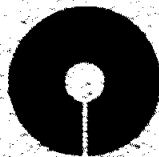




REPORT  JUNCTION.COM



भारतीय स्टेट बैंक
State Bank of India
वार्षिक रिपोर्ट 2001-2002
Annual Report 2001-2002

बैंक का लक्ष्य कथन

- i) विश्वस्तरीय कार्यक्षमता एवं व्यावसायिकता और सुदृढ़ संस्थात्मक मूल्यों के साथ विश्वव्यापी संभावनाओं से युक्त अग्रणी भारतीय वित्तीय सेवा समूह.
- ii) देश में विकास बैंकिंग के अग्रणी के रूप में अपनी स्थिति बनाए रखना.
- iii) प्रति शेयर निरंतर उच्च उपार्जन के माध्यम से शेयरधारक मूल्य में वृद्धि.
- iv) पारस्परिक विचारशीलता एवं प्रतिबद्धता की संस्कृति, समाधानजनक एवं प्रोत्साहनपरक कार्य परिवेश और सतत ज्ञान अर्जन के अवसरों से सुसज्जित एक संस्थान.

बैंक का ध्येय

विश्वस्तरीय मानकों एवं महत्वपूर्ण विश्वव्यापी व्यवसाय सहित अग्रणी भारतीय वित्तीय सेवा समूह के रूप में अपनी स्थिति बनाए रखते हुए ग्राहकों, शेयरधारकों तथा कर्मचारियों की संतुष्टि के लिए प्रतिबद्ध और विकास बैंकिंग की भूमिका पर लगातार बल देते हुए विस्तारशील तथा विविधीकृत वित्तीय सेवा क्षेत्र में अपनी अग्रणी भूमिका का निर्वाह करना.

THE BANK'S VISION

- i) Premier Indian Financial Services Group with global perspective, world-class standards of efficiency and professionalism and core institutional values.
- ii) Retain its position in the country as a pioneer in Development Banking.
- iii) Maximize shareholder value through high-sustained earnings per share.
- iv) An institution with a culture of mutual care and commitment, a satisfying and exciting work environment and continuous learning opportunities.

THE BANK'S MISSION

To retain the Bank's position as the premier Indian financial services group, with the world class standards and significant global business, committed to excellence in customer, shareholder and employee satisfaction, and to play a leading role in the expanding and diversifying financial services sector, while continuing emphasis on its development banking role.

सूचना

भारतीय स्टेट बैंक

केन्द्रीय कार्यालय, मुंबई 400 021.

22 जून 2002

1 आषाढ़ 1924 (शक)

भारतीय स्टेट बैंक के शेयरधारकों की 47 वीं वार्षिक महासभा श्री षण्मुखानंद हाल, प्लॉट नं. 292, कामरेड हरबंसलाल मार्ग, सायन (पूर्व), मुंबई-400 022 (महाराष्ट्र) में बुधवार, दिनांक 7 अगस्त 2002 को अपराह्न 3.30 बजे निम्नलिखित कार्य के निष्पादन हेतु होगी:

“31 मार्च 2002 तक की केन्द्रीय बोर्ड की रिपोर्ट, बैंक का तुलनपत्र और लाभ एवं हानि खाता तथा तुलनपत्र और लेखों पर लेखापरीक्षकों की रिपोर्ट प्राप्त करना.”

जानकी बल्लभ

जानकी बल्लभ
अध्यक्ष

Notice

State Bank of India

Central Office, Mumbai 400 021.

22nd June, 2002

1 Asar 1924 (Saka)

The 47th Annual General Meeting of the Shareholders of the State Bank of India will be held at the Sri Shanmukhananda Hall, Plot No. 292, Comrade Harbanslal Marg, Sion (E), Mumbai-400 022 (Maharashtra) on Wednesday, the 7th August, 2002 at 3.30 P.M. for transacting the following business:

“to receive the Central Board's Report, the Balance Sheet and Profit and Loss Account of the Bank made up to the 31st March, 2002 and the Auditors' Report on the Balance Sheet and Accounts.”

जानकी बल्लभ

JANKI BALLABH
Chairman

विषय-सूची

केन्द्रीय बोर्ड के निदेशकों, स्थानीय बोर्डों एवं केन्द्रीय प्रबंधन समिति के सदस्यों तथा बैंक के लेखापरीक्षकों की सूची	2
उल्लेखनीय तथ्य	7
अध्यक्ष की ओर से	8
निदेशकों की रिपोर्ट	
प्रबंधन चर्चा एवं विश्लेषण	
आर्थिक पृष्ठभूमि एवं बैंकिंग परिवेश	12
वित्तीय निष्पादन	12
कोष परिचालन	18
कार्यनीतिक गठजोड़	18
खंड-वार निष्पादन	18
अलाभकारी आस्ति प्रबंधन	34
सूचना प्रौद्योगिकी एवं ग्राहक सेवा	34
आंतरिक नियंत्रण प्रणालियाँ एवं उनकी उपयुक्तता	38
मानव संसाधन प्रबंधन के क्षेत्र में विकास	42
औद्योगिक संबंध	44
कारपोरेट अभिशासन	46
अनुलग्नक	56
तुलन-पत्र, लाभ एवं हानि खाता तथा नकदी प्रवाह विवरण	
- भारतीय स्टेट बैंक	67
- स्टेट बैंक समूह (समेकित)	97

Contents

List of Directors of the Central Board, Members of the Local Boards and Central Management Committee, and the Bank's Auditors	2
Highlights	7
From the Chairman's Desk	9
Directors' Report	
Management Discussion and Analysis	
Economic Backdrop and Banking Environment	13
Financial Performance	13
Treasury Operations	19
Strategic Alliances	19
Segment-wise performance	19
NPA Management	35
Information Technology and Customer Service	35
Internal Control Systems and their Adequacy	39
Developments in Human Resources Management	43
Industrial Relations	45
Corporate Governance	47
Annexures	57
Balance Sheet, Profit & Loss Account And Cash Flow Statement of	
- State Bank of India	67
- State Bank Group (Consolidated)	97

केन्द्रीय निदेशक बोर्ड

Central Board of Directors

(20 जून 2002 को)

(As on 20th June 2002)

अध्यक्ष
श्री जानकी बल्लभ

Chairman
Shri Janki Ballabh

प्रबंध निदेशक
श्री वाई. राधाकृष्णन
श्री एस. गोविंदराजन

Managing Directors
Shri Y. Radhakrishnan
Shri S. Govindarajan

भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम की धारा 19 (खख)
के अन्तर्गत निदेशक (पदेन)

Directors (ex-officio) under
Section 19(bb) of SBI Act

श्री के. पी. झुनझुनवाला

Shri K. P. Jhunjhunwala

अवधि : 3 वर्ष अथवा उत्तराधिकारी की नियुक्ति तक,
जो भी बाद में हो.

Term : 3 years or appointment of Successor,
whichever is later.

भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम की धारा 19 (ग) के
अन्तर्गत निर्वाचित निदेशक

Director elected under Section 19 (c) of
SBI Act

डॉ. एस. रमणी

Dr. S. Ramani

डॉ. आई. जी. पटेल

Dr. I. G. Patel

श्री अजय जी. पीरामल

Shri Ajay G. Piramal

श्री पृथ्वीराज खन्ना

Shri Prithvi Raj Khanna

अवधि : 3 वर्ष अथवा अगले 3 वर्ष की अवधि के लिए
पुनर्निर्वाचित होने तक

Term : 3 years or re-elected for further period of
3 years

भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम की धारा 19 (गख) के
अन्तर्गत नामित निदेशक

Director nominated under Section 19(cb) of
SBI Act

श्री शांता राजू

Shri Shantha Raju

भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम की धारा 19 (घ) के अन्तर्गत निदेशक

Director under Section 19(d) of SBI Act

श्री किरिट शांतिलाल पारीख

Shri Kirit Shantilal Parikh

अवधि : 3 वर्ष अथवा उत्तराधिकारी की नियुक्ति होने तक -
अधिकतम 6 वर्ष

Term : 3 years or till the Successor is appointed -
Maximum 6 years

भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम की धारा 19 (ङ) के अन्तर्गत निदेशक

Director under Section 19(e) of SBI Act

श्री एस.के. पुरकायस्थ

Shri S.K. Purkayastha

भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम की धारा 19 (च) के अन्तर्गत निदेशक

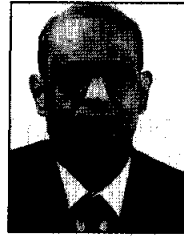
Director under Section 19(f) of SBI Act

श्रीमती के. जे. उदेशी

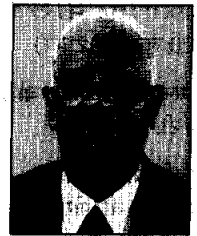
Smt. K.J. Udeshi



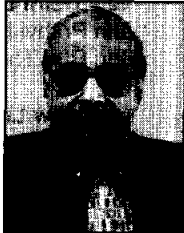
श्री वाई. राधाकृष्णन
Shri Y. Radhakrishnan



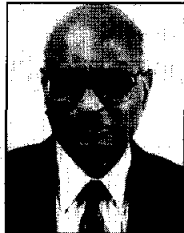
श्री एस. गोविंदराजन
Shri S. Govindarajan



श्री के. पी. झुनझुनवाला
Shri K. P. Jhunjhunwala



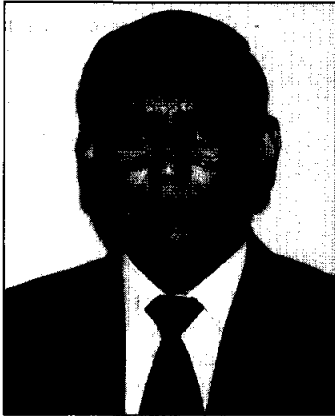
डॉ. एस. रमणी
Dr. S. Ramani



डॉ. आई. जी. पटेल
Dr. I. G. Patel



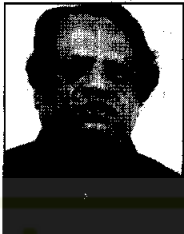
श्री अजय जी. पीरमल
Shri Ajay G. Piramal



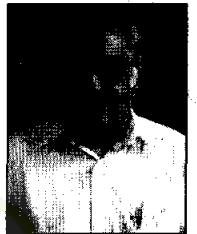
श्री जानकी बल्लभ
Shri Janki Ballabh



श्री पृथ्वीराज खन्ना
Shri Prithvi Raj Khanna



श्री शांता राजू
Shri Shantha Raju



श्री किरिट एस. पारीख
Shri Kirit S. Parikh



श्री एस.के. पुरकायस्थ
Shri S.K. Purkayastha



श्रीमती के. जे. उदेशी
Smt. K.J. Udeshi

स्थानीय बोर्ड के सदस्य

(20 जून 2002 को)

कोलकाता स्थानीय बोर्ड

श्री टी. के. केशवमूर्ति - मुख्य महाप्रबंधक (पदेन)

मुंबई स्थानीय बोर्ड

श्री अजय जी. पीरामल* - सदस्य
श्री के. एस. पारीख - सदस्य
श्री बी. बेहरा - मुख्य महाप्रबंधक (पदेन)

चेन्नई स्थानीय बोर्ड

डॉ. एस. रामणी* - सदस्य
श्री आर. सी. शर्मा - मुख्य महाप्रबंधक (पदेन)

नई दिल्ली स्थानीय बोर्ड

श्री पृथ्वीराज खन्ना* - सदस्य
श्री आर. के. थपलियाल - मुख्य महाप्रबंधक (पदेन)

लखनऊ स्थानीय बोर्ड

श्री प्रभाकर शर्मा - मुख्य महाप्रबंधक (पदेन)

अहमदाबाद स्थानीय बोर्ड

डॉ. आई. जी. पटेल* - सदस्य
श्री एस. के. मुखर्जी - मुख्य महाप्रबंधक (पदेन)

हैदराबाद स्थानीय बोर्ड

श्री ए. के. दास - मुख्य महाप्रबंधक (पदेन)

पटना स्थानीय बोर्ड

श्री के. पी. झुनझुनवाला - सभापति
श्री संजय सेठ - सदस्य
श्री विनय कुमार कांता - सदस्य
श्री के.सी. राऊत - मुख्य महाप्रबंधक (पदेन)

भोपाल स्थानीय बोर्ड

श्री एस. गुरुराजन - मुख्य महाप्रबंधक (पदेन)

भुवनेश्वर स्थानीय बोर्ड

श्री वी. पी. शर्मा - मुख्य महाप्रबंधक (पदेन)

चण्डीगढ़ स्थानीय बोर्ड

श्री आर. एन. सिन्हा - मुख्य महाप्रबंधक (पदेन)

बंगलूर स्थानीय बोर्ड

श्रीमती मैथिली रंगराजन - मुख्य महाप्रबंधक (पदेन)

गुवाहाटी स्थानीय बोर्ड

श्री सी.आर. राधाकृष्णन - मुख्य महाप्रबंधक (पदेन)

तिरुवनन्तपुरम स्थानीय बोर्ड

श्री सी. सुंदरश्याम - मुख्य महाप्रबंधक (पदेन)

* भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम की धारा 21 (ख) के अनुसार स्थानीय बोर्ड पर नामित केंद्रीय बोर्ड के निदेशक.

* बंगाल, लखनऊ, हैदराबाद, भोपाल, भुवनेश्वर, चंडीगढ़, बंगलूर, गुवाहाटी एवं केरल मंडलों में स्थानीय बोर्ड की बैठक के संचालन हेतु आवश्यक संख्या न होने से स्थानीय बोर्ड की एक समिति जिसमें अध्यक्ष एवं उस मंडल के मुख्य महाप्रबंधक शामिल होते हैं, स्थानीय बोर्ड के कार्य करने के लिए आवश्यक अंतरालों पर बैठक आयोजित करती है.

Members of Local Boards

(As on 20th June 2002)

Kolkata Local Board

Shri T.K. Keshavamurthy - Chief General Manager (Ex-Officio)

Mumbai Local Board

Shri Ajay G. Piramal* - Member
Shri K.S. Parikh - Member
Shri B. Behera - Chief General Manager (Ex-Officio)

Chennai Local Board

Dr. S. Ramani* - Member
Shri R. C. Sharma - Chief General Manager (Ex-Officio)

New Delhi Local Board

Shri Prithvi Raj Khanna* - Member
Shri R.K. Thapliyal - Chief General Manager (Ex-Officio)

Lucknow Local Board

Shri Prabhakar Sharma - Chief General Manager (Ex-Officio)

Ahmedabad Local Board

Dr. I. G. Patel* - Member
Shri S.K. Mukherjee - Chief General Manager (Ex-Officio)

Hyderabad Local Board

Shri A.K. Das - Chief General Manager (Ex-Officio)

Patna Local Board

Shri K. P. Jhunhunwala - President
Shri Sanjay Seth - Member
Shri Vinay Kumar Kantha - Member
Shri K.C. Rout - Chief General Manager (Ex-Officio)

Bhopal Local Board

Shri S. Gururajan - Chief General Manager (Ex-Officio)

Bhubaneswar Local Board

Shri V. P. Sharma - Chief General Manager (Ex-Officio)

Chandigarh Local Board

Shri R.N. Sinha - Chief General Manager (Ex-Officio)

Bangalore Local Board

Smt. Mythili Rangarajan - Chief General Manager (Ex-Officio)

Guwahati Local Board

Shri C.R. Radhakrishnan - Chief General Manager (Ex-Officio)

Thiruvananthapuram Local Board

Shri C. Sundarashyam - Chief General Manager (Ex-Officio)

* Directors on the Central Board nominated on the Local Boards as per Section 21(b) of SBI Act.

* In the absence of the required quorum for conduct of Local Board Bengal, Lucknow, Hyderabad, Bhopal, Bhubaneswar, Chandigarh, Bangalore, Guwahati and Kerala Circles, a Committee of Local Board comprising the Chairman and the Chief General Manager of the Circle meets at periodical intervals to carry out the functions of the Local Board.

**केन्द्रीय
प्रबंधन
समिति के
सदस्य**

(20 जून 2002 को)

श्री जानकी बल्लभ
अध्यक्ष

श्री वाई. राधाकृष्णन
प्रबंध निदेशक एवं समूह
कार्यपालक (कारपोरेट बैंकिंग)

श्री एस. गोविंदराजन
प्रबंध निदेशक एवं समूह
कार्यपालक (राष्ट्रीय बैंकिंग)

श्री ए. के. बत्रा
उप प्रबंध निदेशक
एवं समूह कार्यपालक
(अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग)

श्री पी. एन. वेंकटाचलम्
उप प्रबंध निदेशक एवं
मुख्य ऋण अधिकारी

श्री के.एस.वी. कृष्णमाचारी
उप प्रबंध निदेशक
(सहयोगी एवं अनुषंगीयों)

श्री आर. अस्थाना
उप प्रबंध निदेशक
एवं मुख्य वित्तीय अधिकारी

श्री सी. भट्टाचार्य
उप प्रबंध निदेशक
(निरीक्षण एवं प्रबंधन लेखा-परीक्षा)

श्री एस. संतानकृष्णन
उप प्रबंध निदेशक एवं
कारपोरेट विकास अधिकारी

श्री के. अशोक किणी
उप प्रबंध निदेशक

**Members of
Central
Management
Committee**

(As on 20th June 2002)

Shri Janki Ballabh
Chairman

Shri Y. Radhakrishnan
Managing Director &
Group Executive (Corporate Banking)

Shri S. Govindarajan
Managing Director &
Group Executive (National Banking)

Shri A. K. Batra
Deputy Managing Director
& Group Executive
(International Banking)

Shri P. N. Venkatachalam
Deputy Managing Director &
Chief Credit Officer

Shri K.S.V. Krishnamachari
Deputy Managing Director
(Associates & Subsidiaries)

Shri R. Asthana
Deputy Managing Director
& Chief Financial Officer

Shri C. Bhattacharya
Deputy Managing Director
(Inspection & Management Audit)

Shri S. Santhanakrishnan
Deputy Managing Director
& Corporate Development Officer

Shri K. Ashok Kini
Deputy Managing Director

बैंक के लेखापरीक्षक

The Bank's Auditors

एम.सी. भंडारी एंड कं.

M.C. Bhandari & Co.

व्यास एंड व्यास

Vyas & Vyas

एस. विश्वनाथन

S. Viswanathan

एस.पी. चोपड़ा एंड कं.

S.P. Chopra & Co.

पी. जैन एंड कं.

P. Jain & Co.

आर.देवेन्द्र कुमार एंड एसोशिएट्स

R.Devendra Kumar & Associates

वेणुगोपाल एंड चिन्नोय

Venugopal & Chenoy

सालारपुरिया जाजोदिया एंड कं.

Salarpuria Jajodia & Co.

ओ.पी. तोत्ला एंड कं.

O.P. Totla & Co.

के.एस. अय्यर एंड कं.

K.S. Aiyar & Co.

बी.डी. बंसल एंड कं.

B.D. Bansal & Co.

नन्दी एण्ड एसोशिएट्स

Nundi & Associates

आर. सुब्रमण्यन एंड कं.

R. Subramanian & Co.

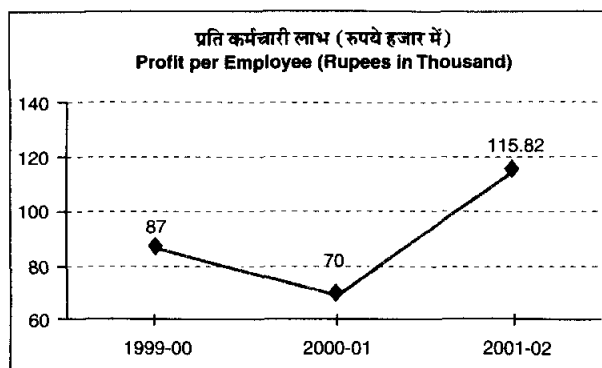
फिलिपस एंड कं.

Phillipos & Co.

उल्लेखनीय तथ्य Highlights

वर्ष के लिए FOR THE YEAR	2001-02	2000-01	परिवर्तन प्रतिशत में % change
कुल आय (करोड़ रुपये) Total Income (Rs. crore)	33,985	30,021	13.2
कुल व्यय (करोड़ रुपये) Total Expenditure (Rs. crore)	31,553	28,417	11.0
निवल लाभ (करोड़ रुपये) Net Profit (Rs. crore)	2,431.6	1,604.2	51.6
आय-प्रति शेयर (रुपये) Earnings per Share (Rs.)	46.20	30.48	51.6
औसत आस्तियों पर आय (%) Return on Average Assets (%)	0.73	0.57	28.1
ईक्विटी पर आय (%) Return on Equity (%)	15.97	11.92	34.0
प्रति कर्मचारी लाभ (रुपये) Profit per Employee (Rs.)	115,820	70,000	65.5

वर्ष की समाप्ति पर AT THE END OF	मार्च March 2002	मार्च March 2001	परिवर्तन प्रतिशत में % change
संदत्त पूँजी और आरक्षितियां एवं अधिशेष (करोड़ रुपये) Paid-up Capital and Reserves & Surplus (Rs. crore)	15,224	13,461	13.1
जमा राशियां (करोड़ रुपये) Deposits (Rs. crore)	2,70,560	2,42,828	11.4
अग्रिम (करोड़ रुपये) Advances (Rs. crore)	1,20,806	1,13,590	6.3
देशीय शाखाओं की संख्या Number of Domestic Branches	9,034	9,026	0.1
विदेश स्थित शाखाओं/कार्यालयों की संख्या Number of Foreign Branches / Offices	51	52	-1.9
पूँजी पर्याप्तता अनुपात (%) Capital Adequacy Ratio (%)	13.35	12.79	4.4
निवल अलाभकारी आस्तियां (%) Net NPA (%)	5.63	6.03	-6.6



अध्यक्ष की ओर से

प्रिय शेयरधारकों,

आपके बैंक के निदेशक-बोर्ड की वर्ष 2001-02 की रिपोर्ट आपको प्रस्तुत करते हुए मुझे प्रसन्नता हो रही है। आपको अपने बैंक का उत्कृष्ट निष्पादन देखकर प्रसन्नता होगी जिसके विवरण रिपोर्ट में प्रस्तुत किए गए हैं।

वर्ष 2001-02 में मिली-जुली प्रवृत्तियाँ देखी गईं। सकल देशीय उत्पाद में संवृद्धि का प्रमुख कारण, कृषि क्षेत्र का बेहतर निष्पादन रहा। कम मुद्रा-स्फीति, विदेशी मुद्रा आरक्षितियों की सुदृढ़ संवृद्धि तथा खाद्यानों के बड़े भंडार ने अर्थव्यवस्था को सुदृढ़ बनाने में योगदान किया।

आर्थिक सुधारों के एक दशक ने भारतीय अर्थव्यवस्था को आधारभूत सुदृढ़ता प्रदान की। दूसरी पीढ़ी के सुधार, देश को उच्चतर संवृद्धि के पथ पर अग्रसर करेंगे। बैंकिंग क्षेत्र के सुधारों ने, बैंकों की लाभप्रदता एवं दक्षता में निस्संदेह वृद्धि की है किंतु घटते कीमत-लागत अंतर और लाभप्रदता में होने वाली कमी के कारण बढ़ती प्रतिस्पर्धा जैसी नई चुनौतियों का सामना करने के लिए बैंकों को आने वाले दिनों में स्वयं को तैयार करना होगा। संवृद्धि के लिए प्रौद्योगिकी का आश्रय लेने हेतु बैंकों को प्रौद्योगिकी के प्रभाव की बेहतर समझ विकसित करनी होगी और बदलते परिवेश में जोखिमों का सामना करने हेतु नई कार्यनीतियाँ तैयार करने के साथ-साथ बदलाव लाने में तत्परता दिखानी होगी। कुल मिलाकर ग्राहकों पर अधिकाधिक ध्यान दिए जाने की आवश्यकता है। बैंकों के भावी व्यवसाय का स्वरूप, ब्याज मार्जिन पर नहीं बल्कि ग्राहकों को मूल्यवर्धित सेवाएं प्रदान करने पर निर्भर करेगा। बदलते परिवेश में कारपोरेट अभिशासन और अंतरराष्ट्रीय मानदंड तथा सर्वोत्तम व्यवहार अपनाने जैसे अन्य विषयों पर भी ध्यान देना पड़ेगा।

आपको यह देखकर प्रसन्नता होगी कि आपका बैंक इन सभी विषयों पर ध्यान दे रहा है और उसने सूचना प्रौद्योगिकी आधारित उत्पाद एवं सेवाएं शुरू करने के लिए पहल की है। आपका बैंक एक प्रौद्योगिकी चालित बैंक बनने की दिशा में तेजी से अग्रसर है, जैसेकि ग्राहकों के लिए वैविध्यपूर्ण उत्पादों, व्यवसाय संवृद्धि के बहुविध वितरण माध्यमों तथा लागतों में कमी करने, लाभप्रदता में वृद्धि करने और प्रतिस्पर्धा में आगे बने रहने की कार्यनीति से पता चलता है। एक अत्याधुनिक मुख्य (कोर) बैंकिंग समाधान का चयन किया गया है जिसमें हमारे ग्राहकों के लिए कहीं भी बैंकिंग सेवा उपलब्ध करवाने का प्रावधान है। इन समाधानों के कार्यान्वयन का कार्य टाटा कंसल्टेंसी सर्विसेज (टी सी एस) को सौंपा गया है। कार्यान्वयन शुरू हो चुका है और हमें आशा है कि एक वर्ष में इसके ठोस परिणाम मिलेंगे। नेटवर्किंग परियोजना के माध्यम से अक्टूबर 2002 तक 20 शहरों तथा दिसंबर 2002 तक 49 शहरों को जोड़ दिया जाएगा।

इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं में और विस्तार किया गया है और यह 154 शाखाओं में उपलब्ध हो गई है। कारपोरेटों के लिए एक अलग इंटरनेट बैंकिंग उत्पाद मार्च 2002 में शुरू किया गया था। प्रौद्योगिकी समर्थित परिचालनों में आस्ति देयता प्रबंधन एवं राजकोष प्रबंधन, ऐसा एक अन्य क्षेत्र है जिसके लिए अन्य प्रौद्योगिकी समाधानों का चयन कर लिया गया है। 3,000 से भी अधिक शाखाएं (80.28 प्रतिशत व्यवसाय) कंप्यूटरीकृत प्रणालियों द्वारा संचालित हैं। देश भर में 1,070 एटीएम की स्थापना करना उल्लेखनीय उपलब्धि रही, जिसे 1.8 मिलियन एटीएम कार्डधारक सेवाएं प्राप्त कर रहे हैं। इनमें से 568 एटीएम 102 केंद्रों से परस्पर जुड़े हैं। संपूर्ण शाखा कंप्यूटरीकरण, कारपोरेट ग्राहकों के लिए दूर से लॉग-इन, टेली बैंकिंग, इलेक्ट्रॉनिक भुगतान प्रणाली, वेब का विस्तार, स्विफ्ट आधारित सेवाएं तथा चेक प्रोसेसिंग प्रणाली जैसी परंपरागत सूचना प्रौद्योगिकी पहलों में बड़े कदम उठाकर आपका बैंक सबसे आगे रहा। आपके बैंक ने देशभर में 24 स्थानों पर अपना वीडियो वार्ता नेटवर्क शुरू किया जो देश में इस प्रकार का सबसे बड़ा नेटवर्क है।