



में ग्राहक शिकायतों का व्यापक विश्लेषण किया जाता है जिससे व्यवस्था संबंधी ऐसे सामान्य विषयों का पता लगाया जा सके जिनमें सुधार की आवश्यकता है।

- बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति ने बैंक की शिकायत निवारण नीति की मार्च 2009 में समीक्षा की और बैंक की नई संगठनात्मक संरचना के अनुरूप संशोधित नीति अनुमोदित की और शिकायत निवारण संबंधी अनुदेश जारी किए।

ढ.2 सामाजिक सेवा बैंकिंग

- सामान्य बैंकिंग परिचालनों के अलावा, बैंक एक जिम्मेदार एवं जबावदेह कारपोरेट नागरिक के रूप में अपने लाभ के कुछ भाग का समाज के निर्धन, उपेक्षित, कमजोर और निचले वर्गों का जीवन स्तर बेहतर बनाने के लिए विभिन्न समाज कल्याण परियोजनाओं में पुनर्निवेश करता है।
- वित्तीय वर्ष 2008-09 में बैंक ने गैर-सरकारी संगठनों/न्यासियों/सोसायटियों को समाजोन्मुख परियोजनाओं के लिए और बिहार बाढ़ त्रासदी सहित राहत फण्डों में भी कुल रु. 8.76 करोड़ के दान संस्वीकृत किए हैं।
- एसबीआई महिला क्लब द्वारा तैयार की गई बालिका गोद लेने की एक अभिनव योजना के अंतर्गत, देश भर में विभिन्न शाखाओं द्वारा 15,300 से अधिक गरीब एवं अनाथ बालिकाओं को गोद लिया गया, जिससे उनके शिक्षा खर्चों को पूरा किया जा सके। क्लब सदस्याएं गोद ली गई बालिकाओं को व्यक्तिगत रूप से भी परामर्श देती हैं।
- यह एक गर्व का विषय है कि चालू वर्ष के दौरान ग्रामीण समाज के विकास के लिए किए गए योगदान को स्वीकार करते हुए बैंक को रीडर्स डाइजैस्ट द्वारा अपना 'पेगासस सर्वश्रेष्ठ कारपोरेट सामाजिक दायित्व निर्वाहकर्ता पुरस्कार-2007 दिया गया।
- अनुसंधान एवं विकास निधि से, बैंक ने भारतीय रिजर्व बैंक की सहभागिता से लंदन स्कूल आफ इकनॉमिक्स के एशिया अनुसंधान केन्द्र में एक भारतीय प्रेक्षागृह और आइ.जी. पटेल पीठ का कार्य संपन्न करने के लिए 1,00,000 पौण्ड स्टर्लिंग प्रदान किए।
- बैंक ने प्रतिष्ठित इंडियन स्कूल ऑफ बिजनेस, हैदराबाद में 'सरकारी नेतृत्व के लिए एसबीआई कक्ष' नामक एक विशेष कक्ष स्थापित करना भी स्वीकार किया है। इस समय यह स्कूल विश्व भर के व्यवसाय स्कूलों में 15वें स्थान पर है। इस कक्ष का भारत में कार्यरत सरकारी क्षेत्र के उपक्रमों के लिए विशेष रूप से सरकारी क्षेत्र में नेतृत्व का विकास करने के क्षेत्र में अनुसंधान कार्य शुरू करने का प्रस्ताव है। प्रस्तावित परियोजना से न केवल बैंक की प्रतिष्ठा में वृद्धि होगी अपितु यह सरकारी

क्षेत्र के संगठनों के लिए भावी नेतृत्व और कारगर परिवर्तन के मानक भी स्थापित कर पाएगा।

	विविध
ण	कारपोरेट संप्रेषण एवं परिवर्तन
त	संगठनात्मक योजना
थ	सूचना का अधिकार अधिनियम (आरटीआइ अधिनियम, 2005)
द	मानव संसाधन
ध	व्यवसाय प्रक्रिया पुनर्विन्यास
न	राजभाषा विभाग
प	बैंकिंग परिचालन विभाग

ण. कारपोरेट संप्रेषण एवं परिवर्तन

- परिवर्तन, समाविष्टता और सशक्तिकरण का संदेश प्रसारित करने के लिए 'परिवर्तन' नाम से एक व्यापक आंतरिक संप्रेषण कार्यक्रम पिछले वर्ष 1,30,000 से अधिक अधिकारियों एवं लिपिकों के लिए आयोजित किया गया था। चालू वर्ष के दौरान, इस कार्यक्रम में संशोधन किया गया और इसे फिर से तैयार करके 'परिवर्तन II' नाम से आयोजित किया गया। इसमें 44,000 से अधिक अधीनस्थ स्टाफ - ड्राइवर, गार्ड, लिफ्टमेन, संदेशवाहक आदि ने सहभागिता की। 50 दिनों की अल्प अवधि में 1000 से अधिक कार्यशालाएं आयोजित की गईं।
- इसी बीच, सभी सहयोगी बैंकों में भी परिवर्तन-I साथ-साथ आयोजित किया गया। सहयोगी बैंकों की आवश्यकताओं के अनुरूप इसकी रूपरेखा में संशोधन किए गए। इसमें कुल-मिलाकर, लगभग 1400 दो दिवसीय कार्यशालाओं में सभी सहयोगी बैंकों के लिपिकों से लेकर वरिष्ठ प्रबंधन तक 53,000 से अधिक स्टाफ सदस्यों ने सहभागिता की। सभी सहयोगी बैंकों के शीर्ष प्रबंधन और यूनियन एवं एसोसिएशन के शीर्ष नेतृत्व के लिए भी दो दिवसीय विशेष कार्यशालाएं आयोजित की गईं जिससे उन्हें अपने अपने बैंक की बैंकिंग उद्योग में स्थिति और परिवर्तन की आवश्यकता के प्रति संवेदनशील बनाया जा सके।
- बैंक में अनेक गैर-व्यावसायिक मानव संसाधन पहल की गईं और उनकी प्रगति पर निगरानी रखी गई, ताकि बैंक में खुली, सामूहिक कार्य संस्कृति विकसित की जा सके। इन पहलों में चल वैजयंती, सम्मान स्वरूप रात्रिभोज का आयोजन, माह के सर्वश्रेष्ठ कर्मचारी का चयन, सर्वश्रेष्ठ क्षेत्रीय प्रबंधक का सम्मान, प्रोत्साहन राशि का भुगतान, यूनियन एवं एसोसिएशन नेताओं के साथ नगर बैठकों, मण्डल प्रबंधन समिति के साथ सभी स्टाफ के खुले चर्चा सत्र आदि आयोजित किए गए।



A comprehensive analysis of customer grievances is done every quarter to identify common systemic issues that need rectification.

- The Customer Service Committee of the Board reviewed the Bank's Grievances Redressal Policy in March 2009 and approved revised policy incorporating the Bank's new organizational structure and instructions on grievances redressal.

N.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 the life of the poor, neglected, weaker and downtrodden sections of society.
- In the financial year 2008-09, the Bank sanctioned donations amounting to Rs.8.76 crores to various NGOs/Trusts/Societies for their projects with social orientation and also to Relief Funds including the Bihar Flood tragedy.
- Under a novel scheme of Adoption of Girl Children designed by the SBI Ladies Club, over 15,300 poor and destitute girl children were adopted by various branches throughout the country to meet their education expenses. The Club members also personally mentor the children adopted.
- It was a matter of pride that during the current year, the Bank was awarded Reader's Digest "Pegasus Corporate Social Responsibility Award 2007" in recognition of its contribution towards Rural Community Development.
- From the Research & Development Fund, the Bank extended 100000 Pound Sterling towards the functioning of an India Observatory and I.G.Patel Chair at the Asia Research Centre of London School of Economics, in participation with RBI.
- The Bank also approved setting up of a special cell named "SBI Cell for Public Leadership" in the prestigious Indian School of Business, Hyderabad – which is currently ranked 15th among Global B Schools. The Cell proposes to undertake research in the area of Leadership in Public Sector with special reference to PSUs functioning in India. The proposed project will

not only add to the prestige of the Bank but also set the standards for holistic leadership and effective change for public sector organizations.

	Miscellaneous
O	Corporate Communication & Change
P	Organisational Planning
Q	Right to Information Act (RTI Act 2005)
R	Human Resources
S	Business Process Re-engineering
T	Official Language Department
U	Banking Operations Department

O. CORPORATE COMMUNICATION & CHANGE

- During the current year, the Mass Internal Communication Programme named "Parivartan" - which was rolled out to over 130,000 officers and clerks last year - was modified, specially re-designed, and rolled out across the Bank as "Parivartan II" to cover 44,000 subordinate staff including drivers, guards, liftmen, messengers, etc. spreading the message of change, inclusiveness and empowerment. Over 1000 workshops were held in a record 50 days.
- Meanwhile, Parivartan-I was simultaneously rolled out in all Associate Banks after modifying the design to make it Associate Bank specific. In all, over 53000 employees from clerks to senior management were covered in all Associate Banks in about 1400 two day workshops. Special two day workshops were held for the Top Management as well as the Top Union and Association leaders of all Associate Banks creating an awareness of their respective banks vis-a-vis the market and also sensitizing them on the need for change.
- A series of non business HR initiatives were introduced and monitored in the Bank to bring about an open, inclusive work culture such as introduction of rolling shields, recognition dinners, Best Employee of the Month, Best RM, monetary incentives, inclusive Town Hall meetings with Union and Association leaders, Open House hours for all staff with Circle Management Committee (CMC), etc.



- परिवर्तन प्रक्रिया के अंतर्गत बैंक में नए पदोन्नत उप महाप्रबंधकों के साथ विशेष रूप से व्यापक चिंतन-मनन करने के लिए पांच दिवसीय सम्मेलन आयोजित किए गए।
- सभी मण्डलों के साथ कारपोरेट वीडियो क्लिपों के माध्यम से मण्डलों के बीच श्रेष्ठ प्रथाओं का आदान-प्रदान करके बैंक में आंतरिक संप्रेषण व्यवस्था को सुदृढ़ बनाया गया। कार्य संस्कृति में परिवर्तन लाने की दृष्टि से प्रमुख स्थानों पर प्लास्मा टीवी के माध्यम से श्रव्य-दृश्य अभियान चलाए गए।
- 'सिटीजन एसबीआई' के नाम से एक नए महत्वाकांक्षी परिवर्तन कार्यक्रम पर भी वर्ष के दौरान कार्य प्रारंभ कर दिया गया। यह कार्यक्रम अगले दो वर्षों में आयोजित किया जाएगा। इसमें संगठन के भीतर मानव संसाधन प्रणालियों के माध्यम से दूरगामी, बहुस्तरीय दृष्टिकोण परिवर्तन एवं कायाकल्प करने की अभिकल्पना की गई है।

त. संगठनात्मक योजना

संगठनात्मक परिवर्तन: वर्ष के दौरान निम्नलिखित महत्वपूर्ण संगठनात्मक परिवर्तन किए गए:

- उप प्रबंध निदेशक और समूह कार्यपालक (सहयोगी एवं अनुषंगी) के पद का दर्जा बढ़ाकर प्रबंध निदेशक और समूह कार्यपालक (सहयोगी एवं अनुषंगी) कर दिया गया।
- वर्ष के दौरान, और शीघ्रता से कार्य संपन्न करने और कार्यक्षमता में वृद्धि करने तथा ग्राहक सेवा में सुधार लाने की दृष्टि से, मॉड्यूलों को समाप्त करके संगठनात्मक संरचना में स्तरों की संख्या कम की गई। नई संरचना के अनुसार कुछ नए पदों का सृजन किया गया।

थ. सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 (आर टी आइ अधिनियम 2005)

- सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अंतर्गत आवेदनों एवं अपीलों का निपटान करने के लिए शाखाओं/प्रशासनिक कार्यालयों/क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालयों/स्थानीय प्रधान कार्यालयों में उपयुक्त संरचना लागू की गई। इसके अतिरिक्त, इस अधिनियम के अंतर्गत विभिन्न विषयों का निपटान करने एवं उनमें समन्वय स्थापित करने के लिए कारपोरेट केन्द्र में अलग से सूचना का अधिकार विभाग बनाया गया। जनता की सुविधा के लिए, बैंक ने अपनी वेबसाइट में एक आरटीआइ लिंक भी दिया है।

द. मानव संसाधन

ज्ञानार्जन एवं विकास

- बेहतर कार्य निष्पादन के लिए कर्मचारियों को उत्साहित एवं प्रोत्साहित करने के लिए बैंक द्वारा अनेक महत्वपूर्ण पहलें की

गई जिससे बैंक की विकास योजनाओं के लक्ष्यों की प्राप्ति की जा सके।

- 'भावी नेतृत्व' नामक एक अभिनव प्रयास प्रारंभ किया गया जिसके अंतर्गत स्केल - IV के स्तर से लेकर महाप्रबंधक के स्तर तक के अधिकारियों को भविष्य में कुशल नेतृत्व प्रदान करने के उद्देश्य से तैयार किया जाएगा। इस प्रयोजन हेतु इंडियन स्कूल आफ बिजनेस/ड्यूक विश्वविद्यालय/भारतीय प्रबंध संस्थानों जैसी प्रतिष्ठित संस्थाओं की सेवाएं प्राप्त करने के लिए अनुबंध किया गया है।
- वसूली एजेंटों को प्रशिक्षण देने की अनिवार्यता को देखते हुए, बैंक ने किसी एक प्रशिक्षण संस्थान से वसूली एजेंटों द्वारा प्राप्त ऋण वसूली प्रशिक्षण को मान्यता देने के लिए प्रयास शुरू कर दिए हैं जिससे भविष्य में इनकी आसानी से नियुक्तियाँ की जा सकें।

कार्मिक प्रबंधन

- बैंक की निष्पादन संबद्ध प्रोत्साहन योजना का विस्तार किया गया जिससे कर्मचारियों में मिलकर कार्य करने की भावना विकसित हो और उन्हें ग्राहक सेवा में उत्कृष्टता प्राप्त करने के लिए प्रेरित किया जा सके। इससे बैंक को नए व्यवसाय अवसरों का लाभ उठाने और अपनी विकास योजनाओं के लक्ष्यों की प्राप्ति में भी मदद मिली।
- प्रतिस्पर्धा का सामना करने के लिए बैंक की बढ़ती आवश्यकताओं पर ध्यान केंद्रित करने के लिए चार्टर्ड अकाउंटेंट, विधि अधिकारी, सांख्यिकों, अर्थशास्त्रियों, ग्राहक संबंध निष्पादकों, ऋण विश्लेषकों जैसे विशेषज्ञों की कंपनी लागत पर अनुबंध आधारित नियुक्ति करना शुरू किया गया है।
- बैंक ने 01 मई 2005 की पूर्व प्रभावी तिथि से बैंक के पारिवारिक पेंशनरों के लिए पारिवारिक पेंशन योजना को संशोधित किया है।
- पेंशन निधि को न्यासी बोर्ड से आवश्यक अनुमोदन प्राप्त करने के बाद बैंक की देयता से अलग कर दिया गया है। बेहतर प्रतिफल हेतु इस निधि का संचालन भारतीय स्टेट बैंक के कोष विभाग द्वारा किया जाएगा।

एचआरएमएस परियोजना

- कर्मचारी प्रबंधन क्षेत्र में प्रौद्योगिकी का उपयोग बढ़ाने के लिए, बैंक ने एसएपी-ईआरपी-एचआरएमएस साफ्टवेयर के माध्यम से अपनी एचआर प्रक्रिया का स्वचालन किया है। अब पूरे भारतीय स्टेट बैंक में सभी कर्मचारियों का केन्द्रीकृत आंकड़ा आधार उपलब्ध है।
- भारतीय स्टेट बैंक के 2.05 लाख कर्मचारियों की वेतन प्रक्रिया और लगभग एक लाख एसबीआई/आईबीआई पेंशनरों की पेंशन प्रक्रिया को केन्द्रीकृत कर दिया गया है।

