



डिजिटल भारत का बैंक **BANKERS to** **DIGITAL INDIA**

विषय सूची

सूचना	01
डिजिटल भारत का बैंक	02
भारतीय स्टेट बैंक की उपलब्धिपूर्ण यात्रा	08
हमारी विरासत और विजन	09
निष्पादन संकेतक	10
पिछले 10 वर्षों का वित्तीय प्रदर्शन	12
केन्द्रीय निदेशक बोर्ड	14
बोर्ड की समितियाँ/स्थानीय बोर्ड के सदस्य/ केन्द्रीय प्रबंधन समिति के सदस्य/बैंक के लेखा-परीक्षक	16
अध्यक्ष की कलम से	22

निदेशकों की रिपोर्ट

(I) आर्थिक पृष्ठभूमि एवं बैंकिंग परिवेश	34
(II) वित्तीय निष्पादन	40
(III) प्रमुख परिचालन	42
1. देशीय परिचालन	42
(क) राष्ट्रीय बैंकिंग समूह	42
1. वैयक्तिक बैंकिंग व्यवसाय इकाई	44
2. ग्रामीण व्यवसाय इकाई	48
3. स्थावर संपदा, निवास एवं आवास विकास	52
4. लघु एवं मध्यम उद्यम व्यवसाय इकाई	54
5. सरकारी व्यवसाय	58
6. विपणन एवं परस्पर विक्रय	58
7. ग्राहक सेवा	60
(ख) कारपोरेट बैंकिंग समूह	62
1. कारपोरेट लेखा समूह	62
2. लेनदेन बैंकिंग इकाई	62
3. प्रोजेक्ट फाइनेंस एवं लीजिंग एसबीयू	64
(ग) मध्य कारपोरेट समूह	66
(घ) कारपोरेट कार्यनीति एवं नव व्यवसाय	66
(ङ) तनावग्रस्त आस्ति प्रबंधन	74
2. अंतरराष्ट्रीय परिचालन	82
3. कोष परिचालन	86
(IV) सहायक एवं नियंत्रण परिचालन	90
1. मानव संसाधन	90
2. कार्यनीतिक प्रशिक्षण इकाई	94
3. जोखिम प्रबंधन एवं आंतरिक नियंत्रण	98
4. सूचना प्रौद्योगिकी	106
5. व्यवसाय प्रक्रिया पुनर्संरचना	118
6. सतर्कता	118
7. राजभाषा	120
8. कारपोरेट सामाजिक दायित्व	120
(V) सहयोगी एवं अनुषंगियाँ	126

कारपोरेट अभिशासन

वित्तीय विवरण

तुलन पत्र, लाभ एवं हानि खाता और लेखा-परीक्षकों की रिपोर्ट	
भारतीय स्टेट बैंक (एकल)	177
भारतीय स्टेट बैंक (समेकित)	190

Contents

Notice	01
Bankers to Digital India	03
SBI's Journey Through Numbers	08
Our Legacy & Vision	09
Performance Indicators	10
Financial Highlights for last 10 years	13
Central Board of Directors	14
Committees of the Board / Members of Local Boards / Members of Central Management Committee / Banks Auditors	16
The Chairman's Message	23

Directors' Report

(I) Economic Backdrop And Banking Environment	35
(II) Financial Performance	41
(III) Core Operations	43
1. Domestic Operations	43
(A) NATIONAL BANKING GROUP	43
1. Personal Banking Business Unit	45
2. Rural Business Unit	49
3. Real Estate, Habitat & Housing Development	53
4. Small & Medium Enterprise Business Unit	55
5. Government Business	59
6. Marketing & Cross Selling	59
7. Customer Service	61
(B) CORPORATE BANKING GROUP	63
1. Corporate Accounts Group	63
2. Transaction Banking Unit	63
3. Project Finance & Leasing SBU	65
(C) MID CORPORATE GROUP	67
(D) CORPORATE STRATEGY & NEW BUSINESSES	67
(E) STRESSED ASSETS MANAGEMENT	75
2. International Operations	83
3. Treasury Operations	87
(IV) Support & Control Operations	91
1. Human Resources	91
2. Strategic Training Unit	95
3. Risk Management and Internal Controls	99
4. Information Technology	107
5. Business Process Re-Engineering	119
6. Vigilance	119
7. Official Language	121
8. Corporate Social Responsibility	121
(V) Associates & Subsidiaries	127

Corporate Governance

Financial Statements

Balance Sheet, Profit & Loss Accounts & report of the Auditors of State Bank of India (Standalone)	177
State Bank of India (Consolidated)	190

सूचना



भारतीय स्टेट बैंक (भारतीय स्टेट बैंक अधिनियम, 1955 के अंतर्गत गठित)

भारतीय स्टेट बैंक के शेयरधारकों की 60 वीं वार्षिक महासभा “वाई.बी. चव्हाण ऑडिटोरियम”, वाई.बी. चव्हाण केन्द्र, जनरल जगन्नाथ भोसले मार्ग, नरीमन प्वाइंट, मुंबई - 400 021 (महाराष्ट्र) में गुरुवार, 02 जुलाई 2015 को अपराह्न 3.00 बजे निम्नलिखित कार्य के निष्पादन हेतु आयोजित की जाएगी :

“स्टेट बैंक का 31 मार्च 2015 तक का तुलन-पत्र और लाभ एवं हानि खाता तथा इस लेखा अवधि की स्टेट बैंक की कार्य-प्रणाली और कार्यकलापों पर केन्द्रीय बोर्ड की रिपोर्ट एवं तुलन-पत्र और लेखों पर लेखा-परीक्षकों की रिपोर्ट प्राप्त करना, चर्चा करना और उसे स्वीकार करना।”

कारपोरेट केन्द्र
स्टेट बैंक भवन
मदाम कामा रोड
मुंबई - 400 021

(अरुंधति भट्टाचार्य)
अध्यक्ष

दिनांक : 19.05.2015

महत्वपूर्ण सूचना

घोषित लाभांश :	₹ 3.50 रुपए प्रति शेयर
लाभांश भुगतान की तारीख :	18.06.2015
बहीबंदी की अवधि :	30.05.2015 से 03.06.2015
रिकॉर्ड-तारीख :	29.05.2015

Notice



STATE BANK OF INDIA (Constituted under the State Bank of India Act, 1955)

The 60th Annual General Meeting of shareholders of the State Bank of India will be held at the “Y. B. Chavan Auditorium”, Y. B. Chavan Centre, General Jagannath Bhosale Marg, Nariman Point, Mumbai-400021 (Maharashtra) on Thursday, the 2nd July, 2015 at 03.00 P.M. for transacting the following business:-

“to receive, discuss and adopt the Balance Sheet and the Profit and Loss Account of the State Bank made up to the 31st day of March 2015, the report of the Central Board on the working and activities of the State Bank for the period covered by the Accounts and the Auditor's Report on the Balance Sheet and Accounts”.

Corporate Centre,
State Bank Bhavan,
Madame Cama Road,
Mumbai - 400 021

(ARUNDHATI BHATTACHARYA)
CHAIRMAN

Date: 19th May, 2015

Important Information

Dividend declared :	₹ 3.50 per share
Dividend Payment Date:	18.06.2015
Period of Book Closure:	30.05.2015 to 03.06.2015
Record Date:	29.05.2015



डिजिटल भारत का बैंक

भारत के सबसे बड़े बैंक के रूप में हम हजारों वाणिज्यिक इकाइयों और करोड़ों लोगों के जीवन से एकाकार हैं। नई चुनौतियों से निपटने और ग्राहकों के रुझान के अनुसार कार्य करने के लिए हमने सदा स्वयं को समय के अनुरूप बदला है। हम मानते हैं कि अगर हमने ग्राहकों की आवश्यकताएँ पूरी की तो वे हमारे साथ बने रहेंगे।

सभी पीढ़ियों के लोग अपने बैंकिंग कामकाज के लिए इंटरनेट, सोशल मीडिया और स्मार्ट फोन का अधिकाधिक उपयोग करने लगे हैं। बहुत सारे लोग तो सोशल मीडिया चैनल का अत्यधिक उपयोग करते हैं। वे कई प्रकार की जानकारी के लिए खोज करते हैं और फिर उस जानकारी तक पहुँचते हैं। उनकी अपेक्षाएँ बढ़ती जा रही हैं। ऐसे उपभोक्ता अपने मोबाइल, आई पैड या पी.सी. के माध्यम से बैंकिंग करते समय चाहते हैं कि उन्हें शुरू से आखिर तक की सारी सुविधाएँ बिना किसी रुकावट के मिलें।

भारतीय स्टेट बैंक जानता है कि ग्राहक के आसपास बने रहने की कला ही बैंकिंग है। हमें पता है कि आधुनिक बैंकिंग का मतलब है - लोगों को उनका धन इतनी शीघ्रता, त्रुटिहीनता और दक्षता के साथ मिले, जितना पहले कभी नहीं मिलता था। हमारे वर्तमान और संभावित ग्राहक जो चाहते हैं, उसी पर हमारा पूरा ध्यान है और उसी के अनुरूप डिजिटल बिजनेस मॉडल को अपनाने तथा विकसित करने के मार्ग पर हम बढ़ रहे हैं। हमारे तैयार किए डिजिटल प्लेटफॉर्मों से हमारे ग्राहक सदा जुड़े रह सकते हैं, सदा हमसे रिश्ता बनाए रखते हैं।

भारतीय स्टेट बैंक भारत के कारपोरेट एवं संस्थात्मक निकायों का सच्चा मित्र रहा है। कई वर्षों से वे हमारे ऑनलाइन बैंकिंग प्लेटफॉर्मों के प्रयोक्ता रहे हैं, जिन्हें उनकी बढ़ती जरूरतों एवं अपेक्षाओं के अनुरूप बनाया जा रहा है। आज वे अपने दैनिक लेनदेनों के लिए बैंक के मजबूत ऑनलाइन समाधान पर विश्वास करते हैं। यह आज की डिजिटल टेक्नॉलजी के अनुरूप अपने आपको ढालने का ही परिणाम है।

हम यह भी जानते हैं कि टेक्नोलॉजी के सहारे हम अपने कार्य बेहतर ढंग से कर सकते हैं। एक प्रमुख कार्य है कामकाज के तरीकों की दक्षता बढ़ाने और सेवा का स्तर उठाने में 'विशाल डेटा' का उपयोग। हमारा बैंक भारत का पहला बैंक है, जो विशाल डेटा का उपयोग किसी खजाने को खोलने की तरह यानी ग्राहक की वैयक्तिक जरूरतों को जानने के लिए कर रहा है। उन्नत श्रेणी के विश्लेषण द्वारा इस जानकारी का उपयोग ग्राहक की इच्छानुसार प्रस्तुत करने में और अपने कामकाज का तरीका निर्धारित करने में किया जाता है। किसी अन्य उपाय से यह संभव नहीं होता।

हमारी यात्रा टेक्नोलॉजी अपनाने पर ही नहीं रुक जाती। हम जानते हैं कि हमारे बहुत-से ग्राहकों को यह बताने की आवश्यकता है कि वे हमारे डिजिटल प्लेटफॉर्मों का पूरे भरोसे के साथ किस प्रकार उपयोग करें। हमारे सैंकड़ों लर्निंग सेंटर केंद्र पूरे देश में इस कार्य में लगे हुए हैं और हजारों लोगों को अपने प्रयासों से जोड़ रहे हैं। आने वाले समय में हम और आगे बढ़कर डिजिटल भारत का पसंदीदा बैंक बनना चाहेंगे।



Bankers to Digital India

As the largest bank in India, we are an integral part of thousands of commercial entities and millions of personal lives. We have always evolved with the times to meet new challenges and respond to changing customer expectations. We recognize that our customers will be loyal to us only if we respond to their needs.

People of all generations are increasingly using the internet, social media and smart phones to do their banking. A large number of people are avid users of the social media channel. They have access to more information and are becoming more demanding. They expect an end-to-end consistent experience in their banking, whether done through a PC, mobile or a tablet.

At SBI, we know that banking is the art of being where the customer is. We realize that modern banking is about connecting people to their money more quickly and efficiently than ever before. We are focused on delivering what our existing and prospective customers want and we remain ahead of the curve in evolving and embracing a digital business model. The various digital platforms we have created enable our customers to remain always connected when it comes to their relationship with us.

SBI has also been a true friend to India's corporate and institutional bodies. For many years they have been ardent users of our online banking platforms, which are continuously evolving to match their advancing needs and requirements. Today, they trust SBI's robust online solutions for their day-to-day transactions, collections and transfers. This is the result of our perseverance in being current with digital technologies of the day.

We also know that technology can help us perform better in many ways. A key initiative is the use of 'Big Data' to build better efficiencies and service levels into our processes. We are amongst the first banks in India to leverage Big Data to unlock a treasure trove of information to understand our customers' individual needs. We are harnessing this information through advanced analytics to create bespoke offerings and value streams that otherwise would not have been possible.

Our journey doesn't just stop at technology adoption. We also recognize that some of our customers need to be educated on using our digital platforms with confidence. Our hundreds of learning centres across the country, dedicated to this cause, are engaging with thousands of people in this endeavour. Going forward, we will travel the distance to be the most preferred bankers to Digital India.



BANKING IN YOUR HANDS



बैंकिंग आपके हाथों में

स्मार्ट फोन ने हमारे कामकाज और सामाजिक व्यवहार को बिल्कुल बदल कर रख दिया है। भारत में स्मार्ट फोन रखने वालों की संख्या बढ़ती जा रही है और अब हर आयु समूह का व्यक्ति मोबाइल बैंकिंग अपनाने का इच्छुक दिखाई दे रहा है, ताकि वह अपने बैंकों से पहले से ज्यादा व्यापकता के साथ जुड़ा रहे।

भारतीय स्टेट बैंक अपने ग्राहकों को यह ताकत प्रदान करने पर पूरा ध्यान दे रहा है, ताकि उन्हें अधिक सुविधाएँ मिलें, उनके-हमारे संबंध और सुदृढ़ हों, लागत में कमी आए और हमारा ब्रांड मजबूत बनता जाए। मार्च 2014 में स्मार्ट फोन के लिए शुरू किया गया हमारा ऐप “स्टेट बैंक एनीव्हेअर” तत्काल अति लोकप्रिय हो गया। इस समय मोबाइल बैंकिंग सेवाओं के क्षेत्र में भारतीय स्टेट बैंक भारत में बाजार में सबसे आगे है। इसके प्रयोक्ताओं की संख्या 1.35 करोड़ है और लेनदेन की संख्या के आधार पर इसका बाजार अंश 46% है (स्रोत: भारतीय रिजर्व बैंक)।

हम ऐसे समाज में निवास कर रहे हैं, जहाँ नकदी का प्रयोग कम होता जा रहा है। चाहे हम आस-पास की दुकान पर किराना सामान खरीद रहे हों या आमोद-प्रमोद अथवा व्यवसाय के लिए दुनिया की सैर पर निकले हों, सभी प्रकार के भुगतान कार्डों पर हमारी निर्भरता बढ़ती जा रही है। भारतीय स्टेट बैंक ने इस बदलाव को पहले ही पहचान लिया था। इसीलिए क्रेडिट कार्ड के जरिये भुगतान कार्य संपन्न करने के लिए एक सुदृढ़ व्यवस्था कायम करने में बैंक सबसे आगे रहा। आज इसके पास कार्डों के माध्यम से भुगतान स्वीकार करने का देश में सबसे बड़ा इलेक्ट्रॉनिक इन्फ्रास्ट्रक्चर है। पूरे देश में लगाए गए 2 लाख से भी ज्यादा टर्मिनलों की बदौलत हम भारत में 4 शीर्ष लेनदेन प्राप्तकर्ताओं में से एक हैं। साथ ही, सरकारी बैंकों में सबसे ज्यादा व्यापारिक संबंध (मर्चेन्ट रिलेशनशिप) हमारे ही हैं।

अपने ग्राहकों को कार्ड जारी करने के क्षेत्र में भी हम पीछे नहीं हैं। हमारे संयुक्त उद्यम एसबीआईसीपीएसएल के माध्यम से स्टेट बैंक समूह क्रेडिट कार्ड जारी करने वाली तीसरी सबसे बड़ी कंपनी है। इसके पास 31 लाख प्रयोक्ताओं का आधार है और कार्ड के माध्यम से व्यय में इसका बाजार अंश 11% है (स्रोत: भारतीय रिजर्व बैंक)। मोबाइल बैंकिंग और कार्ड की मिली-जुली ताकत हमारे ग्राहकों के लिए स्वतंत्रता और सुविधा प्राप्त करने का शक्तिशाली और अपरिहार्य साधन है।

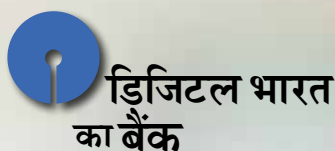
Banking in Your Hands

Smart Mobile Phones have made a paradigm shift in our working and social behaviour. India's smart phone density is growing rapidly and customers – no matter what age group – are getting up to speed in adopting Mobile Phone functionalities to connect with their banks much more comprehensively than before.

At SBI we are focused on placing the power of mobile banking in the hands of our customers to enhance their convenience and build strong relationship while reducing costs and strengthening our brand. Launched in March 2014, our “State Bank Anywhere” app for smart phones became an instant hit. Today, the Bank is the market leader in mobile banking services in India with 1.35 crore users and a market share of 46% (source: RBI) in terms of number of transactions.

As we move towards an increasingly cashless society, our dependence on all kinds of payment cards will continue to increase, whether we shop locally for grocery or travel the world for leisure or business. SBI recognised this trend early and took necessary steps to be at the forefront in establishing a robust ecosystem for processing payment cards. Today, it has the largest comprehensive electronic infrastructure in the country to enable payment through cards. With more than 2 lakh terminal deployed in the market, we are amongst the top four transaction acquirers in India with the largest number of merchant relationships amongst the Public Sector Banks.

When it comes to issuing cards to our customers, SBI Group, through its joint venture SBICPSL, is the 3rd largest Credit Card issuing company with a base of 31 lakhs users and an 11% market share (Source: RBI) in terms of spends. When it comes to debit cards, SBI alone has a base of more than 21 crores users. The power of mobile banking and Cards, together, are potent and indispensable tools for independence and convenience for our customers.



CONNECTING WITH GEN-Y



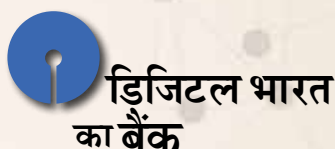
युवा पीढ़ी के साथ जुड़ाव

20 से 30 वर्ष की उम्र की शुरुआत में युवा पीढ़ी उम्मीद करती है कि दुनिया उनके चाहे अनुसार झुके। जहाँ तक उनकी जीवनशैली की बात है, वे तेजी से विचार करते हैं, कई काम एक साथ करते हैं और बहुत तेजी से चीजें बदलते हैं। टेक्नोलॉजी के वे अच्छे जानकार होते हैं और सोच भी नहीं सकते कि टेक्नोलॉजी के बगैर जीवन कैसा होगा। बदलती अपेक्षाओं के अनुरूप अपने उत्पादों एवं सेवाओं को बनाने की परंपरा का पालन करते हुए भारतीय स्टेट बैंक में हम उन लोगों से यथाशीघ्र जुड़ने के लिए दृढ़प्रतिज्ञ हैं। इसका सीधा रास्ता यही है कि हम अपने बैंक को वैसा बनाएँ, जैसा बैंक वे इस दुनिया में चाहते हैं। इसी प्रतिबद्धता के चलते हमने नए प्रकार की बैंकिंग का अनुभव कराने के लिए वर्तमान स्थितियों का लाभ उठाया है। छह शहरों में “एसबीआई इनटच” की शुरुआत करके हमने समाज के सभी वर्गों से जुड़े रहने के मजबूत इरादे के साथ कदम उठाया है।

‘एसबीआई इनटच’ हमारे इस स्वप्न को साकार करता है कि बैंक का विशाल नेटवर्क और डिजिटल प्लेटफॉर्म करीब आ जाएँ, जिससे हमारे ग्राहक विश्वस्तरीय बैंकिंग का अनुभव कर सकें। इन सुविधाओं के लिए उत्कृष्ट उपकरण लगाए गए हैं, जिनसे ग्राहक अपना लेनदेन स्वयं पूरा कर सकते हैं। साथ ही, उन्हें शाखा में या ऑनलाइन सहायता भी मिल सकती है। वे कई चैनलों पर निर्बाध रूप से अपना लेनदेन कर सकते हैं। इनमें लेनदेन स्वयं पूरा करने के उपकरण (स्व-सेवा स्थल), सूचना प्राप्ति और वार्तालाप उपकरण, परामर्श कक्ष और व्यवसाय कक्ष शामिल हैं।

यहाँ हमारे ग्राहक खाता खुलवाने का एक अनोखा अनुभव प्राप्त कर सकते हैं। उनका खाता खुलने के साथ ही उनके नाम और फोटो सहित डेबिट कार्ड केवल 15 मिनट में प्राप्त हो सकता है। इसके लिए केवल आधार कार्ड की जरूरत होगी। इन केंद्रों पर बैंकिंग संबंधी अन्य कार्य भी शीघ्रता से पूरे किए जा सकते हैं। नकदी और चेक तत्काल जमा किए जा सकते हैं। इसके अतिरिक्त किसी अन्य स्थान पर उपस्थित विशेषज्ञ से वीडियो के जरिए किसी जटिल वित्तीय विषय पर सलाह भी ली जा सकती है।

आगे के लिए हमारा लक्ष्य है कि वर्तमान परिवेश में बदलाव करके और वर्तमान नई प्रौद्योगिकी का उपयोग करते हुए परिपूर्ण डिजिटल व्यावसायिक प्रतिष्ठान बनें। डिजिटल और मोबाइल प्लेटफॉर्मों को एकीकृत करें, ताकि ग्राहकों को उसका लाभ मिले और हमें भी।



Connecting with Gen-Y

Generation Y, spanning those in early 20s to early 30s, expect the world. When it comes to their lifestyle, they think quickly, do many things at the same time and move through things rapidly. They are tech-savvy and cannot consider a life without technology. In keeping with our tradition of adapting our products and services to the changing requirements, SBI is committed to engaging with this generation and serve its needs. Key to achieving that is to be the bank they can expect the world from. Committed to this endeavor, SBI is redefining the banking experience and meeting the ‘convergent disruption’ head on. With the launch of “sbiINTOUCH” across 6 cities, SBI took an assertive step in being connected with all segments of the society.

“sbiINTOUCH” realises our vision of integrating the huge network of bank ecosystem and the digital/mobile platforms to provide a world class banking experience to our customers. These outlets are equipped with state-of-the-art gadgets and machines which allow customers to transact on a self-service mode with both on-site and remote expert assistance. They provide a consistent experience over a multitude of channels and comprise transaction processing stations (self-service zones), information and interaction stations, advisory rooms and business lounges.

Here our customers can enjoy a seamless account opening experience including printing personalised debit cards with their names and photos, in a matter of 15 minutes using just their ADHAAR Card. The outlets are also equipped with multiple express banking functionalities such as instant deposit of cash or cheque as well as facilities for providing complex financial advisory by remote financial experts via video-presence.

Going forward, we aim to become a complete digital business by transforming the current eco-system by integrating it with Digital and Mobile Platforms to drive value for both our customers and the Bank.



भारतीय स्टेट बैंक की उपलब्धिपूर्ण यात्रा

SBI's Journey Through Numbers

