



**ज 7 नेटवर्किंग :** स्टेट बैंक कनेक्ट जो कि बैंक की “वाइड एरिया नेटवर्किंग” प्रोजेक्ट (वैन) है, सुरक्षित रूप से आँकड़ों, ध्वनि एवं दृश्य संप्रेषण करने में समर्थ है। वे सभी अनुप्रयोग जिनके लिए कनेक्टिविटी अपेक्षित है, इस समय स्टेट बैंक कनेक्ट पर ही चलाए जा रहे हैं। अभी तक कुल 14625 शाखाओं/कार्यालयों को स्टेट बैंक कनेक्ट के अधीन लाया गया है।

	<b>विविध परिचालन</b>
ट	जोखिम प्रबंधन और आंतरिक नियंत्रण
ठ	व्यवसाय आसूचना
ड	ग्राहक सेवा एवं सामाजिक सेवा बैंकिंग

## ट. जोखिम प्रबंधन एवं आंतरिक नियंत्रण

### भारतीय स्टेट बैंक में जोखिम प्रबंधन

#### ट.1. जोखिम प्रबंधन संरचना

- अंतर्राष्ट्रीय सर्वश्रेष्ठ प्रथाओं के समकक्ष बैंक में एक स्वतंत्र जोखिम प्रबंधन संरचना शुरू की गई। व्यवसाय में मात्रा एवं जटिलता बढ़ जाने के कारण जोखिम प्रबंधन का महत्व काफी बढ़ गया है। तदनुसार इस महत्वपूर्ण कार्य को अपेक्षित महत्व दिलाने की दृष्टि से बैंक ने बोर्ड स्तर पर प्रबंध निदेशक को मुख्य जोखिम अधिकारी नियुक्त कर इस कार्य को और उन्नत बनाया है।
- बैंक के बोर्ड ने अपने सभी संविभागों में ऋण, बाजार, परिचालन, चलनिधि, बाजार दर जोखिम जैसे जोखिमों को मापने, उनका प्रबंधन करने तथा उनको कम करने के लिए कई नीतियों एवं कार्यविधियों को अनुमोदित किया है।
- बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति जोखिम प्रबंधन की नीति एवं कार्यविधि का पर्यवेक्षण करती है। इसके अलावा, अपने संबद्ध क्षेत्रों में अनवरत आधार पर जोखिमों की निगरानी के लिए ऋण जोखिम प्रबंधन, आस्ति देयता, बाजार जोखिम प्रबंधन समिति जैसी विभिन्न जोखिम समितियाँ विद्यमान हैं।

#### ट.2. बेसल II की ओर अंतरण

- भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार बैंक ने ऋण जोखिम के लिए मानकीकृत दृष्टिकोण तथा परिचालन जोखिम के लिए मूल संकेतक दृष्टिकोण के साथ 31 मार्च 2008 को बेसल II मानदंडों को अपना लिया है। साथ ही बैंक ने 31 मार्च 2006 से बाजार जोखिम के लिए मानकीकृत अवधि पद्धति को पहले ही लागू कर दिया है। साथ ही प्रगत दृष्टिकोणों की आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु प्रणालियों एवं कार्यविधियों, सूचना प्रौद्योगिकी

क्षमताओं एवं जोखिम अभिशासन संरचना को अद्यतन बनाने के लिए प्रक्रियाएँ पहले से ही उपलब्ध हैं।

#### ट.3. ऋण जोखिम प्रबंधन

- ऋण जोखिम प्रबंधन प्रक्रियाओं में ऋण जोखिमों की पहचान, उनका मूल्यांकन एवं मापन, उनकी निगरानी तथा नियंत्रण शामिल हैं।
- बैंक के पास बहुविध ऋण जोखिम मूल्यांकन मॉडल उपलब्ध हैं, जिनमें विनिर्माण, व्यापार, गैर-बैंकिंग वित्तीय निगम, बैंक एवं प्राथमिक विक्रेता शामिल हैं। विनिर्माण एवं व्यापार क्षेत्रों के लिए जिन ऋण जोखिम मॉडलों को तैयार किया गया है, उनमें बेसेल II के प्रगत आंतरिक आधारित दृष्टिकोण के अधीन की आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु सुधार किया गया है। अन्य मॉडलों की समीक्षा भी की जा रही है।
- बैंक प्रत्येक उद्योग में विद्यमान जोखिम का मूल्यांकन करने के लिए उद्योगों का अध्ययन करता है तथा प्रचालन पदाधिकारियों को इन उद्योगों को ऋण देने के मामले में दिशानिर्देश भी देता है। उद्योग-वार निवेश सीमाओं का निर्धारण किया जाता है और नियमित रूप से उनकी मॉनीटरिंग की जाती है।
- बैंक जोखिम गुणवत्ता, भौगोलिक, औद्योगिक, परिपक्वता और बड़े जोखिमों को सीमित करने के दृष्टिकोण से अपनी ऋण आस्ति संविभाग का प्रबंधन करता है।

#### ट.4. बाजार जोखिम प्रबंधन

- बाजार जोखिम एक ऐसा जोखिम है, जिससे ब्याज दर, विनिमय दर, ईक्विटी एवं वस्तु दर आदि जैसे बाजार चर वस्तुओं में परिवर्तन से बैंक के तुलन पत्र की और इतर स्थिति प्रभावित होती है।
- बांड, ईक्विटी एवं विदेशी मुद्रा में निवेश एवं व्यापार के लिए बोर्ड द्वारा अनुमोदित नीतियों से बाजार जोखिम प्रबंधन अभिशासित होता है। बाजार जोखिम की पहचान, उनका मापन, उनकी मानीटरिंग एवं रिपोर्टिंग बाजार जोखिम प्रबंधन विभाग द्वारा की जाती है, जो बैंक की स्वतंत्र जोखिम अभिशासन संरचना का ही एक अंग है।
- निवेश, हानि को रोकने एवं अवधि आदि की सीमाएँ निर्धारित की गई हैं। अन्य प्रबंधन कार्य सतर्कता के साथ प्रति दिन इन सीमाओं का पता लगाया जाता है और बाजार जोखिम को नियंत्रित एवं कम करने के लिए अपेक्षानुसार आवश्यक कार्रवाई की जाती है।
- इसके अलावा, गहन मानीटरिंग के प्रयोजन से दैनिक आधार पर जोखिम-मूल्य तय किया जाता है। इन मापों को मान्य बनाने के लिए जोखिम-मूल्य संख्याओं का प्रति-परीक्षण भी किया जाता है। संविभाग को भी विभिन्न परिस्थितियों के अधीन तनाव परीक्षण के अंतर्गत रखा जाता है, ताकि मूल्यों में भारी उतार-चढ़ाव होने पर होने वाले नुकसान को जाना जा सके।





**J.7. Networking:** State Bank Connect, the Wide Area Networking (WAN) project of the Bank, is capable of carrying data, voice and video in a secure way. All Applications requiring connectivity now ride on the State Bank Connect backbone. A total of 14625 branches / offices have so far been brought under State Bank Connect.

<b>Miscellaneous Operations</b>	
K	Risk Management & Internal controls
L	Business Intelligence
M	Customer Service & Community Services Banking

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

### **RISK MANAGEMENT IN SBI**

#### **K.1. Risk Management Structure**

- An independent Risk Governance structure in line with the international best practices has been put in place in the Bank. In view of the growing volume and complexity in business, risk management has assumed critical importance. Accordingly, the Bank has elevated the risk function to Board level by appointing the Managing Director as Chief Risk Officer to ensure this crucial function gets the importance it deserves.
- The Bank has Board approved policies and procedures in place to measure, manage, mitigate various risks such as Credit, Market, Operational, Liquidity, and Interest Rate Risks across all its portfolios.
- The Risk Management Committee of the Board oversees the policy and strategy for risk management. In addition, various Risk Committees, namely the Credit Risk Management, Asset Liability, Market Risk Management and Operational Risk Management Committees are in place to monitor risks in their respective areas on an ongoing basis.

#### **K.2. Migration to Basel II**

- The Bank, as per RBI Guidelines, has migrated to Basel II as on 31<sup>st</sup> March 2008 with the Standardized Approach for Credit Risk and Basic Indicator Approach for Operational Risk, having already implemented Standardized Duration Method for Market Risk with effect from 31.03.2006. Simultaneously, processes have been set in train for fine-tuning Systems & Procedures, Information Technology capabilities and Risk

Governance Structure to meet the requirements of the Advanced Approaches.

#### **K.3. Credit Risk Management**

- Credit Risk Management processes encompass identification, assessment, measurement, monitoring and control of the credit exposures.
- The Bank has multiple Credit Risk Assessment models in place covering Manufacturing, Trade, Non-Banking Financial Corporations, Banks and Primary Dealers. The Credit Risk Models developed for Manufacturing and Trading sectors have been refined to conform to the requirements under Advanced Internal Based Approach of Basel II. The other models are also being reviewed.
- The Bank conducts Industry studies to assess the Risk prevalent in each industry and also gives guidelines to operating functionaries in lending to these industries. Industry wise exposure limits are fixed and monitored regularly.
- The Bank manages its portfolio of loan assets with a view to limiting concentrations in terms of risk quality, geography, industry, maturity and large exposure.

#### **K.4. Market Risk Management**

- Market risk is the risk that the value of the “on” & “off” balance sheet positions of the Bank will be adversely affected by movements in market variables viz: interest rates, exchange rates, equity and commodity prices.
- Market Risk Management is governed by Board approved Policies for Investment and Trading in Bonds, Equities and Foreign Exchange. The identification, measurement, monitoring and reporting of Market Risk is done by the Market Risk Management Department which is a part of the independent Risk Governance Structure of the Bank.
- Exposure, Stop loss and Duration limits have been prescribed. These limits along with other management action triggers, are tracked daily and necessary action initiated as required to control and manage Market Risk.
- In addition, Value at Risk (VaR) is generated on a daily basis for the purpose of close monitoring. Back testing of VaR numbers is also carried out to validate these measurements. The portfolio is also subjected to Stress testing under various scenarios so that a proper understanding of the potential losses under extreme price movements is always kept in view.





## ट.5. परिचालन जोखिम प्रबंधन

- परिचालन जोखिम उन हानियों का जोखिम है, जो अपर्याप्त अथवा विफल आंतरिक प्रक्रियाओं, लोगों एवं प्रणालियों अथवा बाहरी घटनाओं से होती हैं। परिचालन जोखिम में कानूनी एवं विनियामक जोखिम शामिल हैं, जबकि कार्यनीतिक एवं प्रतिष्ठ संबंधी जोखिम शामिल नहीं हैं।
- बैंक व्यापक आंतरिक नियंत्रण प्रणाली एवं नीतियों को लागू करते हुए परिचालन जोखिमों का प्रबंधन करता है। बैंक की परिचालन जोखिम प्रबंधन नीति, परिचालन जोखिम की सुव्यवस्थित एवं सक्रिय पहचान, मूल्यांकन, मापन, मानीटरिंग एवं नियंत्रण हेतु एक स्थायी ढांचा प्रदान करती है। यह नीति बैंक के भीतर सभी व्यवसाय एवं कार्यात्मक क्षेत्रों पर लागू है और इस नीति के अलावा परिचालन प्रणालियाँ, कार्यविधियाँ एवं दिशानिर्देश भी उपलब्ध हैं, जिन्हें आवधिक तौर पर अद्यतन किया जाता है।
- सभी प्रमुख प्रक्रियाओं, जोखिमों एवं नियंत्रणों को लिपिबद्ध किया जाता है और जोखिमों एवं नियंत्रणों का आवधिक मूल्यांकन भी किया जाता है। बासेल II दिशानिर्देशों के अधीन अत्याधुनिक मापन दृष्टिकोण की ओर श्रेणीबद्ध होने की दृष्टि से बैंक ने लॉस डाटाबेस तैयार करने के लिए आवश्यक कदम उठाए हैं।
- अनवरत रूप से प्रणालियों एवं नियंत्रण तंत्रों की समीक्षा करना, पूरे बैंक में परिचालन जोखिम के संबंध में जागरूकता पैदा करना, जोखिम की जिम्मेदारी सौंपना, जोखिम प्रबंधन गतिविधियों को व्यवसाय कार्यनीति के अनुरूप करना एवं विनियामक अपेक्षाओं का अनुपालन सुनिश्चित करना बैंक के परिचालन जोखिम प्रबंधन का उद्देश्य है।

## ट.6. आस्ति देयता प्रबंधन

बैंक की आस्ति देयता प्रबंधन समिति अनवरत आधार पर बैंक के लिए उपयुक्त प्रक्रिया और प्रणाली विकसित करने में सक्रिय है, ताकि बाजार जोखिम जिसमें मूलतया चलनिधि जोखिम प्रबंधन एवं ब्याज दर जोखिम प्रबंधन शामिल हैं, की अनवरत पहचान हो सके और उन्हें विश्लेषित किया जा सके। यह अनवरत आधार पर तुलन पत्र आकार के साथ-साथ आस्ति एवं देयताओं के घटकों का विस्तृत व्यवहारपरक विश्लेषण भी करता है।

बाजार संबंधी निधियों के अंतरण के लिए मूल्य निर्धारण जो कि एक वैज्ञानिक आंतरिक निधि अंतरण का मूल्य निर्धारण है, को आस्ति देयता प्रबंधन के पूरक के रूप में 1 अप्रैल 2007 से राष्ट्रीय बैंकिंग समूह की सभी शाखाओं में शुरू किया गया है। इससे बैंक की सभी शाखाएँ 1 अप्रैल 2007 से संशोधित अंतरण मूल्य निर्धारण के अंतर्गत आ गई हैं। संशोधित अंतरण मूल्य-निर्धारण से बाजार दरों के साथ उत्पाद के मूल्यों की तुलना कर शाखाओं की लाभप्रदता जानने में मदद मिलती है।

## ट.7. देश संबंधी जोखिम और बैंक जोखिम

कई विदेशी वाणिज्यिक बैंकों पर उत्पाद-वार उपयुक्त बैंक निवेश जोखिम सीमाएँ निर्धारित कर विवेकपूर्ण जोखिम प्रबंधन सुनिश्चित किया जा रहा है। साख पत्र, बैंक गारंटियों, विदेशी मुद्रा और मुद्रा बाजार गतिविधियों के लिए पर्याप्त मात्रा में काउंटर पार्टी बैंक लिमिट की व्यवस्था रखी गई है। बैंकिंग योग्य प्रस्तावों को अनुमति प्रदान करने के लिए उन बैंकों के संबंध में निवेश/लाइन्स ऑफ क्रेडिट की सीमाएँ निर्धारित की गई है, जिन्हें हम स्वीकार करते हैं।

भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार देश संबंधी निवेश सीमाओं की स्थापना हेतु एक संशोधित देश-संबंधित जोखिम प्रबंधन नीति लागू की गई और पूरे बैंक के लिए समग्र देश संबंधी जोखिम का नियमित आधार पर मूल्यांकन किया जाता है।

## ट.8. आंतरिक नियंत्रण

झ.8.1 बैंक में अंतर्निहित आंतरिक नियंत्रण प्रणाली मौजूद है, जिसके अंतर्गत प्रत्येक स्तर पर सुस्पष्ट जिम्मेदारियाँ निर्धारित की गई हैं। बैंक के निरीक्षण एवं प्रबंधन लेखा-परीक्षा विभाग में बैंक कार्यकलाप के विभिन्न पहलुओं के लिए 3 स्तरीय लेखा परीक्षा अर्थात् निरीक्षण एवं लेखा-परीक्षा, ऋण लेखा-परीक्षा और प्रबंधन लेखा-परीक्षा की जाती है।

### ट.8.1.1 निरीक्षण एवं लेखा-परीक्षा

भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशानुसार जोखिम-आधारित पर्यवेक्षण के पूरक के रूप में दिनांक 1 अप्रैल 2003 को बैंक की लेखा-परीक्षा प्रणाली में जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा शुरू की गई है। सभी देशी शाखाओं को व्यवसाय स्वरूप और जोखिम-संभावना के आधार पर तीन समूहों में विभाजित किया गया है और इन्हें जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा के दायरे में लाया गया है।

### ट.8.1.2 ऋण लेखा-परीक्षा

ऋण लेखा-परीक्षा का उद्देश्य रु.5 करोड़ और अधिक राशि के वाणिज्यिक ऋण-संविभाग की गुणवत्ता को निरंतर बढ़ाना है। ऋण-जोखिम पर अधिक ध्यान केंद्रित करने के लिए इसे जोखिम केंद्रित आंतरिक लेखा-परीक्षा से जोड़ा गया है। इसके अंतर्गत चूक की संभावना की परीक्षा की जाती है, जोखिमों का पता लगाया जाता है और जोखिम कम करने के उपाय सुझाए जाते हैं।

### ट.8.1.3 प्रबंधन लेखा-परीक्षा

जोखिम प्रबंधन में प्रक्रियाओं द्वारा प्रणालियों की प्रभावोत्पादकता पर विशेष ध्यान देने के लिए प्रबंधन लेखा-परीक्षा को नई दिशा दी गई है। वर्ष के दौरान छः मंडलों की जोखिम प्रबंधन लेखा-परीक्षा का कार्य पूरा किया गया।

## ट.9. सतर्कता

बैंक का सतर्कता विभाग सतर्कता के 3 प्राथमिक पक्षों- निवारण, खोज और दंड का पर्यवेक्षण करता है। इसे विभिन्न माध्यमों यथा- प्रशिक्षण पद्धति, ग्राहक शिक्षण, निरीक्षण तथा लेखा-परीक्षा और उपयुक्त प्रोत्साहन योजनाओं के माध्यम से हासिल किया जाता है।





### **K.5. Operational Risk Management**

- Operational risk is the risk of losses resulting from inadequate or failed internal processes, people and systems or from external events. Operational risk includes legal and regulatory risk but excludes strategic and reputational risks.
- The Bank manages Operational risks by putting in place and maintaining a comprehensive system of internal controls and policies. The Operational Risk Management Policy of the Bank establishes a consistent framework for systematic and proactive identification, assessment, measurement, monitoring, and mitigation of operational risk. The policy applies to all business and functional areas within the Bank, and is supplemented by operational systems, procedures and guidelines which are periodically updated.
- All key processes, risks and controls are documented and periodic assessments of risks and controls are carried out. The Bank has initiated steps for creation of a loss database with a view to graduate to Advanced Measurement Approaches under the Basel II Guidelines.
- The objective of the Bank's Operational Risk Management is 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.

### **K.6. Asset Liability Management**

The Asset Liability Management (ALCO) of the Bank is engaged in evolving appropriate systems and procedures for ongoing identification and analysis of Market Risk which comprises mainly the Liquidity Risk Management and Interest Rate Risk Management. It also conducts a detailed Behavioural Analysis of the components of Assets & Liabilities besides Balance Sheet simulation, on an on-going basis.

The Market Related Funds Transfer Pricing (MRFTP), a scientific internal funds transfer pricing, evolved as a supplement to Assets Liability Management (ALM) has been rolled out to all branches under National Banking Group (NBG) from 1<sup>st</sup> April 2007, thus covering all branches of the Bank under the revised transfer pricing from 1<sup>st</sup> April 2007. The revised transfer pricing helps in ascertaining the true profitability of branches by comparing the product prices with the market rates.

### **K.7. Country Risk & Bank Exposure**

Prudent exposure risk management is being ensured by setting up appropriate bank exposure limits – product-wise, on a large number of Foreign Banks. Substantial counterparty bank limits for handling letters of credit, bank guarantees, forex and money market activities are in place. Limits are also set up for Investment/ Lines of Credit related exposures on acceptable banks, in order to clear bankable propositions.

The Country Risk Management Policy, in line with RBI guidelines for setting up country exposure limits, is in place, and the overall country risk for the Bank as a whole is monitored on a regular basis.

### **K.8. Internal Controls**

**K.8.1** The Bank has an in-built internal control system with well-defined responsibilities at each level. The Inspection & Management Audit Department of the Bank carries out 3 streams of audit, viz. Inspection and Audit, Credit Audit and Management Audit, covering different facets of the Bank's activities.

#### **K.8.1.1 Inspection and Audit**

Risk Focused Internal Audit (RFIA), an adjunct to risk based supervision, as per RBI directives, was introduced in the Bank's audit system on 01.04.2003. All domestic Branches have been segregated into 3 groups on the basis of business profile and risk exposures, and are being subjected to RFIA.

#### **K.8.1.2 Credit Audit**

Credit Audit aims at achieving continuous improvement in the quality of the Commercial Credit portfolio with exposures of Rs.5 crore and above. Duly aligned with Risk Focused Internal Audit, it examines the probability of default, identifies risks and suggests risk mitigation measures.

#### **K.8.1.3 Management Audit**

Management audit has been reoriented to focus on the effectiveness of risk management in processes and procedures. Management Audit of six Circles was taken up and completed during the current year.

### **K.9. Vigilance**

Vigilance Department of the Bank oversees 3 primary aspects of vigilance: Preventive, Detective and Punitive. This is achieved through various means, i.e through linkages with the training system, customer education, Inspection & Audit Department, as well as suitable incentive schemes.

