has 2,261 Relationship Management Application (RMA)



धन प्रेषण करने के लिए बैंक के पास 2261 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 और वर्गीकरणों को घटाया-बढ़ाया जाता है। बैंक के हितों की रक्षा करने के लिए आवधिक सुरक्षात्मक उपाय किए जाते हैं।

### झ. आस्ति गुणवत्ता

#### अनर्जक आस्ति प्रबंधन

31.03.2011 की स्थिति के अनुसार अनर्जक आस्तियों में कमी लाए जाने की स्थिति यहां नीचे प्रस्तुत की गई है :

तालिका : आस्ति गुणवत्ता (₹ करोड़ में)

1	सकल अनर्जक आस्तियां	25,326
	सकल अनर्जक आस्तियों का प्रतिशत	3.28%
2	निवल अनर्जक आस्तियां	12,347
	निवल अनर्जक आस्तियों का प्रतिशत	1.63%
3	अनर्जक आस्तियों की नकद वसूली	3,848
4	मानक आस्तियों के रूप में कोटि उन्नयन	4,499
5	बट्टे खाते	4,007
6	अनर्जक आस्तियों में सकल कमी (3+4+5)	12,354
7	मानक आस्तियों से अनर्जक आस्तियों के रूप में हालिया गिरावट	18,145
8	बट्टे खाते डाले गए ऋणों में वसूली	966

- कंपनी ऋण पुनर्गठन (सीडीआर) व्यवस्था और बैंक की अपनी योजना दोनों के अंतर्गत हासिल 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।
- भारतीय स्टेट बैंक सहित सम्पूर्ण बैंकिंग प्रणाली द्वारा कंपनी ऋण पुनर्गठन (सीडीआर) व्यवस्था को वित्त वर्ष 2010-11 के दौरान संदर्भित 49 मामलों में से बैंक ने सीडीआर के अंतर्गत ₹ 1,378.93 करोड़ के ऋण के 10 मामले संदर्भित किए। इन 49 मामलों में से बैंक की ₹ 2,250.24 करोड़ की कुल राशि के 25 मामलों में हिस्सेदारी है।

### ज. सहयोगी एवं अनुषंगियाँ

ज.1 अपने पांच सहयोगी बैंकों की 4,724 शाखाओं सहित 18,266 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, साधारण बीमा, मर्चेन्ट बैंकिंग, म्यूचुअल फण्ड, क्रेडिट कार्ड, फैक्ट्रिंग, प्रतिभूति ट्रेडिंग, पेंशन निधि प्रबंधन और मुद्रा बाजार में प्राथमिक डीलरशिप शामिल है।

#### ज.2 सहयोगी बैंक

भारतीय स्टेट बैंक के पांच सहयोगी बैंकों का बाजार अंश मार्च 2011 के अंतिम शुक्रवार को जमाराशियों में 5.88 प्रतिशत और अग्रिमों में 6.00 प्रतिशत था।

तालिका : सहयोगी बैंकों के निष्पादन के उल्लेखनीय तथ्य (₹ करोड़ में)

	31.03.2010 को	31.03.2011 को	परिवर्तन (%)
कुल आस्तियाँ	3,18,580	3,68,283	15.60
कुल जमाराशियां	2,72,790	3,11,645	14.24
कुल अग्रिम	2,04,573	2,40,423	17.52
परिचालन लाभ	5,841.90	7,568.68	29.56
निवल लाभ	2,958.80	3,598.43	21.62
ऋण जमा अनुपात	74.15%	77.29%	4.23
पूंजी पर्याप्तता अनुपात	13.66	13.25	-0.41
सकल अनर्जक आस्तियां	3,504.68	5,066.50	44.56
निवल अनर्जक आस्तियां	1,692.96	2,443.69	44.34
ईक्विटी पर आय	18.97%	19.08%	0.11

arrangements with SWIFT, facilitating speedier flow of financial messages.

### Country Risk and Bank Exposures

The Bank has in place Country Risk Management Policy in tune with RBI guidelines. The policy outlines 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. ASSET QUALITY

### NPA MANAGEMENT

The position of NPA reduction as on 31.03.2011 is given hereunder:

**Table : Asset Quality** (₹ in Crs)

1	Gross NPAs	25,326
	Gross NPA percentage	3.28%
2	Net NPAs	12,347
	Net NPA percentage	1.63%
3	Cash Recovery in NPA	3,848
4	Up gradation to Standard Assets	4,499
5	Write offs	4,007
6	Gross reduction in NPAs (3+4+5)	12,354
7	Fresh Slippages of Standard Assets to NPA category	18,145
8	Recovery in written off accounts	966

- 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, has been given top priority for arresting new additions and for reducing the existing level of NPAs.

- Proactive steps have also been taken for prevention of NPAs.
- The Bank referred 10 cases with aggregate exposure of ₹ 1,378.93 crores to CDR mechanism during 2010-11, out of a total of 49 cases referred to CDR by the Whole Banking system including SBI. Out of these 49 cases, the Bank has exposure on 25 cases aggregating ₹ 2,250.24 crores.

## J. ASSOCIATES AND SUBSIDIARIES

**J.1** The State Bank Group with a network of 18,266 branches including 4,724 branches of its five 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.

### J.2 Associate Banks

SBI's five Associate Banks had a market share of 5.88% in deposits and 6.00% in advances as on last Friday of March 2011.

**Table : Performance Highlights of Associate Banks (ABs)**

(₹ in Crs)

	As on 31.03.2010	As on 31.03.2011	Change (%)
Total Assets	3,18,580	3,68,283	15.60
Agg. Deposits	2,72,790	3,11,645	14.24
Total Advances	2,04,573	2,40,423	17.52
Operating Profit	5,841.90	7,568.68	29.56
Net Profit	2,958.80	3,598.43	21.62
Credit Deposit Ratio	74.15%	77.29%	4.23
Capital Adequacy Ratio	13.66	13.25	-0.41
Gross NPA	3,504.68	5,066.50	44.56
Net NPA	1,692.96	2,443.69	44.34
Return on Equity	18.97%	19.08%	0.11

### ज.3 एसबीआई कमर्शियल एण्ड इंटरनेशनल बैंक लिमिटेड (एसबीआईसीआई)

मार्च 2011 के अंत तक, एसबीआईसीआई की कुल जमाराशियां एवं कुल अग्रिम क्रमशः ₹ 453.27 करोड़ और ₹ 271.43 करोड़ थे। बैंक ने क्रमशः ₹ 5.25 करोड़ और ₹ 4.21 करोड़ का परिचालन लाभ एवं निवल लाभ दर्ज किया। मार्च 2011 के अंत तक निवल अनर्जक आस्तियों की राशि निरंक थी।

### ज.4 एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड (एसबीआई कैप)

एसबीआई कैप परियोजना सलाहकार सेवाएं, संरचनात्मक वित्त की व्यवस्था, पूंजी बाजार सेवाएं जैसे ईक्विटी निर्गमन, विलय और अधिग्रहण, प्राइवेट ईक्विटी आदि की व्यवस्था करने वाली एक पूर्ण सेवा निवेश बैंकिंग इकाई है। एसबीआई कैप 40 प्रतिशत से अधिक बाजार अंश के साथ परियोजना वित्त में भारत में एक अग्रणी कंपनी है।

वर्ष के दौरान कंपनी को अनेक अवार्ड एवं सम्मान प्राप्त हुए जिनमें से कुछ निम्नवत हैं:

- लगातार तीसरे वर्ष थॉमसन रायटर्स द्वारा एशिया प्रशांत क्षेत्र में वर्ष - 2010 के लिए सर्वश्रेष्ठ बैंक अवार्ड।
- आईएफआर एशिया द्वारा लगातार दूसरे वर्ष 'लोन हाउस ऑफ दि ईयर' अवार्ड।
- यूरोमनी प्रोजेक्ट फाइनेंस इंडियन डीलर्स अवार्ड्स -
  - इंडियन पेट्रोकेमिकल डील ऑफ दि ईयर 2010 - ओएनजीसी मंगलूर पेट्रोकेमिकल्स
  - इंडियन इंडस्ट्रियल डील ऑफ दि ईयर 2010 - डुनसम सीमेंट
  - इंडियन ऑयल एण्ड गैस डील ऑफ दि ईयर 2010 - जीएसपीसी के जी ऑफसोर
- लगातार दूसरे वर्ष पीएफआई (थॉमसन रायटर्स) द्वारा वर्ष 2010 के लिए नम्बर - 1 वैश्विक अधिदेशक प्रमुख व्यवस्थापक।
- लगातार दूसरे वर्ष डिलोजिक द्वारा नम्बर - 1 वैश्विक प्रमुख व्यवस्थापक।
- ब्लूमबर्ग के अनुसार एशियन एक्स-जापान समूहन ऋणों में कैलेंडर वर्ष 2011 की प्रथम तिमाही के लिए 13.3 प्रतिशत प्रभावशाली बाजार अंश के साथ प्रमुख व्यवस्थापक।

- वित्त वर्ष 2010-11 के दौरान जुटाई गई राशि के अनुसार तीसरे स्थान पर तथा संपन्न किए गए इश्यू की संख्या के अनुसार दूसरे स्थान पर।
- इश्यू की संख्या और जुटाई गई राशि दोनों के अनुसार राइट इश्यू में प्रथम स्थान।
- पीएसयू विनिवेश इश्यू की संख्या के अनुसार प्रथम स्थान। कंपनी ने 31 मार्च 2011 को 173 प्रतिशत की वर्ष-प्रति-वर्ष वृद्धि दर्ज करके ₹ 374.72 करोड़ का कर पश्चात लाभ कमाया है जबकि 31.03.2010 को यह ₹ 137.12 करोड़ रहा था। इसने 400 प्रतिशत का अंतरिम लाभांश भी घोषित किया।

### ज.4.1 एसबीआई कैप सिक्युरिटीज लि. (एसएसएल)

एसएसएल रिटेल एवं संस्थागत ग्राहकों को नकद एवं वायदा और विकल्प सौदों में ईक्विटी ब्रोकिंग सेवाएं प्रदान करने के अलावा, म्यूचुअल फंड जैसे अन्य वित्तीय उत्पादों के विक्रय और वितरण का कार्य भी करती है। एसएसएल की 100 शाखाएं हैं और यह रिटेल एवं संस्थागत दोनों प्रकार के ग्राहकों को डीमैट, ई-ब्रोकिंग, ई-आईपीओ और ई-एमएफ सेवाएं प्रदान करती है। एसएसएल की बहियों में वर्तमान में 1.89 लाख से भी अधिक ग्राहक हैं। चालू वर्ष के दौरान कंपनी ने 31.03.2011 को ₹ 4.59 करोड़ का लाभ कमाया।

### ज.4.2 एसबीआई कैपस वैंचर्स लिमिटेड (एसवीएल)

एसवीएल, एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड की एक 100 प्रतिशत पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी है। एसवीएल ने वित्त वर्ष 2010-11 के दौरान ₹ 0.59 करोड़ का निवल लाभ दर्ज किया है।

एसवीएल ने एसएस वैंचर्स सर्विसेज लि. जो एक वैंचर कैपिटल फण्ड है और एसवीएल और एसबीआई होल्डिंग इनका. (साफ्टबैंक), जापान द्वारा संयुक्त रूप से स्थापित किया गया है, में लगाए हुए अपने अंश को और इंडिया जापान फण्ड में लगाए हुए अपने अंश को एसबीआई होल्डिंग इनका. और नॉलेज इन्वेस्टमेंट (मारीशस) लि. को क्रमशः ₹ 3.47 करोड़ और ₹ 2.60 करोड़ की राशि में बेच दिया है।

### J.3 SBI Commercial & International Bank Ltd. (SBICI)

As at the end of March 2011, the aggregate Deposits and total Advances of SBICI stood at ₹ 453.27 crores and ₹ 271.43 crores respectively. The Bank recorded an operating and net profit of ₹ 5.25 crores and ₹ 4.21 crores respectively. The net NPA as at the end of March 2011 was NIL.

### J.4 SBI Capital Markets Limited (SBICAP)

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. SBICAP is a leader in India in Project Finance with over 40% market share.

The following are some of the many awards / recognitions won by the Company during the year:

- Bank of the year award 2010 for Asia Pacific Region for the 3<sup>rd</sup> consecutive year by Thomson Reuters.
- Loan House of the Year Award for the 2<sup>nd</sup> consecutive year by IFR Asia.
- Euromoney Project Finance Indian Deals awards –
  - o Indian Petrochemical Deal of the Year 2010- ONGC Mangalore Petrochemicals
  - o Indian Industrial Deal of the Year 2010 – Dungsam Cement
  - o Indian Oil & Gas Deal of the Year 2010- GSPC KG Offshore
- Ranked No 1 Global Mandated Lead Arrangers for 2010 by PFI ( Thomson Reuters) for the second successive year.
- Ranked No 1 Global Lead Arrangers for the second successive year by Dealogic.

- Ranked 1<sup>st</sup> with an impressive market share of 13.3% for the 1<sup>st</sup> quarter of calendar 2011 on the Asia Ex-Japan Syndicated Loans Table as per Bloomberg.
- Ranked 2<sup>nd</sup> in terms of issues handled and 3<sup>rd</sup> in terms of amount raised during the financial year 2010-11.
- Ranked 1<sup>st</sup> in Rights Issues- both in terms of number of issues and amount raised
- Ranked 1st in number of PSU Divestment Issues.

The company has posted PAT of ₹ 374.72 crores as on 31.03.2011 as against ₹ 137.12 crores as on 31.03.2010 thus recording YoY growth of 173%. Also declared an interim dividend of 400%.

#### J.4.1 SBICAP Securities Limited (SSL)

SSL, a wholly owned subsidiary of SBI Capital Markets Ltd., besides offering equity broking services to retail and institutional clients both in cash as well as in Futures and Options segments, is also engaged in Sales & Distribution of other financial products like Mutual Funds, etc. SSL has 100 branches and offers Demat, e-broking, e-IPO and e-MF services to both retail and institutional clients. SSL currently has more than 1.89 lac customers in their books. The Company has posted a profit of ₹ 4.59 crores as on 31.03.2011 during the current year.

#### J.4.2 SBICAPS Ventures Limited (SVL)

SVL is a wholly owned subsidiary of SBI Capital Markets Ltd. SVL earned a net profit of ₹ 0.59 crore during 2010-11.

SVL sold its stake in SS Ventures Services Ltd., a venture capital fund set up jointly by SVL and SBI Holdings Inc (Softbank), Japan and its stake in India Japan Fund to SBI Holdings Inc and Knowledge Investments (Mauritius) Ltd at a total consideration of ₹ 3.47 crores and ₹ 2.60 lac respectively.



#### ज.4.3 एसबीआई कैप (यूके) लि. (एसयूएल)

एसयूएल, एसबीआई कैपिटल मार्केट्स लि. की पूर्ण स्वामित्ववाली एक अनुषंगी है। वर्ष के दौरान एसयूएल ने वैश्विक मंदी परिदृश्य के बावजूद ₹ 2.16 करोड़ की आय अर्जित की और ₹ 0.20 करोड़ का निवल लाभ दर्ज किया।

एसयूएल यूके और यूरोप में एसबीआई कैपिटल मार्केट्स के लिए एक संबंध इकाई के रूप में अपनी स्थिति बना रही है। एसबीआई कैप के व्यवसाय उत्पादों का विपणन करने के लिए विदेशी संस्थात्मक निवेशकों, वित्तीय संस्थाओं, विधि फर्मों, लेखा फर्मों आदि के साथ संबंध बनाए जा रहे हैं।

#### ज.4.4 एसबीआई कैप ट्रस्टी कं. लि. (एसटीसीएल)

एसबीआई कैप ट्रस्टी कं. लि.(एसटीसीएल), जिसने 01 अगस्त 2008 से प्रतिभूति न्यासी व्यवसाय शुरू किया था, वित्त वर्ष 2010-11 के दौरान ₹ 8.31 करोड़ की सकल आय और ₹ 4.43 करोड़ का निवल लाभ अर्जित किया है जबकि वित्त वर्ष 2009-10 के दौरान इसने ₹ 3.78 करोड़ की सकल आय अर्जित की थी और इसे ₹ 1.94 करोड़ का निवल लाभ हुआ था।

#### ज.5 एसबीआई डीएफएचआई लिमिटेड (एसबीआई डीएफएचआई)

- वर्ष के दौरान एसबीआई ने एसबीआई डीएफएचआई में लगे हुए एशियन विकास बैंक के और इंडस्ट्रियल इन्वेस्टमेंट बैंक ऑफ इंडिया के क्रमशः 4.69 प्रतिशत और 0.47 प्रतिशत अंश अधिगृहीत किए हैं।
- एसबीआई समूह के पास इस प्राथमिक डीलर कंपनी के 72.17 प्रतिशत शेयर हैं।

- 31 मार्च 2011 को समाप्त अवधि के लिए कंपनी का कर पश्चात लाभ ₹ 56.94 करोड़ रहा जबकि मार्च 2010 में यह ₹ 89.23 करोड़ था। मुख्य रूप से भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा रेपो दरों में की गई बढ़ोतरी और निवेशों पर आय स्थिर रहने के कारण लाभ में कमी आई।
- 31.03.2010 को एसबीआई डीएफएचआई का बाजार अंश 2.71 प्रतिशत था, जो 31.03.2011 को बढ़कर 3.41 प्रतिशत हो गया।
- वर्ष के दौरान द्वितीयक बाजार टर्नओवर की राशि ₹ 97,885 करोड़ रही जबकि वर्ष 2010 की इसी अवधि के दौरान यह ₹ 78,911 करोड़ रही थी (वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि दर 24 प्रतिशत रही)।

#### ज.6 एसबीआई कार्ड्स एण्ड पेमेंट सर्विसेज लि. (एसबीआई सीएसपीएल)

- एसबीआई कार्ड्स जो भारत में एकमात्र 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 प्रतिशत अंशधारिता है।
- मार्च 2011 के अंत तक कंपनी के सक्रिय कार्डों की संख्या 23 लाख और प्राप्य राशियां ₹ 1,795 करोड़ रहीं।
- मार्च 2011 को कंपनी को ₹ 7.10 करोड़ का निवल लाभ हुआ जबकि 31.03.2010 को इसे ₹ 152.4 करोड़ की हानि हुई थी।
- एसबीआई कार्ड, रीडर्स डाइजेस्ट ट्रस्टेड ब्रांड सर्वेक्षण 2010 में लगातार तीसरे वर्ष निर्विवाद रूप से स्वर्ण पुरस्कार विजेता बनकर सर्वाधिक विश्वस्त ब्रांड बनकर उभरा है।

तालिका : 31 मार्च 2011 की स्थिति के अनुसार सहयोगी बैंकों के निष्पादन संबंधी उल्लेखनीय तथ्य

(₹ करोड़ में)

बैंक का नाम	पूंजी में भारतीय स्टेट बैंक का हिस्सा (%)	जमाराशियां	अग्रिम	परिचालन लाभ	निवल लाभ
स्टेट बैंक आफ बीकानेर एण्ड जयपुर	75.00	53319	41744	1140.25	550.88
हैदराबाद	100.00	90178	65437	2319.47	1166.24
मैसूर	92.33	42779	34440	1173.75	500.62
पटियाला	100.00	67771	52331	1759.24	652.96
त्रावणकोर	75.00	57598	46471	1175.97	727.73
<b>सभी 5 बैंक</b>		<b>311645</b>	<b>240423</b>	<b>7568.68</b>	<b>3598.43</b>

#### J.4.3 SBICAP (UK) Ltd. ( SUL)

SUL is a wholly owned subsidiary of SBI Capital Markets Ltd. During the year SUL has booked a revenue of ₹ 2.16 crores and has posted a net profit of ₹ 0.20 crore despite the global recessionary scenario.

SUL is positioning itself as a Relationship outfit for SBI Capital Markets in UK and Europe. Relationships are being built with FIIs, Financial Institutions, Law Firms, Accounting Firms, etc to market the business products of SBICAP.

#### J.4.4 SBICAP TRUSTEE Co. Ltd. (STCL)

SBICAP TRUSTEE Co Ltd (STCL), a wholly owned subsidiary of SBI Capital Markets Ltd., which has commenced security trustee business with effect from 1<sup>st</sup> August 2008 has earned a gross income of ₹ 8.31 crores and a Net Profit of ₹ 4.43 crores during 2010-11 as against Gross Income of ₹ 3.78 crores and Net Profit of ₹ 1.94 crores during 2009-10.

#### J.5 SBI DFHI Ltd. (SBI DFHI)

- SBI acquired Asian Development Bank's and Industrial Investment Bank of India's stake (4.69% and 0.47% respectively) in SBI DFHI during the course of the year.
- SBI group holds 72.17 % share in the Company, which is a primary dealer.

- For the period ended 31<sup>st</sup> March 2011, the Company's PAT was ₹ 56.94 crores as against ₹ 89.23 crores during March 2010. The lower profit is mainly attributed to the impact of hikes in Repo rates by RBI and yield on investments remaining stagnant.
- The market share of SBIDFHI has increased from 2.71% as on 31.03.2010 to 3.41% as on 31.03.2011.
- The secondary market turnover during the year was ₹ 97,885 crores as against ₹ 78,911 crores during the corresponding period in 2010 (YoY growth of 24%).

#### J.6 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 Corporation, wherein SBI holds 60% stake.
- The "Cards in Force" (CIF) of the Company stands at 23 lac and the receivables are at ₹ 1,795 crores at the end of March 2011.
- The Company has posted a net profit of ₹ 7.10 crores as on March 2011 as against a loss of ₹ 152.4 crores as on 31.03.2010.
- SBI Card has emerged as the most trusted brand by being the undisputed Gold Award winner in Reader's Digest Trusted Brands Survey 2010 for the third year in a row.

**Table : The Performance Highlights of the Associate Banks as on 31.03.2011 are as under:**

(₹ in Crs)

Name of the Bank	SBI's share in the capital (%)	Deposits	Advances	Operating Profit	Net Profit
<b>State Bank of</b>					
Bikaner & Jaipur	75.00	53319	41744	1140.25	550.88
Hyderabad	100.00	90178	65437	2319.47	1166.24
Mysore	92.33	42779	34440	1173.75	500.62
Patiala	100.00	67771	52331	1759.24	652.96
Travancore	75.00	57598	46471	1175.97	727.73
<b>All 5 Banks</b>		<b>311645</b>	<b>240423</b>	<b>7568.68</b>	<b>3598.43</b>

- एसबीआई कार्ड को सीएनबीसी आवाज कंज्यूमर अवार्ड 2010 प्राप्त हुआ।

#### ज.7 एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड (एसबीआई लाइफ)

- एसबीआई लाइफ एसबीआई और बीएनपी पारीबास दोनों की एक संयुक्त उद्यम कंपनी है और इसमें एसबीआई की 74 प्रतिशत अंशधारिता है।
- एसबीआई लाइफ के पास एक अनूठी बहु-वितरण प्रणाली है जिसमें बैंकअश्योरेंस, रिटेल एजेंसी एवं संस्थागत गठजोड़ों एवं ग्रुप कारपोरेट चैनलों के जरिए बीमा उत्पादों का वितरण किया जाता है।
- कंपनी का सकल प्रीमियम वर्ष-दर-वर्ष 28 प्रतिशत की वृद्धि के साथ ₹12,000 करोड़ को पार कर गया।
- 31.03.2011 को निजी बीमाकर्ता कंपनियों का कुल बाजार अंश 31.30 प्रतिशत रहा और एसबीआई लाइफ के पास उक्त बाजार अंश का 19.22 प्रतिशत अंश है। समग्र बाजार अंश (भारतीय जीवन बीमा निगम सहित) में एसबीआई लाइफ का बाजार अंश 31 मार्च 2011 को 6.02 प्रतिशत रहा।
- 31.03.2011 को इसने ₹ 366.30 करोड़ का कर पश्चात लाभ दर्ज किया जबकि 31.03.2010 को इसे ₹ 276.46 करोड़ का लाभ हुआ था।
- एसबीआई लाइफ की 'प्रबंध अधीन आस्तियों' में वर्ष-दर-वर्ष 40% की वृद्धि दर्ज हुई और 31 मार्च 2011 को इनकी राशि ₹ 40,162 करोड़ तक पहुंच गई।
- वर्ष के दौरान एसबीआई लाइफ ने 135 शाखाओं की शुरुआत करके अपने शाखा नेटवर्क में विस्तार किया और इस प्रकार इसकी शाखाओं की कुल संख्या 629 हो गई।
- आईसीआरए ने फिर से इस कंपनी को iAAA रेटिंग प्रदान की है।
- क्रिसिल ने फिर से अपनी उच्चतम वित्तीय रेटिंग AAA/स्टेबल प्रदान की है।

**वित्त वर्ष 2010-11 के दौरान कंपनी द्वारा प्राप्त किए गए कुछ पुरस्कार / सम्मान निम्नानुसार हैं :**

- संगठनात्मक उत्कर्ष के लिए एनडीटीवी प्रोफिट बिजनेस लीडरशिप 2010-11 अवार्ड।
- वित्तीय उत्कृष्टता 2010-11 के लिए ब्लूमबर्ग यूटीवी अवार्ड।
- श्रेष्ठ जीवन बीमा कंपनी 2010-11 के लिए आउटलुक मनी अवार्ड रनर अप।

- आईसीएस क्वालिटी चैम्पियन अवार्ड 2010-11।
- श्रेष्ठतम दावा प्रक्रिया के लिए आईएसओ 9001 : 2000 प्रमाणन।

#### ज.8 एसबीआई फंडस मैनेजमेंट (प्रा.) लि. (एसबीआईएफएमपीएल)

- एसबीआईएफएमपीएल, जो भारतीय स्टेट बैंक की म्यूचुअल फंड अनुषंगी है, "प्रबंध अधीन आस्तियों" के अनुसार छठा सबसे बड़ा फंड हाउस है और 6 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 31.03.2011 को ₹ 78.85 करोड़ का कर पश्चात लाभ अर्जित किया है जिसमें वर्ष-दर-वर्ष 4% की वृद्धि हुई है।
- कंपनी की औसत "प्रबंध अधीन आस्तियां" ₹ 41,672 करोड़ रहीं जबकि मार्च 2010 को ये ₹ 37,417 करोड़ रही थीं। कंपनी ने म्यूचुअल फण्ड उद्योग की 6 प्रतिशत वृद्धि के सामने 11 प्रतिशत की वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि हासिल की।

#### ज.9 एसबीआई ग्लोबल फैक्टर्स लिमिटेड (एसबीआईजीएफएल)

- एसबीआईजीएफएल भारत की प्रमुख फैक्ट्रिंग कंपनियों में से एक है जिसका निर्यात एवं आयात फैक्ट्रिंग में सबसे अधिक बाजार अंश (90 प्रतिशत से अधिक) है।
- वर्ष के दौरान औद्योगिक उत्पादन में आई मंद संवृद्धि के कारण, 31 मार्च 2011 को समाप्त हुए वर्ष के दौरान, कंपनी की टर्नओवर राशि घटकर ₹ 7,605 करोड़ हो गई जबकि 31 मार्च 2010 को यह राशि ₹ 12,978 करोड़ रही थी। इसका प्रभाव प्रमुख संवृद्धियों पर भी पड़ा।
- मुख्य रूप से अर्थव्यवस्था में आई मंदी और अनर्जक आस्तियों के लिए उच्चतर प्रावधान करने तथा डूबत ऋणों को अपलिखित करने के कारण 31.03.2011 को समाप्त हुए वित्त वर्ष के दौरान कंपनी को ₹ 125.62 करोड़ की हानि हुई जबकि 31.03.2010 को इसने ₹ 6.58 करोड़ का लाभ अर्जित किया था।

#### ज.10 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

- SBI Card has won the CNBC Awaaz Consumer Awards 2010.

#### **J.7 SBI Life Insurance Company Limited (SBILIFE)**

- SBI Life is Joint Venture Company between SBI and BNP Paribas in which SBI holds 74% stake.
- SBI Life has a unique multi-distribution model comprising Bancassurance, Retail Agency & Institutional Alliances and Group Corporate Channels for distribution of insurance products.
- Gross Premium of the Company Crossed ₹ 12,000 crores with YoY growth of 28%.
- SBI Life has a market share of 19.22% of the total market share of private insurers which stood at 31.30% as on 31.03.2011. Overall market share (including Life Insurance Corporation of India) of SBI Life stood at 6.02% as at 31<sup>st</sup> March 2011.
- Recorded a PAT of ₹ 366.30 crores as on 31.03.2011 as against ₹ 276.46 crores as on 31.03.2010.
- The 'Assets under Management' of SBI Life recorded a growth of 40% YoY to reach ₹ 40,162 crores as on 31<sup>st</sup> March 2011.
- SBI Life expanded its branch network by adding 135 branches during the year bringing the total number of branches to 629.
- ICRA has reaffirmed iAAA rating to the company indicating highest claim paying ability.
- CRISIL has reaffirmed its highest financial rating AAA/ Stable.

#### **The following are some of the awards / recognitions achieved by the Company during 2010-11:**

- NDTV Profit business leadership 2010-11 award for organizational excellence.
- Bloomberg UTV Award for Financial Excellence 2010-11.
- Outlook Money Award Runner Up for the Best Life Insurance Company 2010-11.
- ICS Quality Champion Award 2010-11.

- ISO 9001:2000 certification for superior claim process.

#### **J.8 SBI Funds Management (P) Ltd. (SBIFMPL)**

- SBIFMPL, the Mutual Fund arm of SBI, is the 6<sup>th</sup> largest Fund House in terms of "Assets Under Management" and a leading player in the market with 6 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 ₹ 78.85 crores as on 31.03.2011 registering a YoY growth of 4%.
- The average "Assets Under Management" (AUM) of the company stood at ₹ 41,672 crores as against ₹ 37,417 crores as on March 2010 achieving a YoY growth of 11% as against the growth of 6% for the Mutual Fund Industry.

#### **J.9 SBI Global Factors Ltd. (SBIGFL)**

- SBIGFL is one of the leading factoring companies in India which has the highest market share (over 90%) in export & import factoring.
- During the year ended 31<sup>st</sup> March 2011, the turnover of the company decreased to ₹ 7,605 crores from ₹ 12,978 crores as on 31<sup>st</sup> March 2010 due to the sluggish growth in industrial production during the year impacting the top line growth.
- The company incurred a loss of ₹ 125.62 crores during the year ended 31.03.2011 as against a profit of ₹ 6.58 crores earned on 31.03.2010 mainly on account of slow down in economy and due to higher provisioning for NPAs and Write-offs.

#### **J.10 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



व्यवस्थापकों में से एक है। एसबीआईपीएफ, जो स्टेट बैंक समूह की पूर्ण स्वामित्ववाली अनुषंगी है, ने अप्रैल 2008 से अपना कार्य प्रारंभ किया है। कंपनी की 31 मार्च 2011 को कुल “प्रबंध अधीन आस्तियां” ₹ 3,764.11 करोड़ (वर्ष-दर-वर्ष 65% की वृद्धि) रहीं। 31 मार्च 2011 को कंपनी केंद्र सरकार की योजना के अधीन आधारीक निधि का 44%, राज्य सरकार की योजना के अधीन 39% और अनौपचारिक क्षेत्र के अधीन 64% का प्रबंध कर रही थी। कंपनी ने ₹ 0.32 लाख का निवल लाभ अर्जित किया।

### सहयोगी एवं अनुषंगियों की वर्ष के दौरान महत्वपूर्ण गतिविधियां:

- भारतीय रिजर्व बैंक और भारत सरकार से अंतिम अनुमोदन प्राप्त होने के पश्चात 26 अगस्त 2010 को सहयोगी बैंकों में से एक स्टेट बैंक ऑफ इन्दौर का अधिग्रहण किया गया।
- वर्ष के दौरान स्टेट बैंक ऑफ मैसूर ने राइट निर्गम के द्वारा ₹ 583.20 करोड़ की ईक्विटी जुटाई।
- ₹ 780 करोड़ जुटाने हेतु स्टेट बैंक ऑफ बीकानेर एण्ड जयपुर का राइट निर्गम 28 मार्च से 11 अप्रैल 2011 तक खुला रहा।

सहायक एवं नियंत्रण परिचालन	
ट	सूचना प्रौद्योगिकी
ठ	जोखिम प्रबंधन एवं आंतरिक नियंत्रण
ड	ग्राहक सेवा एवं कारपोरेट सामाजिक दायित्व
ढ	कारपोरेट संप्रेषण एवं परिवर्तन
ण	सूचना का अधिकार अधिनियम
त	मानव संसाधन
थ	व्यवसाय प्रक्रिया पुनर्विन्यास
द	राजभाषा
ध	केवाईसी/एएमएल/सीएफटी उपाय
न	धोखाधड़ी रोकना एवं निगरानी
प	सेवा में कमी के लिए क्षतिपूर्ति नीति
फ	बैंक की आउटसोर्सिंग नीति
ब	सुपर सर्कल ऑफ एक्सिलेंस
भ	ग्रीन बैंकिंग पहल

## ट. सूचना प्रौद्योगिकी

**नेटवर्किंग :** बैंक ने पट्टे पर ली गई लाइनों, वीसैटों तथा सीडीएमए प्रौद्योगिकी के माध्यम से और अपने स्वयं के उपकरणों की सहायता से स्टेट बैंक समूह की 19,347 शाखाओं/कार्यालयों तथा 25,005 एटीएमों को जोड़ने वाली एक सुरक्षित और वृहद वैन (WAN) संरचना को कार्यान्वित किया है।

**कोर बैंकिंग :** देश भर की शाखाओं में स्थापित सीबीएस को केंद्रीकृत बुनियादी सेटअप तथा एक मजबूत प्राइमरी/डीआर सेटअप की शक्ति प्राप्त है जो बैंक के परिचालनों को निर्बाध निरंतरता प्रदान करती है। यह भविष्य में होने वाले भारी विकास, विविध वैकल्पिक माध्यमों को इंटरफेस प्रदान करने, लेनदेन लागतों में कमी लाने, परिचालनात्मक दक्षता में सुधार लाने में सहायक होगी। पिछले कुछ माह में प्रतिदिन 52 मिलियन लेनदेनों, प्रति सेकिंड 1,861 लेनदेनों तथा 258 मिलियन खातों के प्रबंधन का विशाल लक्ष्य प्राप्त किया गया है। प्रयोक्ताओं को अपने द्वारा किए गए लेनदेनों का ऑनलाइन सत्यापन करने की सुविधा उपलब्ध करवाई गई है। विभिन्न ट्रेड वित्त लेनदेनों की प्रक्रिया करने हेतु कारपोरेट ग्राहकों के लिए ई-ट्रेड इंटरनेट आधारित प्रारंभिक अप्लिकेशन तैयार किया गया है।

**एटीएम :** स्टेट बैंक समूह ने वर्ष के दौरान 25,000वां एटीएम स्थापित करने का महत्वपूर्ण लक्ष्य प्राप्त कर लिया है। स्टेट बैंक समूह के 25,005 एटीएमों पर नकदी आहरण, बकाया राशि की जानकारी, संक्षिप्त खाता विवरण तथा कार्ड से कार्ड राशि अंतरण के साथ-साथ कुछ अन्य मूल्यवर्धित सेवाएं जैसे उपभोक्ता बिल भुगतान, मंदिर/न्यास को दान देने, फीस भुगतान, मोबाइल टॉप-अप, नकदी/चेक जमा (चुने हुए एटीएमों पर), चेक बुक आवेदन, बीमा प्रीमियम का भुगतान, एसबीआई क्रेडिट कार्ड के बिल का भुगतान आदि भी प्रदान की जा रही हैं। बिक्री केंद्र टर्मिनलों पर डेबिट कार्डों के उपयोग में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है। नोटों का बंडल स्वीकार करने की मशीन (सीधे नकदी स्वीकार करने के लिए), विविध कार्य करने वाले किओ (नकदी रहित एटीएम लेनदेन, इंटरनेट बैंकिंग लेनदेन, पासबुक प्रिंटिंग आदि के लिए), न्यून

Armed Forces) and State Government Employees. SBIPF, a wholly owned subsidiary of the State Bank Group, commenced its operations from April 2008. The total "Assets Under Management" of the company as on 31<sup>st</sup> March 2011 were ₹ 3,764.11 crores (YoY growth of 65%). As at 31<sup>st</sup> March 2011, SBIPF was managing 44% of the corpus under the Central Govt Scheme, 39 % under State Govt scheme and 64% under the informal sector. The Company recorded a net profit of ₹ 0.32 lac.

**Important Developments during the year in Associates & Subsidiaries:**

- State Bank of Indore, one of the Associate Banks, was acquired on 26<sup>th</sup> August 2010 after the final approval from RBI and GoI.
- State Bank of Mysore raised ₹ 583.20 crores equity through a Rights Issue during the year.
- State Bank of Bikaner & Jaipur's Rights Issue for raising ₹ 780 crores was open from 28<sup>th</sup> March to 11<sup>th</sup> April 2011.

<i>Support &amp; Control Operations</i>	
K	Information Technology
L	Risk Management & Internal Controls
M	Customer Service & Corporate Social Responsibility
N	Corporate Communication & Change
O	Right to Information Act
P	Human Resources
Q	Business Process Re-engineering
R	Official Language
S	KYC/AML/CFT Measures
T	Fraud Prevention & Monitoring
U	Compensation Policy for deficiency in Service
V	Bank's Outsourcing Policy
W	Super Circle of Excellence
X	Green Banking Initiatives

**K. INFORMATION TECHNOLOGY**

**Networking:** The Bank has implemented a secure, robust scalable WAN architecture network built with equipments owned by SBI, connecting 19,347 Branches/Offices and 25,005 ATMs of State Bank Group through leased lines, VSATs and CDMA technology.

**Core Banking:** CBS roll out across the domestic branches is supported with a state-of-the-art centralized infrastructural setup and a robust Primary / DR setup, providing uninterrupted continuity of Bank's operations. It facilitates the scalability for future growth, interfacing with multiple alternate channels, reduction in transaction costs, improved operating efficiency. Milestones of 52 millions peak transactions in a day, 1,861 Transactions per second and managing 258 million accounts have been achieved in recent months. Operatives have been provided with tools for on-line real time transaction verification. E-Trade – internet based front end application has been rolled out for corporate customers for processing various trade finance transactions.

**ATM:** State Bank Group crossed an important milestone of rolling out 25,000<sup>th</sup> ATM during the year. Apart from Cash Withdrawal, Balance enquiry, Mini statement and Card to Card transfer, several value added services such as Utility Bill Payment, Temple/Trust Donations, Fee Payment, Mobile top up, Cash/ Cheque deposit (at select ATMs), Cheque book request, Payment of Insurance premium, SBI Credit Card Bill Payment etc. are also being offered at 25,005 ATMs of the State Bank Group. Usage of debit cards at PoS terminal has increased significantly. Bunch Note Acceptor (for direct acceptance of cash), Multifunction kiosks (for offering non-cash ATM transactions, Internet Banking transaction, passbook printing etc.),

लागत ग्रामीण एटीएमों तथा सौर ऊर्जा से संचालित एटीएम स्थापित किए गए हैं।

**इंटरनेट बैंकिंग :** बैंक का इंटरनेट बैंकिंग सॉल्यूशन रिटेल तथा कारपोरेट दोनों प्रकार के प्रयोक्ताओं के लिए उत्पादों की व्यापक श्रृंखला प्रस्तुत करता है। वर्ष के दौरान इसमें ऑनलाइन नामांकन तथा ई-टीडीआर / एसटीडीआर बंद करना, ई-आरडी को शुरू व बंद करना, फार्म 26 (आयकर जमाओं के लिए वार्षिक विवरणी 26) देखना, चैकों का भुगतान रुकवाना, बहुनगरीय चैकबुक हेतु आवेदन, कोर बैंकिंग खातों में लेनदेनों की एसएमएस अलर्ट सुविधा हेतु मोबाइल नंबर का पंजीकरण, गिफ्ट कार्ड्स तथा टॉप-अप को ऑनलाइन जारी करना, कर का भुगतान करते समय स्थायी खाता संख्या का ऑनलाइन वैधीकरण, आवास ऋण खाते आदि में आनुमानिक ब्याज देखने जैसी नई सुविधाएं सम्मिलित की गईं।

**भुगतान प्रणाली समूह :** आरटीजीएस तथा एनईएफटी लेनदेनों की संख्या में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है।

बेंगलूर तथा वडोदरा दो स्थानों पर संपर्क केंद्र 24x7 आधार पर कार्य कर रहे हैं। संपर्क केंद्र अभी निम्नलिखित सेवाएं प्रदान कर रहे हैं : शिकायत प्रबंधन प्रणाली, पेंशन प्रबंधन प्रणाली, अग्रणी प्रबंधन प्रणाली, खाते संबंधी पूछताछ सेवा, पेमेंट ट्रैकिंग प्रणाली, कार्ड ट्रैकिंग सेवाएं, कार्डों को हॉटलिस्ट करना, एटीएम पिन रजिस्ट्रेशन, आईएमपीएस (इंटरबैंक मोबाइल पेमेंट सर्विसेज़) के अंतर्गत एमएमआईडी (मोबाइल मनी आईडेंटिफाइर) सूचना, मोबाइल पर शेष तथा खाते के विवरण भेजना।

पूर्व-भुगतान कार्डों के संबंध में गिफ्ट कार्ड के लिए आवेदन करने तथा कार्ड लेने हेतु फंड की व्यवस्था करने की सुविधा इंटरनेट बैंकिंग पोर्टल ([www.onlinesbi.com](http://www.onlinesbi.com)) के माध्यम से उपलब्ध करवाई गई है।

**मोबाइल बैंकिंग :** इस समय निधि अंतरण, पूछताछ सेवाएं, डीमैट खाता संबंधी पूछताछ, चैक बुक संबंधी आवेदन, बिल भुगतान, मोबाइल टॉप-अप, डीटीएच सेवाओं की रिचार्जिंग, एसबीआई लाइफ के प्रीमियम का भुगतान, टोल टैक्स के भुगतान के लिए ई-टैंग

रिचार्ज, मर्चेन्ट भुगतान तथा इंटरबैंक मोबाइल पेमेंट सर्विसेज़ (आईएमपीएस) जैसी अनेक मोबाइल बैंकिंग सेवाएं प्रदान की जा रही हैं। आईएमपीएस को इस वर्ष के दौरान जोड़ा गया है।

मोबाइल बैंकिंग सेवाएं इस समय पांच चैनलों, अर्थात् एसएमएस, जीपीआरएस, डब्ल्यूएपी, यूएसएसडी तथा एसएमएस बैंकिंग के अंतर्गत प्रदान की जा रही हैं। एसएमएस बैंकिंग को वर्ष की अंतिम तिमाही में शुरू किया गया है। वर्ष के अंत तक मोबाइल बैंकिंग प्रयोक्ताओं की संख्या एक मिलियन को पार कर गई है।

**एन्टरप्राइज डाटा वेयरहाउस :** एन्टरप्राइज डाटा वेयरहाउस परियोजना (ईडीडब्ल्यूपी) का दूसरा चरण शुरू किया गया। यद्यपि कुछ व्यवसाय महत्वपूर्ण रिपोर्टें ईडीडब्ल्यूपी द्वारा पहले से ही उपलब्ध करायी जा रही हैं, फिर भी अंतिम 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।

**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। वैश्विक सूचना प्रौद्योगिकी केंद्र, बेलापुर में व्यवसाय निरंतरता प्रबंधन प्रणाली (बीसीएमएस) लागू की गई।

**विदेश स्थित कार्यालय :** भारत स्थित 2 विदेशी बैंकिंग इकाइयों (ओबीयू) सहित, 23 देशों में 131 शाखाएं अपने परिचालन सामान्य बैंकिंग अप्लिकेशन सॉफ्टवेयर फिनेक्ल पर कर रही हैं। इनका डाटाबेस केंद्रीय आंकड़ा केंद्र से जुड़ा हुआ है तथा इसके लिए एकीकृत आपदा निराकरण साइट भी उपलब्ध करवाई गई है। स्टेट बैंक

---

low cost rural ATMs and solar powered ATMs have also been rolled out.

**Internet Banking:** The Bank's Internet Banking solution is a comprehensive suite of products for both Retail and Corporate users. Some of the new features enabled during the year include online nomination and closure of e-TDR/STDR, opening closing of e-RD, viewing of Form 26 (Annual statement 26 for income tax credits), stop payment of cheques, request for multicity cheque book, registration of mobile number in Core Banking account for SMS alerts of core transactions, online issuance of gift cards and top up, online validation of PAN while making tax payment, display of notional interest in housing loan account etc.

**Payment Systems Group:** The volume of RTGS and NEFT transactions has increased significantly.

Contact Centre operates on 24x7 basis from two locations Bengaluru and Vadodara. Contact Centre is currently providing the following services: Complaint Management System, Pension Management System, Lead Management System, Account Enquiry Services, Payment Tracking System, Card Tracking Services, Hotlisting of Cards, ATM PIN Regeneration, Providing MMID (Mobile Money Identifier) information under IMPS (Interbank Mobile Payment Services), Balance and Statement on mobile.

In respect of Prepaid Cards, the facility of placing request and funding for procurement of Gift Card has been enabled through Internet Banking portal ([www.onlinesbi.com](http://www.onlinesbi.com)).

**Mobile Banking:** A host of Mobile Banking services, such as Fund Transfers, Enquiry

Services, Demat Account Enquiry, Cheque book request, Bill payment, Mobile top up, DTH recharge, SBI Life Premium Payment, E-tag recharge to pay toll tax, Merchant payments and Inter Bank Mobile Payment Services (IMPS) are currently being offered. IMPS has been added during the year.

Mobile Banking Services are currently offered under five channels viz. SMS, GPRS, WAP, USSD and SMS banking. SMS Banking has been introduced during the last quarter of the year. The Mobile Banking user base has crossed one million by the end of the year.

**Enterprise Data Warehouse:** The Phase II of the Enterprise Data Warehouse Project (EDWP) has commenced. While a few business critical reports are already 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.

**Information Security:** Bank has implemented a robust IT Policy and Information System Security Policy which is in line with the 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. Business Continuity Management System (BCMS) has been implemented at Global IT centre, Belapur.

**Foreign Offices:** 131 branches in 23 countries, including 2 OBU's in India, run their operations on common banking application software Finacle, with their databases connected to a central Data Centre backed up by a



समूह में चल रहे खातों में जमा के लिए विदेशी केंद्रों द्वारा रुपया प्रेषण केंद्रीय भुगतान केंद्र के माध्यम से किया जाता है। राष्ट्रीय इलेक्ट्रॉनिक निधि अंतरण (एनईएफटी) तंत्र का प्रयोग दूसरे बैंकों के खातों में राशि जमा करने के लिए किया जाता है। विदेशी कार्यालय अपने वित्तीय संदेशों के प्रेषण के लिए केंद्रीकृत विश्वव्यापी वित्तीय दूरसंचार समिति (स्विफ्ट) की बुनियादी सुविधा का उपयोग करते हैं। सभी विदेश स्थित कार्यालय इंटरनेट बैंकिंग चैनल का प्रयोग करते हैं तथा अधिकांश एटीएमों के भारत स्थित केंद्रीकृत एटीएम स्विच से जुड़े होने से विदेशों में विभिन्न स्थानों पर स्थित 113 एटीएम बैंक के विदेश स्थित ग्राहकों की आवश्यकताओं को पूरा करते हैं।

### क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी) कंप्यूटरीकरण

बैंक द्वारा प्रायोजित 18 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों में से 10 बैंकों का सीबीएस प्लेटफार्म पर कंप्यूटरीकरण कर दिया गया है तथा ये एएसपी मॉडल के माध्यम से BaNCS अप्लिकेशन सॉफ्टवेयर का प्रयोग कर रहे हैं।

### पुरस्कार एवं सम्मान

वर्ष के दौरान, बैंक को प्रौद्योगिकी कार्यान्वयन के फलस्वरूप निम्नलिखित राष्ट्रीय एवं अंतरराष्ट्रीय पुरस्कार प्राप्त हुए :

- दि बैंकर - बैंकिंग प्रौद्योगिकी में नवोन्मेष अवार्ड्स 2010 - भारतीय स्टेट बैंक को ग्रीन एटीएम स्थापित करने के लिए 'ईको-आईटी में नवोन्मेष' श्रेणी में विजेता घोषित किया गया।
- दि नासकॉम सीएनबीसी आईटी यूजर अवार्ड 2010 - बैंकिंग उद्योग में सूचना प्रौद्योगिकी के विभिन्न क्षेत्रों में अपनी पहल के लिए।
- आईडीआरबीटी बैंकिंग प्रौद्योगिकी उत्कृष्टता अवार्ड्स 2009 - बैंक ने 'वित्तीय समावेशन में प्रौद्योगिकी का सर्वोत्कृष्ट प्रयोग' तथा 'मोबाइल बैंकिंग तथा भुगतान अप्लिकेशन' में 2 पुरस्कार प्राप्त किए।

- पीसी क्वेसट की ओर से सर्वोत्कृष्ट सूचना प्रौद्योगिकी अवार्ड्स 2010 : भारतीय स्टेट बैंक की 'Green IT @SBI' परियोजना को ग्रीन एटीएम स्थापना के लिए सर्वोत्कृष्ट ग्रीन आईटी परियोजना की श्रेणी में रखा गया।
- स्कॉच अवार्ड 2010 - बैंक की 'ई-पेमेंट सॉल्यूशन'को 'वर्चुअल कारपोरेशन अवार्ड' श्रेणी में रखा गया जिसमें कारपोरेट इंटरनेट बैंकिंग प्लेटफार्म पर ई-गवर्नेंस में हमारे द्वारा की गई सभी प्रकार की पहल सम्मिलित है।
- सिल्वर एज अवार्ड - विदेशी कार्यालय विभाग की 'आंकड़ा केंद्र समेकन परियोजना' के लिए दिया गया।
- एमरॉन क्वांटा एक्सप्रेस अपटाइम चैंपियन अवार्ड्स 2010 (बैंकिंग एवं वित्त श्रेणी) - यह पुरस्कार उन संगठनों को पुरस्कृत करता है जिन्होंने समय-आधारित इष्टतम आधारभूत संरचना 24x7 की गारंटी देने वाले सॉल्यूशन अपनाए हैं।
- वीजा 2009 ग्लोबल सर्विस अवार्ड - बैंक के एटीएम-सह-डेबिट कार्ड को लेनदेन में न्यूनतम समय लेने वाला घोषित किया गया।
- आईबीए प्रौद्योगिकी अवार्ड : सर्वश्रेष्ठ ग्राहक पहल, काउंटर, सर्वश्रेष्ठ ऑनलाइन बैंकिंग, सर्वश्रेष्ठ आपदा प्रबंधन (रनर अप)।

## 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 सशक्तीकरण का प्रयास किया जाता है जिससे उद्गम स्थल पर जोखिम की पहचान करके उसका नियंत्रण किया जा सके।

---

synchronized Disaster Recovery site. The Rupee remittances from foreign centres are routed through the central Payment Hub for credit to accounts maintained with State Bank Group. The NEFT mechanism is used for credits to accounts with other banks. The foreign offices also use the centralized SWIFT infrastructure for their financial messages. All foreign offices use Internet Banking channel, and 113 ATMs at various locations abroad cater to the Bank's overseas customers with most of the ATMs connected to centralized ATM Switch in India.

#### **RRB Computerisation:**

Out of 18 RRBs sponsored by the Bank, 10 RRBs have been computerised on CBS platform using BaNCS application software through the ASP model.

#### **Awards & Accolades:**

During the year, The Bank has received the following national and international awards in recognition of its technology implementation:

- The Banker – Innovation in Banking Technology Awards 2010 – State Bank of India was declared Winner in 'Innovation in Eco-IT' category for its GREEN ATM installation.
- The NASSCOM CNBC IT User Award 2010 – in the Banking Vertical for its various IT initiatives.
- IDRBT Banking Technology Excellence Awards 2009: The Bank won two awards in 'Best Use of Technology for Financial Inclusion' and 'Mobile Banking and Payment Applications'.

- Best IT Implementation Awards 2010 by PC Quest: SBI's Project 'Green IT @ SBI' was rated as the Best Green IT Project for its GREEN ATM installation.
- Skoch Award 2010- in the "Virtual Corporation Award" category for its project – 'E-Payment Solution' which covers all our E-Governance initiatives on Corporate Internet Banking Platform.
- Silver EDGE Award – for its "Data Centre Consolidation Project" of Foreign Offices Department.
- Amaron Quanta Express Uptime Champion Awards 2010 (Banking and Finance Category) – the award recognizes organizations who have implemented solutions that guarantee an optimal infrastructure uptime 24x7.
- VISA 2009 Global Service Award-the Bank's ATM cum debit card was declared to have the lowest transaction response time.
- IBA Technology Award: Best Customer Initiative, Counter, Best Online Banking, Best Risk Management (Runner up).

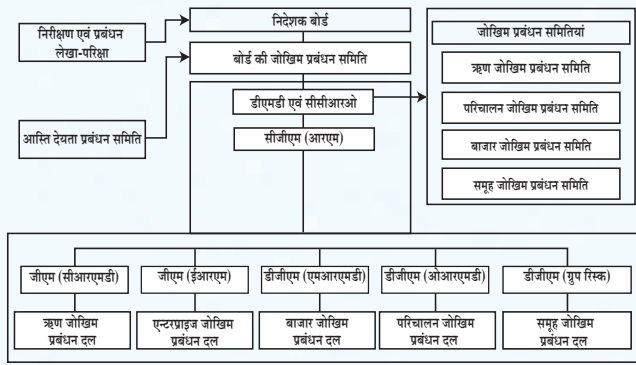
## **L. RISK MANAGEMENT & INTERNAL CONTROLS**

### **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.

**• बैंक में लागू जोखिम अभिशासन संरचना निम्नानुसार है:**



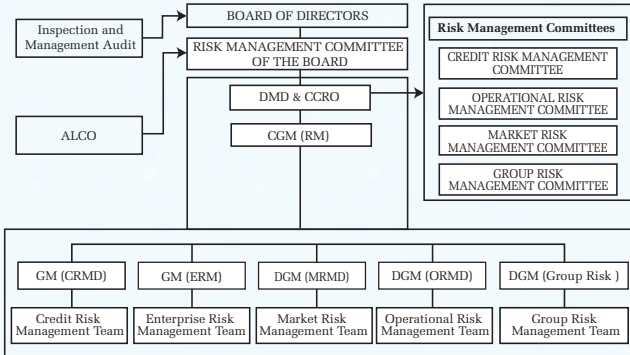
- उद्यमव्यापी जोखिम की निगरानी एवं नियंत्रण करने की संपूर्ण जिम्मेदारी बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसीबी) की है। ऋण जोखिम प्रबंधन समिति (सीआरएमसी), बाजार जोखिम प्रबंधन समिति (एमआरएमसी), परिचालन जोखिम प्रबंधन समिति (ओआरएमसी), समूह जोखिम प्रबंधन समिति (जीआरएमसी) और आस्तित्व देयता प्रबंधन समिति (एएलसीओ) इस समिति (आरएमसीबी) की सहायता के लिए उपलब्ध रहती हैं।
- प्रबंध निदेशक एवं समूह कार्यपालक (सहयोगी एवं अनुषंगियां) और प्रबंध निदेशक एवं समूह कार्यपालक (अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग) बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति (आरएमसीबी) के सदस्य होते हैं जबकि प्रबंध निदेशक एवं समूह कार्यपालक (राष्ट्रीय बैंकिंग) और प्रबंध निदेशक एवं मुख्य वित्त अधिकारी को समिति की सभी बैठकों में भाग लेने के लिए आमंत्रित किया जाता है। उप प्रबंध निदेशक और मुख्य ऋण एवं जोखिम अधिकारी सीआरएमसी, एमआरएमसी, ओआरएमसी तथा जीआरएमसी की अध्यक्षता करते हैं। एएलसीओ की अध्यक्षता प्रबंध निदेशक एवं मुख्य वित्त अधिकारी द्वारा की जाती 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 फिर से आकलन किया जाता है।

- बैंक एन्टरप्राइज जोखिम प्रबंधन (ईआरएम) के कार्यान्वयन पर कार्य कर रहा है जिससे बैंक के जोखिम प्रबंधन के सभी कार्य एकीकृत हो जाएंगे, विभिन्न प्रकार के जोखिमों के मध्य परस्पर निर्भरताओं का पता लगाया जा सकेगा तथा जो कार्यनीतिक निर्णय लेने की प्रक्रिया में सहायक प्रणाली के रूप में कार्य करेगा।

**ठ.2 बेसल-II का कार्यान्वयन**

- भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशों के अनुसार, बैंक ने ऋण जोखिम के लिए मानकीकृत दृष्टिकोण तथा 31 मार्च 2008 से परिचालन जोखिम के लिए मूलभूत सूचक दृष्टिकोण अपनाते हुए बेसल-II संरचना लागू की है, जबकि बाजार जोखिम के लिए मानकीकृत अवधि पद्धति को 31 मार्च 2006 से पहले ही कार्यान्वित कर दिया गया था।
- इसके साथ ही बैंक अपनी प्रणालियों एवं कार्यविधियों, सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी) क्षमताओं, जोखिम निर्धारण तथा जोखिम अभिशासन संरचना के अद्यतन तथा परस्पर सामंजस्य का कार्य कर रहा है ताकि बेसल-II के अंतर्गत विकसित दृष्टिकोणों की अपेक्षाओं को पूरा किया जा सके।
- नए ऋण जोखिम निर्धारण मॉडल, आंतरिक रेटिंगों की स्वतंत्र एजेंसियों से पुष्टि कराने, गुम आंकड़ों की प्राप्ति तथा जोखिम मूल्य के बाजार मूल्य की गणना 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 साथ परिचालन स्तर पर जागरूकता को बढ़ाने के लिए पूरे बैंक में जोखिम जागरूकता का कार्य किया जा रहा है।
- इन परिवर्तनों को ध्यान में रखते हुए कि बैंक के संविभागों पर दबाववाली स्थितियां आ सकती हैं, बैंक में एक ऐसी नीति लागू है, जिसमें समय समय पर दबाव परीक्षण संचालित करने और जहां कहीं आवश्यक हो, सुधारात्मक

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



- **The Risk Management Committee** of the Board (RMCB) has the overall responsibility to monitor and manage Enterprise Wide Risk. 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) support RMCB.
- MD & Group Executive (Associates & Subsidiaries) and MD & Group Executive (International Banking) are the members of RMCB, while MD & Group Executive (National Banking) and MD & Chief Financial Officer are invited to attend all the meetings of the Committee. The Deputy Managing Director & Chief Credit and Risk Officer head CRMC, MRMC, ORMC and GRMC. ALCO is headed by the 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 re-assessing the inter-dependencies / interfaces amongst each silo of Risk and business functions.

- Bank is in the process of implementing Enterprise Risk Management (ERM) that will integrate all the Risk Management functions of the Bank, explore inter-dependencies amongst various risk types and act as a support system to strategic decision-making process.

## L.2 Basel II Implementation

- In accordance with RBI guidelines, the Bank has migrated to the Basel II framework, with the Standardised Approach for Credit Risk and Basic Indicator approach for Operational Risk w.e.f. March 31, 2008, having already implemented the Standardised Duration Method for Market Risk w.e.f. March 31, 2006.
- Simultaneously, the Bank is updating and fine-tuning its Systems and Procedures, Information Technology (IT) capabilities, Risk Assessment and Risk Governance structure to meet the requirements of the Advanced Approaches under Basel II.
- Various initiatives such as new Credit Risk Assessment Models, independent validation of Internal Ratings, loss data collection and computation of market risk Value at Risk (VaR) and improvement in Loan Data Quality would facilitate efficient use of Capital as well as smooth transition to Advanced Approaches.
- Risk Awareness exercises are being conducted across the Bank to enhance the degree of awareness at the Operating levels, in alignment with better risk management practices, Basel II requirements and over-arching aim of conservation and optimum use of capital.
- Keeping in view the changes that the Bank's portfolios may undergo in stressed situations, the Bank has in place a policy, which provides a



उपाय शुरू करने के लिए एक संरचना उपलब्ध कराई गई है। अधिक जोखिमपूर्ण स्थितियों तथा नए परिदृश्यों को शामिल करने के लिए इन परीक्षणों के कार्यक्षेत्र 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।
- ऋण जोखिम घटकों जैसे चूक की संभाव्यता (पीडी), हानि पहुंचानेवाली चूक (एलजीडी) तथा चूक के प्रकटन (ईएडी) की गणना की जा रही है।
- 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 और जोखिम 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 तंत्र की निरंतर समीक्षा करना, सम्पूर्ण बैंक में परिचालन जोखिम के प्रति जागरूकता बढ़ाना, जोखिम दायित्व का निर्धारण करना, व्यवसाय कार्यनीति में जोखिम प्रबंधन कार्यकलापों को 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, नियामक दृष्टि से तथा समूह के अपने आंतरिक नियंत्रण और जोखिम प्रबंधन की दृष्टि, 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। इससे पूंजीगत संसाधनों का इष्टतम उपयोग हो सकेगा और समूह की इकाइयों में एक समान जोखिम प्रथाओं को लागू किया जा सकेगा।
- 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।

---

framework for conducting the Stress Tests at periodic intervals and initiating remedial measures wherever warranted. The scope of the tests is constantly reviewed to include more stringent and new 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 (Credit Risk Assessment) models, Industry Exposure norms, Counter-party Exposure limits, Substantial Exposure limits, etc., have been put in place.
- Credit Risk components such as Probability of Default (PD), Loss Given Default (LGD) and Exposure at Default (EAD) are being computed.
- 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 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 pro-active 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. This facilitates optimal utilization 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

- 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।
- आस्ति देयता प्रबंधन विभाग, जो आस्ति-देयता प्रबंधन समिति का एक सहायक समूह है, विभिन्न आस्ति देयता प्रबंधन रिपोर्टों/विवरणियों का विश्लेषण करके बैंक के बाजार जोखिमों जैसे चलनिधि जोखिम, ब्याज दर जोखिम आदि 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 संबंधी निधि अंतरण मूल्य-निर्धारण प्रणाली व्यवस्था का कार्यान्वयन किया गया है।

## ठ.8 आंतरिक नियंत्रण

बैंक में अन्तर्निहित नियंत्रण प्रणाली मौजूद है, जिसके अंतर्गत प्रत्येक स्तर पर सुस्पष्ट जिम्मेदारियां निर्धारित की गई हैं। आंतरिक लेखा-परीक्षा की आवश्यकता 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। केंद्रीकृत सूचना प्रौद्योगिकी संस्थापनाओं की सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा की जा रही है।

### ठ.8.1 जोखिम केन्द्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा (आरएफआईए)

निरीक्षण विभाग आंतरिक लेखा-परीक्षा कार्य जिसे कारपोरेट अभिशासन का एक संवेदनशील घटक समझा जाता है, में श्रेष्ठ अंतरराष्ट्रीय प्रथाओं को प्रवर्तित करने में निरीक्षण प्रणाली एक महत्वपूर्ण एवं संवेदनशील भूमिका अदा करती है। निरीक्षण लेखा-परीक्षा में लेखा-परीक्षा की गई इकाइयों की सम्पूर्ण कार्यप्रणाली की एक विवेचनात्मक समीक्षा की जाती है। बैंक की लेखा-परीक्षा प्रणाली में भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुसार जोखिम आधारित पर्यवेक्षण में सहायक जोखिम केन्द्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा प्रचलन में है।

### ठ.8.2 शाखाओं का निरीक्षण एवं लेखा-परीक्षा

व्यवसाय संविभाग और जोखिम सम्बद्धताओं के आधार पर देश भर में सभी शाखाओं को 3 समूहों में बांटा गया है। यद्यपि समूह-1 की शाखाओं और ऋण उन्मुख बीपीआर इकाइयों (एसएआरसी के छोड़कर) के लेखा-परीक्षा कार्य की देखरेख महाप्रबंधक (सीएयू) के नेतृत्व में निरीक्षण एवं प्रबंधन लेखा-परीक्षा विभाग में केंद्रीय लेखा-परीक्षा इकाई (सीयू) 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 दस आंचलिक निरीक्षण कार्यालयों द्वारा संचालित की जाती है। शाखाओं और बीपीआर इकाइयों की लेखा-परीक्षा बोर्ड की लेखा परीक्षा समिति (एसीबी)

---

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, follow Basel prescriptions and international best practices.

### **L.7 Asset Liability Management**

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

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 & 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 Information System Audit (IS Audit) of the centralised IT establishments is being conducted.

#### **L.8.1 Risk Focussed Internal Audit (RFIA)**

The inspection system plays an important and critical role of introducing international best practices in the internal audit function which is regarded as a critical component of Corporate Governance. Inspection & Management Audit Department 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, is in vogue in the Bank's audit system.

#### **L.8.2 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 & Management Audit Department headed by a 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



द्वारा अनुमोदित आवधिकता के अनुसार संचालित की जाती है जिसे भारतीय रिजर्व बैंक के मानदंडों के अनुसार निर्धारित किया जाता है। दिनांक 01.04.2010 से 31.03.2011 तक की अवधि के दौरान, **7,871** देशीय शाखाओं (समूह-I : **86**, समूह-II : 1421 एवं समूह III : **6,364**) की लेखा-परीक्षा की गई।

### ठ.8.3 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 जोखिम मापदण्डों के आधार पर किया जा रहा है। दिनांक 01.04.2010 से 31.03.2011 तक की अवधि के दौरान, **323** बीपीआर इकाइयों (समूह-I : **138** एवं समूह-II : **185**) की लेखा-परीक्षा की गई।

### ठ.8.4 समूह लेखा-परीक्षा

अनेक केन्द्रों को बीपीआर की परिधि के अंतर्गत लाया गया है और अनेक शाखाओं को बीपीआर इकाइयों से जोड़ा गया है। ऐसी शाखाओं में जहां जोखिम का पता लगाने और उसे कम करने में समर्थ बनाने की प्रक्रिया अभी जारी है, इस विभाग ने “समूह लेखा-परीक्षा” के नाम से एक पहल शुरू की है, जिसमें एक केंद्र विशेष में बीपीआर इकाइयों और निर्धारित शाखाओं की एक साथ लेखा-परीक्षा शुरू की जाती है। दिनांक 01.04.2010 से 31.03.2011 तक की अवधि के दौरान, **46** केंद्रों की **1188** शाखाओं तथा **125** बीपीआर इकाइयों की लेखा-परीक्षा की गई। इससे इन केन्द्रों की लेखा-परीक्षा की सही स्थिति सामने आई।

### ठ.8.5 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/शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान, सहयोगी बैंक; अनुषंगियां (देशी/विदेशी); संयुक्त उद्यम (देशी/विदेशी), बैंक द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक (आरआरबी), आदि शामिल होते हैं। दिनांक 01.04.2010 से 31.03.2011 तक की अवधि के दौरान, 45 देशी कार्यालयों/संस्थापनाओं की प्रबंधन लेखा-परीक्षा की गई।

### ठ.8.6 ऋण लेखा-परीक्षा

ऋण लेखा-परीक्षा का उद्देश्य ₹ 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 में शामिल किया 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 पूरी तरह से 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। शाखा इतर ऋण लेखा-परीक्षा द्वारा निर्दिष्ट सीमा से अधिक के सभी व्यक्तिगत अग्रिमों की संस्वीकृति/ संवर्धन/नवीकरण के 6 महीनों के अंदर समीक्षा की जाती है और संस्वीकृति के पश्चात कार्य स्थल ऋण लेखा-परीक्षा 12 महीने में एक बार की जाती है। दिनांक 01.04.2010 से 31.03.2011 तक की अवधि के दौरान, ₹ 5,72,958 करोड़ की कुल राशि वाले 5733 खातों की 456 शाखाओं में ऋण लेखा-परीक्षा (कार्य स्थल पर) की गई। इसी अवधि के दौरान, 14 मंडलों (संबंधित मण्डलों के भौगोलिक क्षेत्र में कार्य करने वाले एमसीआरओ/सीएजी सहित) में ₹ 8,43,864 करोड़ की राशि के 6,875 प्रस्तावों (देशी) में ऋण लेखा-परीक्षा (शाखा से इतर) संचालित की गई।

### ठ.8.7 सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा

अप्रैल 2006 से, शाखा की लेखा-परीक्षा के भाग के रूप में सूचना प्रौद्योगिकी से संबद्ध जोखिमों का निर्धारण करने

---

01.04.2010 to 31.03.2011, **7,871** domestic branches (Group I: **86** Group II: **1,421**; & Group III: **6,364**) were audited.

### **L.8.3 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. During the period from 01.04.2010 to 31.03.2011, **323** BPR entities (Group I: **138** & Group II: **185**) were audited.

### **L.8.4 Cluster Audit**

A number of Centres have been brought under the gamut of BPR and several branches are 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 identified branches linked to the BPR in a particular centre is taken up. During the period from 01.04.2010 to 31.03.2011, Cluster Audit was conducted in **46** Centres covering **1,188** Branches & **125** BPR entities. This brought to light the audit health of the centre.

### **L.8.5 Management Audit**

With the introduction of Risk Focussed 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 of Corporate Centre Establishments; Circles / Apex Training Institutions, Associate Banks; Subsidiaries (Domestic / Foreign); Joint Ventures

(Domestic / Foreign), Regional Rural Banks sponsored by the Bank (RRBs). During the period from 01.04.2010 to 31.03.2011, Management Audit of **45** domestic offices/establishments was carried out.

### **L.8.6 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 ₹ 5 crores and above. Credit Audit System (CAS), which has been aligned with Risk Focussed 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 limit within 6 months of sanction/enhancement/renewal as off-site audit and a post sanction audit once in 12 months as on-site. During the period 01.04.2010 to 31.03.2011, Credit Audit (on-site) was conducted in **456** Branches, covering **5,733** accounts with aggregate exposures of ₹ **5,72,958** crores. Credit Audit (Off-site) was conducted in 14 Circles (including MCROs/CAG functioning in the geographical area of the respective Circles) during the same period, covering 6,875 proposals (domestic) with aggregate exposure of ₹ **8,43,864** crores.

### **L.8.7 Information System Audit:**

Since April 2006, all the Branches are being subjected to Information Systems (IS) audit to

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। केन्द्रीयकृत सूचना प्रौद्योगिकी संस्थापनाओं की सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा जनवरी-2007 में शुरू की गई है। दिनांक 01.04.2010 से 31.03.2011 तक की अवधि के दौरान, 40 केन्द्रीयकृत सूचना प्रौद्योगिकी संस्थापनाओं की सूचना प्रणाली लेखा-परीक्षा पूर्ण की गई।

#### ठ.8.8 विदेश स्थित कार्यालयों की लेखा-परीक्षा

दिनांक 01.04.2010 से 31.03.2011 तक की अवधि के दौरान, 40 शाखाओं/कार्यालयों में मूल कार्यालय लेखा-परीक्षा शुरू की गई, जिसमें 31 शाखाओं की निरीक्षण एवं लेखा-परीक्षा, 4 प्रतिनिधि कार्यालयों, 1 अनुषंगी तथा 4 क्षेत्रीय कार्यालयों की प्रबंधन लेखा-परीक्षा शामिल है।

#### ठ.8.9 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 31.03.2011 को, इस प्रणाली में बैंक की 30.15% जमा राशियों और 75.21% अग्रिमों तथा बैंक की 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। निर्णयों की अनिवार्यतः सतर्कता दृष्टिकोण से जांच की जाती है, जिनसे बैंक को क्षति पहुंचती है। जहां एक ओर सतर्कता का उद्देश्य दोषी कर्मचारियों को दंडित करना है वहीं दूसरी ओर यह उनके तर्कसंगत तथा सद्भावपूर्वक लिए गए व्यावसायिक निर्णयों तथा किसी कपटरहित कार्य को संरक्षण भी प्रदान करती है। बैंक में सतर्कता विभाग इन सिद्धान्तों पर कार्य करता है।

‘उपचार से बेहतर बचाव’ सिद्धान्त पर आधारित सतर्कता विभाग निवारक उपायों में सक्रिय रूप से संबद्ध है जिनका उद्देश्य बैंक में एक जैसी प्रकृति वाले धोखाधड़ी के मामलों को बार-बार घटित होने से रोकना है। इसके साथ ही सतर्कता विभाग सीबीएस परिवेश में धोखाधड़ी की घटनाओं के निवारण के लिए कार्यक्षम उपाय कर रहा है।

संगठन के आकार को देखते हुए, हमने सभी 14 मंडलों में सतर्कता विभाग स्थापित किए हैं जिनकी अध्यक्षता उप महाप्रबंधक द्वारा की जाती 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 तथा अपने कार्यों का निष्पक्ष रूप से संचालन करता है। इसकी कार्य प्रणाली में केन्द्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) के दिशा-निर्देशों का पूरी तरह से पालन किया जाता है।

### ड. ग्राहक सेवा एवं कारपोरेट सामाजिक दायित्व

#### ड.1. ग्राहक सेवा

- विभिन्न श्रेणी के कर्मचारियों में पारस्परिक संबंधों मुख्यतः ग्राहकों के साथ संबंधों की बेहतर समझ बनाने के उद्देश्य से बदलाव लाने वाले कुछ कार्यक्रम जैसे- 'परिवर्तन', 'एसबीआई सिटीजन', 'उड़ान', 'जागृति' आदि चलाए गए।
- बैंक की शिकायत निवारण नीति भारतीय बैंक संघ द्वारा तैयार की गई आदर्श नीति के आधार पर और

---

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 centralised IT establishments has commenced in January 2007. During the period from 01.04.2010 to 31.03.2011, IS Audit of **40** centralised IT establishments was completed.

#### **L.8.8 Foreign Offices Audit:**

Home Office Audit was carried out at **40** Branches / offices during 01.04.2010 to 31.03.2011, which included Inspection and Audit of **31** Branches, Management Audit of **4** Representative offices, **1** Subsidiary and **4** Regional Offices.

#### **L.8.9 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 31.03.2011, the system covers **30.15** % of deposits and **75.21** % of advances and other risk exposures of the Bank.

#### **L.9 Vigilance**

The main objective 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. While vigilance aims at punishing the delinquent employees, it also protects the legitimate and bonafide business decisions taken by them and any other action devoid of malafides. The Vigilance Department in the Bank functions on these principles.

Based on the principle "Prevention is Better Than Cure", the Vigilance Department is actively involved in the preventive measures, which aim at taking steps, which are essential for avoiding recurrence of similar nature of frauds in the Bank. At the same time, Vigilance department is taking proactive measures to prevent the incidences of frauds arising in CBS environment.

Considering the size of the Organization, we have set up vigilance departments at each of the 14 Circles, 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. The guidelines of the Central Vigilance Commission (CVC) are followed in letter and spirit in its functioning.

### **M. CUSTOMER SERVICE & CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY**

#### **M.1. CUSTOMER SERVICE**

- Several transformation exercises for different categories of employees were conducted such as 'Parivartan', 'SBI Citizen', 'Udan', 'Jagruti' etc. towards better understanding of interpersonal relationships mainly with the customers.
- The Grievance Redressal Policy of the Bank is formulated on the basis of the Model Policy



अगस्त 2009 में भारतीय बैंकिंग संहिता एवं मानक बोर्ड द्वारा जारी ग्राहकों के प्रति बचनबद्धता संबंधी संशोधित संहिता के आधार पर 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।

- स्थानीय प्रधान कार्यालयों में ग्राहक सेवा पर एक स्थायी समिति गठित की गई है जिनमें वरिष्ठ नागरिकों सहित ग्राहकों के प्रतिनिधि होते हैं। यह समिति मंडल में ग्राहक सेवा की समग्र स्थिति की समीक्षा करती है। सभी मंडलों के ग्राहकों की शिकायतों के समेकित आंकड़ों का विश्लेषण हर तिमाही में केंद्रीय बोर्ड के समक्ष रखा जा रहा है ताकि निराकरण योग्य सामान्य प्रणालीगत त्रुटियों की पहचान की जा सके तथा साथ ही ग्राहक सेवा में सुधार के लिए बैंक द्वारा किए गए उपचारात्मक उपायों की समीक्षा की जा सके।
- बैंक के संपर्क केंद्रों में वृद्धि की गई है ताकि ये ग्राहकों को उपयोगी सहायता प्रदान कर सकें, इसमें सम्मिलित हैं ;
- उत्पादों और सेवाओं संबंधी जानकारी
- खाते से संबंधित सूचना, बकाया शेष की पूछताछ
- एटीएम कार्ड संबंधी सूचना जिसमें कार्डों को ब्लॉक करना भी सम्मिलित है
- आयकर वापसी संबंधी पूछताछ
- डी-मैट खाते की सूचना
- पेंशनरों को पेंशन संबंधी सूचना देना
- ग्राहकों की एटीएम संबंधी शिकायतों को शिकायत केंद्र के टोल फ्री नंबर पर रजिस्टर कराने में सहायता देने के उद्देश्य से दिसंबर 2009 में एक वेब आधारित शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) शुरू की गई थी। एटीएम स्विच सेंटर तथा शाखाएं शिकायतों का निपटान भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित 12 दिन की समयावधि के भीतर करती हैं। शिकायतों का एक

बड़ा भाग पेंशन से संबंधित होने के कारण अब पेंशन, दिवंगत ग्राहकों के खातों, लॉकर्स तथा अनिवासी भारतीय खातों के लिए भी सीएमएस की सुविधा प्रदान कर दी गई है।

- ग्राहकों की शिकायतों के निपटान के लिए बैंक ने मोबाइल तथा वेब आधारित सेवा - 'एसएमएस अनहैपी सर्विस' शुरू की है। शिकायत करने का इच्छुक, कोई भी ग्राहक एक निर्धारित नंबर पर 'UNHAPPY' एसएमएस भेजता है। बैंक ग्राहक को उसी मोबाइल नंबर पर जवाब देते हुए शिकायत का विवरण रिकार्ड करता है और इसे संबंधित शाखाओं को भेजता है जिन्हें शिकायत के समाधान की सूचना 48 घंटों के भीतर भेजनी होती है।

## ड.2. कारपोरेट सामाजिक दायित्व

सामाजिक सेवा बैंकिंग के अंतर्गत विभिन्न सामाजिक, पर्यावरण और कल्याणकारी गतिविधियां 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 सामाजिक दायित्व 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 एक महत्वपूर्ण दायित्व बनता है।
- स्टाफ सदस्यों को प्रोत्साहित किया जाता है कि वे अपने आस-पास रहने वाले लोगों की भावनाओं को समझते हुए निर्विवाद रूप से सामाजिक एवं विकास संबंधी कमियों को दूर करने के उपाय करके अपना योगदान दें। इससे समुदाय के साथ साथ स्टाफ सदस्यों के स्वयं के विकास और बैंक की छवि में सुधार होगा।

वित्त वर्ष 2010-11 के दौरान, समाज में विशेष रूप से शाखाओं के परिचालन क्षेत्र में और उसके आस-पास जीवन

---

Framed by Indian Banks' Association and provisions of the revised Code of Commitments 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 limit of 30 days prescribed in the Code.

- The Standing Committee on Customer Service constituted at the Local Head Offices with representatives from customers including Senior Citizens review the overall position of Customer Service in the Circle. Analysis of the consolidated data for Customer Grievances for all Circles is being put up to the Customer Service Committee of the Central Board every quarter to identify common systemic issues that require rectification, and also review the remedial measures taken by the Bank for improving the Customer Service.
- The Contact Centre of the Bank has been enhanced to provide wholesome help to customers including
  - Enquiries on products and services,
  - Account related information, balance enquiry,
  - ATM card related information including blocking of cards,
  - Income tax refund related queries,
  - Demat account information,
  - Pension related information to pensioners.
- A web based Complaint Management System (CMS) launched in December 2009 helps customers to register their ATM related complaints at the Toll Free number of Contact Centre. The complaints are resolved by the ATM Switch Centre and branches within RBI stipulated time limit of 12 days. As pension

related complaints continue to be the major area of complaints, CMS facility has now also been extended for acceptance of complaints relating to pensions, deceased accounts, Lockers and NRI accounts.

- The Bank has launched a mobile and web based service for customer grievance redressal - 'SMS Unhappy Service'. Any customer, who wants to lodge a complaint, sends an SMS "UNHAPPY" to a specified number. The Bank responds to the SMS by calling back to the customer on the same mobile number and records the details of the complaint and sends to respective Branches who are required to advise resolution within 48 hours.

## **M.2. CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)**

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 CSR Philosophy is as follows:

- The Bank is a corporate citizen, with resources at its command and benefits which it derives from operating in society in general. It, therefore, owes a solemn duty to the less fortunate and under-privileged members of the same society.
- Staff members are encouraged to make their contribution by understanding the aspirations of the public around them and by endeavouring to evolve measures to remove indisputable social and developmental lacunae. This will lead to their self-development and improvement of the Bank's image besides development of the Community.

During the financial year 2010-2011, numerous welfare and social activities were implemented

स्तर को ऊपर उठाने के मूलभूत उद्देश्य के साथ बैंकिंग तथा गैर-बैंकिंग दोनों क्षेत्रों में अनेक कल्याणकारी तथा सामाजिक गतिविधियां चलाई 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 निम्नलिखित क्षेत्रों पर ध्यान दिया जा रहा है :

- स्वास्थ्य
- शिक्षा
- बालिकाओं को गोद लेना
- महिला सशक्तीकरण
- बाल विकास
- गरीब 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 (आईटी) की शिक्षा के लिए सहायता हेतु बल देना
- पर्यावरण संरक्षण
- प्राकृतिक आपदाओं के दौरान सहायता

**वित्त वर्ष 2010-11 के दौरान शुरू की गई परियोजनाएं**

#### क) प्राकृतिक आपदाएं

प्राकृतिक आपदाओं से पीड़ित व्यक्तियों को राहत उपलब्ध कराने और उनका पुनर्वास करने के लिए उत्तर प्रदेश मुख्यमंत्री राहत कोष में ₹ 2 करोड़ की राशि का दान दिया गया।

#### ख) सामाजिक सेवा बैंकिंग

स्वास्थ्य, शिक्षा, खेलकूद, विकलांगों, पर्यावरण के लिए सहायता और जनजातियों एवं समाज के अन्य अल्प-सुविधा प्राप्त सदस्यों के लिए सहायता के क्षेत्रों को शामिल करते हुए 2547 परियोजनाओं के लिए ₹ 25.95 करोड़ की सहायता प्रदान की गई।

#### ग) बालिकाओं को गोद लेना

समाज में लड़कों को वरीयता दिए जाने के कारण अनेक ऐसे 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। इस अवधारणा को बदलने के सरकारी प्रयासों में अपना योगदान देने के लिए शाखाएं 6 से 14 वर्ष के आयु वर्ग की ऐसी बालिकाओं को गोद लेती हैं जो अनाथ / निस्सहाय / शारीरिक रूप से विकलांग / गरीब परिवारों से हैं।

वर्ष 2008 में 8,338 बालिकाओं को गोद लेने के साथ यह पहल शुरू की गई। इस समय इनकी संख्या 17627 है जिन्हें सामाजिक सेवा बैंकिंग के अंतर्गत वित्त वर्ष 2010-11 के दौरान ₹ 3.49 करोड़ की सहायता प्रदान की गई।

वित्तीय सहायता के अलावा, बैंक के अलग-अलग कर्मचारियों/कर्मचारियों की पत्नियों/पतियों 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 निभाते रहे हैं। स्टाफ सदस्य बालिकाओं की शैक्षिक या अन्य प्रकार की कठिनाइयों को समझने और समाधान सुझाने के साथ-साथ उनसे बातचीत करने, समय-समय पर उनसे स्कूलों में मिलने भी जाते 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 है।

#### घ. अनुसंधान एवं विकास निधि

बैंक ने 1977 में अनुसंधान एवं विकास निधि की स्थापना की है जिसका प्राथमिक उद्देश्य बैंक की गतिविधियों से व्यापक रूप से संबद्ध अनुसंधान कार्य को सहायता देना है।

वर्ष 2010 में ₹ 50 लाख की लागत से भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थान कानपुर में ऊर्जा एवं पर्यावरण पर भारतीय स्टेट

---

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 under-privileged common man.

Currently, the focus areas under Community Service Banking are:

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

### **Projects during 2010-11**

#### **a) Natural Calamities**

Donations amounting to ₹ 2 crores were made to UP Chief Minister's Relief Fund for providing relief and rehabilitation to victims of Natural Calamities.

#### **b) Community Service Banking**

2,547 projects have been assisted with ₹ 25.95 crores covering the areas of Health, Education, Assistance for Sports, Handicapped, Environment and Assistance to tribals & other underprivileged members of society.

#### **c) Adoption of the Girl Child**

Society's preference for the boy child has resulted in a large number of instances when the girl child is deprived of familial attention, education, affection, healthcare and in extreme cases, even food. In order to supplement the efforts of the Govt., to change this concept, branches adopt Girl Children in the age group of 6 to 14 years, who are orphans / destitute / physically handicapped / belong to poor families.

This initiative started in 2008 with 8,338 children has in its role 17,627 girl children at present with an assistance of ₹ 3.49 crores extended during the year 2010-11 under Community Service Banking.

Apart from financial assistance, individual employees from the Bank / spouses of employees adopt one or two children for care, mentoring, counselling, to try and fulfil the role of a guide. This includes periodic visits to the schools by Staff 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 emphasised that individual care and attention to the adopted children as originally envisaged, should not be diluted.

#### **d) Research & Development Fund**

The Bank set up the Research & Development Fund in 1977 with the primary objective of supporting research work relevant broadly to the activities of the Bank.

In the year 2010, State Bank of India Chair on Energy and Environment has been instituted for



बैंक पीठ की स्थापना की गई, जिसमें विशेष रूप से सौर ऊर्जा के क्षेत्र में नवोन्मेषी उपायों पर विशेष ध्यान दिया जाता है। यह कदम ऊर्जा एवं पर्यावरण संबंधी मुद्दों पर बैंक की चिंता का द्योतक है।

इसके अलावा, बैंक ने लंदन स्कूल ऑफ इकॉनॉमिक्स के एशिया रिसर्च सेंटर में भारतीय रिजर्व बैंक के साथ संयुक्त रूप से स्थापित एक पीठ के लिए 100,000 जीबी पाउंड का वार्षिक अंशदान किया है। इंडियन स्कूल आफ बिजनेस, हैदराबाद में स्थापित 'एसबीआई चेर फार पब्लिक लीडरशिप' के लिए ₹ 2 करोड़ की राशि रखी गई है।

### ड.3. एसबीआई बाल कल्याण कोष

अल्प सुविधा प्राप्त और गरीब बच्चों को उनके समग्र विकास में 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। वित्त वर्ष 2010-11 के दौरान 6 परियोजनाओं को ₹ 5.62 लाख की सहायता प्रदान की गई।

### ड.4. बृहन् मुंबई महानगर पालिका के साथ शैक्षणिक भागीदारी

बृहन् मुंबई महानगर पालिका ने नगर पालिका 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 प्रस्तुत करेगी। वित्त वर्ष 2010-11 के दौरान इस परियोजना में बैंक द्वारा कुल ₹ 3.97 करोड़ का अंशदान किया गया है।

### ड.5. एसबीआई यूथ फार इंडिया

#### (ग्रामीण विकास में युवा शक्ति को लगाना)

एसबीआई यूथ फार इंडिया, भारतीय स्टेट बैंक द्वारा प्रतिष्ठित गैर-सरकारी संगठनों की भागीदारी में शुरू किया गया, वित्तपोषित और व्यवस्थित एक शिक्षावृत्ति कार्यक्रम है।

कार्यक्रम का उद्देश्य निम्नांकित के माध्यम से भारत के न्यायसंगत एवं स्थायी विकास में सहायता पहुंचाना है :

- शिक्षित भारतीय युवाओं को ग्रामीण भारत को समझने तथा बुनियादी स्तर पर सकारात्मक परिवर्तन लाने का अवसर उपलब्ध करवाना।
- ग्रामीण भारत की विकास योजनाओं पर कार्य करने वाले गैर-सरकारी संगठनों को शिक्षित मानव शक्ति प्रदान करना जिनके कौशल का उपयोग ग्रामीण विकास को बढ़ावा देने हेतु किया जा सकता है।
- भूतपूर्व छात्रों के ऐसे कार्यक्रम को मंच प्रदान करना जहां वे अपने विचारों का आदान-प्रदान कर सकें और अपने व्यावसायिक जीवन काल के दौरान ग्रामीण विकास में योगदान कर सकें।

#### परियोजना कार्य

- चुने गए उम्मीदवारों को उनकी रुचि/कौशल तथा संबंधित गैर-सरकारी संगठन की आवश्यकतानुसार परियोजना सौंपी जाती है।
- पूरी परियोजना के दौरान उन्हें सहभागी गैर-सरकारी संगठन द्वारा एक बुद्धिमान परामर्शदाता प्रदान किया जाएगा जो परियोजना में आनेवाली चुनौतियों का सामना करने में उनकी सहायता करेगा।
- अपने परामर्शदाता की सलाह से वे परियोजना से प्राप्त होने वाले परिणामों का आकलन करेंगे और फिर उसी दिशा में उन्हें कार्य करना होगा।

इस कार्यक्रम में उम्मीदवारों के लिए कई परियोजनाएं उपलब्ध हैं। परियोजना में समूह विकास, जलभराव विकास, पर्यावरण संरक्षण, बायो-प्रौद्योगिकी, कंप्यूटर साक्षरता, महिला सशक्तीकरण, डेयरी उत्पादन, बायो-विविधता, इको-प्रौद्योगिकी, बीमा, तटीय अनुसंधान प्रणाली आदि क्षेत्रों की व्यापक शृंखला शामिल है।

इस कार्यक्रम के माध्यम से बैंक ग्रामीण परिदृश्य में एक स्थायी बदलाव लाना चाहता है।

---

₹ 50 lac in IIT Kanpur with particular emphasis towards innovations in the field of solar energy. This step demonstrates Bank's concern for energy and environmental issues.

Besides, the Bank has also made an annual contribution of GBP 100,000 towards a Chair set up by the Bank jointly with RBI at the Asia Research Centre at London School of Economics. An amount of ₹ 2 crores has been earmarked for 'SBI Chair for Public Leadership' set up in Indian School of Business, Hyderabad.

### **M.3. SBI CHILDREN'S WELFARE FUND**

The Fund was set up with donations from the employees of SBI with matching contributions from the Bank to assist underprivileged and poor children in their overall development. During the year 2010-11, 6 projects were assisted with ₹ 5.62 lac.

### **M.4. EDUCATION PARTNERING WITH MCGM**

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. Contribution to the tune of ₹ 3.97 crores has been made by the Bank towards this project in 2010-11.

### **M.5. SBI YOUTH FOR INDIA**

#### **(Harnessing Youth Power for Rural Development)**

SBI Youth for India is a fellowship programme initiated, funded and managed by the State Bank of India in partnership with reputed NGOs.

The Programme seeks to help India secure an equitable and sustainable growth path by:

- Providing educated Indian youth with an opportunity to touch lives and create positive change at the grass root level in rural India.
- Providing NGOs working on development projects in rural India with educated manpower whose skill sets can be used to catalyze rural development.
- Promoting a forum for the Programme alumni to share ideas and contribute to rural development throughout their professional life.

#### **Project Work**

- The selected candidates are assigned a project according to their interest/skill and as per the need of the respective NGO.
- Throughout the project, they will be provided a mentor from the partner NGO who will help them to address the challenges in the project assigned.
- In consultation with their mentor, they will have to define an outcome that they intend to achieve at the end of the project and will then have to work towards it.

The programme offers the candidates a wide variety of projects to choose from. The project will cover a whole gamut of areas like Cluster Development, Watershed Development, Environment Protection, Biotechnology, Computer Literacy, Women's Empowerment, Dairy Husbandry, Bio-Diversity, Eco-Technology, Insurance, Coastal Research Systems etc.

The Bank seeks to make a lasting impact in the rural scenario through this program.

## ढ. कारपोरेट संप्रेषण एवं परिवर्तन

- वर्ष के दौरान सिटीजन एसबीआई के अंतर्गत, द्वितीय एवं तृतीय चरण के कार्यक्रम कार्यान्वित किए गए। द्वितीय चरण के कार्यक्रम में जहां सामूहिक पूर्णता पर बल दिया गया वहीं तृतीय चरण, इको प्रणाली के विकास में योगदान एवं भागीदारी करने हेतु अवसरों की खोज करने से संबंधित था। इसके द्वारा व्यवसाय का विकास करने और दूरगामी संबंध बनाने में सहायता मिलेगी।
- चौथा चरण सीनियर मैनेजमेंट सिटीजन विज़न प्रोग्राम के रूप में आयोजित किया गया था जिसका उद्देश्य भारतीय स्टेट बैंक में नीतियों/प्रक्रियाओं के रूप में अपेक्षित महत्वपूर्ण परिवर्तन लाना था।

## ण. सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 (आरटीआई 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 एक 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 गया है। 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।

## त. मानव संसाधन (एचआर)

### मानव संसाधन विभाग के नए प्रयास

बेहतर निष्पादन हेतु बैंक के 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।

### कार्मिक प्रबंधन

- दिनांक 01.08.2010 से भर्ती किए गए सभी वर्गों के कर्मचारियों हेतु नियत अंशदान पेंशन योजना (डीसीपीएस) लागू की गई।
- दिनांक 27.04.2010 के उद्योगवार समझौते/संयुक्त नोट के अनुसरण में ई-एसबीएस और ई-एसबीआईएन के जो कर्मचारी द्वितीय विकल्प के रूप में पेंशन के इच्छुक होंगे उन्हें पेंशन संबंधी लाभ प्रदान किया जाएगा।
- प्रबंधन प्रशिक्षुओं, सनदी लेखाकारों, ऋण विश्लेषकों (थोक बैंकिंग/कारपोरेट लेखा समूह) और ग्राहक संबंध कार्यपालकों (थोक बैंकिंग/

कारपोरेट लेखा समूह) जैसे संविदा पर नियुक्त अधिकारियों के निबंधनों एवं शर्तों में संशोधन किया गया।

### संवर्ग प्रबंधन

- परिवीक्षाधीन अधिकारियों की भर्ती-नीति की समीक्षा की गई तथा भारतीय स्टेट बैंक एवं सहयोगी बैंकों के परिवीक्षाधीन अधिकारियों के लिए एक ही श्रेणी की लिखित परीक्षा पद्धति लागू की गई जिससे भर्ती प्रक्रिया के समय में कमी लाई जा सके।
- वर्ष के दौरान 3746 परिवीक्षाधीन अधिकारी भर्ती किए गए जिनमें से 31.03.2011 तक 2294 परिवीक्षाधीन अधिकारियों ने बैंक में कार्यग्रहण किया।
- ग्राहक संबंध कार्यपालक (वैयक्तिक बैंकिंग), ग्राहक संबंध कार्यपालक (प्रबंधन कार्यपालक), विपणन एवं वसूली अधिकारी जैसे संविदा पर नियुक्त किए गए कर्मचारियों को एकबारगी उपाय के रूप में बैंक में कनिष्ठ प्रबंधन श्रेणी में स्थायी अधिकारियों के रूप में शामिल कर लिया गया।
- बैंक की विशेष आवश्यकताएं पूरी करने हेतु 487 प्रबंधन कार्यपालकों की मध्यम प्रबंधन श्रेणी-2 में सीधी भर्ती की गई।

### भर्ती

- वर्ष के दौरान 25,327 लिपिकीय कर्मचारियों की भर्ती की गई जिनमें से 18628 कर्मचारियों ने 31.03.2011 तक बैंक में कार्य ग्रहण किया। यह बैंकिंग क्षेत्र में किया गया सबसे बड़ा भर्ती 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।

### औद्योगिक संबंध

- वर्ष के दौरान स्वस्थ वार्ता/चर्चा के माध्यम से, स्टाफ और अधिकारी फेडरेशन के साथ उत्कृष्ट औद्योगिक संबंध बना रहा। फेडरेशन द्वारा उठाए गए मुद्दों की समुचित समीक्षा की गई और उनका पर्याप्त प्रतिसाद दिया गया।

### एचआरएमएस

- समूचे एसबीआई के 2.05 लाख कर्मचारियों की वेतन प्रक्रिया और 1.12 लाख आईबीआई/एसबीआई पेंशनरों की पेंशन प्रक्रिया केंद्रीकृत कर दी गई।

---

## N. CORPORATE COMMUNICATION & CHANGE

- Following the earlier Parivaritan initiatives, Intervention II & III under Citizen SBI, were implemented during the year. While Intervention II emphasized on the collective fulfillment, Intervention III was about identifying opportunities, thereby paving the way for business development and lasting relationships.
- The Intervention IV was conceived as a Senior Management Citizenship Vision Programme to bring about recognition of the critical changes required in SBI by way of policies/processes.

## O. 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>.

## P. HUMAN RESOURCES (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.

### PERSONNEL MANAGEMENT

- Defined Contribution Pension Scheme (DCPS) was introduced for all categories of employees recruited w.e.f 01.08.2010.
- Pursuant to Industry-wise settlement / Joint Note dated 27.04.2010, pension benefits will be extended to the Retirees of e-SBS and e-SBIN, who opt for pension as the second option.
- Revision made in Terms & Conditions of Contractual officers-Management Trainees, Chartered Accountants, Credit Analysts (WB/CAG) and Customer Relationship Executives (WB/MCG).

## CADRE MANAGEMENT

- Policy for recruitment of Probationary Officers (POs) reviewed and methodology of one-tier written examination in respect of POs for SBI & Associate Banks was made applicable to reduce the cycle of recruitment.
- 3,746 Probationary Officers were recruited during the year, out of which 2,294 POs have joined the Bank till 31.03.2011.
- Contractual employees viz. CRE(PB), CRE(ME), OMRs etc. were absorbed in the Bank as permanent officers in Junior Management Grade as one time measure.
- 487 Management Executives recruited directly in MMGS-II grade to meet the specialized needs of the Bank.

### Recruitment

- 25,327 clerical staff were recruited during the year out of which 18,628 have joined the Bank till 31.03.2011. This is the largest recruitment exercise undertaken in the Banking sector and will further augment the staff strength in tandem with the Bank's branch expansion drive and manpower requirement 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 for greater mobility and marketing thrust across the Bank to achieve its growth plans.

### Industrial Relations

- Excellence in Industrial Relations was maintained with both the Officers' and Staff Federations by maintaining healthy dialogue / discussions with them during the year. Issues raised by the Federations were properly examined and adequately responded to.

### HRMS

- Salary processing for 2.05 lac employees across SBI and pension processing of 1.12 lac IBI/SBI Pensioners have been centralised.



- प्रशिक्षण प्रबंधन प्रणाली, केंद्रीकृत भविष्य निधि लेखा एवं प्रक्रिया, अवकाश एवं उपस्थिति प्रबंधन, अचल आस्ति प्रबंधन आदि में सुधार होगा और मानव संसाधन प्रक्रिया और अधिक कारगर बनेगी।

### कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई

- 5 अप्रैल 2010 से कार्यरत कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई (एसटीयू) ने बैंक के प्रशिक्षण दर्शन को नया आयाम प्रदान करने हेतु कई कदम उठाए हैं। इस संबंध में किए गए कुछ प्रमुख उपाय निम्नवत हैं :-
- कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई की एक वेबसाइट शुरू की गई है जिससे पूरी प्रशिक्षण प्रणाली को जोड़ दिया गया है।
- नेतृत्व प्रणाली के अंतर्गत जागृति कार्यक्रम शुरू किया गया जिसमें दो वर्ष से अधिक की शेष सेवा अवधि वाले सभी सहायक महाप्रबंधकों को शामिल किया गया।
- एचआरएमएस पोर्टल के माध्यम से ई-प्रशिक्षण का वर्तमान में 158 से भी अधिक पाठ्यक्रमों तक विस्तार किया गया है।
- स्टेट बैंक स्टाफ कालेज द्वारा मोबाइल शिक्षण की शुरुआत करके दूरस्थ शिक्षण में एक नई पहल की गई है।

### तालिका : 31.03.2011 को स्टाफ संख्या

श्रेणी	कुल संख्या	%
अधिकारी	79,728	35.77
लिपिकीय	1,02,701	46.07
अधीनस्थ	40,504	18.16
कुल	2,22,933	100.00

### अशक्त व्यक्ति अधिनियम (पीडब्ल्यूडी) 1995 का कार्यान्वयन

हमारा बैंक अशक्त व्यक्तियों के लिए भारत सरकार के दिशा-निर्देशों तथा अशक्त व्यक्ति अधिनियम 1995 की धारा 33 के तहत आरक्षण उपलब्ध कराता है। 31.03.2011

को नियोजित अशक्त व्यक्तियों की कुल संख्या 2525 थी जिसमें 530 अधिकारी, 1754 लिपिकीय स्टाफ तथा 241 अधीनस्थ स्टाफ शामिल हैं।

### अनुसूचित जातियों और अनुसूचित जनजातियों का प्रतिनिधित्व

31 मार्च 2011 को बैंक की कुल स्टाफ संख्या में अनुसूचित जाति के स्टाफ की संख्या 43,657 (19.58%) और अनुसूचित जनजाति के स्टाफ की संख्या 15,812 (7.09%) 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।

- The Training Management System, Centralised PF accounting & processing, leave and attendance management, fixed assets management etc. will improve the employee management and also make the HR processes more efficient.

### STRATEGIC TRAINING UNIT

The Strategic Training Unit (STU), operationalized on 5<sup>th</sup> April 2010, has taken a number of initiatives towards giving a new dimension to the training philosophy of the Bank. Some of the major initiatives in this regard are as follows:

- A website of STU has been launched to which the entire training system has been linked.
- Under the leadership Pipeline, Jagriti Programme was launched covering all AGMs having more than 2 years of residual service.
- E-learning through HRMS portal has been expanded over 158 courses currently.
- A new initiative in Distance Learning has been taken by SBSC by introducing Mobile Learning.

### STAFF STRENGTH AS ON 31.03.2011

Category	Total	%
Officers	79,728	35.77
Clerical	1,02,701	46.07
Sub-staff	40,504	18.16
TOTAL	2,22,933	100.00

### 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 31.03.2011 was 2,525, consisting of 530 officers, 1,754 clerical and 241 sub-staff.

### REPRESENTATION OF SCHEDULED CASTES AND SCHEDULED TRIBES

As on the 31<sup>st</sup> March 2011, 43,657 (19.58%) of the Bank's total staff strength, belonged to Scheduled Caste and 15,812 (7.09%) belonged to Scheduled Tribes.

In order to discuss issues relating to reservation policy and effectively redress the grievances of the SC/ST employees, Liaison Officers have been designated at all 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 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.

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.

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।

## थ. व्यवसाय प्रक्रिया पुनर्विन्यास (बीपीआर)

पिछले कुछ वर्षों के दौरान लागू किए गए व्यवसाय प्रक्रिया पुनर्विन्यास के विभिन्न प्रयासों के फलस्वरूप बैंक प्रमुख व्यवसाय क्षेत्रों का निष्पादन और ग्राहक सेवा की गुणवत्ता बढ़ाने में सक्षम बन सका। विशेष खंड वाले ग्राहकों पर विशेष रूप से ध्यान केंद्रित करने हेतु बड़े आकार की कई शाखाओं को छोटी-छोटी शाखाओं में बाँट दिया गया।

बैंक में व्यवसाय पुनर्विन्यास पहलों का प्रयास निरंतर होने वाले परिवर्तनों/समरूप व्यवसाय प्रक्रियाओं को अपनाता है ताकि ग्राहकों को उत्पाद एवं सेवाएं तत्परता और कुशलतापूर्वक प्रदान की जा सकें। इन सभी पहलों से बैंक को एक ऐसा नया परिचालनात्मक ढाँचा सृजित करने में सहायता मिली है जो विश्वव्यापी प्रतिस्पर्धा का सामना करने में सक्षम है।

## द. राजभाषा

बैंक में राजभाषा नीति का कार्यान्वयन न केवल सांविधिक अनिवार्यता है बल्कि व्यावसायिक आवश्यकता भी है। बैंक ने वर्ष के दौरान, भारत सरकार की राजभाषा नीति से संबंधित सभी सांविधिक प्रावधानों के अनुपालन हेतु हर संभव प्रयास किए। साथ ही हिंदी तथा अन्य भारतीय भाषाओं के माध्यम से बैंक की विभिन्न योजनाओं का लाभ लोगों तक पहुंचाने के लिए कई उपाय किए।

नये भर्ती किए गए लिपिकीय स्टाफ और परिवीक्षाधीन अधिकारियों को राजभाषा हिंदी का प्रयोजनमूलक ज्ञान प्रदान करने हेतु कई विशेष कार्यशालाएं आयोजित की गईं। स्टाफ को अपने दैनिक कार्यों में हिंदी का प्रयोग

करने के लिए प्रोत्साहित करने हेतु वर्ष के दौरान तिमाही शब्दावली स्मरण तथा कई अन्य प्रतियोगिताएं आयोजित की गईं।

बैंक ने विभिन्न हिंदी परीक्षाएं पास करने पर स्टाफ को दिए जानेवाले मानदेय की राशि में वृद्धि कर दी। इन प्रोत्साहन योजनाओं का लाभ कई स्टाफ सदस्यों ने उठाया जो बैंक में हिंदी के प्रयोग को बढ़ावा देने में सहायक सिद्ध होगा।

बैंक ने वर्ष के दौरान वित्त मंत्रालय और भारतीय रिजर्व बैंक की तिमाही बैठकों तथा सरकारी क्षेत्र के सभी बैंकों और वित्तीय संस्थाओं के एक वार्षिक सम्मेलन का सफल आयोजन किया। इसकी व्यापक सराहना इन दोनों नियामक संस्थाओं द्वारा की गई।

दूसरी तरफ बैंक ने अपने उत्पाद और सेवाओं को लोगों तक हिंदी एवं अन्य भारतीय भाषाओं में पहुंचाने के प्रयासों के तहत कई पहलें कीं। इनमें हिंदी तथा भारत की अन्य क्षेत्रीय भाषाओं के समाचार पत्रों/पत्रिकाओं/पैम्फलेट (प्रिंट माध्यम), इलेक्ट्रॉनिक माध्यम (टी.वी./फिल्म आदि) तथा प्रदर्शनी (बैनर, होर्डिंग आदि) के माध्यम से हिंदी एवं भारत की अन्य क्षेत्रीय भाषाओं में विज्ञापन देना शामिल है।

संसदीय राजभाषा समिति ने भी बैंक द्वारा हिंदी का प्रयोग बढ़ाने हेतु किए जाने वाले प्रयासों की सराहना की।

बैंक की हिंदी गृह पत्रिका 'प्रयास' को एक बार फिर वर्ष 2009-10 का प्रथम पुरस्कार प्राप्त हुआ है। बैंक की गृह पत्रिका 'प्रयास' को हाल के वर्षों में प्रतियोगिता में पाँचवीं बार प्रथम पुरस्कार प्राप्त हुआ है।

## ध. केवाईसी/एएमएल/सीएफटी उपाय

- बैंक ने इस विषय पर भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी मास्टर परिपत्र के अनुसार अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी)/धन शोधन निवारक (एएमएल) / आतंकवाद का वित्तपोषण करने का विरोध (सीएफटी) करने के उपायों से संबंधित नीति का कार्यान्वयन किया है जिसे

---

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.

#### **Q. BUSINESS PROCESS RE-ENGINEERING (BPR)**

Following various BPR initiatives carried out during the last few years, the Bank was able to improve performance in key business areas and quality of customer service. Many of the large sized branches have been split into smaller branches to enable them to offer focused service to specific segment of customers.

The endeavour of BPR initiatives in the Bank is to continuously usher in changes / uniform business processes to ensure prompt, efficient delivery of products and services to our customers. All these initiatives have helped the Bank in creating a new operating architecture capable of meeting global competition.

#### **R. OFFICIAL LANGUAGE**

The implementation of official language policy in the Bank is not only a statutory requirement but also a business need. The Bank made all possible efforts to comply with the statutory provisions relating to the official language policy of the Govt. of India during the year and took several initiatives to provide benefit of Bank's different schemes to the masses through Hindi and other Indian languages.

Many special workshops were conducted for newly recruited clerical staff and Probationary Officers to equip them with 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.

Bank has enhanced the amount of honorarium paid to staff members on passing different Hindi exams. Many staff members have taken advantage of these incentive schemes which will help in encouraging the use of Hindi in the Bank.

Bank hosted quarterly meetings of the Ministry of Finance and Reserve Bank of India and an Annual Conference of all the public sector banks and financial institutions successfully during the year which received lavish appreciation from these two regulatory authorities.

On the other hand, the Bank took various initiatives in its endeavour to deliver its products and services to the masses in Hindi and other Indian languages. These include advertisements through Newspapers/ Magazines, pamphlets (Print Media) through Electronic Medium (TV/Films etc.) and also by way of Exhibition (Banner, Hoardings etc.) in Hindi and other Indian regional languages.

The Committee of Parliament on Official Language also appreciated the efforts being made by the Bank for promoting the use of Hindi.

Bank's In-House Hindi magazine 'Prayas' has once again bagged first prize for the year 2009-10. Bank's Hindi House Journal 'Prayas' has bagged first prize in this competition for the fifth time in recent years.

#### **S. KYC/AML/CFT MEASURES**

- 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



बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया गया है। इस नीति के प्रमुख घटक निम्नानुसार हैं:

- ग्राहक स्वीकृति
- ग्राहक पहचान
- लेनदेनों की निगरानी
- कार्मिकों को प्रशिक्षण
- रिकार्ड का रखरखाव
- केन्द्रीय बोर्ड के अनुमोदन के बाद इस नीति के सुगम कार्यान्वयन से संबंधित नीतिगत दिशा-निर्देश भी परिचालित किए गए हैं।
- 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)
- 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 प्रतिवर्ष 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।

## न. धोखाधड़ी रोकना एवं निगरानी रखना

धोखाधड़ियाँ रोकने के लिए किए गए उपाय निम्नवत् हैं:

- पहली अगस्त को रविवार होने के कारण 'अपने ग्राहक को जानिए' (केवाईसी) अनुपालन और धोखाधड़ी निवारण दिवस 2 अगस्त 2010 को मनाया गया।
- बैंक ने एटीएम की वास्तविक बकाया नकद राशि के साथ प्रशासित बकाया नकद राशि का मिलान करने के लिए एक विस्तृत प्रक्रिया आरंभ की है।
- एसबीआईएमएफ वारंटों का भुगतान माँग ड्राफ्ट खरीद के रूप में न करके सीबीएस पर डिविडेंट वारंट पेमेंट मॉड्यूल के माध्यम से किया जा रहा है।
- कारपोरेट केंद्र स्थित सतर्कता विभाग द्वारा अनुमोदित संशोधित योजना के अनुसार 10 अथवा उससे अधिक संख्या के स्टाफ सदस्यों वाली शाखाओं (तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन शाखाओं सहित) तथा केन्द्रीय प्रक्रिया केंद्रों/कक्षों में स्टाफ सदस्यों की संख्या पर ध्यान दिए बिना, निवारक सतर्कता समितियाँ गठित की जा रही हैं।
- 'विसल ब्लोअर' अवधारणा को प्रोत्साहित करना/लोकप्रिय बनाना।
- नियंत्रकों को सलाह देना कि वे पासवर्ड की गोपनीयता से समझौता ना करें।
- साफ्टवेयर द्वारा प्रदर्शित एलर्ट्स के आधार पर लेनदेनों की निगरानी करने के लिए जयपुर में धोखाधड़ी विश्लेषण कक्ष (एफएसी) स्थापित किया गया है।
- स्टाफ की जवाबदेही, विशेषकर आंतरिक संबद्धता वाले मामलों में, का शीघ्र निर्धारण सुनिश्चित करना।

## प. सेवा में कमी के लिए क्षतिपूर्ति नीति

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।

---

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
- Procedural Guidelines to facilitate implementation of the Policy have also been circulated after approval of the Central Board.
- Monitoring of Transactions is done with a view to submit undernoted reports to Financial Intelligence Unit-India mandated by rules of Prevention of Money Laundering Act, 2002.
  - Cash Transaction Reports (CTRs)
  - Counterfeit Currency Reports (CCRs)
  - Suspicious Transaction Reports (STRs)
- 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 1<sup>st</sup> 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.

#### **T. FRAUD PREVENTION AND MONITORING**

The measures taken for prevention of frauds are as under :

- The KYC Compliance and Fraud Prevention day was observed on 2<sup>nd</sup> August 2010, as 1<sup>st</sup> August was Sunday.
- The Bank has introduced detailed process of tallying Admin Cash Balance with Physical Cash balance in ATM.
- SBIMF Warrants are being paid through ‘Dividend Warrant Payment Module’ on CBS and not by purchasing Warrants as DDP.
- The 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.
- Advise Controllers to ensure that secrecy of passwords is not compromised.
- Fraud Analysis Cell (FAC) has been created at Jaipur to monitor transactions through alerts being thrown by the software.
- Ensure swift conclusion of staff accountability exercise, especially in cases with insider involvement.

#### **U. COMPENSATION POLICY FOR DEFICIENCY IN SERVICE**

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 ensures that appropriate financial compensation is provided to the recipients to these services, without requesting for it.

## फ. 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 बोर्ड द्वारा अनुमोदित आउटसोर्सिंग नीति का कार्यान्वयन किया है।

## ब. सुपर सर्कल ऑफ एक्सिलेंस

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।

दिनांक 31.03.2011 को सुपर सर्कल आफ एक्सिलेंस में 703 शाखाएं थीं, जिनमें 592 राष्ट्रीय बैंकिंग समूह की शाखाएं (339 महानगरीय शाखाएं + 253 शहरी शाखाएं) और 111 ग्रामीण बैंकिंग समूह की शाखाएं (27 ग्रामीण + 84 अर्ध शहरी) शामिल हैं।

एससीई शाखाएं मुख्य रूप से खुदरा व्यवसाय पर ध्यान देती हैं तथा बैंक की गैर-एससीई शाखाओं के साथ-साथ प्रतिस्पर्धी बैंकों के निष्पादन की तुलना सभी प्रमुख क्षेत्रों में अपने निष्पादन के साथ करती हैं। इस समूह की शाखाएं विपणन तथा प्रौद्योगिकी उत्पादों के संवर्धन, परस्पर विक्रय तथा अन्य आय में वृद्धि, उपरिव्यय तथा अनर्जक आस्तियों पर नियंत्रण, उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने, उच्च मालयित वाले व्यक्तिगत ग्राहक आधार को मजबूत बनाने, वित्तीय आयोजना और सलाहकारी सेवाएं प्रदान करने तथा बैंक के मार्केट शेयर में सुधार लाने पर ध्यान दे रही हैं। एससीई शाखाओं के निष्पादन का आकलन प्रति माह बहुआयामी दक्षता मैट्रिक्स के आधार पर किया जाता है।

शाखाओं की संख्या के अनुसार एससीई शाखाओं का अंश मार्च 2010 के 5.64% से घटकर मार्च 2011 में 5.22% रह गया जबकि समग्र बैंक व्यवसाय में इनका अंशदान, वैयक्तिक देशी जमाराशियों में 12.34% से बढ़कर 12.41%, वैयक्तिक अग्रिमों में 16.44% से बढ़कर 17.98% तथा परस्पर विक्रय आय में 13.11% से बढ़कर 16.11% हो गया।

## भ. ग्रीन बैंकिंग पहल

- ग्रीन बैंकिंग के संबंध में बैंक द्वारा किए जा रहे प्रयासों के रूप में विंडमिल परियोजना की सफलतापूर्वक शुरुआत की गई और इस प्रकार इससे उत्पन्न की गई बिजली को महाराष्ट्र, गुजरात और तमिलनाडु राज्यों के हमारे कार्यालयों/शाखाओं द्वारा काम में लिया जा रहा है। इससे बैंक की विंडमिलों द्वारा उत्पन्न की गई नवीन बिजली की मात्रा तक प्रदूषण फैलानेवाली थर्मल बिजली की निर्भरता में कमी आएगी।
- बिजली बचानेवाले उपायों को लागू करके, कागज़ एवं पानी का सही ढंग से उपयोग करके, सोलर एटीएमों की स्थापना करके और ग्रीन चैनल बैंकिंग (कागज़रहित बैंकिंग) की शुरुआत करने के रूप में ऊर्जा एवं अपशिष्ट पदार्थों का सही तरीके से निपटान करने सहित संसाधनों का उपयोग बनाए रखने की अति आवश्यकता के बारे में हितधारकों के बीच प्रभावशाली ढंग से प्रचार-प्रसार किया गया।
- नवीनतम प्रौद्योगिकी के अधिग्रहण के माध्यम से सक्षम विनिर्माण प्रथाओं को अपनाते हुए ग्रीन हाउस गैस उत्सर्जनों को कम करने के लिए रियायती ब्याज दरों पर ऋण प्रदान करके बैंक ग्राहकों को प्रोत्साहित करता रहा है। बैंक सीडीएम (क्लीन डेवलपमेंट मैकेनिज्म) पंजीकरण प्रक्रिया में सूचीबद्ध सीडीएम परामर्शकों की सेवाएं प्राप्त करके परामर्शी सेवाओं की भी व्यवस्था करता है। सीईआर प्राप्यों के प्रतिभूतिकरण के रूप में प्रोजेक्ट डेवलपमेंट को अपफ्रंट वित्त उपलब्ध कराने के लिए बैंक ने एक ऋण उत्पाद भी शुरू किया है।
- बैंक ने अपने कार्बन फुटप्रिंट स्तरों का निर्धारण करने के लिए एक प्रायोगिक परियोजना की शुरुआत की है जिससे बैंक के संसाधन उपयोग के तरीके का निर्धारण करने में मदद मिलेगी और इससे बैंक एक लागत प्रभावी ढंग से संसाधनों का उपयोग बनाए रखने के लिए प्रभावी उपाय शुरू कर सकेगा।
- मानसून के दौरान फलवाले पेड़ों के पौधे लगाने के लिए सभी मण्डलों में विशेष अभियान शुरू किए गए हैं, जो बहुत सफल रहे हैं। इन पौधों की देखरेख सुनिश्चित करने के लिए सतत प्रयास किए जा रहे हैं।

---

## V. BANK'S OUTSOURCING POLICY

RBI have permitted banks to outsource non-core functions and the Bank has accordingly put in place a Board approved Outsourcing Policy.

## W. SUPER CIRCLE OF EXCELLENCE (SCE)

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 of best practices.

As on 31.03.2011, there were 703 branches in Super Circle of Excellence, which include 592 NBG branches (339 Metro branches + 253 Urban branches) and 111 RBG branches (27 Rural + 84 Semi Urban).

The SCE branches focus mainly on Retail business and the performance in all focus areas is benchmarked with the performance of non-SCE branches of the Bank as well as competitor banks. The focus of this subset is also on marketing and promotion of technological products, increasing cross selling and other income, containment of overheads & NPAs, providing customer service of the highest order, strengthening HNI customer base, pushing for Financial Planning & Advisory Services and devising strategies to improve the Bank's Market Share. The performance of SCE branches is measured every month on a multi dimensional efficiency matrix.

While the share of SCE branches in terms of number of branches has come down from 5.64% in March 2010 to 5.22% in March 2011, the contribution to overall Bank business has increased from 12.34% to 12.41% in PER Domestic deposits, 16.44% to 17.98% in PER advances and 13.11% to 16.11% in cross selling income.

## X. GREEN BANKING INITIATIVES

- As part of the Bank's on going 'Green Banking' initiatives, windmill project has been successfully commissioned and power thus generated is being consumed by our branches/offices in the States of Maharashtra, Gujarat and Tamilnadu. This reduces dependence on polluting thermal power to the extent of renewable power generated by the Bank's windmills.
- The imperatives of sustainable usage of resources, including energy and efficient disposal of wastes have been effectively propagated amongst the stakeholders, in the form of adopting energy efficiency measures, efficient usage of paper and water, installation of Solar ATMs, introduction of Green Channel Banking (Paperless Banking).
- The Bank has been encouraging customers by extending project loans on concessionary interest rates to reduce Green House gases (GHGs) emissions; by adopting efficient manufacturing practices through acquisition of latest technology. The Bank also arranges consultancy services by roping in the services of empanelled CDM consultants in CDM (Clean Development Mechanism) registration process. The Bank has also launched a loan product to facilitate upfront finance to the project developers by way of securitisation of Carbon Emission Reduction (CER) receivables.
- The Bank has initiated a pilot project to determine its Carbon footprint levels, which will help in determining the Bank's resource consumption pattern and enable the Bank to take effective steps to implement various measures for sustainable usage in a cost effective way.
- Special drive for fruit bearing tree plantation during monsoons was taken up across all Circles, which has been very successful and sustained efforts are being made to ensure the survival of the plants as well.