



व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट

Business Responsibility Report

वित्त वर्ष 2012 -13
FY2012-13

विषय-सूची तालिका

- खण्ड क: कंपनी के बारे में सामान्य सूचना
 खण्ड ख: कंपनी का वित्तीय ब्योरा
 खण्ड ग : अन्य ब्योरा
 खण्ड घ: व्यवसाय दायित्व (बीआर) सूचना
 खण्ड ङ: सिद्धांत-वार निष्पादन
 व्यवसाय दायित्व (बीआर) से संबंधित अभिशासन
 व्यवसाय दायित्व (बीआर) रिपोर्ट के बारे में
 सिद्धांत-वार (एनवीजी के अनुसार) बीआरनीति/ नीतियां (हां/ नहीं में जवाब)
 सिद्धांत 1: अच्छा कारपोरेट अभिशासन कार्यान्वित करना
 सिद्धांत 2: व्यवसाय बढ़ाने वाले उत्पाद एवं सेवाएं उपलब्ध कराना
 सिद्धांत 3: मानव संसाधन पूंजी का ध्यान रखना
 सिद्धांत 4: हितधारकों से परामर्श प्राप्त करना
 सिद्धांत 5: मानवाधिकारों का सम्मान करना
 सिद्धांत 6: पर्यावरण का ध्यान रखना
 सिद्धांत 7: लोक नीति की वकालत करना
 सिद्धांत 8: समावेशीसंवृद्धि हासिल करना
 सिद्धांत 9: ग्राहकों की सेवा करना

TABLE OF CONTENTS

- SECTION A: GENERAL INFORMATION ABOUT THE COMPANY
 SECTION B: FINANCIAL DETAILS OF THE COMPANY
 SECTION C: OTHER DETAILS
 SECTION D: BUSINESS RESPONSIBILITY (BR) INFORMATION
 SECTION E: PRINCIPLE WISE PERFORMANCE
 GOVERNANCE RELATED TO BR
 ABOUT THE BR REPORT
 PRINCIPLE-WISE (AS PER NVGs) BR POLICY/POLICIES (REPLY IN Y/N)
 PRINCIPLE 1: PRACTICING GOOD CORPORATE GOVERNANCE
 PRINCIPLE 2: PROVIDING SUSTAINABLE PRODUCTS AND SERVICES
 PRINCIPLE 3: CARING FOR HUMAN CAPITAL
 PRINCIPLE 4: ENGAGING WITH STAKEHOLDERS
 PRINCIPLE 5: RESPECTING HUMAN RIGHTS
 PRINCIPLE 6: CARING FOR ENVIRONMENT
 PRINCIPLE 7: ADVOCATING PUBLIC POLICY
 PRINCIPLE 8: ENABLING INCLUSIVE GROWTH
 PRINCIPLE 9: SERVING CUSTOMERS

**खण्ड क : कंपनी के बारे में सामान्य सूचना**

भारतीय स्टेट बैंक देश का सबसे बड़ा बैंक है जिसकी शाखाएं दूरस्थ क्षेत्रों सहित पूरे देश में स्थित हैं। बैंक का 14,816 शाखाओं और 32752 समूह एटीएमों का एक अतुलनीय नेटवर्क है जो पूरे देश में फैला हुआ है। बैंक की कुल शाखाओं की एक तिहाई से भी ज्यादा शाखाएं ग्रामीण एवं अर्ध-शहरी क्षेत्रों में स्थित हैं जो समाज की आर्थिक उन्नति करने के बैंक के उद्देश्य को प्रदर्शित कर रही हैं।

बैंक बैंकिंग एवं वित्तीय सेवाओं के कार्य में लगा हुआ है। बैंक के कार्य-कलापों को सांख्यिकीय एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय द्वारा प्रकाशित “गुप के: राष्ट्रीय औद्योगिक वर्गीकरण वाले वित्तीय एवं बीमा कार्यकलाप (समस्त आर्थिक कार्यकलाप) - 2008” के अंतर्गत शामिल किया गया है।

बैंक के कार्यकलाप नीचे उल्लिखित औद्योगिक कार्यकलाप कोड के अंतर्गत आते हैं :

समूह श्रेणी	श्रेणी	विवरण
641		मौद्रिक मध्यस्थता
	6419	अन्य मौद्रिक मध्यस्थता

बीमा, म्यूचुअल फण्ड, वित्तीय पट्टा, कार्ड व्यवसाय आदि जैसी अन्य वित्तीय सेवाएं सभी ग्राहक खंडों चाहे वह सरकारी, कारपोरेट या व्यक्तिगत हो, को बैंक की सहयोगी तथा/अथवा अनुषंगियों के माध्यम से दी जाती हैं। बैंक की तीन प्रमुख उत्पाद/सेवाएं श्रेणियां, जिनमें से प्रत्येक में अनेक उत्पाद/सेवाएं शामिल होती हैं, निम्नलिखित हैं:

1. जमा
2. ऋण एवं अग्रिम
3. धन-प्रेषण और उगाहियां

बैंक के 14 मंडल और 85 आंचलिक कार्यालय हैं जो पूरे देश में महत्वपूर्ण केन्द्रों में स्थित हैं। भारतीय स्टेट बैंक की अंतरराष्ट्रीय बैंकिंगसेवाएं उसके भारतीय ग्राहकों, अनिवासी भारतीयों, विदेशी इकाइयों और बैंकों के हित के लिए प्रदान की जाती हैं। बैंक के 34 देशों में 186 कार्यालयों का एक अंतरराष्ट्रीय नेटवर्क है जो सभी समय क्षेत्रों में फैला हुआ है। बैंक के कुछ अंतरराष्ट्रीय केन्द्रों में यूके, यूएसए, जर्मनी, फ्रांस, कनाडा, रूस, दक्षिणी अफ्रीका, चीन सिंगापुर, जापान और आस्ट्रेलिया शामिल हैं। पूरे विश्व में 429 से अधिक बैंकों के साथ प्रतिनिधि संपर्क होने और भारत में विदेशी एवं एनआरआई शाखाओं का एक समूह होने से यह नेटवर्क और भी बड़ा हुआ है। इसके अतिरिक्त, बैंक के विदेश स्थित संयुक्त उद्यम और अनुषंगियां बैंक की अंतरराष्ट्रीय उपस्थिति को रेखांकित करता है।

पता : भारतीय स्टेट बैंक
स्टेट बैंक भवन
कारपोरेट केन्द्र, मादाम कामा रोड
नरीमन पाइंट, मुंबई - 400021, भारत

वेबसाइट : <http://www.sbi.co.in>
<http://www.statebankofindia.com>

ई-मेल आईडी : gm.snb@sbi.co.in

वित्तीय वर्ष : FY 2012 – 2013

खण्ड ख : कंपनी का वित्तीय ब्योरा

भारतीय रुपए में 684.03 करोड़ की प्रदत्त पूंजी के साथ, वित्त वर्ष 12-13 के दौरान बैंक की कुल आय और कर पश्चात लाभ (पीएटी) क्रमशः भारतीय रुपए में 1,35,691.94 करोड़ और भारतीय रुपए में 14,105.32 करोड़ रहा। वित्त वर्ष 12-13 के लिए, बैंक की कुल जमा-राशियां भारतीय रुपए में 12,02,739.57 करोड़, कुल अग्रिम भारतीय रुपए में 10,45,616.55 करोड़ और कुल व्यवसाय भारतीय रुपए में 22,48,356.12 करोड़ रहा।

भारतीय स्टेट बैंक समाज के अल्प सुविधा प्राप्त सदस्यों के विकास में एक स्थायी सामाजिक बदलाव लाने और समाज को कुछ वापस देने के अपने दायित्व को पूरा करने के लिए प्रतिबद्ध है। वित्त वर्ष 12-13 के लिए बैंक के कारपोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) व्यय की बजट राशि पिछले वर्ष के कर पश्चात लाभ का 1% थी और इसकी राशि भारतीय रुपए में 117.07 करोड़ रही। वित्त वर्ष 12-13 के दौरान सीएसआर कार्य-कलापों पर बैंक की वास्तविक व्यय राशि भारतीय रुपए में 123.27 करोड़ रही। बैंक अपने सीएसआर कार्य-कलापों के माध्यम से देश के सभी भागों में रहने वाले लाखों गरीब एवं जरूरतमंद लोगों की सेवाओं में कार्यरत है।

सीएसआर को बैंक की अनेक व्यवसाय पहलों से जोड़ दिया गया है और यह सामाजिक सेवा बैंकिंग के अंतर्गत वर्ष 1973 से भारतीय स्टेट बैंक का एक हिस्सा बनी हुई है और इसमें विभिन्न सामाजिक, पर्यावरण संबंधी और कल्याणकारी गतिविधियां शामिल होती हैं। बैंक में एक व्यापक कारपोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) नीति लागू है जिसे अगस्त 2011 में केन्द्रीय बोर्ड की कार्यकारिणी समिति ने अनुमोदित किया है।

बैंक की सीएसआर गतिविधियों के प्रमुख क्षेत्रों को यहां नीचे सूचीबद्ध किया गया है:

- शिक्षा में सहायता करना
- स्वास्थ्य देखभाल में सहायता करना
- गरीब एवं अल्प-सुविधा प्राप्त लोगों को सहायता करना
- उद्यम विकास कार्यक्रम
- राष्ट्रीय आपदाओं के समय सहायता करना

बैंक की सीएसआर गतिविधियों से संबंधित और अधिक जानकारी को वित्त वर्ष 2012-13 की वार्षिक रिपोर्ट के “कारपोरेट सामाजिक दायित्व” में शामिल किया गया है।

खण्ड ग : अन्य ब्योरा

व्यवसाय दायित्व (बीआर) पहलों में अनुषंगियों और व्यवसाय भागीदारों की सहभागिता।

बैंक के पास 5 देशीय और 6 विदेशी बैंकिंग अनुषंगियां हैं। अनुषंगियों एवं संयुक्त उद्यमों का विस्तृत ब्योरा वित्त वर्ष 2012-13 की वार्षिक रिपोर्ट में उपलब्ध कराया गया है।

बैंक के सहयोगी एवं अनुषंगियां अपने सामाजिक एवं पर्यावरण संबंधी पहलों के संबंध में स्वतंत्र रूप से निर्णय लेते हैं। बैंकिंग परिचालनों में एक कामप्लेक्स सप्लाई चेन व्यवस्था नहीं रहती है और इस प्रकार व्यवसाय भागीदारों (आपूर्तिकर्ता/संवितरक) की संख्या भी बहुत सीमित होती है, जिससे अपने व्यवसाय दायित्व पहलों में उनको शामिल करने की बैंक के पास बहुत थोड़ी गुंजाइश रहती है। बैंक यह अपेक्षा रखता है कि वह अपने आपूर्तिकर्ताओं/संवितरकों को इस बात के लिए प्रोत्साहित करें कि वे अपने व्यवसाय का एक दायित्वपूर्ण ढंग से संचालन करें।



Section A: General Information about the Company

State Bank of India is the largest bank in India having presence across the Country even in remote areas. The Bank has an unmatched network of 14816 branches and more than 32752 group ATMs spread across the country. More than two-third of the Bank's total branches are in rural and semi-urban areas, demonstrating the Bank's intent of serving all strata of the society.

The Bank is engaged in Banking and Financial services. The Bank's activities are covered under "Group K: Financial and Insurance Activities of National Industrial Classification (All Economic Activities) - 2008" published by Ministry of Statistics and Programme Implementation.

The Bank's activities fall under the below mentioned industrial activity code:

Group	Class	Description
641		Monetary intermediation
	6419	Other monetary intermediation

Other financial services like insurance, mutual fund, financial leasing, card business etc. are offered through the Bank's associates and/or subsidiaries to all customer segments whether Government, Corporates or Individuals. The Bank's three major products/services categories, each of which individually comprises of several products/services, are:

1. Deposits
2. Loans and Advances
3. Remittances and Collections

The Bank has 14 Circles and 85 Zonal Offices that are located at important cities throughout the country. International banking services of State Bank of India are delivered for the benefit of its Indian customers, non-resident Indians, foreign entities and banks. The Bank has an International Banking Network in 34 countries with 186 offices, spread over all time zones. Some of the Bank's International locations include UK, USA, Germany, France, Canada, Russia, South Africa, China, Singapore, Japan and Australia. The network is augmented by a cluster of Overseas and NRI branches within India and correspondent links with over 429 banks, the world over. Bank's Joint Ventures and Subsidiaries abroad further underline the Bank's international presence.

Address: State Bank of India,
State Bank Bhavan,
Corporate Centre, Madame Cama Road,
Nariman Point, Mumbai - 400 021, India

Website: <http://www.sbi.co.in>
<http://www.statebankofindia.com>

E-mail id: gm.snb@sbi.co.in

Financial Year FY 2012 – 2013
reported:

Section B: Financial Details of the Company

With a paid-up capital of INR 684.03 crores, the total Income and total Profit After Tax (PAT) of the Bank during FY 12-13 was INR 1,35,691.94 crores and INR 14,105.32 crores respectively. For FY 12-13, the Bank had total Deposits of INR 12, 02,739.57 crores, total Advances of INR 10,45,616.55 crores and a total Business of INR 22,48,356.12 crores.

SBI is committed to making a sustainable social change in the development of underprivileged members of the society and to fulfil its responsibility of giving back to the society. The budget for the Bank's Corporate Social Responsibility (CSR) spending for FY 12-13 was 1% of last year's PAT which amounts to INR 117.07 crores. The Bank's actual spend on CSR activities for FY 12-13 was INR 123.27 crores. The Bank's CSR activities touch the lives of millions of the poor and needy across the length and breadth of the country.

CSR is embedded in many of the Bank's business initiatives and has been a part of State Bank of India since 1973, under the name of Community Services Banking and covers various social, environmental and welfare activities. The Bank has a comprehensive Corporate Social Responsibility (CSR) Policy, approved by the Executive Committee of the Central Board in August 2011.

The focus areas of the Bank's CSR activities are listed hereunder:

- Supporting education.
- Supporting healthcare.
- Assistance to poor & underprivileged.
- Environment protection.
- Entrepreneur development programme.
- Help in National calamities.

Further details of the Bank's CSR activities have been covered in the "Corporate Social Responsibility" section of the Annual Report for financial year 2012-13.

Section C: Other Details

Participation of subsidiaries and business partners in BR initiatives

The Bank has 5 Domestic and 6 Foreign Banking Subsidiaries. The details of the subsidiaries and joint ventures have been provided in the Bank's Annual Report for FY 2012-13.

The Bank's Associates and Subsidiaries decide independently regarding their social and environmental initiatives. Banking operations do not have a complex supply chain and thus the business partners (suppliers/distributors) are also quite limited, which leaves very little scope for the Bank to engage them in its BR initiatives. The Bank expects and encourages its suppliers/distributors to conduct their business in a responsible manner.

**खण्ड घ : व्यवसाय दायित्व (बीआर) सूचना****व्यवसाय दायित्व (बीआर) से संबंधित अभिशासन**

• बीआर नीति/नीतियों के कार्यान्वयन के लिए जवाबदार निदेशक	
डीआईएननम्बर	00871792
(यदि लागू हो)	
नाम	श्री ए. कृष्ण कुमार
पदनाम	प्रबंध निदेशक एवं समूह कार्यपालक (राष्ट्रीय बैंकिंग)
• व्यवसाय दायित्व प्रमुख	
डीआईएननम्बर	लागू नहीं
(यदि लागू हो)	
नाम	श्रीमती पद्मजा नायर
पदनाम	महाप्रबंधक (कारपोरेट संप्रेषण एवं परिवर्तन प्रबंधन)
टेलीफोन नम्बर	022-22824469
ई-मेल आईडी	gm.ccc@sbi.co.in

बैंक की व्यवसाय दायित्व नीति के अनुसार बैंक की व्यवसाय क्षायित्व निष्पादन की निदेशक बोर्ड द्वारा वार्षिक रूप से मूल्यांकन किया जाएगा। नोडल अधिकारी जिसे व्यवसाय दायित्व कार्य का नेतृत्व सौंपा गया है, बैंक के व्यवसाय दायित्व निष्पादन के लिए जिम्मेदार है। इसके आतिरिक्त, बैंक की व्यवसाय दायित्व नीति को नोडल अधिकारी द्वारा समय समय पर अद्यतन किया जाएगा। अद्यतन करने का यह कार्य लागू कानूनों, नियमों और विनियमों के संशोधनों के अनुसार किया जाएगा और एक वार्षिक समीक्षा बैठक बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट के संबंध में

यह बैंक की पहली व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट है। अब से यह वार्षिक आधार पर प्रकाशित की जाएगी। वित्त वर्ष 2012-13 की बीआर रिपोर्ट बैंक की वेबसाइट <http://www.sbi.co.in> या <http://statebankofindia.com> under the link Corporate Governance → CSR → BR Report पर देखी जा सकती है।

सिद्धांत-वार (एनवीजी के अनुसार) नीति/नीतियां (हां/नहीं में जवाब)

क्र सं.	प्रश्न	पी1	पी2	पी3	पी4	पी5	पी6	पी7	पी8	पी9
1.	क्या आपके पास के लिए नीति/नीतियां हैं ?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
2.	क्या संबंधित हितधारकों के साथ चर्चा करके नीति बनाई जा रही है ?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
3.	क्या यह नीति राष्ट्रीय/ अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुरूप है ? यदि हां, तो उसका ब्योरा दें ? (50 शब्दों में)	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
		भारतीय स्टेट बैंक की व्यवसाय दायित्व नीति जुलाई 2011 में भारत सरकार के कारपोरेट मंत्रालय द्वारा जारी व्यवसाय की सामाजिक, पर्यावरण और आर्थिक दायित्वों से संबंधित राष्ट्रीय अभिप्रेत दिशा-निर्देशों पर आधारित है।								
4.	क्या इस नीति को बोर्ड द्वारा अनुमोदित किया जा रहा है ? यदि हां, तो क्या इस पर प्रबंध निदेशक/मालिक/सीईओ/ सक्षम निदेशक बोर्ड द्वारा हस्ताक्षर किए गए हैं ?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
		यह बीआर नीति केन्द्रीय निदेशक बोर्ड द्वारा अनुमोदित है और बोर्ड द्वारा इस पर हस्ताक्षर किए गए हैं।								
5.	क्या इस नीति के कार्यान्वयन की निगरानी रखने के लिए कंपनी के पास कोई बोर्ड समिति/निदेशक/पदाधिकारी है ?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
6.	ऑनलाइन देखने के लिए इस नीति से संबंधित लिंक का उल्लेख करें ?	http://www.sbi.co.in or http://statebankofindia.com under the link Corporate Governance → CSR → BR Report.								
7.	क्या संबंधित आंतरिक और बाहरी हितधारकों को औपचारिक रूप से इस नीति के बारे में सूचित किया गया है ?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
8.	क्या कंपनी के पास इस नीति/नीतियों के कार्यान्वयन के लिए कोई आंतरिक संरचना है ?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
9.	क्या कंपनी के पास इस नीति/नीतियों के संबंध में हितधारकों की शिकायतों पर ध्यान देने के लिए इस नीति/नीतियों से संबंधित कोई शिकायत निवारण प्रणाली है ?	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां	हां
10.	क्या कंपनी ने किसी आंतरिक या बाहरी एजेंसी द्वारा इस नीति की कार्य प्रणाली के बारे में स्वतंत्र लेखा-परीक्षा/मूल्यांकन करवाया है ?	भारतीय स्टेट बैंक ने हाल ही में अपनी व्यवसाय दायित्व नीति तैयार की है और इसलिए, अनुवर्ती वर्षों में इस नीति की कार्य प्रणाली का मूल्यांकन किया जाएगा।								



Section D: Business Responsibility (BR) Information

Governance related to BR

• Director responsible for implementation of the BR policy/policies	
DIN Number (if applicable)	00871792
Name	Shri. A .Krishna Kumar
Designation	Managing Director & Group Executive (National Banking)
• Business Responsibility Head	
DIN Number (if applicable)	Not Applicable
Name	Mrs. Padmaja Nair
Designation	General Manager (Corporate Communication & Change Management)
Telephone Number	022-22824469
e-mail id	gm.ccc@sbi.co.in

As per the Business Responsibility Policy of the Bank, the BR performance of the Bank will be assessed annually by the Board of Directors. The Nodal Officer, heading the BR function, is responsible for the BR performance of the Bank. Further, the Bank's BR Policy will be updated from time to time by the Nodal Officer, in the light of amendments to laws, rules and regulations, as applicable, and an annual review report will be submitted to the Board.

About the BR Report

This is the first Business Responsibility report of the Bank and henceforth, it would be published on an annual basis. The BR report for FY 2012-13 can be accessed at Bank's website <http://www.sbi.co.in> or <http://statebankofindia.com> under the link Corporate Governance → CSR → BR Report.

Principle-wise (as per NVGs) BR Policy/policies (Reply in Y/N)

S. No.	Questions	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9
1.	Do you have policy/policies for....	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
2.	Has the policy being formulated in consultation with the relevant stakeholders?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
3.	Does the policy conform to any national/international standards? If yes, specify? (50 words)	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
		SBI's Business Responsibility Policy is based on National Voluntary Guidelines on Social, Environmental and Economic Responsibilities of Business as released by Ministry of Corporate Affairs, Government of India, in July 2011								
4.	Has the policy being approved by the Board? If yes, has it been signed by MD/ owner/ CEO/ appropriate Board Director?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
		The BR policy has been approved and signed by Central Board of Directors.								
5.	Does the company have a specified committee of the Board/ Director/Official to oversee the implementation of the policy?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
6.	Indicate the link for the policy to be viewed online?	http://www.sbi.co.in or http://statebankofindia.com under the link Corporate Governance → CSR → BR Report.								
7.	Has the policy been formally communicated to all relevant internal and external stakeholders?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
8.	Does the company have in-house structure to implement the policy/policies.	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
9.	Does the Company have a grievance redressal mechanism related to the policy/policies to address stakeholders' grievances related to the policy/policies?	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y
10.	Has the company carried out independent audit/evaluation of the working of this policy by an internal or external agency?	SBI has recently formulated its Business Responsibility Policy and hence, the evaluation of working of the policy would be carried out in subsequent years.								

**खण्ड ड : सिद्धांत-वार निष्पादन****सिद्धांत 1 : अच्छा कारपोरेट अभिशासन कार्यान्वित करना**

भारतीय स्टेट बैंक नीतिपरक आचरण के क्षेत्र में एक अनुकरणीय निष्पादन स्थापित करने के लिए वचनबद्ध है और इसलिए, कारपोरेट अभिशासन के क्षेत्र में श्रेष्ठ प्रथाओं को अपनाया है। बैंक ने केन्द्रीय बोर्ड में अपने निदेशकों के लिए और अपने प्रमुख प्रबंधन वर्ग के लिए एक सुपरिभाषित आचार संहिता निर्धारित की है। आचार संहिता के आधार पर निर्देशी सिद्धांत बनाए जाते हैं जिनके आधार पर बैंक अपने बहुसंख्य हितधारकों, सरकार और विनियामक एजेंसियों, मीडिया, और दूसरों के साथ, जिनसे यह संबंधित है, के साथ अपना दैनिक व्यवसाय परिचालित एवं संचालित करेगा। इस संहिता में व्यक्तिगत और व्यावसायिक संबंधों के बीच हित के वास्तविक या स्पष्ट मतभेदों का निपटान करने की उचित एवं नैतिक कार्यविधियों सहित ईमानदारी और नैतिक आचरण के उच्चतम मानकों को लागू करने की परिकल्पना एवं अपेक्षा की जाती है। अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए, हमारी कारपोरेट वेबसाइट पर इस संहिता को आसानी से देखा जा सकता है। भारतीय स्टेट बैंक की व्यवसाय दायित्व नीति में भी नैतिक, घूसखोरी और भ्रष्टाचार से संबंधित पहलुओं को शामिल किया जाता है।

हमारी प्रत्येक अनुषंगी और सहयोगी बैंक का अपना स्वयं का बोर्ड और नीतियां हैं। बैंक अपने सभी संव्यवहारों में अत्यंत पारदर्शिता बनाए रखता है। प्रमुख हितधारकों से प्राप्त शिकायतों और उनके निपटान का पूर्ण ब्योरा वार्षिक आधार पर बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया जाता है।

सिद्धांत 2 : निरंतर विकास के लिए उत्पाद एवं सेवाएं उपलब्ध कराना

बैंक देश के आर्थिक और सामाजिक विकास में एक प्रमुख भूमिका अदा करते हैं तथा गरीबों और अल्प-सुविधा प्राप्त वर्गों के कल्याण के लिए सरकार की अधिकांशतः ऋण संबंधी योजनाओं का कार्यान्वयन बैंकिंग क्षेत्र के माध्यम से किया गया है। देश का सबसे बड़ा बैंक होने के कारण भारतीय स्टेट बैंक अपने विभिन्न नवोन्मेषी उत्पादों एवं सेवाओं के माध्यम से देश के सतत विकास में योगदान करने में सबसे आगे हैं।

बैंक अनेक प्रकार के वित्तीय उत्पाद एवं सेवाएं उपलब्ध कराता है। बैंक के कुछ नए उत्पाद एवं सेवा एंग्रीनचैनल काउंटर, ग्रीनरेमिट कार्ड आदि जैसे पर्यावरण/सामाजिक अंतर्निहित फायदों के साथ शुरू किए गए हैं। इन उत्पादों/सेवाओं का ब्योरा वित्त वर्ष 2012-13 की बैंक की वार्षिक रिपोर्ट में उपलब्ध कराया गया है।

बैंक अपने परिचालनों में संसाधनों का इष्टतम उपयोग करने का प्रयास करता है। बैंकिंग परिचालनों के लिए अधिकांश उपभोग योग्य सामग्री लेखन-सामग्री मदे होती हैं। रिपोर्ट अवधि में बैंकिंग उद्योग के संदर्भ में स्थायी स्रोत मुख्य रूप से स्थानीय रूप से आधारित आपूर्तिकर्ताओं/विक्रेताओं से लेने होते हैं। बैंक ने लगभग अपनी सभी उपभोग योग्य वस्तुएं स्थानीय आपूर्तिकर्ताओं से ली हैं। (बैंक समस्त भारत आधारित आपूर्तिकर्ताओं को स्थानीय रूप से आधारित आपूर्तिकर्ताओं के रूप में परिभाषित करता है)।

सिद्धांत 3 : मानव पूंजी का ध्यान रखना**कर्मचारियों की संख्या**

बैंक देश के सबसे बड़े नियोजकों में से एक है। वित्त वर्ष 2012-13 के अंत में उसके 2,28,296 कर्मचारी थे, जिनमें 46833 महिला कर्मचारी, 2402 अशक्त कर्मचारी हैं। 31 मार्च 2013 को, बैंक के 43550 अनुसूचित जाति और 16764 अनुसूचित जनजाति कर्मचारी थे।

कर्मचारी हित लाभ

बैंक का यह मानना है कि बैंकिंग लगभग पूरी तरह संबंधों पर आधारित है और यह बैंक के कर्मचारी जो इन संबंधों को बनाते और निभाते हैं, चाहे वह एक व्यक्तिगत ग्राहक, एक लघु व्यवसाय या एक बड़ी कंपनी के साथ हों। बैंक के लोग अपने ग्राहकों के लिए कुछ अलग करके दिखाते हैं और यह बैंक के लिए महत्वपूर्ण है कि वह उन्हें ज्यादा से ज्यादा लाभ प्रदान करें। बैंक अपने कर्मचारियों के लिए बहुविध लाभवाली योजनाएं चलाती हैं, जिनमें कर्मचारियों को भविष्य निधि, ग्रेच्युटी, पेंशन, चिकित्सा लाभ, अग्रिमों पर कम ब्याज दरें, जमा-राशियों पर उच्चतर ब्याज दरें, कर्मचारियों के बच्चों के लिए छात्रवृत्ति, अवकाश गृहों की सुविधा आदि उपलब्ध कराना शामिल है।

एसोसिएशन की स्वतंत्रता

बैंक में दो मान्यताप्राप्त कर्मचारी एसोसिएशन हैं- एक पर्यवेक्षी स्टाफ के लिए और दूसरा अवाई स्टाफ के लिए। एसोसिएशन के नाम निम्नानुसार हैं :

1. ऑल इंडिया स्टेट बैंक ऑफ इंडिया ऑफिसर्स फेडरेशन
2. स्टेट बैंक ऑफ इंडिया स्टाफ फेडरेशन

अधिकांश स्टाफ और अधिकारी इन फेडरेशनों के सदस्य हैं।

मानवाधिकार

बैंक की भर्ती नीति बाल श्रमिकों, बेगार श्रमिक या अस्वैच्छिक श्रमिकों की भर्ती करने की अनुमति नहीं देती है। कार्य-स्थल पर यौन उत्पीड़न की शिकायतों का शीघ्रतापूर्वक और उचित ढंग से निपटान करने के लिए स्थानीय प्रधान कार्यालयों (एलएचओ), प्रशासनिक कार्यालयों और क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालयों (आरबीओ) के स्तर पर स्वतंत्र शिकायत समिति गठित की गई है और कारपोरेट केन्द्र में एक संपर्क समन्वयक बनाया गया है। बैंक जाति, वंश या लिंग या धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करता है और अपने कर्मचारियों के लिए एक स्वस्थ कार्य-जीवन संतुलन सुनिश्चित करता है।

कर्मचारी प्रशिक्षण और विकास

अपने कर्मचारियों में दक्षता का निर्माण करने के लिए भारतीय स्टेट बैंक के पास एक बहुत व्यापक प्रशिक्षण नेटवर्क है जिसमें 47 ज्ञानार्जन केन्द्र और 5 शीर्ष संस्थाएं शामिल हैं, जो 50 से भी अधिक वर्षों से कार्यरत हैं। बैंक के पास एक कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई (एसटीयू) है, जिसके प्रमुख एक मुख्य महाप्रबंधक हैं।

एसटीयू का कार्य भारतीय स्टेट बैंक में एक ऐसा “ज्ञानार्जन संगठन” बनाने में सहायता करना है जो बदलाव एवं विकास कार्यों का प्रबंध करने में सक्षम हो। एसटीयू न केवल भारतीय स्टेट बैंक में नए भर्ती हुए कर्मचारियों को पूरी तरह से कार्य-योग्य बनाने का प्रशिक्षण देने में अपितु उसके वर्तमान कार्य-बल के ज्ञान और निपुणता को बढ़ाने तथा उनकी अभिवृत्ति का फिर से अभिविन्यास करने में भी सहायता करता है। प्रशिक्षण प्रणाली एक ऐसा सांस्कृतिक परिवेश उत्पन्न करती है जो स्वयं, समूह, संगठन और समाज के लगातार ज्ञानार्जन एवं विकास को बढ़ावा देता है। भारतीय स्टेट बैंक अपने शीर्ष नेतृत्व को भी प्रतिष्ठित प्रबंधन संस्थाओं द्वारा चलाए गए ग्राहकोनुकूल नेतृत्व कार्यक्रमों के माध्यम से प्रशिक्षण दिलवाता रहा है।

वर्ष 2012-13 के दौरान 1.76 लाख कर्मचारियों/अधिकारियों को प्रशिक्षण दिया गया, इनमें 52 कम दृष्टिवाले और कम सुनाई देने वाले कर्मचारी शामिल हैं। बैंक ने एक पर्यावरण अनुकूल और निपुणता उन्नयन के सुविधाजनक मार्ग के रूप में ई-लर्निंग पोर्टल की



Section E: Principle-wise Performance

Principle 1: Practising Good Corporate Governance

State Bank of India is committed to set exemplary performance in the area of ethical conduct and hence, adopt the best practices in the area of Corporate Governance. The Bank has laid down a well-defined Code of Conduct for its Directors on the Central Board and its Core Management. This Code of Conduct attempts to set forth the guiding principles on which the Bank shall operate and conduct its daily business with its multitudinous stakeholders, government and regulatory agencies, media, and anyone else with whom it is connected. The Code envisages and expects adherence to the highest standards of honest and ethical conduct, including proper and ethical procedures in dealing with actual or apparent conflicts of interest between personal and professional relationships. To get further details, the Code can be easily accessed at our corporate website. SBI's Business Responsibility Policy also covers aspects related to ethics, bribery and corruption.

Each of our subsidiaries and associate banks have their own independent Boards and independent policies. The Bank maintains utmost transparency in all its dealings. The full details of complaints received from major stakeholders and their disposal is displayed in the Bank's website annually.

Principle 2: Providing Sustainable Products and Services

Banks play a major role in the economic and social development of the country and most of the credit-related schemes of the government to uplift the poorer and the under-privileged sections have been implemented through the banking sector. SBI, being the largest bank in India, is at the forefront of contributing to the sustainable development of the country through its innovative products and services.

The Bank offers a wide array of financial products and services, each of which has a direct or indirect positive impact on the society and/or environment. Few of the Bank's recent products/services with inherent environmental/social benefits like Green Channel Counter, Green Remit Card etc. The details of these products/services have been provided in the Bank's Annual Report for FY 2012-13.

The Bank strives to utilize optimally the resources for its operations. The major consumables for banking operations are stationery items. Sustainable Sourcing in context of banking industry has primarily to do with procurement from locally-based suppliers/vendors. The Bank has sourced almost all of its consumables from locally-based suppliers (The Bank defines all India-based suppliers as 'locally-based') in the reporting period.

Principle 3: Caring for Human Capital

Employee Strength

The Bank is one of the largest employers in the country having 228296 employees at the end of FY 2012-13, out of which there were 46833 female employees and 2402 disabled employees. As on 31st March 2013, the Bank had 43550 Schedule Caste and 16764 Schedule Tribe employees.

Employee Benefits

The Bank believes that banking is all about relationships and it is the Bank's employees that make and deliver these relationships, be it with an individual customer, a small business or a large company. The Bank's people make the difference for its customers and hence, it is important for the Bank to do its best for them. The Bank runs multiple benefit schemes for its employees some of which include providing them provident fund, gratuity, pension, medical benefits, reduced interest rates on advances, higher interest rates on deposits, scholarships to employees' children, access to holiday homes etc.

Freedom of Association

The Bank has two recognized Employee Associations – One for Supervising Staff and the other for Award Staff. The names of the associations are:

1. All India State Bank of India Officer's Federation.
2. State Bank of India Staff Federation.

The majority of staff and officers are members of these federations.

Human Rights

Recruitment policy of the Bank does not permit any engagement of child labour, forced labour or involuntary labour. Independent complaint committee have been constituted at, Local Head Offices (LHOs), Administrative offices and Regional Business offices (RBOs) level & a Contact Coordinator at Corporate Centre to handle complaints of sexual harassment at work place, promptly and appropriately. The Bank refrains from any discrimination on the basis of caste, creed, gender or religion and strives to ensure a healthy work-life balance for its employees.

Employee Training & Development

State Bank of India has a very elaborate training network comprising of 47 Learning Centres and 5 Apex Institutes developed over 50 years to cater to the competence building of its employees. The Bank has a Strategic Training Unit (STU) headed by a Chief General Manager.

The STU's task is to help State Bank of India become a "Learning Organization" capable of handling change and growth. The STU helps in not only training to help integrate the new recruits into SBI but also enhancing the knowledge and skills and reorienting attitude of its existing work force. The training system creates a culture that promotes continuous learning and development of the self, group, organization and society. SBI has also been putting its top leaders through customized Leadership Programmes conducted by reputed management institutes.

1.76 lac employees/officials have been trained during 2012-13, which includes 53 visually and hearing impaired employees. The bank has also introduced e-learning portal, as an environmental friendly and convenient way of skill upgradation. 94% of the total staff strength is registered on



भी शुरुआत की है। 94 प्रतिशत स्टाफ सदस्यों ने इस ई-लर्निंग पोर्टल पर पंजीकरण करवा लिया है। बैंक की प्रशिक्षण प्रणालियों की कार्य-क्षमता और प्रभावकारिता बढ़ाने के लिए, बैंक को प्रतिष्ठित “गोल्डनपिकों कनैशनल ट्रेनिंग अवार्ड-2012” प्राप्त हुआ है।

सिद्धांत 4 : हितधारकों से परामर्श प्राप्त करना

भारतीय स्टेट बैंक हितधारकों की गरिमा बढ़ाने के लिए प्रतिबद्ध है। व्यवसाय चलाने के लिए एक महत्वपूर्ण कार्यकलाप के रूप में, बैंक ने शेयरधारकों, निवेशकों, ग्राहकों, कर्मचारियों, समुदाय, बैंकिंग एसोसिएशन, सरकार और विक्रेताओं के रूप में अपने प्रमुख हितधारकों का चयन किया है।

अपने व्यापक और विभिन्न प्रकार के हितधारकों में से, बैंक कुछ वंचित, कमजोर वर्ग और सीमांतक हितधारकों को विशेष सहायता प्रदान करता है। इस प्रकार के कुछ हितधारकों में लघु एवं सीमांत किसान, शिल्पकार, अत्यंत लघु क्षेत्र के ग्राहक और सूक्ष्म इकाइयां (एसएचजी), शारीरिक रूप से निःशक्त और सामाजिक रूप से पिछड़े हुए, अल्प सुविधाप्राप्त और बैंकिंग सुविधा रहित लोग हैं।

वंचित, कमजोर वर्ग और सीमांतक हितधारकों के रूप में स्वीकार किए गए हितधारकों के लिए बैंक कई प्रकार के प्रयास करता रहा है। ऐसी पहलों का ब्योरा वित्त वर्ष 2012-13 की बैंक की वार्षिक रिपोर्ट में उपलब्ध कराया गया है।

सिद्धांत 5 : मानवाधिकारों का सम्मान करना

बैंक मानवाधिकारों का सम्मान करता है और अपने परिचालन एवं प्रभाव के क्षेत्र में किसी मानवीय अधिकारों के उल्लंघन को बरदाश्त नहीं करता है। मानवीय अधिकारों के उल्लंघन से कमजोर वर्गों की रक्षा करने के लिए बैंक में प्रणालियां, कार्यविधियां और नीतियां कार्यरत हैं। महिला कर्मचारी के उत्पीड़न के संबंध में बैंक के विस्तृत दिशा-निर्देश ऐसा एक उदाहरण है। ऐसी शिकायतों का उचित कार्य-निष्ठा के साथ निपटान करने के लिए बैंक के कारपोरेट केन्द्र में एक बहुत वरिष्ठ स्तर के अधिकारी को “संपर्क समन्वयक” के रूप में नियुक्त किया गया है।

बैंक अपने हितधारकों और अन्यो के संबंध में मानवाधिकारों के उल्लंघन को बिलकुल बरदाश्त नहीं करता है।

प्रमुख हितधारकों से प्राप्त शिकायतों और उनके निपटान से संबंधित स्थिति को वार्षिक आधार पर बैंक की वेबसाइट पर दर्शाया जाता है।

सिद्धांत 6 : पर्यावरण का ध्यान रखना

यद्यपि अन्य दूसरे उद्योग में इसी तरह का कार्य करने वाली किसी कंपनी की तुलना में बैंक के परिचालनों से पर्यावरण पर पड़ने वाला प्रत्यक्ष प्रभाव कम रहता है, फिर भी बैंक जहां तक संभव हो, उसके कारण पर्यावरण पर पड़ने वाले प्रत्यक्ष प्रभाव को कम करने के लिए प्रतिबद्ध है। बैंक के परिचालनों से बहुत कम उत्सर्जन/अपशिष्ट उत्पन्न होता है। वित्त वर्ष 2012-13 के दौरान प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड से बैंक को कोई कारण बताओ/विधिक नोटिस प्राप्त नहीं हुआ है।

बैंक की व्यवसाय दायित्व नीति में पर्यावरण पहलुओं से संबंधित इसका दृष्टिकोण पर्याप्त रूप से शामिल रहता है जो उसके सभी परिचालनों के संबंध में लागू होता है।

जलवायु बदलाव और संसाधन बचाने पर ध्यान देने के लिए बैंक द्वारा की गई कुछ पहल निम्नानुसार हैं :

1. बैंक की सतत ग्रीनबैंकिंग पहल के एक भाग के रूप में, महाराष्ट्र, गुजरात और तमिलनाडु राज्यों में पवन-चक्की (विंड मिल) परियोजनाओं को सफलतापूर्वक शुरू किया गया है और इस प्रकार उत्पन्न की गई ऊर्जा को बैंक की शाखाओं/कार्यालयों के काम में लिया जाता है। इससे बैंक की पवन-चक्कियों(विंड मिल) द्वारा उत्पन्न की गई अक्षय ऊर्जा की सीमा तक प्रदूषण फैलाने वाली ताप-ऊर्जा की निर्भरता में कमी आएगी।

2. ऊर्जा एवं अपशिष्ट का सक्षमता से निपटान करने सहित ऊर्जा सक्षम उपायों को लागू करने, कागज एवं जल का सक्षम ढंग से उपयोग करने, सोलरएटीएमों की स्थापना करने, ग्रीनचैनलकाउंटरों की शुरुआत करने (पेपर रहित बैंकिंग) के रूप में संसाधनों का स्थायी रूप उपयोग करने का महत्व हितधारकों के बीच प्रभावशाली ढंग से प्रसारित हुआ है।

3. आधुनिक प्रौद्योगिकी का अधिग्रहण के माध्यम से सक्षम विनिर्माण प्रथाओं को अपनाते हुए ग्रीन हाउस गैस उत्सर्जन को कम करने के लिए बैंक रियायती ब्याज दरों पर परियोजना ऋण प्रदान करते हुए ग्राहकों को प्रोत्साहित करता रहा है।

4. बैंक ने अपने कार्बन विस्तार स्तर का निर्धारण करने के लिए एक प्रायोगिक परियोजना की शुरुआत की है जिससे बैंक संसाधनों के उपभोग पैटर्न का पता लगाने में मदद मिलेगी और लागत प्रभावी ढंग से स्थायी उपयोग के लिए विभिन्न उपायों का कार्यान्वयन करने के लिए बैंक प्रभावी कदम उठा सकेगा।

5. सभी मंडलों में वृक्षारोपण के लिए विशेष अभियान शुरू किए गए।

6. बैंक में एक स्मार्ट, अर्थात् विशिष्ट, परिमेय, हासिल करने योग्य, वास्तविक और समयबद्ध ग्रीनबैंकिंग लक्ष्य कार्यरत हैं, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं :

- इलेक्ट्रिक ऊर्जा और ईंधन की खपत कम करना
- सभी स्थानीय प्रधान कार्यालयों में ब्यूरो ऑफ एनर्जी एफिशियेंट से स्टाररेटिंग प्राप्त करना
- “ग्रीनबिल्डिंग” का निर्माण करना
- खराब जल को शुद्ध करना
- सोलर एटीएम
- ऊर्जा बचत के संबंध में स्टाफ को संवेदनशील बनाने के लिए कार्यक्रम/समारोह
- फल देने वाले पेड़ लगाना

सिद्धांत 7 : लोक नीति की वकालत करना

भारतीय स्टेट बैंक विभिन्न बैंकिंग एवं वित्त संबंधी ट्रेड निकायों, चेम्बरस और एसोसिएशनों का एक सक्रिय सदस्य रहा है।

कुछ प्रमुख एसोसिएशनजिनमें भारतीय स्टेट बैंक उनका एक भाग है, यहां नीचे सूचीबद्ध किए गए हैं :

1. भारतीय बैंक संघ (आईबीए)
2. भारतीय विदेशी मुद्रा विक्रेता संघ (फेडई)
3. फिक्सडइन्कम मनी मार्केट एण्डेरीवेटिक्स एसोसिएशन (एफआईएमएमडीए)

बैंक की नीति ऐसे समाज के सम्पूर्ण फायदे के लिए वकालत करने की रही है जो किसी भी प्रकार के साम्प्रदायिक हित का कार्य नहीं करता हो।

सिद्धांत 8 : समावेशीय संवृद्धि हासिल करना

भारत ने पिछले दशक में महत्वपूर्ण प्रगति और जीडीपी संवृद्धि को देखा है। यद्यपि, संवृद्धि की कहानी प्रभावशाली रही है, फिर भी गरीबी देश की सबसे बड़ी चिंताओं में से एक है। भारत को वास्तव में संवृद्धिसमावेशी बनाने के लिए, बैंकिंग उद्योग जनसंख्या के व्यापक खण्डों तक, विशेष रूप से अल्प सुविधा प्राप्त वर्गों तक पहुंचने और उन्हें बैंकिंग सेवाओं के दायरे में लाने के लिए प्रयास कर रहा है। इस प्रकार, “वित्तीय समावेशन” समावेशीसंवृद्धि और विकास के संदर्भ में एक अति महत्वपूर्ण पहलू है।



three-learning portal. The Bank won the prestigious 'Golden Peacock National Training Awards -2012' for increasing efficiency and effectiveness of the Bank's Training Systems.

Principle 4: Engaging with Stakeholders

State Bank of India is committed to enhance stakeholder value. As a critical activity for running business, the Bank has identified its key stakeholders as Shareholders, Investors, Customers, Employees, Community, Banking Associations, Government and Vendors.

Out of its vast and diverse set of stakeholders, the Bank extends special support to the disadvantaged, vulnerable and marginalized ones. Few such stakeholders include small and marginal farmers, artisans, tiny sector customers and micro-units (SHGs), physically challenged and socially-deprived people, under-privileged and unbanked communities.

The Bank undertakes multiple initiatives for the stakeholders identified as disadvantaged, vulnerable and marginalized. The details of such initiatives have been provided in the Bank's Annual Report for FY 2012-13.

Principle 5: Respecting Human Rights

The Bank respects human rights and does not tolerate any human right violation in its sphere of operation and influence. The Bank has put in place systems, procedures and policies to protect especially the vulnerable sections against human rights violation. Bank's detailed guidelines, against harassment of women employee is one such example. A very senior level functionary has been appointed as 'Contact Coordinator' at Corporate Centre of the Bank to deal with such complaints with due diligence.

The Bank has zero tolerance for human rights violation against its stakeholders and others.

The position regarding complaints by major stakeholders and their disposal is displayed in the Bank's website annually.

Principle 6: Caring for Environment

Though the direct environmental impact from the Bank's operations is comparatively less when compared to a company of similar magnitude from any other industry, the Bank is committed to keep its environmental footprint as small as possible. The Bank's operations generate very minimal emissions/waste. The Bank didn't receive any show cause/legal notice by Pollution Control Board during the FY 2012-13.

The Bank's Business Responsibility Policy adequately covers its approach towards environmental aspects and is applicable to all its operations. Some of the initiatives taken by the Bank to address climate change and resource conservation are:

1. As part of the Bank's on-going 'Green Banking' initiatives, windmill projects have been successfully commissioned and power thus generated helps power Bank's branches/offices in the States of Maharashtra, Gujarat and Tamil Nadu. This reduces dependence on polluting thermal power to the extent of renewable power generated by the Bank's windmills.

2. The imperative of sustainable usage of resources, including energy and efficient disposal of waste has 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).
3. The Bank has been encouraging customers by extending project loans on concessionary interest rates to reduce Green House Gas (GHG) emissions by adopting efficient manufacturing practices through acquisition of latest technology.
4. 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.
5. Special drive for tree plantation was taken up across all Circles.
6. The Bank has put in place SMART i.e. Specific, Measurable, Achievable, Realistic and Time bound Green Banking Goals, which includes,
 - Reduction of electrical energy and fuel consumption.
 - Obtaining star rating at all Local Head Offices premises from Bureau of Energy efficiency.
 - Construction of 'Green -Building'.
 - Waste water treatment.
 - Solar ATMs
 - Programmes/events to sensitize staff on energy savings.
 - Plantation of fruit bearing trees.

Principle 7: Advocating Public Policy

SBI has been an active member of various banking and finance-related Trade bodies, Chambers and Associations.

Some of the major associations which SBI is a part of are listed hereunder:

1. Indian Bank's Association (IBA),
2. Foreign Exchange Dealers Association of India (FEDAI),
3. Fixed Income Money Market and Derivatives Association (FIMMDA),

The Bank's advocacy of policy has been for overall benefit to the Society, which do not serve any sectarian interest.

Principle 8: Enabling Inclusive Growth

India has seen significant progress and GDP growth in the past decade. However, while the growth story has been impressive, poverty continues to be one of the nation's biggest concerns. To make India's growth truly inclusive, banking industry is striving to reach out and brings vast segments of the population, especially the underprivileged sections, into the fold of basic banking services. Thus, "Financial inclusion" is one of the most critical aspects in the context of inclusive growth and development.



देश के सबसे बड़े भारतीय बैंक के रूप में भारतीय स्टेट बैंक का यह मानना है कि वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने और उसका कार्यान्वयन करने में उसे भूमिका अदा करनी होगी। इस संबंध में बैंक द्वारा शुरू की गई पहलों का ब्योरा वित्त वर्ष 2012-13 की बैंक की वार्षिक रिपोर्ट में उपलब्ध कराया गया है।

वित्तीय समावेशन में किए गए अपने अनुकरणीय कार्य के अलावा, वित्त वर्ष 2012-13 के दौरान बैंक ने सीएसआर कार्य-कलापों पर भारतीय रूप में 123.27 करोड़ की कुल राशि खर्च की है। शुरू किए गए कार्य-कलापों और परियोजनाओं का ब्योरा उपर्युक्त खण्ड “ख” और वार्षिक रिपोर्ट के “कारपोरेट सामाजिक दायित्व” खण्ड में शामिल किया गया है। बैंक ने देश के सभी भागों में शिक्षा, स्वास्थ्य सुरक्षा, आजीविका आदि में सहायता प्रदान करने वाली अनेक सामाजिक पहलें की हैं।

बैंक ने अपने सीएसआर कार्य-कलापों में निम्नलिखित अवार्ड प्राप्त किए हैं।

- कारपोरेट सामाजिक दायित्व के लिए गोल्डन पिकॉक अवार्ड
- एशिया का श्रेष्ठ सीएसआर प्रेक्टिस अवार्ड-2012
- एशियन सीएसआर लीडरशिप अवार्ड-2012
- आईपीई श्रेष्ठ सीएसआर अवार्ड-2012
- मोस्ट कैयरिंग कंपनी अवार्ड-2012

सिद्धांत 9 : ग्राहकों की सेवा करना

शिकायत निवारण प्रणाली

बैंक ने अत्यधिक सुदृढ़ शिकायत निवारण प्रणाली और पद्धति को कार्यान्वित किया है जिससे ग्राहक अपनी चिंताओं और प्रतिसूचना को व्यक्त कर सकें।

1. बैंक ने अपने ग्राहकों के लिए ऑनलाइन शिकायतें दर्ज और शिकायत दूर करने की प्रणाली के एक एकल बिन्दु के रूप में तैयार की गई वेब-आधारित शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) की शुरुआत की है।
2. ग्राहकों के प्रतिनिधित्व के साथ ग्राहक सेवा पर स्थायी समिति सभी स्थानीय प्रधान कार्यालयों में स्थापित की गई है जो मंडल में ग्राहक सेवा की संपूर्ण स्थिति की समीक्षा करती है।
3. यद्यपि बैंक ग्राहक सेवा में उच्चतम मानक हासिल करने का प्रयास करता है, फिर भी प्रदान की गई सेवा में किसी भी प्रकार की कमी के कारण घटने वाली घटना में ग्राहक को वित्तीय रूप से क्षतिपूर्ति करने के लिए बैंक में बोर्ड द्वारा अनुमोदित एक क्षतिपूर्ति नीति है। इस नीति में यह सुनिश्चित किया जाता है कि शिकायतकर्ता ग्राहक को उसके द्वारा मांग किए बिना ही क्षतिपूर्ति की जाती है।
4. शिकायत निवारण प्रणाली को और अधिक सुदृढ़ बनाने के लिए प्रत्येक मंडल में एक समर्पित ग्राहक निगरानी कक्ष स्थापित किया गया है जो शिकायतों को दूर करने सहित ग्राहक सेवा से संबंधित मुद्दों की भी देखरेख करता है।

वित्त वर्ष के अंत तक बैंक के पास केवल 1.17% ग्राहक शिकायतें बकाया है। ग्राहक शिकायतों का ब्योरा और उनका निपटान बैंक की वेबसाइट पर दर्शाया गया है।

उचित बैंकिंग प्रथाएं

भारतीय स्टेट बैंक को पक्का विश्वास है कि उसके व्यवसाय की संवृद्धि के लिए एक संतुष्ट ग्राहक अत्यंत महत्वपूर्ण घटक होता है। ‘उत्कृष्टता की ओर’ नाम से उचित बैंकिंग प्रथा संहिता की शुरुआत भारत में पहली बार बैंक ने शुरू की थी। इस संहिता में व्यक्तिगत बैंकिंग ग्राहकों को उच्च स्तर की बैंकिंगसेवाएं प्रदान करने के लिए बैंक की प्रतिबद्धता प्रतिबिम्बित हुई है।

फरवरी 2006 में, भारतीय रिजर्व बैंक ने एक स्वतंत्र स्वायत्त परीक्षक के रूप में भारतीय बैंकिंग संहिता और मानक बोर्ड की स्थापना की है जिससे यह सुनिश्चित हो सके कि ग्राहक बैंकों के साथ अपने संव्यवहारों में उचित व्यवहार प्राप्त करते हैं। बीसीएसबीआई ने ग्राहकों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता से संबंधित संहिता (संहिता) को प्रकाशित किया है जो बैंकिंग प्रथाओं के न्यूनतम मानक और बैंकों द्वारा अनुपालन किए जाने वाले ग्राहक सेवा के निर्दिष्ट मानदंड निर्धारित करता है। भारतीय स्टेट बैंक बीसीएसबीआई का एक सदस्य है और इसलिए, इस संहिता को और अपने ग्राहकों के साथ संव्यवहार में अपनी उचित प्रथा संहिता को स्वैच्छिक रूप से अपना लिया है।

बैंक द्वारा अपनायी गई उचित ऋण प्रथा संहिता के अंतर्गत की गई कुछ महत्वपूर्ण घोषणाएं निम्नानुसार हैं:

- खुदरा ऋणों के मामले में एक व्यावसायिक ढंग से, सक्षमता, शिष्टता, कर्तव्य-निष्ठा और शीघ्रता से सेवाएं प्रदान करना।
- धर्म, जाति, लिंग, वंश या उनमें से किसी भी आधार पर भेदभाव नहीं करना।
- ऋण उत्पादों के विज्ञापन और विपणन में निष्पक्ष एवं ईमानदार बने रहना।
- ऋण लेनदेनों के संबंध में ग्राहकों को शर्तों, लागतों, अधिकारों और दायित्वों का प्रकटीकरण समय पर और उचित ढंग से करना।
- यदि मांग की गई हो, तो ऋण संबंधी संविदाओं में इस प्रकार की सहायता या सलाह उपलब्ध कराना।
- संगठन के अंदर शिकायत निवारण कक्ष स्थापित करके ग्राहकों के साथ किसी भी विवाद या मतभेदों का आपसी विश्वास के साथ निपटान करने की कोशिश करना।
- आपसी विश्वास में सभी नियामक अपेक्षाओं का अनुपालन करना।
- ऋणों से संबंधित संविदाओं में संभाव्यता जोखिमों के बारे में सामान्य जागरूकता फैलाना और ग्राहकों को स्वतंत्र रूप से वित्तीय सलाह लेने के लिए और केवल बैंकों के प्रतिनिधियों की सलाह पर कार्य नहीं करने पर प्रोत्साहित करना चाहिए।

उत्कृष्ट ग्राहक सेवा, सुदृढ़ शिकायत निवारण प्रणाली और उचित बैंकिंग प्रथाओं के प्रति बैंक की समर्पित भावना के कारण, बैंक में अनुचित व्यापार प्रथाओं, गैर-जवाबदार विज्ञापन तथा/अथवा प्रतिस्पर्धा व्यवहार के संबंध में उसके विरुद्ध कोई भी मामला बकाया नहीं है।



State Bank of India realizes the role it has to play as the largest Indian Bank in practicing and promoting Financial Inclusion. The details of initiatives taken by the Bank in this regard have been provided in the Bank's Annual Report for FY 2012-13.

Apart from its exemplary work done in financial inclusion, the Bank has spent a total amount of INR 123.27 crores on CSR activities in FY 2012-13. The details of the activities and projects undertaken have been covered above in Section B as well as in "Corporate Social Responsibility" section of the Annual Report. The Bank undertakes numerous community development initiatives across the length and breadth of India supporting education, healthcare, livelihood etc.

The Bank has won the following awards for its CSR activities.

- Golden Peacock Award for Corporate Social Responsibility.
- Asia's Best CSR Practice Award-2012
- Asian CSR leadership Award -2012.
- IPE Best CSR Award -2012.
- Most Caring Company Award – 2012.

Principle 9: Serving Customers

Grievance Redressal Mechanisms

The Bank has implemented highly robust grievance redressal system and mechanism to enable its customers to voice their concerns and feedback.

1. Bank has launched web-based complaint Management System (CMS) designed to serve as a Single point on line grievances lodging and redressing system for its customers.
2. The standing Committee on Customer Service with representation of customers has been constituted at all Local Head Offices which reviews the overall position of customer service in the Circle.
3. While the Bank strives to achieve the highest standard in customer service, it has also put in place a Board approved compensation Policy to compensate the customer financially in the unlikely event of any slippage in services extended. The Policy ensures that the aggrieved customer is compensated without having to ask for it.
4. A dedicated Customer Care Cell exclusively engaged in Customer Service related issues including grievance redressal has been formed at each Circle to further strengthen the redressal machinery.

The Bank had only 1.17% of the customer complaints pending as on the end of financial year. The detail of customer complaints and their disposal is displayed in the Bank's website.

Fair Banking Practices

State Bank of India strongly believes that a satisfied customer is the most important factor for growth of its business. The Bank was the first in India to introduce a code of Fair Banking Practices called "Towards Excellence". The code reflected the commitment of the Bank to provide Banking services of a high order to individual banking customers.

In February 2006, Reserve Bank of India set up the Banking Codes and Standards Board of India (BCSBI) as an independent autonomous watchdog to ensure that customers get fair treatment in their dealings with Banks. The BCSBI has published the "Code of Banks' Commitments to Customers " (the Code) which sets minimum standards of banking practice and benchmarks in customer service for banks to follow. SBI is a member of the BCSBI and has therefore voluntarily adopted the Code as its Fair Practice Code in dealings with its customers.

The important declarations under the Fair Lending Practices Code adopted by the Bank are:

- To provide in a professional manner, efficient, courteous, diligent and speedy services in the matter of retail lending.
- Not to discriminate on the basis of religion, caste, sex, descent or any of them.
- To be fair and honest in advertisement and marketing of Loan Products.
- To provide customers with accurate and timely disclosure of terms, costs, rights and liabilities as regards loan transactions.
- If sought, to provide such assistance or advice to customers in contracting loans.
- To attempt in good faith to resolve any disputes or differences with customers by setting up complaint redressal cells within the organization.
- To comply with all the regulatory requirements in good faith.
- To spread general awareness about potential risks in contracting loans and encourage customers to take independent financial advice and not act only on representations from banks.

Due to the Bank's dedication towards excellent customer service, robust grievance handling mechanisms and fair banking practices, the Bank has no case filed against it regarding unfair trade practices, irresponsible advertising and/or anti-competitive behaviour.