

व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट

प्रस्तावना

200 वर्षों से भी अधिक इतिहास वाला भारतीय स्टेट बैंक भारत की प्राचीनतम वित्तीय संस्थाओं में से एक है, जिसकी उपस्थिति पूरे विश्व भर के अधिकांश देशों में है। भारत में 20,000 से भी अधिक शाखाओं और विश्व के 36 देशों में 191 कार्यालयों के साथ इस समूह का व्यापक नेटवर्क है। भारतीय स्टेट बैंक यह सुनिश्चित करने का प्रयास करता है कि वित्तीय संसाधन समाज के सभी तबकों को आसानी से मिले। बैंक को अपनी स्थापना के समय से ही अपने निम्नलिखित प्रमुख मूल्यों पर अटल विश्वास रहा है:

ग्राहक सर्वप्रथम

देश की सुदूरस्थ भाग को भी सेवाएं प्रदान करना

भारत में गर्व का अनुभव कराना

भारतीय स्टेट बैंक का मानना है कि कोई भी संगठन तब सतत आर्थिक संवृद्धि कर पाता है, जब वह सभी को समावेशी विकास उपलब्ध कराता है। इस विश्वास को कार्य रूप देते हुए भारतीय स्टेट बैंक लगातार पर्यावरणीय, सामाजिक और अभिशासन पहलुओं को व्यवसाय के सभी आयामों के साथ जोड़ता आ रहा है। इसे अभिशासन की मजबूत संरचना की सहायता से व्यापक कारपोरेट दायित्व नीति के जरिए लागू किया जाता है। यह नीति और उसके सभी घटक भारतीय स्टेट बैंक के सभी विभागों/व्यवसाय खंडों/व्यवसाय समूहों पर लागू हैं।

भारतीय स्टेट बैंक की कारपोरेट दायित्व नीति के अंतर्गत निम्नलिखित कारपोरेट दायित्व संबंधी मामलों पर विचार किया जाता है:

- ▶ सुदूरस्थ क्षेत्रों में भी बैंकिंग सेवाओं की बेहतर पहुंच बनाना।
- ▶ पर्यावरण पर पड़ने वाले सीधे प्रभाव को कम करना।
- ▶ आत्म-निर्भर बनाने के लिए अल्प-सुविधाप्राप्त समुदायों की सहायता करना।

इस रिपोर्ट से अपने सभी हितधारकों के लिए जिम्मेदारपूर्ण तरीके से स्थिर मूल्य सृजित करने के प्रति भारतीय स्टेट बैंक द्वारा किए गए प्रयासों का पता चलता है। व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट में भारतीय स्टेट बैंक के देशीय परिचालन शामिल हैं और यह कारपोरेट कार्य मंत्रालय द्वारा व्यवसाय की सामाजिक, पर्यावरणीय एवं आर्थिक जिम्मेदारियों पर जारी किए गए राष्ट्रीय स्वैच्छिक दिशानिर्देशों और यह भारतीय प्रतिभूति एवं विनियम बोर्ड (सेबी) के शेयर बाजारों के साथ के सूचीबद्ध करार के खंड 55 के अनुरूप है।

इस रिपोर्ट के जरिए भारतीय स्टेट बैंक उन प्रमुख मामलों को निपटाने का प्रयास करता है, जो स्वयं एवं उसके हितधारकों के हित में हैं। यह रिपोर्ट कारपोरेट कार्य मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा व्यवसाय की सामाजिक, पर्यावरणीय एवं आर्थिक

जिम्मेदारियों पर जारी किए गए राष्ट्रीय स्वैच्छिक दिशानिर्देशों में उल्लिखित 9 सिद्धांतों के प्रति भारतीय स्टेट बैंक के व्यवसाय परिणाम एवं निष्पादन का पारदर्शी एवं संतुलित प्रकटीकरण है।

खंड क : कंपनी के बारे में सामान्य सूचना

भारतीय स्टेट बैंक का उद्भव आजादी से पहले के युग के द इंपीरियल बैंक के समय का है। प्रतिकूल परिस्थितियों का सामना कर विकास करने की अपनी क्षमता के कारण ही भारतीय स्टेट बैंक विश्व की वित्तीय संस्थाओं में अग्रणी बन गया है। आज 200 वर्षों के इतिहास के साथ वह आस्तियों, जमाराशियों, लाभ, शाखाओं, ग्राहकों एवं कर्मचारियों की दृष्टि से सबसे बड़ा वाणिज्यिक बैंक है। भारतीय स्टेट बैंक को हर भारतीय का बैंक होने का गर्व है। अधिकांश भारतीय किसी न किसी रूप में बैंक के हितधारक/ग्राहक हैं। बैंक के सभी व्यवसाय पहलों एवं उत्पादों से मिलने वाले सामाजिक लाभों की दृष्टि से उनकी जांच उनके बनाए जाने के समय पर ही की जाती है। इसे 16,333 शाखाओं जिनमें से 10,754 शाखाएं ग्रामीण एवं अर्ध-शहरी क्षेत्रों में हैं, की व्यापक नेटवर्क के माध्यम से सुनिश्चित किया जाता है। भारतीय स्टेट बैंक कृषि वित्त के मामले में भी बाजार अग्रणी है।

स्टेट बैंक समूह में भारतीय स्टेट बैंक और 5 सहयोगी बैंक तथा प्रमुख व्यवसाय, अर्थात् मर्चेण्ट बैंकिंग, जीवन बीमा, साधारण बीमा, म्यूचुअल फंड आदि के लिए गठित की गई अनेक अनुषंगियां शामिल हैं। इस समूह का भारत में 20,000 से भी अधिक शाखाओं और विश्व के 36 देशों के 191 विदेश स्थित कार्यालयों का व्यापक नेटवर्क है। स्टेट बैंक समूह के पास 54,000 से भी अधिक एटीएम हैं, जो विश्व का सबसे बड़ा एटीएम नेटवर्क है। बैंक के एटीएम कुछ सुदूरस्थ एवं न पहुंचे जाने वाले स्थानों सहित देश के सभी हिस्सों में हैं।

भारतीय स्टेट बैंक की गैर-बैंकिंग अनुषंगियां/संयुक्त उद्यम अपने-अपने क्षेत्रों में बाजार अग्रणी हैं और व्यापक सेवाएं प्रदान कर रहे हैं, जिनमें जीवन बीमा, मर्चेण्ट बीमा, म्यूचुअल फंड, क्रेडिट कार्ड, फैक्ट्रिंग सेवाएं, प्रतिभूति व्यापार एवं प्राथमिक डीलरशिप शामिल हैं। इनसे स्टेट बैंक समूह वास्तव में सबसे बड़ा वित्तीय सुपर मार्केट एवं भारत का वित्तीय आइकॉन बन गया है।

बीमा, म्यूचुअल फंडों, फाइनेंशियल लिजिंग, कार्ड व्यवसाय आदि जैसी सहायक वित्तीय सेवाएं बैंक के सहयोगी बैंकों तथा/अथवा अनुषंगियों के जरिए सभी ग्राहक खंडों को, चाहे वह सरकारी, कारपोरेट या व्यक्तिगत हो, उपलब्ध कराई जाती हैं। बैंक के निम्नलिखित तीन प्रकार के प्रमुख उत्पाद/सेवाएं हैं, जिनमें से प्रत्येक में अनेक उत्पाद/सेवाएं शामिल हैं:

1. जमाराशियां
2. ऋण एवं अग्रिम
3. धन-प्रेषण एवं उगाहियां



बैंक के कार्यकलाप को सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय द्वारा प्रकाशित “ग्रुप 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	विवरण
641	6419	मौद्रिक मध्यस्थता अन्य मौद्रिक मध्यस्थता

बैंक के 14 मंडल और 81 मॉड्यूल हैं, जो पूरे देश में प्रमुख शहरों में स्थित हैं। भारतीय स्टेट बैंक की अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग सेवाएं इसके भारतीय ग्राहकों, अनिवासी भारतीयों, विदेशी इकाइयों और बैंकों की सुविधा के लिए प्रदान की जाती हैं। सभी समय क्षेत्रों में अपनी उपस्थिति के साथ भारतीय स्टेट बैंक एवं उसके सहयोगी बैंक अपने वैश्विक ग्राहकों को हर समय पर सेवाएं प्रदान करते हैं। अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग नेटवर्क 36 देशों में 191 कार्यालयों में फैला हुआ है। यूके, यूएसए, जर्मनी, फ्रांस, कनाडा, रूस, दक्षिणी अफ्रीका, चीन, सिंगापुर, जापान, मिडल ईस्ट और आस्ट्रेलिया में बैंक के कुछ अंतरराष्ट्रीय कार्यालय हैं।

बैंक के पूरे विश्व में 88 देशों में 346 से अधिक 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।

पता :	भारतीय स्टेट बैंक, स्टेट बैंक भवन, कारपोरेट केंद्र, मादाम कामा रोड, नरीमन पॉइंट, मुंबई - 400021, भारत
वेबसाइट:	http://www.sbi.co.in http://statebankofindia.com E-mail id : gm.snb@sbi.co.in
रिपोर्ट : वित्त वर्ष	2014-2015

खंड ख : कंपनी का वित्तीय ब्योरा

वित्तीय वर्ष 2014-15 के विवरण:	भारतीय रुपए में
प्रदत्त पूंजी	747 करोड़
कुल आय	1,74,972.96 करोड़
कर पश्चात कुल लाभ (पीएटी)	13,101.57 करोड़
कर पश्चात लाभ के प्रतिशत के रूप में कारपोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) पर भारतीय रुपए में व्यय (वित्तीय वर्ष 2014-15)	1.06 प्रतिशत
कुल जमाराशियां	15,76,793 करोड़
कुल अग्रिम	13,35,424 करोड़
कुल व्यवसाय	29,12,217 करोड़

देश की अग्रणी वित्तीय संस्था के रूप में बैंक गंभीरतापूर्वक अपनी सामाजिक जिम्मेदारी समझता है। समाज की उन्नति के लिए भारतीय स्टेट बैंक की शाखाएं एवं प्रशासनिक कार्यालयों द्वारा विभिन्न प्रकार के क्षेत्रों में व्यापक रूप से कई गतिविधियां शुरू की गई हैं। यहां इस बात का उल्लेख करना महत्वपूर्ण होगा कि भारतीय स्टेट बैंक ने अपनी कारपोरेट सामाजिक गतिविधियां संचालित करने के लिए वर्ष 1973 में नवोन्मेषी बैंकिंग नाम से सेवाएं शुरू की थी।

बैंक का कारपोरेट सामाजिक दायित्व उसके कई व्यवसाय पहलों से जुड़ा है और इसमें सामाजिक, पर्यावरणीय 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 ने अनुमोदित किया है। बैंक अपने सीएसआर कार्यकलापों के माध्यम से देश के सभी भागों में रहने वाले लाखों गरीब एवं जरूरतमंद लोगों की सेवाओं में कार्यरत है।

बैंक के प्रमुख सीएसआर कार्यकलाप यहां नीचे दिए गए हैं:

- ▶ शिक्षा एवं स्वास्थ्य-रक्षा
- ▶ पर्यावरण का संरक्षण
- ▶ उद्यमकर्ता एवं कुशलता विकास कार्यक्रम चलाना
- ▶ आपदाओं के समय सहायता करना
- ▶ स्वच्छ भारत अभियान

बैंक के कारपोरेट सामाजिक दायित्व के अंतर्गत व्यय करने के लिए बजट पिछले वर्ष के कर पश्चात लाभ का 1 प्रतिशत अर्थात् 109 करोड़ रुपए रहा। वित्त वर्ष 2014-15 के दौरान सीएसआर कार्य-कलाप पर बैंक की वास्तविक व्यय राशि भारतीय रुपए में 115.80 करोड़ रही।

बैंक के सीएसआर कार्य-कलाप का विस्तृत ब्योरा वित्त वर्ष 2014-15 की वार्षिक रिपोर्ट के कारपोरेट सामाजिक दायित्व भाग में दिया गया है।

खंड ग : अन्य ब्योरा

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

अनुषंगियों एवं संयुक्त उद्यमों का विस्तृत ब्योरा वित्त वर्ष 2014-15 की वार्षिक रिपोर्ट में उपलब्ध कराया गया है। बैंक के सहयोगी एवं अनुषंगियां व्यवसाय दायित्व सिद्धांतों का पूर्णतया समर्थन करती हैं। सामाजिक एवं पर्यावरण संबंधी पहलों और कार्यक्रमों का निर्णय सहयोगी एवं अनुषंगियों के स्वतंत्र बोर्डों द्वारा लिया जाता है। बैंक यह अपेक्षा रखता है और अपने आपूर्तिकर्ताओं/संवितरकों को इस बात के लिए प्रोत्साहित करता है कि वे अपने व्यवसाय का संचालन दायित्वपूर्ण ढंग से करें।

खंड घ : व्यवसाय दायित्व (बीआर) सूचना

व्यवसाय दायित्व (बीआर) से संबंधित अभिशासन

निदेशक बीआर नीति/नीतियों के कार्यान्वयन के लिए जवाबदार



डीआईएन नंबर (यदि लागू हो)	02993708
नाम	श्री बी. श्रीराम
पदनाम	प्रबंध निदेशक एवं समूह कार्यपालक (राष्ट्रीय बैंकिंग)
व्यवसाय दायित्व प्रमुख	
डीआईएन नंबर (यदि लागू हो)	06891568
नाम	श्री विनोद पांडे
पदनाम	महाप्रबंधक (कारपोरेट संप्रेषण एवं परिवर्तन प्रबंधन)
टेलीफोन नंबर	022-22870923
ई-मेल आईडी	gm.ccc@sbi.co.in

जिस प्रकार बैंक की व्यवसाय दायित्व नीति में उल्लेख किया गया है, बैंक के व्यवसाय दायित्व निष्पादन का मूल्यांकन निदेशक बोर्ड द्वारा हर वर्ष किया जाता है। व्यवसाय दायित्व निष्पादन का नेतृत्व कर रहा नोडल अधिकारी बैंक के व्यवसाय दायित्व निष्पादन के लिए जिम्मेदार है। इसके अतिरिक्त, नोडल अधिकारी द्वारा बैंक की व्यवसाय दायित्व नीति को अद्यतन किया जाता है (यथा प्रयोज्य कानून, नियमों और विनियमों में कोई संशोधन होने पर)।

व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट के बारे में

यह बैंक की तीसरी व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट है तथा यह सेबी अपेक्षाओं के अनुरूप है और वित्त वर्ष 2012-13 से इसका प्रकाशन वार्षिक आधार पर किया जाता है। वित्त वर्ष 2014-15 की व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट बैंक की वेबसाइट <http://www.sbi.co.in> अथवा <http://statebankofindia.com> पर Corporate Governance / CSR/BR Report में देखी जा सकती है।

क्र. प्रश्न सं.	पी 1	पी 2	पी 3	पी 4	पी 5	पी 6	पी 7	पी 8	पी 9
1. क्या आपके पास एनवीजी में यथा उल्लिखित प्रत्येक सिद्धांतके लिए 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 और 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/उपयुक्त निदेशक बोर्ड द्वारा हस्ताक्षर किए गए हैं?						हां बीआर नीति केंद्रीय निदेशक बोर्ड द्वारा अनुमोदित 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 ऑनलाइन देखने के लिए उपलब्ध लिंक का उल्लेख करें?						http://www.sbi.co.in अथवा http://statebankofindia.com जोकी Corporate Governance लिंक के अंतर्गत CSR/BR Report			
7. क्या यह नीति सभी संबंधित आंतरिक और बाहरी हितधारकों को औपचारिक रूप से सूचित की गई है?						हां			
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 वर्ष 2012-13 में व्यवसाय दायित्व नीति को लागू किया और इस नीति के कार्यान्वयन का सतत आधार पर मूल्यांकन किया जाता है।			

खंड ड : सिद्धांत-वार निष्पादन

सिद्धांत 1: अच्छा कारपोरेट अभिशासन कार्यान्वित करना

भारतीय स्टेट बैंक कारपोरेट अभिशासन के क्षेत्र में श्रेष्ठ प्रथाओं को अक्षरशः अपनाने के लिए प्रतिबद्ध है और उसका यह मानना है कि अच्छा कारपोरेट अभिशासन कानूनी एवं विनियामक अपेक्षाओं के अनुपालन करना ही नहीं, बल्कि उससे भी आगे है। अच्छे कारपोरेट अभिशासन से प्रभावी प्रबंधन सुनिश्चित होता है और उच्च स्तरीय व्यवसाय नैतिकता बनाए रखने तथा अपने सभी हितधारकों के लिए मूल्य को अधिकतम बनाने में बैंक को सुविधा होती है।



उद्देश्यों को निम्नानुसार दिया गया है:

- ▶ शेयरधारक के मूल्य की रक्षा करना एवं उसमें संवर्धन
- ▶ ग्राहक, कर्मचारी एवं समाज जैसे सभी अन्य हितधारकों के हित की रक्षा करना।
- ▶ संप्रेषण के मामले में पारदर्शिता एवं ईमानदारी सुनिश्चित करना तथा सभी संबंधितों को पूर्ण, सही एवं स्पष्ट सूचना उपलब्ध कराना।
- ▶ निष्पादन एवं ग्राहक सेवा की जिम्मेदारी सुनिश्चित करना तथा सभी स्तरों पर उत्कृष्टता हासिल करना।
- ▶ उच्च मानक वाला कारपोरेट नेतृत्व दूसरों को उपलब्ध कराना।

बैंक ने केंद्रीय बोर्ड के निदेशकों और उसके प्रमुख प्रबंधन के लिए एक सुपरिभाषित आचार संहिता तैयार की है। इस आचार संहिता के आधार पर मार्गदर्शी सिद्धांत बनाए गए हैं जिनके आधार पर बैंक अपने बहुसंख्यक हितधारकों, सरकार और विनियामक एजेंसियों, मीडिया और अन्य किन्हीं जिनसे यह संबंधित है, के साथ अपना दैनिक व्यवसाय परिचालित एवं संचालित करता है। पूरे विवरण के लिए बैंक की वेबसाइट से संहिता तक पहुंचा जा सकता है। अपने केंद्रीय बोर्ड/केंद्रीय बोर्ड की कार्यकारिणी समिति के अनुमोदन से बैंक ने कई नीतियां बनाई हैं जिनमें भारत और विदेशों में उसका निष्पादन और परिचालन शामिल हैं। बैंक की व्यवसाय दायित्व नीति में नैतिकता, घूसखोरी और भ्रष्टाचार जैसे विषयों को भी शामिल किया गया है।

सिद्धांत 2 : व्यवसाय बढ़ाने वाले उत्पाद एवं सेवाएं उपलब्ध कराना

बैंक कई दशकियों से दायित्वपूर्ण बैंकिंग कर रहा है और उत्पादक आर्थिक गतिविधि के लिए लगातार प्रतिबद्ध रहा है। वह या तो अपने उत्पादों अथवा परिचालनों/सेवाओं के जरिए नवोन्मेषण के मामले में हमेशा सबसे आगे रहा है। डिजिटल रूप से समर्थित नए बैंकों से अपने परंपरागत व्यवसाय के लिए बैंकिंग प्रणाली के समक्ष नई चुनौतियां उत्पन्न हो रही हैं। कुछ समय से स्मार्ट फोन तथा ई-कॉमर्स का उपयोग बढ़ने के कारण बैंकिंग व्यवसाय में भुगतान प्रणालियों की मांग सबसे ज्यादा है। कई नवोन्मेषी उत्पाद/मोबाइल ऐप्स शुरू किए गए हैं।

उभरने वाली चुनौतियों का सामना करने के लिए बैंक ने सीएस एंड एनबी के जरिए कई उपाय शुरू किए हैं, जो इस प्रकार हैं:

- क) डिजिटल बैंकिंग परियोजना: एसबीआईईनटच- पर्सनलाइज्ड डेबिट कार्ड के साथ खाता खोलने, नकद जमा/आहरण, निधि अंतरण, पूछताछ, शैक्षिक संस्थाओं, आगामी आवास परियोजनाओं से संबंधित सूचना के लिए इंटरैक्टिव स्क्रीन, कार डीलरों, मॉडल, बैंक ऋण की पात्रता के साथ मूल्य जैसे उत्पादों एवं सेवा के सरलीकरण के जरिए ग्राहक अनुभव बढ़ाने में इससे सहायता मिलती है विशेषज्ञों के साथ वीडियो कांफरेंसिंग, ऑनलाइन सर्विसिंग, एसबीआई लाइफ, जनरल इंश्योरेंस, म्यूचुअल फंड, ई-ट्रेड आदि।

- ख) मोबाइल बैंकिंग सेवाएं: मोबाइल बैंकिंग लेनदेनों की संख्या के मामले में 46 प्रतिशत बाजार हिस्से के साथ भारतीय स्टेट बैंक बाजार अग्रणी है।
- ग) व्यापारिक प्रतिष्ठानों का अधिग्रहण बढ़ाना और नवोन्मेषी उपायों के जरिए लेनदेन सुगम बनाना।
- घ) अग्रेगेशन व्यवसाय को मजबूत करने तथा ई-कॉमर्स/एम-कॉमर्स को सुगम बनाने हेतु सेवाओं की पूरी श्रृंखला उपलब्ध कराने के लिए स्टेट बैंक एग्रेगेटर सेवा (एसबीआई ई-पे) के जरिए अधिक से अधिक बैंकों एवं व्यापारियों को ले आना। एसबीआई ई-पे को सुरक्षा प्रणिकरण पीए-डीएसएस एवं आईएसओ 27001:2013 प्राप्त हुआ है।
- ङ) ग्रीन चैनल काउंटर, सेल्फ सर्विस कियोस्क, ग्रीन रेमिट, स्मार्ट पे-आउट कार्ड, स्मार्ट चेंज कार्ड, ईजेड-पे कार्ड, विश्व यात्रा कार्ड, गिफ्ट कार्ड जैसे प्रीपेड कार्ड शुरू कर ग्राहक अनुभव बढ़ाना। ये बैंक के कुछ ग्रीन पहल हैं, जो समाज के लिए लाभकारी भी हैं।
- च) स्वयं: यह बारकोड आधारित पासबुक प्रिंटिंग कियोस्क है। चार महीनों की कम अवधि में ही 1 करोड़ से भी अधिक पासबुक का प्रिंटिंग किया गया।

बैंक अपने काम में आने वाली अधिकांश वस्तुओं की खरीद स्थानीय आपूर्तिकर्ताओं से करता है। लघु एवं सूक्ष्म उद्यमों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता खंड के प्रतिबद्धता संहिता में दी गई है, जिससे उनके दैनिक परिचालनों तथा इकाई को उसके कठिन समय में बैंकिंग सेवाओं तक आसान, त्वरित एवं पारदर्शी पहुंच मिलती है।

सिद्धांत 3 : मानव पूंजी का ध्यान रखना

भारतीय स्टेट बैंक का मानना है कि मानवशक्ति ही सबसे बड़ी आस्ति है, जिससे संवृद्धि का इंजिन चलने लगता है। कर्मचारियों को परिवर्तन उत्प्रेरक माना जाता है और बैंक संवृद्धि, निष्पादन, फीडबैक, अभिप्रेरणा एवं प्रशिक्षण के लिए लोगों की विशेषज्ञता एवं प्रतिभा को तराशता है और चैनलाइज करता है। उपलब्धियों एवं प्रयासों को सराहा और पुरस्कृत किया गया है।

कर्मचारियों की संख्या

बैंक देश के सबसे बड़े नियोक्ताओं में से एक है। वित्त वर्ष 2014-15 के अंत में बैंक में कर्मचारियों की संख्या 2,13,238 थी। इसमें 44,790 महिला कर्मचारी और 2,692 निःशक्त कर्मचारी थे। 31 मार्च 2015 को बैंक में ठेके पर कार्य करने वाले कामगारों की संख्या 261 रही।

कर्मचारी हितलाभ

संगठन की क्षमता बढ़ाने के लिए समर्थक परिवेश बनाना ही बैंक का अपने मानव संसाधनों के प्रति विज्ञान है। इसका उद्देश्य उपयुक्त नियुक्तियों, प्रोत्साहनों के जरिए कर्मचारियों को उनकी उत्तम कुशलता के अनुरूप निष्पादन देने के लिए प्रोत्साहित करना तथा उनमें इस आशय का विश्वास एवं माहौल सृजित करना कि बैंक स्टाफ के कल्याण एवं उनकी निजी इच्छाओं का ध्यान रखा जाता है। इससे निजी इच्छाओं को व्यावसायिक लक्ष्यों के अनुरूप बनाने और दक्षता बढ़ाने में सहायता मिलती है। बैंक अपने कर्मचारियों के लिए अनेक प्रकार की लाभकारी योजनाएं चलाता है। इनमें भविष्य निधि, ग्रेच्युटी, पेंशन, चिकित्सा सुविधाएँ, रियायती ब्याज दरों पर अग्रिम, जमाराशियों पर उच्चतर ब्याज दरें, कर्मचारियों के



बच्चों के लिए छात्रवृत्तियाँ, अवकाश गृहों की सुविधा, कर्मचारियों को सैबाटिकल अवकाश, एंजिजक्यूटिव हेल्थ चेक-अप आदि की सुविधा उपलब्ध कराना शामिल है।

एसोसिएशन बनाने की स्वेच्छा

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

1. ऑल इंडिया स्टेट बैंक ऑफ इंडिया ऑफिसर्स फेडरेशन
2. ऑल इंडिया 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 समन्वयकर्ता की पहचान की गई 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। वित्त वर्ष 2014-15 के लिए कोई महत्वपूर्ण शिकायतें बकाया नहीं हैं।

कर्मचारी प्रशिक्षण और विकास

बैंक प्रशिक्षण सक्रिय, सुनियोजित एवं निरंतर प्रक्रिया होती है, जो बैंक का अभिन्न अंग है। अपने कर्मचारियों में दक्षता का निर्माण करने के लिए बैंक के पास 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 और क्षमता निर्माण की जरूरतें पूरी कर रहे हैं। बैंक ने प्रशिक्षण प्रणाली और व्यवसाय इकाइयों के बीच कार्यनीतिक प्रशिक्षण भागीदारी बनाया है।

व्यवसाय इकाइयों प्रशिक्षण के निम्नलिखित प्रत्येक चरण में शामिल होती हैं:

- क) कार्यक्रम की अभिकल्पना
- ख) कार्यान्वयन
- ग) समीक्षा

पाठ्यक्रमों की प्रासंगिकता एवं आवश्यकता की समयाधारित समीक्षा की जाती है। स्ट्रैप्स के अंतर्गत तैयार किए गए सभी कार्यक्रमों की विषय-वस्तु एवं प्रस्तुति एक जैसी होती है, ताकि प्रशिक्षण में समरूपता को बनाया जा सके। कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई यह सुनिश्चित करता है:

- ▶ सभी कर्मचारी वर्ष के दौरान कम से कम एक संस्थात्मक प्रशिक्षण पाते हैं।
- ▶ प्रशिक्षण कार्यक्रम वर्तमान कारपोरेट प्राथमिकताओं/व्यवसाय इकाइयों की अपेक्षाओं के अनुरूप होते हैं।
- ▶ प्रत्येक कर्मचारी ने स्वयं सीखने की संस्कृति डाली जाती है।
- ▶ पुरस्कारों एवं मान्यता द्वारा समर्थित भूमिका-आधारित पाठ सहित ऑनलाइन ज्ञानार्जन को सक्रिय रूप से बढ़ावा दिया जाता है।

संस्थात्मक प्रशिक्षण के लिए अनुपूरक सहायता देने के मामले में ई-लर्निंग प्रभावी प्लैटफॉर्म साबित हुआ है। वर्ष 2014-15 की कुछ प्रमुख विशेषताएं ये हैं:

वर्ष 2014-15 के दौरान सुरक्षा/कुशलता कोटि-उन्नयन प्रशिक्षण प्राप्त करने वाले कर्मचारियों की संख्या

विवरण	कर्मचारियों की संख्या
स्थायी कर्मचारी	2,12,704
स्थायी महिला कर्मचारी	37,535
ठेके पर कार्य करने वाले कारीगर	170
विकलांग कर्मचारी	3,421
प्रशिक्षण घंटों की कुल संख्या	1,89,321 घंटे

- ▶ कर्मचारियों में विशेषकर फ्रंटलाइन स्टाफ में द्रुत गति से ज्ञान के प्रसार के लिए अल्पावधि वाले ई-कैप्सूल (प्रत्येक 15 मिनट के) अपलोड किए गए।
- ▶ प्रायोगिक आधार पर मोबाइल नगोट (मोबाइल हैंडसेट पर संक्षिप्त अध्ययन सामग्री) उपलब्ध करवाए गए।
- ▶ सभी कर्मचारियों को कार्य स्थल पर जेंडर सेंसिटिविटी के बारे में सचेत किया गया।
- ▶ वरिष्ठ अधिकारियों को हार्वर्ड मैनेजमेंट पाठ्यक्रम करने के लिए प्रेरित किया गया, जो कि हार्वर्ड बिजिनेस स्कूल के साथ गठजोड़ के तहत प्रबंधन मामलों से संबंधित ऑनलाइन पाठ्यक्रम है। वरिष्ठ कार्यपालकों के लिए उदयोग विशिष्ट इनपुटों पर वीडियो भाषण की व्यवस्था की गई।

सिद्धांत 4 : हितधारकों से सहयोग करना

बैंक सार्वजनिक धन का न्यासी और संरक्षक है। अपने न्यासी देयता एवं जिम्मेदारियों को पूरा करने के लिए उसे न्यास और जनता का विश्वास लगातार बनाए रखना होगा। बैंक उसके द्वारा किए जाने वाले प्रत्येक लेनदेन की अखंडता को बनाए रखने की आवश्यकता को स्वीकार करता है और मानता है कि उसके आंतरिक सदाचार की ईमानदारी एवं अखंडता का निर्णय उसके बाहरी व्यवहार से किया जाएगा। बैंक ऐसी नीतियां बनाता है, जो ग्राहक केंद्रित हो तथा जिनसे वित्तीय विवेक बढ़ें।

बैंक ई-मेल, वेबसाइट, कांफरेंस कॉल, प्रेस मीट, विज्ञापन, प्रत्यक्ष बैठक, विश्लेषकों की बैठक एवं पूरे विश्व भर में निवेशक सम्मेलन में उपस्थिति जैसे कई प्रकार के चैनलों के माध्यम से अपने हितधारकों से बातचीत करता है। बैंक के सभी क्षेत्रों में हितधारकों की संबद्धता जुड़ी होती है। बैंक अपने सभी ग्राहक-आधारित चैनलों के जरिए फीडबैक मांगता है, सभी हितधारकों की परेशानियों के बारे में सुनता है और कर्मचारियों को फीडबैक देने का अवसर प्रदान करता है। बैंक फेसबुक एवं ट्विटर जैसे सोशल मीडिया के जरिए हितधारकों के साथ जुड़ता है और कई प्रकार के उदयोग एवं सामुदायिक संघों में सक्रिय रूप से सहभागिता करता है।



सिद्धांत 5 : मानवाधिकारों का सम्मान करना

बैंक अपने क्षेत्र के भीतर मानव अधिकारों का सम्मान करने की अपनी जिम्मेदारी को स्वीकार करता है और वह इस क्षेत्र को इस तरह परिभाषित करता है:

- ▶ कर्मचारी
- ▶ आपूर्तिकर्ता एवं सेवा प्रदाता
- ▶ रिटेल ग्राहक एवं कारपोरेट ग्राहक
- ▶ स्थानीय समुदाय

समान अवसर का अधिकार, भेदभाव से बचाव और निष्पक्ष कार्य परिस्थितियों सहित अपने कर्मचारियों के मानवाधिकारों की रक्षा करने की प्रत्यक्ष जिम्मेदारी बैंक की है। बैंक अपने स्टाफ के बीच बाल मजदूर अथवा बलपूर्वक मजदूर का उपयोग नहीं करता और यह चाहता है कि उसके प्रमुख आपूर्तिकर्ता मानवाधिकारों का सम्मान करते हैं और कारपोरेट ग्राहक मानवाधिकारों से संबंधित सभी विनियमों का अनुपालन करते हैं। भारतीय स्टेट बैंक अपने विभिन्न सीएसआर एवं सूक्ष्म वित्त गतिविधियों के जरिए स्थानीय समुदायों को सकारात्मक योगदान देता है।

सिद्धांत 6 : पर्यावरण का ध्यान रखना

बैंक जहां तक संभव हो, अपने परिचालन के कारण पर्यावरण पर पड़ने वाले सीधे प्रभाव को कम करने के लिए प्रतिबद्ध है। बैंक ने अपने परिचालनों के कारण पर्यावरण पर पड़ने वाले सीधे परिणाम को कम करने के उपाय भी किए हैं। कार्यालयों और शाखाओं में रीसाइक्लिंग से लेकर ऊर्जा संरक्षण तक बैंक पर्यावरण पर उसके परिचालनों के प्रभाव को कम करने की दिशा में काम कर रहा है। शुरू किए गए कुछ उपायों में ये भी हैं:

- ▶ महाराष्ट्र, गुजरात और तमिलनाडु राज्यों में पवन-चक्की (विंड मिल) परियोजनाओं को सफलतापूर्वक शुरू किया गया है और उनसे बिजली का उत्पादन किया जाता है।
- ▶ सोलर एटीएम लगाए गए और ग्रीन चैनल काउंटरों (पेपर रहित बैंकिंग) की शुरुआत की गई।
- ▶ बैंक ने अपने कार्बन उत्सर्जन स्तर का निर्धारण करने के लिए एक प्रायोगिक परियोजना की शुरुआत की है, जिससे बैंक संसाधनों के उपभोग के पैटर्न का पता लगाने में मदद मिलेगी और क़िफायती तरीके से स्थायी उपयोग के लिए विभिन्न उपायों को लागू करने के लिए बैंक प्रभावी कदम उठा सकेगा।
- ▶ बैंक ने SMART, अर्थात् स्पेसिफिक, मेजरेबल, अचीवेबल, रियलिस्टिक और टाइम बाउंड ग्रीन बैंकिंग लक्ष्य अपने लिए निर्धारित किए हैं, जिनमें से कुछ लक्ष्यों के लिए ब्यूरो ऑफ एनर्जी एफ़िशिएंसी से सभी स्थानीय प्रधान कार्यालयों के भवनों को स्टार रेटिंग प्राप्त हुई है। इन लक्ष्यों में ग्रीन भवन बनाना, व्यर्थ जल को शुद्ध करने के संयंत्र (वेस्ट वाटर ट्रीटमेंट प्लांट), ऊर्जा की बचत पर स्टाफ को संवेदनशील बनाने के लिए कार्यक्रम आयोजित करना शामिल हैं।
- ▶ स्टेट बैंक भवन के तल मजले पर स्थित रीसाइक्लिंग प्लांट अपशिष्ट को कंपोस्ट के रूप में बदल देता है, जिसका उपयोग स्टेट बैंक भवन और एसबीआई रेसिडेंशियल क्वार्टर्स के लिए किया जाता है।
- ▶ स्टेट बैंक समूह के 54,000 से भी अधिक एटीएम और नकदी जमा मशीनों (सीडीएम) के कारण शाखाओं में कागज का इस्तेमाल कम हो जाता है।

- ▶ वर्ष 2019 तक नवीकरणीय ऊर्जा से 10,000 मेगावॉट के बिजली उत्पादन के भारत सरकार के लक्ष्य को देखते हुए आगामी 5 वर्षों में 75,000 करोड़ रुपए की नवीकरणीय ऊर्जा परियोजनाओं के लिए ऋण देने के प्रति बैंक प्रतिबद्ध है, बशर्ते कि ये परियोजनाएं लाभप्रद/व्यवहार्य हो तथा ऐसी परियोजनाओं के वित्तपोषण के लिए निर्धारित अन्य मानदंड पूरे होते हों।
- ▶ सभी मंडलों में वृक्षारोपण के लिए विशेष अभियान शुरू किए गए और पिछले तीन वर्षों में 4,50,000 से भी अधिक पेड़ लगाए गए।
- ▶ सभी स्थानीय प्रधान कार्यालयों से कहा गया है कि वे मंडल में चुने गए कम से कम एक भवन में कम से कम एक व्यर्थ जल शुद्ध करने का संयंत्र लगाएं।
- ▶ देश भर में बैंक के कई भवनों में बारिश के पानी को बचाने की परियोजनाएं लागू की गई हैं।
- ▶ पर्यावरणीय समस्याओं के समाधान के लिए केंद्रीय बोर्ड द्वारा इलेक्ट्रॉनिक वेस्ट नीति के लिए अनुमोदन दिया गया है।

बैंक के परिचालनों से बहुत ही कम उत्सर्जन/वेस्ट निकलता है। इसलिए समीक्षाधीन अवधि में बैंक का उत्सर्जन/वेस्ट प्रदूषण नियंत्रण बोर्ड द्वारा दी गई अनुमत सीमाओं से काफी कम रहा। वर्ष 2014-15 की समीक्षाधीन अवधि में बैंक को न तो राज्य न ही केंद्रीय प्रदूषण बोर्ड से कोई भी कारण बताओ नोटिस/कानूनी नोटिस नहीं मिला।

सिद्धांत 7 : लोक नीति का समर्थन करना

लोक नीति बनाने की प्रक्रिया में बैंक की सहभागिता बहु-स्तरीय की रही है। नेतृत्व स्तर पर, शीर्ष प्रबंधन नीति निर्माताओं एवं विनियामक प्राधिकारियों से नियमित रूप में मिलता है। नीति विकास स्तर पर शीर्ष कार्यपालक वित्तीय सेवा उद्योग से संबंधित लोक नीति ममालों पर विनियामकों, सरकार एवं सरकारी एजेंसियों से मिलते रहते हैं। यह जुड़ाव कई रूपों में होता है, जिसमें सरकारी परामर्शक निकायों में सहभागिता भी शामिल है।

भारतीय स्टेट बैंक विभिन्न बैंकिंग एवं वित्त संबंधी व्यापार (ट्रेड) निकायों, चेम्बर्स और संघों (एसोसिएशनों) का सक्रिय सदस्य रहा है। कुछ प्रमुख एसोसिएशन यहां नीचे दिए गए हैं, जिनसे भारतीय स्टेट बैंक जुड़ा रहा:

- ▶ भारतीय बैंक संघ (आईबीए)
- ▶ भारतीय विदेशी मुद्रा विक्रेता संघ (फेडई)
- ▶ फिक्सड इन्कम मनी मार्केट एण्ड डेरीवेटिव्स एसोसिएशन (एफआईएमएमडीए)
- ▶ बैंक एसोचेम, सीआईआई आदि से भी जुड़ा है।

बैंक पूरे समाज के लाभ के लिए लोक नीति का समर्थन कर रहा है, जो किसी समाज विशेष के हित को साधने के लिए नहीं है।



सिद्धांत 8 : समावेशी विकास बढ़ाना

भारतीय स्टेट बैंक देश के वित्तीय समावेशन संबंधी पहलों के मामले में सबसे आगे रहा है। बैंक बिजनेस करेस्पॉण्डेंट (बीसी) मॉडल जो कि शहरी एवं ग्रामीण दोनों क्षेत्रों के निम्न आय समूह के लोगों की जरूरतों की पूर्ति हेतु बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने का विकल्प है, के मामले में अग्रणी रहा है। यह एक ऐसा क्षेत्र है, जहां छोटे मूल्य के लेनदेन होते हैं। पूरे देश भर में 57,575 से भी अधिक ग्राहक सेवा केंद्रों के साथ बीसी मॉडल बचत, मीयादी जमाराशियां, सूक्ष्म ऋण, धन-प्रेषण, ऋण भुगतान, सूक्ष्म पेंशन आदि जैसे कई उत्पाद एवं सेवाएं प्रदान करता है। बैंक ने वित्तीय समावेशन के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठाते हुए इंटरनेट आधारित कियोस्क बैंकिंग, कार्ड आधारित एवं सेल फोन मेसेजिंग चैनल शुरू किए हैं।

प्रधानमंत्री जन धन योजना में सफलता एक और उपलब्धि रही। 31 मार्च 2015 तक 3.3 करोड़ रुपए मूल्य के खातें खोले गए और पात्र ग्राहकों को 2.97 करोड़ रुपए डेबिट कार्ड जारी किए गए, जो कि देश के दुर्गम क्षेत्रों की दृष्टि से ज्यादा है। यह देश के सभी भौगोलिक क्षेत्रों में रहने वाले लोगों की सेवा करने की बैंक की प्रतिबद्धता का प्रमाण है। बिजनेस करेस्पॉण्डेंट के जरिए किए गए लेनदेनों का मूल्य मार्च 2014 के 22,525 करोड़ रुपए से बढ़कर मार्च 2015 में 38,973 करोड़ रुपए हो गया।

बैंक वर्ष 1992 में स्वयं सहायता समूहों की स्थापना के समय से ही स्वयं सहायता समूह-बैंक ऋण संयोजन कार्यक्रम में सक्रिय रूप से सहभाग करता आ रहा है। बैंक 3.85 लाख स्वयं सहायता समूहों, इनमें से 91 प्रतिशत महिला स्वयं सहायता समूह है, को 4,586 करोड़ रुपए के ऋण देने के साथ स्वयं सहायता समूह के वित्तपोषण के मामले में बाजार अग्रणी रहा है। ग्रामीण लोगों को बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए नवोन्मेषी, प्रौद्योगिकी आधारित चैनल बनाने पर लगातार जोर देते हुए बैंक आधार समर्थित भुगतान प्रणाली, स्वचालित ई-केवाईसी, आईएमपीएस, सूक्ष्म एटीएम, प्रधानमंत्री जन धन योजना के तहत बचत बैंक-ओवरड्राफ्ट एवं डीबीटी/डीबीटीएलभुगतान जैसे कई नए पहल शुरू कर पाया है। बैंक एलपीजी सब्सिडी के लिए संशोधित प्रत्यक्ष लाभ अंतरण का एकमात्र प्रायोजक है और उसने 15 नवंबर 2014 से 31 मार्च 2015 तक की अल्पावधि में ही 29 करोड़ डीबीटीएल लेनदेन किए हैं। इन सभी से आने वाले वर्षों में नकदविहीन समाज/इकोसिस्टम का उदय होगा, जिसके कई सामाजिक लाभ होंगे।

सिद्धांत 9 : ग्राहकों की सेवा करना

नवोन्मेषन की प्रक्रिया

- ▶ व्यवसाय समूहों के बीच संबंध प्रबंधन प्लैटफॉर्म को मजबूत किया गया, जिनमें कारपोरेट ग्राहकों के लिए लेखा प्रबंधन दल, उच्च मालियत के ग्राहकों के लिए प्रीमियर बैंकिंग सेवाएं, लघु एवं मध्यम उद्यमों के लिए संबंध प्रबंधक शामिल हैं।
- ▶ ऋणों के त्वरित संसाधन के लिए लोन ओरिजिनेशन सॉफ्टवेयर (एलओएस) समर्थित संसाधन कक्षों (आरएसीपीसी/एसएमईसीसी) की संख्या में वृद्धि की गई है और उन्हें दुरुस्त किया गया।

- ▶ शाखाएं खोलने, ग्राहक सेवा केंद्रों की संख्या बढ़ाने, सुदूरस्थ क्षेत्र में बीसी आउटलेट के जरिए ग्राहकों के लिए टच प्वाइंटस को विस्तारित किया गया।
- ▶ अर्ध-शहरी/ग्रामीण क्षेत्र में प्रभावी नकद प्रबंधन के लिए सभी मुद्रा-तिजौरी शाखाओं में क्लस्टर मॉडल शुरू किए गए।
- ▶ बैंक ने अत्यधिक सुदृढ़ शिकायत निवारण प्रणाली और पद्धति को कार्यान्वित किया है, जिससे ग्राहक अपने चिंताओं को व्यक्त कर सकें और अपनी फीडबैक दे सकें। बैंक के विजन स्टेटमेंट में स्पष्ट रूप से बताया गया है कि बैंक की व्यवसाय कार्यनीतियों और परिचालनों का केंद्रबिंदु ग्राहक ही है। बहु-स्तरीय समितियों की संरचना के जरिए वर्तमान सेवाओं की लगातार समीक्षा की जाती है और सुझाव दिए जाते हैं। इन समितियों द्वारा उठाए गए महत्वपूर्ण मामलों और उन पर की गई कार्रवाई, सभी मंडलों के लिए ग्राहक शिकायतों के समेकित आंकड़े विश्लेषण के लिए प्रत्येक तिमाही में बोर्ड के समक्ष प्रस्तुत किए जाते हैं, ताकि सुधार हेतु आम प्रणालीपरक एवं नीतिगत मामलों की पहचान की जा सकें।
- बैंक में सुपरिभाषित एवं प्रलेखीकृत शिकायत निवारण नीति विद्यमान है, जिसमें यह प्रावधान किया गया:
- सभी 14 मंडलों में नोडल अधिकारी के रूप में तथा कारपोरेट केंद्र में मुख्य नोडल अधिकारी के रूप में महाप्रबंधक के साथ बोर्ड द्वारा अनुमोदित शिकायत निवारण प्रणाली विद्यमान है।
- विशेषीकृत कस्टमर केयर सेल।
- बैंक ने अपने ग्राहकों के लिए ऑनलाइन पर एक ही जगह शिकायतें दर्ज करने और उनके समाधान के लिए वेब-आधारित शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) की शुरुआत की है। शाखा में लिखित शिकायत अथवा बैंक के संपर्क केंद्र के टोल फ्री नंबर पर संपर्क करने, बैंक की वेबसाइट से ऑनलाइन पर ई-मेल भेजने अथवा एक निर्दिष्ट नंबर को अनहैप्पी एसएमएस संदेश भेजने जैसे चैनलों के जरिए ग्राहक अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं। 31 मार्च 2015 तक केवल 1.88 प्रतिशत शिकायतें लंबित रही।

बैंक 30 दिनों की सीमा की तुलना में शिकायत प्राप्त होने के तीन सप्ताहों में ही अधिकांश ग्राहकों की शिकायतों का समाधान कर पाया। बैंक भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित 7 दिनों की समयावधि के भीतर ही एटीएम संबंधित सभी शिकायतों का भी समाधान कर पाया।

