



## व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट

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

भारतीय स्टेट बैंक देश का सबसे बड़ा एवं सबसे पुरान बैंक है जिसके पास कुल 15,869 शाखाओं का एक नेटवर्क है। 15,869 शाखाओं में से लगभग 10,000 शाखाएं ग्रामीण एवं अर्धशहरी क्षेत्रों में स्थित है। कृषि वित्त के क्षेत्र में भारतीय स्टेट बैंक अग्रणी बैंक है। भारतीय स्टेट बैंक और उसके पांच सहयोगी बैंकों के पास 51,000 से भी अधिक एटीएम हैं जो विश्व में सबसे बड़ा एटीएम नेटवर्क है। बैंक के एटीएम दूरदराज एवं दुर्गम क्षेत्रों सहित देश के सभी क्षेत्रों में स्थित है।

बैंक बैंकिंग एवं वित्तीय सेवाओं के कार्य में लगा हुआ है। बैंक के कार्य- कलापों को सांख्यिकीय एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय द्वारा प्रकाशित “समूह 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, कार्य व्यवसाय जैसी अन्य वित्तीय सेवाएं सभी ग्राहक खण्डों को, चाहे वह सरकारी, कारपोरेट या व्यक्तिगत हो, बैंक के सहयोगियों तथा/अथवा अनुषंगियों के माध्यम से उपलब्ध कराई जाती हैं। बैंक के निम्नलिखित तीन प्रकार के प्रमुख उत्पाद/सेवाएं हैं, जिनमें से प्रत्येक में अनेक उत्पाद/सेवाएं शामिल हैं :

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

बैंक के देशीय परिचालन 14 मंडलों और 85 आंचलिक कार्यालयों के माध्यम से किए जाते हैं, जो पूरे देश के प्रमुख शहरों में स्थित हैं। अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग सेवाएं इसके भारतीय ग्राहकों, अनिवासी भारतीयों, विदेशी इकाइयों और बैंकों की सुविधा के लिए सीमा पार वित्तीय समाधान की व्यापक सेवाएं प्रदान करती है। सभी समय क्षेत्रों में फैला हुआ भारतीय स्टेट बैंक एवं उससे सम्बद्ध बैंक अपने विश्वव्यापी ग्राहकों को समान सेवाएं प्रदान करते हैं। अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग नेटवर्क 36 देशों में फैला हुआ है जिसके 190 कार्यालय हैं। यह अंतरराष्ट्रीय स्तर पर यूके, यूएसए, जर्मनी, फ्रांस, कनाडा, रूस, दक्षिणी अफ्रीका, चीन, सिंगापुर, जापान और आस्ट्रेलिया जैसे देशों में मौजूद है।

बैंक के पूरे विश्व में 113 देशों में 385 प्रतिष्ठित बैंकों के साथ प्रतिनिधि संपर्क हैं। इसके अतिरिक्त, बैंक के विदेश स्थित संयुक्त उद्यम और अनुषंगियां भी बैंक की अंतरराष्ट्रीय उपस्थिति को रेखांकित करती हैं।

### बैंक के बारे में अन्य जानकारी:

पता:	भारतीय स्टेट बैंक, स्टेट बैंक भवन कारपोरेट केन्द्र, मादाम कामा रोड नरीमन पाइंट, मुंबई - 400021, भारत
वेबसाइट:	<a href="http://www.sbi.co.in">http://www.sbi.co.in</a> <a href="http://www.statebankofindia.com">http://www.statebankofindia.com</a>
ई-मेल आईडी:	gm.snb@sbi.co.in
वित्तीय वर्ष:	2013 - 2014

### खण्ड ख : कंपनी का वित्तीय ब्योरा

#### वित्त वर्ष 2013-14 के लिए ब्योरा

प्रदत्त पूंजी	₹ 747 करोड़
कुल आय	₹1,54,903.72 करोड़
कर पश्चात लाभ (पीएटी)	₹10,891 करोड़
कर पश्चात लाभ (वित्त वर्ष 2013-14) के प्रतिशत के रूप में कारपोरेट सामाजिक दायित्व से संबंधित व्यय	1.37%
कुल जमा	₹13,94,409 करोड़
कुल अग्रिम	₹12,45,122 करोड़
कुल व्यवसाय	₹26,39,531 करोड़

कारपोरेट सामाजिक दायित्व सदैव ही भारतीय स्टेट बैंक का एक हिस्सा रहा जिसमें विभिन्न सामाजिक, पर्यावरण संबंधी और कल्याणकारी गतिविधियां शामिल होती हैं। बैंक की यह मान्यता रही है कि समाज के वंचित एवं अल्प-सुविधा प्राप्त सदस्यों के प्रति उसकी एक महत्वपूर्ण भूमिका है जिससे कि उनके विकास में एक प्रोत्साहक सामाजिक परिवर्तन लाया जा सके। वस्तुतः बैंक 1973 से ही सामुदायिक सेवा बैंकिंग नामक गैर लाभकारी गतिविधि से जुड़ा हुआ है। देश भर में फैली हुई इसकी सभी शाखाएं एवं प्रशासनिक कार्यालय फैली हुई “कई कल्याणकारी गतिविधियों एवं सामाजिक उद्देश्यों को प्रायोजित करते हैं और उनमें सहभागी होते हैं।

वित्तीय वर्ष 13-14 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 141 करोड़ रही। वित्त वर्ष 13-14 के दौरान सीएसआर कार्यकलापों पर बैंक की वास्तविक व्यय राशि भारतीय रुपए में 148.93 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।

यद्यपि सीएसआर को बैंक की अनेक व्यवसाय पहलों से जोड़ दिया गया है और इसमें विभिन्न सामाजिक, पर्यावरण संबंधी एवं कल्याणकारी गतिविधियां शामिल हैं। बैंक में एक व्यापक कारपोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) नीति लागू है जिसे अगस्त 2011 में केंद्रीय बोर्ड की कार्यकारिणी समिति द्वारा अनुमोदित किया गया है।



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

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

बैंक की सीएसआर गतिविधियों से संबंधित और अधिक जानकारी को वित्त वर्ष 2013-14 की वार्षिक रिपोर्ट के "कारपोरेट सामाजिक दायित्व" में शामिल किया गया है।

### खण्ड ग : अन्य ब्योरा

बैंक के सहयोगी एवं अनुषंगियां व्यवसाय दायित्व के सिद्धान्तों का पूर्णतः समर्थन करती हैं। तथापि अपना स्वयं का स्वतंत्र बोर्ड होने के कारण वे अपने सामाजिक एवं पर्यावरण संबंध पहलों के संबंध में अपना स्वयं का निर्णय लेते हैं। बैंकिंग परिचालनों में एक काम्प्लेक्स सप्लाइ चैन व्यवस्था नहीं रहती है और इस प्रकार व्यवसाय भागीदारों (आपूर्तिकर्ताओं/संवितरकों) की संख्या भी बहुत सीमित होती है जिससे अपनी व्यवसाय दायित्व पहलों में उनको शामिल करने की बैंक के पास बहुत थोड़ी गुंजाइश रहती है। बैंक यह अपेक्षा रखता है एवं अपने आपूर्तिकर्ताओं/संवितरकों को इस बात के लिए प्रोत्साहित करता है कि वे अपने व्यवसाय का एक दायित्वपूर्ण ढंग से संचालन करें।

### खण्ड घ : व्यवसाय दायित्व ( बीआर ) सूचना

#### बीआर नीति/नीतियों के कार्यान्वयन के लिए जवाबदार निदेशक

- बैंक की व्यवसाय दायित्व नीति के अनुसार बैंक की व्यवसाय क्षायित्व निष्पादन की निदेशक बोर्ड द्वारा वार्षिक रूप से मूल्यांकन किया जाएगा

<b>डीआईएननम्बर ( यदि लागू हो )</b>	<b>00871792</b>
नाम	श्री ए. कृष्ण कुमार
पदनाम	प्रबंध निदेशक एवं समूह कार्यपालक (राष्ट्रीय बैंकिंग)
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ व्यवसाय दायित्व प्रमुख</li> </ul>	
<b>डीआईएननम्बर ( यदि लागू हो )</b>	<b>लागू नहीं</b>
नाम	श्रीमती पदमजा 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 के व्यवसाय दायित्व निर्वाह का आकलन निदेशक बोर्ड द्वारा वार्षिक अंतराल पर किया जाएगा। व्यवसाय दायित्व कार्य का नेतृत्व कर रहा नोडल अधिकारी बैंक के व्यवसाय दायित्व निर्वाह के लिए जिम्मेदार है। इसके अतिरिक्त, बैंक की व्यवसाय दायित्व नीति को नोडल अधिकारी द्वारा समय-समय पर लागू कानूनों, नियमों और विनियमों में किए गए संशोधनों के अनुरूप अद्यतन किया जाएगा और एक वार्षिक समीक्षा रिपोर्ट बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी।

### व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट के विषय में

यह बैंक की दूसरी व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट है एवं सेबी की अपेक्षाओं के अनुरूप है और इसे वार्षिक आधार पर प्रकाशित किया जाता है। सित्त वर्ष 2013-14 की व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट बैंक की वेबसाइट <http://www.sbi.co.in> पर <http://statebankofindia.com> under the link Corporate Governance →CSR→BR Report पर देखी जा सकती है।

### सिद्धांत-वार ( एनवीजी के अनुसार ) व्यवसाय दायित्व नीति/नीतियां ( हां/नहीं में उत्तर )

क्र सं.	प्रश्न	पी 1	पी 2	पी 3	पी 4	पी 5	पी 6	पी 7	पी 8	पी 9
1.	क्या आपके पास नीति/नीतियां हैं	हां								
2.	क्या संबंधित हितधारकों के साथ चर्चा करके नीति बनाई जा रही है	हां								
3.	क्या यह नीति राष्ट्रीय/अंतरराष्ट्रीय मानकों के अनुरूप है यदि हां, तो उसका ब्योरा दें (50 शब्द)	भारतीय स्टेट बैंक की व्यवसाय दायित्व नीति जुलाई 2011 में भारत सरकार के कारपोरेट कार्य मंत्रालय द्वारा जारी व्यवसाय की सामाजिक, पर्यावरण विषयक ओर आर्थिक दायित्वों से संबंधित राष्ट्रीय स्वैच्छिक 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	यह बीआर नीति केंद्रीय निदेशक बोर्ड द्वारा अनुमोदित और हस्ताक्षरित है।								
5.	क्या इस नीति के कार्यान्वयन पर निगरानी रखने के लिए कंपनी की बोर्ड की कोई निर्दिष्ट समिति/निदेशक/अधिकारी है	हां								
6.	नीति को ऑन-लाइन देखने के लिए उपलब्ध लिंक का उल्लेख करें।	<a href="http://www.sbi.co.in">http://www.sbi.co.in</a> or <a href="http://statebankofindia.com">http://statebankofindia.com</a> under the link Corporate Governance →CSR→BR Report								
7.	क्या यह नीति सभी संबंधित आंतरिक और बाहरी हितधारकों को औपचारिक रूप से सूचित की गई है	हां								



क्र. सं.	प्रश्न	पी 1	पी 2	पी 3	पी 4	पी 5	पी 6	पी 7	पी 8	पी 9
8.	क्या इस नीति/इन नीतियों के कार्यान्वयन के लिए कंपनी की अपनी कोई व्यवस्था है					हां				
9.	क्या कंपनी की इस नीति/इन नीतियों के संबंध में हितधारकों की शिकायतों पर ध्यान देने के लिए इस नीति/इन नीतियों से संबंधित कोई शिकायत निवारण प्रणाली है					हां				
10.	क्या कंपनी ने किसी आंतरिक या बाहरी एजेंसी द्वारा इस नीति की स्वतंत्र लेखा-परीक्षा/कार्य-मूल्यांकन करवाया है	भारतीय स्टेट बैंक ने व्यवसाय दायित्व नीति वर्ष 2012-13 में अपनाई है, जिसके कार्यान्वयन की समीक्षा समय-समय पर की जाती है।								

### खण्ड ड : सिद्धांत-वार निष्पादन

#### सिद्धांत 1 : अच्छा कारपोरेट अभिशासन

भारतीय स्टेट बैंक कारपोरेट अभिशासन के क्षेत्र में श्रेष्ठ प्रथाओं को अक्षरशः अपनाने के लिए वचनबद्ध है। बैंक का यह मानना है कि अच्छा कारपोरेट अभिशासन विधिक एवं विनियामक अपेक्षाओं का अनुपालन करने से बढ़कर है। अच्छा अभिशासन प्रभावी प्रबंधन एवं व्यावसायिक नियंत्रण की सुविधा प्रदान करता है और बैंक को व्यावसायिक नैतिकता के उच्च स्तर एवं अपने सभी हितधारकों के लिए इष्टतम मूल्य को बनाए रखने के लिए सक्षम बनाता है।

उद्देश्यों का संक्षेप में निम्नानुसार प्रस्तुत किया जा सकता है :

- शेयरधारक के मूल्य की सुरक्षा एवं संवृद्धि करना।
- ग्राहकों, कर्मचारियों और व्यापक तौर पर समाज जैसे अन्य सभी हितधारकों के हितों की सुरक्षा करना।
- संप्रेषण में पारदर्शिता एवं ईमानदारी सुनिश्चित करना और सभी संबंधित लोगों को संपूर्ण, सही एवं स्पष्ट सूचना उपलब्ध कराना।
- निष्पादन एवं ग्राहक सेवा के मामले में उत्तरदायित्व सुनिश्चित करना और सभी स्तरों पर उत्कृष्टता के लक्ष्य को प्राप्त करना।
- अन्य द्वारा अनुकरणीय कारपोरेट नेतृत्व के उच्चतम मानक को बनाए रखना।

बैंक के अपने केंद्रीय बोर्ड और अपने कोर प्रबंधन के निदेशकों के लिए स्पष्ट रूप से परिभाषित आचार संहिता निर्दिष्ट की है। इस आचार संहिता में मार्गदर्शी सिद्धांतों की व्याख्या करने का प्रयास किया गया है जिनके आधार पर बैंक अपने बहुसंख्य हितधारकों, सरकारी एवं विनियामक एजेंसियों, मीडिया, एवं अन्य कोई भी जिससे यह जुड़ा हुआ हो, के साथ अपने दैनिक व्यवसाय का परिचालन एवं संचालन करता है। अधिक जानकारी प्राप्त करने के लिए हमारी कारपोरेट वेबसाइट पर इस संहिता को आसानी से देखा जा सकता है। बैंक की व्यवसाय दायित्व नीति में भी नैतिक, घूसखोरी और भ्रष्टाचार से संबंधित पहलुओं को शामिल किया जाता है।

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

निरंतर व्यावसायिक प्रक्रिया के रूप में बैंक सतत/लगातार उत्पाद, सेवाएं एवं सामाजिक, पर्यावरण संबंधी और वित्तीय प्रतिफल उपलब्ध कराता रहा है जिससे कि वास्तविक अर्ध-व्यवस्था को आधार प्रदान किया जा सके। कई दशकों से बैंक ने उत्तरदायी बैंकिंग का अनुपालन करता रहा है एवं उत्पादक आर्थिक कार्य-कलाप के प्रति प्रतिबद्ध रहा है। बैंक नवोन्मेषण चाहे यह उसके उत्पाद या उसके परिचालन/सेवाओं से जुड़ा हुआ हो, के क्षेत्र में सबसे आगे रहा है। बैंक तकनीकी नवोन्मेषण/आत्मसात के क्षेत्र में सबसे आगे रहा है।

**बैंक द्वारा हाल ही में अपनाए गए कुछ तकनीकी कोटि उन्नयन निम्नानुसार हैं :**

- ई-वाणिज्य की संवृद्धि को बढ़ावा देने के लिए भारतीय स्टेट बैंक ने एसबीआई ई-पे नामक एक सामूहिक भुगतान सेवा प्रारंभ की है जो व्यापारियों, ग्राहकों और विभिन्न वित्तीय संस्थानों के बीच सभी प्रकार के भुगतानों हेतु ई-वाणिज्यिक/एम-वाणिज्यिक लेनदेन की सुविधा प्रदान करता है।
- भारतीय स्टेट बैंक ऐसा पहला बैंक रहा है जिसने नकदी प्रबंधन उत्पाद (सीएमपी) के माध्यम से आधार नंबर आधारित एलपीजी आर्थिक सहायता को अंतरण हेतु एनपीसीआई आधार पेमेन्ट ब्रिज प्रणाली (एपीबीएस) का प्रयोग किया है।
- बैंक ने ऑन-लाइन बचत बैंक आवेदन सुविधा और ई-आरडी, टीडीआर/एसटीडीआर खाता सुविधा प्रारंभ की है जिसे ग्राहकों का भरपूर प्रतिसाद प्राप्त हुआ है। एटीएम के माध्यम से टीडीआर/एसटीडीआर जारी किया जाना प्रारंभ किया जा चुका है।
- ग्राहक सुविधा बढ़ाने के उद्देश्य से चालू खाता/ओवरड्राफ्ट/कैश क्रेडिट विवरणों, आवास ऋण, व्याज प्रमाणपत्रों, जमाखाता-प्रमाणपत्रों की केंद्रीयकृत प्रिंटिंग और डाक से भेजने का कार्य रिपोर्टिंग अवधि के दौरान प्रारंभ किया गया।
- बैंक ने अपने लक्षित समूह की सुविधा हेतु कई प्रकार के प्लास्टिक कार्ड, उदाहरणार्थ कारपोरेट ग्राहकों हेतु दो प्रकार के – प्राइड एवं प्रीमियम स्टेट बैंक बिजनेस डेबिट कार्ड, त्वरित नकदी जमा करने के लिए ट्रेडरों एवं सेवा प्रदाताओं के लिए इंस्टा डिपाजिट कार्ड, खुदरा ग्राहकों के लिए स्टेट बैंक वर्चुअल कार्ड जारी किए।
- वर्ष के दौरान स्टेट बैंक मोबीकैश ईजी नामक एक मोबाइल वॉलेट सुविधा प्रारंभ की गई।
- शाखाओं एवं कारपोरेट इंटरनेट बैंकिंग चैनल (सीआईएनबी) के माध्यम से कर्मचारी भविष्य निधि के संग्रहण हेतु ई-चालान सह विवरणी।
- स्टेट बैंक वर्चुअल कार्ड इंटरनेट बैंकिंग सुविधा के माध्यम से सुरक्षित ई-कॉमर्स ऑन-लाइन लेनदेन की सुविधा प्रदान करता है।
- ग्रीन चैनल काउंटर, सेल्फ सर्विस किऑस्क, ग्रीन रेमिट कार्ड, स्मार्ट पे-आउट कार्ड, ई-झेड पे कार्ड, विश्वयात्रा कार्ड जैसे प्रीपेड कार्ड्स बैंक द्वारा प्रारंभ किए गए नए उत्पाद हैं और इनके सामाजिक फायदे भी हैं।



### सिद्धांत 3 : मानव पूंजी का ध्यान रखना :

#### कर्मचारियों की संख्या

बैंक देश के सबसे बड़े नियोक्ताओं में से एक है। वित्त वर्ष 2013-14 के अंत में बैंक में कर्मचारियों की संख्या 2,28,296 थी। इसमें 46,833 महिला कर्मचारी और 2102 निःशक्त कर्मचारी थे। 31 मार्च 2014 को बैंक में 43,550 अनुसूचित जाति और 16,764 अनुसूचित जन-जाति कर्मचारी थे।

#### कर्मचारी हितलाभ

अपने मानव संसाधनों के लिए बैंक का दृष्टिकोण समर्थकारी पर्यावरण का सृजन करना रहा है जिससे कि संगठन की कार्यक्षमता में वृद्धि की जा सके। इसका उद्देश्य कर्मचारियों को उपयुक्त रूप से नियोजित करते हुए, आर्थिक प्रोत्साहन प्रदान करते हुए अपनी सर्वोत्तम क्षमता के अनुरूप अपने कार्य का निष्पादन करने के प्रति प्रेरित करना है। इसके साथ ही साथ विश्वास एवं भावना का एक ऐसा वातावरण सृजित करना है जहां यह लगे कि संगठन अपने कर्मचारियों की भलाई एवं आकांक्षाओं के प्रति ध्यान रखता है। इससे व्यावसायिक ध्येय के साथ वैयक्तिक आकांक्षाओं का निर्धारण करने में सहायता मिलती है एवं कार्य-कुशलता को बढ़ावा प्राप्त होता है। बैंक अपने कर्मचारियों के लिए अनेक प्रकार की लाभकारी योजनाएं चलाता है। इनमें कर्मचारियों को भविष्य निधि, ग्रेच्युटी, पेंशन, चिकित्सा सुविधाएं, रियायती ब्याज दरों पर अग्रिम, जमा-राशियों पर उच्चतर ब्याज दरें, कर्मचारियों के बच्चों के लिए छात्रवृत्तियां, अवकाश गृहों की सुविधा, स्कूलों में आरक्षित सीटें आदि की सुविधा उपलब्ध कराना शामिल है।

#### एसोसिएशन बनाने का विकल्प

बैंक में दो मान्यताप्राप्त कर्मचारी एसोसिएशन हैं—एक पर्यवेक्षी स्टाफ के लिए और दूसरी अवार्ड 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 में बाल श्रमिक रखने, बलपूर्वक श्रमिक रखने या अनैच्छिक श्रमिक रखने की अनुमति नहीं 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 अलग से शिकायत समिति गठित की गई है। इस विषय में कारपोरेट केंद्र से संपर्क करने के लिए एक समन्वयक बनाया गया है। बैंक जाति, वंश या लिंग या धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करता है और अपने कर्मचारियों के लिए स्वस्थ कार्य-जीवन संतुलन सुनिश्चित करता है।

#### कर्मचारी प्रशिक्षण और विकास

अपने कर्मचारियों में दक्षता का निर्माण करने के लिए भारतीय स्टेट बैंक में एक बहुत व्यापक प्रशिक्षण नेटवर्क है जिसमें 47 ज्ञानार्जन केंद्र और 5 शीर्ष संस्थान हैं जो 50 से भी अधिक वर्षों में विकसित हुए हैं। बैंक की प्रशिक्षण प्रणाली कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई (एसटीयू) के संपूर्ण पर्यवेक्षण एवं मार्गदर्शन में कार्य करती है जिसका नेतृत्व बहुत वरिष्ठ स्तर के एक कार्यपालक द्वारा किया जाता है।

कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई यह सुनिश्चित करती है कि -

- सभी कर्मचारी वर्ष के दौरान कम से कम एक बार संस्थात्मक प्रशिक्षण प्राप्त करते हैं।
- प्रशिक्षण कार्यक्रमों को वर्तमान कारपोरेट प्राथमिकताओं/व्यावसायिक इकाइयों की आवश्यकताओं के अनुरूप निर्धारित किया जाता है।
- हरेक कर्मचारी में स्वतः ज्ञान प्राप्त करने की प्रवृत्ति को विकसित किया जाता है।
- पुरस्कारों एवं मान्यताओं द्वारा समर्थित अधिदेशात्मक कार्य-आधारित शिक्षा सहित ऑन-लाइन ज्ञानार्जन को सक्रिय बढ़ावा देना।

संस्थात्मक प्रशिक्षण को अनुपूरक आधार/सहायता प्रदान करने की दृष्टि से (ई-लर्निंग) ई-ज्ञानार्जन एक प्रभावी मंच सिद्ध हुआ है। वर्ष 2013-14 की कुछ प्रमुख विशेषताएं :

- वर्ष 2013-14 के दौरान 2,34,763 से भी अधिक सहभागियों को प्रशिक्षित किया गया जिसमें 60% अधिकारी एवं 68% अवार्ड स्टाफ शामिल है।
- कर्मचारियों, विशेषकर फ्रन्टलाइन स्टाफ के बीच जानकारी का तेजी से प्रसार करने के लिए 219 अल्पावधि ई-कैपसूल पाठ्यक्रम (प्रत्येक 15 मिनट की अवधि का) अपलोड किए गए हैं।
- प्रारंभिक आधार पर मोबाइल नगेट्स (मोबाइल हैंडसेट पर लघु अध्ययन सामग्री) उपलब्ध कराए गए हैं।
- कार्य-स्थल पर जेनडर की संवेदनशीलता के बारे में कर्मचारियों को अवगत कराया जाता है।
- वरिष्ठ अधिकारियों को हार्वर्ड मैनेजमेंट का अध्ययन करने के लिए प्रेरित किया जाता है जो हार्वर्ड बिजनेस स्कूल के साथ किए गए गठजोड़ के अंतर्गत प्रबंधन विषयों पर एक ऑन-लाइन पाठ्यक्रम है।
- वरिष्ठ कार्यपालकों के लिए उद्योग विशिष्ट इनपुट संबंधी वीडियो लेक्चरों की व्यवस्था की जाती है।

#### सिद्धांत 4 : हितधारकों से परामर्श प्राप्त करना

हितधारकों से परामर्श प्राप्त करने संबंधी बैंक के दृष्टिकोण से जोखिमों को न्यूनतम बनाने, नए उत्पादों एवं सेवाओं से संबंधित विचारों का निर्धारण करने और जिस समुदाय को सेवा प्रदान की जा रही हो, उससे जुड़े हुए मुद्दों को समझने एवं उस विषय में कार्रवाई करने में सहायता प्राप्त होती है।

बैंक अपने हितधारकों के साथ कई प्रकार के चैनलों अर्थात् ई-मेल, वेबसाइट, कानफेरेंस कॉल, प्रेस मीट, एडवर्टाइजिंग, वन-ऑन-वन मीटिंग, विश्लेषकों की बैठक एवं संपूर्ण विश्व में इनवेस्टर कॉन्फेरेंस में अपनी उपस्थिति के माध्यम से सूचनाओं का आदान-प्रदान करता है। बैंक के सभी क्षेत्रों में हितधारकों का हित निहित होता है। बैंक अपने सभी ग्राहक अभिमुख चैनलों के माध्यम से फीडबैक प्राप्त करता है, शोरधारकों की समस्याओं पर सुनवाई करता है और फीडबैक प्रदान करने के लिए कर्मचारियों को सुअवसर प्रदान करता है। फेसबुक एवं ट्विटर जैसे सामाजिक मीडिया एवं विभिन्न उद्योग और सामुदायिक संगठनों के साथ सक्रिय सहभागिता करते हुए हितधारकों से परामर्श प्राप्त किया जाता है।



### सिद्धान्त 5 : मानवाधिकारों का सम्मान करना

बैंक अपने कार्यक्षेत्र, के अंतर्गत मानवाधिकारों का सम्मान करने संबंधी अपने उत्तरदायित्वों को बखूबी जानता है जैसे बैंक निम्नानुसार परिभाषित करता है:

- कर्मचारी
- आपूर्तिकर्ता एवं सेवा प्रदाता
- खुदरा ग्राहक एवं कारपोरेट ग्राहक
- स्थानीय समुदाय

समान सुअवसर, भेदभाव से बचाव और उचित कार्यक्षम परिस्थितियों सहित अपने कर्मचारियों के मानवाधिकारों की रक्षा करना बैंक का प्रत्यक्ष दायित्व है। बैंक के स्टाफ परिसर में बाल-मजदूरी या जबरन मजदूरी का उपयोग नहीं किया जाता है। बैंक यह सुनिश्चित करता है कि उसके प्रमुख आपूर्तिकर्ता मानव अधिकारों का सम्मान करते हैं और उसके कारपोरेट ग्राहक मानव अधिकारों से संबंधित सभी नियमों का पालन करते हैं। भारतीय स्टेट बैंक अपनी विभिन्न सीएसआर एवं माइक्रो फाइनेंस क्रिया-कलापों के माध्यम से स्थानीय समुदायों के प्रति सकारात्मक योगदान करता है।

### सिद्धान्त 6 : पर्यावरण का ध्यान रखना :

अपने परिचालनों से पर्यावरण पर पड़ने वाले प्रत्यक्ष प्रभाव को कम करने के लिए बैंक सक्रिय उपाय करता है। कार्यालयों एवं शाखाओं में रीसायकलिंग कार्यक्रमों से लेकर ऊर्जा संरक्षण तक बैंक अपने परिचालनों से पर्यावरण पर पड़ने वाले प्रतिकूल प्रभावों को कम करने की दिशा में कार्यरत है। बैंक द्वारा प्रारंभ किए गए कुछ उपाय निम्नानुसार हैं :

- पवन आधारित पावर परियोजनाएं सफलतापूर्वक प्रारंभ की गई हैं और इन परियोजनाओं से सृजित बिजली से महाराष्ट्र, गुजरात और तमिलनाडु में बैंक की शाखाओं/कार्यालयों को बिजली प्राप्त होती है।
- सोलर एटीएम की स्थापना, ग्रीन चैनल बैंकिंग की शुरुआत करना (पेपर रहित बैंकिंग)
- बैंक ने अपने कार्बन उत्सर्जन स्तर का निर्धारण करने के लिए एक प्रायोगिक परियोजना की शुरुआत की है जिससे बैंक संसाधनों के उपयोग 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।
- बैंक ने SMART अर्थात स्पेसिफिक, मेजरेबल, अचीवेबल, रियालिस्टिक और टाइम बाउंड ग्रीन बैंकिंग लक्ष्य निर्धारित किए हैं जिनमें से कुछ को सभी स्थानीय प्रधान कार्यालय परिसरों में ब्यूरो ऑफ एनर्जी एफिशियन्सी, ग्रीन बिल्डिंग का निर्माण, व्यर्थ जल को शुद्ध करना, ऊर्जा बचत के संबंध में स्टाफ को संवेदनशील बनाने के कार्यक्रमों से स्टार रेटिंग प्राप्त हो रही है।
- हमारे 51,000 से भी अधिक एटीएम, शाखाओं में पेपर की कम खपत को सुनिश्चित करते हैं।

बैंक के परिचालनों से बहुत कम उत्सर्जन/अपशिष्ट उत्पन्न होता है और इसीलिए बैंक द्वारा रिपोर्टिंग अवधि में उत्पन्न उत्सर्जन अपशिष्ट की मात्रा प्रदूषण नियंत्रण

बोर्ड द्वारा दी गई अनुमत सीमा से काफी कम रही। वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड से बैंक को कई कारण बताओ/विधिक नोटिस प्राप्त नहीं हुआ है।

### सिद्धान्त 7 : लोकनीति की वकालत करना :

सार्वजनिक नीतियाँ बनाने के प्रक्रिया में बैंक की सहभागिता बहु-आयामी रही है। लीडरशिप स्तर पर शीर्ष प्रबंधन नियमित रूप से नीतियाँ बनाने वाले एवं विनियामक प्राधिकारियों से मिलते रहते हैं। पालिसी डेवलपमेंट स्तर पर शीर्ष कार्यपालक वित्तीय सेवा उद्योग से संबंधित सार्वजनिक नीति से संबंधित मुद्दों के संबंध में विनियामकों, सरकारी एवं सरकारी एजेंसियों से मिलते हैं। सरकारी सलाहकारी निकायों में सहभागिता सहित यह संबद्धता कई स्वरूप की होती है। भारतीय स्टेट बैंक विभिन्न बैंकिंग एवं वित्त संबंधी ट्रेड निकायों, चेंबर्स और एसोसिएशनों का एक सक्रिय सदस्य रहा है।

कुछ प्रमुख एसोसिएशन जिनमें भारतीय स्टेट बैंक उनका एक भाग है, उनके नाम यहां नीचे दिए गए हैं:

1. भारतीय बैंक संघ (आईबीए)
2. भारतीय विदेशी मुद्रा विक्रेता संघ (फेडई)
3. फिक्सड इन्कम मनी मार्केट एण्ड डेरीवेटिव्स एसोसिएशन (एफआईएमएमडीए)

बैंक की लोक नीति सारे समाज के लाभ की बात करती रही है और यह किसी समाज विशेष के हित को साधने के लिए नहीं है।

### सिद्धान्त 8 : समावेशीय संवृद्धि हासिल करना :

उच्चतर वित्तीय समावेशन एवं बैंक के दायरे को बढ़ाने के दोहरे लक्ष्य को सुनिश्चित करने और विशेष रूप से बैंकिंग सुविधा रहित क्षेत्रों में अल्पसुविधा प्राप्त वर्गों को व्यापक वित्तीय सेवाएं प्रदान करने के लिए बैंक की वित्तीय समावेशन योजना के अंतर्गत व्यवसाय-प्रतिनिधियों के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं प्रदान करना शामिल है।

बैंक ने राष्ट्रीय एवं क्षेत्रीय दोनों ही स्तर पर सहयोग के माध्यम से 45,487 व्यवसाय प्रतिनिधि ग्राहक सेवा केंद्रों की स्थापना की है।

- बैंक व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी) चैनल के माध्यम से बचत बैंक, फ्लेक्सि आरडी, रेमिटेन्स और बचत बैंक-ओवरड्राफ्ट सुविधाओं जैसी विभिन्न प्रौद्योगिकी सुलभ उत्पाद सेवाएं प्रदान कर रहा है।
- वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान वित्तीय समावेशन के अंतर्गत 31,729 गाँवों में शत-प्रतिशत लक्ष्य प्राप्त किया है। वित्तीय समावेशन के अंतर्गत शामिल किए गए गाँवों की संख्या बढ़कर 52,260 हो गई है।
- 11,423 व्यवसाय प्रतिनिधि सेवा केंद्र शहरी/महानगरीय केंद्रों में स्थापित किए गए हैं जो प्रवासी श्रमिकों, विक्रेताओं आदि की आवश्यकताओं को पूरा करते हैं। वित्तीय वर्ष 2014 के दौरान व्यवसाय प्रतिनिधि चैनल के माध्यम से 9,983 करोड़ रुपए के 226 लाख धन-प्रेषण लेनदेन हुए।



- वित्तीय वर्ष 2014 के दौरान बैंक ने सरलीकृत केवाईसी वाले 1.50 करोड़ लघु खाते खोले हैं और इस प्रकार लघु खातों की संख्या बैठकर 3.53 करोड़ हो गई है।
- व्यवसाय प्रतिनिधियों के माध्यम से लेनदेनों की राशि वित्तीय वर्ष 2013 के दौरान किए गए कुल 13,033 करोड़ रुपये की तुलना में वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान बढ़कर 22,525 करोड़ रुपये हो गयी है।
- वैकल्पिक चैनलों के माध्यम से लेनदेन की सुविधा प्रदान करने की दृष्टि से, बैंक ने वित्तीय समावेशन से संबंधित ग्राहकों को वित्तीय समावेशन संबंधी 24 लाख रुपये एटीएम डेबिट कार्ड जारी किए हैं।
- एक हब के अंतर्गत सीएसपी के माध्यम से गाँवों को शाखाओं से जोड़ते एवं स्पोक माडल प्रवर्तित करते हुए अब तक कुल 69,749 गाँवों को जोड़ा गया है। 31,919 व्यवसाय प्रतिनिधि सेवा केंद्रों पर ऋण से संबंधित चुकौतियाँ जमा करने की सुविधा भी उपलब्ध कराई गई है।
- डायरेक्ट बेनिफिट ट्रान्सफर (डीबीटी) योजना को सफलतापूर्वक प्रारंभ किया गया है।
- प्राप्तकर्ता बैंक के रूप में कुल 98.61 करोड़ रुपये के 7.1 लाख लेनदेन संचालित करने के अतिरिक्त प्रायोजक बैंक के रूप में बैंक ने 505 करोड़ रुपये के कुल 27.41 लाख लेनदेन सफलतापूर्वक निष्पादित किए हैं।
- एलपीजी लेनदेन हेतु जो सभी तीनों ऑयल मार्केटिंग कंपनियों के लिए केंद्रीय रूप से संसाधित किए जाते हैं डीबीटी के लिए भारतीय स्टेट बैंक अकेला प्रायोजक बैंक है। कुल 5,393 करोड़ रुपये के 8.98 करोड़ से भी अधिक लेनदेन सफलतापूर्वक संसाधित किए गए हैं।
- 4.46 लाख स्वयं-सहायता समूहों की ऋण संबद्धता के अंतर्गत 5,134 करोड़ रुपये के ऋण विनियोजित किए गए। स्वयं-सहायता समूहों में हमारी बाजार सहभागिता 22% है।

वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान बैंक ने सीएसआर कार्य-कलापों पर कुल 148.93 करोड़ रुपये खर्च किए हैं। कार्य-कलापों एवं प्रारंभ की गई परियोजनाओं का ब्योरा उपर्युक्त खण्ड 'ख' के अलावा वार्षिक रिपोर्ट के कारपोरेट सामाजिक दायित्व के अंतर्गत शामिल किया गया है।

## सिद्धान्त 9 : ग्राहकों की सेवा करना

बैंक के दूरदर्शिता विवरण में बैंक की व्यावसायिक युक्तिनीतियों एवं परिचालनों के अंतर्गत ग्राहक की स्थिति को स्पष्ट रूप से परिभाषित किया गया है। एक बहुस्तरीय समिति सतत रूप से वर्तमान सेवाओं की समीक्षा करती है और सुधार संबंधी सुझाव प्रदान करती है। इन समितियों द्वारा उठाए गए महत्वपूर्ण मुद्दों और उन पर की गई कार्रवाई के अलावा सभी मंडलों के ग्राहक शिकायतों से संबंधित समेकित आंकड़ों का विश्लेषण करके हरेक तिमाही में बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष उन्हें प्रस्तुत किया जाता है जिससे कि ऐसे सामान्य प्रणालीबद्ध एवं नीतिगत मुद्दों का निर्धारण किया जा सके जिनमें सुधार किए जाने की आवश्यकता हो।

बैंक में एक सुपरिभाषित एवं प्रलेखीकृत शिकायत निवारण प्रणाली पालिसी निर्धारित की गई है जिसमें निम्नलिखित का प्रावधान किया गया है :

- एक समर्पित ग्राहक निगरानी कक्ष
- बैंक की वेब आधारित शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) को पुनर्निर्धारित किया गया है और उसे ऑन-लाइन शिकायत दर्ज करने और शिकायत दूर करने की एकल प्रणाली के रूप में प्रारंभ करने सहित या बैंक के संपर्क केंद्र के टोल-फ्री नंबर से संपर्क करने या एक विशेष रूप से निर्दिष्ट नंबर पर UNHAPPY एसएमएस संदेश भेजने सहित विभिन्न चैनलों के माध्यम से अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

## प्रक्रिया नवोन्मेषन

- व्यावसायिक शीर्षों के अंतर्गत संबद्ध प्रबंधन मंच को सुदृढ़ बनाया गया जिसमें कारपोरेट ग्राहकों हेतु लेखा प्रबंधन दलों, उच्च निवल मालियत वाले ग्राहकों हेतु प्रीमियर बैंकिंग सेवाओं, एसएमई (एमई एण्ड एसई) हेतु संबद्ध प्रबंधकों को शामिल किया गया है।
- ऋणों पर त्वरित कार्रवाई करने हेतु लोन ओरिजिनेशन सॉफ्टवेयर युक्त प्रक्रिया कक्षों में वृद्धि की गई है।
- शाखाओं को खोलते हुए और दूरस्थ क्षेत्रों में ग्राहक सेवा केंद्रों, व्यवसाय प्रतिनिधि केंद्रों में वृद्धि करते हुए ग्राहकों के संपर्क केंद्रों को विस्तारित किया गया है।
- अर्ध-शहरी/ग्रामीण क्षेत्रों में प्रभावी नकदी प्रबंधन हेतु सभी करेंसी चेस्ट शाखाओं में क्लस्टर माडल प्रारंभ किए गए हैं।