



## ठ. व्यवसाय आसूचना

बैंक में प्रबंधन सूचना प्रणाली को निरंतर परिष्कृत किया जा रहा है, ताकि विभिन्न प्रयोक्ता विभागों एवं प्रचालन इकाइयों की सूचना की निरंतर बढ़ती मांग को पूरा किया जा सके। डाटा वेयरहाउसिंग प्रोजेक्ट भी प्रक्रियाधीन है, जिसे निर्णय लेने की प्रक्रिया, विश्लेषण, अनुमान एवं रिपोर्टिंग में सहायता के लिए आवश्यक सभी प्रकार के आंकड़ों के लिए एकल स्रोत माना गया है।

### ड.1 ग्राहक सेवा :

बैंक का मानना है कि भारतीय बैंकिंग उद्योग में उसकी अग्रणी स्थिति को बनाए रखने तथा उसमें सुधार करने के मामले में ग्राहक सेवा एक अत्यंत महत्वपूर्ण घटक है। बाजार हिस्सा एवं व्यवसाय संवृद्धि बढ़ाने में अच्छी ग्राहक सेवा के महत्व के बारे में ग्राहकों के बीच जागरूकता बढ़ाने के लिए बैंक ने वर्ष के दौरान कई पहल कीं। विपणन, अभिवृत्तीय परिवर्तन, व्यवसाय कार्यनीतियों एवं लक्ष्यों पर ध्यान देने के लिए स्टाफ के लिए आयोजित किए जाने वाले प्रशिक्षण कार्यक्रमों में परिवर्तन किया गया। बैंक के सभी स्टाफ सदस्यों को 'परिवर्तन' नामक प्रशिक्षण दिया गया। यह बताया गया है कि अधिकांश शाखाओं में कर्मचारियों में अभिवृत्तीय परिवर्तन लाने में परिवर्तन कार्यक्रम सफल रहा।

सभी महत्वपूर्ण केंद्रों पर नियमित रूप से ग्राहक बैठकों का आयोजन किया गया। ग्राहकों की शिकायतों एवं सेवा से संबंधित मामले पर इन बैठकों में बैंक के ग्राहकों, स्टाफ सदस्यों एवं वरिष्ठ अधिकारियों ने खुलकर प्रतिक्रिया व्यक्त की।

बैंक का टोल फ्री हेल्पलाइन नंबर (1800 112 211) पूछताछ एवं वैकल्पिक चैनलों से संबंधित शिकायतों के लिए रीटेल ग्राहकों को सातों दिन 24 घंटों उपलब्ध होने के अलावा उत्पादों से संबंधित व्यापक सूचना प्रदान करता है। इसके अलावा, बैंक के पास शिकायतों के समाधान के लिए उसके सभी 14 स्थानीय प्रधान कार्यालयों में इसी कार्य के लिए आर्बांटाट विशेष हेल्पलाइन नंबर उपलब्ध हैं। प्रणाली से संबंधित ऐसे आम मुद्दों, जिनका समाधान करना आवश्यक है, की पहचान करने के लिए प्रत्येक तिमाही में ग्राहकों की शिकायतों का व्यापक विश्लेषण किया जाता है।

### ड.2 सामाजिक सेवा बैंकिंग

बैंक अपने सामान्य बैंकिंग परिचालनों के अलावा एक जिम्मेदार एवं संवेदनशील कारपोरेट नागरिक के रूप में अपने लाभ के कुछ भाग का पुनर्निवेश समाज के निर्धन, उपेक्षित, कमजोर और निचले वर्गों का जीवन स्तर बेहतर बनाने से संबंधित समाज कल्याण की विभिन्न परियोजनाओं के लिए करता है।

वित्तीय वर्ष 2007-08 में बैंक ने विभिन्न राहत निधियों एवं सामाजिक उन्मुख परियोजनाओं के लिए गैर सरकारी संगठनों/न्यासियों/सोसाइटियों को रु.8.11 करोड़ का दान दिया। ग्रामीण समाज विकास में बैंक के

योगदान के लिए उसे वर्ष 2007 के लिए प्रतिष्ठित रीडर्स इंडिजेस्ट पेगासस कारपोरेट सोशल रेस्पॉसिबिलिटीस पुरस्कार दिया गया। वास्तव में हमारा बैंक ऐसा पुरस्कार प्राप्त करने वाला अकेला बैंक रहा।

'एडाप्शन ऑफ दि गर्ल चाइल्ड योजना के अंतर्गत देश भर में शाखाओं द्वारा 8,300 से भी अधिक बालिकाओं को गोद लिया गया है, ताकि उनकी शिक्षा संबंधी व्यय की पूर्ति हेतु उन्हें वित्तीय सहायता प्रदान की जा सके। यह मात्र वित्तीय सहायता योजना नहीं है, बल्कि यह एसबीआई लेडीज क्लब सदस्यों की सक्रिय भागीदारी से बालिकाओं को भावनात्मक एवं मनोवैज्ञानिक सहायता प्रदान करती है।

बैंक ने अभी तक अनुसंधान एवं विकास निधि से विभिन्न विश्वविद्यालयों एवं शैक्षणिक संस्थानों के 71 पीठों/अनुसंधान परियोजनाओं के लिए रु.6.61 करोड़ दिए हैं। वर्तमान वर्ष के लिए भारतीय स्टेट बैंक ने लंदन स्कूल ऑफ इकॉनॉमिक्स को उनके एशिया रिसर्च सेंटर में भारतीय रिजर्व बैंक की सहभागिता से भारतीय वेधशाला एवं आई जी पटेल चेंबर की स्थापना के लिए 100000 स्टर्लिंग पाउंड दिए हैं।

	विविध
ढ	कारपोरेट संप्रेषण एवं परिवर्तन
ण	संगठनात्मक योजना
त	सूचना का अधिकार अधिनियम (आरटीआई अधिनियम 2005)
थ	मानव संसाधन प्रबंधन
द	व्यवसाय प्रक्रिया पुनर्विन्यास
ध	राजभाषा

### ढ. कारपोरेट संप्रेषण तथा परिवर्तन

वर्ष के दौरान समूचे बैंक के स्टाफ सदस्यों के लिए 'परिवर्तन' के नाम से व्यापक स्तर पर आंतरिक संप्रेषण कार्यक्रम आयोजित किया गया। इस कार्यक्रम के अंतर्गत करीब 3300 दो-दिवसीय कार्यशालाओं का आयोजन किया गया जिसमें 360 विशेष रूप से प्रशिक्षित प्रशिक्षकों द्वारा 100 दिनों की अवधि में बैंक के 1,30,000 कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया। बैंक के इतिहास में यह पहली बार है कि इतने अल्पावधि में इतने लोगों को प्रशिक्षित किया गया। इन कार्यशालाओं ने बैंक के सभी कर्मचारियों को आकृष्ट किया। परिवर्तन ने बैंक के समस्त कर्मचारियों में एक नई और सकारात्मक ऊर्जा संचारित किया और इसके माध्यम से बैंक में खुली संस्कृति की शुरुआत हुई।

भुवनेश्वर में स्थित जेवियर इंस्टिट्यूट आफ मैनेजमेंट द्वारा किए गए अध्ययन में यह पाया कि परिवर्तन के द्वारा पहचान किए गए सभी 25 ग्राहक सेवा मानदंडों के अंतर्गत एक व्यापक सकारात्मक बदलाव आया है।

इस परिवर्तन की प्रक्रिया के अंतर्गत बैंक के वरिष्ठ प्रबंधन के लिए विशेष व्यापक चिंतन-मनन बैठकें आयोजित की गईं जिसमें बैंक के





## L. BUSINESS INTELLIGENCE

MIS in the Bank is being constantly assessed, upgraded and fine tuned to cater to the growing information requirements of various user departments and operational units. A Data Warehousing Project conceived as a single source for all data required for support in decision making, analysis, forecast and reporting is under progress.

### M.1 Customer Service:

The Bank strongly believes that customer service will be the most important factor in maintaining and improving its leadership in India's Banking Industry. The Bank took several initiatives during the year to enhance awareness among staff on the importance of good customer service in enhancing market share and business growth. The training programmes for staff were revamped to focus on marketing, attitudinal changes, business strategies and goals. All the staff of the Bank were exposed to a training programme called "Parivartan" (Transformation). The Parivartan programme has been successful in bringing about attitudinal changes in employees at most of the branches.

Open customer meets were conducted regularly at all important centres. The Bank's customers, staff and senior Officials freely interacted at these meets on issues relating to customer grievances and service.

The Bank's toll free Helpline number (1800 112 211) offers comprehensive product information to retail customers apart from being available 24x7 for enquiries and grievances relating to alternate channels. Besides, the Bank has dedicated helpline numbers available at all its 14 Local Head Offices for grievance redressal. A comprehensive analysis of customer grievances is done every quarter to identify common systemic issues that need rectification.

### M.2 Community Services Banking

Apart from the normal banking operations, the Bank, as a responsible and responsive corporate citizen, seeks to reinvest part of its profit in various community welfare projects to improve the quality of life of the poor, neglected, weaker and downtrodden sections of society.

In the financial year 2007-08, the Bank made donations aggregating Rs. 8.11 crore to various Relief Funds and also to NGOs / Trusts / Societies for their projects with social orientation. In recognition of its

contribution to Rural Community Development, the Bank was awarded the prestigious Reader's Digest Pegasus Corporate Social Responsibilities Award 2007. Infact, it was the only Bank to have received this recognition.

Under a new scheme named 'Adoption of the Girl Child' over 8,300 poor girl children have been adopted by various branches throughout the country to meet their personal and educational expenses. This is not merely a financial assistance scheme but offers emotional and psychological support to the 'adopted girls' due to the active involvement and care of the SBI Ladies Clubs.

From the Research and Development Fund, the Bank has so far extended Rs.6.61 crore as research grants to 71 chairs / research projects at various Universities and Academic institutions. For the current year SBI has extended 100000 Sterling Pounds to London School of Economics for establishing an India Observatory and I.G.Patel Chair at their Asia Research Centre in participation with RBI.

	<b>Miscellaneous</b>
<b>N</b>	Corporate Communication & Change
<b>O</b>	Organisational Planning
<b>P</b>	Right to Information Act (RTI Act 2005)
<b>Q</b>	Human Resources Management
<b>R</b>	Business Process re-engineering
<b>S</b>	Official Language

## N. CORPORATE COMMUNICATION & CHANGE

During the year, the first Mass Internal Communication Programme named "Parivartan" was rolled out across the Bank. Over 3300 inclusive Two Day workshops were conducted by over 360 specially trained Trainers in a span of 100 days covering 1,30,000 employees. Never in the history of the bank had so many been trained in so short a time. The workshops caught the imagination of all employees and unleashed a new positive energy.

A professional Study conducted by Xavier Institute of Management, Bhubaneswar, found that Parivartan had brought about a perceptible positive change in each of the 25 identified Customer Service parameters.

As a part of the Transformation process, special brainstorming Conclaves were held for the Top

