



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

#### त. संगठनात्मक योजना

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

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

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

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

#### द. मानव संसाधन

##### ज्ञानार्जन एवं विकास

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

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

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

#### कार्मिक प्रबंधन

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

#### एचआरएमएस परियोजना

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



- As a part of the Transformation process, special five day intense brain storming Conclaves were held for the newly promoted Deputy General Managers of the Bank.
- Internal communication in the Bank was enhanced by sharing Corporate Video Clips with all Circles and sharing of best practices among all Circles. With a view to change work culture, placard campaigns and video campaigns through strategically placed plasma TVs were run.
- An ambitious new 'Parivartan' programme titled "Citizen SBI", envisaging deep rooted, multilevel attitudinal change and transformation in the Organization, consisting of waves of HR interventions to be rolled out over the next two years was also initiated during the year.

#### P. ORGANISATIONAL PLANNING

**Organisational Changes:** The under noted important organisational changes were made during the year:-

- Upgradation of the post of DMD & GE (A&S) to MD & GE (Associates and Subsidiaries).
- During the year, with a view to bringing about greater speed and efficiency and improving customer service, the organisational structure has been delayed by dismantling of Modules. A few posts in keeping with new structure have been created.

#### Q. RIGHT TO INFORMATION ACT 2005 (RTI ACT 2005)

Suitable structure has been put in place at Branches/Administrative Offices/Regional Business Offices/Local Head Offices for handling requests and appeals under RTI Act 2005. Further, an exclusive 'RTI Department' has been created in Corporate Centre to handle and co-ordinate various issues under the Act. For convenience of the public, the Bank has also created an RTI link in its website.

#### R. HUMAN RESOURCES

##### Learning & Development

- Several key initiatives have been taken by the Bank to enthuse and motivate the employees to perform better so as to achieve the Bank's growth plans.
- A 'Leadership pipeline' initiative has been taken on hand with the objective of grooming the officials from the level of Scale-IV upto GM for future leadership positions. Services of reputed institutions like ISB/Duke University/IIMs have been engaged for the purpose.
- As the accreditation process is mandatory for the recovery agents, the Bank has gone in for accreditation of one of the training institutions for training of debt recovery agents to facilitate the future appointments of recovery agents.

##### Personnel Management

- The Performance Linked Incentive Scheme of the Bank has been broad-based with an aim to foster team spirit amongst the employees and to motivate them to excel in customer service. This also helped the Bank in exploiting the new emerging business opportunities to achieve the Bank's growth plans.
- The Bank has gone for contract employment, on cost to company basis, of specialists like Chartered Accountants, Law Officers, Statisticians, Economists, Customer Relation Executives, Credit Analysts etc. to take care of Bank's growing needs to face competition.
- The Bank revised the Family Pension Scheme for the family pensioners of the Bank retrospectively from the 1st May 2005.
- The pension fund has been separated from the Banks' liability after obtaining necessary approval from the Board of Trustees. The fund will be managed by the Treasury Dept. of SBI for better returns.

##### HRMS Project

- For leveraging Technology in employee management area, the Bank has implemented automation of its HR process through SAP-ERP-HRMS software. A centralized database of all employees across SBI is now available.
- Salary processing for 2.05 lakh employees across SBI and pension processing of approximately 1 lakh SBI/IBI pensioners have been centralized.