



भारतीय स्टेट बैंक
State Bank of India
हर भारतीय का बैंक
THE BANKER TO EVERY INDIAN



बैंकिंग उस
दुनिया के लिए जो हम चाहते हैं

**BANKING FOR THE
WORLD WE WANT**

संवहनीयता रिपोर्ट 2016
Sustainability Report 2016

विषय सूची

संदेश.....	3
अध्याय 1 : भारतीय स्टेट बैंक: अब तक की हमारी यात्रा	22
हमारी विरासत	22
अध्याय 2 : भारतीय स्टेट बैंक के लिए सामाजिक लेखांकन	28
2.1 सामाजिक लेखांकन की संक्षिप्त समीक्षा	28
2.2 भारतीय स्टेट बैंक का सामाजिक दायित्व	28
अध्याय 3 : हमारे हितधारक	34
3.1 स्तर 1 के हितधारक: ग्राहक, कर्मचारी एवं सरकार	34
3.2 स्तर 2 के हितधारक: निवेशक	42
3.3 स्तर 3 के हितधारक: समाज	42
3.4 पर्यावरण	46
अध्याय 4 : समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान	50
4.1 वित्तीय समावेशन	50
4.2 यूथ फॉर इंडिया	56
4.3 डिजिटल पहल	60
4.4 रक्षा सेवा बैंकिंग	68
4.5 भारत एवं विदेश में आपदा के समय सहायता पहुँचाना	72
4.6 महिला सशक्तिकरण.....	82
एसबीआई पिंकथॉन	82
4.7 शारीरिक रूप से अशक्त लोगों की साधिकारिता	84
4.8 उपेक्षित तबकों पर ध्यान देना	86
4.9 शिक्षा: भावी पीढ़ियों के लिए निवेश	88
4.10 ग्रामीण क्षेत्र	88
4.11 कृषि	90
अन्य महत्वपूर्ण क्षेत्र	90
4.12 व्यष्टि, लघु एवं मध्यम उद्यम	90
4.13 रोजगार सृजन एवं नियोजनीयता	90
अध्याय 5: व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट	96

CONTENTS



Foreword	3
Chapter 1: State Bank of India: Our Journey So Far	23
Our Legacy.....	23
Chapter 2: Social Accounting for SBI	29
2.1 A Brief Overview of Social Accounting.....	29
2.2 Social Accounting for SBI.....	29
Chapter 3: Our Stakeholders	35
3.1 Stakeholder Level I: Customers, Employees and the Government.....	35
3.2 Stakeholder Level II: Investors.....	43
3.3 Stakeholder Level III: Society at Large	43
3.4 Environment.....	47
Chapter 4: Unique Contributions of SBI in transformation of lives of communities	51
4.1 Financial Inclusion	51
4.2 Youth for India.....	57
4.3 Digital Initiatives.....	61
4.4 Defence Services Banking.....	69
4.5 Disaster Relief in India and Abroad	73
4.6 Women Empowerment	83
SBI Pinkathon	83
4.7 Empowering the Differently Abled.....	85
4.8 Focus on Disadvantaged Sections	87
4.9 Education: Investing In The Future Generations	89
4.10 Rural Sector	89
4.11 Agriculture.....	91
Other Thrust Areas	91
4.12 Micro, Small & Medium Enterprises (MSMEs).....	91
4.13 Employment Generation & Employability.....	91
Chapter 5: Business Responsibility Report	97



Foreword



अध्यक्ष का संदेश

भारतीय स्टेट बैंक हमेशा से ही अपने सभी हितधारक यथा-ग्राहकों, निवेशकों, कर्मचारियों एवं देश की भलाई के लिए उद्योग के प्रयासों में सबसे आगे रहा है। भारतीय स्टेट बैंक देश का सबसे बड़ा वाणिज्यिक बैंक है और इसे भारतीय अर्थव्यवस्था का प्रतिनिधि माना जाता है। भारतीय स्टेट बैंक हमेशा से ही आम आदमी के हितों को अपने प्रमुख एवं वहनीय व्यवसाय प्रथाओं में रखता आ रहा है और ये हित ही उसके लिए प्रमुख प्राथमिकता है। अपनी स्थापना से भारतीय स्टेट बैंक निरंतर बदलते समय के अनुरूप अपने आपको ढालता आ रहा है।

210 वर्षों की हमारी उपस्थिति ही हमारे ग्राहकों के विश्वास एवं निष्ठा का प्रमाण है। अपनी प्रक्रियाओं एवं सेवाओं में सुधार करने की अपनी खोज में हम अपनी प्रणालियों एवं प्रक्रियाओं की लगातार पुनर्संरचना कर रहे हैं, ताकि ये हमारे ग्राहकों की आवश्यकताओं की पूर्ति के अनुरूप हों। हमने अपनी प्रक्रियाओं को डिजिटलाइज करने और सुपुर्दगी चैनलों को आधुनिक बनाने के लिए कई नए पहल किए हैं। हमारी डिजिटल शाखाएं एसबीआई इनटच, एटीएम, नेटबैंकिंग एवं डिजिटल गांव पहल अपनी सुपुर्दगी को बदलने के प्रति हमारी प्रतिबद्धता के स्पष्ट उदाहरण हैं।

भारतीय स्टेट बैंक देखभाल करने वाला एवं समर्थ संगठन है, जो अपने कर्मचारियों की क्षमता का पूरा लाभ उठाने का प्रयास करता है। वह विभिन्न प्रशिक्षणों के जरिए सतत ज्ञानार्जन की संस्कृति को बढ़ावा देता है और ग्राहक सेवा एवं दक्षता में उत्कृष्टता को बढ़ावा देता है। हमने देखभाल अवकाश, सुविधाजनक स्थान पर नियुक्ति आदि जैसे पहलों के जरिए महिलाओं को साधिकार बना कर अपने कार्यबल के बीच लिंग भेद को दूर करने के कदम भी उठाए हैं। इसके अलावा, आपका बैंक शारीरिक रूप से अशक्त कर्मचारियों के लिए अनुकूल कार्य परिवेश सृजित करना चाहता है, जिससे वे अपनी पूरी क्षमता के अनुरूप कार्य कर सकें।

सामाजिक बैंकिंग भारतीय स्टेट बैंक का अभिन्न अंग है। हमारे देश के सुदूरस्थ स्थानों में रहने वाले सभी लोगों को बैंकिंग सुविधाओं की सुपुर्दगी करने के लिए प्रौद्योगिकी का लाभ उठाकर हम वित्तीय समावेशन मिशन में सबसे आगे रहे। सुदूरस्थ स्थानों पर बैंकिंग को पहुंचाने के प्रयासों में हम सरकार का भी समर्थन कर रहे हैं। हम रक्षा बलों, किसानों, कारपोरेट, लघु उद्यमियों, कर्मचारियों, ग्रामीण कारीगरों, छात्रों, युवाओं और बुजुर्गों के बैंकर हैं और इतने विविध ग्राहकों के साथ हम प्रत्येक भारतीय के बैंकर के रूप में जाने जाते हैं।

सामाजिक उत्तरदायित्व की भावना भारतीय स्टेट बैंक की संस्कृति में गहन रूप से विद्यमान है। हम औपचारिक सीएसआर की संकल्पना अस्तित्व में आने से पहले ही सामाजिक कल्याणकारी पहल कर रहे हैं। सामाजिक विकास तक की अपनी पहुंच एवं प्रतिबद्धता के चलते हम एसबीआई यूथ फॉर इंडिया, ग्रामीण



युवा के प्रशिक्षण के लिए आरसेटि, ग्रामीण लोगों को शिक्षित करने के लिए वित्तीय साक्षरता केंद्र चलाना आदि कई गतिविधियों से जुड़े हैं। बैंक के सीएसआर गतिविधियों पर सेंकेंद्रित ध्यान सुनिश्चित करने के लिए एक अलग संगठन-एसबीआई फाउंडेशन वर्ष 2015 में शुरू किया गया।

हम पर्यावरण संरक्षण के प्रति भी गहन रूप से प्रतिबद्ध है और कार्बन फुटप्रिंट कम करने में अपना योगदान दे रहे हैं। हमने कागज के उपभोग को कम करने के लिए सौर ऊर्जा से चलने वाले एटीएम लगाने के अलावा डिजिटल एवं वैकल्पिक चैनल तथा कार्यालयों एवं शाखाओं में रीसाइक्लिंग कार्यक्रम शुरू किए हैं।

हम अपने ग्राहकों को उत्तम सेवाएं प्रदान करने के प्रति उत्साहित हैं और अपनी सेवाओं एवं सुपुर्दगी मानदंडों में सुधार लाने का निरंतर प्रयास कर रहे हैं, जिससे ये उच्च कोटि के अनुरूप हों। हम भारतीय स्टेट बैंक में चिर-परीचित व्यवसाय शिष्टाचारों एवं मूल्यों से संचालित होते हैं। वार्षिक संवहनीयता रिपोर्ट प्रकाशित करने की शुरुआत के साथ हम पर्यावरण और देश के प्रति जिम्मेदारी के साथ कार्य करते हैं, क्योंकि हम अपने ग्राहकों एवं देश की समृद्धि सुनिश्चित करने के लिए कई गतिविधियों का आयोजन करते हैं।

धन्यवाद,

अरुंधति भट्टाचार्य

अध्यक्ष

FOREWORD BY CHAIRMAN



State Bank of India has always been in the forefront of industry's efforts to pursue the welfare of all its stakeholders-customers, investors, employees and the nation at large. SBI is the largest commercial bank in the country and is considered a proxy to the Indian economy. SBI always places the interests of the common man at its core and sustainable business practices are its key priority. Since its inception, SBI has been constantly evolving with changing times.

Our 210 years of existence attests to the trust and loyalty of our customers. In our quest to improve our processes and services, we have been constantly reengineering our systems and processes in order to align them to meet the needs of our customers. We have launched many new initiatives to digitize our processes and modernize delivery channels. Our digital branches- SbiInTouch, ATMs, Netbanking and digital village initiative amply demonstrate our commitment to transform our delivery.

SBI is a caring and enabling organization and strives to unleash the potential of its employees. It fosters a constant learning culture through various trainings and promotes excellence in customer service and efficiency. We have taken steps to improve the gender diversity in our workforce by enabling women through initiatives like sabbatical, convenient placements etc. Also, SBI seeks to create a conducive work environment to enable our differently abled employees to perform at full potential.

Social Banking is an integral part of SBI. We lead the financial inclusion mission by leveraging technology for delivering banking services to one and all at the remotest parts of our country. We have been supporting the Government in pursuing its initiatives for making banking accessible at remote locations. We are the bankers for the defence forces, farmers, corporate, small entrepreneurs, employees and rural artisans, students, the young and the old and with a vast diversity of customers, we are known as the Banker to Every Indian.

Social responsibility is deeply ingrained in the culture of SBI. We have been undertaking social welfare initiatives much before the formal CSR concept came into existence. With our reach and commitment to societal development, we have engaged in various activities such as SBI Youth for India, RSETIs for



training rural youth, running Financial Literacy centres for educating the rural people. A dedicated structure- SBI Foundation- was launched in 2015 to ensure focused attention for CSR activities of the Bank.

We are deeply committed to environmental protection and to contributing to reduce the carbon footprint. We have launched digital and alternate channels to reduce the paper usage and recycling programs for energy conservation in offices and branches, besides installation of solar powered ATMs.

We are passionate about ensuring that our customers get the best services and strive constantly to improve upon our services and delivery standards to match the best in class. In SBI, we are driven by time tested business ethics and values. With the initiation of publishing the yearly sustainability report, we reiterate our commitment to ensuring that we act responsively towards the environment and our country as we undertake our various activities to ensure the prosperity of our customers and our nation.

Thank you,

Arundhati Bhattacharya
Chairman

प्रबंध निदेशक (कॉरपोरेट बैंकिंग) का संदेश

प्रिय हितधारक,

वाणिज्यिक बैंक सामाजिक विकास में बहुत ही महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। पर्यावरणीय एवं सामाजिक पक्षों के मिश्रण के जरिए बैंक के प्रमुख व्यवसायों में योगदान को जोड़कर उत्पाद एवं कार्यनीतियाँ तैयार करना आधुनिक बैंकिंग की अनिवार्यता है।

भारतीय स्टेट बैंक देश के विकास का अविभाज्य अंग रहा है और हमारे बैंक ने विशेष रूप से राष्ट्र के विकास में बहुत बड़ा योगदान दिया है। हमारी गतिविधियाँ विविध प्रकार की परियोजनाओं के रूप में फैली हुई हैं, जिनमें बड़े पैमाने की ऐसी परियोजनाएं शामिल हैं, जो आम जनता को ढांचागत सुविधाएं प्रदान करती हैं। साथ ही इसमें कृषि को बढ़ावा देने के लिए सूक्ष्म ऋणान्वयन भी शामिल है, जो ग्रामीण समुदायों का सशक्तिकरण करता है। इस दायित्व के निर्वाह के साथ-साथ हमने कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व से संबंधित गतिविधियों में हमेशा बहुत ही अच्छा योगदान दिया है। यह संवहनीयता रिपोर्ट उन विविध गतिविधियों को उजागर करने का प्रयास है, जिनका समाज पर प्रभाव पड़ा है और जिनका हम हिस्सा हैं।

पर्यावरण और संवहनीयता

पर्यावरण संवहनीयता को प्राकृतिक संसाधनों को क्षीण और अवक्रमण होने से बचाने तथा पर्यावरण की गुणवत्ता को दीर्घावधि तक बनाए रखने के लिए पर्यावरण के साथ किया गया दायित्वपूर्ण संवाद के रूप में परिभाषित किया जा सकता है। पर्यावरण संवहनीयता के परिप्रेक्ष्य में हम ढांचागत और गैर-ढांचागत दोनों श्रेणियों की परियोजनाओं पर ध्यान केंद्रित करते हैं। वित्त वर्ष 2016 के दौरान बिजली (पवन, कोयला, जलीय एवं ट्रांसमिशन), सड़क एवं पुल, तेल एवं गैस आदि जैसे विभिन्न क्षेत्रों के कॉरपोरेटों को बड़े ऋण देने के अलावा बैंक ने कई सौर बिजली संयंत्र, सौर लैंप, सौर वॉटर हीटर और सौर स्ट्रीट लैंप खरीदने, लगाने और उन्हें बनाए रखने पर रु. 4.78 करोड़ खर्च किए हैं।

अक्षय ऊर्जा

अक्षय ऊर्जा से संबंधित मामलों के प्रति भारतीय स्टेट बैंक संपूर्ण रूप से प्रतिबद्ध है। इसके लिए बैंक ने कई तरह से महत्वपूर्ण योगदान दिए हैं, जिनमें अक्षय ऊर्जा के क्षेत्र में वित्तीय सहयोग और नई पहलें शामिल हैं। साथ ही पर्यावरण संबंधी मुद्दों और ऊर्जा संग्रहण के महत्व से जुड़े उपायों को अपनाना भी शामिल है। इस संबंध में महाराष्ट्र, गुजरात और तमिलनाडु में स्थित बैंक की शाखाओं/कार्यालयों की बिजली की आवश्यकताओं को देखते हुए 15 मेगावॉट क्षमता की पवनचक्कियाँ लगाना उल्लेखनीय है। साथ ही अन्य कई आंतरिक ऊर्जा दक्ष पहल शुरू की गई, जिनमें एलईडी लाइटों को अपनाना, स्टार श्रेणी के एसी लगवाना, सौर ऊर्जा वॉटर हीटर लगवाना आदि शामिल हैं।



श्री बी. श्रीराम
प्रबंध निदेशक

अक्षय ऊर्जा के संबंध में अपने दृष्टिकोण और प्रतिबद्धता के अनुरूप बैंक ने अंतरराष्ट्रीय वित्तीय संस्थाओं के ऊर्जा दक्षता वित्त कथन का समर्थन किया है, जिसे यूरोपियन बैंक फॉर रिकंस्ट्रक्शन एंड डेवलपमेंट द्वारा नवंबर-दिसंबर 2015 में पेरिस में आयोजित क्लाइमेट चेंज कॉन्फरेंस में प्रस्तुत किया गया था। अक्षय ऊर्जा वित्तपोषण में अग्रणी भूमिका को देखते हुए बैंक को भारत सरकार के आउटस्टैंडिंग पफॉर्मन्स एवार्ड-2015 से सम्मानित किया गया है।

प्रौद्योगिकी

हम परिचालन सुविधा के लिए और परिचालन जोखिमों को न्यूनतम करने के लिए प्रौद्योगिकी पहलों को हमेशा प्रोत्साहन देते हैं। ऐसी पहलों में कॉरपोरेट इंटरनेट बैंकिंग का मोबाइल वर्शन अर्थात् स्टेट बैंक एनीव्हेर-कॉरपोरेट शामिल है, जो कॉरपोरेट प्रयोक्ताओं को उनके मोबाइल से ही लेनदेन करने और प्राधिकृत करने की सुविधा प्रदान करता है। इसके अलावा हम ई-व्यापार और विविध ई-भुगतान समाधान भी प्रदान करते हैं।

हमने सफलतापूर्वक अपने व्यवसाय को इस तरह से संजोया है, जिससे हम आगामी वर्षों में अधिक मजबूत और वहनीय संवृद्धि हासिल कर सकें। हमारा व्यवसाय अब केवल संवृद्धि और संवहनीयता पर ही केंद्रित है। हमें आशा है कि समाज के प्रति हमारी नई प्रतिबद्धताओं के साथ हम लक्ष्यों को प्राप्त कर सकेंगे।

आपका,

बी. श्रीराम
प्रबंध निदेशक
(कॉरपोरेट बैंकिंग)



MESSAGE FROM MANAGING DIRECTOR (CORPORATE BANKING)

Dear Stakeholder,

Commercial Banks play a very vital role in sustainable development. The integration of sustainability into a bank's core businesses through the blending of environmental and social considerations into product design and strategies is the sine qua non of modern banking.

The State Bank of India has been an integral part of the country's development story, with a specific mandate to contribute massively in nation building. Our activities span across diverse types of projects including large scale projects that provide public infrastructure as well as micro lending to support agriculture that empowers rural communities. Along with fulfilling this responsibility, we have always worked at contributing handsomely to CSR-related activities. This Sustainability Report tries to bring out the various activities which have a social impact that we have been a part of.

Environment and Sustainability

Environmental sustainability is defined as responsible interaction with the environment to avoid depletion and degradation of natural resources and maintain long term quality of the environment. From the perspective of environmental sustainability, we focus on projects within both infrastructure and non-infrastructure categories. During FY2016, besides large advances to corporates in various sectors like power (wind, coal, hydro and transmission), roads and bridges, oil and gas etc., the Bank has spent Rs. 4.78 crores for acquiring, commissioning and maintaining of a number of Solar power plants, Solar lamps, Solar water heaters, and Solar street lamps.

Renewable Energy

SBI is highly committed to issues pertaining to renewable energy. To this end, the Bank has made significant contribution in several ways, by way of financial support and initiatives in the area of renewable energy, as well as adoption of various measures that reflect the importance attached to environmental concerns and energy conservation. Notable in this regard is installation of Windmill capacity aggregating 15 MW for captive use of clean power by the Bank's branches/offices in Maharashtra, Gujarat and Tamil Nadu, and several other in-house energy efficiency initiatives like switchover to LED lights, installation of star rated ACs, solar powered water heaters among others.



Shri B. Sriram
Managing Director

In line with the approach and commitment in the Renewable Energy space, the Bank has endorsed the International Financial Institutions' Statement on Energy Efficiency Finance which was presented at the Climate Change Conference in Paris, in November – December 2015 by the European Bank for Reconstruction and Development. In recognition of the leading role in Renewable Energy financing, the Bank received the Outstanding Performance Award – 2015 from the Government of India.

Technology

We always promote technology initiatives for operational convenience and to minimise operational risk. Such initiatives include mobile versions of Corporate Internet Banking, i.e. State Bank Anywhere-Corporate, which allow corporate users to initiate and authorise transactions through their mobile. Besides, we offer e-trade and various e-payment solutions.

We have successfully reshaped our business so as to achieve more robust and sustainable growth over the years and are now a Bank focused squarely on growth with sustainability. We expect to meet our goals with a renewed commitment to society.

Thank you,

B. Sriram
Managing Director
(Corporate Banking)

प्रबंध निदेशक (सहयोगी एवं अनुषंगी) का संदेश

प्रिय हितधारक,

दो सदियों से भी अधिक वैभवपूर्ण विरासत के साथ हमारे राष्ट्र के विकास में भारतीय स्टेट बैंक ने हमेशा प्रमुख भूमिका निभाई है। राष्ट्र एवं उसके नागरिकों की भलाई हमारे मन में हमेशा सर्वोपरि रही है। हमने अपने संगठन को वास्तव में वहनीय बनाने की जागरूकता का भी लाभ उठाया है, ताकि हम उसी तरह देश की सेवा करते रहे, जैसे कि हम कई वर्षों से करते आ रहे हैं।

हमारी इच्छा है कि हम सभी वित्तीय सेवाओं के लिए पूरे देश में एकमात्र पसंदीदा विकल्प बने। अपने सहयोगी एवं अनुषंगियों सहित स्टेट बैंक समूह की 23,582 शाखाओं जिनमें 6,798 शाखाएं पांच सहयोगी बैंकों की हैं, के नेटवर्क के साथ जीवन बीमा, सामान्य बीमा (गैर-जीवन बीमा), मर्चेन्ट बैंकिंग, म्यूचुअल फंड, क्रेडिट कार्ड, फैक्ट्रिंग, प्रतिभूति व्यापार, पेंशन निधि प्रबंधन, अभिरक्षा सेवाएं एवं न्यासी व्यवसाय तथा मुद्रा बाजार में प्राथमिक डीलरशिप सहित सभी प्रकार की वित्तीय सेवाएं प्रदान करता है।

हमारे पास ऐसे मजबूत, वहनीय बैंक बनाने के लिए अपेक्षित प्रमुख तत्व मौजूद हैं, जिनसे ग्राहकों की सभी वित्तीय जरूरतें पूरी होती हैं। सेवाओं की उपलब्धता, पहुंच एवं सेवा के मार्ग पर अग्रसर होकर अपने ग्राहकों के लिए व्यवसाय को आसान और सरल बनाना हमारी प्राथमिकता रही है। मजबूत निष्पादन नैतिकता एवं मजबूत ग्राहक, लोग एवं सामुदायिक मूल्यों का सहारा लेकर हम ग्राहक केंद्रित बैंक बनना चाहते हैं। बैंक जो भी कार्य करता है, उसमें समावेशीयता गहरी रूप से जुड़ी होती है। इसे प्राप्त करने के लिए हम सामाजिक एवं आर्थिक रूप से उपेक्षित लोगों के साथ-साथ देश के दुर्गम क्षेत्रों के लोगों को वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराने पर विशेष रूप से ध्यान दे रहे हैं। हमारी पहली संवहनीयता रिपोर्ट हमारे अनुकरणीय पहलों को उजागर करने का प्रयास करती है।

हमारे उत्पाद एवं सेवाएं

भारतीय स्टेट बैंक एवं उसके सहयोगी एवं अनुषंगियां उन समुदायों को वित्तीय सेवाएं मुहैया कराती हैं, जिन्हें परंपरागत रूप से वित्तीय सेवाप्रदाताओं द्वारा नजरअंदाज किया गया। बैंकिंग सुविधाओं से वंचित को बैंकिंग सुविधाएं देने और कम एवं सामान्य आय वाले लोगों को अपनी वैयक्तिक आस्तियों की रक्षा तथा वृद्धि के लिए अपेक्षित वित्तीय साधन उपलब्ध कराने पर हमारे प्रयास केंद्रित हैं।



श्री वी. जी. कन्नन
प्रबंध निदेशक

प्रमुख उपलब्धियां

वर्ष के दौरान स्टेट बैंक ऑफ पटियाला ने 752 बिजनेस करेस्पॉण्डेंटों की सहायता से सभी गांवों में पहुंचकर 100 प्रतिशत सेवाएं प्रदान की। प्रधानमंत्री जन धन योजना के तहत इस बैंक द्वारा 12 लाख से भी अधिक खाते खोले गए, इन खातों से 161.30 करोड़ रुपए की जमाराशि जुटाई गई, खाता खोलने वालों में से 94 प्रतिशत से अधिक को रू पे डेबिट कार्ड जारी किए। नशीली दवाओं के दुष्प्रभावों के बारे में सामाजिक जागरूकता लाने हेतु पंजाब में आयोजित 'रन एगेस्ट ड्रग' अभियान काफी सफल रहा।

स्टेट बैंक ऑफ ट्रावणकोर को उभरते बैंक का सीएसआर एवं व्यवसाय दायित्व पुरस्कार एवं एमएसएमई बैंकिंग उत्कृष्टता पुरस्कार 2015 मिला। अखिल भारतीय स्तर पर 16 अगस्त 2014 से 26 जनवरी 2015 तक की अवधि में अधिकतम संख्या में आधार सीडिंग के लिए स्टेट बैंक ऑफ ट्रावणकोर की इनथु एवं कदंबनाडु शाखाओं को क्रमशः दूसरा एवं तीसरा पुरस्कार दिया गया। सीएसआर गतिविधि के अंतर्गत स्टेट बैंक ऑफ ट्रावणकोर द्वारा रोटरी इंस्टीट्यूट ऑफ चिल्ड्रेन इन नीड ऑफ स्पेशल केअर, तिरुवनंतपुरम को उपकरणों की खरीद के लिए 3.94 रुपए की राशि दान में दी गई।

774 कार्यालयों के अपने नेटवर्क की व्यापक पहुंच का लाभ उठाते हुए एसबीआई लाइफ ने कई ग्रामीण क्षेत्रों को सुव्यवस्थित तरीके से बीमा सुविधा प्रदान की। कंपनी द्वारा वित्त वर्ष 2016 में कुल पॉलिसियों में से 24 प्रतिशत पॉलिसियां इस

MESSAGE FROM MANAGING DIRECTOR (ASSOCIATES AND SUBSIDIARIES)



Dear Stakeholder,

State Bank of India, with a glorious heritage of more than two centuries, has always performed a central role in the development of our nation. The well-being of the nation and its citizens has always been paramount in our psyche. We are also seized with the awareness to make our organisation a truly sustainable one so that we continue to serve the nation in the same manner as we have done all these years.

We desire to become the preferred one-stop shop across the country for all financial services. The State Bank Group, through Associates and Subsidiaries, with a network of 23,582 branches including 6,798 branches of five Associate Banks, also provides a whole range of financial services, including Life Insurance, General Insurance, Merchant Banking, Mutual Funds, Credit Card, Factoring, Security Trading, Pension Fund Management, Custodial Services and Trustee Business, and Primary Dealership in the Money Market.

We have the key elements in place to build a strong, sustainable Bank which caters to all financial requirements of customers. Our priority is to make it simple and easy for our customers to do business with us by leading the way on availability, accessibility and service. We wish to be a customer-focused Bank, with a strong performance ethic and underpinned by strong customer, people and community values. Inclusiveness is deeply embedded in whatever the Bank does. To achieve this, our strong focus is on providing access to financial services for the socially and economically challenged as well to those in inaccessible regions of the nation. Our first sustainability report endeavours to showcase our exemplary initiatives.

What we Offer

SBI, and its Associates and Subsidiaries, bring financial services to communities that have traditionally been bypassed by financial service providers. Our efforts are focused on “banking the unbanked” and providing people with low and moderate income with financial tools they need to protect and grow personal assets.



Shri V. G. Kannan
Managing Director

Key Achievements

During the year, State Bank of Patiala reached 100% coverage of all the villages by engaging 752 Business Correspondents, opened more than 12 lakh accounts under the PMJDY scheme, mobilised deposits of Rs. 161.30 Crores from these accounts, issued RuPay Debit cards to more than 94% of the accounts opened. The “Run Against Drug” campaign across Punjab to create social awareness about the ill-effects of drugs was a huge success.

State Bank of Travancore bagged the CSR and Business Responsibility Award for Emerging Bank and the “MSME Banking Excellence Awards-2015”. Enathu and Kadambanadu Branches of SBT were awarded II and III Ranks for maximum number of Aadhaar Seeding done for the period from 16 August 2014 to 26 January 2015 on all India basis. Under the CSR activity, SBT donated Rs 3.94 lakhs to Rotary Institute, Thiruvananthapuram for children in need of special care for purchase of equipment.

Leveraging wider reach achieved through its network of 774 offices, SBI Life has systematically brought large rural areas under insurance. The company has sold 24% of total policies in this segment in FY2016. A total of 2,85,027 lives covered by the company

प्रबंध निदेशक (सहयोगी एवं अनुषंगी) का संदेश

खंड में बेची गई। कंपनी द्वारा जिन 285,027 लोगों को जीवन बीमा सुरक्षा प्रदान की गई है, वे अल्पसुविधा प्राप्त सामाजिक क्षेत्र से हैं। कंपनी ने न्यूनतम सामाजिक एवं ग्रामीण विनियामक मानदंडों को पर्याप्त रूप से पार किया है। बच्चों के जीवन की गुणवत्ता में सुधार करने और स्वास्थ्य सुरक्षा सुविधाओं, शैक्षिक एवं आधारिक संरचना सुधार तथा ग्रामीण विकास के माध्यम से समुदायों का जुड़ाव सुनिश्चित करने के प्रति एसबीआई लाइफ लगातार ध्यान दे रहा है। राष्ट्रीय एवं स्थानीय संगठनों के साथ मिलकर कंपनी संवहनीयता से जुड़ी रही। कंपनी ने एक लाख से अधिक बच्चों के जीवन को प्रभावित किया है और पूरे देश भर के 500 से भी अधिक शैक्षिक संस्थाओं एवं संगठनों को सहायता प्रदान की है।

26 जून 2015 को एसबीआई फाउंडेशन की स्थापना इस वर्ष की अत्यंत आकर्षक गतिविधि रही। यह हमारी विभिन्न सीएसआर गतिविधियों को जारी रखने के लिए बैंकिंग समय से पहले और बाद में सेवा देने हेतु है। यह फाउंडेशन एकसाथ भारतीय स्टेट बैंक एवं उसके सभी सहयोगी बैंकों के लिए सीएसआर गतिविधियों का आयोजन करता है। समर्पित प्रबंधन दल के साथ हमने कई कार्यक्रम शुरू किए हैं, जिनमें यूथ फॉर इंडिया के जरिए युवाओं को प्रोत्साहित करना, बच्चों

के कल्याण में सुधार करना, कुशलता विकास के साथ नियोजनीयता को बढ़ावा देना एवं एसबीआई पिंकार्थॉन के जरिए महिलाओं के स्वास्थ्य के प्रति जागरूकता सृजित करना शामिल हैं। अल्पसुविधाप्राप्त लोगों को साधिकार बनाने की अपनी वचनबद्धता से प्रेरित होकर हम अपनी सीएसआर गतिविधियों के अंतर्गत शिक्षा, स्वास्थ्य सुविधाएं, स्वच्छता, पर्यावरण संरक्षण, जीविकोपार्जन एवं प्राकृतिक आपदाओं के समय सहायता आदि पर ध्यान दे रहे हैं।

हमारे समर्पित दल एवं आपके अमूल्य सहयोग से समाज को बेहतर मूल्य देने की दिशा में हम अपनी यात्रा को जारी रखेंगे। जैसे-जैसे हम अपनी प्रतिबद्धताओं की तरफ आगे बढ़ेंगे, हमें आपके सुझावों की प्रतीक्षा रहेगी।

शुभकामनाओं के साथ,

वी. जी. कन्नन

प्रबंध निदेशक
(सहयोगी एवं अनुषंगियां)



MESSAGE FROM MANAGING DIRECTOR (ASSOCIATES AND SUBSIDIARIES)

are from the underprivileged social sector. It has substantially exceeded the minimum social and rural regulatory norms. SBI Life continues to remain focused on contributing towards improving the quality of life of children and engaging communities through healthcare facilities, educational and infrastructural improvement and rural development. The Company has engaged in societal sustainability through its partnership programmes with national and local organisations and has impacted the lives of more than one lakh children and extended support to over 500 educational institutions and organisations across the nation.

One of the most exciting developments this year has been the creation of SBI Foundation on 26th June 2015. This is to extend our service beyond banking – to continue our diverse CSR activities. This Foundation brings together the CSR activities for SBI and all its Associate Banks. With a dedicated management team, we have started many flagship programs including

encouraging youth through Youth for India, improving children’s welfare, promoting employability with skill development and creating awareness for women’s health through SBI Pinkathon. Driven by our commitment to empowering the underprivileged, the focus areas of our CSR activities are education, healthcare, sanitation, environment protection, livelihood creation and assistance during natural calamities.

With our dedicated team and with your invaluable support, we will continue our journey to deliver better value to the society. As we keep moving toward our commitments, we welcome your inputs and look forward to hearing from you.

Very best wishes,

V. G. Kannan
Managing Director
(Associates and Subsidiaries)

प्रबंध निदेशक (राष्ट्रीय बैंकिंग समूह) का संदेश

प्रिय हितधारक,

भारतीय स्टेट बैंक की विकास यात्रा का देश की अर्थव्यवस्था की विकास के साथ बहुत गहरा संबंध रहा है। यह इस सीमा तक रहा है कि अक्सर हमारे बैंक को अर्थव्यवस्था का प्रतिनिधि माना जाता है। समाज पर सकारात्मक प्रभाव डालने का उद्देश्य इस बात में अंतर्निहित है कि हम अपना व्यवसाय किस प्रकार संचालित करते हैं। हम न केवल वाणिज्यिक व्यवसायों का वित्तपोषण करते हैं, अपितु शिक्षा, स्वास्थ्य सुरक्षा, अल्प-सुविधा प्राप्त लोगों की सहायता, महिला सशक्तिकरण एवं यूथ फॉर इंडिया जैसे विभिन्न क्षेत्रों को भी सहयोग प्रदान करते हैं।

ग्राहकों के लिए बैंकिंग को और अधिक सुविधाजनक बनाने के उद्देश्य से नवोन्मेषी उत्पाद एवं समाधानों की शुरुआत करके हम बैंकिंग में प्रौद्योगिकी का उपयोग बढ़ाने में अग्रणी रहे हैं। बैंक ग्राहकों की भावी अपेक्षाओं का पता लगाने और प्रौद्योगिकी आधारित समाधानों के माध्यम से उन अपेक्षाओं को पूरा करने का भी प्रयास करता है। वित्त वर्ष 2016 में बैंक ने डिजिटल शाखाओं, मोबाइल, इंटरनेट और सोशल मीडिया जैसे विभिन्न चैनलों के जरिए सेवा सुपुर्दगी के अपने दायरे को विस्तृत किया।

बैंक एसएमई वित्तपोषण में अग्रणी एवं बाजार प्रमुख रहा है। 1 मिलियन से भी अधिक ग्राहकों के साथ 31 मार्च 2016 को 1,89,536 करोड़ रुपए वाले एसएमई संविभाग का बैंक के कुल अग्रिमों में लगभग 12.5 प्रतिशत हिस्सा रहा है।

वित्त वर्ष 2016 में बैंक ने ईकोसिस्टम फाइनेंसिंग (प्रोजेक्ट शिखर) की शुरुआत की है, जिससे अर्थव्यवस्था में बढ़े हुए ई-वाणिज्य विस्तार का फायदा उठाया जा सके। हमने स्नैपडील, फ्लिपकार्ट, ओला, उबर, लक्मे, एनीटाइम फिटनेस आदि के साथ गठजोड़ व्यवस्था के अंतर्गत विक्रेताओं/ड्राइवर-पार्टनर्स/ई-टेलर्स के फ्रैन्चाइज/एम टैक्सी एग्रीगेटर्स का वित्तपोषण करना शुरू किया है।

मर्चेटों का वित्तपोषण करने के लिए एक प्रमुख नवोन्मेषी उत्पाद 'ई-स्मार्ट एसएमई' की रूपरेखा तैयार की गई है, जिससे इस उत्पाद को ई-वाणिज्य प्लेटफॉर्म के माध्यम से बेचा जा सके।

हम आवास वित्तपोषण में भी बाजार अग्रणी हैं। यह एक अत्यधिक प्राथमिकता वाला क्षेत्र है और बाजार में हमारी ब्याज दर सबसे कम होने से हर भारतीय व्यक्ति अपने लिए घर खरीद सकता है। हम महिला ऋणियों को रियायती दरों पर ऋण उपलब्ध कराते हैं।

उल्लेखनीय डिजिटल बैंकिंग पहलों में एसबीआई इनटच शाखाओं की शुरुआत करना शामिल है, जिससे आगे बढ़ते भारतीयों की नई बैंकिंग अपेक्षाओं को पूरा किया जा सके। ये शाखाएं आधुनिकतम उपकरणों/कियोस्कों से सुसज्जित



श्री रजनीश कुमार
प्रबंध निदेशक

हैं और इनमें ग्राहक सेल्फ सर्विस मोड से लेनदेन कर सकता है। ऑनसाइट सहायकता के अलावा हाई डेफिनिशन वीडियो कॉन्फ्रेंस से दूरस्थ विशेषज्ञों के माध्यम से सलाहकारी सेवाएं भी उपलब्ध हैं। 31 मार्च 2016 तक हम 7 प्रीमियर डिजिटल बैंकिंग आउटलेटों के अलावा 115 एसबीआई इनटच शाखाएं खोल चुके हैं।

ग्रामीण भारत का सशक्तिकरण

हमारा हमेशा से ही यह विश्वास रहा है कि देश के आर्थिक विकास में ग्रामीण भारत का योगदान है। ग्रामीण क्षेत्र की प्रगति से ही देश का स्थायी एवं संतुलित विकास हो सकता है। अर्थव्यवस्था में संरचनात्मक परिवर्तन होने, गैर-कृषि आय में वृद्धि होने, उपभोग अभिरुचियों में बदलाव आने और ग्रामीण उपभोक्ताओं में जागरूकता बढ़ने से भारतीय ग्रामीण बाजार में आमूल-चूल बदलाव हो रहे हैं। तेजी से बढ़ती हुई कनेक्टिविटी, इंफ्रास्ट्रक्चर डेवलपमेंट और नए व्यवसाय अवसरों के उत्पन्न होने सहित अनेक घटकों के कारण यह बदलाव हो रहे हैं। आज, हम कृषि खण्ड के अंतर्गत 1.09 करोड़ से अधिक कृषक ऋणियों को अपनी सेवाएं उपलब्ध कराते हैं और ग्रामीण बैंकिंग क्षेत्र में गहरी पैठ बनाए हुए हैं।

कृषि व्यवसाय के प्रति स्मार्ट दृष्टिकोण

वित्त वर्ष 2016 के दौरान, एसबीआई ने विभिन्न प्रौद्योगिकी आधारित सोल्यूशन एवं उत्पाद शुरू किए हैं, जिनसे किसानों का जीवन आसान बनाया जा सके और साथ ही साथ कृषि ऋणों का प्रबंध करने में परिचालन कार्यक्षमता में सुधार किया जा सके। इस क्षेत्र में की गई प्रमुख पहल में केसीसी-एटीएम रुपे कार्ड शामिल है। केसीसी रुपे कार्ड एटीएम और पीओएस मशीनों पर अबाधित रूप से परिचालित होते हैं, जिससे किसान अपनी दैनिक कृषि आवश्यकताओं को चौबीसों घंटे और सातों दिन आधार पर पूरा कर सकते हैं।



MESSAGE FROM MANAGING DIRECTOR (NATIONAL BANKING GROUP)

Dear Stakeholder,

The evolution of State Bank of India has been very closely inter-twined with the development of the economy of the Nation, to the extent that our Bank is often referred to as a proxy to the economy. The goal of positively impacting the society is ingrained in how we run our business. We not only finance commercial businesses but also extend our support in various fields like education, healthcare, assistance to the under-privileged, women empowerment and Youth for India.

We are at the forefront in leveraging technology in banking, through the launch of innovative products and solutions aimed at making banking more convenient to customers. The Bank also strives to anticipate the future needs of customers and deliver those expectations through technology based solutions. In FY2016, the Bank scaled up its offerings across various channels – digital branches, mobile, internet and social media.

The Bank has been the pioneer and market leader for SME financing. With over 1 million customers, the SME portfolio of Rs 1,89,536 crores (as on March 31, 2016) accounts for nearly 12.5% of the Bank's total advances.

In FY2016, Ecosystem Financing (Project Shikhar) has been started by the Bank to take advantage of growing e-commerce footprints in the economy. Bank has started financing sellers/driver-partners/franchisees of e-tailers/ m taxi aggregators/franchisors under tie-ups with Snapdeal, Flipkart, Ola, Uber, Lakme, Anytime Fitness etc.

A pioneering innovative product "e-Smart SME" for financing merchants selling through e-commerce platforms has been designed.

We are market leaders in Housing Finance, a very important priority sector area, with our interest rates being the lowest in the market, making housing affordable for every Indian. We offer concessionary rates to women borrowers.

Among the notable Digital Banking initiatives is the launch of sbiINTOUCH branches to cater to the Indians on the go. These branches are equipped with state-of-the-art devices/kiosks, allowing customers to transact on a self-service mode. Besides onsite support, advisory services are available



Shri Rajnish Kumar
Managing Director

through Remote Expert on hi-definition video conference. As on 31st March 2016, we had opened 115 sbiINTOUCH branches besides the 7 premier digital banking outlets.

Empowering Rural India

We have always believed in the potential of rural India as an important contributor to India's economic growth. The progress of rural sector is integral to a sustainable and balanced development of the nation. The Indian rural market is undergoing a paradigm change with structural shifts in the economy, rising non-farm income, changing consumption preferences and increasing awareness among the rural consumers. This transformation is supported by several factors including rapidly rising connectivity, infrastructure development and emergence of new business opportunities. Today, we serve more than 1.09 crores farmer-borrowers under agriculture segment and are deeply entrenched in the rural banking arena.

Smart Approach to Agri-business

During FY2016, SBI introduced various technology based solutions and products to make farmers' lives easier, while at the same time improving the operational efficiency for managing agriculture loans. A key initiative in this area includes the KCC-ATM-RuPay Cards. KCC RuPay Cards work seamlessly with ATMs and PoS machines, enabling farmers to purchase their day to day farm requirements on 24X7 basis.

प्रबंध निदेशक (राष्ट्रीय बैंकिंग समूह) का संदेश

किसानों के साथ संबंध बनाना

भारत की ग्रामीण आबादी के जीवन की गुणवत्ता में सुधार लाने और संपूर्ण वित्तीय समावेशन हासिल करने के लिए, गांवों को अपना देने की 'एसबीआई का अपना गांव योजना' वित्त वर्ष 2008 में शुरू की गई थी। वित्त वर्ष 2016 तक, 1,426 गांवों को उनके संपूर्ण विकास के लिए अपनाया गया है। किसान समुदाय के साथ निरंतर संबंध बनाए रखने के लिए, बैंक ने ग्रामीण स्तर पर किसान क्लबों का गठन भी किया है। आज ऐसे क्लबों की संख्या 10,719 तक पहुँच गई है। अपनाए गए गांवों में शुरू की गई प्रमुख पहलों में स्वच्छ गांव अवधारणा के तहत कम्युनिटी वर्मी-कम्पोस्ट इकाइयों का निर्माण करना, स्वच्छ शौचालयों का निर्माण करना, गांवों में सौर लाइट लगाना और मेलों और प्रदर्शनियों के माध्यम से जागरूकता कार्यक्रम संचालित करना शामिल हैं।

वित्तीय समावेशन

भारतीय स्टेट बैंक देश की वित्तीय समावेशन पहलों में हमेशा आगे रहा है। बैंक व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी) मॉडल में भी अग्रणी है। शहरी एवं ग्रामीण दोनों प्रकार के ग्राहकों की बैंकिंग आवश्यकताओं को पूरा करने हेतु बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने वाला यह एक वैकल्पिक मॉडल है। यह ऐसा मॉडल है जिसके द्वारा बहुत कम राशि के लेनदेन किए जाते हैं। देश भर में 64,628 ग्राहक सेवा केंद्रों (सीएसपी) के साथ बीसी मॉडल विभिन्न प्रकार के उत्पाद एवं सेवाएं उपलब्ध कराता है जैसे बचत, सावधि जमा, सूक्ष्म ऋण, धन-प्रेषण, ऋण अदायगी और माइक्रो पेंशन। बैंक ने इंटरनेट आधारित किओस्क बैंकिंग, कार्ड एवं सेल फोन आधारित मेसैजिंग चैनलों की शुरुआत करके वित्तीय समावेशन को बढ़ाने में प्रौद्योगिकी का सफलतापूर्वक उपयोग किया है।

प्रधान मंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई) के कार्यान्वयन में भारतीय स्टेट बैंक सबसे अधिक सक्रिय रहा है। 31 मार्च 2016 तक हमने 5.32 करोड़ खाते खोले हैं और पात्र ग्राहकों को 4.21 करोड़ रुपये डेबिट कार्ड जारी किए हैं। इनमें से सबसे अधिक कार्ड देश के कुछ अत्यधिक चुनौती वाले क्षेत्रों में जारी किए गए हैं। वित्त वर्ष 2016 में सरकार द्वारा शुरू की गई तीन प्रमुख सामाजिक सुरक्षा योजनाओं में हमने प्रभावशाली ढंग से भाग लिया। 31 मार्च 2016 को प्रधानमंत्री

सुरक्षा बीमा योजना, प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना और अटल पेंशन योजना में पंजीकरणों की संख्या क्रमशः 149.62 लाख, 38.19 लाख और 3.31 लाख रही। बेसिक बचत बैंक/लघु खातों की संख्या में भी वृद्धि हुई है और वित्त वर्ष 2016 में ऐसे खातों की संख्या बढ़कर 9.28 करोड़ हो गई जबकि वित्त वर्ष 2015 में इनकी संख्या 7.28 करोड़ थी। व्यवसाय प्रतिनिधियों (बीसी) के माध्यम से संचालित लेनदेनों की राशि में 49% की वृद्धि हुई और वित्त वर्ष 2016 में ऐसे लेनदेनों की राशि बढ़कर रु.58,217 करोड़ रुपए हो गई जबकि वित्त वर्ष 2015 में इनकी राशि रु.38,973 करोड़ रुपए थी।

एसएचजी-बैंक ऋण संयोजन कार्यक्रम की वर्ष 1992 में शुरुआत होने के समय से ही, हमने इस कार्यक्रम में सक्रियता से भाग लिया है। 31 मार्च 2016 की स्थिति के अनुसार, 3.6 लाख स्वयं सहायता समूहों (एसएचजीओ) को रु.5,495 करोड़ के ऋण उपलब्ध कराने के साथ बैंक एसएचजी वित्तपोषण में बाजार अग्रणी रहा है। इन समूहों में 91% महिला स्वयं सहायता समूह हैं। ग्रामीण जनसंख्या को बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए नवोन्मेषी, प्रौद्योगिकी आधारित चैनलों के विकास पर लगातार ध्यान केंद्रित करने से हम अनेक नई पहलों की शुरुआत करने में सफल रहे हैं, जैसे आधार कार्ड से जुड़ी भुगतान प्रणालियां, स्वचालित ई-केवाईसी, तुरंत भुगतान सर्वर, माइक्रो एटीएम की शुरुआत, पीएमजेडीवाई के अंतर्गत ओवरड्राफ्ट सुविधा (एसबी-ओडी) वाले बचत बैंक खाते और डायरेक्ट बेनिफिट ट्रांसफर (डीबीटी/डीबीटीएल) भुगतान।

भविष्य में हम यह आशा करते हैं कि हम एक बहुत जवाबदारीपूर्वक एवं सामाजिक विकास को ध्यान में रखकर वृद्धि करेंगे और देश को विश्व के शीर्ष स्थान पर ले जाने के लिए हम महत्वपूर्ण योगदान देंगे। हम आपके निरंतर सहयोग की कामना करते हैं।

आपका,

रजनीश कुमार

प्रबंध निदेशक

(राष्ट्रीय बैंकिंग समूह)

MESSAGE FROM MANAGING DIRECTOR (NATIONAL BANKING GROUP)



Bonding with Farmers

To improve the quality of life of India's rural population and to achieve total financial inclusion, the SBI Ka Apna Gaon Scheme of adopting villages was initiated in FY2008. By FY2016, 1,426 villages have been adopted for their overall development. The Bank has also been forming Farmers' Clubs at village level, for fostering continued relationship with the farming community. Today, the number of such clubs has reached 10,719. The key initiatives taken in adopted villages include the construction of community vermi-compost units under clean village concept, the construction of hygienic toilets, installation of Solar lighting in the villages, and conducting awareness programmes through melas and exhibitions.

Financial Inclusion

State Bank of India has been at the forefront of Financial Inclusion initiatives in the country. The Bank is the pioneer in the Business Correspondent (BC) model, an alternative mode for providing banking services to cater to both urban and rural customers, a segment which is still characterized by small value transactions. The BC model, with over 64,628 Customer Service Points (CSPs) across the country, provides various products and services such as savings, term deposits, micro loans, remittances, loan repayments and micro-pension. The Bank has successfully leveraged technology for propagating Financial Inclusion by introducing Internet based Kiosk Banking, Card based and Cell phone messaging channels.

Under the Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY), SBI has been amongst the most prolific at implementing the programme. We have opened 5.32 Crores accounts up to 31st March, 2016 and issued 4.21 Crores RuPay debit cards to eligible customers. A substantial number of these cards were issued in some of the most challenging areas of the

country. We have effectively participated in the three major Social Security Schemes launched by the Government in FY16. The enrolments as on 31st March 2016 in Pradhan Mantri Suraksha Bima Yojana, Pradhan Mantri Jeevan Jyoti Bima Yojana and Atal Pension Yojana were 149.62 lakh, 38.19 lakh and 3.31 lakh respectively. The number of Basic Savings Bank Deposit/Small accounts has also grown from 7.28 Crores in FY2015, to 9.28 Crores in FY2016. The value of transactions handled through Business Correspondents has increased by 49% from Rs. 38,973 Crores in FY2015, to Rs. 58,217 Crores in FY2016.

We have actively participated in SHG-Bank Credit linkage programme since its inception in 1992. As of 31st March, 2016, the Bank is the market leader in SHG financing with a credit deployment of Rs. 5,495 Crores to 3.6 lakh SHGs, 91% of which are women SHGs. Continued focus on the development of innovative, technology-enabled channels for delivering banking services among the rural populace has resulted in the successful launch of several new initiatives like Aadhaar Enabled Payment Systems, automated e-KYC, Immediate Payment Server, Micro ATM rollout, Savings Bank Account with Overdraft (SB-OD) facility under PMJDY and Direct Benefit Transfer (DBT/DBTL) payments.

Going forward we are sanguine that we shall grow in a very responsible and sustainable manner and contribute significantly in taking the Nation to the top of the world. We look forward to your continued support always.

Thank you,

Rajnish Kumar

Managing Director
(National Banking Group)

प्रबंध निदेशक (अनुपालन एवं जोखिम) का संदेश

प्रिय हितधारक,

कारपोरेट संवहनीयता कार्य किसी संगठन की उन गतिविधियों से संबंधित होता है, जो व्यवसाय परिचालनाओं और हितधारकों के साथ उसकी बातचीत में सामाजिक एवं पर्यावरणीय पक्षों के समावेश को दर्शाता है। संवहनीयता के तीन आधारों में आर्थिक, पर्यावरण एवं सामाजिक तीनों क्षेत्रों पर विचार किया जाता है, जिससे इनको समान महत्व दिया जा सके और ये एक दूसरे साथ गहरे रूप से जुड़े रहे।

भारतीय स्टेट बैंक में ऐसा विकसित एवं सुदृढ़ जोखिम प्रबंधन मॉडल विद्यमान है, जिसकी प्रभावकारिता प्रमाणित है और जो विनियामक मानदंडों एवं अंतरराष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रथाओं के अनुरूप है। साथ ही यह उसकी गतिविधियों के स्तर एवं जटिलता के अनुरूप है। बैंक को किसी भी बैंकिंग व्यवसाय से जुड़ी कई जोखिमों का सामना करना पड़ता है। ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, चलनिधि जोखिम एवं परिचालन जोखिम प्रमुख जोखिम हैं। परिचालन जोखिम के अंतर्गत सूचना प्रौद्योगिकी जोखिम, ख्याति जोखिम भी शामिल हैं।

संवहनीयता रिपोर्ट व्यवसाय दायित्व रिपोर्टिंग के अनुपालन से आगे जाकर कार्य करने का हमारा प्रयास है। हम अपने ग्राहकों के लिए वित्तीय जोखिम कम करने और सुदृढ़ बैंकिंग संरचना तैयार करने के प्रति भी समर्पित हैं। इस संरचना से अपने आदेशों के सुरक्षित कार्यान्वयन में सभी व्यवसाय इकाइयों को सहायता मिलती है। हम ऐसे परिवर्तन करने के प्रति प्रतिबद्ध हैं, जिनसे हमारे निष्पादन और आसपास के परिवेश में निरंतर सुधार हो तथा जिनका पर्यावरण या समाज पर कोई प्रतिकूल प्रभाव न हो।

जोखिम प्रबंधन

बैंक में ऐसी नीतियां एवं कार्यविधियां विद्यमान हैं, जिनसे उसके सभी संविभागों में इन जोखिमों का मापन, निर्धारण, निगरानी एवं प्रबंधन व्यवस्थित ढंग से किया जा सके। बैंक ने वैश्विक श्रेष्ठ प्रथाओं को अपनाने के उद्देश्य से उद्यम एवं समूह जोखिम प्रबंधन परियोजनाएं भी शुरू की हैं। बाहरी विशेषज्ञों की सहायता से इन परियोजनाओं का कार्यान्वयन किया जा रहा है।

व्यवसाय इकाइयों का सशक्तिकरण

बेसल 3 पूंजी विनियामक संबंधी भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों का कार्यान्वयन किया गया है और बेसल 3 की वर्तमान अपेक्षाओं के अनुसार बैंक में पर्याप्त पूंजी लगी हुई है। कार्यों के विभाजन और जोखिम के मापन, निगरानी और नियंत्रण कार्यों की स्वतंत्रता सुनिश्चित करने के संदर्भ में अंतरराष्ट्रीय श्रेष्ठ प्रथाओं के अनुरूप स्वतंत्र जोखिम अभिशासन संरचना लागू की गई है। इस संरचना में



श्री पी. के. गुप्ता
प्रबंध निदेशक

परिचालन स्तर पर व्यवसाय इकाइयों को और अधिक अधिकार देने, प्रौद्योगिकी की सहायता से जोखिमों का उद्गम स्थल पर ही पहचान कर उनका प्रबंधन करने की परिकल्पना की गई है।

पारदर्शिता

अपने व्यवसाय के समक्ष आने वाली चुनौतियों के संबंध में हम स्पष्टता और पारदर्शिता लाने के लिए प्रतिबद्ध हैं, जिससे हमारे हितधारक यह जान सके कि अधिक संवहनीय बैंक बनने के लिए हम क्या कर रहे हैं। भारतीय स्टेट बैंक में समाज के प्रति अपनी प्रतिबद्धताओं पर निगरानी रखने के लिए सुदृढ़ अभिशासन संरचना मौजूद है।

ग्राहक अपने बैंक से इतनी अपेक्षा तो रखते ही हैं कि बैंक किस प्रकार से व्यवसाय करता है और उसके समक्ष कौन-कौनसी समस्याएं आती हैं। हम वह स्पष्टता और निश्चितता लाने के लिए प्रतिबद्ध हैं, जिसकी अपेक्षा ग्राहक अपने लेनदेनों में करते हैं।

ग्रामीण युवाओं का सशक्तिकरण

देश के ग्रामीण युवाओं में कम रोजगारी और बेरोजगारी की समस्याओं को दूर करने के लिए हमारे बैंक के 116 ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थाओं (आरसेट्टी) द्वारा व्यक्तित्व एवं कुशलता विकास का निःशुल्क आवासीय प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है। हालांकि इन संस्थानों में से कुछ संस्थान ऐसे स्थानों पर स्थित हैं, जो भौगोलिक रूप से चुनौती वाले क्षेत्र हैं, फिर भी ये संस्थान “मेक इन इंडिया” और “स्किल इंडिया” अभियानों में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं।



MESSAGE FROM MANAGING DIRECTOR (COMPLIANCE AND RISK)

Dear Stakeholder,

Corporate Sustainability refers to an organisation's activities that demonstrate the inclusion of social and environmental concerns in business operations and in its interaction with stakeholders. The triple bottom line of Sustainability considers all three areas, viz., Economic, Environment and Social, to be of equal importance and intimately connected to each other.

State Bank of India has an evolving and robust risk management model of proven effectiveness, which is aligned with regulatory standards and international best practices, and is proportional to the scale and complexity of its activities. The Bank is exposed to various risks that are an inherent part of any banking business. The major risks are credit risk, market risk, liquidity risk and operational risk which includes IT risk, as also the Reputation Risk.

This Sustainability Report is our endeavour to extend ourselves beyond just the compliance of Business Responsibility Reporting. We are not only dedicated to minimising financial risks for our customers but also to build robust banking architecture to aid all the Business Units to safely deliver their mandates. Our commitment is to make changes that continually improve our performance as well as the world around us without any adverse impact on the environment or the society.

Managing Risks

The Bank has policies and procedures in place to measure, assess, monitor and manage these risks systematically across all its portfolios. The Bank has also undertaken the Enterprise and Group Risk Management Projects which aim to adopt global best practices. These projects are being implemented with support from external specialists.

Empowering Business Units

RBI Guidelines on Basel III Capital Regulations have been implemented and the Bank is adequately capitalised as per the current requirements under Basel III. An independent Risk Governance Structure, in line with international best practices, has been put in place, in the context of separation of duties and ensuring independence of Risk Measurement, Monitoring



Shri P. K. Gupta
Managing Director

and Control functions. This framework visualises empowerment of Business Units at the operating level, with technology being the key driver, enabling identification and management of risk at the place of origination.

Transparency is the Key

We are committed to being open and transparent regarding the challenges faced by our business, so that our stakeholders can see what we're doing to become a more sustainable bank. We, at SBI, have a robust governance structure to oversee its commitment to the society.

Being open and transparent about how we do business and the issues we face is the minimum that the customers expect from their Bank. We endeavour to bring clarity and certainty that the customers need in their dealings. In case customers suffer for any reason, we aim to provide fair and reasonable redress to them.

Empowering Rural Youth

To mitigate the problem of under employment and unemployment among rural youth in the country, comprehensive, free of cost residential training in personality and skill development are being imparted through our Bank's 116 Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs). Even though some of these institutes are located in the socially and

प्रबंध निदेशक (अनुपालन एवं जोखिम) का संदेश

बैंक के ऐसे ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थाओं ने वित्त वर्ष 2016 के दौरान 2,827 कार्यक्रम संचालित किए, जिनमें 75,000 प्रशिक्षणार्थियों को प्रशिक्षण दिया गया और इनमें से 26,290 प्रशिक्षणार्थियों ने लाभप्रद रोजगार प्राप्त किया है।

वित्तीय साक्षरता प्रदान करना

वित्तीय साक्षरता प्रदान करने और सामान्य व्यक्ति को वित्तीय सेवाओं का प्रभावी उपयोग करने की सुविधा प्रदान करने के प्रमुख उद्देश्य से भारतीय स्टेट बैंक ने 232 वित्तीय साक्षरता केंद्र (एफएलसी) स्थापित किए हैं। वित्त वर्ष 2016 के दौरान इन वित्तीय साक्षरता केंद्रों द्वारा देशभर के गाँवों में 8,855 वित्तीय साक्षरता शिविर आयोजित किए गए।

विश्वास का निर्माण

बड़े एवं छोटे स्तर पर सभी चुनौतियों के बावजूद हमने बैंकिंग के अपने इतिहास में कई कीर्तिमान स्थापित किए हैं। लोगों का हमारे ऊपर जो विश्वास है, वह वास्तव में उल्लेखनीय है। हम इस विश्वास में वृद्धि करने के अलावा हर भारतीय के दिल में एक पालक एवं संरक्षक बैंक के रूप में अपना स्थान बनाना चाहते हैं।

इसका मतलब यह है कि हमें अपने उत्पादों की श्रृंखला को सरल बनाना होगा और अनेक प्रक्रियाओं में कटौती करनी होगी और अपने कर्मचारियों का विकास करना होगा, ताकि वे ग्राहकों को बेहतर सेवा प्रदान कर सकें। हम एक ऐसा बैंक बनने का प्रयास कर रहे हैं, जो ग्राहकों एवं समुदायों की पहुँच में हो, उनका ध्यान रखने वाला हो और उन्हें सेवा प्रदान करने वाला हो।

इसी भावना से यह संवहनीयता रिपोर्ट प्रकाशित की जा रही है। राष्ट्र का सामाजिक एवं आर्थिक रूप से विकास करने के लिए दिए गए हमारे योगदान के बारे में हम आपको और हितधारकों को बताना चाहते हैं। अत्यधिक दायित्व और संवहनीयता के साथ हम किस प्रकार से कार्य करें, इसके लिए हम आपका मार्गदर्शन भी प्राप्त करना चाहते हैं।

भारतीय स्टेट बैंक को अपना निरंतर संरक्षण देने के लिए धन्यवाद।

पी. के. गुप्ता

प्रबंध निदेशक
(अनुपालन एवं जोखिम)



MESSAGE FROM MANAGING DIRECTOR (COMPLIANCE AND RISK)

geographically challenged areas, these institutes play a vital role in “Make in India” and “Skill India” campaigns. Bank’s RSETIs have, during FY2016, conducted 2,827 programmes, trained 75,000 candidates and of these, 26,290 trainees have been gainfully settled.

Imparting Financial Literacy

With the main objective of imparting financial literacy and facilitating effective use of financial services by common man, SBI has set up 232 Financial Literacy Centres (FLCs). During FY2016, a total of 8,855 financial literacy camps at villages across the country were conducted by these FLCs.

Building Trust

Despite all the challenges we face on a macro and micro level, we have made great strides throughout our history. The trust our brand enjoys is indeed remarkable. We aim not only to enhance the level of trust but also seek a place in the heart of every Indian with a caring and nurturing attitude. This means simplifying our product

range, reducing the number of processes we have and developing our people so they can serve customers better. We are creating an accessible, focused, service oriented bank that puts customers and communities at the heart of everything it does.

In this spirit, this Sustainability report is being published. We wish to communicate to you - our valued stakeholders – our contributions to enhancing the economic and social well-being of the nation. We look forward to your insights on how we can operate with a greater degree of responsibility and sustainability.

Thank you for your continued patronage of State Bank of India.

P. K. Gupta
Managing Director
(Compliance & Risk)



पर आपका हार्दिक स्वागत
WELCOME TO INDIA

राष्ट्रीय स्टेट बैंक

भारत में सुरक्षा और परामर्श हेतु
(नि:शुल्क-दूरभाष से)
संख्या: केंद्रगत सुलभता हेतु - 1803
संख्या: केंद्रगत सुलभता हेतु - 1114
संख्या: केंद्रगत सुलभता हेतु - 1903
संख्या: केंद्रगत सुलभता हेतु - 1114

राष्ट्रीय स्टेट बैंक
राष्ट्रीय स्टेट बैंक

राहत शिक्षा
(पंजीकरण)



Chapter 1

Our Journey So Far



भारतीय स्टेट बैंक: अब तक की हमारी यात्रा

हमारी विरासत

भारतीय स्टेट बैंक भारत का सबसे पुराना वित्तीय संस्थान है, जिसकी जड़ें वर्ष 1806 से मिलती हैं। 200 से भी अधिक वर्षों की उत्कृष्ट विरासत के साथ अब हम भारतीय स्टेट बैंक में पूरे विश्व भर के 30 करोड़ से भी अधिक ग्राहकों को सेवा प्रदान कर रहे हैं। हमारे वैभवपूर्ण इतिहास की परंपराओं को आज भी कायम रखा जाता है, क्योंकि हम वर्तमान सदी की उभरती चुनौतियों की पूर्ति के लिए अपने आपको तैयार रखते

में उत्कृष्ट बैंकिंग सेवाएं प्रदान करती हैं। हमारी गैर-बैंकिंग अनुषंगियां पूरे वित्तीय उद्योग में व्यापक सेवाएं देने में विशेषज्ञ हैं। इन सेवाओं में अन्य के अलावा जीवन बीमा, सामान्य बीमा, मर्चेन्ट बैंकिंग, म्यूचुअल फंड, क्रेडिट कार्ड, फैक्ट्रिंग सेवाएं, प्रतिभूति व्यापार एवं प्राथमिक डीलरशिप भी शामिल हैं।

>30
करोड़
विश्वभर में ग्राहक

अब तक की हमारी यात्रा

1806: बैंक ऑफ कलकत्ता (जिसे बाद में बैंक ऑफ बंगाल कहा जाने लगा) की स्थापना।

1921: बैंक ऑफ बंगाल और अन्य दो प्रेसिडेन्सी बैंकों (अर्थात बैंक ऑफ मद्रास एवं बैंक ऑफ बांबे) के विलयन से इंपीरियल बैंक ऑफ इंडिया का उद्भव।

1955: भारतीय रिजर्व बैंक ने इंपीरियल बैंक ऑफ इंडिया के नियंत्रक अधिकार प्राप्त किए और इंपीरियल बैंक ऑफ इंडिया के कार्यों का अधिग्रहण करने के लिए संसद के एक अधिनियम द्वारा भारतीय स्टेट बैंक बनाया गया।



हैं। अपनी समृद्ध परंपरा और समाज को दिए गए व्यवसाय संबद्ध एवं गैर-व्यवसाय संबद्ध दोनों व्यापक योगदान से देश के प्रत्येक नागरिक के हृदय में हम बस गए हैं। इसीलिए हम अपने बारे में गर्व से कहते हैं कि हम “हर भारतीय का बैंक” हैं।

तुलनपत्र के आकार, शाखाओं, ग्राहकों एवं कर्मचारियों की संख्या के हिसाब से हमारा बैंक भारत का सबसे बड़ा वाणिज्यिक बैंक है। हमारी देशीय एवं विदेशी अनुषंगियां हमारे व्यवसाय मॉडल का समर्थन करती हैं और विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों

अच्छी तरह से फैले शाखाओं, एटीएम, पॉइंट ऑफ सेल टर्मिनल एवं ग्राहक सेवा केंद्रों के नेटवर्क के साथ हम ग्राहक अनुभव एवं सुविधा बढ़ाने के लिए उत्कृष्ट सेवाएं देने का प्रयास कर रहे हैं। हम अपनी दक्षता बढ़ाने और अपने ग्राहकों को उत्कृष्ट अनुभव प्रदान करने के लिए लगातार प्रौद्योगिकी का पूरा लाभ उठा रहे हैं। हम अबाधित डिजिटल प्लेटफार्मों पर वर्तमान एवं भावी ग्राहकों की बढ़ती जरूरतों के अनुरूप नवोन्मेषी उत्पादों की सुपुर्दगी करने पर ध्यान दे रहे हैं।



STATE BANK OF INDIA: OUR JOURNEY SO FAR

OUR LEGACY

State Bank of India (SBI) is one of the oldest financial institutions of India with roots tracing back to the year 1806. With a sterling legacy of over 200 years, we, at SBI, are now serving more than 30 crore customers across the globe. The traditions of our glorious past continue to be upheld even to this day as we gear ourselves to meet the emerging challenges of the current century. Our rich heritage and

complement our business model and render excellent banking services across various geographies. Our non-banking subsidiaries specialize in extensive services across the financial industry including life insurance, general insurance, merchant banking, mutual funds, credit cards, factoring services, security trading and primary dealership, among others.

With a well spread out network of branches, ATMs, Point of Sale (PoS) terminals and

Our Journey So Far

1806: Bank of Calcutta (later called the Bank of Bengal) was established.

1921: The Bank of Bengal and two other Presidency Banks (Bank of Madras and Bank of Bombay) were amalgamated to form the Imperial Bank of India.

1955: The Reserve Bank of India acquired controlling interests of the Imperial Bank of India and SBI was created by an Act of Parliament to take over the functions of the Imperial Bank of India.



>30
crore
Customers Across
the Globe

extensive contribution to the society at large, both business-linked and non-business related, earned us a place in the heart of every citizen of our country as we proudly call ourselves the "Banker to Every Indian".

We are the largest commercial bank in India in terms of Balance Sheet size, as well as number of branches, customers and employees. Our banking subsidiaries, both domestic and foreign,

Customer Service Points (CSPs), we strive to provide excellent services to enhance customer experience and convenience. We constantly explore the frontiers of technology to enhance our efficiency and provide the best experience to our customers. We are focusing on delivering innovative products across seamless digital platforms to suit the ever growing needs of existing and prospective customers.

भारतीय स्टेट बैंक:
अब तक की हमारी यात्रा



>200,000
कर्मचारी

मार्च 2016 तक 2 लाख से भी अधिक कर्मचारियों के साथ हमारे पास अपने ग्राहकों की सेवा करने के लिए अत्यंत कुशल एवं समर्पित कर्मचारियों का परिवार है। हमें गर्व है कि हमारा संगठन समावेशी संगठन है, जहां अपने कार्यबल में अलग-अलग सामाजिक समूहों के पुरुष एवं महिलाओं का प्रतिनिधित्व है। बैंक में कर्मचारियों की सक्रिय सेवा के दौरान और सेवा के बाद उनके अनुभव को सुधारने का भी हम लगातार प्रयास कर रहे हैं।

हम न केवल ग्राहकों एवं कर्मचारियों बल्कि समाज को भी उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने के लिए निरंतर प्रयास कर रहे हैं। हम कृषि क्षेत्र एवं व्यष्टि, लघु एवं मध्यम उद्यमों के सबसे बड़े ऋणदाताओं में से एक है। 1,03,565 गांवों में हमारी उपस्थिति है और हम कई प्रमुख विकास संबद्ध सरकारी नीतियों को कार्यान्वित करने का प्राथमिक वित्तीय साधन है।



₹ **22,59,063**
करोड़
समग्र तुलन पत्र का आकार



198
विदेश स्थित कार्यालयों की संख्या



₹ **17,30,722**
करोड़
कुल जमाराशियां




37
उन देशों की संख्या, जहां हमारी उपस्थिति है



₹ **15,09,500**
करोड़
कुल अग्रिम



59,000+
विश्व स्तर पर एटीएम की संख्या




16,784
भारत में कुल शाखाओं की संख्या



3,00,000+
भारत में पॉइंट ऑफ सेल्स टर्मिनलों की संख्या



14
मंडलों जिनके अंतर्गत देशीय शाखाओं को रखा गया है, की संख्या



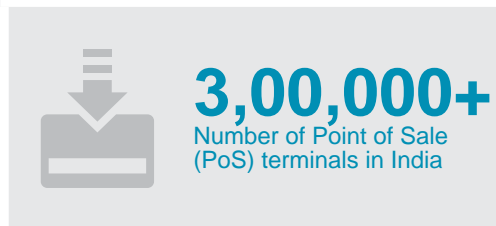
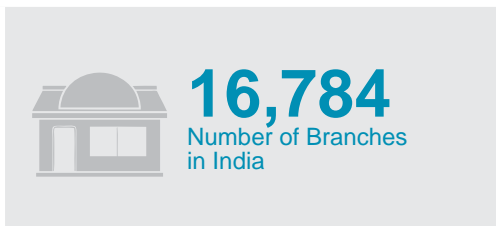
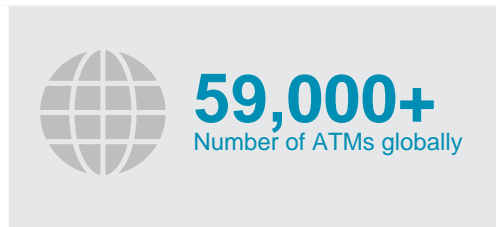
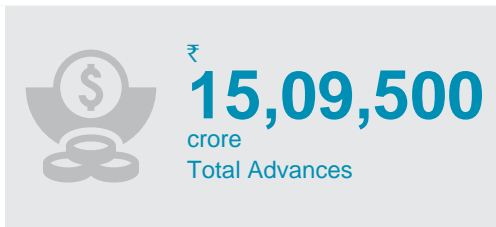
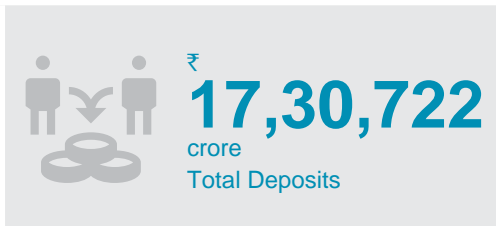
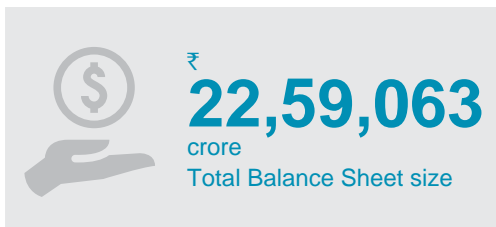
64,000+
ग्राहक सेवा केंद्रों की संख्या



STATE BANK OF INDIA: OUR JOURNEY SO FAR

With over 2 lakh employees as on March 2016, we have an extensively skilled and dedicated family of employees to serve our customers. We take pride in being an inclusive organization – with a diverse representation of social groups and gender in our workforce. We are also continually striving to improve our employees' experience during and after their active service in the Bank.

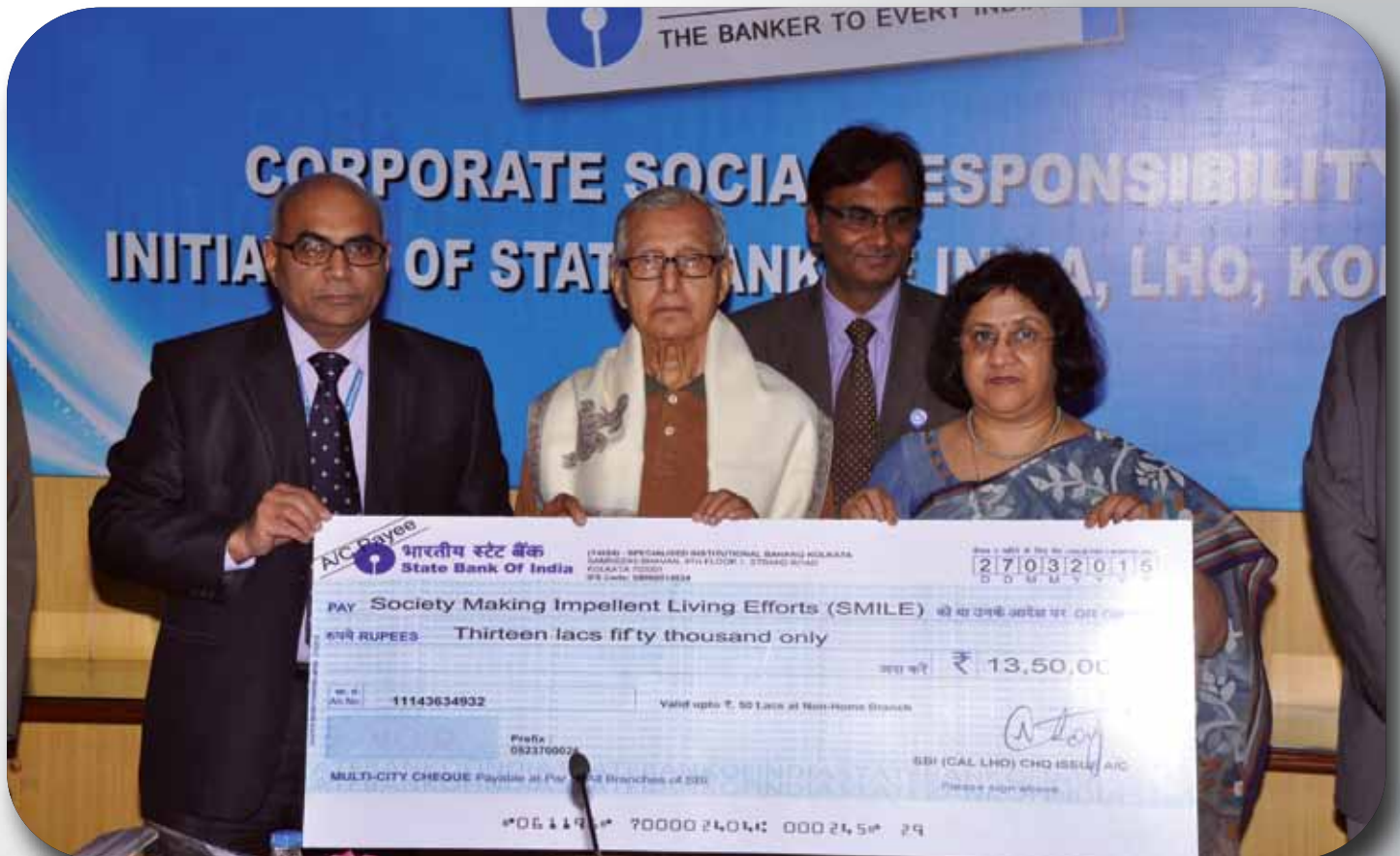
We continuously strive to achieve greater service excellence not only for the customers and employees, but also for the society at large. We are one of the largest lenders to the agricultural sector and to MSMEs. We have presence in 1,03,565 villages and are the primary financial vehicle to execute many of the core development-related Government policies.





Chapter 2

Social Accounting



भारतीय स्टेट बैंक के लिए सामाजिक लेखांकन



समाज

2.1 सामाजिक लेखांकन की संक्षिप्त समीक्षा

सामाजिक लेखांकन एवं लेखा-परीक्षा, समाज पर संगठनों के प्रभाव से संबंधित होती है। यह आर्थिक परिणामों के साथ-साथ सामाजिक, आर्थिक, गैर-मौद्रिक प्रभावों के अनुसार सामाजिक परिणामों के महत्वपूर्ण परिवर्तनशील वस्तुओं का निर्धारण करती है। इसका सबसे बड़ा पहलू संवहनीयता है।

सामाजिक लेखांकन का उद्देश्य :

- समाज, ग्राहकों और अन्य हितधारकों के लिए पारदर्शिता सुनिश्चित करना।
- अपने हितधारकों पर संगठन के कार्यकलापों के सीधे प्रभाव को मापने में मदद करना।
- व्यापार प्रथाओं, नियमों और परक्रमणों पर अप्रत्यक्ष प्रभाव रखना।
- सामाजिक कार्यकलापों में सामाजिक, आर्थिक और वित्तीय आधारों पर ध्यान केंद्रित करने में संगठन की मदद करना।

एसबीआई में दीर्घावधि के लिए संवहनयोग्य व्यवसाय सुनिश्चित करना हमारी प्रमुख कार्यनीतिक प्राथमिकता है। यद्यपि अपने मूल्यों से संचालित जुड़ाव के जरिए हमने अपने शेरधारकों, ग्राहकों, कर्मचारियों, सरकार एवं समाज सहित अन्य हितधारकों की जरूरतों पर ध्यान देना जारी रखा है,

फिर भी इन समूहों के लिए दीर्घावधि लाभ बढ़ाना हमारा लक्ष्य है। इसके परिणामस्वरूप हमने इस वर्ष सामाजिक लेखांकन के अपने उत्तरदायित्व पर एक अलग रिपोर्ट तैयार करने की ठान ली है।

अपने ग्राहकों को उत्पादों एवं सेवाओं के जरिए उत्कृष्ट सेवा प्रदान करने के अलावा, देश के पर्यावरणीय एवं सामाजिक सुधार के प्रति भी हमारी प्रतिबद्धता रही। इसमें अल्प-सुविधाप्राप्त सदस्यों की आर्थिक एवं सामाजिक भलाई करना शामिल है। यह संवहनीयता रिपोर्ट पिछले चार वर्षों के हमारे निष्पादन की समग्र समीक्षा प्रस्तुत करती है, जिसमें व्यवसाय दायित्व रिपोर्टिंग दिशानिर्देशों के 9 प्रमुख सिद्धांत शामिल हैं।

2.2 भारतीय स्टेट बैंक के लिए सामाजिक लेखांकन

समाज पर अपने समग्र प्रभाव का निर्धारण करने के लिए हमने सामाजिक लेखांकन के हितधारक मॉडल को अपनाया है। यह मॉडल दो मूलभूत आधार क्षेत्र हितधारक एवं संवहनीयता का समेकन है। बैंक में हितधारकों के हित एवं प्रभावित करने की उनकी शक्ति के आधार पर हमने उन्हें तीन व्यापक श्रेणियों में विभाजित किया है। ये श्रेणियां हैं- स्तर -I ग्राहक, कर्मचारी एवं सरकार, स्तर-II निवेशक और स्तर-III समाज।



पर्यावरण





SOCIAL ACCOUNTING FOR SBI

2.1 A BRIEF OVERVIEW OF SOCIAL ACCOUNTING

Social Accounting and Auditing is concerned with the impact organizations have on society. It seeks to determine important variables of social consequences in terms of socio-economic non-monetary effects, along with economic consequences. The overarching aspect of this is sustainability.

Objectives of Social Accounting

- Facilitates transparency for the society, customers and other stakeholders
- Helps to measure the direct impact of organisation’s activities on its stakeholders
- Has indirect influence on trade practices, rules and negotiations
- Helps the organisation to focus on social, economic and financial pillars in social activities

At SBI, our key strategic priority is to ensure sustainable business in the long run. While we continue our journey of focusing on the needs of our shareholders, other stakeholders, including customers, employees, government and the society at large, through our value-driven engagement, we aim to enhance the

long-term benefits to these groups. This year we have undertaken to come out with a separate report on our responsibility on social accounting.

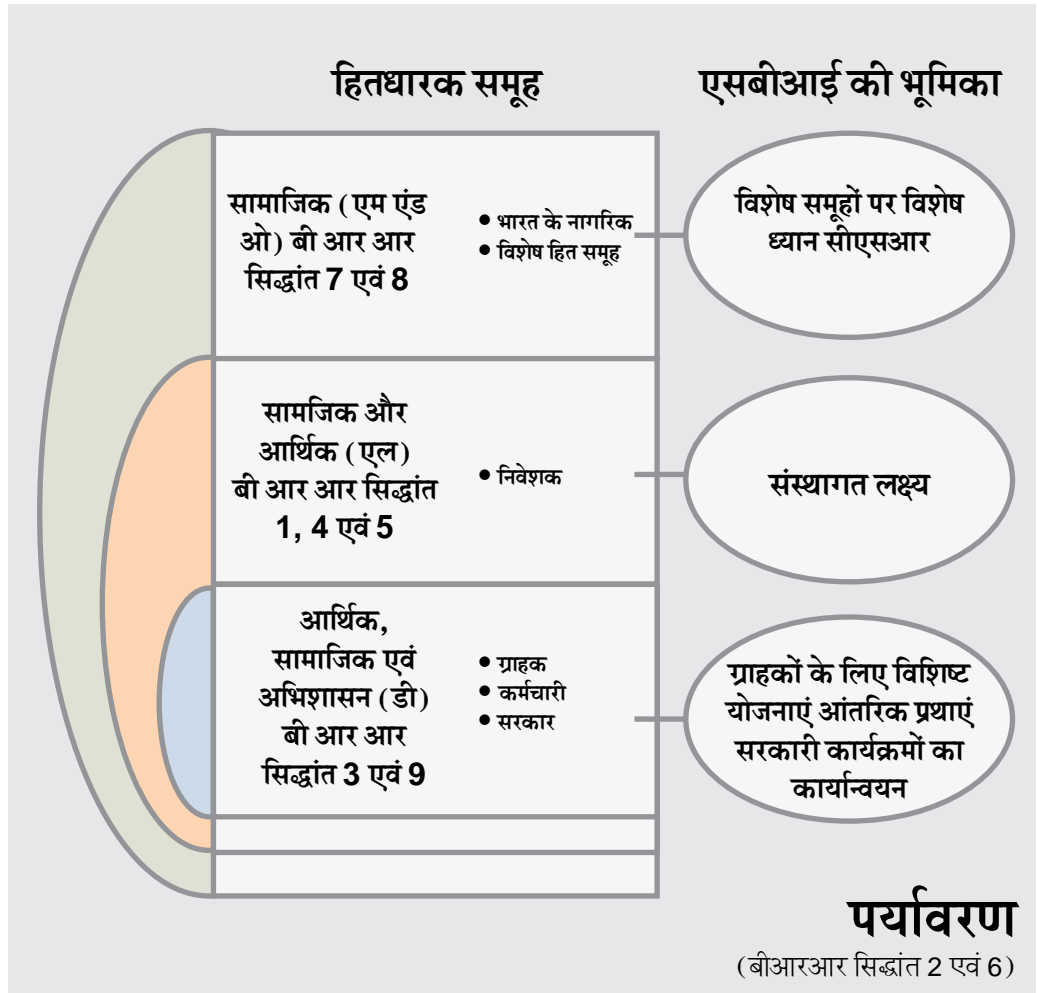
Besides providing best-in-class service to our customers through our products and services, our commitment also extends towards environmental and social betterment of the country. This includes enabling economic and social well-being of the society, particularly the under-privileged members. This Sustainability Report provides a holistic review of our performance over the past four years covering the nine core principles of the Business Responsibility Reporting guidelines.

2.2 SOCIAL ACCOUNTING FOR SBI

We have adopted the Stakeholder Model of Social Accounting to assess our overall impact on society at large. This model is an integration of two fundamental focal domains: Stakeholders and Sustainability. We have categorized the stakeholders into three broad categories, namely Level 1- Customers, Employees and Government, Level 2- Investors and Level 3- Society at Large, based on their interest in the Bank and their power to influence.



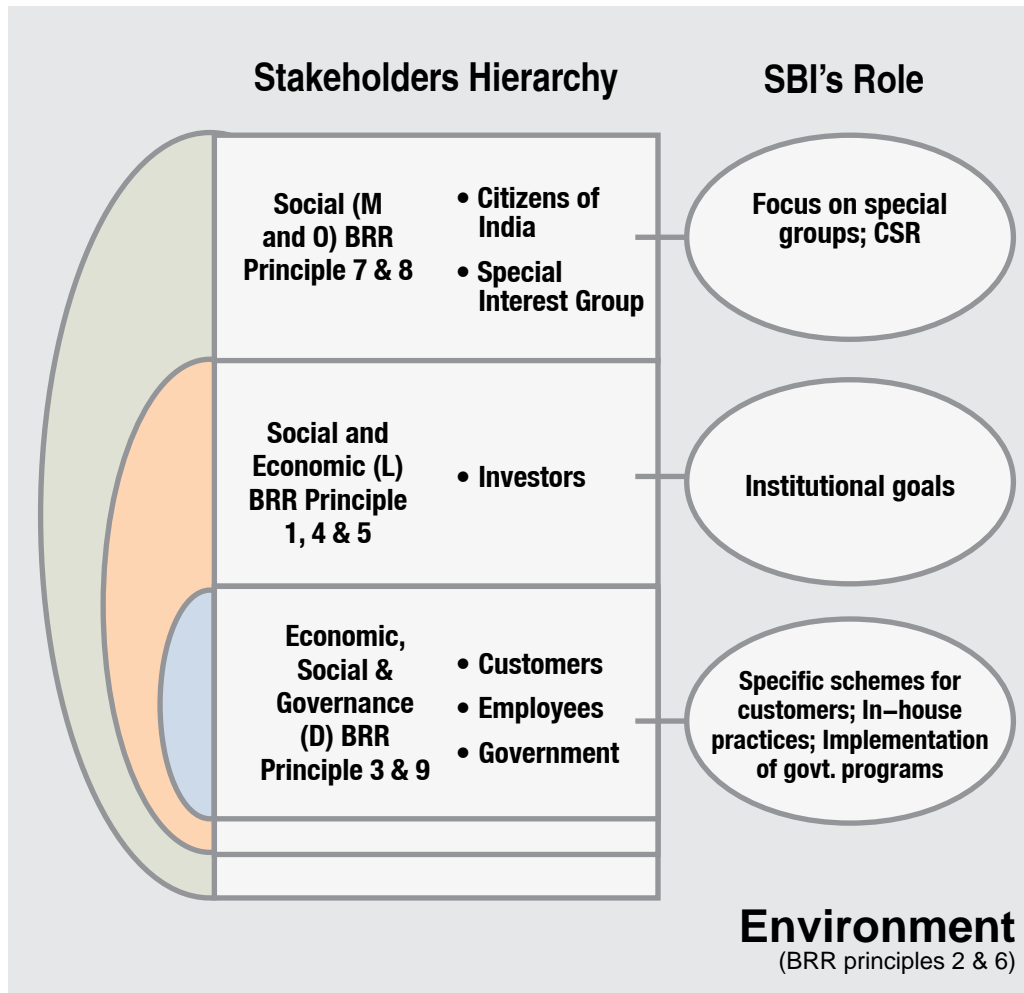
तीनों स्तरों पर प्रत्येक समूह के लिए ईएसजी आधारित मैट्रिक्स की एक संकल्पना सूचीबद्ध की गई है। वर्तमान में स्वीकार की गई संवहनीयता की परिभाषा नीचे दी गई है। इस मॉडल में संगठन की उन सभी गतिविधियों को प्रस्तुत किया गया है जो पर्यावरण से जुड़ी हुई हैं। तीनों स्तरों पर एसबीआई की भूमिकाओं का उल्लेख नीचे किया गया है:



यह सुनिश्चित करने के लिए कि इस संवहनीयता रिपोर्ट में हमारी व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट भी शामिल हो, हमारा मॉडल व्यवसाय दायित्व के 9 सिद्धांतों में से प्रत्येक सिद्धांत को हितधारकों के तीनों स्तर पर अपनाता है।



A host of ESG-based metrics are enlisted for each group across the three levels. Following the currently accepted definition of sustainability, the model presents all activities of the organisation that are embedded in the environment. SBI's roles for the three levels are highlighted below.



To ensure that this Sustainability Report subsumes our Business Responsibility Report (BRR), our model maps each of BRR's nine principles to the three stakeholder levels.



Chapter 3

Our Stakeholders



हमारे हितधारक



16.7%
ग्राहक आधार में
वार्षिक वृद्धि

संगठन के तौर पर हम विभिन्न समूहों के हितधारकों को प्रभावित करते हैं। कुछ समूह हमारी वित्तीय गतिविधियों के सीधे केंद्र में होते हैं, तो कुछ हमारी व्यापक सामाजिक गतिविधियों के लाभार्थी हैं। हम सभी सामाजिक-आर्थिक समूहों से जुड़ने और सहायता प्रदान करने का ईमानदारी से प्रयास करते हैं और समावेशी अर्थव्यवस्था में अपना योगदान देते हैं।

3.1 स्तर-1 के हितधारक: ग्राहक, कर्मचारी एवं सरकार

ग्राहक

अपनी बैंकिंग सेवाओं के मामले में हमने कई मील के पत्थर पार किए हैं। इस समय चार भौगोलिक क्षेत्रों यथा महानगर, शहर, अर्ध-शहर एवं ग्रामीण में हमारा 30.12 करोड़ का सक्रिय ग्राहक आधार है। पिछले चार वर्षों से हमारी शाखाओं की कुल संख्या में औसतन 4.3 प्रतिशत की वृद्धि हो रही है। पर ग्रामीण एवं अर्ध-शहरी क्षेत्रों में क्रमशः 3.5 प्रतिशत एवं 3.7 प्रतिशत की औसत वृद्धि हुई है। पिछले तीन वित्तीय वर्षों से हमारे ग्राहक आधार में औसतन प्रतिवर्ष लगभग 16.7 प्रतिशत की वृद्धि हो रही है। हम ऐसे अनेक क्षेत्रों में भी अपनी सेवाएं देते हैं, जहां कोई भी सहयोग नहीं मिलता और देश के रक्षा बलों को भी सेवा देते हैं।

भारत के सबसे बड़े एटीएम नेटवर्क के साथ, हम अपने ग्राहकों को नकद तक आसानी से पहुंचने की सुविधा देते हैं। वर्ष 31 मार्च 2016 की स्थिति के अनुसार इस समय हमारे लगभग 9.75% एटीएम गांवों में हैं। पिछले चार वर्षों में पॉइंट ऑफ सेल टर्मिनलों की संख्या में लगभग तीन गुना वृद्धि हुई है।

हम अपनी डिजिटल सेवाओं को मजबूत करने पर ध्यान दे रहे हैं। हमारी मजबूत डिजिटल उपस्थिति के कारण हमें 8वां सबसे पसंदीदा ऑनलाइन ग्लोबल बैंकिंग साइट का खिताब मिला है। ऑनलाइन एसबीआई विश्वभर की शीर्ष 10 वित्तीय साइटों में से एकमात्र भारतीय साइट है।

जमाकर्ताओं के अधिकारों पर पारदर्शी एवं व्यापक नीति निर्धारण पर भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुरूप हमने जमाकर्ताओं के अधिकारों पर नीति बनाई है। यह नीति जमाकर्ताओं के अधिकारों को दोहराती है और सूचना का व्यापक प्रसार करना इसका उद्देश्य है।

एसबीआई नागरिक चार्टर बैंक की सामान्य शाखाओं में ग्राहकों को दी जाने वाली विभिन्न सुविधाओं एवं सेवाओं की महत्वपूर्ण जानकारी देता है। चार्टर ग्राहकों के साथ बैंक के लेनदेनों में दायित्व, जिम्मेदारी एवं पारदर्शिता के उच्च मानदंड सुनिश्चित करता है।

BANK ATM



9.75%
एटीएम
गांवों में हैं





OUR STAKEHOLDERS

As an organization, we influence diverse groups of stakeholders. Some groups are the direct focus of our financial activities, while some are beneficiaries of our wide range of social activities. We sincerely attempt to engage and provide support to all socio-economic strata and contribute to an inclusive economy.

3.1 STAKEHOLDER LEVEL I: CUSTOMERS, EMPLOYEES AND THE GOVERNMENT

Customers

We have crossed many milestones in our Banking services. We currently have an active customer base of 30.12 crore across four major demographic classifications – Metro, Urban, Semi-Urban and Rural. Our total number of branches is growing at an average of 4.3% over the last four years with the rural and semi-urban areas witnessing an average increase of 3.5% and 3.7% respectively. Our customer base has been growing at an average of approximately 16.7% per annum, over the last three financial years. We also offer our services at numerous inhospitable terrains and service the nation's Defence Forces.

customers, with one of the largest ATM networks in India. About 9.75% of our ATMs are present in villages as on 31st March 2016. The number of PoS terminals has increased nearly three times over the last four years.

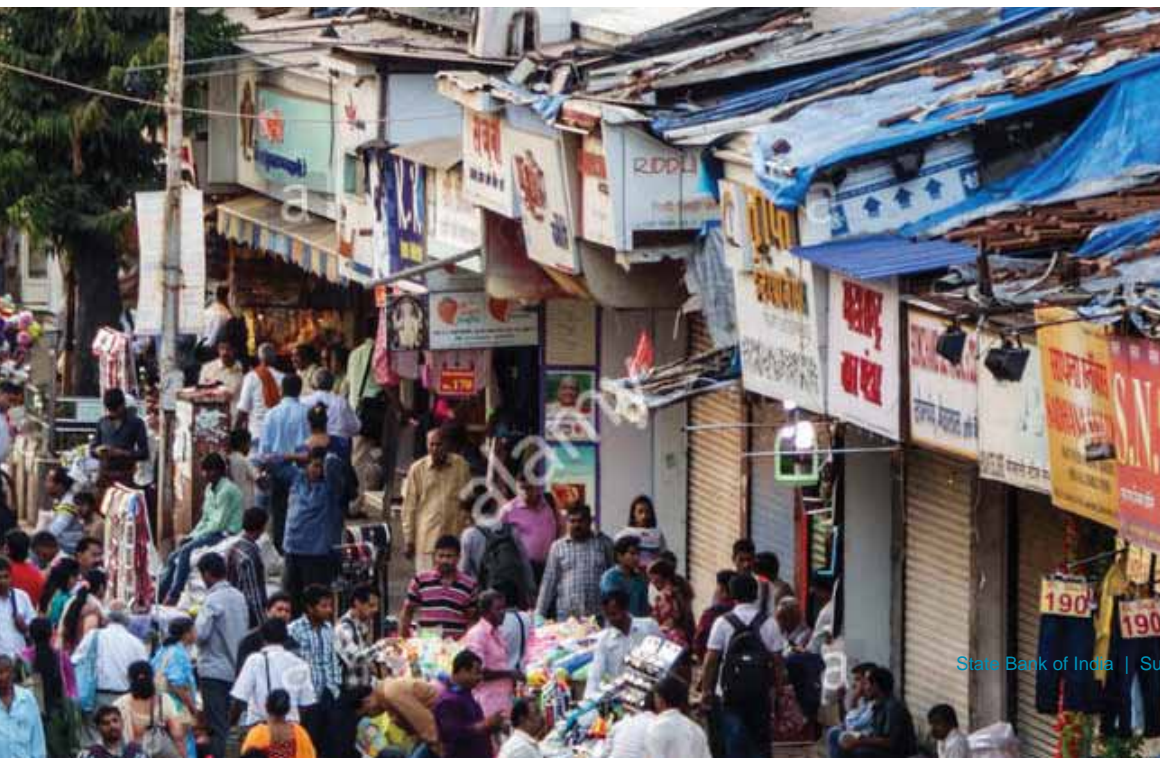
We have been concentrating on strengthening our digital services. Our strong digital presence has won us the recognition of being the 8th Most Popular Online Global Banking Site. Online SBI is the only Indian site amongst the top 10 finance sites worldwide.

In accordance with RBI's guidelines on a transparent and comprehensive policy-setting on the rights of depositors, we have formulated our Depositors' Rights Policy. The Policy reiterates the rights of depositors and aims at extensive dissemination of information.

The SBI Citizens Charter provides key information on various facilities and services provided to customers in ordinary branches of the Bank. The charter ensures high standards of accountability, responsibility and transparency in the Bank's dealings with customers.



16.7%
p.a. Customer Base Growth



9.75%
ATMs are in Villages

हमारे हितधारक



>200,000
नियोजित
कर्मचारी

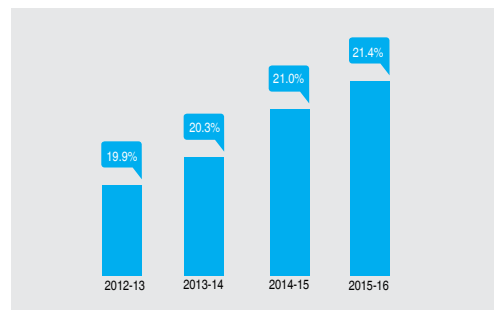
शिकायत समाधान प्रणाली एवं तंत्र को कार्यान्वित किया गया है, जिससे हमारे ग्राहकों को अपनी चिंताएं बताने और प्रतिक्रिया देने की सुविधा मिल सके। ग्राहक शाखा में जाकर, बैंक के संपर्क केंद्र के टोल फ्री नंबर पर फोन कर, निर्दिष्ट नंबर पर एसएमएस संदेश अनहैप्पी भेजकर, डाक/ई-मेल से लिखित शिकायत भेजकर अथवा बैंक की वेबसाइट पर अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं।

कर्मचारी

हम 2,00,000 से भी अधिक लोगों को सीधा रोजगार देने वाले बैंकिंग क्षेत्र के सबसे बड़े नियोक्ता हैं। हम अपने दक्ष एवं समर्पित कार्यबल का सम्मान करते हैं और भारतीय स्टेट बैंक को कार्य करने का अत्यंत पसंदीदा संगठन बनाने का प्रयास करेंगे।

अपने संगठन में 31 से 40 वर्ष के समूह के कर्मचारियों की संख्या में वृद्धि के साथ हम भारत के भौगोलिक भाग का लाभ उठा पाएं हैं। प्रौद्योगिकी पर हमारे जोर को देखकर युवा वर्ग हमारे संगठन के प्रति अत्यधिक संख्या में आकर्षित हो रहे हैं। हमारे कर्मचारियों के शिक्षा स्तर में निरंतर वृद्धि हो रही है। पीएचडी धारक, इंजीनियर एवं एमबीए डिग्री धारक सहित एडवांस्ड डिग्री धारकों की संख्या हमारे कार्यबल में लगभग 4.6 प्रतिशत (9,000 से भी अधिक कर्मचारी) है, जबकि तीन वर्ष पहले इनकी संख्या 2.4 प्रतिशत थी।

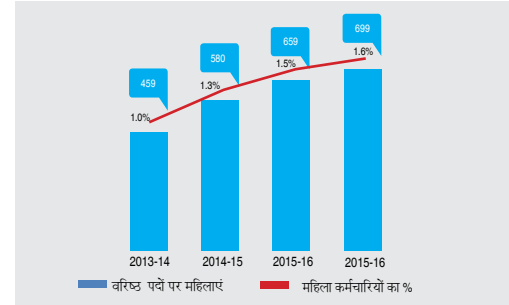
भारतीय स्टेट बैंक में महिला कर्मियों का प्रतिशत: 21.4



संगठन के भीतर हमारे महिला कर्मचारियों की संख्या बढ़ रही है। उनकी संख्या वर्ष 2012-13 के 19.9 प्रतिशत से बढ़कर वर्ष 2015-16 में 21.4 प्रतिशत हो गई है। बैंक में वरिष्ठ पदों पर नियुक्त महिला कर्मचारियों की संख्या 699 है। कुल

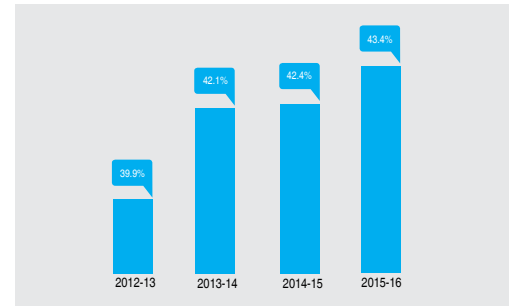
महिला कर्मचारियों में वरिष्ठ महिला अधिकारियों के प्रतिशत में भी वृद्धि हो रही है और इस समय यह 1.6 प्रतिशत है, जो कि वर्ष 2012-13 के 1.0 प्रतिशत से अधिक है।

वरिष्ठ पदों पर महिलाएं



इसी प्रकार अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति और अन्य पिछड़े वर्गों के कर्मचारी भी पर्याप्त संख्या में हमारे कार्यबल में उपस्थित हैं। पिछले चार वर्षों में अनुसूचित जनजाति/अन्य पिछड़े जाति के कर्मचारियों का अनुपात हमारे संगठन में निरंतर बढ़ रहा है। वित्त वर्ष-16 में बैंक ने पिछड़े सामाजिक समूहों के 19,072 महिलाओं की नियुक्ति की। आज पिछड़े सामाजिक समूह की संयुक्त संख्या हमारे कार्यबल का 43.8 प्रतिशत है।

कुल कर्मचारियों में पिछड़े वर्ग का प्रतिशत



हमारी समावेशी हाइरिंग नीतियों के अंतर्गत अशक्त व्यक्तियों पर विशेष ध्यान दिया जाता है। वित्त वर्ष-16 के बैंक के वर्तमान कर्मचारियों में उनकी संख्या 1.3 प्रतिशत है।

हमारे यहां ऐसा सख्त कर्मचारी प्रशिक्षण पाठ्यक्रम है, जिसमें क्लास रूम प्रशिक्षण के साथ-साथ ई-लर्निंग कार्यक्रम भी

OUR STAKEHOLDERS



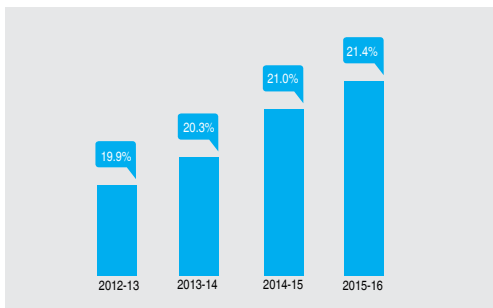
A Grievance Redressal System and Mechanism has been implemented to enable our customers to voice their concerns and provide feedback. Customers can lodge their grievances by visiting a branch, calling at the toll free number of the Bank's Contact Centre, sending SMS message 'UNHAPPY' to a specified number, sending a written complaint by post/ email or by visiting the Bank's website.

Employees

We are one of the largest employers in the banking sector providing direct employment to over 200,000 people. We value our competent and dedicated workforce, and strive towards making SBI one of the most coveted organizations to work for.

We have been able to capitalize on the demographic dividend of India, with the age group of 31-40 years witnessing an increase. Youngsters are increasingly driven towards our organization, looking at our emphasis on technology. The educational background of our employees is steadily improving. Advanced degree holders including PhDs, Engineers and MBAs now form about 4.6% of our total workforce (over nine thousand employees), as against 2.4% three years ago.

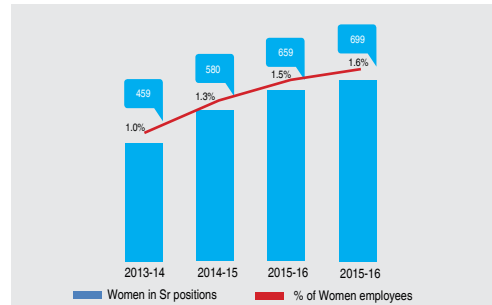
Percentage of Women Employees in SBI : 21.4%



Our women employees are a growing force within the organization. Their strength has increased from 19.9% in 2012-13 to 21.4% in 2015-16. The number of women employees

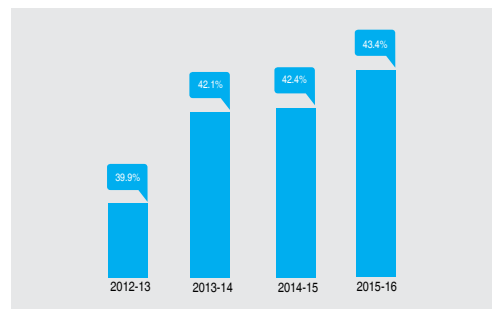
in senior positions of the Bank stands at 699. The percentage of senior women officers to total women employees is also improving and currently is at 1.6%, up from 1.0% in 2012-13.

Women in Senior Positions



Similarly, SC, ST and OBC communities are also adequately represented in our workforce. The proportion of Scheduled Tribe (ST) and Other Backward Caste (OBC) employees has been consistently increasing in our organization over the last four years. As on 31st March 2016, the number of women employees who belonged to backward social groups is 19,072. Today, the combined strength of employees from backward social groups is 43.8% of our workforce.

Backward Class as % of Total Employees



Our inclusive hiring policies also pay special attention to Persons with Disabilities (PwD). They form 1.3% of the Bank's current workforce as on 31st March 2016.

We have a rigorous employee training curriculum such as classroom training as well as



>200,000
People
Employed



>21%
Employees are
Women



एकाग्रचित एवं प्रोत्साहित कर्मचारी

शामिल है। इस समय हमारे प्रशिक्षण तंत्र में पांच शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान एवं 45 जानार्जन केंद्र शामिल हैं। स्टेट बैंक प्रबंधन संस्थान नामक छठवे शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान की स्थापना राजारहाट, न्यूटाउन, कोलकाता में की जा रही है।

कर्मचारी निपुणताओं में वृद्धि करने और प्रशिक्षण निविष्टियों में सुधार करने हेतु निम्नलिखित प्रयास किए गए ;

- सभी कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण अनिवार्य कर दिया गया है।
- हमने ई-लर्निंग प्लेटफॉर्म उपलब्ध कराए हैं, जिससे पाठ्यक्रमों की सक्षमता से सुपुर्दगी सुनिश्चित हो सकेगी।
- सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों को वर्तमान कॉरपोरेट प्राथमिकताओं के अनुरूप बनाया गया है।
- हम अपनी प्रशिक्षण सामग्रियों और प्रशिक्षण पद्धतियों का सतत आधार पर अपग्रेडेशन करते हैं, जिससे वैश्विक श्रेष्ठ प्रथाओं के अनुरूप जानार्जन सुनिश्चित हो सके।
- बैंक ने एक मैनडेटरी लर्निंग प्रणाली तैयार की है, जिसमें अन्य पाठ्यक्रमों के साथ-साथ प्रतिष्ठित इंटरनेशनल बिजनेस स्कूलों द्वारा तैयार किए गए भूमिका आधारित ई-लेसन, अध्ययन पाठ्यक्रम, ऑन-लाइन पाठ्यक्रमों को शामिल किया गया है और इसे सहायकों एवं अधिकारियों के लिए अनिवार्य बना दिया गया है।
- संगठन में कर्मचारियों के ज्ञान के स्तर में वृद्धि करने की दृष्टि से, स्टाफ पुरस्कार एवं सम्मान योजना के अंतर्गत नए बाहरी अध्ययन पाठ्यक्रम भी शुरू किए गए हैं और इन पाठ्यक्रमों का अध्ययन करने के लिए स्टाफ को प्रोत्साहित किया जा रहा है।
- बैंक में जानार्जन का स्तर बढ़ाने और उसे बाँटने की भावना से, हमने चयनित भूमिकाओं के लिए जानार्जन समूहों की शुरुआत की है। संबंधित भूमिका वाले अधिकारी जब कभी भी प्रशिक्षण कार्यक्रम में भाग लेते हैं, उन्हें इन समूहों के साथ सहभागिता करने और अपने अनुभवों को बाँटने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है।
- सभी संबद्ध मामलों में वास्तविक आधार पर हमारे स्टाफ के ज्ञान को अद्यतन बनाए रखने के लिए, कर्मचारियों को नियमित रूप से वर्तमान बैंकिंग विषयों के संबंध में एसएमएस के द्वारा उचित संदेश भेजे जाते हैं।

कर्मचारी जुड़ाव

हमारा उद्देश्य उत्पादकता एवं लाभप्रदता के उच्च स्तर की ओर अपने कर्मचारियों का ध्यान केंद्रित करना और उसके लिए उन्हें प्रोत्साहित करना है। इसे सुनिश्चित करने के लिए, बैंक ने एक आईटी आधारित “वन अम्ब्रेला” निष्पादन से जुड़ी प्रोत्साहन योजना का कार्यान्वयन किया है। पूर्ववर्ती प्रोत्साहन योजना में सुधार करके इसे नया रूप दिया गया है और इसमें कोर एवं नॉन-कोर व्यवसायों को शामिल किया गया है। देय प्रोत्साहन राशि को निष्पादन के साथ-साथ पदों की श्रेणी से भी जोड़ा गया है।

शिकायत समाधान

कार्यालय में एक स्वस्थ वातावरण बनाए रखने और कर्मचारियों के साथ निकटता से जुड़ने के लिए, शिकायतों का समाधान करना परिचालनों का महत्वपूर्ण भाग है। एसबीआई में एक सक्रिय समूह है, जो आंतरिक शिकायतों पर निगरानी रखता है और उनका समाधान करता है। भारतीय स्टेट बैंक में विसल ब्लोअर और उत्पीड़न से संबंधित सभी प्रकार की शिकायतों का निपटान करने के लिए एक प्रक्रिया एवं संरचना तैयार की है। इन शिकायतों का शीघ्रता से निपटान करने से हमारे कर्मचारियों के सामने आने वाली किसी भी प्रकार की समस्या पर ध्यान देने के प्रति हमारी उत्सुकता दिखाई देती है।

एक विसल ब्लोअर नीति को लागू किया गया है और उसे “स्टेट बैंक टाइम्स” पर अपलोड किया गया है। इस नीति में कर्मचारियों द्वारा अपने सेवा नियमों का उल्लंघन करने पर, उनकी अनैतिक कार्यों या बर्ताव के बारे में सूचना दी जाती है तथा इसमें विसल ब्लोअर के हित और पहचान की सुरक्षा का भी प्रावधान रखा गया है। विसल ब्लोअर न तो अन्वेषणकर्ता और न ही तथ्यों का पता लगाने वाला होते हैं; वे कोई भी आवश्यक सुधारात्मक कार्रवाई या उपचारात्मक कार्रवाई का निर्धारण नहीं कर सकते। इस नीति के अंतर्गत बैंक के सभी कर्मचारियों को शामिल किया गया है।



e-Learning programs. The training apparatus at present consists of five Apex Training Institutes (ATIs) and 45 Learning Centres. The sixth ATI, styled 'State Bank Institute of Management', is being set up at Rajarhat, New Town, Kolkata

Initiatives Taken to Upgrade Employee Skills and Improve Training Inputs

- Training is mandatory for all employees.
- We have provided an e-learning platform to ensure efficient delivery of courses.
- All training programmes are aligned with current corporate priorities.
- We upgrade our training content and delivery methodology on a continuous basis to ensure learning is at par with global best practices.
- The Bank has made a system of mandatory learning, consisting of role based e-Lessons, Study Courses, On-line courses, from reputed international Business schools among others, compulsory for assistants and officers.
- With a view to improving knowledge levels in the organisation, new external study courses are promoted under Staff Reward and Recognition Scheme and staff are encouraged to undertake these courses.
- With the spirit of enhancing learning and sharing in the Bank, we have started learning communities for selected roles. The role holders are encouraged to participate and share their experiences within these communities as and when they participate in training programmes.
- To keep our staff updated on all relevant matters on a real time basis, suitable text messages on current banking issues are sent to employees on a daily basis.

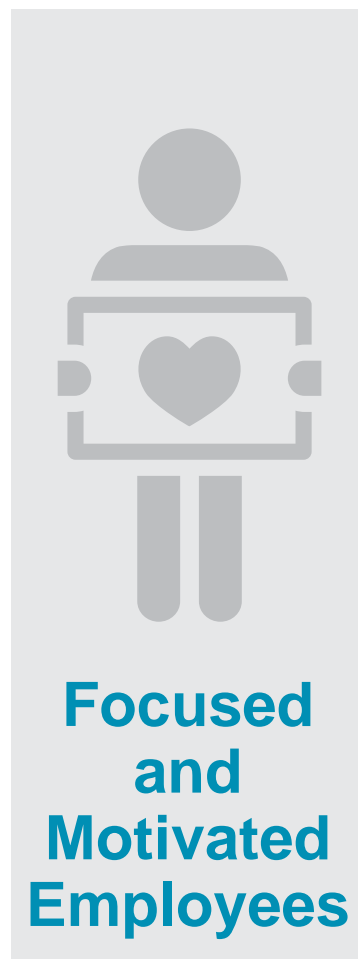
Employee Engagement

We aim to keep our employees focused and motivated for a higher level of productivity and profitability. To ensure this, an IT enabled 'One Umbrella' Performance Linked Incentive Scheme has been implemented by the Bank. This is in modification of the earlier incentive scheme and covers both core and non-core business. The incentive amount payable is linked to the category of positions vis-à-vis level of performance.

Complaint Resolution

To maintain a healthy atmosphere in the office and engage with employees closely, complaint resolution becomes a vital part of the operations. SBI has an active group which monitors internal complaints and resolves them. SBI has set up a process and structure to handle all sorts of complaints regarding whistleblowers and harassment. The speed of resolution of these complaints reflects our keenness in addressing any issue faced by our employees.

A **Whistle Blower Policy** has been put in place. This is to report any unethical practices or behaviour by employees in violation of their service rules, with a provision for protection of interest and identity of the whistle blower. The Whistle Blower's role is that of a reporting party. Whistle blowers are not investigators or finders of facts; neither can they determine the appropriate corrective or remedial action that may be warranted. All employees of the Bank are covered under this policy.

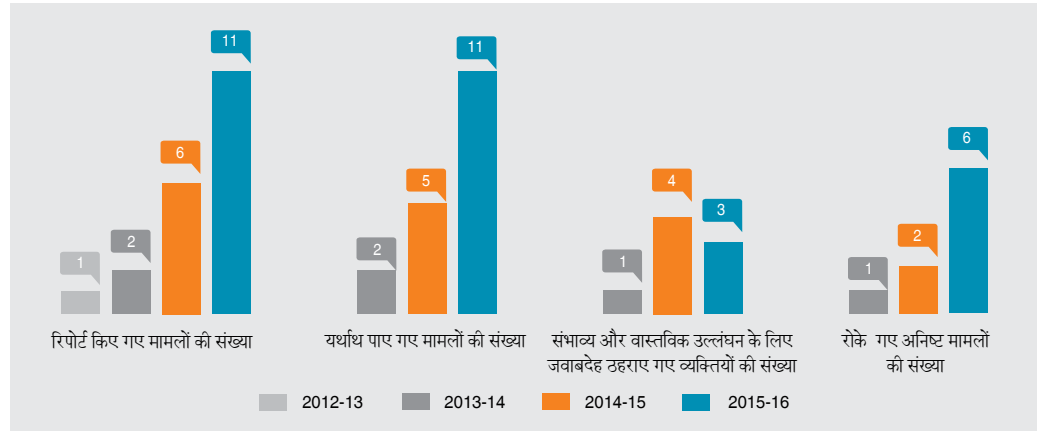




5.32

करोड़ खाते
पीएमजेडीवाई
योजना के तहत
खोले गए

विसल ब्लोअर मामले



हमने नवीनतम प्रौद्योगिकी के साथ विश्व की सर्वोत्तम ज्ञानार्जन प्रथाओं के अनुरूप ई-लर्निंग सहित ज्ञानार्जन केंद्रों की सुदृढ़ आधारिक संरचना विकसित की है।

हम अशक्त कर्मचारियों को भी प्रशिक्षण प्रदान करते हैं, जिससे वे आसानी से कार्य की मुख्य धारा में आ सकें।

ऋण, विदेशी मुद्रा परिचालन एवं विपणन जैसे महत्वपूर्ण पदों/विशेषीकृत क्षेत्रों में नियुक्त प्रतिभा संपन्न युवा अधिकारियों को भी प्रशिक्षण दिया जाता है। प्रशिक्षित अधिकारियों को विशेषीकृत क्षेत्रों के विभागों में स्थानांतरित किया जाता है।

हीरक जयंती के अवसर पर 1 जुलाई 2015 को स्टाफ पेंशनरों/80 वर्ष की आयु के पारिवारिक पेंशनरों को गुडविल पैकेज के तौर पर एकबारगी नकद पुरस्कार दिया गया।

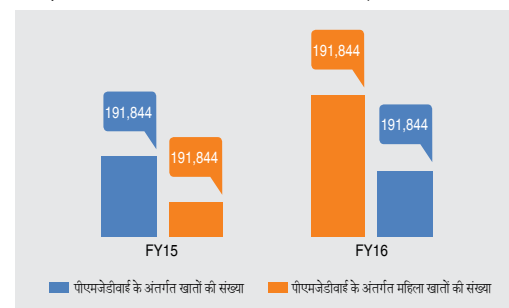
हमारी पलायन दर 2013-14 के 2.56 प्रतिशत से घटकर 2015-16 में 1 प्रतिशत हो गई है।

सरकार

देश की अग्रणी बैंकिंग संस्था होने तथा भारत सरकार हमारा प्रमुख शेयरधारक होने के नाते हम सरकार के दिशानिर्देशों का तत्परतापूर्वक अनुपालन करने का प्रयास करते हैं।

हम कई प्रमुख सरकारी नीतियों के कार्यान्वयन में सहायता करते हैं। हमने पिछले दो वर्षों में आधार कार्डों के लिए 8 करोड़ व्यक्तियों का पंजीकरण करवाया है, क्योंकि आधार कार्डों के साथ उनको जोड़ना हितधारकों को सब्सिडी के सीधे संवितरण के लिए महत्वपूर्ण है। इसी प्रकार हमने इस अवधि में प्रधानमंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाई) के अंतर्गत 5.32 करोड़ खाते खोले हैं। इनमें से लगभग 50 प्रतिशत खाते महिलाओं एवं अन्य पिछड़ वर्गों के लिए खोले गए।

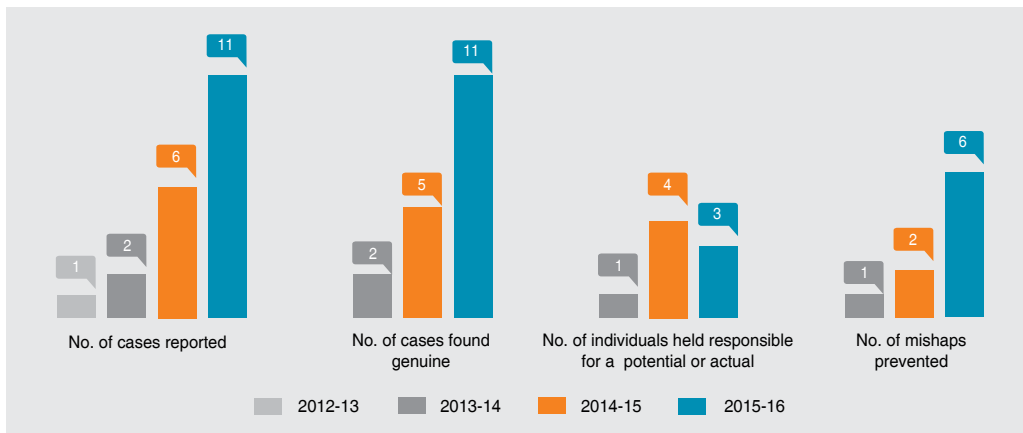
पीएमजेडीवाई खातों की संख्या (करोड़ में)



हमने ग्रामीण एवं अर्ध-शहरी क्षेत्रों के आवास संबंधी जरूरतों की पूर्ति करने के लिए ग्राम निवास एवं सहयोग निवास जैसी ग्रामीण आवास ऋण योजनाओं का भी कार्यान्वयन किया है।



Whistleblower Cases



We have developed a robust infrastructure of Learning Centres encompassing the latest developments in technology, benchmarked with the best learning practices worldwide, including e-learning.

We also provide training to differently-abled employees to ensure their comfortable transition into the mainstream work environment.

Talented young officers are also trained for capability building, posted in critical positions/specialized areas such as Credit, Forex Operations and Marketing. The trained officers are even moved across verticals in specialized areas.

One-time cash reward was given as a goodwill package to staff pensioners/ family pensioners aged 80 years as on 1st July 2015 on the occasion of Diamond Jubilee.

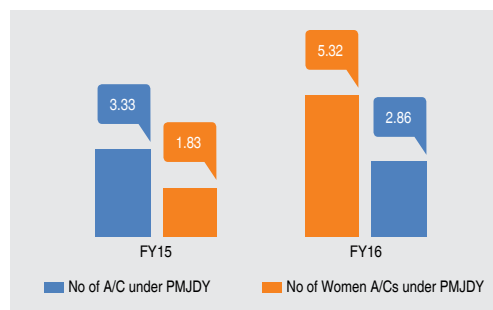
Our attrition rate has reduced from 2.56% in 2013-14 to 1% in 2015-16.

Government

As the leading banking entity of the nation and with Government of India as our major shareholder, we endeavour to adhere to Government guidelines promptly.

We facilitate the implementation of many key Government policies. We registered over 8 crore individuals for Aadhaar Cards over the past two years as linking them up through Aadhaar cards is crucial for the disbursement of subsidies directly to the beneficiaries. Similarly, we have opened 5.32 crore accounts under the Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY) during this period. About 50% of these accounts were opened for women and other backward groups.

Number of PMJDY A/Cs (in crore)



We have also implemented rural housing loan schemes such as Gram Niwas and Sahyog Niwas, to cater to the housing needs in rural and semi-urban areas.

5.32
Crore
Accounts Opened
under PMJDY
Scheme



₹143
करोड़
वित्त वर्ष 2016 में
सीएसआर पर व्यय
किए गए

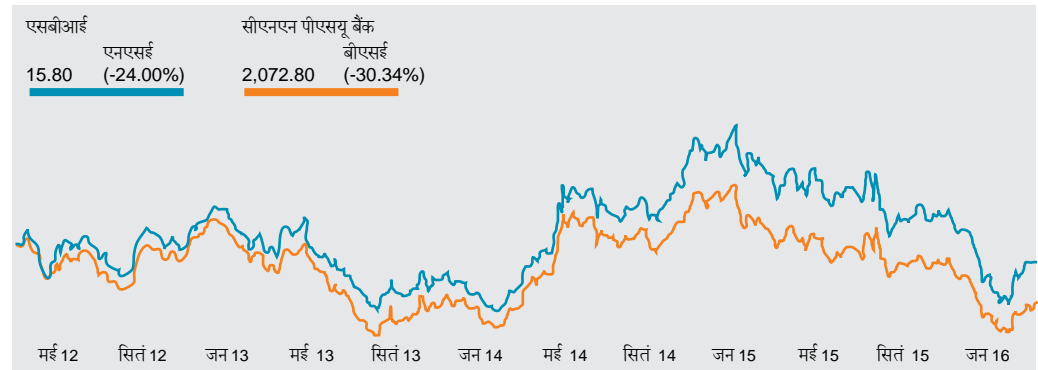
3.2 स्तर-II के हितधारक: निवेशक

हमारे परिचालन अपने निवेशकों के लिए मूल्य सृजित करने पर केंद्रित होते हैं, जिसके द्वारा हम प्रत्यक्ष एवं परोक्ष रूप से भारत की समग्र आर्थिक संवृद्धि में योगदान देते हैं। हमने अपने शेयरधारकों के लिए लगातार अच्छा निष्पादन किया है। हमारे निवेशकों की पूंजी में वृद्धि हुई है और उन्हें अपने शेयरों पर नियमित आय मिली है। हम प्रत्येक वर्ष लगातार सामान्य से अधिक लाभांश घोषित कर रहे हैं।

अपने उत्पादों एवं निष्पादन से संबंधित अधिक से अधिक जानकारी नियमित रूप से हमारे शेयरधारकों को दी जाती है और ये हमारी वेबसाइट पर भी उपलब्ध है।

इन चार वर्षों के दौरान, इस शेयर ने लगातार अच्छा और पीएसयू बैंक सूचकांक से अधिक निष्पादन किया है।

एसबीआई शेयर का भाव बनाम पीएसयू बैंक सूचकांक



3.3 स्तर-III के हितधारक: समाज

हम भारत के नागरिकों यहां तक कि उनको भी जो हमारे ग्राहक नहीं हैं, की सुविधा के लिए कई अलग-अलग क्षेत्रों में परिचालन करते हैं। हम अपनी कारपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के जरिए अपनी सामाजिक कार्यसूची को आगे बढ़ाते हैं। हमारे पास सात सदस्यों की कारपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व समिति विद्यमान है, जो गतिविधियों का संचालन करती है और कारपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के तहत कार्यक्रमों को समय पर पूरा करने के निर्देश एवं दिशानिर्देश देती है। हमारे पास व्यापक कारपोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व

नीति भी है और कारपोरेट सामाजिक दायित्व हमारे संपूर्ण व्यवसाय तंत्र से संचालित होता है।

हमारा बैंक पिछले वर्ष के निवल लाभ की 1 प्रतिशत राशि वर्ष के कारपोरेट सामाजिक दायित्व के बजट के रूप में देता है। वर्ष 2015-16 के लिए बैंक का सीएसआर बजट 131 करोड़ रुपए रहा, जबकि वास्तव में 143.92 करोड़ रुपए की राशि सीएसआर के लिए व्यय की गई। हमारी सीएसआर गतिविधियां समान रूप से व्याप्त हैं और इसीलिए हम कई वर्षों से लगातार अपने सीएसआर बजट से ज्यादा राशि व्यय कर रहे हैं।

कारपोरेट सामाजिक दायित्व गतिविधियों के प्रमुख कार्य-क्षेत्र:

- शिक्षण में सहयोग
- स्वास्थ्य सुविधाओं में सहयोग

- स्वच्छता अभियान में सहयोग
- जीविका सृजन
- बाढ़ और भूकंप जैसी प्राकृतिक आपदाओं के दौरान सहायता उपलब्ध कराना

शिक्षण में सहयोग

शिक्षा हमारे सीएसआर प्रयासों का एक महत्वपूर्ण भाग रही है। शिक्षा एक ऐसी चीज है, जो देश के भावी नागरिकों का जीवन स्तर सुधारती और इससे देश का भविष्य बनता है। प्रौद्योगिकी आधुनिक शिक्षण का महत्वपूर्ण भाग है। स्कूल



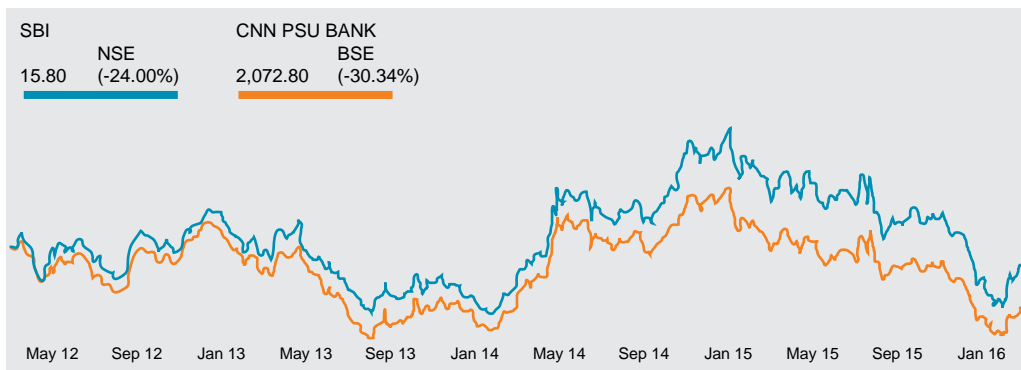
3.2 STAKEHOLDER LEVEL II: INVESTORS

Our operations are directed towards creating value for our investors, thereby, directly and indirectly, contributing to India's overall economic growth. We have consistently performed well for our shareholders. Our investors have received capital appreciation and regular returns on our shares. We have been consistently declaring more than modest dividends every year.

Most of the information about our products and performance are regularly shared with our shareholders and are also readily available on our website.

Over these four years, the share has performed consistently well and is above the PSU Bank Index.

SBI Share Price Versus PSU Bank Index



3.3 STAKEHOLDER LEVEL III: SOCIETY AT LARGE

We operate in many different domains to provide convenience to the citizens of India – even the ones who are not our customers. One of the ways we take forward our social agenda is via our Corporate Social Responsibility (CSR). We have a seven-member CSR Committee to steer the activities and provide directions and guidance for timely completion of programmes covered under CSR. We also have a comprehensive CSR Policy in place

and CSR runs through our entire business paradigm.

Our Bank earmarks 1% of the previous year's net profit as the budget for CSR spend for the year. The Bank's CSR budget for 2015-16 was Rs 131 crore, against which the actual CSR spend was Rs 143.92 crore. Our CSR activities are fairly widespread and deep rooted and hence, we have been exceeding our CSR budget consistently over the years.

Focus Areas of CSR Activities

- Education
- Healthcare
- Sanitation
- Livelihood creation
- Assistance during natural calamities such as floods and drought

₹143
Crore
Spent on
CSR
in FY2016

Supporting Education

Education remains at the core of our CSR initiatives. It is education that shapes the future citizens of the country, and thereby, the country's future. Technology is a vital part of modern education. To support school education, especially in schools for under-privileged children, the Bank has provided a large number of computers during FY 2015-16 for a total expense of Rs. 7.21 crore.



₹56

करोड़

वित्त वर्ष 2016

स्वास्थ्य सुविधाओं पर
व्यय किए गए

शिक्षा में, विशेष कर ऐसे स्कूलों में जहाँ अल्प-सुविधा प्राप्त बच्चे बढ़ते हैं, सहयोग प्रदान करने के लिए, बैंक ने देश भर के स्कूलों में वित्त वर्ष 2015-16 में 7.21 करोड़ रुपए का व्यय करके बड़ी संख्या में कंप्यूटर प्रदान किए।

- फर्नीचर, वैज्ञानिक उपकरण और अन्य शिक्षा उपयोगी सामान के रूप में इंफ्रास्ट्रक्चर सहायता।
- शारीरिक रूप से/दृष्टिबाधित चुनौती वाले बच्चों और गरीब बच्चों की सुविधा के लिए स्कूल बसें/वाहन उपलब्ध कराए गए।

स्वास्थ्य सुविधाओं में सहयोग

सीएसआर के प्रमुख कार्यों में एक प्रमुख कार्य विशेष रूप से समाज के अल्प-सुविधाप्राप्त और आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों को अच्छी स्वास्थ्य सुविधाएं उपलब्ध कराना है। हमने कैंसर जैसी प्राणघातक बीमारियों का पता लगाने और उनकी रोकथाम से संबंधित कार्यक्रमों के लिए निधियों की अधिकांश राशि निर्धारित की है। इसके लिए बैंक ने वित्त वर्ष 2015-16 के दौरान विभिन्न राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के ग्रामीण एवं अर्ध-शहरी केन्द्रों में 79 एम्ब्यूलेस और चिकित्सा वाहन उपलब्ध कराए हैं। इसके अतिरिक्त, बैंक ने नेत्र अस्पतालों, ब्लड बैंकों और कैंसर अस्पतालों को चिकित्सा उपकरण उपलब्ध कराए हैं। वित्त वर्ष 2015-16 में बैंक ने स्वास्थ्य सुविधाओं पर 56 करोड़ रुपए खर्च किए।

स्वच्छता में सहयोग

इंफ्रास्ट्रक्चर की कमी के कारण काफी छात्रों की शिक्षा प्रभावित हुई है। खासकर लड़कियां स्कूली शिक्षा से ज्यादा वंचित हुई हैं। उदाहरण के लिए, स्कूलों में शौचालयों और वाशिंग सुविधाओं की कमी लड़कियों को स्कूल जाने से रोकना प्रमुख कारण है। स्वच्छ भारत अभियान के बाद, हम स्वच्छता सुविधाओं पर उचित राशि व्यय करते रहे हैं। इस अभियान की भावना ने कॉरपोरेट जगत को देश भर में जरूरतमंद स्कूलों में शौचालयों के निर्माण-कार्यों से जुड़ने के लिए प्रोत्साहित किया है। हमने भी विभिन्न स्वच्छता अभियानों में भाग लिया है और इस क्षेत्र में कार्यरत एनजीओ को वित्तीय सहायता उपलब्ध कराई है।

जीविका सृजन

बैंक ने 116 ग्रामीण रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई) स्थापित किए हैं, जो निःशुल्क, अनुपम व सघन अल्पकालीन आवासीय स्व-रोजगार प्रशिक्षण कार्यक्रम ऑफर करते हैं। यह कार्यक्रम विशेष रूप से भारत में ग्रामीण युवाओं का सशक्तिकरण करने और उनमें क्षमता निर्माण विकसित करने तथा उन्हें स्व-रोजगार शुरू करने के लिए तैयार किया गया है। आरएसईटीआई ने 92 वर्तमान व्यवसाय प्रतिनिधियों के लिए तीन प्रायोगिक प्रशिक्षण कार्यक्रम संचालित किए हैं जिससे कि उन्हें ऋण वसूली एजेंट प्रमाणपत्र के लिए योग्य बनाया जा सके। वित्त वर्ष 2016-17 में और अधिक ग्राहक सेवा केंद्रों (सीएसपीओ) को प्रशिक्षित किया जाएगा।



OUR STAKEHOLDERS

- Infrastructure support by way of furniture, scientific instruments and other educational accessories
- Donation of school buses/vans for physically/visually challenged children and children belonging to economically weaker sections of the society

Supporting Healthcare

One of the agendas of CSR is to provide quality healthcare, particularly to those belonging to the under-privileged and economically weaker sections of the society. We assigned a major portion of funds to programmes related to detection and prevention of fatal illnesses such as cancer. We also strive to respond to the needs of critical patients. To achieve this, the Bank has donated 79 ambulances and medical vans in rural and semi-urban centres of various States and Union Territories in FY2015-16. Further, the Bank has donated medical equipment to Eye Hospitals, Blood Banks and Cancer Hospitals. In FY2015-16, the Bank spent Rs 56 crores on healthcare.

Supporting Sanitation

How well students learn is affected by lack of infrastructure. Girls are particularly vulnerable to dropping out of school. For instance, lack

of proper toilets and washing facilities are one of the reasons why they stop going to school. Following the Swachh Bharat Abhiyan, we have been spending money on appropriate sanitation facilities. The spirit of this campaign enthused corporates to become actively involved in carrying out construction of toilets in needy schools across the country. We also participated in various campaigns for sanitation and made donations to NGOs working in the domain.

Livelihood Creation

The Bank has set up 116 Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs) which offer free, unique and intensive short-term residential self-employment training programmes with free food and accommodation. This is designed especially for capacity building / self-employment and for empowering rural youth in India. RSETIs conducted three pilot training programmes for 92 existing Business Correspondents to qualify for Debt Recovery Agents (DRAs) Certification. More CSPs will be trained in FY2016-17.



₹56
Crore
Spent on
Healthcare in
FY 2016

3.4 पर्यावरण

भारतीय स्टेट बैंक में हम अपने पारिस्थितिक (इकोलॉजिकल) फुटप्रिंट को कम करने का प्रयास करते हैं। यह कई पहलों से संभव होता है। उदाहरण के लिए हम पॉइंट ऑफ सेल ऐक्सेस बिन्दुओं एवं मिनी एटीएमों के अलावा एटीएम, किओस्क एवं नकदी जमा मशीनें भी उपलब्ध कराई हैं।

हमने अपने परिचालनों का पर्यावरण पर सीधे असर को कम करने के लिए भी सक्रिय कदम उठाए हैं। कार्यालयों एवं शाखाओं में ऊर्जा संरक्षण के लिए रीसाइक्लिंग कार्यक्रमों के जरिए बैंक अपने परिचालन कार्बन फुटप्रिंट को कम करने के लिए भी कार्य कर रहा है।

पर्यावरणीय योगदान को बढ़ाने और कागज के उपयोग को घटाने के अपने निरंतर प्रयास में हमने अपने शेयरधारकों को बैंक की वार्षिक रिपोर्ट इलेक्ट्रॉनिक रूप में प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित किया है। हमारे शेयरधारकों द्वारा ई-वार्षिक रिपोर्ट को स्वीकार किए जाने के कारण इस तरह बचाई गई राशि का उपयोग एसबीआई बाल कल्याण निधि के जरिए अल्प-सुविधाप्राप्त बच्चों के जीवन को सुधारने के लिए किया गया।

बैंक में हम सभी क्षेत्रों में अपने परिचालनों का व्यय कम कर रहे हैं। पिछले तीन वर्षों में प्रति 1000 करोड़ रुपए के व्यवसाय के हमारे बिजली खर्च एकसमान रहे हैं।



कार्बन फुटप्रिंट कम करने के लिए किए गए प्रयास

1. सौर ऊर्जा से चलने वाले एटीएम लगाना।
2. शाखाओं में ग्रीन चैनल बैंकिंग (कागजरहित बैंकिंग) शुरू किया गया। स्टेट बैंक समूह के 59,000 से भी अधिक एटीएम एवं नकदी जमा मशीनों की वजह से कागज का उपयोग कम हो गया है।
3. स्टेट बैंक भवन के तल मंजिल पर स्थित रीसाइक्लिंग प्लांट भवन के वेस्टेज को खाद में बदल देता है। इस खाद का उपयोग बैंक के मुख्यालय एवं आवासीय क्वार्टर में किया जाता है।
4. बारिश के मौसम में सभी मंडलों में वृक्षारोपण अभियान चलाया जाता है। पिछले 3 वर्षों में 4,50,000 से भी ज्यादा पेड़ लगाए गए हैं।
5. पूरे भारत में हमारे भवनों में बारिश के जल की सिंचाई की परियोजनाएं शुरू की गई हैं।



3.4 ENVIRONMENT

At SBI, we attempt to reduce our ecological footprint. This is achieved through several initiatives. For example, we have been providing ATMs, Kiosks and Cash Deposit Machines in addition to PoS access points and mini ATMs.

We have also taken proactive steps to reduce the direct impact of our operations on the environment. From recycling programs to energy conservation in offices and branches, the Bank is working to reduce its operational carbon footprints.

In our constant endeavour to enhance environmental sustainability and to cut down on consumption of paper, we have encouraged shareholders to receive the Bank's Annual Report in electronic form (eAR). As a result of the support and acceptance of eAR by our shareholders, the amount saved was utilized for improving the lives of under-privileged children through contribution in SBI Children's Welfare Fund.

We, at SBI, have also been reducing our cost of operations in all areas. Our power expenses per Rs 1,000 crore of business have been constant over the last three years.

MEASURES TAKEN TO REDUCE CARBON FOOTPRINTS

1. Installed solar ATMs
2. Introduced Green Channel Banking (paperless banking) at branches. Over 59,000 SBI Group ATMs and Cash Deposit Machines (CDMs) have reduced consumption of paper
3. A recycling plant housed at the basement of SBI Bhavan converts waste generated in the building into compost. The compost is then used at the headquarters and the residential quarters of the Bank
4. Tree plantation drive is periodically undertaken during monsoon across all Circles; more than 4,50,000 trees planted during the last 3 years.
5. Rainwater harvesting projects have been implemented in a number of our buildings across India



State Bank of India
பாரத ஸ்டேட் பாங்கு
சென்னை
தமரூம் மருத்துவ முகாம்



DONATION TO
A SARADA MISSION
BY
MT ARUNDHATI BHATTAC
RMAN, STATE
ON 2ND
R INIT



Chapter 4

Transforming Communities



समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान

4.1 वित्तीय समावेशन

वित्तीय समावेशन की हमारी नीति वित्तीय समावेशन बढ़ाने और ग्रामीण एवं व्यष्टि, लघु एवं मध्यम उद्यम क्षेत्र सहित अर्थव्यवस्था के उत्पादक क्षेत्रों को ऋण उपलब्ध कराने की ओर अग्रसर है। यह अत्यंत किफायती दरों पर किया जा रहा है और यह सुनिश्चित किया जा रहा है कि सरकार द्वारा चलाई जा रही सभी योजनाओं के लाभ पूरी तरह से लक्षित लोगों तक पहुँचें।

वित्तीय समावेशन मेरे लिए महज व्यवसाय का हिस्सा नहीं है। यह विश्वास एवं गहरी मान्यता का विषय है। हमें तुरंत अपने ऐसे मॉडल का चयन कर लेना चाहिए, जो सुदृढ़ और मापनीय तकनीक से बना हो, जिससे हम देश के गरीब से गरीब की अपेक्षाओं की पूर्ति सुनिश्चित कर सकें।

श्रीमती अरुंधति भट्टाचार्य,
अध्यक्ष, भारतीय स्टेट बैंक



वित्तीय समावेशन हेतु मोबाइल बैंकिंग प्रौद्योगिकी का उपयोग



आरएफआईडी कार्डों का उपयोग



UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES

4.1 FINANCIAL INCLUSION

Our policy on Financial Inclusion is geared towards promoting financial education and making credit available to productive sectors of the economy, including the rural and MSME sectors. This is being done at the most affordable rates and it is ensured that the benefits of all Government-run schemes reach the target population in full, without any leakages.

“Financial Inclusion for me is not merely a part of our business. It is an article of faith and a matter of deep belief. We must get our model right, which is robust and built on a scalable technology to ensure we meet the expectations of poorest of the poor in this country.”

Mrs. Arundhati Bhattacharya,
Chairman, SBI



Use of Mobile Banking Technology for Financial Inclusion



Use of RFID Cards

समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान



421

लाख पीएमजेडीवाई के अंतर्गत जारी रुपये कार्ड



> 12,000

पूर्ण किए गए प्रशिक्षण कार्यक्रम

हमारी भूमिका:

प्रधानमंत्री जन धन योजना के अंतर्गत खोले गए एवं जारी किए गए रुपये कार्डों का विवरण नीचे दिया गया है:

प्रधानमंत्री जन धन योजना के अंतर्गत (संख्या लाख में)	31 मार्च 2015 को	31 मार्च 2016 को	वृद्धि (प्रतिशत में)
खोले गए खातों की संख्या	333	532	59.76
जारी किए गए रुपये कार्ड	300	421	40.33

वित्तीय समावेशन बढ़ाने की दिशा में कदम

हमने ग्रामीण क्षेत्रों के आम आदमी को साधिकार बनाने के उद्देश्य से पूरे देशभर में 232 वित्तीय साक्षरता केंद्र स्थापित किए हैं, जिससे वे अपने बल पर निर्णय ले सकें। वर्ष 2015-16 के दौरान आयोजित वित्तीय साक्षरता शिविरों से 8.5 लाख से अधिक लोग लाभान्वित हुए हैं। इसके अलावा बेरोजगार युवा विशेषकर समाज के कमजोर वर्गों को व्यावसायिक प्रशिक्षण देने के लिए 116 ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरसेटि) खोले गए हैं। उल्लेखनीय बात यह है कि 12,840 प्रशिक्षण कार्यक्रमों के अंतर्गत 3.41 लाख अभ्यर्थियों को प्रशिक्षित किया गया है और उनमें से 1.60 लाख अभ्यर्थी लाभप्रद रोजगार में लग गए हैं।

आरएसईटीआई का ब्योरा

ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरएसईटीआई) (संचयी)	मार्च-13	मार्च-14	मार्च-15	मार्च-16
आरएसईटीआई की संख्या	114	116	117	116
संचालित किए गए प्रशिक्षण कार्यक्रमों की संख्या	5,978	7,616	10,013	12,840
प्रशिक्षित युवाओं की संख्या	1,60,378	2,07,419	2,65,688	3,40,688
रोजगार प्राप्त कर चुके उम्मीदवारों की संख्या	68,441	1,04,410	1,34,317	1,60,607
रोजगार प्राप्त उम्मीदवारों का प्रतिशत	42.67%	51.22%	51.00%	47.09%

वित्तीय साक्षरता केंद्रों (एफएलसी) का ब्योरा

वित्तीय साक्षरता केंद्र (एफएलसी) (संचयी)	मार्च-13	मार्च-14	मार्च-15	मार्च-16
एफएलसी की संख्या	169	196	212	232
संचालित किए गए आउटडोर कार्यक्रमों की संख्या	2,723	7,913	28,879	37,734
प्रशिक्षित युवाओं की संख्या	1,42,823	4,84,180	17,39,313	25,87,127

प्रत्यक्ष लाभ अंतरण : सरकारी योजनाएं

छात्रवृत्ति, वृद्धावस्था पेंशन, जननी सुरक्षा, मनरेगा और एलपीजी सब्सिडी जैसी कई सरकारी योजनाएं प्रत्यक्ष लाभ अंतरण के अंतर्गत आती हैं। 15 करोड़ से भी ज्यादा एलपीजी ग्राहक प्रत्यक्ष लाभ अंतरण में शामिल हैं, जो विश्व में सबसे बड़ी लाभ योजना है और एलपीजी सब्सिडी के संवितरण के लिए हम ही एकमात्र प्रायोजक बैंक हैं।

UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES



Our Role:

Accounts Opened and RuPay Cards issued under Prime Minister's Jan Dhan Yojana are given below:

Under PM Jan Dhan Yojana (Numbers in lakh)	As on 31.03.15	As on 31.03.16	Growth (%)
No. of Accounts opened	333	532	59.76
No. of RuPay Cards issued	300	421	40.33

Steps toward increasing Financial Literacy

We have set up 232 Financial Literacy Centers across the country with the aim to empower common masses in rural areas, to take informed decisions on their own. More than 8.5 lakh persons benefitted from financial literacy camps organized during 2015-16. Also, 116 Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs) have been instituted to provide vocational training to the unemployed youth, particularly from the weaker sections of society. Notably, 3.41 lakh candidates have been trained in 12,840 training programs and 1.60 lakh were gainfully settled.

Details of RSETIs

Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs): (Cumulative)	Mar-13	Mar-14	Mar-15	Mar-16
No. of RSETIs	114	116	117	116
No. of training programmes conducted	5,978	7,616	10,013	12,840
No. of youth trained	1,60,378	2,07,419	2,65,688	3,40,688
No. of candidates settled	68,441	1,04,410	1,34,317	1,60,607
% of settlement	42.67%	51.22%	51.00%	47.09%

Details of FLCs

Financial Literacy Centers (FLCs): (Cumulative)	Mar-13	Mar-14	Mar-15	Mar-16
No. of FLCs	169	196	212	232
No. of outdoor activities conducted	2,723	7,913	28,879	37,734
No. of persons participated in outdoor activities	1,42,823	4,84,180	17,39,313	25,87,127

Direct Benefit Transfer (DBT): Government Schemes

Various government schemes such as Scholarships, Old Age Pension, Janani Suraksha, MGNREGA, and LPG subsidy come under the purview of DBT. More than 15 crore LPG customers are covered under DBT, the biggest benefit scheme across the world and we are the only Sponsor Bank for disbursement of LPG subsidy.



421
lakh RuPay
Cards Issued
Under PMJDY



>12,000
Training
Programmes
Completed

समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान



हैदराबाद में खाता खोलने का अभियान



श्री बी श्रीराम, प्रबंध निदेशक (कारपोरेट बैंकिंग समूह) द्वारा जमशेदपुर में प्रधानमंत्री जन धन योजना के ग्राहकों को पासबुकों का वितरण



UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES



Account Opening Drive in Hyderabad



Shri B Sriram, MD(CBG), delivering Pass Books to PMJDY customers in Jamshedpur

समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान

एसबीआई की रूरल आउटरीच : निम्नलिखित तालिका में एसबीआई द्वारा हासिल की गई वर्तमान रूरल आउटरीच की स्थिति की जानकारी दी गई है:

विवरण	मार्च-13	मार्च-14	मार्च-15	मार्च-16
ग्रामीण शाखाओं की संख्या	5,686	6,056	6,257	6,297
बीसी आउटलेटों की संख्या/खोले गए ग्राहक सेवा केन्द्रों की संख्या	38,480	45,487	57,575	64,628
उपर्युक्त में से शहरी आउटलेट	5,629	11,423	14,075	12,106
एफआईपी गांवों की संख्या (संचयी वर्ष समाप्ति लक्ष्य)	20,531 (20,531)	52,529 (52,259)	84036 (85,130)	1,03,565 (1,08,230)
लघु खाते (लाख में) (संचयी वर्ष समाप्ति लक्ष्य)	203 (162)	353 (263)	729 (314)	928 (355)
लघु खातों में शेष राशि (रुपए करोड़ में) (वर्ष समाप्ति लक्ष्य)	1,048 (843)	2,182 (1,324)	4,415 (1,580)	8,437 (1,826)
बीसी द्वारा किए गए लेनदेन (संख्या लाख में) (रुपए करोड़ में)	389 13,033	707 22,525	1,417 38,973	2,169 58,217
एसबीआई में खोले गए खाते (लघु खाते/बचत बैंक खाते) (संख्या लाख में)	203/18261 1.11%	353/2153 16.39%	729/26242 27.78%	928/2958 31.37%

4.2 यूथ फॉर इंडिया



एसबीआई यूथ फॉर इंडिया एक ऐसा अद्वितीय भारतीय ग्रामीण फेलोशिप कार्यक्रम है, जिसे हमने अपनी निधियों से शुरू किया है और जिसका प्रबंधन भी हम ही करते हैं। इसे तीन प्रसिद्ध गैर-सरकारी संगठन यथा एम एस स्वामिनाथन रिसर्च फाउंडेशन, बीएआईएफ डेवलपमेंट रिसर्च फाउंडेशन और सेवा मंदिर के साथ भागीदारी में 1 मार्च 2011 को शुरू

किया गया। विभिन्न विकासात्मक ग्रामीण परियोजनाओं में शहरी शिक्षित युवाओं के स्वैच्छिक जुड़ाव को सुनिश्चित कर शहरी-ग्रामीण अंतर दूर करना इस कार्यक्रम का उद्देश्य है।

यह 13 महीनों की अवधि का लंबा कार्यक्रम है, जो भारत के होनहार युवाओं को अनुभवी गैर-सरकारी संगठनों के



UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES



Rural Outreach of SBI: The following Table explains the present rural outreach achieved by SBI:

	Mar'13	Mar'14	Mar'15	Mar'16
No. of Rural Branches	5,686	6,056	6,257	6,297
No. of BC Outlets/Total number of CSPs Deployed	38,480	45,487	57,575	64,628
Out of above, Urban Outlets	5,629	11,423	14,075	12,106
Coverage of FIP Villages (Cumulative Year End Target)	20,531 (20,531)	52,529 (52,259)	84,036 (85,130)	1,03,565 (1,08,230)
Small accounts (in lac) (Cumulative Year End Target)	203 (162)	353 (263)	729 (314)	928 (355)
Balance in Small Accounts (Rs. cr) (Year- end Target)	1,048 (843)	2,182 (1,324)	4,415 (1,580)	8,437 (1,826)
Transactions in BCs				
No. in Lac	389	707	1,417	2,169
Amount in ₹ Crore	13,033	22,525	38,973	58,217
Accounts opened: Small A/Cs / S/B A/Cs (in lac)	203/18261	353/2153	729/26242	928/2958
% of Small A/Cs / S/B A/Cs (in lac)	1.11%	16.39%	27.78%	31.37%

4.2 YOUTH FOR INDIA



SBI Youth for India (SBI YFI) is a unique Indian Rural Fellowship Programme initiated, funded and managed by SBI. It was launched on 1st March 2011, in partnership with three reputed NGOs, viz., M. S. Swaminathan Research Foundation, BAIF Development Research Foundation and Seva Mandir. The objective of this programme is to bridge the widening urban-

rural gap by ensuring voluntary involvement of urban educated youth in various rural development projects. The NGOs currently in partnership with us are BAIF Development Research Foundation, Seva Mandir, Barefoot College, Aga Khan Rural Support India, Gram Vikas, Dhan Foundation and Chiraag.



समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान

साथ ग्रामीण विकास परियोजनाओं में काम करने की सुविधा देता है। समाज के सुविधाप्राप्त वर्गों के युवा व्यावसायिकों, प्रसिद्ध शैक्षिक संस्थानों (जैसे आईआईटी, आईआईएम, एनआईएफटी आदि) एवं कारपोरेटों (जैसे टाटा समूह, केपजेमिनी, आईबीएम आदि) का चयन किया जाता है, जहां वे ग्रामीण लोगों के साथ जुड़कर उनके संघर्ष एवं उनकी आकांक्षाओं के साथ जुड़ जाते हैं।

वर्ष 2012-13 से एसबीआई यूथ फॉर इंडिया फेलोस द्वारा की गई प्रमुख परियोजनाएं

1. राजस्थान में मासिक धर्म शुभ्रता पर जागरूकता सृजित करना और जनजाति महिलाओं को पर्यावरण अनुकूल, हाथ से बने कपड़े के सैनिटरी नैपकिन का प्रशिक्षण यह परियोजना व्यापक है,

जिसके अंतर्गत मासिक धर्म के दौरान सुरक्षित सैनिटरी प्रैक्टिस के बारे में महिलाओं को सूचना दी जाती है और गांव में आय सृजन गतिविधि में महिलाओं को शामिल करने पर ध्यान दिया जाता है। उन महिलाओं एवं लड़कियों जो पूर्व में प्रवासी थे अथवा स्कूल छोड़ चुके थे, के लिए जीविकोपार्जन के अवसर सृजित करने के उद्देश्य से यह परियोजना तैयार की गई थी।

2. प्रोजेक्ट उड़ान-परफार्मिंग आर्ट स्टूडियो बनाना परफार्मिंग आर्ट्स स्टूडियो बनाने के लिए आवश्यक आधारीक संरचना तैयार करना और कार्यशाला एवं प्रशिक्षण आयोजित करना इस परियोजना का उद्देश्य है। यह शौकिया डांसरों, संगीतकारों, अभिनेताओं एवं विद्यालय के निपुण छात्रों को विभिन्न कलाएं सीखने का मंच प्रदान करता है।



बांस कारीगरों के लिए तैयार की गई मशीनें दिखाते हुए अनंत वत्स



नमक के खेत में महिलाओं के लिए शौचालय



पुनःइस्तेमाल करने योग्य सैनिटरी टवल



ग्रामीण बच्चों की शिक्षा



UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES

It is a 13-month long programme that enables India's brightest young minds to work on rural development projects with experienced NGOs. Young professionals from reputed educational institutes (such as IITs, IIMs, NIFT, etc.) and Corporates (such as Tata Group, CapGemini, IBM, etc.) are selected for the programme, wherein they join hands with rural communities, empathize with their struggles and connect with their aspirations.

A Few Projects taken up by SBI YFI Fellows since 2012-13

1. CREATING AWARENESS ON MENSTRUAL HYGIENE IN RAJASTHAN AND TRAINING TRIBAL WOMEN TO MAKE ECO-FRIENDLY, HANDMADE CLOTH SANITARY NAPKINS

The project is a comprehensive one, focused on informing women about safe sanitary practices during menstruation and involving women in an income generation activity in the village. The project was devised with an objective to create livelihood opportunities for those women and girls who are former migrants or school drop-outs.

2. "PROJECT UDAAN"- ESTABLISHING A PERFORMING ARTS STUDIO

This project is aimed at building basic infrastructure required to establish a performing arts studio and hold workshops and trainings. It provides a platform for amateur dancers, musicians, actors and expert students of the school to explore and learn diverse art forms.



YFI Volunteers Showing Machines Developed for Bamboo Artisans



Toilets for Women in Salt Pans



Reusable Sanitary Towels



Educating Rural Children

समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान



115

एसबीआई

इनटच शाखाएं 2015-16 में खुले

4.3 डिजिटल पहल

डिजिटल रूपांतरण या परिवर्तन खुदरा बैंकिंग उद्योग के ज्वलंत विषयों में से एक है। बैंक डिजिटलाइजेशन की शक्ति को जानते हैं और वे यह भी जानते हैं कि उनकी सफलता के लिए ये कितना आवश्यक है। वे मानते हैं कि डिजिटल बनना विपणन कार्यनीति से ज्यादा है, यह अपने ग्राहकों की जरूरतों की पूर्ति करने के लिए उनके ज्ञानार्जन, बातचीत एवं माध्यमों में मूलभूत परिवर्तन लाने का निर्देश देती है। ग्राहकों को मोटे तौर पर डिजिटल नेटिव जो ग्राहक वर्ष 1990 के बाद जन्म लिए हैं, और डिजिटल अप्रवासी - जो ग्राहक वर्ष 1990 से पूर्व जन्म लिए हैं, में वर्गीकृत किया गया है।

भारतीय स्टेट बैंक: डिजिटलाइजेशन में अग्रणी

भारतीय स्टेट बैंक जो कि डिजिटल भारत का बैंकर है, ने अपने ग्राहकों के लिए बैंकिंग के स्वरूप को ही बदला है। हमारे नवोन्मेषी अनुप्रयोगों के कारण बैंकिंग ग्राहकों के करीब आ गया है। श्रेष्ठतम ग्राहक अनुभव एवं भारतीय स्टेट बैंक पर विश्वास के कारण हम मोबाइल बैंकिंग में अग्रणी बन गए हैं। सोशल मीडिया में भी हमारी गहरी एवं सक्रिय उपस्थिति है। हमारी अफीशिएल फेसबुक पेज पर 54 लाख से ज्यादा लाइक हुए हैं और ट्विटर पर 6 लाख से ज्यादा फॉलोअर्स हैं। लिंकेडिन पर हमारे 2.22 लाख फॉलोअर हैं और यू ट्यूब चैनल पर लगभग 16,500 ग्राहकों के साथ 100 लाख से ज्यादा की व्युअरशिप है। इन सभी मीडिया पर नए उत्पादों, नीतियों की सूचना, ऑनलाइन पर किस तरह व्यापक सेवाओं का प्रयोग करें और वित्तीय क्षेत्र के समाचार को भी अक्सर अद्यतन किया जाता है।

एसबीआई डिजिटल बैंकिंग के फायदे

- सभी डिजिटल चैनलों (वेब, टेबलेट, मोबाइल) पर एकसमान ग्राहक अनुभव।
- ग्राहकों की पसंद और सुविधानुसार उन्हें सेवा प्रदान करना बैंक के लिए आसान।
- डिजिटल बैंक एक नवोन्मेषी ग्राहक अधिग्रहण है और युवा, समृद्ध और एचएनआई ग्राहकों को सर्विस डिलिवरी प्लेटफॉर्म उपलब्ध कराता है।

- सभी टच पॉइंटों पर समन्वित ग्राहक वार्तालाप/इससे बेहतर सीआरएम और विभिन्न खण्डवार बेहतर ग्राहक विश्लेषण करना, बेहतर क्रॉस सेल/अप सेल और बिक्री पश्चात सेवा उपलब्ध कराना संभव।
- डिजिटल चैनल से बैंकों के लिए तुलनात्मक रूप से कम लागत पर बड़े पैमाने पर एक-एक करके बाजार सिद्धांतों का कार्यान्वयन करना आसान।
- बिहेवियर ट्रेकिंग से ऑन-लाइन रियल टाइम डिजिटल मार्केटिंग के लिए ज्यादा कार्य-क्षेत्र उपलब्ध होना।
- डिजिटल चैनलों (इंटरनेट, मोबाइल, कॉल सेंटर, सोशल मीडिया) के माध्यम से लीड जनरेशन।
- ग्राहक की पसंद और आवश्यकताओं को समझने के लिए बेहतर सोशल मीडिया जुड़ाव/ ग्राहक की संपूर्ण आवश्यकताओं का पता लगाने के लिए इसे अन्य स्रोतों से प्राप्त डाटा के साथ जोड़ा जा सकता है।
- दूरस्थ रिलेशनशिप प्रबंधन संभव बनाना। ग्राहक बैंक में अधिकारी विशेष के साथ वेबसाइट पर चैटिंग कर सकता है।
- डैशबोर्ड रिपोर्टों के माध्यम से रियल टाइम रिपोर्टिंग और निष्पादन प्रबंधन।
- विक्रय प्रक्रिया समय में कमी आना।

एसबीआई इनटच

एसबीआई इनटच अपने डिजिटल इंटरफेस के जरिए कई सेवाएं प्रदान करता है। हमारे बैंक की डिजिटल उपस्थिति को आगे बढ़ाने के लिए वर्ष 2015-16 में देश भर के 70 जिलों में 115 एसबीआई इनटच शाखाएं खोली गईं। एसबीआई इनटच के जरिए ग्राहक खाते खोल सकते हैं, जहां तुरंत डेबिट कार्ड जारी किया जाता है। एसबीआई इनटच शाखाएं अत्याधुनिक उपकरणों/किओस्कों से सुसज्जित हैं, ताकि नई पीढ़ी एवं समृद्ध वर्ग की जरूरतों की पूर्ति की जा सके।

एसबीआई इनटच शाखाओं एवं प्रीमियर आउटलेटों में ग्राहकों को निरंतर, संबद्ध एवं वैयक्तीकृत बैंकिंग अनुभव मिलता है।

मोबिलिटी एप्लिकेशंस

हम पूरे बैंकिंग क्षेत्र में मोबाइल लेनदेन में अग्रणी हैं। बाजार अंश में भारी वृद्धि के साथ हम लेनदेनों की राशि की दृष्टि से नंबर 1 की स्थिति में पहुंच गए हैं। बाजार अंश मार्च 2015 के 9.82 प्रतिशत से बढ़कर मार्च 2016 में 32.01 हो गया।



UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES

4.3 DIGITAL INITIATIVES

Digital transformation is one of the trending topics in the retail banking industry. Banks understand the power of digitization and how essential it is to their success. They realize that “Going Digital” is more than a marketing strategy; it guides them to inculcate fundamental changes in their learning, interaction and means to satisfy their customers’ needs. Customers can be broadly categorized into: Digital Natives – customers born after 1990s and Digital Immigrants – customers born before 1990s.

SBI: Pioneer in Digitization

State Bank of India, the Banker to Digital India, has changed the way its customers do banking. Our innovative applications have brought banking closer to the customers ‘on the go’. Superior customer experience and trust in SBI has clearly made us a leader in Mobile Banking. We also have an immense and active presence in the social media. We have over 54 lakh ‘likes’ on our official Facebook page and nearly 6 lakh followers on Twitter. We have 2.22 lakh followers on LinkedIn and viewership of more than 100 lakh on YouTube channel, with around 16,500 subscribers. All these media are being frequently updated with information on new products, policies, how to use the existing services online and also news of the financial sector.

Advantages of SBI Digital Banking Project:

- Unified Customer experience across all digital channels (web, tablet, mobile)
- Enables bank to personalise customer service as per their preferences
- The Digital Bank provides an Innovative Customer Acquisition and Service delivery platform for young, affluent and HNI customers.
- Integrated customer conversations across all touch points. Leads to better CRM and

better customer analytics to aid granular sub-segmentation, leading to better cross-sell/up-sell and post-sales service.

- Digital channels enable banks to implement One-to-One marketing principles on a large scale at relatively lower cost.
- Behaviour Tracking enhances the scope for online real time Digital Marketing.
- Lead generation through digital channels (internet, mobile, call centre, social media).
- Better Social Media engagement to understand customer taste and needs. This can be combined with data from other resources to get a 360° view of the customer.
- Enabling Remote Relationship Management: The customer can web-chat with an expert in the Bank.
- Real-time reporting and performance management through Dashboard Reports.
- Reduced sales process duration.

sbiINTOUCH

sbiINTOUCH provides a range of services through its digital interface. 115 sbiINTOUCH Branches were opened across the country covering 70 districts in 2015-16 to take the digital presence of the Bank forward. Through sbiINTOUCH, customers can open accounts along with issuance of debit card instantaneously. “sbiINTOUCH” Branches are equipped with state-of-the-art devices/kiosks to cater to the needs of Gen Y and Smart Affluent.

In a nutshell, customers get a consistent, relevant, and personalized banking experience in sbiINTOUCH branches and premier outlets.

Mobility Applications

We are the leader in Mobile Banking transactions across the banking sector. We have leaped to the number 1 position in terms of value of transactions with a quantum jump



115
sbiINTOUCH
Branches
Opened
in 2015-16

समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान



10 शीर्ष ग्लोबल वित्तीय साइटों में स्थान

वर्ष के दौरान व्यक्ति, लघु एवं मध्यम उद्यमों एवं कारपोरेट ग्राहकों के लिए हमारे द्वारा क्रमशः “स्टेट बैंक एनीव्हेयर सरल” एवं “स्टेट बैंक एनीव्हेयर कॉरपोरेट” शुरू किया गया। इन एप्लिकेशनों से ग्राहकों को खाते की पूछताछ, लघु विवरण, युटिलिटी बिल भुगतान, ईपीएफ भुगतान, अचल जमाराशि बनाना जैसे सभी बैंकिंग लेनदेन ऑनलाइन से करने की सुविधा मिलती है। कॉरपोरेट ग्राहकों को कुछ अतिरिक्त सुविधाएं मिलती हैं, जैसे आपूर्तिकर्ताओं को भुगतान करने, ई-चेक प्राधिकृत करने तथा खाता लेनदेन की चेक-वार एवं संदर्भ क्रमांक से पूछताछ करने की सुविधा।

एसबीआई क्विक एप को सभी गैर-वित्तीय लेनदेन के एकमात्र समाधान के रूप में देखा जा सकता है। एसबीआई क्विक पर लॉग इन कर ग्राहक मिस्ट्र कॉल बैंकिंग के लिए रजिस्टर/डीरजिस्टर कर सकता है, आवास/कार ऋण के लिए आवेदन कर सकता है और प्रधानमंत्री सामाजिक सुरक्षा योजनाओं को देख सकता है।

प्रौद्योगिकी पर आधारित हमारे कई उत्पादों में मोबाइल वॉलेट एप्लिकेशन एसबीआई बडि नया उत्पाद है। हमारा प्रयास रहता है कि हम ग्राहकों की प्रतिदिन की वित्तीय एवं गैर-वित्तीय जरूरतों की पूर्ति करने के लिए सेवाप्रदाता बने। शुरू किए जाने के सात महीनों के अंदर ही बडि के लिए पंजीकृत कराने वाले प्रयोक्ताओं की संख्या 26.6 लाख से अधिक हो गई। 31 मार्च 2016 तक मोबाइल वॉलेट के 230.71 करोड़ रुपए के मूल्य के 48 लाख से भी अधिक लेनदेन हुए, जिनमें से 11.47 करोड़ रुपए के मर्चेट लेनदेन थे।

हमारा मानना यह है कि स्टेट बैंक बडि वॉलेट प्रत्यक्ष लाभ अंतरण के लिए इस्तेमाल किए जाने पर वह वित्तीय समावेशन में सहायक होगा। 13 भाषाओं में उसकी उपलब्धता एवं शीघ्र ही शुरू किए जाने वाले उसके फोन वर्जन के कारण बडि लोगों का वॉलेट बन जाएगा।

इंटरनेट बैंकिंग एवं ई-वाणिज्य

हमारी नेट बैंकिंग वेबसाइट www.onlinesbi.com विश्व की 8वीं अत्यंत लोकप्रिय ऑनलाइन वित्तीय साइट है। यह भारत की एकमात्र वित्तीय साइट है, जिसे विश्व की 10 शीर्षस्थ वित्तीय साइटों की सूची में स्थान मिला है। यह अत्यंत सुरक्षित, प्रयोक्ता-अनुकूल एवं किफायती चैनल है, जिसके वर्ष 2015-16 के दौरान 124 करोड़ लेनदेन हुए, जो कि पिछले वर्ष की तुलना में 39 प्रतिशत अधिक है।

रोचक बात तो यह है कि हमारे इंटरनेट बैंकिंग में आधार सीडिंग एवं ई-केवाईसी जैसी विशेषताएं हैं, जिनसे ई-अभिशासन को बढ़ावा मिलता है, एलपीजी सब्सिडी एवं अन्य प्रत्यक्ष लाभ अंतरण सुगम होते हैं। कार्यनीतिक भागीदारी के जरिए ई-वाणिज्य इकोसिस्टम को नया बनाने हेतु अपने डिजिटल उत्पादों का निरंतर कोटि उन्नयन किया जा रहा है, जिससे ई-टेंडरिंग, ई-नीलामी, ई-संग्रहण एवं थोक भुगतान संबंधी सरकारी विभागों/सार्वजनिक क्षेत्र उपक्रमों/बड़े एवं मध्यम कारपोरेटों की जरूरतों की पूर्ति की जा सके। वर्ष 2015-16 के दौरान हमने प्रत्यक्ष अथवा स्टेट बैंक कलेक्ट अथवा ई-वाणिज्य समूहों के जरिए लगभग 18,000 नए मर्चेट गठजोड़ किए।

एटीएम एवं रीसाइक्लर (नकदी जमा एवं आहरण)

भारतीय स्टेट बैंक अपने सहयोगी बैंकों से मिलकर 59,000 से ज्यादा एटीएमों के साथ विश्व के बड़े नेटवर्कों में से एक है। इसमें किओस्क, नकदी जमा मशीनें एवं रीसाइक्लर शामिल हैं। हमने ग्राहकों को सातों दिन चौबीसों घंटे नकदी आहरण एवं नकदी जमा की सुविधा प्रदान करने के लिए अभी तक 5,753 रीसाइक्लर (स्टेट बैंक समूह: 6,664) लगाए हैं।

30 प्रतिशत बाजार अंश के साथ स्टेट बैंक समूह के एटीएम नेटवर्क पर देश के कुल एटीएम लेनदेन के 51 प्रतिशत लेनदेन होते हैं (दिसंबर 2015 की स्थिति के अनुसार)। हमारे एटीएम नेटवर्क के जरिए औसतन प्रतिदिन 11.61 मिलियन लेनदेन होते हैं। 23.05 करोड़ डेबिट कार्डों के साथ औसतन प्रतिदिन समूह के एटीएम से 3,039 करोड़ की राशि वितरित की जाती है।



UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES

in market share from 9.82% in March 2015 to 32.01% as of March 2016.

During the year, we launched mobile banking applications for SMEs and Corporate customers, “State Bank Anywhere Saral” and “State Bank Anywhere Corporate”. These applications allow customers to do all their banking transactions online, such as Account Enquiry, Mini Statement, Utility Bills payment, EPF Payment, creation of Fixed Deposits and a lot more. Corporate customers get some additional features which allow them to initiate payment to suppliers, authorise e-cheques and enquire about account transactions, cheque-wise and by reference number.

“SBI Quick” app can be viewed as a one-stop solution for all non-financial transactions. A customer can register / deregister for Missed Call Banking, do Balance Enquiry, get a Mini Statement, Block ATM Card, Apply for Home/ Car Loan and view PM Social Security schemes by logging onto SBI Quick.

The latest addition to our plethora of technology offerings is the Mobile Wallet application SBI Buddy. It is our endeavor towards becoming the service provider to customers’ everyday needs, both financial and non-financial. Within 7 months of its launch, user registration for “Buddy” has crossed 26.6 lakh. As on 31st March 2016, the wallet registered more than 48 lakh transactions to the tune of Rs 230.71 Crore out of which Rs 11.47 Crore were merchant transactions.

We envisage that State Bank Buddy wallet, as and when it is used for DBT transfer, will aid in financial inclusion. Its availability in 13 languages and its soon-to-be-launched feature phone version will make Buddy a wallet for the masses.

Internet Banking and e-Commerce

Our Net Banking website ‘www.onlinesbi.com’ is the 8th most popular online global financial site. It is the only financial site from India to feature in the list of Top 10 global financial sites. This highly secure, very user-friendly and cost-effective channel garnered around 124 crore transactions during 2015-16, recording a 39% growth over the previous year.

Interestingly, our Internet Banking has features such as Aadhaar Seeding and e-KYC, which promotes e-Governance policy of the government, enabling LPG subsidy and other DBT payment. In order to rejuvenate the e-Commerce ecosystem through strategic partnerships, our digital offerings are upgraded continuously to cater to the e-Tendering, e-Auction, e-Collection and bulk payments related requirements of the Government Departments/PSUs/Large and Medium Corporates. During 2015-16, we entered into about 18,000 new merchant tie-ups, directly, or through State Bank Collect or e-Commerce aggregators.

ATMs and Recyclers (Cash Deposits and Withdrawals)

SBI, along with our Associate Banks, are one of the largest ATM networks in the world with more than 59,000 ATMs. This includes Kiosks, Cash Deposit Machines and Recyclers. We have so far installed 5,753 Recyclers (State Bank Group: 6,664) to provide customers 24x7 cash withdrawal and cash deposit facilities.

With a market share of 30%, State Bank Group ATM network transacts 51% of the country’s total ATM transactions (as on December 2015). On an average, over 11.61 million transactions per day are routed through our ATM network. With a Debit Card base of 23.05 crore, on an average, the volume of cash that Group ATMs dispense is Rs 3,039 crore a day.

More than 1200 e-Corners have been set up across the country where customers can avail



समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान

BANK ATM



>3,700
शारीरिक रूप से
चुनौतीपूर्ण व्यक्तियों
के लिए आसान पहुँच
वाले एटीएम

देश में 1200 से भी ज्यादा ई-कॉर्नर लगाए गए हैं, जहां ग्राहक इस चैनल से कई सेवाएं प्राप्त कर सकते हैं। इन सेवाओं में अन्य के साथ-साथ नकदी आहरण, नकदी जमा, लघु विवरण, शेष राशि की पूछताछ, पिन बदलना, दान, शुल्क का भुगतान एवं पासबुक प्रिंटिंग शामिल हैं।

बैंक ने डायनमिक करेंसी कन्वर्शन (डीसीसी) जो कि विदेशी मास्टर कार्डधारकों के लिए एक मूल्ययोजित सुविधा है, भी शुरू किया है, जहां कार्डधारक देशीय एटीएम पर धन का आहरण करते समय बाजार करेंसी कन्वर्शन दर जान सकते हैं।

वर्ष के दौरान बैंक ने ग्रीन पिन शुरू किया। इस सुविधा के अंतर्गत ग्राहक एटीएम पिन की हार्ड प्रति के लिए शाखा में जाए बगैर इंटरनेट बैंकिंग, एसएमएस एवं बैंक के संपर्क केंद्र के जरिए एटीएम पिन जेनरेट (उत्पन्न) कर सकते हैं।

वर्ष के दौरान 3,000 एटीएमों को इलेक्ट्रॉनिक निगरानी के तहत लाया गया। वित्त वर्ष 2016-17 के दौरान और 10,000 एटीएमों को इलेक्ट्रॉनिक निगरानी में लाने की हमारी योजना है।

हमारे एटीएम कई तरीकों से बैंक के सामाजिक लेखांकन परिप्रेक्ष्य को बताते हैं। वित्त वर्ष 2015-16 के दौरान दृष्टि बाधित ग्राहकों की सुविधा के लिए 1,153 से ज्यादा एटीएमों को सवाक एटीएम बनाया गया। अब हरेक नई मशीन में यह सुविधा शुरू से दी जा रही है। 31 मार्च 2016 तक सवाक एटीएमों की संख्या बढ़कर 9,753 हो गई।

शारीरिक रूप से अशक्त लोगों पर ध्यान देना भी हमारी प्राथमिकता रही है। शारीरिक रूप से अशक्त लोगों की सुविधा के लिए हमारे लगभग 3,734 एटीएमों में रैंप लगे हैं। जहां कहीं भी संभव हो, रैंप तथा/अथवा रैलिंग उपलब्ध किए जा रहे हैं।

हमारे लगभग 1150 से ज्यादा एटीएम सौर बिजली के बैकअप पर हैं और इनकी संख्या बढ़ती जा रही है।

स्वयं

हमने अपनी शाखाओं एवं ऑनसाइट/ऑफसाइट लॉबियों में 6,691 से ज्यादा स्वयं (बारकोड आधारित पासबुक प्रिंटिंग कियोस्क) लगवाए हैं। इन कियोस्कों का इस्तेमाल करके ग्राहक बार कोड टेक्नालॉजी से स्वयं पासबुक प्रिंट कर सकते

हैं। वर्ष 2016-17 में और ज्यादा मशीनें लगाने की हमारी योजना है।

ग्रीन चैनल काउंटर (जीसीसी)

ग्रीन चैनल काउंटर (जीसीसी) बैंक के अंदर रुपया जमा करने, रुपया निकालने और रुपया ट्रांसफर करने के लिए कागज रहित 'ग्रीन बैंकिंग' के रूप में एक अन्य नवोन्मेषी कदम है। मार्च 2016 तक सभी रिटेल शाखाओं में जीसीसी सुविधा शुरू की गई है। प्रतिदिन औसतन 7.40 लाख लेनदेन जीसीसी के माध्यम से किए जाते हैं। मार्च 2016 तक कुल लेनदेनों में जीसीसी लेनदेनों का प्रतिशत 27.6% रहा है।

ग्रीन रेमिट कार्ड (जीआरसी)

ग्रीन रेमिट कार्ड विशेष रूप से उन गैर-होम ग्राहकों के लिए कागज रहित बैंकिंग के रूप में हमारी पहल है, जो अपने परिवार को अक्सर रुपया भेजते हैं। इस कार्ड को लाभार्थी के एक सिंगल खाते से जोड़ा जा सकता है और इस कार्ड को केवल स्वाइप करके रुपया भेजा जा सकता है। इस पहल के लिए वर्ष 2015 में प्रौद्योगिकी उत्पाद श्रेणी के अंतर्गत हमें स्कॉच पुरस्कार प्राप्त हुआ है।

वेलथ मैनेजमेंट : एसबीआई एक्सक्लूसिफ

वित्तीय आयोजना सलाहकारी (एफपीए) एवं वेलथ मैनेजमेंट योजना (डब्ल्यूएमएस) पहल ग्राहक और बैंक दोनों के परिप्रेक्ष्य में एक फायदे वाली योजना है। एफपीए और डब्ल्यूएमएस विभिन्न डिजिटल बैंकिंग उत्पाद प्रस्तावों के अंतर्गत उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाएं हैं, जो बहुत अधिक समृद्ध लोगों (उच्च निवल मालियत वाले व्यक्तियों) द्वारा प्राप्त की जाती है। इस संबंध में हमने वेलथ मैनेजमेंट सेवाओं (डब्ल्यूएमएस) में से अपने उच्च निवल मालियत वाले ग्राहकों के लिए एक विशिष्ट सेवा की रूपरेखा तैयार एवं विकसित की है और उसे "एसबीआई एक्सक्लूसिफ" नाम से शुरू किया गया है। इस समय, केवल निवासी व्यक्तिगत ग्राहक ही इसके लिए पात्र हैं, परंतु हम इसे शीघ्र ही एनआरआई और कॉर्पोरेटों/ट्रस्टों के लिए भी शुरू करेंगे।

डिजिटल : सेवा का नया पथ

संक्षेप में हमारा डिजिटल के माध्यम से सेवा प्रदान करने का एक नया प्रयास केवल ग्राहक संतुष्टि के लिए ही है। बदल रही



UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES

the entire gamut of services from this Channel. These include cash withdrawal, cash deposit, mini statement, balance enquiry, PIN change, donations, payment of fees, and passbook printing, among others.

The Bank has also introduced Dynamic Currency Conversion (DCC), a value-added facility for foreign MasterCard holders, whereby cardholders get the market currency conversion rate, while withdrawing money at domestic ATMs.

The Bank has introduced GREEN PIN during the current year. Under this facility, a customer can generate ATM PIN through INB, SMS and Bank's Contact Centre without having to go to the branch for hard copy of the ATM PIN.

3,000 ATMs have been brought under electronic surveillance during the year. We are also planning to cover another 10,000 ATMs under electronic surveillance during 2016-17.

Our ATMs reflect the Social Accounting perspective of the Bank in more than one way. More than 1,153 ATMs during 2015-16 have been enabled as Talking ATMs for Visually Challenged customers and every new machine added comes with this feature ab initio. The total number of Talking ATMs as on 31st March, 2016 has gone up to 9,753.

Caring for the physically challenged is our priority too. About 3,734 of our ATMs have ramps to facilitate easy access for physically challenged people. Wherever possible, ramps and / or side railings are being provided.

Over 1150 of our ATMs are on solar power back-up and this number is growing.

SWAYAM

We have rolled out more than 6,691 SWAYAMs (Barcode based Passbook Printing Kiosks) at our branches and onsite/offsite lobbies.

Using these kiosks, customers can print their passbooks on their own using barcode technology. We are planning to roll out more SWAYAMs in 2016-17.

Green Channel Counter (GCC)

Green Channel Counter is another innovative step towards paperless 'Green Banking' for deposit, withdrawal and funds transfers within the Bank. GCC facility has been rolled out at all our retail branches as on March 2016. On an average 7.40 lakh transactions are being routed through GCC every day. The percentage of GCC transactions was 27.6% of the total transactions as on March 2016.

Green Remit Card (GRC)


Green Remit card is our initiative towards paperless banking, especially for those non-home customers who send frequent remittances to their families. The Card can be mapped to a single account number of the beneficiary and money can be remitted by just swiping the card at the counter. This initiative won us SKOCH Award under Technology Products Category in 2015.

Wealth Management: SBI Exclusif

Financial Planning Advisory (FPA) & Wealth Management Scheme (WMS) initiative is a win-win both from customer's as well as Bank's perspective. FPAS and WMS are services made available under the bouquet digital banking product offerings as it gels well with the HNI segment. In this regard, we have designed, developed and launched "SBI Exclusif", a unique suite of Wealth Management Services (WMS), for our high net worth customers. At present, only resident individual customers are eligible, but we shall be rolling it out to NRIs and Corporates/ Trusts shortly.

Digital: The way to go

To sum up, customer satisfaction is just one aspect of our endeavor to "Go Digital". With



**>3,700
ATMs with
Easy Access
For Physically
Challenged
People**

समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान

ग्राहक आवश्यकता के साथ, डिजिटल कार्यनीति से हमें अपनी कार्य-क्षमता और उत्पादकता बढ़ाने में मदद मिलेगी। ग्राहक की बहुत सारी आवश्यकताओं का पता डिजिटल डेटा से चल जाता है। इस समय हम इनका (डिजिटल डेटा) उपयोग आधुनिक विश्लेषण करने, पूर्वानुमानित विश्लेषण पद्धतियां तैयार करने और इन्हें समझने के लिए तथा ग्राहकों के साथ जुड़े रहने के लिए कर रहे हैं। साथ ही साथ, हम वास्तविक विश्लेषणों, पूर्वानुमानित विश्लेषणों को कार्यान्वित कर रहे हैं, जिससे कि हम अपने ग्राहकों की पसंदों, खर्च पैटर्न, जन-सांख्यिकी, प्रोफाइल विश्लेषणों को लेनदेन प्रणालियों के साथ एकीकृत कर सकें। इससे ग्राहक अनुकूल एवं संबंधित ऑफ़रों के माध्यम से एक व्यक्तिगत प्रयोक्ता अनुभव का भी ध्यान रखा जा सकेगा।



Multi-Function Kiosk with Passbook Printer

"Manage Account through SBI Debit Card - pass book printing, stop check payment, cheque deposit etc."



Smart ATM

"Withdraw cash in selected denominations and deposit cash with an instant credit. All this and many more features.."



मुंबई में एसबीआई इनटच के शुभारंभ के समय एसबीआई प्रबंधन वर्ग और बोर्ड सदस्यों के साथ आरबीआई गवर्नर माननीय श्री रघुराम राजन



Account Opening Kiosk (AOK) and Debit Card Printing Kiosk (DCPK)
"Open an account in 15 minutes with your personalized ready-to-use debit card"



UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES

changing customer profile, digital strategy will help us enhance our efficiency and productivity. The vast amount of customer preference that gets captured in the form of digital data is currently being used by us to develop advanced analytics and predictive analytics tools and to understand and stay tuned with customers. Simultaneously, we are implementing real-time analytics and predictive analytics to integrate transactions systems with that of preferences, spending patterns, demographics, profile of our customers. This would enable provision of a personalized user experience through customized and relevant offers.



Multi-Function Kiosk with Passbook Printer

"Manage Account through SBI Debit Card - pass book printing, stop check payment, cheque deposit etc."



Smart ATM

"Withdraw cash in selected denominations and deposit cash with an instant credit. All this and many more features.."



Internet Banking Kiosk
Get access to services instantly



Account Opening Kiosk (AOK) and Debit Card Printing Kiosk (DCPK)
"Open an account in 15 minutes with your personalized ready-to-use debit card"



समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान



>150

वर्षों से भी पुराने हमारे संबंध भारतीय सशस्त्र सेना के साथ

4.4 रक्षा सेवा बैंकिंग

भारत की सशस्त्र सेना राष्ट्र के सुदृढ़ स्तंभों में से एक है। भारतीय सशस्त्र सेना और एसबीआई (पूर्ववर्ती इम्पीरियल बैंक ऑफ इंडिया) के बीच संबंध 150 वर्षों से अधिक पुराने हैं। उन्हें वैयक्तिक सेवाएं प्रदान करना हमारे लिए कर्तव्य, सम्मान और गौरव की बात है।

रक्षा वेतन पैकेज शुरू करके, सुदूर एवं कठिन क्षेत्रों में नई शाखाओं और एटीएमों की शुरुआत करके तथा सीएसआर कार्यक्रमों के माध्यम से मिलिट्री संस्थापनाओं से मिलकर रक्षा कर्मियों के जीवन की गुणवत्ता में सुधार करके इनकी मूलभूत मांगों को पूरा करने का हमने प्रयास किया है। उदाहरण के लिए, लद्दाख क्षेत्र में तंगत्से, कारगिल और लेह तथा अरुणाचल प्रदेश में तवांग एवं तेंगा में हमारी शाखाएं हैं। उच्च स्थानों पर बहुत खतरनाक क्षेत्रों में श्रीनगर-लेह राजमार्ग पर 10,990 फीट की ऊंचाई पर द्रास में और उत्तर पूर्व सिक्किम में 14,140 फीट की ऊंचाई पर नाथू ला में हमारे एटीएम लगे हुए हैं। इन एटीएमों का रख-रखाव बहुत अधिक उपलब्धता पर किया जाता है।



एसबीआई तंगत्से (लद्दाख)

जवानों और उनके परिवारों के लिए डोरस्टेप बैंकिंग

इसके अतिरिक्त, हमने ई-लॉबिज, एटीएमों और मोबाइल एटीएमों की शुरुआत करके जवानों और उनके परिवारों के लिए अपनी डोरस्टेप बैंकिंग का विस्तार भी किया है। हाल ही में दिल्ली,

मेरठ और पठानकोट कंटोनमेंट में एक विशेष मोबाइल एटीएम सेवा शुरू की गई है। अतिरिक्त मांगों को पूरा करने के लिए क्लेमेंट टाउन (देहरादून), मेरठ, अमृतसर, ममुन (पठानकोट) और सिकंदराबाद कंटोनमेंट में नई शाखाएं खोली गई हैं।



श्री रजनीश कुमार, प्रबंध निदेशक (राष्ट्रीय बैंकिंग समूह) द्वारा मेरठ कंटोनमेंट स्थित राम शॉपिंग कॉम्प्लेक्स में शाखा का उद्घाटन।



दिनांक 14 जनवरी 2016 को सैनिक निदेशालय में आर्मी स्टाफ के प्रमुख जनरल दलबीर सिंह, पीवीएसएम, यूवाईएसएम, एवीएसएम, वीएसएम, एडीसी द्वारा ई-लॉबी का उद्घाटन।

जागरूकता कार्यक्रम :

बैंकिंग एवं वित्तीय प्रबंधन

बैंक ने वित्तीय प्रबंधन पर रक्षा बलों के अधिकारियों, अन्य रैंक के जवानों और उनके परिवारों को शिक्षित करने के लिए इस विषय के हमारे विशेषज्ञों द्वारा टोस चर्चा के माध्यम से जागरूकता कार्यक्रम की शुरुआत की है।



UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES

4.4 DEFENCE SERVICES BANKING

The Armed Forces of India are one of the strong pillars of the nation. The bonds between the Indian Armed Forces and the SBI (erstwhile Imperial Bank) date back to more than 150 years. Providing them personalised service is a matter of duty, honour and pride for us.

We have endeavoured to meet these basic demands by introducing defence salary package, by opening new branches and ATMs in remote and difficult areas and by improving quality of life of defence personnel, in partnership with military establishments, through CSR activities. For example, we have branches in Tangtse, Kargil and Leh in the Ladakh region and Tawang and Tenga in Arunachal Pradesh. Our ATMs in Dras (10,990 ft) on Srinagar-Leh highway and Nathu La (14,140 ft) in North East Sikkim are located in some of the most inhospitable terrains at high altitudes. These ATMs are maintained at very high availability.



SBI TANGTSE (LADAKH)

Doorstep Banking for Soldiers and Families

In addition, we have also extended our doorstep banking for soldiers and their families through the opening of e-lobbies and ATMs and mobile

ATMs. A special mobile ATM service has been launched in Delhi, Meerut and Pathankot Cantonments recently. New branches have been opened in Clement Town (Dehradun), Meerut, Amritsar, Mamun (Pathankot) and Secunderabad Cantonments to cater to the additional demand.



Inauguration of branch in RAM Shopping Complex, Meerut Cantonment by Shri Rajnish Kumar, MD (NBG).



Inauguration of E-lobby by General Dalbir Singh, PVSM, UYSM, AVSM, VSM, ADC, Chief of the Army Staff at Veterans Directorate on 14 January 2016.

Awareness Programme: Banking and Financial Management

The Bank has launched an awareness programme for Defence Forces to educate officers, other ranks and their families on financial management through structured talks by our experts on the subject.



>150
Years of
Bonding with
the Indian
Armed Forces

समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान



12.34
लाख सेवानिवृत्त
मिलिटरी सैनिकों के
पेंशन खाते हमारे पास

निपुणता विकास

हमारे जवान कम उम्र में सेवानिवृत्त होते हैं। अपनी मिलिटरी सेवा के दौरान जो निपुणता वे प्राप्त करते हैं, वह सिविल लाइफ में उन्हें उचित रोजगार देने के लिए पर्याप्त नहीं है। आर्मी ने विभिन्न केन्द्रों में कंप्यूटर बेसिक के प्रमाणपत्र पाठ्यक्रम शुरू किए हैं। बैंक ने कंप्यूटर लैब की स्थापना करने के लिए कुछ फोर्मेंशन्स एवं रेजिमेंटल केन्द्रों में कंप्यूटर एवं सहायक उपकरण उपलब्ध कराए हैं।



मद्रास रेजिमेंटल सेंटर वेलिंगटन (कुनूर) में कंप्यूटर लैब

परिवेशीय विकास

मिलिटरी कंटोनमेंट “क्लीन एंड ग्रीन इंडिया” के हमारे सपने का प्रतिबिंब है। हमारी कंटोनमेंट शाखाएं रक्षा संस्थापनाओं को सैपलिंग्स, ट्री गाड्स, गारबेज बिन, बच्चों के पार्कों के लिए खेल उपकरण दान करके तथा नए पार्कों का विकास करने के लिए निधियां उपलब्ध कराकर उनके विकास में उनके साथ भागीदारी करता है।



वर्ष 2016 में आर्टिलेरी सेंटर गोलकोंडा, हैदराबाद में एसबीआई द्वारा वित्तपोषित नया पार्क।

मिलिटरी सेवा-निवृत्त सैनिक : हमारे व्यवसाय का केंद्र बिंदु

कुल 12.34 लाख मिलिटरी सेवा-निवृत्त सैनिकों ने अपने पेंशन खाते हमारे पास रखे हैं। हम उनकी आवश्यकताओं के प्रति संवेदनशील हैं और सभी पेंशन अदालतों और पूरे देश में आयोजित होने वाली भूतपूर्व- सैनिकों की रैलियों में सक्रियता से भाग लेते हैं। 7.75 लाख पेंशनरों को 30 दिनों के कम समय में वन बैंक वन पेंशन की रु.1,465 करोड़ की बकाया राशि जारी की गई।

भारतीय स्टेट बैंक में भूतपूर्व सैनिकों को रोजगार

भूतपूर्व सैनिकों को रोजगार के अवसर उपलब्ध कराने में भारतीय स्टेट बैंक हमेशा आगे रहा है। पिछले तीन वर्षों में भारतीय स्टेट बैंक ने विभिन्न श्रेणियों में कुल 3025 भूतपूर्व सैनिकों को रोजगार उपलब्ध कराया है।



एसबीआई की सहायता से प्राप्त गोल्फ कार्ट्स की सवारी का आनंद उठाते हुए भूतपूर्व सैनिक

बहादुर सैनिकों का उनकी बहादुरी के लिए सम्मान

लड़ाई में मारे गए सैनिकों को सम्मान देना और अशक्त सैनिकों की देखभाल करना देश के प्रत्येक संगठन एवं नागरिक का एक परम कर्तव्य है। उनके बलिदानों के सम्मान में, बैंक के दिल्ली मंडल ने 1 कोरप्स के मुख्यालय, मथुरा के योद्धा पार्क में एक मेमोरियल का निर्माण करने के लिए निधियां उपलब्ध कराई है। 1 कोरप्स भारतीय सेना की एक लड़ाकू सेना इकाई है, जिसने पाकिस्तान की लड़ाई के दौरान बहादुरी के अनेक अवार्ड जीते हैं।



UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES

Skill Development

Our soldiers retire young. The skills that they develop during their military service are inadequate to give them suitable employment in civil life. The Army has initiated certificate courses in computer basics in various centres. The bank has provided computers and peripherals in some formations and regimental centres for establishing Computer Labs.



Computer Lab in Madras Regimental Centre, Wellington (Conoor)

Environmental Development

Military Cantonments are a reflection of our dream of "Clean and Green India". Our cantonment branches partner with the defence establishments in their upkeep by donating saplings, tree guards, garbage bins, play equipment for children parks and by providing funds for development of new parks.



New Park Funded by SBI in Artillery Centre Golconda, Hyderabad in 2016

Military Veterans: The Cynosure of our Eyes

A total of 12.34 lakh military veterans have their pension accounts with us. We are sensitive to their requirement and actively participate in all the pension adalats and Ex-Servicemen rallies conducted across the nation. The OROP arrears of Rs. 1,465 Crore were released to 7.75 lakh pensioners in a record time of 30 days.

Employment of Ex Servicemen in SBI

SBI has always been a forerunner in providing employment opportunities for ex-servicemen. A total number of 3025 ex-servicemen have been employed by SBI in different categories over the last 3 years.



Ferrying of ESM by Golf Carts donated by SBI

Honouring the Bravest of the Braves

Honouring the soldiers who have been killed in action and looking after the disabled soldiers is a sacred duty of every organization and citizen of the country. In recognition of their sacrifices, the Delhi Circle of the Bank funded the construction of a memorial in the 'Yodha Park' at Mathura, the Headquarters of 1 Corps, which is a Strike formation of the Indian Army and has won a number of gallantry awards during the wars with Pakistan.

12.34
lakh Veterans
have Pension
Account with us

समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान



18.0
लाख जवानों के
वेतन खाते भारतीय
स्टेट बैंक के पास

मथुरा में योद्धा पार्क



वर्ष 2015 में लेफ्टिनेंट जनरल अशोक शिवाने, जीओसी 1 कोरप्स और श्री पल्लव महापात्रा, मुख्य महाप्रबंधक, स्थानीय प्रधान कार्यालय, दिल्ली मंडल द्वारा योद्धा पार्क का उद्घाटन

विशेष ग्राहक

विशिष्ट अशक्त जवान हमारे विशेष ग्राहक हैं। यह सुनिश्चित करने के लिए कि वे एक आरामदायक जीवनयापन करें, भारतीय स्टेट बैंक ने अपने एक प्रमुख कार्यकलाप के रूप में, इलेक्ट्रिक स्कूटर्स और व्हील चेयर्स के लिए उन्हें आर्थिक मदद की।



लेफ्टिनेंट जनरल पीएस भल्ला, पीवीएसएम, एवीएसएम (सेवानिवृत्त), सलाहकार, रक्षा बैंकिंग 15 मार्च 2015 को झज्जर में अशक्त जवानों को इलेक्ट्रिक स्कूटर की चाबी सौंपते हुए।



लेफ्टिनेंट जनरल बिपिन रावत, एवीएसएम, वीएसएम, वाईएसएम, एसएम जीओसी-इन-सी दक्षिणी कमाण्ड पुणे में एक अशक्त जवान को एसबीआई द्वारा उपलब्ध कराई गई इलेक्ट्रिक व्हील चेयर सौंपते हुए।

एसबीआई पसंदीदा बैंक

जवान आज हमें अपना बैंक समझते हैं और दीर्घकालीन ग्राहकों के रूप में बैंक के प्रति उनकी वफादारी स्थायी है। अनेक सेवानिवृत्त जवान जिन्होंने पूर्व में अपने खाते अन्य बैंकों में शिफ्ट कर लिए/खोल लिए थे, वे अब अपने खातों को एसबीआई में ट्रांसफर करना चाहते हैं। लगभग 18.01 लाख जवान हमारे पास अपने वेतन खाते रखते हैं। हमें विश्वास है कि हमारे द्वारा शुरू किए गए कार्यकलापों के संचयी प्रभाव से, दीर्घकाल में, देश की रक्षा सेनाओं के साथ हमारे संबंध और भी गहरे होंगे।

4.5 भारत और विदेशों में आपदा प्रबंधन राहत सहायता

प्राकृतिक आपदाओं के कारण उठने वाली विपदाओं और कठिन समय में भारतीय स्टेट बैंक लोगों की निरंतर सहायता करता रहा है। निम्नलिखित खंडों में कुछ ऐसे अवसरों का वर्णन किया गया है, जिनमें हमने प्रभावित लोगों के लिए वित्तीय एवं व्यक्तिगत सहायता के रूप में दोनों प्रकार से सहयोग दिया है।



UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES

Yodha Park at Mathura



Inauguration of Yodha Park by Lt. Gen Ashok Shivane, GOC 1 Corps and Shri Pallav Mohapatra, CGM, Delhi, Circle 2015

Special Customers

Differently-abled soldiers are our special customers. To ensure that they lead a comfortable life, SBI has, as one of its activities, donated electric scooters and wheel chairs to them.



Lt. Gen PS Bhalla, PVSM, AVSM (Retd.), Advisor, Defence Banking, SBI handing over keys of electric scooters to disabled soldiers at Jhajjar on 15 March 2015



Lt Gen Bipin Rawat, AVSM, VSM, YSM, SM GOC-in-C Southern Command handing over electric wheel chair donated by SBI to a disabled soldier at Pune.

SBI is the preferred choice

Soldiers today perceive us as 'My Bank' and their loyalty to the bank, as long-term customers, is unshakeable. A number of veterans who had earlier shifted/opened their accounts with other banks now want their accounts to be transferred to SBI. There are nearly 18.01 lakh soldiers who have salary accounts with us. We are confident that the cumulative effect of the activities undertaken by us will, in the long run, further deepen our bonding with the Defence Forces of the country.

4.5 DISASTER RELIEF IN INDIA AND ABROAD

SBI has been consistently supporting people through difficult times and in distress caused by natural calamities. The following sections elaborate a few such occasions where we have contributed both in terms of financial and personal aid to the affected people.

18.0
lakh Soldiers
have Salary
Account with SBI

समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान



भूकंप पीड़ितों की सहायता

जनवरी 2016 में मणिपुर में भूकम्प राहत सहायता

जनवरी 2016 में, उत्तर पूर्वी राज्यों में से एक राज्य, मणिपुर गंभीर भूकंप की चपेट में आ गया। अनेक भवन/मकान गिर गए और अनेक लोगों की जानें चली गईं। हमने भूकम्प पीड़ितों के लिए तुरंत राहत व्यवस्थाएं की और 10 लाख रुपए की आवश्यक वस्तुएं उपलब्ध कराईं।



एसबीआई की कांगपोक्पी शाखा (मणिपुर) ने कांगपोक्पी परिया, सदर हिल्स जिला, मणिपुर में भूकम्प से प्रभावित व्यक्तियों को खाद्यान सामग्री के रूप में राहत सामग्री का वितरण किया।



आरबीओ इम्फाल ने आरआईएमएस, हॉस्पिटल, इम्फाल में खोले गए राहत शिविर में भूकम्प प्रभावित लोगों की दवाइयां वितरित की।



आरबीओ इम्फाल टीम भूकम्प पीड़ितों को आपातकालीन राहत उपलब्ध कराते हुए।



सुश्री ए. के. मीराबाई, माननीय सामाजिक कल्याण एवं सहयोग मंत्री, मणिपुर सरकार की उपस्थिति में आरबीओ इम्फाल टीम भूकम्प में मारे गए व्यक्ति के परिजनों को राहत राशि के रूप में चेक सुपुर्द करते हुए।



एसबीआई की कांगपोक्पी शाखा भूकम्प पीड़ितों को खाद्यान सामग्री के रूप में तुरंत राहत उपलब्ध कराते हुए।



UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES

Earthquake Relief in Manipur, January 2016

In January 2016, one of the North Eastern states, Manipur reeled under a severe earthquake. Many buildings/houses collapsed and several deaths were also reported. We made immediate relief arrangements and provided essential items worth Rs 10 lakh to the quake victims.



SBI Kangpokpi Branch (Manipur) distributing relief materials in the form of food grains to Earthquake affected victims at Kangpokpi Area, Sadar Hills District, Manipur.



RBO Imphal Team distributing medicines to the earthquake affected victims at the Relief Camp opened at RIMS Hospital, Imphal



Team RBO Imphal providing Emergency Relief to the Earthquake Victims



Team RBO Imphal handing over relief to the family members of a person who died in the Earthquake in presence of Kum. A K Mirabai Devi, Hon'ble Minister, Social Welfare & Cooperation, Govt. of Manipur



SBI Kangpokpi branch providing immediate relief to the earthquake victims with food grains.



Hoping Quake Victims

समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान



चेन्नई में बाढ़ पीड़ितों की सहायता

वर्ष 2015 में चेन्नई, तिरुवल्लुर, कांचीपुरम और कुड्डलोर जिलों में बाढ़ राहत सहायता

एसबीआई चेन्नई मंडल ने दिसंबर 2015 के दौरान चेन्नई में बाढ़ पीड़ितों को सहायता प्रदान की। शाखाओं, आरबीओ, प्रशासनिक कार्यालयों और स्थानीय प्रधान कार्यालय ने विशिष्ट और सामान्य दोनों प्रकार के लोगों की बोट्स, मोबाइल एटीएम, पीओएस मशीनों के माध्यम से, उनके निवास स्थान पर कैश पॉइंट के माध्यम से नकदी संचित करके बैंकिंग सेवाएं और अन्य सामाजिक सेवाएं प्रदान की।



श्री रमेश बाबु, मुख्य महाप्रबंधक, श्री जी. रवींद्रनाथ, श्री डी. इंदु शेखर, महाप्रबंधक, और साथ में श्री वी. शशिंद्रन, उप महाप्रबंधक एवं मंडल विकास अधिकारी तमिलनाडु के बाढ़ पीड़ितों के लिए राहत सहायता के रूप में मुख्यमंत्री राहत कोष हेतु रु.1 करोड़ का चेक सुपुर्द करते हुए।



बाढ़ प्रभावित स्थानों पर कैश पॉइंटों के माध्यम से बाढ़ प्रभावित लोगों को नकदी संचितरण।



बाढ़ राहत उपायों के रूप में, एसबीआई ने जन स्वास्थ्य एवं निवारक चिकित्सा विभाग के सहयोग से विभिन्न बीमारियों को फैलने से रोकने के एक निवारक उपाय के रूप में वाहनों के माध्यम से बाढ़ प्रभावित क्षेत्रों में ब्लीचिंग पाउडर का वितरण किया।



एसबीआई, बालाजी नगर शाखा का स्टाफ सदस्य पीओएस मशीन के माध्यम से बाढ़ के दौरान हमारे ग्राहकों को नकदी संचितरण करते हुए।



मोबाइल बोट्स के माध्यम से बाढ़ प्रभावित लोगों को नकदी का संचितरण।



UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES

Flood Relief in Chennai, Tiruvallur, Kancheepuram and Cuddalore districts, 2015

SBI Chennai Circle extended a helping hand to the flood victims in Chennai during December 2015. Branches, RBOs, Administrative Offices and Local Head Office rendered assistance to specific and general public both by banking service by way of distribution of cash through boats, mobile ATMs, PoS machines, through cash point at their places of residence and other social services.



Shri Ramesh Babu, CGM, Shri G.Ravindranath, Shri D. Indu Sekhar General Managers, along with Shri V. Sasindran, DGM & CDO handing over cheque of Rs.1.00 Crore to Chief Minister's Relief Fund, Tamil Nadu, as part of relief measures to flood affected victims of Tamil Nadu.



Cash disbursement to flood victims through Cash points at flood affected places



As part of flood relief measures SBI in coordination with Department of Public Health & Preventive Medicine distributed bleaching powder to the flood affected areas through vans as a preventive step to control spread of various diseases.



SBI, Balaji Nagar Branch dispensing cash to our customers during the flood, through PoS machine.



Cash distribution to the flood affected victims through mobile boats



Helping Flood Victims in Chennai

समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान



चक्रवात एवं बाढ़ पीड़ितों की सहायता



एसबीआई, चेन्नई मंडल ने बाढ़ प्रभावित लोगों के लिए विभिन्न स्वास्थ्य कैंप आयोजित किए।



एसबीआई, चेन्नई मंडल ने बाढ़ प्रभावित लोगों के लिए विभिन्न खाने-पीने की वस्तुओं और दवाओं का वितरण किया।



बाढ़ प्रभावित लोगों विशेष रूप से महिलाओं और बच्चों के लिए दवाओं और साफ-सफाई संबंधी सामग्रियों का वितरण करने सहित चिकित्सा कैंप आयोजित किए गए।

विशाखापट्टनम में 2015 में चक्रवात राहत

12 अक्टूबर 2015 को विशाखापट्टनम के पूर्वी तट पर हुदहुद चक्रवात आया, जिसने अभूतपूर्व तबाही मचाते हुए वहां के जनजीवन को अस्तव्यस्त कर दिया। लगभग सभी सेवाओं के विफल हो जाने के बावजूद बैंक की शाखाएं अगले दिन से

काम करने लगी थीं। अग्रगामी उपाय के रूप में हमने मोबाइल एटीएम की व्यवस्था की।

इसके अलावा एसबीआई के सभी कर्मचारी शहर में साफ-सफाई बहाल करने हेतु आम जनता के साथ संभावित राहत प्रदान करने में जुट गए। हमने सार्वजनिक स्थानों पर कचरे के ढेर हटाकर साफ-सफाई की और गिरे हुए पेड़ काटकर यातायात के निर्बाध प्रवाह के लिए मार्ग प्रशस्त किया। जरूरतमंद लोगों को कुछ दिन आहार पैकेट वितरित किए गए। चक्रवात के तत्काल बाद 500 वंचित व्यक्तियों को उनके निवास पर बैंक द्वारा साड़ी और कम्बल वितरित किया गया।



हुदहुद राहत के लिए एसबीआई 2 करोड़ रुपए का चेक सुपुर्द करते हुए।

कश्मीर में 2014 में खाद्य राहत प्रदान करना

सितंबर 2014 में जम्मू एवं कश्मीर राज्य में भारी वर्षा हुई, जिसके कारण अप्रत्याशित बाढ़ आने से तबाही मच गई। 350 से अधिक गाँव पूरी तरह से जलमग्न हो गए और 2200 से अधिक गाँव आंशिक रूप से प्रभावित हुए।

5 लाख से अधिक व्यक्ति प्रभावित हुए और बिना भोजन और पानी के फंसे रहे। राज्य में समग्र बाढ़ राहत प्रयास में अपने योगदान के रूप में हमारे बैंक द्वारा मुख्य मंत्री राहत कोष (जम्मू एवं कश्मीर) में 2 करोड़ रुपए दिए गए। प्रभावित क्षेत्रों में समांतर संचार व्यवस्था के लिए हमने वीसैट (वीएसएटी) मशीन की व्यवस्था की। हमने अपनी एक शाखा में बाढ़ राहत खाता खोला, जिसमें उदार रूप से दान राशि प्राप्त हुई।



UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES



SBI, Chennai Circle conducted various Health camps for the flood affected victims.



SBI, Chennai Circle, distributing various food items and medicines to the flood affected victims



Medical camps were arranged including free distribution of medicine & sanitation materials to flood affected people especially to women and children.

Cyclone Relief in Visakhapatnam, 2015

HudHud cyclone that hit East Coast of Visakhapatnam on 12th October, 2015 left behind an unprecedented devastation throwing all walks of life out of gear. In spite of almost

all the services collapsing, many branches of the Bank started functioning on the very next day. As a proactive measure, we arranged for a mobile ATM.

This apart, all SBI staff members resolved to involve themselves in providing whatever relief possible to the general public in restoring cleanliness in the city. We cleaned public places by removing piled up garbage and cutting off fallen trees to pave way for smooth flow of traffic. Food packets were distributed for some days for the needy people. Sarees and blankets were distributed by the Bank to about 500 under-privileged people at their residences immediately after the cyclone.




SBI handing over Rs. 2 Crore as donation for HudHud relief

Flood Relief in Kashmir, 2014

The State of Jammu & Kashmir was devastated with unprecedented floods due to heavy rains during September 2014. More than 350 villages were completely submerged and more than 2200 villages were partially affected.

More than 5 lakh people were affected and were stuck without food and drinking water. Our Bank donated Rs. 2 Crores to Chief Minister Relief Fund (J&K) as our contribution to the State's overall flood relief efforts. We arranged for the VSAT machines to make parallel arrangements for communication in the affected areas. We also opened a flood relief account at one of our Branches wherein generous donation was collected.



Helping Cyclone & Flood Relief Victims

समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान



नेपाल में भूकंप पीड़ितों की सहायता



नेपाल में 25 अप्रैल 2015 को आए भूकंप के समय नेपाल एसबीआई बैंक लिमिटेड द्वारा सामाजिक बैंकिंग पहल

नेपाल एसबीआई बैंक लिमिटेड पहला बैंक था, जिसने 25 अप्रैल 2015 को विनाशकारी भूकंप आने के अगले दिन से ही बैंकिंग सेवाएं प्रारंभ कर दीं। बैंक द्वारा तीन महीने के लिए लोगों के पारगमन के लिए मोबाइल आईएनआर विनिमय काउंटर सुविधा प्रदान की गई।

बैंक द्वारा नेपाल में प्रधान मंत्री आपदा राहत कोष के खाते में सर्वाधिक राशि (₹.12 करोड़ से अधिक) एकत्र की गई। नेपाल एसबीआई बैंक द्वारा व्यथित और प्रभावित परिवारों को राहत सामग्री वितरित की गई और प्रत्यक्ष रूप से सहायता दी गई।

उत्तराखंड में वर्ष 2013 में प्राकृतिक आपदा राहत

उत्तराखंड में 16 जून 2013 को आकस्मिक प्राकृतिक आपदा आ गई। कनेक्टिविटी बहाल होने पर बहुत से स्थानों पर भोजन कैम्प की व्यवस्था की गई।

रुद्र प्रयाग में हमारी करेंसी चेस्ट शाखा द्वारा जिला प्राधिकारियों के साथ मिलकर ₹. 1.43 करोड़ राशि के रद्दी नोट बदले गए। हमारे दिल्ली मंडल द्वारा उत्तराखंड के माननीय मुख्य मंत्री को 2 करोड़ रुपए का चेक दिया गया।





UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES




Helping Earthquake Victims in Nepal



Social Banking initiatives by Nepal SBI Bank Ltd. (NSBL) during the Earthquake on 25th April 2015 in Nepal

Nepal SBI Bank Ltd. was the first bank to resume banking services from the very next day of the devastating earthquake that hit Nepal on 25th April, 2015. It provided mobile INR Exchange counter facility for three months to help the transit of people.

Natural Calamity Relief in Uttarakhand, 2013

An unprecedented natural calamity struck Uttarakhand on 16th June, 2013. Once the connectivity was restored, food camps were organised at several places.

Our currency chest branch in Rudraprayag exchanged soiled notes for an amount of Rs. 1.43 Crore with District Authorities. A cheque of Rs. 2 Crore was handed over to the Honourable Chief Minister Uttarakhand by our Delhi Circle.

The Bank also collected the highest amount (over Rs. 12 Crores) in Nepal for Prime Minister's Disaster Relief Funds (Earthquake) Account. NSBL distributed relief materials and extended physical support to distressed and affected families.



समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान



>65,000
महिलाओं ने वर्ष
2015-16 पिंकथॉन
दौड़ में भाग लिया

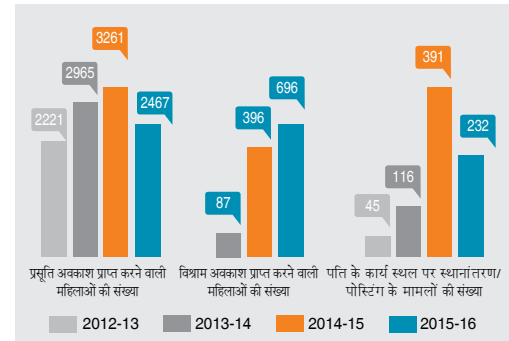


4.6 महिला सशक्तिकरण

महिला सशक्तिकरण पर अधिक ध्यान देने के लिए हमारे बैंक द्वारा निम्नलिखित कदम उठाए गए हैं:

- कम ब्याज दर से आवास ऋण
- महिला केंद्रित स्वयं सहायता समूहों को माइक्रो क्रेडिट वित्त
- अपने महिला कर्मचारी दल में वृद्धि करना
- यौन उत्पीड़न के संबंध में यदि कोई शिकायत हो तो उसका शीघ्र निवारण करने के लिए शून्य सहनशीलता की नीति अपनाना।
- कौशल में वृद्धि के लिए अध्ययन प्रोत्साहन अवकाश देना।
- पति के कार्य स्थल पर महिला को स्थानांतरित करना।
- महिला के स्वास्थ्य जांच के लिए नियमित आधार पर कैंप लगाना।
- प्रमुख केंद्रों पर स्तन कैंसर के लिए वार्षिक मैरथान एसबीआई पिंकथॉन प्रभावी शैक्षिक जागरूकता कार्यक्रम आयोजित करना।

महिला सशक्तिकरण



एसबीआई पिंकथॉन

युनाइटेड सिस्टर्स फाउंडेशन द्वारा 'अंतरराष्ट्रीय अखिल महिला 3/5/10 किलोमीटर दौड़' का आयोजन किया जाता है। इसका लोकप्रिय नाम 'पिंकथॉन' है। यह दिसंबर 2012 में प्रारंभ की गई थी।

पिंकथॉन के उद्देश्य

- स्वास्थ्य, स्वस्थता और स्तन कैंसर के बारे में जागरूक करना।
- अपने और अपने परिवार सदस्यों के लिए स्वस्थतर जीवनशैली अपनाने के लिए अधिकाधिक महिलाओं को प्रोत्साहित करना।

वर्ष 2013-14 के दौरान हमारे बैंक ने बेंगलूरु व चेन्नै में पिंकथॉन का प्रायोजक बनकर उसे समर्थन प्रदान किया। अन्य महिलाओं के साथ-साथ कॉरपोरेट संस्थाओं, आईटी क्षेत्र तथा बहुराष्ट्रीय कंपनियों की 11,500 से अधिक महिलाएं इस दौड़ में सम्मिलित हुईं और कार्यक्रम का स्थानीय स्तर पर व्यापक प्रचार-प्रसार किया गया। चेन्नै में हमारे बैंक की 1200 से अधिक महिला कर्मचारी और उनके संबंधी इस दौड़ में शामिल हुए।

वित्त वर्ष 2014-15 से एसबीआई पिंकथॉन के लिए शीर्षक प्रायोजक रहा। इस प्रकार इस कार्यक्रम को 'एसबीआई पिंकथॉन' का नाम दिया गया।

महिला दौड़ से जुड़ी यह पिंकथॉन लगातार मजबूत होती गई और दो वर्ष की अवधि में यह एक सफल रनवे के रूप में स्थापित हो चुकी है। इसका स्तर और क्षेत्र व्यापित दोनों ही आश्चर्यजनक हैं। वर्ष 2015-16 में 65,000 से अधिक उत्साही महिलाओं में इस दौड़ में भाग लिया।

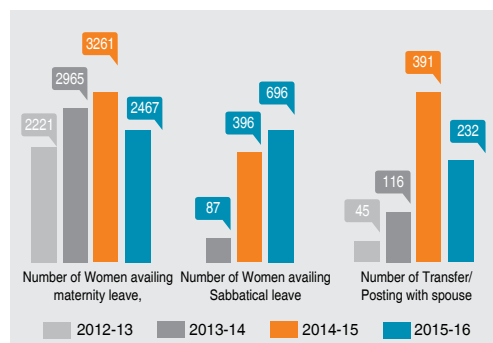


4.6 WOMEN EMPOWERMENT

For more focus on women empowerment, our Bank has initiated many steps such as:

- Lower interest rates on home loans
- Micro-credit finance to women-centric Self Help Groups
- Increase in our women employee workforce
- Adopting “zero tolerance policy” towards sexual harassment with an aim to resolve such complaints, if any, as soon as possible
- Encouraging Sabbatical leave to develop their skills
- Supporting women to get posted where their spouses are posted
- Organising women’s health check-up camps on a regular basis
- Organising annual marathon SBI Pinkathon, an effective educational/ awareness programme regarding breast cancer, at major centres

Women Empowerment



SBI Pinkathon

United Sisters Foundation has been organising an ‘International All Women’s 3km/ 5 km/ 10 km Run’ – popularly known as ‘Pinkathon’, which was started in December 2012.

Objectives of Pinkathon:

- Creating awareness about health, fitness and Breast Cancer.
- Encouraging more and more women to adopt a fitter lifestyle for themselves and their family members.

During the year 2013-2014, our Bank supported Pinkathon at Bangalore and Chennai as the **presenting sponsor**. Over 11,500 women from Corporates, IT Sector and MNCs, among others, ran for the cause with huge local publicity and wide visibility. Over 1,200 women employees and their kin from our Bank also participated in the Chennai run.

SBI was the Title Sponsor for Pinkathon from Year 2014-15, as such the event was called as ‘SBI Pinkathon’

Pinkathon, the all women run, has grown from strength to strength and has been a runaway success within two years of launch. The scale and scope of Pinkathon is amazing. More than 65,000 enthusiastic women participated in the run during 2015-16.



>65,000
Women
Ran the
Pinkathon
in 2015-16

समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान



>18,700
व्हील चेयर एवं
>17,900
स्ट्रेचर अस्पतालों
को दिए गए

एसबीआई पिकथॉन की अनोखी विशेषताएं

- 45 वर्ष से अधिक उम्र की सभी सहभागियों को मुफ्त मैमोग्राम।
- प्रत्येक सहभागी की स्वास्थ्य जाँच और ब्रेस्ट स्वास्थ्य संबंधी परामर्श।
- आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग की महिलाओं को सहयोग करने वाले विभिन्न गैर सरकारी संगठनों व सस्थानों को कैंसर की जाँच, परवर्ती उपचार व पुनर्वास के लिए सहायता।

भारतीय स्टेट बैंक द्वारा पिकथॉन के आयोजकों को वर्ष 2014-15 के दौरान कुल 4.30 करोड़ रुपए की प्रायोजकत्व राशि भुगतान की गई।

वर्ष 2015-16 के दौरान पिकथॉन आयोजकों द्वारा किए गए अनोखे कार्य

- सभी पिकथॉन सहभागियों के लिए निरंतर प्रशिक्षण।
- सभी शहरों में - 'हर घर में पिकथॉन'।
- स्वच्छ पिक उड़ान - सैनेटरी नैपकिन हेतु कदम (20,000 ग्रामीण व अर्धशहरी महिलाओं का लक्ष्य)
- दृष्टि बाधित लड़कियों के लिए व्यावसायिक प्रशिक्षण (लक्ष्य 500 लड़कियाँ)
- ग्रीन पिकथॉन-वृक्षारोपण अभियान (लक्ष्य 70,000 वृक्ष)

वित्त वर्ष 2015-16 में कुल 5 करोड़ रुपए की राशि एसबीआई पिकथॉन पर खर्च की गई।

4.7 दिव्यांगों को समर्थ बनाना

अशक्त व्यक्तियों के लिए रोजगार के समान अवसर विकसित करने की हमारी वचनबद्धता के लिए हमें हेलन केलर अवार्ड 2015 प्रदान किया गया।

हमने अपनी सीएसआर बजट राशि का एक भाग अशक्त व्यक्तियों के लिए अंशदान करने हेतु भी निर्धारित किया है। इस बजट के अंतर्गत दी गई आर्थिक सहायता का उपयोग अशक्त व्यक्तियों के स्कूलों में स्वास्थ्य सुविधाओं के लिए किया जाता है। हमने अशक्त/दृष्टि बाधित स्कूलों में स्कूल बस/वाहन, इंफ्रास्ट्रक्चर सहायता और शिक्षा उपयोगी सामग्री उपलब्ध कराई है। समस्त भारत में अस्पतालों में व्हील

चेयर और स्ट्रेचर ट्रालियां उपलब्ध कराने का कार्यक्रम तैयार किया है।

इस अभियान के अंतर्गत, प्रत्येक क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालय को अपने परिचालन क्षेत्र में 50 व्हील चेयर और 50 स्ट्रेचर ट्रालियां अस्पतालों में उपलब्ध कराने के लिए सूचित किया गया है। इस सीएसआर परियोजना में स्टाफ द्वारा पूरे मन से और उत्साहपूर्वक भाग लेने का परिणाम यह हुआ कि बैंक ने देश भर में अनेक अस्पतालों में 18,761 व्हील चेयर और 17,958 स्ट्रेचर ट्रालियां उपलब्ध कराईं। बैंक ने इस पहल पर 18.61 करोड़ रुपए खर्च किए। इस पहल को कॉरपोरेट जगत, मीडिया, सरकार, स्वास्थ्य सुरक्षा क्षेत्र में कार्यरत चेरिटेबल संगठनों से काफी सराहना प्राप्त हुई।

वित्त वर्ष 2015-16 में बैंक ने निम्नलिखित कार्यों के लिए प्रतिष्ठित एनजीओ को 5.41 करोड़ रुपए की आर्थिक सहायता प्रदान की:

- लगभग 4,200 लाभार्थियों को कृत्रिम अंग, कैलिपर्स, क्रूचेज, व्हील चेयर और अन्य उपकरणों का वितरण करना।
- अशक्त व्यक्तियों को अन्य सहायक उपकरण एवं डिवाइसों का वितरण करना।
- अशक्त महिलाओं और बच्चों को ट्राइसाइकल, श्रवण सहायक उपकरणों का वितरण करना।
- मानसिक व शारीरिक रूप से चुनौतीपूर्ण व्यक्तियों के लिए समुदाय आधारित पुनर्वास योजना।

हमारा बैंक दिव्यांगों के अधिकारों और उनकी गरिमा के संरक्षण और उनके प्रोत्साहन के लिए सदैव आगे बढ़कर कार्य करता रहा है। इस संबंध में हमारे कुछ प्रयास इस प्रकार हैं :-

- दृष्टिबाधित ग्राहकों को ब्रेली की-पैड, लॉकर तथा इंटरनेट बैंकिंग की सुविधा उपलब्ध कराई गई और बहुविध दिव्यांग ग्राहकों के बीच पहुँच स्थापित कर उन्हें विशेष सेवाएं मुहैया कराई गईं।
- दिव्यांगों को हमने अपने कार्यबल में शामिल करने और बैंकिंग क्षेत्र में उनके भेदभाव रहित समामेलन का प्रयास किया है। वर्तमान में हमारी स्टाफ संख्या में दिव्यांगों का प्रतिशत लगभग 1.03 है।



UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES

Unique Deliverables of SBI Pinkathon:

- Free mammograms for all participants above 45 years.
- Medical check-ups and breast health counselling for every participant.
- Aid to various NGOs and Institutes rendering support to women from economically underprivileged sections for detection of cancer and post treatment rehabilitation.

Rs 4.30 Crore - Total Sponsorship Amount paid by SBI in FY2014-15 to organisers of Pinkathon

Unique Projects undertaken by Pinkathon organisers in FY2015-16

- On-going Training for all Pinkathon Participants
- 'HAR Ghar mein Pinkathon'- in all cities
- Swachh Pink Udaan - Initiative on sanitary napkins (aim to target 20,000 rural and semi-urban women)
- Vocational training for visually impaired girls (target 500 girls)
- Green Pinkathon – Tree plantation initiative (target 70,000 trees)

Rs 5 Crore - Total Spend on SBI Pinkathon in FY2015-16

4.7 EMPOWERING THE DIFFERENTLY ABLED

We were awarded the Hellen Keller Award 2015 for our commitment towards promoting equal employment opportunities for persons with disability (PwDs).

We also earmark a proportion of our CSR budget to contribute to PwDs. Donations under this budget span across utilities for PwD schools to medical care facilities. In FY 2014-15, we provided school buses/vans, infrastructure support and educational

accessories to schools for the physically/visually challenged. A pan India program of donation of wheelchairs and stretcher trolleys to hospitals serving underprivileged masses was rolled out.

Under this campaign, each Regional Business Office was asked to donate at least 50 wheel chairs and 50 stretcher trolleys to hospitals in their area of operations. The wholehearted and enthusiastic participation by the staff in this CSR Project has resulted in donation of 18,761 Wheel Chairs and 17,958 Stretcher Trolleys to a large number of hospitals across the country. Bank has spent an amount of Rs. 18.61 Crore on this initiative.

The initiative was highly acclaimed by the corporate world, media, Government, Charitable Organisations, etc. working in health care. In FY 2015-16, the Bank also donated Rs. 5.41 Crore to reputed NGOs for:

- Distribution of artificial limbs, callipers, crutches, wheel chairs, and others, to approximately 4,200 beneficiaries
- Distribution of other aids and devices to disabled persons
- Distribution of tricycles and Hearing aids to disabled women and children
- Community Based Rehabilitation project for mentally /physically challenged persons

Our Bank always has been at the forefront for Protection and Promotion of the Rights and Dignity of PwDs. Some of our initiatives are:

- Braille Key Pads, Lockers and INB facility for visually impaired customers and accessibility and special services to customers with multiple disabilities
- Including differently-abled individuals in our workforce and finding novel ways to make their integration into the banking sector seamless. Around 1.3% of our current workforce are differently abled individuals.



**>18,700
Wheelchairs
& >17,900
Strechers
Donated to
Hospitals**

समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान



₹1,147
करोड़ रुपए के ऋण
सामाजिक रूप से
पिछड़ी जातियों को
संवितरित

- हमारे दृष्टिबाधित और श्रवण दिव्यांग स्टाफ सदस्यों के लिए जेएडब्ल्यूएस नाम का एक विशेष साफ्टवेयर तैयार किया गया है।
- हमने लगभग 4200 लाभार्थियों को कृत्रिम अंग, कैलिपर्स, बैसाखियां, व्हील चेयर्स और अन्य सामग्री वितरित की हैं।
- दिव्यांगों को हमारे द्वारा अन्य उपकरण व साधन संवितरित गए।
- हमने दिव्यांग महिलाओं व बच्चों को ट्राइसाइकिल व श्रवण साधन प्रदान किए हैं।
- मानसिक व शारीरिक रूप से दिव्यांगों के लिए हमने समुदाय आधारित पुनर्वास परियोजना शुरू की है।
- हमने अपने सामाजिक सेवा दायित्वों के अंतर्गत दिव्यांगों को विशेष स्थान दिया है।



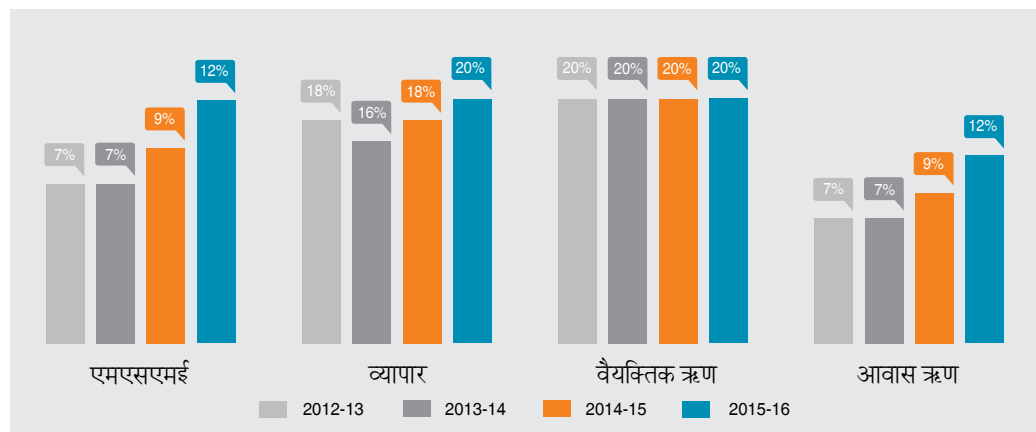
बैंक अध्यक्ष सामाजिक सेवा दायित्व के अंतर्गत विशिष्ट बच्चों को उपहार प्रदान करती हुईं

4.8 वंचित वर्ग पर ध्यान केंद्रित करना

भारतीय स्टेट बैंक सामाजिक रूप से पिछड़ी जातियों - अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति, पिछड़ी जाति के लोगों के आर्थिक कल्याण के लिए दो तरह से प्राप्ताहन देता है। पहला तो अपने परिचालन के अंतर्गत और दूसरा अपने संगठन के भीतर। बैंक ने कुल ऋण का 5 से 20 प्रतिशत भाग महिलाओं और सामाजिक रूप से पिछड़ी जाति के लोगों को दिया है। वर्ष 2015-16 में अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति, पिछड़ी जाति के लोगों दी गई ऋण राशि बढ़कर रु.1,147 करोड़ रुपए हो गई है।

हमारे स्टाफ सदस्यों में से लगभग 43.8 प्रतिशत कर्मचारी सामाजिक रूप से पिछड़े वर्ग के हैं। यह उल्लेखनीय वृद्धि पिछले चार वर्षों में हुई है, जो हमारी सकारात्मक कार्यनीतियों का परिणाम है।

महिला एवं पिछड़े सामाजिक समूहों को ऋण





UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES

- A specialised software – JAWS for differently-abled, visually impaired and hearing impaired staff members
- Distribution of artificial limbs, calipers, crutches, wheel chairs, and others, to approximately 4,200 beneficiaries
- Distribution of other aids and devices to differently-abled persons
- Distribution of tricycles and hearing aids to differently-abled women and children
- Community Based Rehabilitation project for mentally/ physically challenged persons
- Earmarking a proportion of our CSR budget to contribute to PwDs



Chairman donating gifts to special children under CSR activity

4.8 FOCUS ON DISADVANTAGED SECTIONS

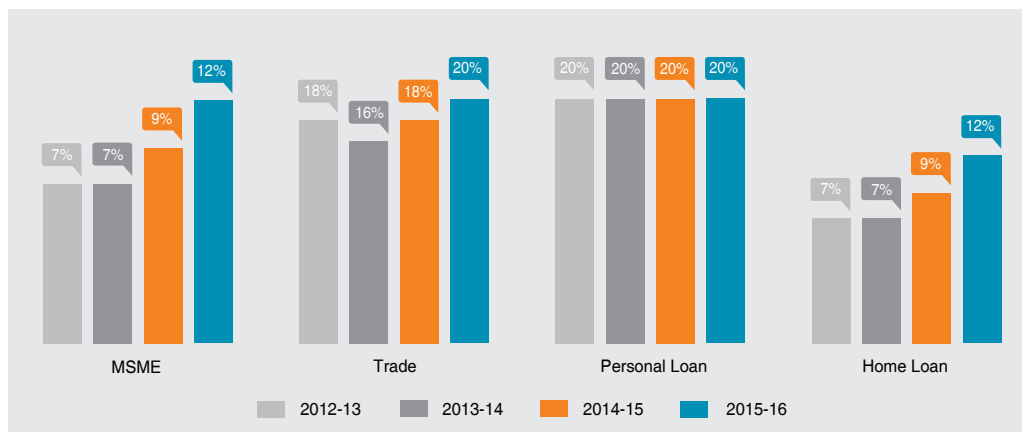
The Bank promotes the economic well-being of backward social castes – SCs, STs and OBCs – in two ways – through its operations and within the organization. Between 5% to 20% of all the loans were disbursed to women and individuals belonging to socially backward castes. The total amount of loans disbursed to backward social castes has been on the rise. In 2015-16, SCs, STs and OBCs were given Rs. 1,147 Crore.

About 43.8% of our employees currently belong to socially backward castes. A consistent increase in the number, over the last four years is an outcome of our affirmative action policies.

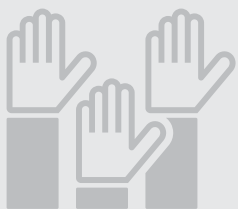


₹1,147
crore Loans
Disbursed
to Backward
Social Castes

Loans to Women and Backward Social Groups



समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान



1,426
गांव जिन्हें
एसबीआई
का अपना गांव
योजना के अंतर्गत
अपनाया गया

4.9 शिक्षा : भावी पीढ़ी में निवेश

किसी व्यक्ति का जीवन स्तर सुधारने में शिक्षा की बहुत बड़ी भूमिका होती है। यह सामाजिक विकास के माध्यम से समाज में परिवर्तन लाने का एक प्रभावी साधन होती है। बैंक का हमेशा यह प्रयास रहा है कि दूरस्थ, दुर्गम और अविकसित क्षेत्रों में रहने वाले कमजोर समाजिक वर्ग के लोगों को शिक्षा दिलाने में सहायता दी जाए। इस क्षेत्र में हमारा सहयोग इस प्रकार रहा है :-

- सुविधाहीन बच्चों के लिए शैक्षिक माहौल सुधारने के क्रम में फर्नीचर व शैक्षिक सामग्री उपलब्ध कराना।
- विद्यालयों में स्वास्थ्य सुरक्षा के मद्देनजर वाटर प्यूरीफायर व शौचालय की सुविधा उपलब्ध कराना।
- विद्यालयीन सुविधाओं को बढ़ाने के क्रम में बसें उपलब्ध कराना।
- 'स्वच्छ विद्यालय अभियान' के तहत सफाई के क्षेत्र में कार्य करने वाले प्रतिष्ठित गैर-सरकारी संगठनों को आर्थिक सहायता उपलब्ध कराना।
- स्टाफ के प्रतिभाशाली बच्चों को छात्रवृत्ति प्रदान करना।

4.10 ग्रामीण क्षेत्र

ग्रामीण व अर्धशहरी क्षेत्रों में बैंक की शाखाओं व एटीएमों की संख्या में वृद्धि हुई है। बैंक-शाखा विहीन गाँवों में बैंकिंग सेवाएं देने के लिए हमारे बैंक ने शाखा विहीन बैंकिंग की अवधारणा को अपनाया है। यह ऑनलाइन स्थिर केंद्रों अर्थात् बैंक मित्र (व्यवसाय कोरेस्पॉण्डेंटों) के माध्यम से परिचालित की जाती है, जो आधारभूत बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए बैंक प्रतिनिधि के रूप में कार्य करते हैं।

तकनीक आधारित अनस्ट्रक्चर्ड सप्लीमेंटरी सर्विस डेटा (यूएसएसडी) के साथ प्रत्येक खाताधारक को लो-एंड मोबाइल फोन से मोबाइल बैंकिंग सुविधा प्रदान किए जाने का भी प्रस्ताव है। वित्तीय समावेशन को बढ़ाने के लिए मोबाइल वॉलेट का भी प्रभावी उपयोग किया जाएगा। प्रधानमंत्री जन-धन योजना का निष्पादन एक मिशन के रूप में किया जाना है, ताकि सभी नागरिकों को एक उचित दूरी के भीतर उनके द्वारा वहन किए जाने योग्य वित्तीय सेवाओं की व्यवस्था की जा सके।

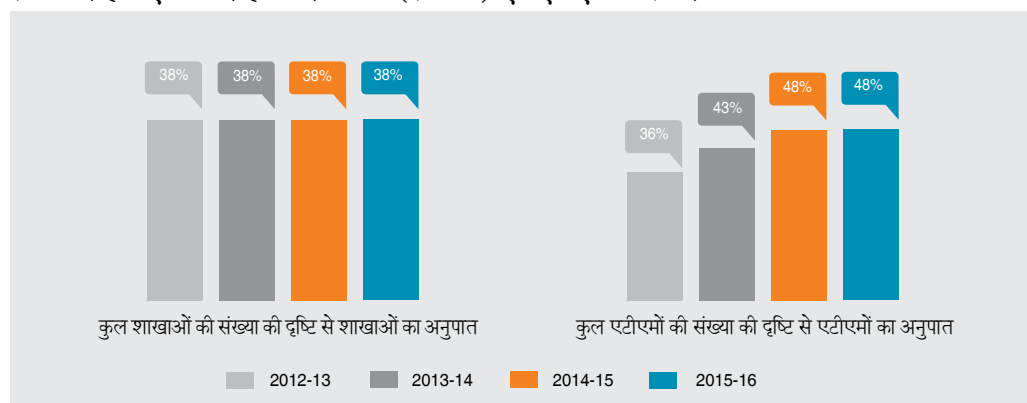
एसबीआई का अपना गाँव योजना

संपूर्ण वित्तीय समावेशन के उद्देश्य से यह योजना वर्ष 2007-08 से लागू हुई है। यह योजना हमारे प्रति क्षेत्र एक गाँव के लक्ष्य को लेकर प्रारंभ की गई थी। अब तक कुल 1,426 गाँवों को उनके समग्र विकास हेतु अपनाया जा चुका है।

सूक्ष्म ऋण

बैंक ऐसे बहुत सारे गैर सरकारी संगठनों को सहायता प्रदान करता रहा है, जो 'स्वयं सहायता समूह' अर्थात् स्वैच्छिक समूहों के गठन और उनके विकास में सक्रिय रहे हैं। बैंक इन स्वयं सहायता समूहों को समय पर और पर्याप्त मात्रा में ऋण देने के लिए कृतसंकल्प है, ताकि निर्धनों का उत्थान सुनिश्चित किया जा सके। आगे, बड़ी संख्या में कम आयु के लोगों के बीच अपनी पहुँच बनाने के लिए बैंक सूक्ष्म वित्त संस्थानों/ गैर सरकारी संगठनों सहित गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों, जो सूक्ष्म वित्त गतिविधियों में संलग्न हैं, को भी वित्तीय सुविधा दे रहा है, ताकि स्वयं सहायता समूहों/संयुक्त देयता समूह तथा व्यक्तिगत रूप से औरों को भी ऋण प्रदान किया जा सके।

ग्रामीण शहरों एवं अर्ध-शहरों में शाखाओं (ग्रामीण) एवं एटीएमों का प्रतिशत





UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES

4.9 EDUCATION: INVESTING IN THE FUTURE GENERATIONS

Education plays a vital role in improving the standard of life of an individual and is viewed as an effective tool for bringing social change through community development. The Bank always strives to support education of weaker social groups in remote, unreachable and underdeveloped areas. Our contributions in this field include:

- Furniture and educational accessories to improve the learning environment of underprivileged children
- Water purifiers and toilets to ensure health safety at schools
- Buses to improve school facilities
- Donation to reputed NGOs working in the area of sanitation under `Swachh Vidyalaya Campaign`
- Scholarship to the meritorious children of our employees

4.10 RURAL SECTOR

The number of branches and ATMs has increased in rural and semi-urban (RUSU) areas. To serve the villages with no Bank branch, our Bank has adopted the concept of branchless banking. This is operationalized through online fixed points - Bank Mitras (Business Correspondents) - who act as representatives of the Bank to provide basic banking services.

Mobile banking facility with Unstructured Supplementary Service Data (USSD) based technology is also proposed to be provided to every account holder with low-end mobile phones. Mobile wallets would also be effectively utilised to deepen Financial Inclusion. PMJDY, to be executed in the Mission Mode, envisages provision of affordable financial services to all citizens within a reasonable distance.

SBI Ka Apna Gaon Scheme

The scheme is in force since 2007-08 with the objective of total financial inclusion. The scheme kicked off with a target of one village per region. So far, a total of 1,426 villages have been adopted for their overall development.

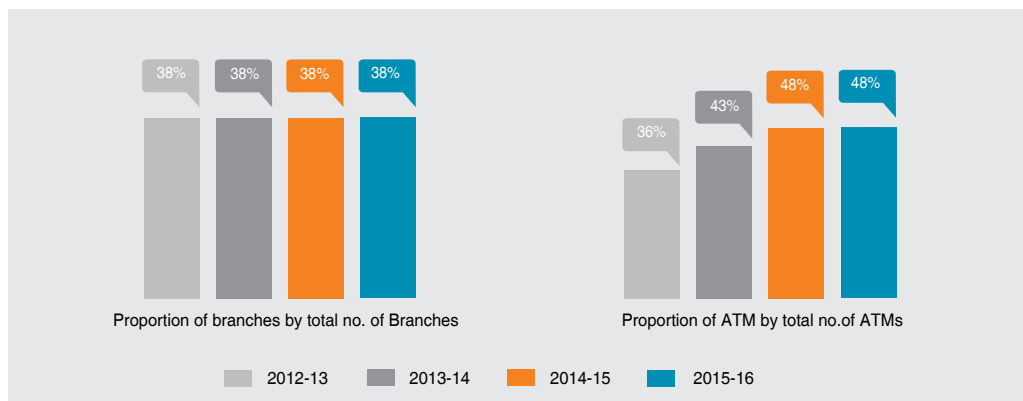
Micro Credit

The Bank has been supporting many NGOs who are active in the formation and development of volunteer groups known as 'Self Help Groups' (SHGs). The Bank is committed to timely and adequate credit to SHGs in order to ensure upliftment of the poor. Further, to increase its outreach to a large number of low-income people, the Bank is also financing MFIs/NGOs including NBFCs engaged in microfinance activities, for on-lending to SHGs/JLGs and Individuals.



1,426 Villages Adopted under SBI Ka Apna Gaon Scheme

Percentage of Branches (Rural) and ATMs in RUSU



समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान



>₹102,000
करोड़ कृषि ऋण वित्त वर्ष 2016 में संवितरित

4.11 कृषि

भारतीय स्टेट बैंक देश में कृषि बैंकिंग के क्षेत्र में अग्रदूत रहा है। हमने विशेषीकृत कृषि विकास शाखा (एडीबी) जैसी अवधारणा का शुभारंभ किया था। ग्रामीण व अर्धशहरी क्षेत्रों में अपने विशाल शाखा नेटवर्क के साथ कृषि ऋणों के संवितरण में हम निर्विवाद रूप से नेतृत्व करते रहे हैं।

बैंक ने इस बात को माना है कि उच्च मूल्य/हाई-टेक कृषि परियोजनाएं विशेषकर कृषि/खाद्य प्रसंस्करण, बयो-टेक्नॉलजी, कृषि मूल्य श्रृंखला एवं कृषि विपणन आधारिक संरचना की परियोजनाएं शुरू करने से उन पर उद्यमियों का ध्यान गया है। इन उभरते अवसरों का लाभ उठाने के लिए बैंक सुनियोजित रीति से इनके लिए सहायता दे रहा है।

नकदी प्रवाह प्राप्त करने और ऋणों की आश्चस्त अदायगी के लिए कारपोरेट गठजोड़ के तहत वित्तपोषण को बढ़ावा दिया जाता है। बेहतर आस्ति गुणवत्ता के लिए लाभप्रद कृषि-मूल्य श्रृंखलाओं के वित्तपोषण, कारपोरेटों के साथ के गठजोड़ का लाभ उठाने पर विशेष ध्यान दिया जाता है।

- हमारे प्रमुख क्षेत्र
- डेरी दूध संघ
- बागवानी परियोजनाएं
- लघु सिंचाई परियोजनाएं

कृषि विपणन आधारिक संरचना (सिलो, मार्केट यार्ड, मेगा फुड पार्क एवं टर्मिनल बाजार का निर्माण सहित)

4.12 सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम (एमएसएमईजी)

भारत में आर्थिक संवृद्धि का दूसरा प्रमुख पहलू सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम का है। इन उद्यमों को प्रोत्साहन देने से व्यक्ति का विकास तो होता ही है, यही बाद में देश की संवृद्धि बन जाता है। हम ऋण देकर इस प्रक्रिया का समर्थन करते हैं। पिछले चार वर्षों में हमने रु.1.42 लाख करोड़ राशि के ऐसे 6 लाख से अधिक ऋण बाँटे हैं।

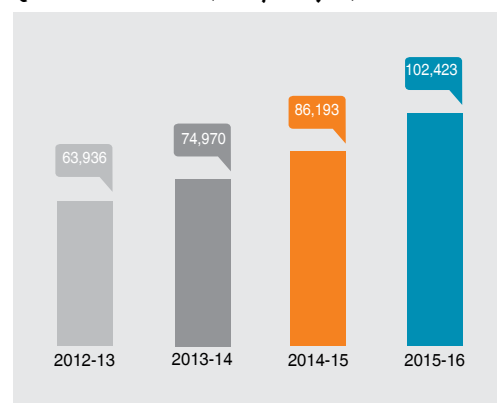
4.13 रोजगार सृजन और नियोजनीयता

दो लाख से अधिक कर्मचारियों के साथ हम देश में सबसे अधिक कार्यबल रखने वाले संस्थाओं में से एक हैं। हम समान अवसर प्रदान करने वाले नियोक्ता भी हैं। हमारे कार्यबल में लिंग, सामाजिक समूहों व दिव्यांगों आदि की दृष्टि से पर्याप्त प्रतिनिधित्व है।

सीधे तौर पर

- हम भारत के सबसे बड़े नियोक्ताओं में से एक हैं।
- उत्पादक और सक्षम मानव संसाधन अपना योगदान निरंतर देता रहे, इसे सुनिश्चित करने के लिए हम सेवानिवृत्ति के बाद भी स्टाफ को कार्य करने का अवसर देते हैं।

कृषि ऋण संवितरण (रुपए करोड़ में)





UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES

4.11 AGRICULTURE

SBI has been a pioneer in agricultural banking in the country. We had initiated the concept of specialised Agriculture Development Branches (ADBAs). With a large number of branches in rural and semi-urban areas, SBI has been the undisputed leader in disbursement of agricultural credit.

The Bank has recognised that setting up of high value/hi-tech agricultural projects has been engaging the attention of entrepreneurs, especially projects covering agro/food-processing, bio-technology, agri-value chain, and agri-marketing infrastructure. With a view to responding to these emerging opportunities, the Bank extends support in a planned way to these avenues.

Financing under corporate tie-ups is encouraged to capture cash flows and assured repayment of loans. Special thrust is given for financing viable agri-value chains, leveraging tie-ups with corporates, for better asset quality.

Other Thrust Areas

- Dairy Milk Federations
- Horticulture Projects
- Micro irrigation Projects
- Agri-Marketing Infrastructure (including

construction of Silos, Market Yards, Mega Food-parks and Terminal Markets)

4.12 MICRO, SMALL & MEDIUM ENTERPRISES (MSMEs)

Another key driver for economic growth in India has been the Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs). Promoting these enterprises contributes to sustainable growth of the individuals involved and, in turn, the entire country. We support this process by providing loans. We have disbursed over 6 lakh loans in the last four years, amounting to over Rs 1.42 lakh Crores.

4.13 EMPLOYMENT GENERATION & EMPLOYABILITY

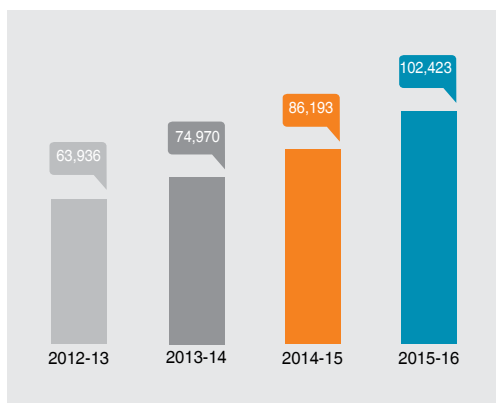
With over 2 lakh individuals, we have one of the largest workforces in the country. We are an equal opportunity employer. Our workforce has adequate representation of gender, social groups and differently-abled persons.

Direct

- We are one of the largest employers in India.
- We offer post-retirement job opportunities to ensure that productive and capable human resources continue to contribute.

>₹102,000 crore Agri Loans Disbursed in FY 2016

Agri Loan Disbursal (Rs Crore)



समुदायों का जीवन बदलने में भारतीय स्टेट बैंक का अद्वितीय योगदान



>265,000
अभ्यर्थी आरसेटि
द्वारा प्रशिक्षित

- नियोजनीय बनाए रखने के लिए हम स्टाफ का कौशल प्रशिक्षण भी कराते हैं।

अप्रत्यक्ष

- तमाम क्षेत्रों में विभिन्न ऋणों के कारण हम संवृद्धि के सूत्रधार हैं। इस कारण से रोजगार के अवसर भी सृजित होते हैं।

इसके अलावा हम अपनी विभिन्न सेवाओं की मांग के माध्यम से रोजगार पैदा करते हैं, जिसमें इन्फ्रास्ट्रक्चर और वेंडरों द्वारा हमारी शाखाओं में विभिन्न आपूर्तियों एवं परियोजनाओं से संबंधित सेवाएं सम्मिलित हैं।

ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थानों के माध्यम से आजीविका सृजन

हमारे बैंक ने 116 ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थान स्थापित किए हैं, जो निःशुल्क, अनोखे और सघन अल्प-कालिक आवासीय स्व-रोजगार प्रशिक्षण कार्यक्रमों का

आयोजन करते हैं, जिनमें आवास व भोजन की भी निःशुल्क व्यवस्था होती है। ये कार्यक्रम देश भर के ग्रामीण युवाओं में क्षमता निर्माण/स्व-रोजगार और उन्हें समर्थ बनाने के लिए विशेष रूप से तैयार किए गए हैं। वर्ष 2014-15 में इन प्रशिक्षण संस्थानों के माध्यम से हमने 10,013 कार्यक्रम आयोजित किए तथा 2,65,688 अभ्यर्थियों को प्रशिक्षित किया, जिनमें से 1,34,317 प्रशिक्षार्थी कमाऊ बनकर बस गए हैं। वर्ष 2015-16 में हमने 3.41 लाख युवाओं को प्रशिक्षित किया है।

ऋण वसूली अभिकर्ताओं के लिए प्रशिक्षण

हमारे ग्रामीण स्व-रोजगार प्रशिक्षण संस्थानों ने 92 वर्तमान व्यवसाय कोरेस्पॉण्डेंटों के लिए तीन प्रायोगिक प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए हैं, जिससे उन्हें ऋण वसूली अभिकर्ता के रूप में बनाया जा सके।



UNIQUE CONTRIBUTIONS OF SBI IN TRANSFORMATION OF LIVES OF COMMUNITIES

- We offer skill training to individuals to make them employable.

Indirect

- Through the various loans across sectors, we enable the growth engine. This, in turn, creates employment opportunities.

Furthermore, we generate employment via the services we demand, ranging from infrastructure and services for our branches to vendors for various supplies and projects.


Livelihood Creation via Rural Self Employment Training Institutes

Our Bank has set up 116 Rural Self Employment Training Institutes (RSETIs) which offer free, unique and intensive short-term residential self-employment training programmes with

free food and accommodation. This was designed especially for capacity building / self-employment, empowering rural youth across the country. These RSETIs conducted 10,013 training programmes, trained 2,65,688 candidates and 1,34,317 trainees have been gainfully settled in 2014-15. In 2015-16, we trained 3.41 lakh youth.

Training for Debt Recovery Agents (DRAs)

RSETIs have conducted three pilot training programmes for 92 existing Business Correspondents to qualify for Debt Recovery Agents (DRAs) Certification.



**>265,000
Candidates
Trained by
RSETIs**



Chapter 5 Business Responsibility Report



व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट

BANK ATM



>59,000

एटीएम
सम्पूर्ण
भारत में

प्रस्तावना

भारतीय स्टेट बैंक का हमेशा से यह मानना रहा है कि एक सच्चे कॉर्पोरेट नागरिक के तौर पर इसका दायित्व बहुत बड़ा है, जो समाज को सिर्फ बैंकिंग सेवा मात्र उपलब्ध करवाने से कहीं ऊपर है। बैंक द्वारा इस दिशा में कई नई पहल की गई हैं, जिससे इसके सभी हितधारकों, जैसे- इसके ग्राहकों, कर्मचारियों, सरकार, निवेशकों और सारे समाज पर ध्यान देकर राष्ट्र के समावेशी विकास में योगदान किया जा सके।

इस रिपोर्ट में एसबीआई के उन प्रयासों का वर्णन किया गया है, जो इसके द्वारा अपने सभी हितधारकों के जीवन में दूरगामी बदलाव लाने के लिए जिम्मेदारी के साथ किए जा रहे हैं। व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट में एसबीआई के देशीय परिचालन शामिल हैं और यह कॉर्पोरेट कार्य मंत्रालय द्वारा व्यवसाय समूह की सामाजिक, पर्यावरणीय एवं आर्थिक जिम्मेदारियों पर जारी किए गए राष्ट्रीय स्वैच्छिक दिशा-निर्देशों तथा भारतीय प्रतिभूति एवं विनियम बोर्ड (सूचीकरण दायित्व एवं प्रकटीकरण अपेक्षा) विनियम 2015 ('सेबी सूचीकरण विनियम') के विनियम 34(2) (एफ) और सेबी के परिपत्र क्र. सीआईआर/सीएफडी/सीएमडी/10/2015 दिनांक 4 नवंबर 2015 के साथ पठित, के अनुरूप है।

इस वर्ष चौथी व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट के साथ एसबीआई एक संवहनीयता रिपोर्ट भी प्रकाशित कर रहा है। इस रिपोर्ट में बैंक द्वारा विभिन्न क्षेत्रों में किए गए नए प्रयासों की संक्षेप में जानकारी दी गई है। साथ ही बैंक के ऐसे अनेक विशेष योगदानों को प्रकाशित किया गया है, जिनसे उस समाज के लोगों के जीवन में बदलाव आया है, जिनके लिए यह सेवारत है।

भाग क : कंपनी के बारे में सामान्य जानकारी

एसबीआई देश का सबसे पुराना और सबसे बड़ा बैंक है, जो 200 से अधिक वर्षों से देश सेवा कर रहा है। इसका विशाल नेटवर्क है, जिसमें 16,784 शाखाएं हैं जिनमें 10,928 ग्रामीण और अर्ध-शहरी क्षेत्रों में स्थित हैं। इसका विश्व में सबसे बड़ा एटीएम नेटवर्क भी है, जिसमें देश भर में फैले 59,000 से अधिक एटीएम शामिल हैं। इसका अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग नेटवर्क 37 देशों में फैला है, जिसमें 198 विदेश स्थित कार्यालय हैं।

एसबीआई समूह में एसबीआई और इसके पांच सहयोगी बैंक - स्टेट बैंक ऑफ़ बीकानेर एंड जयपुर, स्टेट बैंक ऑफ़ हैदराबाद, स्टेट बैंक ऑफ़ मैसूर, स्टेट बैंक ऑफ़ पटियाला और स्टेट बैंक ऑफ़ त्रावणकोर और महत्वपूर्ण व्यवसाय जैसे मर्चेन्ट बैंकिंग, जीवन बीमा, साधारण बीमा, म्युचुअल फंड्स आदि से जुड़ी गैर बैंकिंग अनुषंगियां/संयुक्त उद्यम शामिल हैं।

बैंक के उत्पादों और सेवाओं को मोटे तौर पर निम्न तीन प्रकार से वर्गीकृत किया जा सकता है:

- जमाराशियां
- ऋण एवं अग्रिम
- धन-प्रेषण एवं उगाहियां

बैंक की गतिविधियों को सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय द्वारा प्रकाशित 'ग्रुप के : राष्ट्रीय औद्योगिक वर्गीकरण वाली वित्तीय एवं बीमा गतिविधियों (समस्त आर्थिक गतिविधियां) -2008' के तहत शामिल किया गया है। बैंक की गतिविधियां निम्नलिखित औद्योगिक गतिविधि कोड के तहत आती हैं:

समूह	श्रेणी	विवरण
641		मौद्रिक सहयोग
	6419	अन्य मौद्रिक सहयोग

BUSINESS RESPONSIBILITY REPORT



Preamble

State Bank of India has always believed that, as a true corporate citizen, it has a greater responsibility than just banking to serve the society. The Bank has introduced several initiatives in this direction so that all its stakeholders, like its customers, employees, Government, investors, and society at large are cared for, leading to inclusive development of the nation.

This report illustrates SBI's efforts towards creating long lasting value for all its stakeholders in a responsible manner. The Business Responsibility Report (BRR) covers SBI's domestic operations and is aligned with National Voluntary Guidelines on Social, Environmental and Economic Responsibilities of Business (NVEG-SEE) released by Ministry of Corporate Affairs, and is in accordance with Regulation 34 (2) (f) of Securities and Exchange Board of India (Listing Obligations and Disclosure Requirements) Regulations, 2015 ("SEBI Listing Regulations") read with SEBI Circular No.CIR/CFD/CMD/10/2015 dated November 04, 2015.

This year, along with the fourth Business Responsibility Report (BRR), SBI is also publishing a Sustainability Report. This report summarises the Bank's initiatives in various fields and also brings out several unique contributions of the Bank which made a difference to the lives of communities it has been serving.

Section A: General Information about the Company

SBI, the nation's oldest and largest bank, has been serving the nation for over 200 years. It has a wide network of 16,784 branches, of which 10,938 are located in rural and semi-urban areas. It also has the largest ATM network in the world with more than 59,000 ATMs spread across the length and breadth of the country. Its International Banking Network is spread across 37 countries with 198 foreign offices.

The SBI Group consists of SBI and its five Associate banks – State Bank of Bikaner & Jaipur, State Bank of Hyderabad, State Bank of Mysore, State Bank of Patiala and State Bank of Travancore and non-bank subsidiaries/joint ventures for niche business such as merchant banking, life insurance, general insurance, mutual funds etc.

The Bank's products & services can be largely categorised under the following three heads:

- Deposits
- Loans and Advances
- Remittances and Collections

The Bank's activities are covered under "Group K: Financial and Insurance Activities of National Industrial Classification (All Economic Activities)-2008" published by the Ministry of Statistics and Programme Implementation. The Bank's activities fall under the following industrial activity code:

Group	Class	Description
641		Monetary Intermediation
	6419	Other Monetary Intermediation

BANK ATM



>59,000

ATMs

Across

India



>₹143
करोड़ वित्त वर्ष
2016 में सीएसआर
पर व्यय किए गए

बैंक के बारे में अन्य जानकारी:

पता	भारतीय स्टेट बैंक, स्टेट बैंक भवन, कॉरपोरेट केंद्र, मादाम कामा रोड नरीमन पॉइंट, मुंबई - 400 021, भारत
वेबसाइट	www.sbi.co.in, www.statebankofindia.com
ईमेल का पता	gm.snb@sbi.co.in
रिपोर्ट : वित्त वर्ष	2015-16
तीन सेवाएं जो कंपनी प्रदान करती है (जैसे तुलन-पत्र में हैं)	जमाराशियां ऋण एवं अग्रिम धन-प्रेषण एवं उगाहियां
उन स्थानों की कुल संख्या, जहां कंपनी द्वारा व्यवसाय संचालित किया जाता है	देश में : 31.03.2016 को 16784 शाखाएं जो भारत में 14 मंडलों में फैली हैं। विदेश में : 37 देशों में 198 शाखाएं, जिनमें लंदन, पेरिस, न्यूयॉर्क, फ्रैंकफर्ट, टोक्यो आदि में भी शाखाएं हैं
कंपनी द्वारा किन मार्केट में	देश और विदेश में सेवाएं दी जा रही हैं :

भाग ख : कंपनी की वित्तीय जानकारी

हमने वर्ष 2015-16 में सीएसआर गतिविधियों पर रु. 143.92 करोड़ खर्च किए।

पिछले वर्ष की तरह इस वर्ष भी सीएसआर पर खर्च रु. 100 करोड़ के स्तर को पार कर गया।

बैंक की सीएसआर गतिविधियों की अन्य जानकारी वार्षिक रिपोर्ट 2015-16 के 'कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व' वाले भाग में दी गई है।

इस रिपोर्ट में समाज की बेहतरी के लिए एसबीआई द्वारा चलाई जाने वाली समस्त गतिविधियों की जानकारी दी गई है। इसके अलावा, कंपनी अधिनियम 2013 की धारा 8 के अंतर्गत एसबीआई ने एक बिना लाभ वाली सहायक कंपनी एसबीआई फाउंडेशन का दिनांक 26 जून 2015 को गठन किया है। एसबीआई फाउंडेशन समूह की सीएसआर कार्यकलापों का ध्यान रखेगी, जिससे कि इसके मिशन को पूरा किया जा सके। इसका मिशन समाज के सबसे वंचित वर्गों को सीधे संसाधन उपलब्ध कराना और सामाजिक एवं विकास कार्यों में संलग्न संस्थाओं के साथ भागीदारी/सहयोग करके सर्वाधिक पारदर्शी तरीके से निरंतर समावेशी विकास के कार्यों को आगे बढ़ाना है।

वित्त वर्ष 2015-16 का जानकारी :

	भारतीय रुपये (करोड़ में)
प्रदत्त पूंजी	776
कुल आय	1,91,844
कर पश्चात लाभ (PAT)	9,951
कर पश्चात लाभ (PAT) के प्रतिशत के रूप में कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर) पर खर्च (2015-16)	1.10
कुल जमाराशियां	17,30,722
कुल अग्रिम	15,09,500
कुल व्यवसाय	32,40,222



Other details about the Bank:

Address:	State Bank of India, State Bank Bhavan, Corporate Centre, Madame Cama Road, Nariman Point, Mumbai - 400 021, India
Website:	www.sbi.co.in, www.statebankofindia.com
E-mail id:	gm.snb@sbi.co.in
Financial Year reported:	2015-16
Three services that the Company provides (as in the Balance Sheet)	Deposits Loans and Advances Remittances and Collections
Total number of locations where business activity is undertaken by the Company	National : 16784 branches in India as on 31.03.2016 spread across 14 Circles International : 198 branches in 37 countries, with branches in London, Paris, New York, Frankfurt, Tokyo etc.
Markets served by the Company	National and International



Section B: Financial Details of the Company

We spent Rs 143.92 Crore in 2015-16 on CSR activities.

Like the preceding years, this year also the expenditure on CSR has crossed the Rs 100 Crore milestone.

Further details of the Bank's CSR activities have been covered in the "Corporate Social Responsibility" section of the Annual Report 2015-16.

This report covers the whole gamut of activities pursued by SBI for the betterment of the society. Furthermore, following Companies Act 2013, SBI has formed a not-for-profit, section 8 company - SBI Foundation - on 26th June 2015. SBI foundation will take care of the group's CSR to fulfil its mission which is to make available resources to the most vulnerable sections of the society directly and through strategic partnerships/collaborations, with impact making entities in the social and development sector, to create inclusive sustainable development in the most transparent way.

Details for financial year 2015-16:	INR (Cr)
Paid-up capital	776
Total income	1,91,844
Profit After Tax (PAT)	9,951
Spending on Corporate Social Responsibility (CSR) as a percentage of PAT (2015-16)	1.10
Total Deposits	17,30,722
Total Advances	15,09,500
Total Business	32,40,222

भाग ग : अन्य विवरण

अनुषंगियों और व्यवसाय भागीदारों की व्यवसाय दायित्व वाले प्रयासों में भागीदारी: अनुषंगियों और संयुक्त उद्यमों की जानकारी बैंक की वार्षिक रिपोर्ट 2015-16 में 'सहयोगी एवं अनुषंगियां' शीर्षक के तहत दी गई है। बैंक के सहयोगी और अनुषंगियां बैंक के व्यवसाय दायित्व वाले प्रयासों का पूर्णतया समर्थन करता है। फिर भी, सामाजिक और पर्यावरण से संबंधित प्रयासों और कार्यक्रमों के बारे में निर्णय सहयोगी एवं अनुषंगियों के स्वतंत्र बोर्डों द्वारा लिए जाते हैं और तदनुसार संचालित किए जाते हैं।

भाग घ : व्यवसाय दायित्व से संबंधित जानकारी

सेबी की अपेक्षाओं के अनुसार बैंक की व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट वर्ष 2012-13 से प्रकाशित की जा रही है। यह चौथी रिपोर्ट है और इसे बैंक की वेबसाइट www.sbi.co.in पर देखा जा सकता है।

1. व्यवसाय दायित्व (बीआर) के लिए जिम्मेदार निदेशक/निदेशकों की जानकारी

क) व्यवसाय दायित्व नीति/नीतियों को लागू करने के लिए जिम्मेदार निदेशक/निदेशकों की जानकारी नीचे दी गई है:

- डीआईएन नंबर : 5328267
- नाम : श्री रजनीश कुमार

ख) बीआर हेड की जानकारी:

क्र. सं.	विवरण	ब्योरा
1.	डीआईएन नंबर (यदि लागू हो)	5328267
2.	नाम	श्री रजनीश कुमार
3.	पदनाम	प्रबंध निदेशक (रा.बैं.स)
4.	टेलीफोन नंबर	22028713/ 22741730
5.	ई-मेल का पता	mdnbg@sbi.co.in



Section C: Other Details

Participation of Subsidiaries and business partners in BR initiatives: The details of the Subsidiaries, Associates and Joint Ventures are provided in the Bank's Annual Report 2015-16 under the heading "Associates and Subsidiaries". The Bank's Associates and Subsidiaries fully endorse the BR initiatives undertaken by the Bank. However, the initiatives and programs on social and environment issues are decided and undertaken by the independent Boards of the Associates and Subsidiaries.

The Bank expects and encourages its suppliers/distributors to conduct their business in a responsible manner.

Section D: Business Responsibility Information

In accordance with the SEBI requirements, Business Responsibility (BR) report of the Bank is being published since 2012-13. This is the fourth report and can be accessed on the Bank's website at www.sbi.co.in

1. Details of Director/ Directors responsible for BR

a) Details of the Director/Directors responsible for implementation of the BR policy/policies

- DIN Number: 5328267
- Name: Mr. Rajnish Kumar

b) Details of the BR head:

S. No.	Particulars	Details
1.	DIN Number (if applicable)	5328267
2.	Name	Mr. Rajnish Kumar
3.	Designation	Managing Director (NBG)
4.	Telephone number	22028713/ 22741730
5.	e-mail id	mdnbg@sbi.co.in



विश्व की
शीर्ष 10
वित्तीय
ऑनलाइन
साइट में स्थान

2. सिद्धांत-वार (एनबीजी के अनुसार) दायित्व नीति/नीतियां (उत्तर हां/नहीं में)

क्र.सं. प्रश्न	सिद्धांत पी1 से पी9 तक
1. क्या बैंक के पास सेबी द्वारा निर्धारित 9 सिद्धांतों के लिए कोई नीति/नीतियां हैं?	हां
2. क्या संबंधित हितधारकों के साथ चर्चा करके नीति बनाई गई 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 गया 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 और हस्ताक्षरित है।
5. क्या इस नीति के कार्यान्वयन पर निगरानी रखने के लिए कंपनी की बोर्ड की कोई निर्दिष्ट समिति/निदेशक/ अधिकारी है?	हाँ (सीएसआर समिति के प्रमुख अध्यक्ष हैं)
6. नीति को ऑनलाइन पर देखने के लिए उपलब्ध लिंक का उल्लेख करें?	http://www.sbi.co.in अथवा http://statebankofindia.com में Corporate Governance / CSR/ BR Report लिंक के अंतर्गत।
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?	नहीं। भारतीय स्टेट बैंक ने वर्ष 2012-13 में व्यवसाय दायित्व नीति को लागू किया। इस वर्ष प्रकाशित संवहनीयता रिपोर्ट व्यवसाय दायित्व की रिपोर्टिंग की पिछले चार वर्षों की हमारी गतिविधियों की व्यापक समीक्षा है, जो सभी हितधारकों के लिए है।

3. व्यवसाय दायित्व से संबंधित अभिशासन

पदनामित नोडल अधिकारी (व्यवसाय दायित्व अधिकारी) बैंक के व्यवसाय दायित्व कार्य का प्रमुख होता है। वह प्रबंध निदेशक (राष्ट्रीय बैंकिंग समूह) को सीधे रिपोर्ट करता है और नीति के कार्यान्वयन, विभिन्न पहलों की पहचान करने और व्यवसाय दायित्व कार्य के स्टाफ द्वारा उनका प्रभावी कार्यान्वयन सुनिश्चित करने के लिए जिम्मेदार होगा। प्रयोज्य कानून, नियम एवं विनियमों में संशोधन किए जाने पर व्यवसाय दायित्व अधिकारी अर्थात् महाप्रबंधक (कारपोरेट संप्रेषण एवं परिवर्तन) द्वारा समय-समय पर नीति को अद्यतन किया जाता है और वार्षिक समीक्षा रिपोर्ट बोर्ड को प्रस्तुत की जाएगी। व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट को <http://www.sbi.co.in> अथवा <http://statebankofindia.com> पर कारपोरेट गवर्नेंस/सीएसआर/बीआर रिपोर्ट लिंक से देखा जा सकता है।



2. Principle-wise (as per NVGs) BR Policy/policies (Reply in Y/N)

Sl. No.	Questions	Principles P1 - P9
1.	Does the Bank have a policy/policies for each of the 9 principles prescribed by SEBI	Yes
2.	Has the policy been formulated in consultation with the relevant stakeholders?	Yes
3.	Does the policy conform to any national / international standards? If yes, specify? (50 words)	SBI's Business Responsibility Policy is based on National Voluntary Guidelines on Social, Environmental and Economic Responsibilities of Business as released by Ministry of Corporate Affairs, Government of India, in July 2011.
4.	Has the policy been approved by the Central Board? If yes, has it been signed by MD/ owner/CEO/appropriate Board Director?	Yes, the BR policy has been approved by the Board of Directors
5.	Does the company have a specified Committee of the Board/ Director/Official to oversee the implementation of the policy?	Yes (CSR Committee headed by Chairman)
6.	Indicate the link for the policy to be viewed online?	http://www.sbi.co.in or http://statebankofindia.com under the link Corporate Governance / CSR/ BR Report.
7.	Has the policy been formally communicated to all relevant internal and external stakeholders?	Yes
8.	Does the company have in-house structure to implement the policy/policies?	Yes
9.	Does the Company have a grievance redressal mechanism related to the policy/policies to address stakeholders' grievances related to the policy/policies?	Yes
10.	Has the company carried out independent audit/evaluation of the working of this policy by an internal or external agency?	No (SBI has adopted the Business Responsibility Policy in 2012-13. The Sustainability Report published this year is a comprehensive review of our activities for all the stakeholders over the last four years of BR Reporting).



**Ranked
in Top 10
Financial
Online
Sites in
The World**

3. Governance related to BR

The designated Nodal Officer (BR Officer) heads the BR function of the Bank. He /She reports directly to the MD (NBG), and is responsible for implementation of the policy, identification of various initiatives and ensuring their effective implementation by the BR Function staff. The BR Policy will be updated from time to time by the BR Officer i.e. GM (Corporate Communication & Change), in the light of amendments to laws, rules and regulations, as applicable, and an annual review report shall be submitted to the Board. The BR Report can be accessed at www.sbi.co.in or www.statebankofindia.com under the link Corporate Governance / CSR/ BR Report.



“स्टेट बैंक नो क्यू” मोबाइल एप्प का शुभारंभ

खंड ड : सिद्धांत-वार निष्पादन

सिद्धांत 1: अच्छा कारपोरेट अभिशासन कार्यान्वित करना

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 का 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 संक्षेप में 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 सुरक्षित और समृद्ध उत्पाद और सेवाएं प्रदान करना

हम अपने ग्राहकों को श्रेष्ठ बैंकिंग सेवाएं और वित्तीय उत्पाद उपलब्ध कराने में अग्रणी हैं। वर्ष 2015-16 के दौरान, हमें 2,704 शिकायतें प्राप्त हुईं और 2,565 का समाधान किया गया। इस प्रकार 95% शिकायतों का समाधान हो चुका है। समृद्ध व्यावसायिक परंपरा के रूप में बैंक सामाजिक, पर्यावरणीय और वित्तीय प्रतिलाभों को वास्तविक अर्थतंत्र के लिए महत्वपूर्ण मानता है। कई दशकों से हम जिम्मेदारीपूर्ण बैंकिंग करते आ रहे हैं और देश के समावेशी विकास के प्रति अपनी प्रतिबद्धता प्रकट की है। बैंकिंग जगत में प्रौद्योगिकी के क्षेत्र में भी हम अग्रसर हैं। प्रौद्योगिकी का हमारे लाभ के लिए उपयोग करते हुए हमने कई परियोजनाएं/उपाय आरंभ किए हैं, जिसमें से कुछ निम्नानुसार हैं :

- वर्ष 2015-16 में 122 'एसबीआई इनटच' शाखाएं खोली गईं, जो कि बैंकिंग प्रणाली और डिजिटल/मोबाइल प्लेटफॉर्म का सम्मिश्रण है और ऐसे लाखों ग्राहकों के लिए उपयोगी हैं जो अपने लेनदेन स्वयं-सेवा माध्यमों से करना चाहते हैं।
- ग्राहक स्वयं ई-टोकन जारी कर सके, इसलिए "स्टेट बैंक नो क्यू" नामक ऐप का शुभारंभ किया गया है।
- भारतीय स्टेट बैंक ऐसा पहला अकेला बैंक है, जिसकी अपनी भुगतान एग्रीगेटर सेवाएं हैं। 'एसबीआई ईपे' ने एक बैंक और भुगतान एग्रीगेटर के रूप में ग्राहकों को निरंतर इंटरनेट बैंकिंग विकल्प प्रदान करने के लिए 41 बैंकों से भागीदारी भी कर ली है।
- भारतीय स्टेट बैंक ने "एसबीआई ईफॉरेक्स" प्लेटफॉर्म का आरंभ किया है, जो ग्राहकों को विदेशी मुद्रा में जोखिमों की प्रतिरक्षा हेतु विदेशी विनिमय दर बुक करने की सुविधा प्रदान करता है।



Section E: Principle-wise Performance

Principle 1: Practising Good Corporate Governance

The Bank is committed to the best practices in the area of Corporate Governance in letter and in spirit and believes that good corporate governance is much more than complying with legal and regulatory requirements. Good governance facilitates effective management and enables the Bank to maintain a high level of business ethics and to optimize the value for all its stakeholders.

The objectives can be summarized as:

- To protect and enhance shareholder's value.
- To protect the interest of all other stakeholders such as customers, employees, Government and society at large.
- To ensure transparency and integrity in communication and to make available full, accurate and clear information to all concerned.
- To ensure accountability for performance and customer service and to achieve excellence at all levels.
- To provide corporate leadership of highest standard for others to emulate.

The Bank has laid down a well-defined Code of Conduct for its Directors on the Central Board and its Core Management. This Code of Conduct attempts to set forth the guiding principles on which the Bank operates and conducts its daily business with its multitudinous stakeholders, government and regulatory agencies, media, and anyone else with whom it is connected. To get further details, the Code can be easily accessed at the Bank's website. The Bank has also set in place various policies, with due approval from its Central Board / Executive Committee of the

Central Board, encompassing the entire gamut of its performance and operations in India and abroad. The Bank's Business Responsibility Policy also covers aspects related to ethics, bribery and corruption. We adhere to highest standards of honest and ethical conduct, including proper and ethical procedures in dealing with actual or apparent conflicts of interests between personal and professional relationships. The Bank does not tolerate any proven instance of bribery and corruption.

Principle 2: Providing Safe and Sustainable Products and Services

We have been a leader in providing best-in-class banking services and financial products to our customers. During the year 2015-16, we received 2,704 complaints and 2,565 were resolved (95%). As a sustainable business practice, the Bank examines social, environmental and financial returns to the real economy. For decades, we practised responsible banking and demonstrated our commitment towards inclusive development of the country. We are also capitalizing on the headway the technology has made into the banking world. We have launched several projects/measures in an attempt to harness technology to our advantage, a few of which are as under:

- 115 "sbiINTOUCH" branches in 2015-16 which are a blend of the banking ecosystem and the digital/mobile platform and cater to the millennials who look forward to transacting in self-service mode.
- To enable customers to self-generate e-tokens, a mobile app "State Bank No Queue" has been launched.
- SBI is the first and only bank to have its own payment aggregator services. 'SBlePay' has already partnered with 41 banks for providing seamless internet banking options to the customers as a bank and a payment aggregator.



**Launched
Mobile
App "State
Bank No
Queue"**



2,882
अशक्त
कर्मचारी
31-03-2016
को बैंक में
कार्यरत

- शिखर परियोजना के अंतर्गत भारतीय स्टेट बैंक ई-कॉमर्स के क्षेत्र में भागीदारी के माध्यम से ऋणान्वयन की पहल करने जा रहा है।
- "एसबीआई एक्सक्लूसिफ" की रचना, विकास और आरंभ अपने उच्च निवल मालियत वाले ग्राहकों को संपदा प्रबंधन सेवाएं (डब्ल्यूएमएस) प्रदान करने के विशिष्ट उद्देश्य से आरंभ किया गया है।

प्रमुख उपभोक्ता वस्तुओं की आपूर्ति स्थानीय आपूर्तिकारों द्वारा की जाती है। संवहनीयता रिपोर्ट के खण्ड 4.12 के द्वारा लघु और सूक्ष्म उद्यमों के प्रति बैंक की प्रतिबद्धता परिलक्षित होती है। इससे पिछले चार वर्षों में एमएसएमई क्षेत्र को प्राथमिकता प्रदान करने के संबंध में बैंक का निष्पादन प्रकट होता है।

सिद्धांत 3 : मानवीय पूंजी की देखभाल

हम देश के सबसे बड़े रोजगार प्रदाताओं में से एक हैं और 2,07,739 व्यक्तियों को सीधा रोजगार प्रदान करते हैं। हम इस बात को स्वीकारते हैं कि हमारे कर्मचारियों के कारण ही हम अपने दायित्वों को दक्षतापूर्वक निभा सकते हैं। हम अपने सक्षम और प्रतिबद्ध कार्यदल का सम्मान करते हैं और भारतीय स्टेट बैंक को सबसे अधिक कर्मचारी उन्मुख संगठन बनाने का प्रयास करते हैं। हम प्रेरणा, प्रशिक्षण और प्रतिक्रिया (फीडबैक) के माध्यम से अपने कर्मचारियों को सक्षम और निपुण बनाते हैं। उपलब्धियों और प्रयासों की सराहना की जाती है, सम्मान किया जाता है और पुरस्कृत किया जाता है।

कर्मचारी विवरण, निष्पादन और हितलाभों के विस्तृत मूल्यांकन के लिए कृपया संवहनीयता रिपोर्ट खण्ड 3 का संदर्भ लें।

कर्मचारी संख्या

2,07,739 कर्मचारियों के साथ बैंक देश में सबसे बड़े रोजगार प्रदाताओं में से एक है। हमारा कार्यदल वैविध्य से भरा है और पर्याप्त प्रतिनिधित्व करता है। वर्ष 2015-16 की समाप्ति पर हमारे पास 44,585

महिला कर्मचारी हैं और 2,882 अशक्त कर्मचारी हैं जो अन्य तरह से सक्षम हैं। 31 मार्च 2016 को बैंक के कर्मचारियों में से 37,604 अनुसूचित जाति, 16,542 अनुसूचित जनजाति और 36,031 अन्य पिछड़े वर्ग के कर्मचारी थे।

आज की तारीख तक बैंक द्वारा कुल 371 कर्मचारियों की सेवाएं ठेके पर ली गईं।

संवहनीयता रिपोर्ट के खण्ड 4.7 समाज के अन्य तरह से सक्षम लोगों के प्रति बैंक द्वारा की गई पहलों से संबंधित है।

कर्मचारी हितलाभ

बैंक अपने कर्मचारियों की सुविधाओं के लिए भविष्य निधि, उपदान, पेंशन, चिकित्सा व्यय, ऋण की ब्याज दर में छूट, जमा पर उच्च ब्याज दर, कर्मचारियों के बच्चों को छात्रवृत्ति, होलीडे होम, सबाटिकल छुट्टी और कार्यपालक स्वास्थ्य परीक्षण आदि सुविधाएं प्रदान करता है। बैंक ने हाल ही में 15 दिन की पितृत्व छुट्टी का आरंभ किया है।

संघ की स्वायतता

बैंक के दो मान्यताप्राप्त संघ हैं-एक पर्यवेक्षी स्टाफ के लिए और दूसरा अवार्ड स्टाफ के लिए।

इस संघों के नाम निम्नानुसार हैं :

1. ऑल इन्डिया स्टेट बैंक ऑफ इन्डिया ऑफिसर्स फेडरेशन
2. ऑल इन्डिया स्टेट बैंक ऑफ इन्डिया स्टाफ फेडरेशन

अधिकांश स्टाफ और अधिकारी इन संघों 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



- SBI has launched “sbiforex” platform, which would enable customers to book forex rates to hedge their exposure in foreign currency.
- Under Project Shikhar, SBI proposes to pioneer a lending ecosystem through partnerships, in the e-commerce space.
- “SBIExclusif” has been designed, developed and launched as a unique suite of Wealth Management Services (WMS) for its high net worth customers.

Majority of the consumables’ supply is catered to by local suppliers. We progressively encourage and support members of value chain to adopt environmental policy/ management systems. Section 4.12 of the Sustainability Report revisits the code of commitment of the Bank to the small and micro-enterprises. It also documents Bank’s performance in prioritising the MSME sector over the last four years.

Principle 3: Caring for Human Capital

We are one of the largest employers in the country providing direct employment to 2,07,739 individuals. We recognize that it is because of our employees that we are able to efficiently serve our mandate. We value our competent and dedicated workforce, and strive towards making SBI one of the most employee-friendly organizations to work for. We build competence and expertise in our employees through motivation, training and feedback. The achievements and efforts are appreciated, acknowledged and rewarded.

For a detailed assessment of the employee profile, performance and benefits, please refer to section 3 in the Sustainability Report.

Employee Strength

With 2,07,739 employees, the Bank is one of the largest employers in the country. Our workforce is diverse and adequately representative. At

the end of 2015-16, we have 44,585 women and 2,882 persons with disabilities as our employees. The Bank had 37,604 Scheduled Caste, 16,542 Scheduled Tribe and 36,031 individuals belonging to other backward castes as employees on 31st March 2016. The total number of contractual employees hired by the Bank, as on date, is 371.

Section 4.7 of the Sustainability Report deals with the initiatives taken by the Bank towards the differently-abled section of the society.

Employee Benefits

The Bank runs multiple benefit schemes for its employees like provident fund, gratuity, pension, medical benefits, concessionary interest rates on advances, higher interest rates on deposits, scholarships to employees’ children, holiday homes, grant of sabbatical to employees, executive health check-up, etc. Bank has recently introduced 15-day paternity leave for its employees.

Freedom of Association

The Bank has two recognized Employee Associations – One for the Supervisory Staff and the other for the Award Staff.

The names of the associations are:

1. All India State Bank of India Officers’ Federation.
2. All India State Bank of India Staff Federation.

The majority of staff and officers are members of these federations.

Human Rights

Recruitment policy of the Bank does not permit any engagement of child labour, forced labour or involuntary labour. An independent complaint committee has been constituted at Local Head Offices (LHOs), Administrative Offices and Regional Business Offices (RBOs) and a Contact Coordinator placed at Corporate

2,882
Differently
Able
Employees
as on
31 March
2016



45 प्रशिक्षण केन्द्रों से प्रशिक्षण प्रदान करना

के लिए स्थानीय प्रधान कार्यालयों (एलएचओ), प्रशासनिक कार्यालयों और क्षेत्रीय व्यवसाय कार्यालयों (आरबीओ) के स्तर पर एक स्वतंत्र शिकायत समिति गठित की गई है और कॉरपोरेट केंद्र में संपर्क समन्वयक रखा गया है। बैंक जाति, वंश, लिंग या धर्म के आधार पर कोई भेदभाव नहीं करता है और अपने कर्मचारियों के लिए स्वस्थ कार्य-जीवन संतुलन सुनिश्चित करता है। इस संबंध में वर्ष 2015-16 में कोई महत्वपूर्ण शिकायत लंबित नहीं है।

संवहनीयता रिपोर्ट के खण्ड 4.6 में बैंक द्वारा की जा रही महिला सशक्तिकरण की पहलों का विवरण दिया गया है।

कर्मचारी प्रशिक्षण एवं विकास

भारतीय स्टेट बैंक अपने कर्मचारियों के लिए कार्यक्षम, सुनियोजित और अविरत प्रशिक्षण प्रक्रिया जारी रखता है। ये प्रशिक्षण केवल व्यक्तिगत विकास के लिए ही नहीं बल्कि संस्था में उत्पादकता और प्रभावकारिता में वृद्धि के लिए भी दिया जाता है। बैंक की प्रशिक्षण प्रणाली कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई (एसटीयू) के संपूर्ण पर्यवेक्षण एवं मार्गदर्शन में कार्य करती है। भारतीय स्टेट बैंक का बहुत व्यापक प्रशिक्षण नेटवर्क है, जिसमें 45 ज्ञानार्जन केंद्र और 5 शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान हैं। छठा शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान 'स्टेट बैंक इंस्टिट्यूट ऑफ मैनेजमेंट' राजारहाट, न्यू टाउन, कोलकाता में स्थापित किया जा रहा है। बैंक ने एक वर्चुअल यूनिवर्सिटी भी बनाई है, जो एक मुखर डिजिटल ज्ञानार्जन प्रणाली होने के साथ बैंकिंग के सभी क्षेत्रों में जैसे अर्थशास्त्र, नेतृत्व, नीति-शास्त्र, विपणन, प्रशासन और अन्य कुशलताओं का प्रशिक्षण प्रदान करती है। इसमें 3350 कर्मचारी प्रति दिन प्रशिक्षण ले सकते हैं।

ग्राहक सेवा और शाखा निष्पादन को बेहतर बनाने के लिए भारतीय स्टेट बैंक ने उच्च कार्यपालकों को शाखाओं के परामर्शक बनाने की पहल भी की है।

शाखा परामर्शक का प्राथमिक उद्देश्य निम्नानुसार है:

- शाखाओं को ग्राहक सेवा में निरंतर सुधार लाने में सहायता करना।
- शाखाओं को व्यवसाय में वृद्धि के लिए सहायता करना।
- टीम को उनकी पूर्ण क्षमता को जानने में सहायता करना।

कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई यह सुनिश्चित करती है कि:

- सभी कर्मचारी वर्ष में कम से कम एक बार संस्थागत प्रशिक्षण ग्रहण करें।
- प्रशिक्षण कार्यक्रमों को वर्तमान कॉरपोरेट प्राथमिकताओं/व्यावसायिक इकाइयों की आवश्यकताओं के अनुरूप निर्धारित किया जाता है।
- प्रत्येक कर्मचारी में स्वतः ज्ञान प्राप्त करने की प्रवृत्ति को विकसित किया जाता है।
- पुरस्कारों एवं सम्मानों द्वारा समर्थित अधिदेशात्मक कार्य-आधारित शिक्षा सहित ऑन-लाइन ज्ञानार्जन को सक्रिय बढ़ावा देना।

संस्थात्मक प्रशिक्षण को अनुपूरक सहायता प्रदान करने की दृष्टि से ई-ज्ञानार्जन (ई-लर्निंग) एक प्रभावी मंच सिद्ध हुआ है। वर्ष 2015-16 की कुछ प्रमुख विशेषताएं :

- नए भर्ती किए गए एसोसिएटों को बैंकिंग जगत की चुनौतियों और मांगों की जानकारी देने के लिए तथा व्यावसायिक कौशल्य अर्जित करने के लिए बाहरी फिनिशिंग स्कूलों/संस्थाओं की सहायता से 138 एक-दिवसीय कार्यशालाएं आयोजित की गईं।
- परिवीक्षाधीन अधिकारियों को उनके शुरुआत के दिनों में तकनीकी और प्रशासकीय गतिविधियों के संबंध में उठने वाली समस्याओं के निपटान के लिए 'एसबीआई बडी' नामक कार्यक्रम शुरू किया गया।
- डॉ. रिचार्ड फ्लावेल के सहयोग से ऋण कुशलताओं के नए बासेल नियमों पर एक प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया गया।
- निम्नलिखित विषयों पर निपुण व्यावसायिकों के लिए सत्र आयोजित किए गए :
 - शाखा प्रबंधकों को उनकी कुशलताओं के समग्र विकास और ध्यान केन्द्रित करने के उद्देश्य से "कटिंग



Centre to promptly and appropriately handle complaints of sexual harassment at work places. The Bank refrains from any discrimination on the basis of caste, creed, gender or religion and strives to ensure a healthy work-life balance for its employees. No significant complaints are pending in 2015-16.

Section 4.6 of the Social Sustainability Report contains details about women empowerment initiatives of the Bank.

Employee Training & Development

SBI continues a proactive, planned and continuous training process for its employees. This is driven not just towards individual growth but also towards enhanced productivity and effectiveness within the organization. The training system functions under the overall supervision and guidance of the Strategic Training Unit of the Bank. The Bank has extensive training network comprising five Apex Training Institutes and 45 State Bank Learning Centres. The sixth ATI, styled 'State Bank Institute of Management', is being set up at Rajarhat, New Town, Kolkata. The Bank has also created a virtual university that can train in all areas of Banking, Economy, Leadership, Ethics, Marketing, Administration and Soft Skills, in addition to a robust digital learning system. It can accommodate 3350 employees per day.

SBI has also initiated Mentoring of Branches by top executives to enhance the customer service and branch performance. The primary objectives behind branch mentoring are:

- to help the branches achieve sustained improvement in customer service.
- to help the branches achieve business growth.
- to help the team in realizing their full potential.

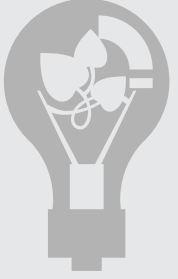
The Strategic Training Unit ensures:

- All employees undergo at least one institutional training during the year.
- Training programs are aligned with current corporate priorities / requirements of Business Units.
- A culture of self-learning is inculcated in every employee.
- Active promotion of online learning, including mandatory role-based lessons supported by Rewards & Recognitions

E-learning has proved to be an effective platform in providing supplementary support to institutional training. Some of the highlights of 2015-16 are:

- To expose newly Recruited Associates to the challenges and demands of the real world, 138 One day Workshops on Soft Skills by External Finishing Schools / Institutes were arranged.
- A programme called 'SBI Buddy' was started to allow Probationary Officers to clear their doubts related to technical and administrative activities in the initial days.
- A training programme on the new Basel Rules Credit Skills was conducted in collaboration with Dr. Richard Flavell.
- Sessions by expert professionals were taken on the following topics:
 - "Cutting Edge Branch Management" sessions to enable branch managers enhance their overall skill and focus in their roles.
 - How to detect and prevent fraud; actions to be taken by the bank for misrepresentation; Forensic Accounting; Creative Accounting, and Forensic Audit in Advances and General Banking.





₹4.78
करोड़ वित्त वर्ष
2016 में सोलर
डिवाइसों पर
खर्च किए गए

ऐज ब्रान्च मैनेजमेन्ट" सत्रों का आयोजन किया गया।

- धोखाधड़ी की पहचान कैसे करना और उसे कैसे रोकना; रचनात्मक लेखांकन और ऋण की न्यायिक लेखा-परीक्षा और सामान्य बैंकिंग जैसे सत्र भी लिए गए।

सिद्धांत 4 : हितधारकों के साथ जुड़ाव और उनके हितों की रक्षा

बैंक अपने आंतरिक एवं बाह्य दोनों हितधारकों के साथ जुड़कर रहा है। संवहनीयता रिपोर्ट के अध्याय 3 में बैंक के सभी हितधारकों के बारे में बताया गया है, जिनमें अत्यंत असरदार हितधारकों के साथ-साथ सतह के हितधारक भी शामिल हैं। यह रिपोर्ट हमारी उपलब्धियों को सामने रखता है, हमारे द्वारा अपनाए जाने वाले सामाजिक रूप से संबद्ध विषयों का चयन करता है और हितधारकों के साथ बातचीत करने के नए आधार भी प्रस्तुत करता है।

समाज के उपेक्षित एवं अल्प-सुविधाप्राप्त लोगों के साथ बैंक के जुड़ाव के बारे में संवहनीयता रिपोर्ट के खंड 4.2 एवं खंड 4.8 में विस्तार से बताया गया है।

बैंक ई-मेल, वेबसाइट, कॉन्फरेंस कॉल, संवाददाता सम्मेलन (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 प्रतिक्रिया (फीडबैक) मांगता है, सभी हितधारकों की परेशानियों के बारे में सुनता है और कर्मचारियों को प्रतिक्रिया (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 उद्योग 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 सेवाप्रदाता
- 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 हों। भारतीय स्टेट बैंक अपने विभिन्न सीएसआर एवं सूक्ष्म 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।

संवहनीयता रिपोर्ट का खंड 3.4 यह बताता है कि भारतीय स्टेट बैंक ने पिछले चार वर्षों में अपने दैनंदिन परिचालनों में अपने उपभोक्ता संसाधन एवं ऊर्जा उपभोग को किस तरह से कम किया।

वर्ष 2015-16 के दौरान शुरू किए गए कुछ उपायों में ये भी हैं:

- बैंक ने कई सौर ऊर्जा संयंत्र, सौर लैंप, सौर वाटर हीटर एवं सौर स्ट्रीट लैंप खरीदने और लगाने पर 4.78 करोड़ रुपए का व्यय किया है।
- बैंक ने पशुओं के लिए एंबुलेस दिया है और घायल पशुओं के लिए ऑपरेशन थियेटर भी बनाया है।



Principle 4: Engaging with Stakeholders and Protection of their Interests

The Bank has mapped its gamut of stakeholders, both internal and external. Chapter 3 of the Sustainability Report is addressing all the stakeholders of the Bank – from the most influential ones to the ones typically considered in the periphery. This report showcases our achievements, identifies the socially relevant themes that we pursue and opens new grounds for communication with stakeholders.

The engagement of the Bank with the marginalised and less privileged section of the society has been described in detail in Section 4.2 and Section 4.8 of the Sustainability Report.

The Bank communicates with the stakeholders through a variety of channels, such as e-mails, website, conference call, press meets, advertising, one-on-one meeting, analyst meet and attendance at Investor Conferences throughout the world. Stakeholder engagement is embedded in all areas of the Bank. The Bank seeks feedback through its customer-facing channels, listens to all shareholders’ concerns and from its employees through specifically provided channels. The engagement with stakeholders is done through social media like Facebook and Twitter, and through active participation in a variety of industry and community associations.

Principle 5: Respecting and Promoting Human Rights

The Bank recognizes its responsibility to respect human rights within its sphere of influence which it defines as:

- Employees
- Suppliers and Service Providers
- Retail clients and Corporate clients
- Local Communities

The Bank has a direct obligation to protect the human rights of its employees, including

the right to equal opportunities, fair working conditions and protection from discrimination. The Bank does not use child labour or forced labour among its staff and seeks to influence its principal suppliers to respect human rights. SBI makes a positive contribution to local communities through its various CSR and microfinance activities.

Principle 6: Caring for Environment, respecting, protecting and further efforts to restore the environment

The Bank is committed to keeping its environmental footprint as small as possible and has taken proactive steps to reduce the direct impact of its operations on the environment. From recycling programs to energy conservation in offices and branches, the Bank is striving to reduce its operational footprints on the environment by adopting clean technology, wherever applicable. The Bank’s operations generated minimal emissions / waste and, hence, the quantity of emissions / waste generated by the Bank was far below the permissible limits given by the Central Pollution Control Board (CPCB). The Bank did not receive any show cause/ legal notice by either the State or Central Pollution Control Board during the reporting period 2015-16.

Section 3.4 of the Sustainability Report documents how SBI has reduced its consumers’ resource consumption and energy consumption in its day-to-day operations over the last four years.

Some of the measures introduced in 2015-16 are:

- The Bank has spent Rs 4.78 Crores for acquiring, commissioning and maintaining of a number of solar power plants, solar lamp, solar water heater, and solar street lamps.
- It has also provided an animal ambulance and set up an operation theatre for injured animals.

₹4.78
crores Spent
on Solar
Devices in
FY 2016



64,628
ग्राहक
सेवा केन्द्र

- महाराष्ट्र, गुजरात एवं तमिलनाडु में स्थित बैंक की शाखाओं/कार्यालयों द्वारा स्वच्छ बिजली के उपयोग के लिए 15 मेगावॉट की पवन-चक्कियां शुरू की गई हैं।
- बिजली के कुल उपभोग को कम करने के लिए कई आंतरिक ऊर्जा दक्ष पहल शुरू किए गए हैं। एलईडी लाइटों को अपनाना, स्टार श्रेणी के एसी लगवाना और सौर ऊर्जा वाले वाटर हीटर लगवाना आदि इन पहलों में शामिल हैं।
- बैंक ने एनर्जी एफिशिएंसी फाइनेंस पर अंतरराष्ट्रीय वित्तीय संस्थाओं के विवरण का समर्थन किया है, जिसे यूरोपियन बैंक फॉर रीकंस्ट्रक्शन एंड डेवलपमेंट द्वारा नवंबर-दिसंबर 2015 में पैरिस में आयोजित क्लाइमेट चेंज कांफरेंस में प्रस्तुत किया गया था।

नवीकरणीय ऊर्जा वित्तपोषण में बैंक की अग्रणी भूमिका के लिए उसे भारत सरकार से वर्ष 2015 के सर्वश्रेष्ठ निष्पादन पुरस्कार मिला।

सिद्धांत 7: लोक नीति का समर्थन करना

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

भारतीय स्टेट बैंक विभिन्न बैंकिंग एवं वित्त संबंधी व्यापार निकायों, चेंबर्स और संघों 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 एंड डेरीवेटिव्स एसोसिएशन (एफआईएमएमडीए) (फिमडा)
- 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 कई तरह से वित्तीय समावेशन आयोजना में सक्रिय योगदान दे रहा है। संवहनीयता रिपोर्ट की धारा 4.1 बैंक के इन पहलों के लिए समर्पित है। वर्ष 2015-16 के दौरान तीन प्रमुख क्षेत्रों की कुछ प्रमुख विशेषताएं इस प्रकार रहीं :

बिजनेस करेस्पॉण्डेंट (बीसी) मॉडल शहरी एवं ग्रामीण ग्राहकों को वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराने का अनुपम विकल्प है। देश के 64,628 से भी अधिक ग्राहक सेवा केंद्र आर्थिक रूप से उपेक्षित समूहों को बचत, जमा राशियां, व्यक्ति ऋण, धन-प्रेषण, ऋण चुकौती एवं सूक्ष्म पेंशन जैसे कई उत्पाद एवं सेवाएं प्राप्त करने में मदद करते हैं। बैंक ने कियोस्क बैंकिंग, कार्ड आधारित एवं सेल फोन मेसेजिंग चैनल शुरू कर वित्तीय समावेशन के प्रचार के लिए प्रौद्योगिकी का सफलतापूर्वक इस्तेमाल किया है। बिजनेस करेस्पॉण्डेंटों ने वर्ष 2015-16 के दौरान 58,217 करोड़ रुपए के लेनदेन किए, जो कि वर्ष 2014-15 के 38,973 करोड़ रुपए के लेनदेन से 49 प्रतिशत अधिक है।

भारतीय स्टेट बैंक भारत सरकार की कई सामाजिक कल्याण योजनाओं के कार्यान्वयन में सबसे आगे रहा। प्रधानमंत्री जन धन योजना के अंतर्गत भारतीय स्टेट बैंक ने 31 मार्च 2016 तक 5.32 करोड़ खाते खोले और पात्र ग्राहकों को 4.21 करोड़ रुपये डेबिट कार्ड जारी किए। इनमें से अधिकांश कार्ड देश के दुर्गम क्षेत्रों में जारी किए गए। मूल बचत बैंक जमाराशि/छोटे खातों में भारी वृद्धि हुई, जिससे ये वर्ष 2014-15 के 7.28 करोड़ से वर्ष 2015-16 में 9.28 करोड़ हो गए।

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। 31 मार्च 2016 को बैंक 3.62 लाख स्वयं



- Windmill capacity aggregating 15 MW for captive use of clean power has been installed by the Bank's branches/offices in Maharashtra, Gujarat and Tamil Nadu.
- To reduce the overall energy consumption, several in-house energy efficiency initiatives have been undertaken like switchover to LED lights, installation of star rated ACs, and solar powered water heating.
- The Bank has endorsed the International Financial Institution's Statement on Energy Efficiency Finance which was presented at the climate change conference in Paris, in November – December 2015 by the European Bank for Reconstruction & Development.

In recognition of the leading role in renewable energy financing, the Bank received the Outstanding Performance Award – 2015 from the Government of India.

Principle 7: Responsibility with respect to Advocating Public Policy

The Bank's participation in public policy-making process is multi-layered. At the leadership level, the Top Management meets regularly with Policy makers and regulatory authorities. At the policy development level, top executives meet with regulators, governments and government agencies on issues relevant to the financial services industry. This engagement takes a number of forms, including participation in government advisory bodies.

The Bank has been an active member of various banking and finance-related trade bodies, chambers and associations. Some of the major associations which SBI is a part of, are listed hereunder:

- Indian Banks' Association (IBA),
- Foreign Exchange Dealers Association of India (FEDAI),

- Fixed Income Money Market and Derivatives Association (FIMMDA),
- The Bank is also associated with ASSOCHAM, CII etc.

The Bank's advocacy of policy has been for the overall benefit of the society, and does not serve any sectarian interest.

Principle 8: Enabling Inclusive Growth and Equitable Development

SBI has been proactively contributing to the Financial Inclusion Plan in many different ways. Section 4.1 of the Sustainability Report is dedicated to these initiatives of the Bank. Some of the key highlights for 2015-16 in three key domains are listed here.

The Business Correspondent (BC) model is a novel alternative way of providing access to financial services to both urban and rural customers. Over 64,628 Customer Service Points across the country help the economically marginalized groups to avail different products and services such as savings, term deposits, micro loans, remittances, loan repayments and micro-pension. The Bank has successfully leveraged technology for propagating Financial Inclusion by introducing Internet based Kiosk Banking, Card based and Cell phone messaging channels. Business Correspondents handled transactions worth Rs 58,217 Crores in 2015-16; a 49% increase from Rs. 38,973 Crores in 2014-15.

SBI is at the forefront of implementing many social welfare schemes of the government. Under the Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY), SBI has opened 5.32 Crores accounts up to 31st March, 2016 and issued 4.21 Crores Rupay debit cards to eligible customers. A substantial number of these cards were issued in some of the most challenging areas of the country. Basic Savings Bank Deposit/ Small accounts witnessed a significant growth from 7.28 Crores in 2014-15, to 9.28 Crores in 2015-16.

64,628
Customer Service Points



>₹5,400
करोड़ 3.62
लाख स्वयं
सहायता
समूहों को

सहायता समूहों, जिनमें से 90.42 प्रतिशत महिला स्वयं सहायता समूह है, को 5,495 करोड़ रुपए के ऋण देकर 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 प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी/डीबीटीएल) भुगतान जैसे कई नई पहल शुरू कर पाया है।

सिद्धांत 9: ग्राहकों की सेवा करना नवोन्मेषन की प्रक्रिया

- जिन शाखाओं में ज्यादा भीड़ होती है, उन्हें एटीएम, सीडीएम/रीसाइक्लर, स्वचालित चेक ड्रॉप बॉक्स मशीन, स्वयं बार कोड वाला पासबुक प्रिंटर और ऑनलाइन पर खाते खोलने के लिए इंटरनेट सुविधा युक्त पीसी और प्रिंटर जैसे वैकल्पिक चैनल मशीन उपलब्ध कराए गए हैं।
- बैंक ने भीड़ प्रबंधन में सुधार, प्रतीक्षा समय और सेवा समय (प्रोसेसिंग समय) में कमी लाने के उद्देश्य से ग्राहक अनुभूति उत्कृष्ट परियोजना (सीईईपी) शुरू की है। 31 मार्च 2016 तक 3,006 शाखाएं ग्राहक अनुभूति उत्कृष्ट परियोजना के अंतर्गत थीं।
- ई-वाणिज्य प्लेटफॉर्म से बिक्री करने वाले व्यापारियों के वित्तपोषण के लिए बैंक ने ई-स्मॉर्ट एसएमई नामक एक नवोन्मेषी उत्पाद शुरू किया है।
- एक ही जगह ऑनलाइन शिकायतें दर्ज करने और उनके समाधान के लिए विशेषीकृत कस्टमर केयर सेल-वेब-आधारित शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) की पुनर्संरचना की गई है और उसे शुरू किया गया। 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 कई चैनलों के जरिए ग्राहक अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं।
- उक्त शाखाओं में एकीकृत पंक्ति प्रबंधन प्रणाली (क्यू एम एस) और ग्राहक प्रतिसूचना टैब शुरू की ताकि तत्क्षण निगरानी और शाखा कोरियोग्राफी द्वारा भीड़-प्रबंधन किया जा सके और अत्यधिक भीड़-भाड़ में व्यवस्था बनाई रखी जा सके।
- शेयरों के अंतरण, वार्षिक रिपोर्ट न मिलने, बांडों पर ब्याज/घोषित लाभांश न मिलने आदि से संबंधित शेयरधारकों एवं निवेशकों की शिकायतों के समाधान के लिए शेयरधारक संबंध समिति (जिसे पूर्व में बोर्ड की शेयरधारक/निवेशकर्ता शिकायत समिति कहा जाता था और जो 30 जनवरी 2001 को गठित की गई थी) गठित की गई। इस वर्ष में शेयर धारकों से 1085 शिकायतें आईं और सारे समाधान किए गए।
- बैंक ग्राहकों की अधिकांश शिकायतों (वर्ष 2015-16 के दौरान प्राप्त 2704 शिकायतों में से 2565 शिकायतों अर्थात् 95 प्रतिशत) का समाधान 30 दिनों की समय-सीमा की तुलना में तीन सप्ताहों की अवधि में ही कर रहा है। इसके साथ ही बैंक एटीएम संबंधी शिकायतों का समाधान भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित 7 दिनों में ही कर पाया है।
- बैंक में प्रत्येक महीने की 15 तारीख को ग्राहक दिवस मनाया जाता है, जब कोई भी ग्राहक बिना पूर्व अनुमति के शाखा प्रबंधक से मिल सकता है। प्रत्येक महीने में ग्राहक सेवा बैठकों का आयोजन किया जाता है, जिसमें एक पेशनर और एक नामी ग्राहक सदस्य होते हैं। प्रत्येक तिमाही में ग्राहक संबंध कार्यक्रम भी आयोजित किया जाता है। बैंक में शिकायत समाधान प्रणाली (सीएमएस) नामक ऑनलाइन सुविधा उपलब्ध है, जहां ग्राहक अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं। इन सभी उपायों से हमें ग्राहक संतुष्टि के स्तर के बारे में पर्याप्त फीडबैक प्राप्त करने में सहायता मिलती है।



Since its inception in 1992, the Bank has actively participated in SHG-Bank Credit linkage programme. As of 31st March, 2016, the Bank is the market leader in SHG financing with a credit deployment of Rs. 5,495 Crores to 3.62 lakhs SHGs, 90.42% of which are women SHGs. Continued focus on the development of innovative, technology enabled channels for delivering banking services among the rural populace has resulted in the successful launch of several new initiatives like Aadhaar Enabled Payment Systems, automated e-KYC, Immediate Payment Server, Micro ATM rollout, Savings Bank Account with Overdraft (SB-OD) facility under PMJDY and Direct Benefit Transfer (DBT/DBTL) payments.

Principle 9: Providing Value to Customers in a responsible manner

Process Innovation

- Branches with adequate footfall now have the provision for alternate channel machines viz. ATM, CDM / Recycler, Automatic Cheque Drop Box Machine (ACDM), SWAYAM bar coded passbook printer and internet enabled PC with printer for online opening of accounts.
- SBI rolled out Customer Experience Excellence Project (CEEP) with an aim at better crowd management, reduction in wait times and overall reduction in the service time (processing time). By 31st March 2016, there were 3,006 branches under CEEP.
- SBI has also designed "e-smart SME" - a pioneering innovative product for financing merchants selling through e-commerce platforms.
- A dedicated Customer Care Cell, Bank's Webbased Complaint Management System (CMS), has been redesigned and launched as a single online Grievance Lodging and Redressal System for the Bank. Customers can lodge their grievances through various channels, including written complaints at a branch, by calling at the toll free number of Bank's Contact Centre, online, through the Bank's website, e-mails or by sending a SMS message 'UNHAPPY' to a specified number.
- SBI has introduced Integrated Queue Management System (QMS) and customer feedback tab to these branches for better crowd management through real time monitoring and branch choreography to tackle peak level rush.
- Stakeholders Relationship Committee (SRC) [earlier known as Shareholders'/ Investors' Grievance Committee of the Board (SIGCB), formed on the 30th January 2001] was formed to look into the redressal of shareholders' and investors' complaints regarding transfer of shares, non-receipt of annual report, non-receipt of interest on bonds/ declared dividends, etc. During the year 1085 grievances from shareholders were received and all were redressed.
- The Bank has been able to redress majority of the customer's grievances (2565 out of 2704 complaints i.e. 95% of the complaints received during the year 2015-16) within a period of three weeks of complaints as against the time limit of 30 days. The Bank has also been able to resolve almost all ATM related complaints within the RBI stipulated period of 7 days.
- The Bank observes 15th of every month as Customer Day wherein every customer can meet the Branch Manager without any prior appointment, conducts a Customer Service meeting every month where in one pensioner and one reputed customer are members, conducts a Customer Relations Programme every quarter and has an online facility, Complaint Management System (CMS) for customers to lodge their complaints. All these measures help us get adequate feedback about the level of customer satisfaction.



> ₹5,400
crore to
3.62 lakh
Self Help
Groups



Mr. P.K. Gupta, MD(C&R) at the launch of e-Smart SME



Mrs. Arundati Bhattacharya, Chairman, SBI and Mr. V.G. Kannan, MD(A & S), SBI during the donation of Equipment to Rotary Institute for Children, Thiruvananthapuram



Donation of Wheelchairs under CSR Activity to Beli Hospital at Allahabad on 22.12.2015



Mrs. Arundhati Bhattacharya, Chairman, SBI; Mr. Ashwini Mehra, DMD & CDO, SBI; and Mrs. Sanjukta Raiguru, MD & CEO, SBI Foundation, along with officials from Indian Cancer Society, inaugurating the Cancer Detection Van (Hope Express) donated by SBI.



स्टेट बैंक भवन

कारपोरेट केंद्र,

मादाम कामा मार्ग, मुंबई,

महाराष्ट्र - 400 021

Follow us on :



theofficialsbi

statebankofindiaofficial