निदेशकों की रिपोर्ट

निदेशक मंडल 31 मार्च 2010 को समाप्त वर्ष का वार्षिक प्रतिवेदन के साथ लेखा परीक्षित तुलन–पत्र और 31 मार्च 2010 को समाप्त वित्तीय वर्ष का लाभ व हानि लेखा विवरण सहर्ष प्रस्तुत करता है ।

प्रबंधन चर्चा एवं विश्लेषण पत्र

वैश्विक अर्थव्यवस्था:

वैश्विक अर्थव्यवस्था चालू नीतिगत समर्थन और उभरती बाजार की वित्तीय परिस्थतियों के फलस्वरूप आशा से कहीं अधिक तेजी से वैश्विक संकट से उभर रही है। विशेषकर एशिया की उभरती बाजार अर्थव्यवस्थाएं इस उभरने की प्रक्रिया का नेतृत्व कर रही हैं, जबकि विकसित देशों में इसकी विकास गति कम है । वैश्विक अर्थव्यवस्था को लगातार यू.एस. और यूरो क्षेत्र की 10% का उच्च बेरोजगारी स्तर जैसी चुनौतियों का सामना करना पड़ रहा है अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा कोष (आई.एम.एफ.) ने अप्रैल 2010 के अपने अद्यतन वैश्विक आर्थिक आऊटलुक में प्रोजेक्ट किया है कि वैश्विक विकास जो 2009 में (-0.6%) उतार पर था वह 2010 में 4.2% की गति पकड़ेगी तथा वर्ष 2011 में यह बढ़कर 4.3% हो जाएगी ।

विकसित अर्थव्यवस्थाओं में संयुक्त राज्य का विकास यूरोप और जापान की तुलना में कहीं ज्यादा हुआ है। आई.एम.एफ. में प्रोजेक्ट किया है कि संयुक्त राज्य का सकल घरेलू उत्पाद वर्ष 2009 के (–2.4%) की गति से उभर कर वर्ष 2010 में 3.1% हो जाएगा । यूरो क्षेत्र में विकास वर्ष 2009 के (–4.1%) से बढ़कर वर्ष 2010 में 1.0% हो जाएगा । उभरती विश्व अर्थव्यवस्थाओं में चीन अपनी घरेलू माँग के कारण तेज गति से आगे बढ़ता रहेगा । चीन के लिए वर्ष 2010 के लिए विकास गति का पूर्वानुमान 10% और भारत के लिए भी 8.8% लगाया गया है । मलेशिया और थाईलैंड भी वर्ष 2009 के द्वितीयार्ध में विकास के क्षेत्र में सकारात्मक रुख दर्ज किए हैं। इण्डोनेशिया 2009 में पूरा वर्ष विकास के पथ पर रहा ।

वैश्विक स्तर पर मुद्रास्फीति की दर नवंबर 2009 से जनवरी 2010 के बीच ज्यादा रही । खाद्य पदार्थों, धातु और क्रूड तेल के दामों में कमी आने से मुद्रास्फीति की दर फरवरी 2010 में कम हुई तथा पुन: मार्च 2010 में कुछ प्रमुख देशों में यह बढ़ी । यद्यपि कई उभरती बाजार अर्थव्यवस्थाओं में मुद्रास्फीति की दर बढ़ती रही, जबकि भारत में अन्य उभरती बाजार अर्थव्यवस्थाओं की तुलना में मुद्रास्फीति की दर बहुत ज्यादा रही ।

घरेलू अर्थव्यस्था:

भारतीय अर्थव्यवस्था पूरी तरह सुधार के मार्ग पर अग्रसर है । अक्तूबर 2009 से निर्यात बढ़ता जा रहा हैं और आशा की जाती है कि यह प्रवृत्ति बनी रहेगी । वर्ष 2009-10 के लिए सकल घरेलू उत्पाद का अग्रिम आकलन, जैसा कि केन्द्रीय सांख्यिकीय संगठन ने जारी किया है, के अनुसार जो वर्ष 2008-09 में 6.7% थी, की तुलना में वर्ष 2009-10 में 7.2 से 7.5% के बीच रहेगी । कृषि और उसकी सहायक गतिविधियों का समग्र विकास जो वर्ष 2008-09 में 1.6% था, की तुलना में वर्ष 2009-10 में घट कर (-0.2%) होगी, ऐसा अनुमान लगाया गया है । औद्योगिक क्षेत्र में आशा की जाती है कि वर्ष 2008-09 के 3.9% की तुलना में वर्ष 2009-10 में यह बढ़कर 8.2% हो जाएगी । इसी प्रकार सेवा क्षेत्र केलिए वर्ष 2009-10 में विकास का अनुमान 8.7% लगाया गया है ।

इस वर्ष सामान्य मानसून के होने और घरेलू तथा बाहरी बाजार में बढ़ती मांग के मद्देनज़र औद्योगिक तथा सेवा क्षेत्रों में अच्छा निष्पादन होने की संभावना

DIRECTORS' REPORT

The Board of Directors is pleased to present the Bank's Annual Report along with the Audited Balance Sheet as on 31st March 2010 and the Profit & Loss Account statement for the financial year ended 31st March 2010.

MANAGEMENT DISCUSSION AND ANALYSIS

Global Economy

The global economy is recovering faster than expected from the global crisis amidst ongoing policy support and improving financial market conditions. The recovery process is led by EMEs, especially those in Asia, as growth remains weak in advanced economies. The global economy continues to face several challenges such as high levels of unemployment, which is close to 10% in the US and the Euro area. In its World Economic Outlook update for April 2010, the International Monetary Fund (IMF) has projected that global growth will recover from a decline of (– 0.6%) in 2009 to a growth of 4.2% in 2010 and a growth of 4.3% in 2011.

Among the advanced economies, the United States is off to a better start than Europe and Japan. IMF projected that US GDP growth will recover from (– 2.4%) in 2009 to 3.1% in 2010. Growth in Euro area will recover from (– 4.1%) in 2009 to 1.0% in 2010. Amongst EMEs, China continues to grow at a rapid pace, led mainly by domestic demand. China's growth is forecast at 10% in 2010, with India also at a rapid pace of 8.8%. Malaysia and Thailand have recovered to register positive growth in the second half of 2009. Indonesia recorded positive growth throughout 2009.

Global headline inflation rates rose between November 2009 and January 2010, softened in February 2010 on account of moderation of food, metal and crude prices and again rose marginally in some major economies in March 2010. Though inflation has started rising in several EMEs, India is a significant outlier with inflation rates much higher than in other EMEs.

Domestic Economy

The Indian economy is firmly on the recovery path. Exports have been expanding since October 2009, a trend that is expected to continue. As per the advance estimates of GDP for 2009-10, released by Central Statistical Organisation (CSO), the economy is expected to grow between 7.2 and 7.5% in 2009-10 as against 6.7% in 2008-09. The overall growth in agricultural and allied activities during 2009-10 is estimated to decline to (– 0.2%), as against a growth of 1.6% in 2008-09. The industrial sector is expected to grow at 8.2% in 2009-10 as against 3.9% in 2008-09. Services sector is estimated to grow at 8.7% in 2009-10.

On balance, under the assumption of a normal monsoon and sustenance of good performance of the industrial and services sectors on the back of rising domestic and

के मद्देनज़र वर्ष 2010-11 के लिए सकल घरेलू उत्पाद का बेस लाईन 8.0% ऊर्ध्वमुखी प्रोजेक्ट किया गया है ।

मौद्रिक विकास

थोक मूल्य सूचकांक की मुद्रास्फीति जो सुर्खियों में थी, वह 2009-10 की पहली छमाही में संयत हुई और वर्ष की दूसरी छमाही में स्थिर रही। यह अक्तूबर 2009 के 1.5% से बढ़कर मार्च 2010 को 9.9% तक पहुँच गई। घरेलू माँग, आपूर्ति शेष तथा पण्यमूल्यों के रूझान को देखते हुए थोक मूल्य सूचकांक के मुद्रास्फीति का मार्च 2011 के लिए आधारभूत पूर्वानुमान 5.5% लगाया गया है।

व्यापक मुद्रा (एम 3) (26 मार्च, 2010 तक) रु. 55,83,259 करोड़ रही और पिछले वर्ष की अनुरूपी अवधि के दौरान दर्ज की गई 19.3 की तुलना में इस वर्ष 16.7 रही। वर्ष 2009-10 के दौरान व्यापक मुद्रा भारतीय रिजर्व बैंक के इंगित पूर्वानुमान 16.5 से थोड़ा ऊपर रही। भारतीय रिजर्व बैंक ने वर्ष 2010-11 के लिए व्यापक मुद्रा में वृद्धि का अनुमान 17% लगाया है।

बैंकिंग विकास:

अनुसूचित वणिज्यिक बैंकों की सकल जमाराशियों वर्षानुवर्ष के आधार पर 26 मार्च, 2010 को 17% की दर से बढ़कर रु. 44,86,574 करोड़ हो गई है जबकि पिछले वित्त वर्ष की इसी अवधि में 19.9% दर्ज किया गया था। अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की सावधि जमाराशियों में मार्च 26, 2010 को 16.2% की वृद्धि दर्ज की गई है जो तुलनात्मक दृष्टि से पिछले राजकोषीय वर्ष में 23.86% दर्ज की गई थी। अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की सकल घरेलू जमाराशियों में राजकोषीय वर्ष 2010-11 के दौरान 18.0% वृद्धि होने का अनुमान है।

अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के सकल बैंक ऋण में पिछले राजकोषीय वर्ष में हुई 17.5% की वृद्धि की तुलना में मार्च 26, 2010 को 16.7% की वृद्धि हुई है और वह रु. 32,40,399 करोड़ हो गई हैं। गैर खाद्य ऋणों में वर्षानुवर्ष के आधार पर मार्च 26, 2010 को 16.9% वृद्धि हुई और वह रु. 31,91,909 करोड़ हो गया है जबकि तदनुरूपी पिछले राजकोषीय वर्ष में यह वृद्धि 17.5% दर्ज की गई थी। वाणिज्यिक क्षेत्रों को दिए गए बैंक ऋणों के वर्षानुवर्ष के आधार पर मार्च 26, 2010 को 15.8% वृद्धि हुई है जो रु. 30,20,516 करोड़ हो गया है, जबकि पिछले वर्ष तदनुरूपी अवधि के दौरान वृद्धि दर 16.8% थी। अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों के लिए गैर खाद्य ऋणों के मामले में वर्ष 2010-11 के लिए 20% की वृद्धि का पूर्वानुमान लगाया गया।

अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की बैंचमार्क मूल आधार दर में जुलाई 2009 से कोई परिवर्तन नहीं हुआ है, मार्च और जून 2009 में आधार अंकों में 25-100 के रेंज में कटौती हुई है। ऋण कीमतों की यह आधार दर प्रणाली जुलाई 1,2010 से बीपीएलआर प्रणाली का स्थान ले लेगी। ऐसी उम्मीद है कि ऋणों का बेहतर मूल्य निर्धारण लाने में सुविधा होगी, उधार दरों की पारदर्शिता में बढ़ावा होगा तथा मौद्रिक नीति ट्रांसमिशन के मूल्यांकन में सुधार होगा।

बैंकिंग क्षेत्र के निवल विदेशी विनिमय आस्तियों (एन.एफ.ए.) में वर्षानुवर्ष के आधार पर मार्च 26, 2010 को गिरावट आई है (–5.3%) और रु. 12,73,042 करोड़ हो गया है जबकि तदनुरूपी पिछले राजकोषीय वर्ष में उसमें 3.6% की वृद्धि हुई थी।

बाह्य आर्थिक विकास

वर्ष 2009-10 की शुरुआत में निर्यात वृद्धि दर में गिरावट की गति देखी गई। भारत सरकार, वाणिज्य विभाग के पूर्वानुमान के अनुसार अप्रैल 2009

external demand, the baseline projection of real GDP growth for 2010-11 is placed at 8.0% with an upside bias.

Monetary Developments

The Headline WPI inflation, which moderated in the first half of 2009-10, firmed up in the second half of the year. It accelerated from 1.5% in October 2009 to 9.9% by March 2010. On balance, keeping in view domestic demand-supply balance and global trend in commodity prices, the baseline projection for WPI inflation for March 2011 is placed at 5.5%.

Broad Money (M3) stood at Rs.55,83,259 crore (up to March 26, 2010) registering a y-o-y growth rate of 16.7% as compared to the growth rate of 19.3% registered during the corresponding period of the previous year. The M3 growth during the 2009-10 was slightly above the Reserve Bank's indicative projection of 16.5%. The RBI's projection of M3 growth for 2010-11 is placed at 17%.

Banking Developments

Aggregate deposits of SCBs grew y-o-y by 17% to Rs.44,86,574 crore as at March 26, 2009 as compared to 19.9% registered during the corresponding period of the previous fiscal. The y-o-y growth of time deposits with SCBs as on March 26, 2010 was 16.2% as compared to 23.86% for the corresponding period of previous fiscal. The aggregate deposits of SCBs are projected to grow by 18.0% during the fiscal 2010-11.

Gross bank credit of SCBs grew y-o-y by 16.7% to Rs.32,40,399 crore as on March 26, 2010 as against 17.5% for the corresponding period of the previous fiscal. Non-food credit grew y-o-y by 16.9% to Rs.31,91,909 crore as at March 26, 2010 as compared to the growth rate of 17.5% registered during the corresponding period of the previous fiscal. Bank credit to commercial sector increased y-o-y by 15.8% to Rs.30,20,516 crore up to March 26, 2010 as against the growth rate of 16.8% during the corresponding period of the previous fiscal. The aggregate growth in non-food credit of SCBs is projected to grow by 20% for the year 2010-11.

The benchmark prime lending rates (BPLRs) of SCBs have remained unchanged since July 2009 following reductions in the range of 25-100 basis points between March and June 2009. The Base rate system of loan pricing, which will replace the BPLR system with effect from July 1, 2010, is expected to facilitate better pricing of loans, enhance transparency in lending rates and improve the assessment of monetary policy transmission.

Net Foreign Exchange Assets (NFA) of banking sector declined y-o-y by (– 5.3%) to Rs.12,73,042 crore as at March 26, 2010 as compared to the growth rate of 3.6% during the corresponding period of the previous fiscal.

External Economic Developments

The beginning of 2009-10 saw acceleration in the fall of export growth rate. As per the Department of Commerce GOI estimates, trade deficit for April 2009 to March 2010

से मार्च 2010 के बीच व्यापार घाटा का आकलन यू.एस.डी. 102.10 बिलियन किया गया जो अप्रैल 2008 मार्च 2009 के घाटे यू.एस.डी. 118.40 बिलियन से तुलनात्मक दृष्टि में कम है। वर्ष 2008-09 के यू.एस. डी. 185.2 बिलियन की तुलना में वर्ष 2009-10 के निर्यातों का संचयी मूल्य 176.5 बिलियन यूएसडी आकलित किया गया है जो (–4.7%) की कमी दर्शाता है। वर्ष 2008-2009 के संचयी आयात मूल्य यूएसडी 303.7 बिलियन डॉलर की तुलना में 2009-10 का कुल संचयी आयात मूल्य यूएसडी 278.7 बिलियन आकलित किया गया है जो (-8.2%) की कमी बताता है। निर्यातों की तुलना में आयातों में हुई कमी की दर की वजह से यह बात दर्ज हुई है कि व्यापार घाटा कम हो रहा है।

राजकोषीय वर्ष के दौरान विदेशी मुद्रा प्रारक्षित निधियाँ यूएसडी 27.1 बिलियन बढ़कर मार्च 2010 के अंत में यूएएसडी 279.1 हो गई है। पिछले वर्ष की तदनुरूपी अवधि के दौरान 10.4% के ह्रास की तुलना में छह मुद्रा व्यापार आधारित वास्तविक प्रभावी विनिमय दर (आर.ई.ई.आर.) (1993-94=100) में 2009-10 की फरवरी तक 15.5% की वृद्धि हुई है।

यूएस डालर की तुलना में सामान्यतया भारतीय रुपये में मजबूती का रुख देखा गया जिसका कारण पूंजी अंतर्प्रवाह और सकारात्मक वृद्धि का परिदृश्य रहा है। यूएस डालर के मुकाबले रुपये के मूल्य में 12.87% की वृद्धि हुई है जो 31 मार्च 2009 के प्रति यूएसडी 45.14 रुपये से बढ़कर 31 मार्च 2010 का प्रति डालर रु. 50.95 हो गया । इसका मुख्य कारण अंतर्राष्ट्रीय बाजारों में यूएसडी का कमजोर होना है। वर्ष 2009-10 के दौरान यूरो की तुलना में रुपये का मूल्य 11.43% बढ़ा है, जापानी येन की तुलना में 7.14% तथा पौंड स्टर्लिंग की तुलना में 7.12% की वृद्धि हुई है।

वैश्विक अर्थव्यवस्थाओं की तुलना में वर्ष 2009-10 के दौरान तेजी से उभरना और भारत के विकास के प्रति वैश्विक निवेशकों का सकारात्मक मनोभाव जैसे कारणों से वर्ष पर्यन्त पूंजी का अंतर्प्रवाह नियमित रूप से बढ़ता रहा है। भारत को वर्ष 2009-10 (अप्रैल–फरवरी) के दौरान यूएसडी 33.1 बिलियन का विदेशी प्रत्यक्ष निवेश प्राप्त हुआ है जो तदनुरूपी पिछले वर्ष की तुलना में 5.75% अधिक है।

बैंक का कारोबारी विकास

कुल कारोबार

बैंक का सार्वभौमिक कारोबार 31 मार्च 2009 के रु. 1,98,380 करोड़ से बढ़कर 31 मार्च 2010 को रु. 2,08,476 करोड़ हो गया है, जबकि घरेलू कारोबार 2008-09 तक के रु. 1,82,853 करोड़ से बढ़कर 2009-10 तक रु. 1,92,288 करोड़ हो गया ।

जमाराशियों में वृद्धि

बैंक की सार्वभौमिक जमाराशियाँ 2008-09 के रु. 1,15,885 करोड़ से बढ़कर 2009-10 को रु. 1,17,026 करोड़ हो गई हैं। घरेलू जमाराशियाँ 2008-09 के रु. 1,08,688 करोड़ से बढ़कर 2009-10 को रु. 1,09,689 करोड़ हो गई है।

ऋण विस्तार

बैंक की घरेलू ऋण 31-3-2009 के रु. 74,164 करोड़ से बढ़कर 31-3-2010 को रु. 82,599 करोड़ हो गया है। उसमें 11.37% की वृद्धि दर्ज आई है। बैंक का सार्वभौमिक अग्रिम 31-3-2009 के रु. 82,495 करोड़ से बढ़कर 31-3-2010 को रु. 91,450 करोड़ हो गया है और उसमें 10.86% की वृद्धि दर्ज की गई है।

बैंक ने वर्ष 2008-09 की वित्तीय खलबली को ध्यान में रखते हुए निम्न

was estimated at USD 102.10 billion which was lower than the deficit of USD 118.40 billion during April 2008-March 2009. The cumulative value of exports during 2009-10 was estimated at USD 176.5 billion as against USD 185.2 billion during 2008-09 registering a decline of (– 4.7%). The cumulative value of imports during 2009-10 was at USD 278.7 billion as against USD 303.7 billion recorded in 2008-09 registering a decline of (– 8.2%). The reduction in trade deficit was due to the higher rate of decline in imports compared to exports.

During the fiscal, foreign exchange reserves increased by USD 27.1 billion to USD 279.1 billion as at end-March 2010. The six currency trade-based Real Effective Exchange Rate (REER) (1993-94=100) appreciated by 15.5% during 2009-10 up to February 2010 as against 10.4% depreciation in the corresponding period of the previous year.

The Indian rupee generally exhibited a strengthening trend against the USD on the back of capital inflows and positive growth outlook. The rupee against the USD appreciated by 12.87% to Rs. 45.14 per USD as on 31st March 2010 from Rs. 50.95 per USD during the corresponding period of the previous year, mainly on account of weakening of the USD in the international market. The rupee appreciated by 11.43% against the Euro, by 7.14% against the Japanese Yen and by 7.12% against the Pound Sterling during 2009-10.

The stronger recovery in 2009-10 ahead of the global economy coupled with positive sentiments of global investors about India's growth prospects are the factors that underlie the momentum of sustained capital inflows during the year. India received Foreign Direct Investment (FDI) worth USD 33.1 billion during 2009-10 (April- February), an increase of 5.75% over the corresponding period of the previous year.

BANK'S BUSINESS GROWTH

Total Business

The Global Business of the Bank increased to Rs.2,08,476 crore as on 31st March 2010 from Rs.1,98,380 crore as on 31st March 2009, while domestic business grew to Rs.1,92,288 crore in 2009-10 from Rs.1,82,853 crore in 2008-09.

Deposit Growth

Global Deposits of the Bank grew to Rs.1,17,026 crore in 2009-10 from Rs.1,15,885 crore in 2008-09. The domestic deposits increased to Rs.1,09,689 crore in 2009-10 from Rs.1,08,688 crore in 2008-09.

Credit Expansion

The domestic credit of the Bank increased to Rs.82,599 crore as on 31-03-2010 from Rs.74,164 crore as on 31-03-2009, registering a growth of 11.37%. Global advances of the Bank increased to Rs.91,450 crore as on 31-03-2010 from Rs.82,495 crore as on 31-03-2009, registering a growth of 10.86%.

The Bank has consciously aimed towards a lower growth

वृद्धि के प्रति कम लक्ष्य को ध्यान में रखा है तथा निरंतर वसूली पर अडिग रहा है । संरचनात्मक, कृषि, एम.एस.एम.ई. तथा आवास के अंतर्गत ऋणों में वृद्धि हुई है ।

प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र ऋणों पर जोर दिया गया है । विशेषत: कृषि एवं ग्रामीण क्रियाकलापों पर तथा एस.एम.ई. ऋणों पर ताकि वित्तीय संकट पर काबू पाया जा सके और सही ढंग से वसूली सुनिश्चित की जा सके । वाणिज्यिक स्थावर संपदा एवं पूंजी बाजार जैसे क्षेत्रों में ऋण चयनित था तथा विस्तृत जोखिम विश्लेषण को ध्यान में रखा गया था । बैंक ने उद्योग के कई क्षेत्रों और भौगोलिक विस्तार को सम्मिलित करते हुए विविधीकरण ऋण संविभाग को भी बनाए रखा है ।

बैंक ने गैर खाद्य ऋण में वृद्धि की मंद गति को ध्यान में रखते हुए आस्ति गुणवत्ता को सुधारने एवं अधिक लाभ सुनिश्चित करने पर बल दिया है जो कि वित्तीय समावेश को बढ़ावा देने के लिए समाज के सभी वर्गों को सम्मिलित करने के अतिरिक्त है ।

विभिन्न क्षेत्रों को दिए गए ऋणों के अनुभव के आधार पर तथा आर्थिक विकास की गतिशीलता, सरकारी निर्देशों, राष्ट्रीय प्राथमिकताएं तथा सामाजिक-आर्थिक बाध्यताओं पर विचार करते हुए बैंक ने प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र ऋणों पर बल दिया है, जिनमें विशेषत: कृषि क्षेत्र ग्रामीण ऋण, मध्यस्तरीय नैगमों एवं एस.एम.ई. हैं, जिनमें व्यापार के नए अवसर हैं।

वर्ष के दौरान बैंक ने ऋण विकास को बनाए रखने, आस्ति गुणवत्ता को सुधारने, अधिक लाभ सुनिश्चित करने तथा सुव्यवस्थित विविधिकरण ऋण संविभाग को बनाए रखने के लिए समाज के सभी वर्गों को वित्तीय समावेशन में सुनिश्चित किया है।

बैंक ने प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के अंतर्गत ऋणों में लगातार वृद्धि हासिल की है। बैंक का प्रमुख केंद्र बिंदू अर्थव्यवस्था के उत्पादकीय क्षेत्रों जैसा कि कृषि ऋण, एस.एम.ई. पर रहा। बैंक विभिन्न उद्योगों के निष्पादन पर निरंतर ध्यान रखता रहा है तथा संभाव्य विकासोन्मुख क्षेत्रों को ऋण देता रहा है। इसीलिए बैंक ने एस.एम.ई क्षेत्र को ऋण देना सुनिश्चित करने के लिए एस.एम.ई. शाखाएं स्थापित करना शुरू किया है।

भारतीय रिजर्व बैंक/सरकार के निर्देशों का सारांश

भारत सरकार द्वारा प्रोत्साहित पैकेज जो कि विशेषत: वसूली पर बल दिये जाने से संबंधित है जिससे सरकार के निर्णय ने अर्थव्यवस्था पर प्रभाव डाला है जो कि चरणबद्ध होगा।

अल्पावधि कृषि ऋणों के लिए ब्याज में छूट जारी रखने, कुछ क्षेत्रों से निर्यात तथा रुपए 10.00 लाख तक के आवास ऋणों की वजह से इन क्षेत्रों में सुधार हुआ है मंदी के प्रभाव में तेजी से सुधार हुआ है तथा ऋण के क्रियाकलाप में वृद्धि हुई है।

ऋण अनुप्रवर्तन और समीक्षा

बैंक ने अपनी जोखिम प्रबंधन पद्धतियों को और मज़बूत बनाया है तथा ऋण संविभाग की समग्र लाभप्रदता में सुधार लाने के लिए उच्च स्तर की सम्यक तत्परता निर्धारित की हैं।

नैगम तथा क्षेत्रीय स्तरों पर रुपए 10.00 लाख तथा इससे अधिक ऋण खातों पर विशेष अनुप्रवर्तन समीक्षा करने के लिए एक विशेष तंत्र स्थापित किया

keeping in view the financial turmoil of 2008-09 and its continuing impact on the recovery. The growth of credit has been under infrastructure, agriculture, MSME and Housing.

Thrust has been given to Priority Sector Lending, especially to agriculture & rural activities and lending to SMEs in order to enable them to tide over the financial crisis and ensure orderly recovery. Credit to sectors like Commercial Real Estate and Capital Market was selective and after detailed risk analysis. The Bank continued to maintain a well diversified credit portfolio involving many sectors of industry and geographical spread.

Keeping in view the sluggish growth in non-food credit, the Bank concentrated on improving asset quality and ensuring higher earnings, apart from covering all sections of the society to promote financial inclusion.

Based on the Bank's experience in lending to different sectors and considering the dynamics of economic growth, Government directives, national priorities and socio-economic obligations, thrust was given to Priority Sector lending especially to agriculture, rural lending and lending to mid-corporates and SMEs where fresh business opportunities are emerging.

During the year, the Bank has adopted various strategies to achieve sustainable credit growth, improving asset quality, ensuring higher earnings and maintaining well diversified credit portfolio covering all sections of the society to ensure financial inclusion.

The Bank has continued its growth under priority sector lending. The focus areas of the Bank for credit were agriculture, SMEs and productive sectors of the economy. The Bank continuously tracks the performance and outlook of various industries and lend to the potential growth oriented sectors. Towards this end the Bank is establishing SME branches to ensure efficient delivery of credit to SME sector.

Gist of RBI/Government Directives

The stimulus packages by the Government of India which contributed significantly to the recovery, continued to have its impact on the economy with the Government decision that phasing out will be in stages.

The continuation of the interest subvention for short term farm loans, exports from certain sectors and housing loans up to Rs.10 lakh enabled these sectors to recover from the effects of recession faster and increased the lending activity.

Credit Monitoring & Review

The Bank further improved its Risk Management Practices and standards of Due Diligence to improve the overall asset quality of the credit portfolio.

A special mechanism for review of Special Monitoring Accounts of Rs.10 lakh and above was put in place at

है ताकि ऐसे खातों पर निरंतर निगरानी रख सकें तथा समय पर सहायता प्रदान करके फिसलन से बचा जा सकता है।

क्षेत्रीय कार्यालयों में जोखिम प्रबंधन कक्ष स्थापित किए गए हैं जो अनुपालन किए जाने वाले कार्यों पर कड़ी निगरानी रखते हैं। वर्तमान ऋण रेटिंग निर्धारण ढांचे में संशोधन करके नई ऋण रेटिंग निर्धारण पद्धति अपनाई गई है, जिसमें रुपए 50 लाख तथा उससे ऊपर के सभी खुदरा ऋणों को सम्मिलित किया गया है। नीतियों एवं प्रक्रियाओं की लगातार समीक्षा की गई ताकि अनुप्रवर्तन एंव निगरानी का नया मानक स्तर बनाए रखा जाए।

खुदरा बैंकिंग

इस खंड में क्रय विक्रय दरों में बेहतर अंतर और निवल ब्याज मार्जिन के कारण खुदरा उधार पर बैंक ने विशेष रूप से जोर दिया है ।

बैंक ने खुदरा उधार क्षेत्र के अंतर्गत बैंक द्वारा वेतन पर ऋण, टिकाऊ उपभोक्ता वस्तुओं, वाहनों, आवासों के क्रय के लिए ऋण बंधक पर ऋण प्राप्य भाड़े का प्रतिभूतिकरण, शिक्षा ऋण, एन.आर.आइ./पी.आइ.ओ. को ऋण और महिलाएं, वरिष्ठ नागरिक और अल्पावधि उद्यमी जैसे विशिष्ट क्षेत्रों के लिए ऋण के कई प्रकार के उत्पाद प्रदान करता है।

वर्तमान बाज़ार की गतिशीलता के अनुरूप स्वयं को ढालने के लिए बैंक ने बदलती अपेक्षाओं को ध्यान में रखते हुए निरंतर आधार पर योजनाओं तथा उत्पादों को पुनर्विकसित, पुनरस्थापित तथा पुनर्निर्धारित किया है, जो संविभाग में निरंतर विकास को बनाए रखने में सहायक हुआ है । कार के विनिर्माताओं के साथ गठजोड़ संबंध स्थापित करके चार पहिए वाहन ऋण को बढ़ावा देने के लिए अपनायी गई रणनीति ऐसी योजनाओं में से एक है। कुछ खुदरा ऋणों के लिए 8 केंद्रो में केंद्रीकृत संस्करण केंद्र पहले से स्थापित किये जा चुके हैं और पहचाने गए अन्य 5 केंद्रों में भी खोले जा रहें है ताकि ऋण वितरण प्रणाली में परिवर्तन लाया जा सके । विशेष अधिकारियों द्वारा प्रस्तावों का संस्करण बिना किसी अड़चन के शीघ्र किया जाता है और इस प्रकार गुणवत्ता और प्रमात्रा में सुधार होता है । चालू राजकोषीय वर्ष के दौरान इन केंद्रों से की गई संचयी मंजूरियाँ 1613 हैं जिनमें रु. 321.54 करोड़ की राशि है ।

31 मार्च 2010 को समाप्त राजकोषीय वर्ष के दौरान खुदरा ऋण की प्रतिशतता में 31 मार्च 2009 को समाप्त राजकोषीय वर्ष की तुलना में 12.49% की वृद्धि हुई । दि. 31 मार्च 2010 की स्थिति के अनुसार बैंक के कुल बकाया घरेलू खुदरा ऋण और अग्रिमों की राशि रु. 20,018 करोड़ थी, जो सकल घरेलू अग्रिमों के कुल बकाये का 25.28% है । विभिन्न खुदार ऋण योजनाओं के अंतर्गत बकाया राशियों का विस्तृत विवरण निम्नानुसार है:

(रु. करोड़ में)

ब्यौरे	बकाया रकम	बकाया खुदरा ऋणों की प्रतिशतता
आवास ऋण	7304.41	36.49
वैयक्तिक ऋण	5055.40	25.26
बंधक ऋण (सिंड मोर्टगेज और सिंडरेंट)	2478.73	12.38
व्यापारी ऋण	1735.87	8.67
शैक्षिक ऋण	1459	7.29
सिंड स्वर्ण	1410.00	7.04
अन्य	583.42	2.91
कुल घरेलू खुदरा ऋण	20017.83	100.00

Corporate and Regional levels, so as to monitor the health of such accounts on a continuous basis and offer timely assistance, thereby avoiding slippage.

Risk Management Cells set up at ROs were geared up to monitor and oversee compliance functions. The existing credit rating framework has been revised with a new rating system for rating all exposures including retail exposures of Rs.50 lakh and above. The policies and procedures were constantly reviewed, so as to put in place improved standards of monitoring and supervision.

Retail Banking

Retail Lending continues to be the thrust area of the Bank, due to better spread and net interest margin in this segment.

The Bank extends wide range of retail loan products in the form of loans against salary, loans for purchase of consumer durables, vehicles, housing, loans on mortgage, securitization of rent receivables, education loans, loans to NRI/PIOs and loans for specific segments such as women, senior citizens and small time entrepreneurs.

To stay in tune with the present market dynamics, the Bank has redesigned strategies and repositioned products, customizing on a regular basis to the changing requirements thus enabling continuity in growth of the portfolio. Establishing tie-up with car manufacturers is one of the strategies adopted for accelerating the vehicle loans under four wheeler segment.

Centralised Processing Centres for some of the retail loans have already been established in 8 centres and is being replicated in other 5 identified places also to bring about transformation in the loan delivery process. The proposals are processed quickly without any hassles by specialist officers, thus improving the quality and quantity. The cumulative sanctions made by these centres during the current fiscal is 1613 involving an amount of Rs.321.54 crore.

During the fiscal year ended 31st March 2010, the growth in retail credit was 12.49% over the fiscal year ended 31st March 2009. The Bank's total outstanding domestic retail loans and advances amounted to Rs.20,018 crore. as at 31st March 2010 accounting 25.28% of the total outstanding gross domestic advances. Following are the details of outstandings under various retail credit schemes:

(Rs. crore)

Description	**Amount outstanding**	**% of total retail loans**
Housing Loans	7304.41	36.49
Personal Loans	5055.40	25.26
Mortgage Loans (SyndMortgage & SyndRent)	2478.73	12.38
Trader Loans	1735.87	8.67
Education Loans	1459.00	7.29
SyndSwarna	1410.00	7.04
Others	583.42	2.91
Total Domestic Retail Loans	20017.83	100.00

बैंक ने पर्याप्त परिश्रमिता प्रक्रिया पर ध्यान केंद्रीकृत करने के द्वारा आस्ति की गुणवत्ता को सुधारने के लिए खुदरा ऋण में वृद्धि को संयत करने के वास्ते एक सतर्क मार्ग को अपनाया है । वर्ष 2010-11 के दौरान निम्नांकित खुदरा ऋण उत्पादों पर जोर दिया जाएगा:

सिंड निवास: गैर प्राथमिकता आवास ऋण

आवास ऋणों को निपटाने के लिए केंद्रीकृत प्रसंस्करण केंद्रों की स्थापना से संविभाग के अंतर्गत प्रमात्रा और आस्ति गुणवत्ता के मामलों में अच्छी वृद्धि हुई है । अनुमोदित परियोजनाओं में फ्लैटों के क्रेताओं को वित्तीयन के लिए अनुमोदित निर्माता मार्ग पर विशेष रूप से ध्यान दिया जा रहा है । निर्माताओं और परियोजनाओं के बारे में पर्याप्त अध्यवसाय करने के लिए एक प्रणाली बनाई गई है ।

आवास ऋण संविभाग में 31 मार्च 2009 को समाप्त वित्तीय वर्ष से 10.43% अधिक वृद्धि हुई है और 31 मार्च 2010 को इस क्षेत्र के बकाया अग्रिम रु. 7,304 करोड़ रहे जिसमें ग्राहकों की संख्या 161147 है ।

सिंडवाहन

आटो उत्पादकों के साथ गठजोड़ व्यवस्था सफल हुई है । संविभाग ने चालू वित्तीय वर्ष में 19.97% की एक वृद्धि दर्ज की है, जिसमें रु. 808 करोड़ का बकाया शामिल है ।

सिंड स्वर्ण एक्सप्रेस

प्रधान रूप से ऐसे क्षेत्रों में जहां कोई ऋण नहीं है, गैर प्राथमिकता ऋणों पर ध्यान केंद्रीकृत करने के कारण आभूषण/स्वर्ण पर ऋणों का बकाया शेष रु. 1400 करोड़ से अधिक हो गया है । चालू वित्तीय वर्ष के दौरान इसमें निवल जोड़ रु. 360 करोड़ रहा है ।

सिंडविद्या

शैक्षिक ऋण संविभाग जो मार्च 2009 को रु. 1150 करोड़ रहा उसकी मात्रा में वर्ष के दौरान अभिवृद्धि हुई है और वह मार्च 2010 के अंत में रु. 1460 करोड़ हो गया है और इस प्रकार संविभाग में 27.07% की वृद्धि हुई है ।

वर्ष 2009-2010 के दौरान वित्तीय निष्पादन

लाभ एवं लाभप्रदत्ता

पिछले वर्ष में रिपोर्ट किए गए रु. 913 करोड़ की तुलना में वर्ष 2009-2010 के दौरान बैंक का निवल लाभ 11% घटकर रु. 813 करोड़ रह गया है । 31 मार्च 2010 को बैंक का परिचालन लाभ रु. 1,873 करोड़ रहा जो 31 मार्च 2009 के रु. 1,671 करोड़ की तुलना में 12% की वृद्धि को दर्शाता है ।

आय और व्यय

वर्ष 2009-10 के दौरान बैंक का निवल आय वर्ष 2008-09 के रु. 10.440 करोड़ की तुलना में 7.42% बढ़कर रु. 11,215 करोड़ हो गया है । ब्याज से आय जो 2008-09 में रु. 9525 करोड़ रही उसमें वर्ष 2009-10 के दौरान 5.48% वृद्धि हुई है, जो रु. 10047 करोड़ हो गया ।

गैर–ब्याज आय जो 2008-09 में रु. 915 करोड़ का रहा उसमें वर्ष 2009-10 के दौरान 27.64% वृद्धि हुई जो रु. 1167 करोड़ बन गया । निवेशों की बिक्री से आय 2008-09 के रु. 193 करोड़ से 2009-10 में रु. 389 करोड़ तक बढ़ गया । व्ययगत ब्याज 2008-09 के रु. 6,978 से बढ़कर 2009-10 में रु. 7307 करोड़ बन गया है ।

The Bank has adopted a cautious approach to moderate the growth in retail credit so as to improve asset quality by focusing on due diligence process. During the year 2010-11, thrust will be on the following retail loan products:

SyndNivas – Non-priority Housing Loans

The operationalisation of Centralised Processing Centres for handling housing loans has delivered satisfactory growth in terms of volume and asset quality. The focus is mainly on approved builder route for financing the buyers of flats in approved projects. A system has been put in place for conducting due diligence on builders and projects.

The housing loan portfolio has registered a growth of 10.43% over the fiscal year ended 31st March 2009 and the outstanding advances to this sector stood at Rs.7,304 crore as at 31st March 2010 with a clientele base of 161147.

SyndVahan

Tie-up arrangement with Auto manufacturers has been successful. The portfolio has registered a growth of 19.97% during the current fiscal with outstandings of Rs.808 crore.

SyndSwarnaExpress

Outstanding balance under loans against jewellery/ gold has crossed Rs.1,400 crore on account of focused attention to non-priority loans, mainly in those places where there was no exposure at all. Net addition during the current fiscal is nearly Rs.360 crore.

SyndVidya

During the current fiscal, Education Loan portfolio has registered a quantum jump from Rs.1,150 crore as at March 2009 to Rs.1460 crore as at March 2010 registering a growth of 27.07%.

FINANCIAL PERFORMANCE DURING 2009-10

Profits & Profitability

Net profit of the Bank declined by 11% from Rs.913 crore reported in the previous year to Rs.813 crore during 2009-10. The Operating Profit of the Bank for the year ended 31st March 2010 stood at Rs.1,873 crore compared to Rs.1,671 crore as at 31st March 2009 registering a growth of 12%.

Income & Expenditure

Total income of the Bank increased by 7.42% to Rs.11,215 crore during the year 2009-10 compared to Rs.10,440 crore during 2008-09. Interest income for the year 2009-10 improved by 5.48% to Rs.10,047 crore in 2009-10 from Rs.9,525 crore in 2008-09.

Non-interest income increased by 27.64% to Rs.1,167 crore during the year 2009-10 from Rs.915 crore in 2008-09. The profit on sale of investments increased to Rs.389 crore in 2009-10 from Rs.193 crore in 2008-09. The interest expended increased to Rs.7,307 crore in 2009-10 from Rs.6,978 crore in 2008-09.

पूँजी और आरक्षित निधि

31-3-2010 को बैंक की प्रदत पूंजी रु. 522 करोड़ की रही । आरक्षित और आधिक्य निधियां 2008-09 के रु. 4488 करोड़ से बढ़कर रु. 2009-10 में रु. 5105 करोड़ बन गई हैं । बैंक की निवल मालियत (पुनर्मूल्यांकन आरक्षण को छोड़कर) 31 मार्च, 2009 के रु. 4592 करोड़ से बढ़कर 31 मार्च, 2010 को रु. 5222 करोड़ बन गई है । जो प्रधानत: प्रतिधारित अर्जित राशियों की वजह से हुई। बैंक ने वर्ष 2009-10 के दौरान स्थायी ऋण प्रपत्रों (आई.पी.डी.ए.) को जारी करने के जरिए रु. 194 करोड़ और टायर–II बंधपत्रों को जारी करने के जरिए रु. 200 करोड़ की राशि जुटाई है । बैंक ने आस्ति विस्तारण कार्य योजना के लिए पुन: पूंजी जुटाने हेतु पर्याप्त शुरुआती व्यवस्था कर ली है ।

लाभांश:

बैंक के निदेशक मंडल ने 31 मार्च 2010 को समाप्त वर्ष के लिए 30% का एक अंतिम लाभांश प्रस्तावित किया है जो भारत सरकार के अनुमोदन के अधीन है । लाभांश के रूप में कुल भुगतान की गई रकम 2009-10 के लिए रु. 183 करोड़ है (इसमें लाभांश कर शामिल हैं) ।

महत्वपूर्ण निष्पादन अनुपात

क) बासेल 1 के अंतर्गत बैंक का पूंजी पर्याप्तता अनुपात 11.20% रहा जो नियामक निर्धारण के 9% से काफी अधिक है । टायर-1 अनुपात 7.26% और टायर II अनुपात 3.94% रहे । बासेल II के अंतर्गत पूंजी पर्याप्तता अनुपात 31 मार्च 2009 के 12.68% से बढ़कर 12.70% हो गया है । बासेल II के अंतर्गत टायर I और टायर II के अनुपात क्रमश: 8.24% और 4.46% बन गए ।

ख) बैंक के प्रतिशेयर बही मूल्य में वृद्धि हुई है जो 31 मार्च 2009 के रु. 95.98 से बढ़कर 31 मार्च 2010 को रु. 107.80 बन गई ।

ग) प्रधानत: निवल लाभ में ह्रास के कारण बैंक के प्रति शेयर अर्जन में (ई.पी.एस.) 31 मार्च 2009 रु. 17.49 से घटकर 31 मार्च 2010 को रु. 15.58 हे गया है ।

घ) सकल अग्रिमों की तुलना में सकल अनर्जक आस्तियां 31 मार्च 2009 के 1.93% से 31 मार्च 2010 को 2.19% तक बढ़ गई हैं)

ङ) भा.रि.बैं. द्वारा नियत किए गए 70% के अधिदेशी कवरेज अनुपात के प्रति बैंक का प्रावधान कवरेज 31 मार्च 2010 को 73.31% रहा ।

च) बैंक का ऋण–जमा अनुपात 31 मार्च 2009 को रिपोर्ट किए गए 71.53% से बढ़कर 31 मार्च 2010 को 78.15% हो गया है ।

छ) वर्ष के दौरान लिपिकीय और अधिकारी दोनो संवर्गों में नई भर्ती के कारण प्रति कर्मचारी लाभ में सीमांत रूप से कमी हुई है जो 31 मार्च 2009 के रु 7.51 करोड़ से घटकर 31 मार्च 2010 को रु. 7.47 करोड़ हो गया है ।

ज) प्रति कर्मचारी लाभ 31 मार्च 2009 के रु. 3.64 लाख से घटकर 31 मार्च 2010 को रु. 3.18 लाख हो गया है ।

झ) अग्रिमों से प्राप्त औसत आय में कमी हुई है जो 2008-09 के 10.73% से घटकर 2009-10 में 9.40% हो गया है ।

ञ) जमाराशियों की लागत 31 मार्च 2009 के 6.98% से घटकर 31 मार्च 2010 को 6.14% बन गई ।

ट) बैंक का निवल ब्याज मार्जिन (एन आइ एम) 31 मार्च, 2009 के

Capital & Reserves

The paid-up capital of the Bank stood at Rs.522 crore as on 31st March 2010. The Reserves and Surplus increased to Rs.5105 crore in 2009-10 from Rs.4488 crore in 2008-09. The Net Worth of the Bank (excluding revaluation reserves) increased to Rs.5,222 crore as on 31st March 2010 compared to Rs.4,592 crore as on 31st March 2009, mainly contributed by the retained earnings. The Bank has raised Rs.194 crore through the issue of Innovative Perpetual Debt Instruments (IPDI) and Rs.200 crore through Tier II Bonds during the year 2009-10. The Bank is having adequate headroom to raise further capital to meet its asset expansion plans.

Dividend

The Board of Directors have proposed, subject to approval of Government of India, a final dividend of 30% for the year ended 31st March 2010. The total outgo in the form of dividend (inclusive of dividend Tax) during the year 2009-10 would amount to Rs.183 crore.

Key Performance Ratios

a. The Capital Adequacy Ratio of the Bank under Basel I stood at 11.20% well above the regulatory prescription of 9%. The Tier I and Tier II ratios stood at 7.26% and 3.94% respectively. The Capital Adequacy Ratio under Basel II also increased to 12.70% as against 12.68% as on 31st March 2009. The Tier I and Tier II ratios under Basel II, stood at 8.24% and 4.46% respectively.

b. The Book Value per share of the Bank improved to Rs.107.80 as on 31st March 2010 from Rs.95.98 as on 31st March 2009.

c. The Earning per share (EPS) of the Bank decreased to Rs.15.58 as on 31st March 2010 from Rs.17.49 as on 31st March 2009 mainly due to decrease in net profit.

d. The Gross NPA to gross advances increased to 2.19% as at 31st March 2010 from 1.93% as at 31st March 2009.

e. The provision coverage of the Bank stood at 73.31% as of 31st March 2010 as against the mandatory coverage ratio of 70% stipulated by RBI.

f. The Credit-Deposit Ratio of the Bank increased to 78.15% as on 31st March 2010 from 71.53% as on 31st March 2009.

g. Business per employee has marginally declined to Rs.7.47 crore as at 31st March 2010 from Rs.7.51 crore as at 31st March 2009 mainly due to new recruitment, both in clerical and officer cadre during the year.

h. Profit per employee declined to Rs. 3.18 lakh as at 31st March 2010 from Rs.3.64 lakh as at 31st March 2009.

i. The average yield on advances declined to 9.40% in 2009-10 from 10.73% in 2008-09.

j. The cost of deposits of the Bank declined to 6.14% as at 31st March 2010 compared to 6.98% as at 31st March 2009.

k. The Net Interest Margin (NIM) of the Bank decreased to

2.75% से घटकर 31 मार्च, 2010 को 2.35% पर आ गया।

ठ) आस्तियों पर प्रतिलाभ 31 मार्च, 2009 के 0.81% की तुलना में 31 मार्च, 2010 को घटकर 0.62% हो गया।

राजकोष और अंतर्राष्ट्रीय परिचालन

बैंक के घरेलू निवेश में 8.21% की वृद्धि हुई हैं, जो 31-3-2009 के रु. 30,293 करोड़ के स्तर से बढ़कर 31-3-2010 को रु. 32,778 करोड़ पर पहुँच गया। इस बढ़ोत्तरी का मुख्य कारण नकदी प्रबंधन के लिए कर्ज़ लिखतों में निवेश करना ही है। निवेश संविभाग (व्यापार लाभ को छोड़कर) से प्राप्त कुल आय वर्ष 2008-09 के रु. 2,041 करोड़ से बढ़कर वर्ष 2009-10 को रु. 2,335 करोड़ तक पहुँच गई। एस.एल.आर. प्रतिभूतियों में बैंक का निवेश रु. 28,351 करोड़ हो गया है, जो 31-3-2010 को बैंक के कुल निवेश का 86.49% बनता है।

भा.रि.बैं. और सरकार के नीतिगत निर्णय

वर्ष 2008 में वैश्विक स्तर पर घटित घटनाओं से भा.रि.बैं. अपने को अलग नहीं रख सकता तथा वैश्विक आर्थिक संकट से बहुत अधिक प्रभावित हुआ है। यह प्रभाव स.घ.उ. के विकास दर में परिवर्तन से देखने को मिला है जबकि घरेलू वित्तीय बाजार अच्छी तरह आवृत्त रहने से बचे रहे। बहुत अच्छी घरेलू माँग, हल्की मुद्रास्फीति और आरामदायक विदेशी मुद्रा भंडार ने हमारे आर्थिक व्यवस्था को आवश्यक संबल दिया।

भा.रि.बैं. द्वारा किए गए उपायों के फलस्वरूप भारतीय वित्तीय बाजार सही ढंग से काम करते रहे। भारत सरकार द्वारा घोषित किए गए राहत पैकेजों ने भा.रि.बैंक द्वारा किए गए उपायों के साथ मिलकर बैंकिंग सिस्टम में रु. 4,20,000/- करोड़ तक नकदी उपलब्ध करायी। वित्त वर्ष 2009-10 के दौरान सी.आर.आर. 75 बिन्दुओं तक बढ़ाकर 5.75% कर दिया गया जबकि रेपो और रिवर्स रेपो दरें कुल मिलाकर 5% और 3.50% पर क्रमश: स्थिर रहीं।

कुल मिलाकर वित्त वर्ष 2009-10 की मौद्रिक नीति इस प्रकार है:

- व्यवहार्य दरों पर ऋण विस्तार सुनिश्चित करना।
- वैश्विक और घरेलू परिस्थितियों पर लगातार नजर रखना तथा नीतिगत समायोजनों के माध्यम से तुरंत एवं प्रभावी ढंग से निपटना।
- मौद्रिक और ब्याज दरों की एक ऐसी व्यवस्था बनायी जाए जो वैश्विक वित्तीय संकटों से उठनेवाली समस्याओं को देखते हुए मूल्य और वित्तीय स्थिरता सुनिश्चित कर सके।

मुद्रास्फीति पर अंकुश लगाने के लिए भा.रि.बैं. ने वर्ष 2009-10 की तीसरी तिमाही की मौद्रिक नीति की समीक्षा में सी.आर.आर. को दो बार में 75 BPS बढ़ाकर 5.75% कर दिया। पहली बार 50 BPS बढ़ाकर 13.02.2010 के पखवाड़े से तथा दूसरी बार 25 BPS बढ़ाकर 27.02.2010 से शुरू होनवाले पखवाड़े से प्रभावी कर दिया। बैंक दर, रेपो रेट, और रिवर्स रेपो रेट को अपरिवर्तित रखा गया।

भा.रि.बैं. के प्रयासों से चालू वित्त वर्ष 2009-10 के दौरान सिस्टम में नकदी की स्थिति आरामदायक रही और प्रतिदिन औसतन रु. 1,09,000/- करोड़ रुपये अवशोषित होते रहे। अर्थव्यवस्था के-सिस्टम में नकदी प्रबंधन द्वारा मुद्रास्फीति के दबाव पर अंकुश लगाने के लिए उठाए गए कदमों की पृष्ठभूमि में सीआरआर की बढोतरी को देखने के साथ-साथ मूल्य स्थिरता भी सुनिश्चित की गयी। फरवरी, 2010 के दौरान सीआरआर की पहली

2.35% as on 31st March 2010 from 2.75% as on 31st March 2009.

l. The Return on Assets declined to 0.62% as on 31 March 2010 compared to 0.81% as on 31st March 2009.

TREASURY AND INTERNATIONAL OPERATIONS

The domestic investments of the Bank grew by 8.21% to reach Rs.32,778 crore as on 31-03-2010 from the level of Rs.30,293 crore as on 31-03-2009. The increase is mainly due to investments in debt instruments for liquidity management purposes. Total income from investment portfolio (excluding trading profits) increased from Rs.2,041 crore in the year 2008-09 to Rs.2,335 crore in the year 2009-10. The Bank's investment in SLR securities amounted to Rs.28,351 crore, which forms 86.49% of the aggregate investments as on 31-03-2010.

RBI and Government Policy Decisions

India could not remain aloof to the global happenings in 2008 and was very much impacted by the global financial crisis. The impact was seen in the form of moderation in GDP Growth rate but the domestic financial markets remained fairly insulated. Robust domestic demand, benign inflation and comfortable foreign exchange reserves did provide the economy the much needed cushion.

The measures initiated by RBI have resulted in Indian Financial Markets functioning in an orderly manner. The stimulus packages announced by Government of India coupled with policy measures initiated by RBI infused liquidity to the extent of Rs. 4,20,000 crore into the banking system. During FY 2009-10, CRR has been hiked by 75 bps to 5.75%, while both Repo and Reverse Repo have been more or less stable at 5.00% and 3.50% respectively.

On the whole, the stance of Monetary Policy for FY 2009-10 has been:

- To ensure credit expansion at practicable rates.
- To continuously monitor the global and domestic conditions and respond swiftly and effectively through policy adjustments.
- To maintain a monetary and interest rate regime that ensures price and financial stability taking into account the emerging lessons of the global financial crisis.

To curb the inflationary pressures, RBI during the third quarter review of the Monetary Policy for the Year 2009-10 has hiked CRR by 75 bps to 5.75% in two tranches, the first tranche increase of 50 bps coming into effect from the fortnight beginning from 13-02-2010 and the second tranche increase of 25 bps becoming effective with the fortnight beginning from 27-02-2010. The Bank Rate, Repo Rate and Reverse Repo Rate have been kept unchanged.

Liquidity in the system has been comfortable with RBI on an average absorbing Rs.1,09,000 crore on a daily basis during the current FY 2009-10. Hike in CRR was seen in the light of curbing inflationary pressures in the economy by managing the liquidity in the system and at the same

बढ़ोतरी से आशा की गयी थी कि सिस्टम से रु. 36,000 करोड़ की नकदी वापस ली जाएगी जबकि सी.आर.आर. में की गई चालू बढ़ोतरी से आशा की गयी थी कि सिस्टम से रु.12,500 करोड़ की अतिरिक्त राशि निकाल ली जाएगी। सी.आर.आर. में बढ़ोतरी से देय राशि में आनेवाले निवेशों पर कोई बड़ा प्रभाव पड़ने की संभावना नही रही क्योंकि वित्त वर्ष 2009-10 के दौरान स.घ.उ. की बढ़ोत्तरी 7.20% से 7.50 तक होने का अंदाजा लगाया गया था। थोक मूल्य सूचकांक की मुद्रास्फीति दर अत्यधिक होने की संभावना व्यक्त की गयी थी, वह मार्च 2010 के दौरान 9.90 तक पहुँची। वर्ष 2010-11 के लिए मुद्रास्फीति का पूर्वानुमान 5.50% लगाया गया है।

देश का स.घ.उ. प्रथम और द्वितीय तिमाही के क्रमश: 6.10% और 7.90% की तुलना में तृतीय तिमाही में 6.70% बढ़ा। तीनों तिमाहियों की औसत स.घ.उ. की दर 6.90% रही। तीसरी तिमाही में 1) विनिर्माण, 2) व्यापार, होटेल, यातायात और संसूचना, 3) खान और पत्थर खुदाई और 4) निर्माण क्षेत्र में स.घ.उ. की विकास दर क्रमश: 14.30%, 10.00%, 9.60% और 8.70% तक बहुत ज्यादा दर्ज की गयी । बहरहल, तीसरी तिमाही में कृषि विकास दर प्रथम और द्वितीय तिमाही के क्रमश: 2.40% और 0.90% की तुलना में (–2.80%) रही । कृषि क्षेत्र का खराब प्रदर्शन स.घ.उ. की समग्र विकास दर में बाधक रही । औद्योगिक उत्पादन में बढ़ोतरी और उच्च मुद्रास्फीति के फलस्वरूप भा.रि.बैं. ने रेपो और रिवर्स रेपो प्रत्येक के दर में 25 BPS की वृद्धि कर दोनों को क्रमश: 3.50% और 5.00% पर ले आया, जो 19-03-2010 से प्रभावी हुए। वार्षिक नीति समीक्षा बैठक के दौरान शुरू किए गये उपरोक्त मौद्रिक उपायों से आशा की जाती है कि :

1) अर्थव्यवस्था ने मुद्रा स्फीति पर रोक लगेगी 2) उच्च आर्थिक विकास बना रहेगा, 3) सरकारी उधार की अपेक्षाओं में सहूलियत होगी और, 4) ऋण के माँग की पूर्ति में सहायता मिलेगी । भा.रि.बैं द्वारा शुरू की गयी नीति से वैश्विक अर्थव्यवस्था के साथ–साथ घरेलू अर्थव्यवस्था में घटने–वाली घटनाओं में तारतम्य बना रहेगा ।

अन्तर्राष्ट्रीय साख श्रेणी निर्धारण एजेंसी और स्टैण्डर्ड एंड पूर ने दिनांक 19-3-2010 को भारत के सार्वभौमिक रेटिंग अऊटलुक को ''नकरात्मक'' से ''स्थिर'' में बढ़ाया है । बहारहाल, मुद्रास्फीति के उच्चस्तर का प्रभाव देश के समष्टि आर्थिक स्थिति को प्रभावित करनेवाली वस्तुओं पर हो सकता है। रेटिंग आऊटलुक में किए गए बदलाव से यह दिखता है कि रेटिंग एजेंसी को विश्वास हो गया है कि भारत सरकार अपनी राजकोषीय घाटे को नियंत्रित कर रही है और राजकोषीय सुदृढ़ीकरण के लिए कदम उठा रही है । वर्ष 2009 में ईक्विटी बाज़ार में विदेशी संस्थागत निवेशों का आना 17.46 बिलियन यू.एस.डी. था जबकि वर्ष 2010 के प्रथम तीन महीनों में ईक्विटी बाज़ार में विदेशी संस्थागत निवेशों का आना 4.55 यू.एस.डी बिलियन रहा और कुल आवक 22.01% बिलियन यू.एस.डी. रहा । रेटिंग आऊटलुक में किए गए बदलाव से वर्ष 2010-11 में और विदेशी निवेश आ सकता है ।

मौजूदा ब्याज दरों का स्तर नैगम क्षेत्र के निष्पादन को प्रतिकूल रूप से प्रभावित नहीं किया है तो तृतीय तिमाही के परिणामों में स्पष्ट रूप से दिखाई दे रहा है । बहरहाल, अल्पावधि के ऋण दर 25-50 BPS बढ़ सकते हैं जबकि अन्य क्षेत्रों की ब्याज दरों के निकट समय में बढ़ने के कोई आसार नहीं हैं। ''बैंकों के बाँड संविभाग के ए.एफ.एस. और एच.एफ.टी. श्रेणियों के तहत वर्गीकरण से एम.टी.एम. में होनेवाली हानि के फलस्वरूप प्रावधान बढ़ने से बेंचमार्क बाण्डों से मिलनेवाले प्रतिलाभ के चलते मुख्य नीति दर वृद्धि के आलोंक में चालू स्तरों में 25 BPS के करीब वृद्धि हो सकती है । पुन: विनियामक द्वारा की जानेवाली नीतिगत कारवाई चतुर्थ तिमाही की स.घ.उ. विकास जो जारी की जानेवाली है, उस पर बहुत निर्भर करेगी ।

time ensuring price stability. The earlier hike in CRR during February, 2010 was expected to suck out liquidity to the extent of Rs.36,000 crore from the system, while the current hike in CRR was expected to flush out additional liquidity to the tune of Rs.12,500 crore from the system. The hike in CRR is not expected to have a major impact on the inflows in to the country as the initial estimates of the country's GDP is expected to grow between 7.20% and 7.50% for the FY 2009-10. The WPI inflation, which was expected to have peaked out, touched 9.90% during March 2010. The inflation has been forecast at 5.50% for FY 2010-11.

The Country's GDP grew by 6.70% during the third quarter when compared with 6.10% and 7.90% growth in Q1 and Q2 respectively. The average GDP growth for the three quarters of FY 2009-10 works out to 6.90%. The Q3 GDP registered robust growth in 1) Manufacturing, 2) Trade, hotels, transport and communication, 3) Mining & Quarrying and 4) Construction at 14.30%, 10.00%, 9.60% and 8.70% respectively. However, the growth under Agriculture in Q3 stood at (– 2.80%) when compared with 2.40% and 0.90% in Q1 and Q2 respectively. The poor performance of the Agriculture sector has rather been a drag on the overall GDP growth rate. The surge in industrial production coupled with high inflation has resulted in RBI hiking both Repo and Reverse Repo by 25 bps each to 3.50% and 5.00% respectively with effect from 19-03-2010. The above monetary measures initiated during Annual Policy Review Meet are expected to 1) Contain inflationary pressures in the economy, 2) Sustain higher economic growth, 3) Facilitate Government borrowing requirements and 4) Help meet the credit demand. The Policy moves by RBI would be in consistency with the developments in the global as well as domestic economy.

International Credit Rating Agency, Standard & Poor on 19-03-2010 has raised India's sovereign rating outlook to "Stable" from "Negative". However, high levels of inflation could have impact on the macro economic variables of the country. The change in the rating outlook reflects that the Rating Agency is confident of Government of India containing its fiscal deficit and initiating steps for fiscal consolidation. The FII inflows into the equity markets in 2009, stood at USD17.46 bn while during the first three months of 2010 FII flows into the equity markets stood at USD 4.55 bn making for total inflow of USD 22.01 bn. The change in the rating outlook could bring in more inflows in the FY 2010-11.

The prevailing interest rate levels have not stifled the performance of the Corporate Sector, which is clearly visible in the third quarter results. However, interest on short-term loans might harden by 25-50 bps, while the hardening of interest rates in other segments may not be on the cards in the near term. The benchmark bond yields could harden in the light of key policy rate hike around 25 bps from the current levels that could result in rise in provision owing to likely increase in MTM losses in Bond Portfolio of the banks classified under AFS and HFT categories. Further policy action from the regulator would very much depend on the

वित्त वर्ष 2009-10 के द्वितीय तिमाही के दौरान घरेलू अर्थव्यवस्था में जो बहुमुखी आर्थिक विकास उभरने लगा, आशा की जाती है कि वह बनी रहेगी । इसके साथ औद्योगिक विकास व्यापक तौर पर बढ़ने से निर्यात और आयात भी सकारात्मक रूख से बढ़ने लगा । इन सब के साथ सामान्य मानसून आने और उच्च औद्योगिक विकास को ध्यान में रखते हुए भा.रि.बैं. ने वित्त वर्ष 2010-11 के लिए स.घ.उ. का विकास दर 8.00% होने का पूर्वानुमान लगाया है । पुन: यह भी आशा की जाती है कि भा.रि.बैं. का ज्यादा ध्यान मुद्रास्फीति को नियंत्रित करने पर ही होगा । इस संदर्भ में यह कहा जा सकता है कि बाज़ार की परिस्थितियों, मुद्रास्फीति का दबाव और सरकारी उधार के स्तर के आधार पर निकट भविष्य में दरों में और वृद्धि हों सकती है ।

अंतर्राष्ट्रीय प्रभाग

अंतर्राष्ट्रीय प्रभाग, मुंबई बैंक का एक मात्र ''श्रेणी ए'' का कार्यालय है। अंतर्राष्ट्रीय प्रभाग, मुंबई में स्थित बैंक के केंद्रीकृत डीलिंग रूम को नई दिल्ली और बेंगलूर में स्थित दो लिंक डीलिंग केंद्रों से समर्थन प्रदान किया जाता है। ओवरसीज़ काउंटर पार्टी बैंकों के साथ स्टेट-ऑफ-द-आर्ट वेब प्लेटफार्म का प्रयोग करके वेब आधारित व्यापार करनेवाला हमारा बैंक प्रथम बैंक है। बैंक की 87 नामोद्दिष्ट शाखाएं (अर्थात् श्रेणी ''बी'') हैं, जो स्वयं पूर्ण विदेशी विनिमय व्यवहारों को संभालती हैं और 369 नामोद्दिष्ट शाखाएं हैं, जो बैंक के एफ.सी.एन.आर. कारोबार को संभालती हैं। बैंक की सभी शाखाओं में एनआरई/ओएनआर जमाराशियाँ स्वीकार की जाती हैं।

अंतर बैंक विदेशी विनिमय लेन-देन का भुगतान यू.एस.डी./आइ.एन.आर. में करने के लिए क्लीयरिंग कार्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड (सी.सी.आइ. एल.) का बैंक एक सदस्य है। फॉरेक्स फॉरवर्ड सेगमेंट संबंधी अंतर-बैंक यूएसडी/आरएनआर संबंधी व्यापार सेगमेंट के लिए बैंक सीसीआईएल का सदस्य बना। इसके अलावा, बैंक उन बैंकों में से पहला बैंक है, जो सी.सी. आई.एल. के द्वारा विभिन्न मुद्राओं में लेन-देन हेतु निरंतर संपर्क निपटान (सीएलएस) के साथ कार्य करते हैं। ये दोनों पहलू भुगतान जोखिम के मामले से संबंध रखते हैं और भुगतान प्रक्रिया की कुशलता में सुधार लाते हैं। बैंक द्वारा केवल बिलकुल सादा व्युत्पन्न प्रदान किए जाते हैं और कोई जटिल व्युत्पन्न उत्पाद प्रदान नहीं किए जाते हैं। मौजूदा व्युत्पन्न कारोबार के संबंध में बैंक के खिलाफ कोई मुकदमा नहीं है।

मुद्रा-वायदे का व्यापार करने के लिए बैंक दो विनिमय कंपनियों अर्थात्, एमसीएक्स-एसएक्स और एनएसई का व्यापार-सह-समाशोधन सदस्य बन गया है।

पिछले वित्तीय वर्ष के रु. 6,01,185 करोड़ की तुलना में 31 मार्च, 2010 को बैंक का कुल फारेक्स टर्नओवर रु. 4,23,717 करोड़ था। बैंक का अंतर बैंक टर्नओवर पिछले वर्ष के रु. 5,35,324 करोड़ की तुलना में 31 मार्च, 2010 को रु. 3,73,281 करोड़ रहा। वैश्विक मंदी के चलते पण्वावर्त में गिरावट आई।

निर्यात वित्त

निर्यात ऋण जो 31 मार्च, 2010 को रु. 1,654 करोड़ था वह बढकर 31 मार्च, 2010 को रु. 1,902 करोड़ तक पहुँच गया। बैंक ने निर्यात क्षेत्र को ऋण की उपलब्धता बढ़ाने के लिए विभिन्न प्रकार के उपाय किए हैं। सिंडएक्सपोर्ट गोल्ड कार्ड योजना के तहत पात्र निर्यातकों को रियायती और अधिमान्यता शर्तों पर ऋण प्रदान किया जाता है और इसके दायरे को और बढ़ाया गया ताकि और अधिक निर्यातकों को उसमें शामिल किया जा सके ।

fourth quarter GDP growth which is yet to be released. The turnaround in economic recovery of domestic economy which began during the second quarter of FY 2009-10 is expected to be sustained with the Industrial growth turning more into a broad based one and Exports and Imports moving into a positive terrain. Taking into consideration, the assumption of normal monsoon and higher industrial growth, RBI has forecast a GDP growth rate of 8.00% for FY 2010-11. It is expected further that RBI's Policy stance would be more on containing inflation. In this context, it can be said that there could be a further rate hike in the near term depending on the market conditions, inflationary pressures and the level of Government borrowing.

International Division

International Division, Mumbai is the only "Category A" office of the Bank. The Bank's centralized dealing room at International Division Mumbai is supported by the two Link Dealing centres at NEW DELHI and BANGALORE. The Bank is one of the first to undertake WEB-BASED trading with overseas counter party Banks by using state-of-the-art WEB PLATFORMS. The Bank is having 87 designated Branches (Category B) to handle full-fledged FX transactions and 369 nominated branches to handle the FCNR BUSINESS of the Bank. NRE/ONR deposits are accepted at all branches of the Bank.

The Bank is a member of CLEARING CORPORATION OF INDIA LTD. (CCIL) for settlement of Inter Bank Forex Deals in USD/INR. The Bank has also become a member of CCIL for settlement of Inter Bank USD/INR deals in the Forex Forward Segment. Further, the Bank is one of the first Banks to participate in CONTINUOUS LINKED SETTLEMENT (CLS) for Cross Currency Deals by CCIL. Both the initiatives address the issue of settlement risk and improve the efficiency of settlement process. The Bank is offering only plain vanilla derivatives and no complex derivative products are offered by the Bank. There is no litigation against the Bank in respect of existing derivative transactions.

The Bank has become Trading-cum-Clearing Member on two exchanges, i.e., MCX-SX and NSE for undertaking trading in Currency Futures.

The total Forex Turnover of the Bank as at 31st March 2010 stood at Rs.4,23,717 crore as compared to Rs.6,01,185 crore for the previous Financial year. The Inter-Bank turnover of the Bank as at 31st March 2010 stood at Rs.3,73,281 crore as compared to Rs.5,35,324 crore for the previous year. The decline in turnover is due to the global recession.

Export Finance

Export credit outstanding stood at Rs.1,902 crore as at 31st March 2010, as against Rs.1,654 crore as at 31st March 2009. The Bank has initiated various measures to increase the flow of credit to export sector. The coverage under SyndExport Gold Card Scheme, a unique scheme for eligible exporters offering concessional and preferential terms, was broadened to include more number of exporters. Rupee export credit was offered at

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निर्धारित उच्चतम सीमा के भीतर स्पर्धात्मक ब्याज दरों में रुपया निर्यात ऋण प्रदान किया गया। बैंक द्वारा कुछ निर्धारित क्षेत्रों में अपने ग्राहकों को भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा विनिर्दिष्ट रूपरेखा के अनुसार, ब्याज अनुदान योजना उपलब्ध कराके रियायती ब्याज दर का लाभ प्रदान किया गया।

विनिमय कंपनियाँ

1. बैंक द्वारा निम्नांकित दो विनिमय गृहों का सफलतापूर्वक प्रबंधन किया जाता है:
   (1) मेसर्स नेशनल एक्सचेंज कंपनी, डब्ल्यू.एल.एल., दोहा कतार।
   (2) मेसर्स मुसंडम एक्सचेंज कंपनी, सल्तानत ऑफ ओमॉन।

2. खाड़ी स्थित निम्नलिखित विनिमय गृहों के साथ बैंक ने रुपया आहरण व्यवस्था कायम की है:

(1) मेसर्स वॉल स्ट्रीट एक्सचेंज सेंटर, दुबई
(2) मेसर्स रेधा अल अंसारी एक्सचेंज ईएसटी दुबई
(3) मेसर्स हबीब एक्सचेंज कं, शारजाह
(4) मेसर्स अल रजौकी इंटरनेशनल एक्सचेंज, दुबई
(5) मेसर्स अल अंसारी एक्सचेंज कं, आबु धाबी
(6) मेसर्स नेशनल फाइनॉन्स एंड एक्सचेंज कं, बहरीन
(7) मेसर्स नेशनल एक्सचेंज कं, कुवैत
(8) मेसर्स जेन्ज एक्सचेंज कं, बहरीन
(9) मेसर्स फेडरल एक्सचेंज कं, दुबई
(10) मेसर्स अल फलाह एक्सचेंज कंपनी, आबु धाबी
(11) मेसर्स यू ए ई एक्सचेंज सेंटर एलएलसी, आबु धाबी

बैंक के पास खाड़ी से भारत को बेहतर एवं किफायती निधि अंतरण के लिए 8 विनिमय गृहों के साथ त्वरित विप्रेषण व्यवस्था है।

समुद्रपारीय परिचालन – विदेश में बैंक की केवल एक शाखा यूनाइटेड किंगडम के लंदन में है। यह कोष और विदेशी विनिमय डीलिंग परिचालनों के अलावा, मुद्रा बाजार परिचालनों में भी सक्रिय है। यह शाखा भारतीय सिंडिकेशनों तथा ईसीबी में सक्रिय सहभागी है। भारतीय कंपनियाँ विश्वव्यापी होने के कारण शाखा को कारोबार के लिए नए नए अवसर प्राप्त हो रहे हैं।

शाखा का कुल कारोबार 31-3-2009 के2209.920 मिलियन जी बी पाउंड से बढ़कर 31-3-2010 को 2719.737 मिलियन जीबी पाउंड हो गया।

आस्ति गुणवत्ता और अनर्जक आस्तियों का प्रबंधन

बैंक ने अनर्जक आस्तियों के प्रबंधन को सबसे अधिक महत्व दिया है। अनर्जक आस्तियों को कम करना और आस्तियों का प्रबंधन पर वर्ष का 2009-10 के दौरान ध्यान केंद्रित किया गया। सबसे अधिक जोर अनर्जक आस्तियों के स्तर के प्रबंधन तथा खातों के स्तरोन्नयन के साथ अनर्जक आस्तियों के पूर्वानुमानित आंकड़ों पर निगरानी रखने पर दिया गया।

बैंक की वसूली नीति का लक्ष्य अनर्जक आस्तियों के प्रबंधन पर केंद्रित है और संबंधित क्षेत्र में कार्य करने वालों के अनर्जक खातों के किसी भी वर्ग के निर्धारण में मदद देती है। वसूली नीति में देयों की वसूली से संबंधित तरीका, छूट के अनुमति देने से संबंधित मानदंड, बट्टे खाते डालते समय ध्यान देनेवाले तथ्य, मंजूरी अधिकार, रिपोर्ट करना तथा निगरानी करना आदि शामिल है। देयों के निपटान करने के मामले में मैट्रिक्स चार्ट का उपयोग किया जाता है जिससे वह प्रक्रिया अभेदात्मक हो जाती है।

very competitive interest rates within the ceiling prescribed by RBI. The interest rate subvention scheme, as designed by RBI, has been made available by the Bank to its customers in certain specified sectors, thus passing on the benefits of concessional interest.

Exchange Companies

1. The Bank is successfully managing two Exchange Houses viz.,
   - M/s National Exchange Co., WLL, Doha, Qatar.
   - M/s Musandam Exchange Co., Sultanate of Oman.
2. The Bank is also having fruitful Rupee Drawing Arrangement with the following Exchange Houses in Gulf:
   - M/s Wall Street Exchange Centre, Dubai
   - M/s Redha Al Ansari Exchange Est., Dubai
   - M/s Habib Exchange Co., Sharjah
   - M/s Al Razouki International Exchange, Dubai
   - M/s Al Ansari Exchange Co., Abu Dhabi
   - M/s National Finance & Exchange Co., Bahrain
   - M/s National Exchange Co., Kuwait
   - M/s Zenj Exchange Co., Bahrain
   - M/s Federal Exchange Company, Dubai
   - M/s Al Falah Exchange Company, Abu Dhabi
   - M/s UAE Exchange Centre LLC, Abu Dhabi

The Bank has speed remittance arrangements with 8 Exchange Houses for improved and cost-effective funds transfer to India from Gulf countries.

Overseas Operations

The Bank's only overseas presence is in UNITED KINGDOM at LONDON. The Branch is active in money market operations, besides treasury and forex dealing operations. The Branch also focuses on Indian syndications and ECBs. With Indian Corporates going global, Branch has found new opportunities of business.

The total business of the Branch stood at GBP 2719.737 Mio as at 31-03-2010 as against GBP 2209.920 Mio as at 31-03-2009.

ASSET QUALITY & MANAGEMENT OF NPAS

The Bank accorded topmost priority to management of Non-Performing Assets (NPAs). "NPA Resolution, Prevention of fresh slippages & Income Generation" was the theme during the year 2009-10. NPA level management was given priority with focus on achieving projected recovery and upgradation.

The Bank's Recovery Policy is oriented towards addressing the entire gamut of NPA management and enabled the field functionaries to resolve any category of non-performing accounts. The recovery policy sets down the manner of recovery of dues, norms for permitting sacrifice, factors to be taken into account while considering waiver/ write-off, delegated powers, reporting and monitoring etc. The matrix chart being followed while settling the dues makes the process non-discriminatory.

उच्च मूल्यवाले अनर्जक अस्तियों के मामलों को सुलझाने हेतु बैंक ने बड़े खातेदारों के साथ बैकों का आयोजन करके नैगम कार्यालय स्तर में 106 मामलों का एक बारगी निपटारा किया, इसमें रु. 193 करोड़ का प्रस्ताव किया गया जिससे वर्ष 2009-10 के दौरान रु. 52.78 करोड़ की वसूली हो गयी। बैंक ने कृषि ऋण राहत योजना 2008 के अंतर्गत पात्र किसानों और लघु तथा अत्यंत लघु उद्यमकर्ता उधारकर्ताओं के प्रस्तावों पर विचार करने हेतु विशेष एक बारगी निपटान योजना लागू की।

बैंक ने पूरे वर्ष में सिंड अदालतों का आयोजन करने के द्वारा छोटे तथा सीमांत उधारकर्ताओं को उनके देयों का निपटान करने तथा कानूनी कार्रवाई कम करने हेतु एक अवसर देते हुए अधिक संख्या में छोटी रकमों के एनपीए खातों को बंद करने के लिए सकारात्मक पहल की। क्षेत्रीय/समूह स्तर पर कुल 3710 सिंड अदालतों का आयोजन किया गया और 11883 ओटीएस मामलों का निपटान किया गया जिसमें प्रस्ताव राशि रु. 122 करोड़ थीं और रु. 56 करोड़ की राशि वसूल की गयी।

प्रतिभूतिकरण अधिनियम (सरफेसी) 2002 के उपबंधों का प्रभावी ढंग से प्रयोग किया गया। बैंक ने नोटिस जारी करके और संपत्तियों को कब्जे में लेकर/नीलामी करवाकर वर्ष 2009-10 के दौरान रु. 180 करोड़ की राशि वसूल की है। अधिक संख्या में प्रवर्तन एजेंसियों तथा अनुमोदित मूल्यांकनकर्ताओं को सूची में शामिल करते हुए शाखा स्तर के प्रयासों को समर्थन दिया जा रहा है।

वसूली को बढ़ाने के उद्देश्य से नवंबर–दिसंबर 2009 और फरवरी–मार्च 2010 के दौरान विशेष गहन वसूली अभियानों का आयोजन किया गया। बट्टे खाते डाले गए खातों में वसूली बढ़ाने हेतु जनवरी–फरवरी 2010 में विशेष वसूली अभियान का आयोजन किया गया। अत्यधिक अनर्जक खातोंवाली शाखाओं की सहायता करने के लिए तथा खातों की विशेष निगरानी के लिए क्षेत्रीय स्तर पर एक नवीन विशेष वसूली दल की शुरुआत की गई जिसे क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा सफलतापूर्वक लागू किया जा रहा है।

अनुत्पादक आस्तियों में रु. 667 करोड़ की राशि वसूल की गयी, जिसमें रु. 464 करोड़ मूल धन, रु. 196 करोड़ अप्रभारित ब्याज और रु. 6.68 करोड़ 'अशोध्य कर्जे जो बट्टे खाते में डाले गए' से संबंधित थे।

31-3-2010 की स्थिति के अनुसार सकल अनर्जक आस्तियां और अनुपात क्रमश: रु. 2007 करोड़ एवं 2.19% रहा है। 31-3-2010 की स्थिति के अनुसार शुद्ध अनर्जक आस्ति अनुपात 1.07% रहा है। अप्रत्याशित चूकों से रक्षा हेतु बैंक ने पर्याप्त अतिरिक्त राशियों का रख–रखाव किया है। 31-3-2010 की प्रावधान राशि अनुपात 73.31% रहा है जो भा.रि.बैंक के मानदंडों के अनुसार 30-09-2010 तक प्राप्त करने हेतु प्रत्याशित स्तर से अधिक है।

जोखिम प्रबंधन

बैंकिंग कारोबार में जोखिम अभिन्न अंग है और बैंक जोखिम एवं प्रतिलाभ के बीच समुचित तालमेल रखते हुए उच्च शेयर धारक मूल्य प्रदान करने का उद्देश्य रखता है। बैंक जोखिम प्रबंधन के प्रति सक्रियात्मक दृष्टिकोण रखता है। बैंक का जोखिम प्रबंधन दार्शनिकता और स्वस्थ नीति यह है कि जोखिम का मूल्यांकन और प्रबंधन करने के द्वारा स्वस्थ आस्ति संविभाग की निरंतर संवृद्धि सुनिश्चित की जाए। इससे जोखिम और प्रतिलाभ के बीच समुचित तालमेल स्थापित हो जाएगा।

The Bank took up the resolution of high value Non- Performing Assets by meeting large borrowers and 106 cases were settled under One Time Settlement Scheme at Corporate Office level with an offer amount of Rs.193 crore leading to recovery of Rs.52.78 crore during 2009-10. The Bank has introduced special OTS schemes for considering proposals of farmers eligible under Agricultural Debt Relief Scheme 2008 and of Micro and Small Enterprises borrowers.

The Bank took a positive initiative to eliminate large number of smaller NPA accounts by organizing Synd Adalats at all branches throughout the year giving opportunity to small and medium borrowers to settle their dues and for minimizing the litigation process. A total number of 3710 Syndadalats were conducted at regional/cluster level and 11883 OTS cases were settled, with an offer amount of Rs.122 crore leading to recovery of a sum of Rs.56 crore.

Provisions of the Securitisation and Reconstruction of Financial Assets and Enforcement of Security Interest (SARFAESI) Act – 2002 were effectively utilized. The Bank was able to register a recovery of Rs.180 crore during the year 2009-10 by issuing notices and taking possession/ auctioning of properties. The efforts at branch level were supplemented by empanelling more enforcement agencies and approved valuers.

Special intensive recovery drives were conducted during Nov.-Dec. 2009 and Feb.-Mar. 2010 for maximising recovery. A special recovery run was organized in Jan.-Feb. 2010 for improving recovery in written-off accounts which yielded fruitful results. A novel scheme of forming Special Recovery Squad at Regional level for assisting the branches having high concentration of Non-Performing accounts as well as Special Monitoring Accounts was introduced which was successfully implemented by Regions.

The recovery under NPAs amounted to Rs.667 crore comprising Rs.464 crore recovery towards principal, Rs.196 crore towards uncharged interest and Rs.6.68 crore towards 'Bad debts written-off' accounts.

The gross NPAs and Gross NPA ratio as at 31-03-2010 are Rs.2,007 crore & 2.19% respectively. Net NPA ratio as at 31-03-2010 is 1.07%. The Bank has maintained sufficient cushion towards provision requirement to cover up the unexpected defaults. The provision coverage ratio at 73.31% as at 31-03-2010 was well above the level expected to be achieved by 30-09-2010 as per RBI norms.

RISK MANAGEMENT

Risk is an integral part of the banking business and the Bank aims at delivering superior shareholder value by achieving an appropriate trade-off between risk and returns. The Bank has a proactive approach towards risk management. The risk management philosophy & policy of the Bank is to ensure sustained growth of a healthy asset portfolio by measuring and managing risk. This would entail a proper balance between the risk and the return.

जोखिम प्रबंधन संरचना

बाासेल II ढांचे और भा.रि.बै. के मार्गदर्शी सिद्धांतों के अनुसार जोखिम प्रबंधन पहल के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए सार्वभौमिक सर्वोत्तम कार्य प्रणालियों को अपनाने हेतु बैंक ने एकीकृत जोखिम प्रबंधन संरचना तैयार की है।

बैंक की जोखिम प्रबंधन पहल की प्रमुख जिम्मेदारी निदेशक मंडल की है। जोखिम प्रबंधन पर निगरानी रखने के लिए बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति (आर.एम.सी.) का गठन किया गया है। जोखिम प्रबंधन समिति उन विभिन्न जोखिमों के संबंध में जोखिम प्रबंधन नीतियों की समीक्षा करती है जिनमें ऋण, परिचालन, संविभाग तथा नकदी, बयाज दर, निवेश नीति और रण-नीति युक्त बाजार जोखिम शामिल हैं। आर.एम.सी. के अतिरिक्त, ऋण जोखिम के लिए ऋण जोखिम प्रबंधन समिति (सीआरएमसी),परिचालन जोखिम के लिए परिचालन जोखिम प्रबंधन समिति (ओआरएमसी), आस्ति देयता प्रबंधन के लिए आस्ति देयता प्रबंधन टीम (एएलसीओ) के सदस्य हैं, जो संबंधित जोखिम प्रबंधन प्रक्रियाओं एवं पद्धतियों की निगरानी करते हैं। ये समितियाँ विभिन्न जोखिम प्रबंधन नीतियाँ निरूपित करने के साथ-साथ प्रभावी जोखिम प्रबंधन प्रणालियों से संबंधित मामलों पर विचार व्यक्त करने हेतु वर्ष के दौरान नियमित अंतरालों पर बैठकें आयोजित करती हैं और पूरे बैंक में इसके कार्यान्वयन की निगरानी करती हैं।

नैगम कार्यलय का जोखिम प्रबंधन विभाग पूरे बैंक में विभिन्न जोखिम प्रबंधन पहल के समग्र कार्यान्वयन की निगरानी करता है। बाजार जोखिम एवं चलनिधि जोखिम का प्रभावी और स्वतंत्र पर्यवेक्षण तथा अनुप्रवर्तन करने के लिए जोखिम प्रबंधन के अधीन बाज़ार जोखिम का एकीकृत मिड-ऑफिस कार्य करता है। क्षेत्रीय कार्यालयों में कार्यरत जोखिम प्रबंधन कक्ष, जोखिम प्रबंधन के संबंध में ऋण अनुमोदन कार्यों की स्वतंत्रता का सुनिश्चित करते है।

जोखिम अभिशासन और जोखिम प्रबंधन पद्धतियों में सुधार लाने हेतु, रिपोर्टिंग प्रणाली को सरल और कारगर बनाया गया अत: जोखिमों के प्रबंधन सबंधी नोटों को बोर्ड की जोखिम प्रबंधन समिति के समक्ष प्रस्तुत किया जाता है।

ऋण जोखिम प्रबंधन:

घटती हुई कीमत - लागत अंतर (स्प्रेड) तीव्र प्रतियोगिता और बासेल ॥ मानदंडों को अपनाने के वर्तमान परिदृश्य में ऋण जोखिम का प्रबंधन महत्व रखता है। भारतीय रिजर्व बैंक के नए पूँजी पर्याप्तता ढाँचे (एनसीएएफ) के अंतर्गत अपेक्षित सीआरएआर की संगणना के लिए ऋण जोखिमभारिता परिपत्तियाँ प्राप्त करने के लिए बैंक ने 'मानकीकृत दृष्टिकोण' अपनाया है।

व्यक्तिगत प्रति-पार्टी ऋण जोखिम स्तर पर जोखिम का मूल्यांकन एवं नियंत्रण पर जोर दिया जाता है और यह ऋण जोखिम का सूच्यांकन एवं अनुप्रवर्तन किया जाना सुनिश्चित करता है। बैंक ने पूर्ण रूप से प्रलेखीकृत ऋण नीति और ऋण जोखिम नीति अपनाई है, जिनकी बोर्ड द्वारा नियमित रूप से समीक्षा की जाती है और अनुमोदन किया जाता है।

बैंक ने संरचित एवं मानकीकृत ऋण अनुमोदन प्रक्रिया अपनाई है; जिसमें व्यापक ऋण मूल्यांकन की एक सुव्यवस्थित प्रक्रिया शामिल है। बैंक ने एक सुदृढ़ श्रेणी निर्धारण ढांचा तैयार किया है जो बासेल ॥ की अनुपालना

Risk Management Architecture

The Bank has put in place integrated risk management architecture to attain global best practices for effective implementation of risk management initiatives in consistency with the Basel II framework and RBI guidelines.

The Board of Directors holds the primary responsibility of the Risk Management initiatives in the Bank. The Risk Management Committee (RMC) of the Board is constituted to have focused attention on managing risks. Risk Management Committee reviews risk management policies in relation to various risks including credit, operational, portfolio, market risks including liquidity, interest rate, investment policies and strategy risks etc. In addition to RMC, Committees such as Credit Risk Management Committee (CRMC) for Credit Risk, Operational Risk Management Committee (ORMC) for Operational Risk and Asset Liability Management Committee (ALCO) for ALM have been constituted comprising members of Top Management Team, who will oversee the respective risk management processes and procedures. These Committees meet at regular intervals during the year to address the issues relating to effective Risk Management systems besides formulating various Risk Management policies and overseeing implementation across the Bank.

Risk Management Department at Corporate Office oversees the overall implementation of various risk management initiatives across the Bank. Integrated Mid Office of Market Risk is functioning under the Risk Management Department for effective and independent supervision and monitoring of Market Risk and Liquidity Risk. Risk Management Cells functioning at ROs ensure independence of credit approval functions from that of risk management.

To improve the Risk Governance and Risk Management practices, the reporting systems were streamlined thereby notes pertaining to Management of the risks are placed before Risk Management Committee of the Board.

Credit Risk Management

Management of Credit Risk attains significance in the present scenario of thinning spreads, fierce competition and adoption of Basel II norms. The Bank has adopted 'Standardized Approach' to arrive at Credit Risk Weighted Assets (RWAs) for computing CRAR as required under the New Capital Adequacy Framework (NCAF) of Reserve Bank of India.

Emphasis is placed on evaluation and control of risk at the level of individual counter party exposure and ensuring that the credit risk is measured and monitored at account level. The Bank has a well documented Credit Policy and Credit Risk Policy, which are regularly reviewed and approved by the Board.

The Bank has a structured and standardized credit approval process, which includes a well-established procedure of comprehensive credit appraisal. The Bank has put in place a robust Credit rating framework which is Basel II compliant. Software driven Risk Assessment Models

है। सॉफ्टवेयर द्वारा आरएएम मॉडेल के अधीन रु. 50 लाख और उससे अधिक ऋण जोखिम स्तर, 11 गैर खुदरा रैम मॉडेल, 6 अंतर्निर्धारण मॉडेल के अधीन खुदरा ऋण जोखिम स्तर तथा अन्य खातों का सरल पद्धति में मूल्यांकन करता है। मूल्यांकन प्रणाली में उधारकर्ता और सुविधा दोनों के श्रेणी निर्धारण को ध्यान में रखा जाता है। केंद्रीकृत उद्योग औद्योगिक जोखिम को उद्देश्यपूर्ण बनाने में समर्थन देता है।

मंजूरी और समीक्षा प्रक्रिया को और स्वतंत्र बनाने के लिए साख श्रेणी निर्धारण का आबंटन और उसके पुष्टीकरण को सभी ऋण संबंधी निर्णय और कीमत निर्धारण, उधारकर्ता के श्रेणी निर्धारण से जुड़ा हुआ हैं।

बैंक प्रक्रिया प्रभारों/सेवा प्रभारों में रियायत प्रदान करने के द्वारा बाह्य श्रेणी निर्धारण करवाने के लिए निगमों को प्रोत्साहित कर रहा है।

बैंक ने ऋण सीमाओं की मंजूरी के लिए विभिन्न स्तरों के कार्यकर्ताओं को अधिकार दिया है। निर्दिष्ट सीमाओं से अधिक राशि के मीयादी ऋण प्रस्तावों एवं बड़ी रकम के ऋण प्रस्ताओं को मंजूर करने से पहले उन्हें अनुमोदन हेतु क्रमश: क्षेत्रीय कार्यालय और नैगम कार्यालय की ऋण समितियों को जाता है।

बैंक ने निरंतर आधार पर ऋण सकेंद्रण की निगरानी के लिए विभिन्न उद्योगों/क्षेत्रों के संबंध में ऋण कैप निर्धारित किया है।

उच्च मूल्य के मीयादी ऋण प्रस्तावों का मूल्यांकन परियोजना मूल्यांकन कक्ष द्वारा किया जाता है।

पचिालन जोखिम प्रबंधन

कारोबार की मात्रा में हुई वृद्धि , बड़े पैमाने में हुए संरचनात्मक परिवर्तन तथा जटिल प्रणालियों के कारण परिचालन जोखिम का प्रबंधन करना सुदृढ़ जोखिम प्रबंधन प्रणाली का एक प्रमुख मुद्दा बन गया है। बैंक ने भा.रि.बैं. के दिशा निदेशों के अनुसार 'मूल संकेतक दृष्टिकोण' को अपनाते हुए परिचालन जोखिम के पूंजीगत प्रभार का परिकलन किया है।

परिचालन जोखिम हानि से जुड़ी हुई है जो अपर्याप्त या विकल आंतरिक प्रक्रियाओं, लोग और प्रणालियों या बाह्य घटनाओं से उत्पन्न होता है। बैंक में अनुदेश पुस्तिकाएं है जिन्हें परिपत्रों द्वारा समय-समय पर अद्यतन बनाया जाता है, परिचालन जोखिम का प्रबंधन करने हेतु सभी परिचालन क्षेत्रों आदि, के लिए जाँच-सूची बनाई गई है। बैंक ने एक विस्तृत कारोबार निरंतरता योजना और डिसास्टर रिकवरी प्लान तैयार किया है। डिसास्टर परिचालन एक नियर साइट और फार साइट पर किया जा रहा है। प्रभावी परिचालन जोखिम प्रबंधन के लिए सूचना सुरक्षा नीति, धोखधड़ी जोखिम प्रबंधन नीति, एएमएल/के वाई सी नीति तथा अनुपालन नीति जैसी अन्य नीतियों को भी अपनाया गया है। बैंक के अंदर परिचालन जोखिम को ठीक तरह से पहचान करने, उसकी निगरानी करने और उसे संरचनात्मक ढंग से रिपोर्ट करने के लिए बैंक ने एक परिचालन जोखिम प्रबंधन नीति अपनाई हैं।

बैंक ने परिचालन जोखिम प्रबंधन ढांचा विकसित करने के लिए परामर्शदाताओं की नियुक्ति की है। बैंक ने खुदरा आस्तियों, खुदरा देयताओं, वाणिज्यिक बैंकिंग, कोष, कार्ड सेंटर, मानव संसाधन और केंद्रीय लेखा कार्यालय-जैसी सभी प्रमुख कारोबार व्यवस्था के लिए जोखिम एवं नियंत्रण स्व-मूल्यांकन (आरसीएसए) का प्रबंध किया है। बैंक ने पिछले

(RAM) rate exposures of Rs.50 lakh and above under 11 non-retail RAM models, retail exposures under 6 scoring models and other accounts through simple method. The rating methodology takes care of both borrower and facility rating. The centralized industry scores for Industry Risk enable more objectivity.

Allotment of credit rating and confirmation of the same has been bifurcated thus segregating the sanction and the review process to make it more independent. All credit decisions and pricing are linked to borrower rating.

The Bank is encouraging corporates to go in for external rating by offering concessions in processing charges/ service charges.

The Bank has put in place clearly delegated powers to functionaries at different levels to sanction credit limits. Term loan proposals beyond specified limits and large loan proposals are referred to Credit Committee at Regional office and Corporate Office for clearance before sanction respectively.

The Bank has also laid down exposure caps in respect of various industries/sectors to monitor credit concentration on an ongoing basis.

Project Appraisal Cell evaluates high value term loan proposals.

Operational Risk Management

With the increase in volume of transactions and due to the high degree of structural changes and complex systems, managing operational risk is becoming an important feature of sound risk management practices. The Bank has computed capital charge for operational risk by adopting 'Basic Indicator Approach' as stipulated by RBI.

Operational risk is the risk of loss resulting from inadequate or failed internal processes, people and systems or from external events. The Bank has well laid down Manual of Instructions which are periodically updated with circulars. Further, check lists for all areas of operations are provided to the staff members in order to manage Operational Risk. The Bank has a detailed Business Continuity Plan and Disaster Recovery Plan. For Disaster Recovery, one near site and one far site is in operation. Other policies such as Information security policy, Fraud risk management policy, AML/KYC policy and Compliance policy are also put in place for effective Operational Risk Management. The Bank has put in place an operational risk management policy to ensure that operational risk within the Bank is properly identified, monitored and reported in a structured manner.

The Bank has engaged consultants for developing an operational risk management framework. The Bank has conducted Risk and Control Self Assessment (RCSA) for all the major business lines like – retail assets, retail liabilities, commercial banking, treasury, card centre, human resources and central accounts office. The Bank has

दस वर्षों की परिचालनगत हानि-घटनाओं के ब्यौरे प्राप्त किए हैं और हानि-आंकड़ों को आठ कारोबार श्रेणियों तथा सात हानि घटना प्रकारों में वर्गीकृत किया गया हैं। बैंक ने पूरे बैंक के संबंध में एक कारोबार निरंतरता योजना (बीसीपी) निरूपित की है।

बाजार जोखिम प्रबंधन

बाजार जोखिम, बैंक के अर्जन और पूंजी में ब्याज दरों या प्रतिभूतियों, विदेशी मुद्रा एवं ईक्विटी में होनेवाले परिवर्तनों के कारण होनेवाली जोखिम है।

बैंक ने विवेकपूर्ण जोखिम सीमाएँ (वी.ए.आर) कारण की अवधि, हानि रोध-सीमाएं, विफलीकरण अवधि आदि जैसे बाजार जोखिमों को शामिल करते हुए बाज़ार जोखिम नीति अपनाई है। बैंक ने विकसित जोखिम प्रबंधन साधन जैसे, जोखिम पर मूल्य (वी.ए.आर), जोखिम पर अर्जन (ई.ए.आर.), सकल पूरक सीमाएँ (ए.जी.एल.), शुद्ध एक दिवसीय स्थिति सीमाएँ (एन.ओ.ओ.पी.) और संशोधित अवधि सीमाओं को बाज़ार जोखिम के प्रबंधन हेतु अपनाया है।

बाज़ार जोखिम का स्वतंत्र मिड-ऑफिस द्वारा मूल्यांकन और अनुप्रवर्तन किया जाता है। मिड-ऑफिस द्वारा बाजार स्थितियों, निवेशों की समीक्षा की जाती है और ऋण जोखिम, अवधि, प्रति-पार्टी सीमाओं तथा विभिन्न अन्य जोखिम संवेदनशील मानदंडों के अनुसार अनुपालन सुनिश्चित किया जाता है।

बासेल – II मानदण्डों का कार्यान्वयन

बैंक ने दि. 31.03.08 को बासेल II मानदंडों का सुचारू रूप से पालन किया है। भा.रि.बैं द्वारा निर्धारित तथा पूँजी पर्याप्तता का ढांचा मार्गदर्शी सिद्धांतों का अनुपालन करते हुए, बासेल- II मानदंड की पिल्लर। की अपेक्षा के अनुसार जोखिम भारिता परिसंपत्ति की तुलना में पूंजी का अनुपात (सी.आर.ए.आर.) परिकलित किया जाता है। बैंक ने ऋण जोखिम के लिए मानकीकृत दृष्टिकोण, परिचालन जोखिम के लिए मूल संकेतक दृष्टिकोण और बाजार जोखिम के लिए मानकीकृत अवधि दृष्टिकोण अपनाया है।

बासेल II ढाँचे के अंतर्गत भारतीय रिजर्व बैंक के पिल्लर 2 मार्गदर्शी सिद्धांतों के अनुपालन में, बैंक द्वारा सामना किए जानेवाले विभिन्न जोखिमों के संबंध में आंतरिक पूंजी निर्धारित करने के लिए बैंक ने अपनी आंतरिक पूँजी पर्याप्तता निर्धारण प्रक्रिया (आइ.सी.ए.ए.पी.) की नीति निरूपित की है। बैंक तिमाही आधार पर पिल्लर 2 जोखिमों का निर्धारण, अगली तिमाही के लिए पूँजी का पूर्वानुमान के आधार पर करता है, जो पिछली तिमाही के वास्तविक कार्यकारी परिणामों पर निर्भर होता है। आइ.सी.ए.ए.पी. का प्रमाणीकरण आंतरिक लेखपरीक्षकों द्वारा किया जाता है।

बैंक ने अपनी संभाव्य संवेदनशीलता का अनुमान लगाने और संभाव्य जोखिम तथा संवेदनशीलता को संभालने की बैंक की क्षमता का अनुमान लगाने के लिए प्रयोग किए जानेवाले विभिन्न तकनीकों को निर्धारित करते हुए बोर्ड द्वारा अनुमोदित स्ट्रेस टेस्टींग नीति को अपनाया है। ऐसी जोखिमों और संवेदनशीलता के प्रति बैंक के वित्तीय एवं प्रबंधन क्षमता का निर्धारण करने के उद्देश्य से स्ट्रेस टेस्ट आयोजित किए जाते हैं।

बैंक विभिन्न आस्ति श्रेणियों के लिए धीरे-धीरे विकसित दृष्टिकोण (ऋण जोखिम)अपनाने पर विचार कर रहा है। आर.ए.एम. में पी.डी. और एल.जी.डी. तैयार करने की क्षमता है। बैंक 2010 से तथा श्रेणी निर्धारण मॉडेल से जोखिम निविष्टिों की अपेक्षा करता है। बैंक वर्ष 2013-14 तक फौंडेशन इंटरनल रेटिंग बैसड अप्रोच (एफ.आई.आर.बी.) लागू कर सकेगा।

collected details of operational loss events of the past ten years and the loss data has been categorized under the eight Business Lines and seven Loss Event Types. The Bank has formulated a Business Continuity Plan (BCP) relating to the Bank as a whole.

Market Risk Management

Market Risk is the risk to the Bank's earnings and capital due to changes in the interest rates or prices of securities, foreign exchange and equities.

The Bank has put in place Market Risk Policy articulating market risk like prudential risk limits, procedures, maximum maturity / duration, VaR limits, holding period, stop loss limits, defeasance period etc. The Bank has adopted Advanced risk management tools like Value at Risk (VaR), Earnings at Risk (EaR), Aggregate Gap Limits (AGL), Net Overnight Open Position limits (NOOP) and Modified Duration limits to manage market risk.

Market Risk is measured and monitored by independent Mid Office. The Mid Office reviews the market positions and investments and ensures compliance in terms of exposure, duration, counter-party limits and various other risk sensitive parameters.

Implementation of Basel II Norms

The Bank has smoothly transited to Basel II Norms as on 31-03-08. The Capital to Risk Weighted Assets Ratio (CRAR) is being computed as per Pillar 1 requirement of Basel II Norms, adhering to the New Capital Adequacy Framework guidelines stipulated by the RBI. The Bank has adopted Standardised Approach for Credit Risk, Basic Indicator Approach for Operational Risk and Standardised Duration Approach for Market Risk.

In compliance with the Pillar 2 guidelines of the Reserve Bank of India under Basel II framework, the Bank has formulated its Policy of Internal Capital Assessment Process (ICAAP) to assess internal capital in relation to various risks, the Bank is exposed to. The Bank assesses Pillar 2 risks on a quarterly basis along with the capital projection for next quarter, based on the actual working results of the previous quarter. The ICAAP is subjected to validation by internal auditors.

The Bank has a Board approved Stress Testing Policy prescribing various techniques used to gauge its potential vulnerability and Bank's capacity to sustain potential risks and vulnerabilities. Stress Tests are conducted with the main objective of assessing the financial and management capability of the Bank to such risks and vulnerabilities.

The Bank intends to move over to the advanced approaches (Credit Risk) in stages for different asset classes. RAM is capable of generating PD and LGD. The Bank expects risk inputs from the new rating model from 2010 onwards. The Bank may be able to move over to Foundation Internal Rating Based Approach (FIRB) by 2013-2014.

बैंक वर्ष 1999 से परिचालन हानि के आँकड़े संग्रह कर रहा है। 2015 के बाद परिचालन जोखिम के लिए विकसित श्रेणी निर्धारण दृष्टिकोण अपनाने के लिए हानि डेटा बेस का प्रयोग किया जाएगा।

बैंक ने बोर्ड द्वारा अनुमोदित प्रकटीकरण नीति अपनाई है और बासेल II मानदंडों के पिल्लर 3 के अधीन भा.रि.बैं. के मार्गदर्शी सिद्धांतों के अनुसार प्रकटीकरण मानदंड का अनुपालन करता है।

आस्ति देयता प्रबंधन

बैंक ने एक मजबूत आस्ति देयता प्रबंधन (एएलएम) प्रणाली बनाई है । आस्ति देयता प्रबंधन प्रणाली का कार्यान्वयन मुख्य रूप से बाजार जोखिमों की निगरानी और प्रबंधन के लिए किया जाता है, अंततोगत्वा, इससे बैंक की निवल आय बढ़ती है। बैंक ने तरलता जोखिम एवं ब्याज दर जोखिम, विदेशी विनिमय जोखिम तथा ईक्विटी मूल्य जोखिमों के प्रबंधन के लिए शीर्ष कार्यपालकों से युक्त एक प्रभावी आस्ति देयता समिति (एलको) बनाई है ।

बैंक ने भारतीय रिज़र्व बैंक की एएलएम प्रणाली को अपनाया है। बैंक ने आंकड़ों के संग्रहण के लिए 100 प्रतिशत शाखाओं को शामिल किया है जिसका उपयोग पाक्षिक आधार पर संरचनात्मक नकदी विवरण तथा ब्याज दर संवेदनशीलता विवरण तैयार करने के लिए किया जाता है । संरचनात्मक नकदी विवरणों को तैयार करने तथा उनका विश्लेषण करने के लिए आंकड़ों का संग्रहण दैनिक आधार पर किया जाता है ।

बैंक ने नए ए.एल.एम. सॉफ्टवेयर का पूर्ण रूप से कार्यान्वयन किया है और तब से इस सॉफ्टवेयर द्वारा दैनिक संरचनात्मक नकदी विवरणी निकाली जा रही है। इस नये सॉफ्टवेयर से बेहतर नकदी तथा ब्याज दर जोखिम प्रबंधन की दृष्टि से बैंक को काफी मदद मिली है। यह सॉफ्टवेयर सुस्थिर होने की प्रक्रिया में है और संशोधित अवधि अंतर दृष्टिकोण को धीरे धीरे अपनाने का बैंक का प्रस्ताव है।

बैंक वर्तमान के ए.एल.एम. संरचना/प्रणाली को बेहतर बनाने तथा उसमें सुधार करने के लिए निरंतर प्रयत्नशील है । बैंक ने किसी भी आकस्मिकता का सामना करने के लिए एक अच्छी आकस्मिक नकदी योजना तैयार की है । बाजार में नकदी की कमी होने के बावजूद बैंक वर्ष के दौरान अनुकूलतम नकदी का प्रबंधन करने में सफल रहा ।

राष्ट्रीय प्राथमिकताएँ

प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र अग्रिम

प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र अग्रिम का स्तर मार्च 2010 को रु. 32,713 करोड़ तक पहुँच गया जो 40% के अनिवार्य लक्ष्य के प्रति निवल बैंक ऋण का 45.88% बनता है । बैंक ने प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र अग्रिम के अंतर्गत 19.38 लाख से भी अधिक ग्राहकों को लाभ पहुँचाया है । अत्यंत लघु और लघु उद्यमों को प्रदान किए गए कुल ऋण रु. 9,741 करोड़ हैं । इस पर विशेष ध्यान दिया गया कि अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति, अल्प संख्यक समुदायों, कमज़ोर वर्गों तथा महिला हिताधिकारियों की वास्तविक ऋण आवश्यकताओं की पूर्ति जरूर हो । कमजोर वर्गों को दिए गए अग्रिमों का स्तर रु. 7,497 करोड़ तक पहुँच गया जो निवल बैंक उधार (ए.एन.बी.सी.) का 10.52% बनता है जो इस क्षेत्र के लिए निर्धारित लक्ष्य 10% से अधिक है । महिला ग्राहकों को दिए गए अग्रिम दि. 31-3-2009 तक की स्थिति के अनुसार रु. 4,474 करोड़ से बढ़कर दि. 31-03-2010 को रु. 5,467 करोड़ हो गए, जो निवल बैंक ऋण का 7.67% है, जबकि इसके लिए निर्धारित लक्ष्य 5% है ।

The Bank is collecting data on operational losses since 1999. The loss data base will be utilized to enable the Bank to move over to Advanced Measurement Approach for Operational Risk, after 2015.

The Bank has put in place the Board approved Disclosure Policy and adheres to the disclosure norms as per the RBI guidelines under Pillar 3 of Basel II Norms.

ASSET LIABILITY MANAGEMENT

The Bank has put in place an Asset Liability Management (ALM) system. ALM is implemented mainly to measure, monitor and manage market risks, which ultimately result in increased Net Interest Income of the Bank. The Bank is having an effective Asset Liability Committee (ALCO) comprising the top executives with a view to manage Liquidity Risk, Interest Rate Risk, Forex Risk and Equity Price Risk.

The Bank has implemented the ALM system as envisaged by the RBI. The Bank has covered 100% branches for collection of data which is used for drawing Structural Liquidity Statement and Interest Rate Sensitivity statement on fortnightly basis. Data collection is done on a daily basis for generation and analysis of Structural Liquidity Statements.

The Bank has fully implemented new ALM software and is drawing the daily structural liquidity statement through the software since then. The new software enables the bank to ensure better liquidity and interest rate risk management. The Software is in the process of stabilization and the Bank proposes to gradually migrate to Modified Duration Gap Approach.

The Bank is constantly in the process of fine tuning and improving the existing ALM structure / system. The Bank is having a well-drafted Contingency Liquidity Plan for managing any contingency. The Bank was able to manage the liquidity prudently during the year.

NATIONAL PRIORITIES

Priority Sector Advances

Priority Sector Advances of the Bank reached a level of Rs.32,713 crore as at March 2010 constituting 45.88% of ANBC against the mandatory level of 40%. The Bank has covered more than 19.38 lakh customers under Priority Sector Advances. Lending to Micro & Small Enterprises stood at Rs.9,741 crore. Special care was taken to ensure that the credit needs of SC/ST, Minorities, weaker sections and Women are fully met. Advances to Weaker Sections have reached a level of Rs.7,497 crore forming 10.52% of ANBC, thereby surpassing the prescribed norm of 10%. The advances to women customers increased to Rs.5,467 crore as at March 2010 from Rs.4,474 crore as at March 2009, forming 7.67% of ANBC against the mandatory norm of 5%.

कृषि और अनुषंगी क्रिया–कलाप

मार्च 2010 को कृषि ऋण स्तर रु. 13,135 करोड़ तक पहुंच गया जो अधिदेशात्मक 18% के प्रति ए.एन.बी.सी. का 18.42 प्रतिशत है । बैंक ने 12.78 लाख से अधिक ग्राहकों को कृषि अग्रिम प्रदान किए । वर्ष के दौरान कृषि ऋण की विशेष योजना के अंतर्गत रु. 8,014 करोड़ की राशि संवितरित की गयी जो पिछले वर्ष की तुलना में 34.08% की वृद्धि दर्शाती है । निवेश ऋण के अंतर्गत संवितरित राशि वर्ष के दौरान रु. 1,267 करोड़ हो गयी। इस वृद्धि का मुख्य कारण, बैंक द्वारा निवेश क्रियाकलापों को दिया गया समर्थन है, जैसे पशुपालन, कृषि यंत्रीकरण, वाणिज्यिक बागबानी, लघु सिंचाई, ग्रामीण गोदाम, शीतागार इत्यादि। बैंक ने किसानों को आवश्यकता आधारित ऋण प्रदान करने के लिए तंबाकू बोर्ड, चीनी मिल के साथ गठजोड़ व्यवस्था की है । बैंक ने वर्ष के दौरान अपने 1,179 ग्रामीण तथा अर्धशहरी शाखाओं के माध्यम से 1,47,352 किसानों को अपना नया ग्राहक बनाया है जिससे प्रति ग्रामीण और अर्ध शहरी शाखा के लिए औसतन 125 नए किसान जुड़े हैं जो प्रति ग्रामीण और अर्ध शहरी शाखा में कम से कम 100 नए किसानों को ग्राहक बनाने के लिए सरकार द्वारा निर्दिष्ट लक्ष्य से अधिक है ।

सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाएं

बैंक ने सरकार द्वारा प्रायोजित गरीबी उन्मूलन एवं रोज़गार जनक योजनाओं के कार्यान्वयन में निरंतर सहभागिता की है । इन योजनाओं के अंतर्गत अ.जा./अ.ज.जा. और महिला हिताधिकारियों के चयन पर विशेष ज़ोर दिया गया । बैंक, सिंडिकेट ग्रामीण उद्यमिता विकास संस्थान (एस. आई.आर.डी.) और ग्रामीण विकास और स्व रोज़गार प्रशिक्षण संस्थान (रुडसेटी) के माध्यम से इन योजनाओं के अंतर्गत हिताधिकारियों के कौशल विकास के लिए विशेष ई.डी.पी. कार्यक्रम आयोजित कर रहा है । वर्ष के दौरान इन योजनाओं, अर्थात् पी.एम.ई.जी.पी., एस.जी.एस.वाई, एस.जे. एस.आर.वाई. तथा एस.आर.एम.एस. के अंतर्गत संवितरित कुल राशि रु. 76 करोड़ है जिससे 5882 लोग लाभान्वित हुए । सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाओं का कार्यान्वयन करते समय अ.जा./अ.ज.जा./ओ.बी.सी. और अल्प संख्यक समुदायों को वित्तीय सहायता प्रदान करने पर विशेष जोर दिया गया ।

अ.जा./अ.ज.जा. को अग्रिम

अ.जा./अ.ज.जा. हिताधिकारियों को विभिन्न योजनाओं, खास तौर पर सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाओं के अंतर्गत शामिल करने की दृष्टि से इन योजनाओं का नियमित रूप से पुनरीक्षण किया गया है। बैंक ने अपनी विभिन्न योजनाओं के बारे में अ.जा./अ.ज.जा. को जानकारी देने के लिए विशेष प्रयास किए ताकि वे इन योजनाओं का पूरा लाभ उठा सकें । अ.जा./अ.ज.जा. को दिए गए अग्रिम दि. 31-3-2009 के रु. 1128 करोड़ से बढ़कर दि. 31-3-2010 को रु. 1408 करोड़ हो गए, जो वर्ष 2009-10 के दौरान 24.79 % की वृद्धि दर्शाता है। सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाओं (अर्थात् पी.एम.आर.वाइ., एस.जी. एस.वाइ., एस.जे.एस.आर.वाइ., एस.आर.एम.एस.) तथा डी.आर.आइ. के अंतर्गत अ.जा./अ.ज.जा. को भुगतान किए, बकाया तथा वसूली की स्थिति से संबंधित विवरण निम्नलिखित तालिका में दिए गए हैं।

वर्ष 2009-10 के दौरान सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाओं तथा डी.आर.आइ. योजना के अंतर्गत अ.जा./अ.ज.जा. हिताधिकारियों को संवितरित अग्रिम निम्नलिखित है:

Agriculture and Allied Activities

Credit to Agriculture reached a level of Rs.13,135 crore forming 18.42% of ANBC as at March 2010 against the mandatory level of 18%. The Bank has covered more than 12.78 lakh customers under agricultural advances. The disbursement under Special Plan for Agricultural Credit during the year amounted to Rs.8,014 crore recording an annual growth of 34.08%. Disbursements under investment credit was Rs.1,267 crore during the year. This was mainly because of the thrust given for investment activities such as Animal Husbandry, Farm Mechanization, Commercial Horticulture, Minor Irrigation, Rural Godowns, Cold Storages etc. The Bank has entered into tie-up arrangements with the Tobacco Board, Sugar Mills etc. for extending need-based credit to the farmers. The Bank brought 147352 new farmers into its fold during the year through 1179 rural and Semi urban branches, registering an average of 125 new farmers per rural and semi urban branch and surpassed the government's stipulation for bringing at least 100 new farmers into bank's fold, by each rural and semi urban branches.

Government Sponsored Schemes

The Bank continued to participate in implementing poverty alleviation and employment generation schemes sponsored by the Government. Special emphasis was laid on selecting SC/ST and women beneficiaries under these schemes. The Bank is arranging special EDP programmes for skill development of the beneficiaries under these schemes through Syndicate Institutes of Rural Entrepreneurship Development (SIRDs) and Rural Development and Self Employment Training Institutes (RUDSETIs). The total amount disbursed under these schemes viz. PMEGP, SGSY, SJSRY & SRMS was Rs.76 crore benefiting 5882 persons during the year. Special thrust was given to extend financial support to SC/ST/OBC and minorities, while implementing Govt. sponsored schemes.

Advances to SC/ST

The coverage of SC/ST beneficiaries under various schemes, especially under Govt. sponsored schemes is reviewed at regular intervals. The Bank has initiated special efforts to create awareness about various schemes of the Bank among SC/STs to motivate them to avail the benefits under these schemes. Advances to SC/ST beneficiaries under Priority Sector, rose to Rs.1,408 crore as at March 2010 from Rs.1,128 crore as at March 2009, registering a growth of 24.79% during the year 2009-10. Disbursement, outstanding and recovery position of SC/ST advances under Govt. sponsored schemes (i.e. PMRY, SGSY, SJSRY, SRMS) and DRI scheme are furnished in the following tables.

Advances disbursed to SC/ST beneficiaries under Govt. Sponsored Schemes and DRI scheme during 2009-10 is as under:

(रक़म करोड़ रुपयों में)

योजना	कुल संवितरण		अ.जा./अ.ज.जा.		प्रतिशत
	खाता	रक़म	खाता	रक़म	
पी.एम.आर.वाइ.*	.....	.....	.....	.....	.....
पी.एम.ई.जी.पी.	745	31.50	119	3.82	15.97
एस.जी.एस.वाई	2846	26.49	754	4.40	26.49
एस.जे.एस.आर.वाई	2064	12.42	313	1.56	15.16
एस.आर.एम.एस.	239	1.32	137	0.40	57.32
डी.आर.आइ.	1969	4.49	514	0.94	26.10

* पी.एम.आर.वाई. योजना दिनांक 01-04-2008 से समाप्त कर दी गई है।

मार्च 2010 की स्थिति के अनुसार सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाओं तथा डी.आर.आइ. योजना के अंतर्गत अ.जा./अ.ज.जा. हिताधिकारियों के बकाया अग्रिम:

(रक़म करोड़ रुपयों में)

योजना	बकाया शेष		जिनमें से अ.जा./ अ.ज.जा. को		प्रतिशत
	खाता	रक़म	खाता	रक़म	
पी.एम.आर.वाइ.	31620	181.04	4288	22.79	13.56
पी.एम.ई.जी.पी.	1304	42.64	239	4.70	18.33
एस.जी.एस.वाई	17588	93.70	3790	14.16	21.55
एस.जे.एस.आर.वै.	12568	61.11	2000	6.33	15.91
एस.आर.एम.एस.	1469	4.24	918	2.07	62.49
डी.आर.आइ.	6293	13.69	990	1.25	15.73

मार्च 2010 की स्थिति के अनुसार सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाओं तथा विभेदक ब्याज दर के अंतर्गत अ.जा./अ.ज.जा. हिताधिकारियों को दिए गए अग्रिमों की वसूली की स्थिति:

(रक़म करोड़ रुपयों में)

योजना	मांग	वसूली	अतिदेय	प्रतिशत
पी.एम.आर.वाइ.	13.26	5.31	7.95	40.04
एस.जी.एस.वाइ.	4.26	2.49	1.77	58.45
एस.जे.एस.आर.वाई	3.68	1.88	1.80	51.08
एस.आर.एम.एस.	1.16	0.49	0.67	42.24
डी.आर.आइ.	0.48	0.16	0.32	33.33

अल्प संख्यक समुदायों को अग्रिम:

बैंक ने अल्प संख्यक समुदायों के लाभ के लिए उपलब्ध विभिन्न ऋण उत्पादों का उनके बीच प्रचार करवाने हेतु क्षेत्रीय कार्यालयों तथा अग्रणी जिला कार्यालयों के माध्यम से अनेक उपाय किए हैं । अल्प संख्यक समुदायों को दिए गए अग्रिम दि. 31-3-2009 के रु. 3,725 करोड़ से बढ़कर मार्च 2010 को रु. 4,399 करोड़ हो गए, जिसमें वर्ष 2009-10 के दौरान 18.09 प्रतिशत की वृद्धि दर्ज की गई हैं । अल्प संख्यक समुदायों को ऋण उपलब्ध कराना और अल्प संख्यक समुदायों के लिए प्रधान मंत्री के 15 सूत्री कार्यक्रम के कार्यान्वयन की स्थिति और सचर समिति की सिफारिशें इत्यादि की जानकारी बैंक के वेबसाइट पर भी उपलब्ध कराई गयी हैं ।

सिंडिकेट किसान क्रेडिट कार्ड योजना (एस.के.सी.सी.)

बैंक ने वर्ष 2009-10 के दौरान 3.12 लाख नए एस.के.सी.सी. कार्ड जारी किए हैं । इस प्रकार अब तक जारी किए गए सिंडिकेट किसान क्रेडिट कार्डों की संचयी कुल संख्या 18.51 लाख हो गयी है, जिनके अंतर्गत कुल ऋण सीमा रु. 7148 करोड़ है । इस योजना के अंतर्गत 4,861 कार्ड जारी किए गए

(Rs. crore)

Scheme	Total Disbursement		Of which SC/ST		Percentage
	A/C	Amt.	A/C	Amt.	
PMRY*	.....	.....	.....	.....	.....
PMEGP	745	31.50	119	3.82	15.97
SGSY	2846	26.49	754	4.40	26.49
SJSRY	2064	12.42	313	1.56	15.16
SRMS	239	1.32	137	0.40	57.32
DRI	1969	4.49	514	0.94	26.10

* PMRY scheme discontinued from 01-04-2008

Outstanding advances to SC/ST beneficiaries under Govt. Sponsored Schemes and DRI scheme as on March 2010 is as under:

(Rs. crore)

Scheme	Balance outstanding		Of which SC/ST		Percentage
	A/C	Amt.	A/C	Amt.	
PMRY	31620	181.04	4288	22.79	13.56
PMEGP	1304	42.64	239	4.70	18.33
SGSY	17588	93.70	3790	14.16	21.55
SJSRY	12568	61.11	2000	6.33	15.91
SRMS	1469	4.24	918	2.07	62.49
DRI	6293	13.69	990	1.25	15.73

Recovery position of advances to SC/ST beneficiaries under Govt. Sponsored Schemes and DRI scheme as on March 2010 is as under.

(Rs. crore)

Scheme	Demand	Collection	Overdue	Recovery Percentage
PMRY	13.26	5.31	7.95	40.04
SGSY	4.26	2.49	1.77	58.45
SJSRY	3.68	1.88	1.80	51.08
SRMS	1.16	0.49	0.67	42.24
DRI	0.48	0.16	0.32	33.33

Advances to Minorities

The Bank has taken various measures through Regional Offices and Lead District Offices for publicizing amongst minority communities the various credit products available for their benefit. The advances to Minorities rose to Rs.4,399 crore as at March 2010 from Rs.3,725 crore as at March 2009, registering a growth of 18.09% during the year 2009-10. The information pertaining to credit flow to Minority communities and status of implementation of Prime Minister's 15 point programme for Minorities and Sachar Committee recommendations are placed in the Bank's website.

Syndicate Kisan Credit Card Scheme (SKCC)

The Bank has issued 3.12 lakh fresh SKC Cards during the year 2009-10. The cumulative number of Syndicate Kisan Credit Cards so far issued is 18.51 lakh with a total credit limit of Rs.7,148 crore. The Bank has issued 4861 Syndicate Kisan Samrudhi Credit Cards with a credit limit of Rs.32.61

हैं, जिनकी कुल ऋण सीमा रु. 32.61 करोड़ है । यह योजना सुविधाजनक निवेश ऋण प्रदान करने के अलावा एकल प्रलेखन के साथ आवश्यकता आधारित अल्पावधि ऋण प्रदान करती है ।

सिंडकिसानसाथी

छोटे तथा सीमांत किसान, काश्तकार, बंटाईदार, मौखिक पट्टेदार तथा कृषि श्रमिक सहित समस्त किसान जो साहूकारों की पकड़ से मुक्त होने के लिए ऋण सहायता चाहते हैं उनकी आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए ''सिंड किसान साथी'' नामक योजना बनाई गई है । जिसे खास तौर पर ऋण की अदला–बदली के लिए ही बनाया गया है ।

सिंडस्माल क्रेडिट

बैंक ने कम आमदनीवाले उद्यमियों को आवश्यकता आधारित ऋण प्रदान करने हेतु जून 2007 के दौरान ''सिंडस्माल क्रेडिट'' नामक एक नवोन्मेषी योजना शरू की, जिसमें कुछ आंतरिक सुविधाएं शामिल की गयी हैं, जैसे दहलीज़ पर बैंकिंग, लचीली चुकौती तथा उपभोग एवं उच्च लागतवाले निजी ऋणों की चुकौती के लिए ऋण सीमा इत्यादि। वर्ष 2009-10 के दौरान बैंक ने इस योजना के अंतर्गत 13,977 उद्यमियों को रु. 192 करोड़ के ऋण संवितरित किए हैं । योजना के अंतर्गत बैंक ने मार्च 2010 तक कुल 32,775 उद्यमियों को रु. 407 करोड़ के ऋण संवितरित किए हैं । उक्त योजना के अंतर्गत कुल बकाया राशि 30239 खातों के अधीन रु. 339 करोड़ है ।

स्व सहायता समूहों को ऋण सहायता

वर्ष 2009-10 के दौरान 31121 नये स्व सहायता समूहों को रु. 444 करोड़ की ऋण सहायता प्रदान की गयी है, जिससे 4.67 लाख परिवार लाभान्वित हुए । बैंक ने अब तक 176913 स्व सहायता समूहों को रु. 1,601 करोड़ की ऋण सहायता मंजूर की है, जिससे मार्च 2010 तक 24.63 लाख परिवार लाभान्वित हुए । इस योजना के तहत 156762 महिला समूहों को रु. 1,389 करोड़ के ऋण प्रदान किए गए । मार्च 2010 तक स्व.स.स. के अंतर्गत 89734 खातों में कुल बकाया राशि रु. 873 करोड़ थी । बैंक ने, स्व.स.स. ऋण से जुड़े सभी महिला सदस्यों को भारतीय जीवन बीमा निगम की जनश्री बीमा योजना के अंतर्गत बीमा रक्षा उपलब्ध कराने का निर्णय लिया है और प्रीमियम राशि पर भारत सरकार की वित्तीय सहायता प्राप्त है । बीमा रक्षा के अलावा, इस योजना में शिक्षा सहयोग योजना के अंतर्गत एक ऐड–ऑन सुविधा भी है, जिस पर कोई अतिरिक्त लागत नहीं है और सुविधा के अधीन बीमाकृत व्यक्ति के दो बच्चों को छात्रवृत्ति प्रदान की जाती है ।

वित्तीय समावेशन

- बैंक ने सभी प्रकार की बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए 5 राज्यों में स्थित अपने सभी 25 अग्रणी जिलों तथा एक संघ शासित क्षेत्र में 100% वित्तीय समावेशन हासिल किया है ।
- मार्च 2010 की स्थिति के अनुसार देश के 6695 गाँवों को 100% वित्तीय समावेशन के अंतर्गत शामिल किया गया है ।
- बैंक में मार्च 2010 तक 38.71 लाख नो–फ्रिल खाते खोले गए और रु. 25.73 करोड़ की ऋण राशि युक्त 11855 सिंडिकेट सामान्य क्रेडिट कार्ड (एस.जी.सी.सी.) जारी किए गए।
- 100% वित्तीय समावेशन जिसे अब ''वित्तीय व्यापकता'' कहा जाता है, के दूसरे और तीसरे चरणों के कार्यान्वयन के लिए कार्य योजना तैयार की गयी है और इसकी शुरुआत बागलकोट अग्रणी जिले में की गयी है।
- ऋण नियोजन के माध्यम से संघ शासित क्षेत्र लक्षद्वीप के विकास के लिए कार्य योजना तैयार की गयी है ।

crore during the year, which provide hassle-free investment credit in addition to need based short-term credit with a single documentation.

SyndKisanSathi

To meet the aspirations of farmers including small and marginal farmers, tenant farmers, share croppers, oral lessees and farm labourers who require credit to get themselves freed from the clutches of money lenders, a separate scheme exclusively for the purpose of debt swap is introduced under the name SyndKisanSathi.

SyndSmallCredit

The Bank has launched an innovative scheme "SyndSmallCredit" during June 2007, to extend need-based credit to the entrepreneurs of small means, with inbuilt advantageous features viz. doorstep banking, ballooning repayment and limits for consumption credit & repayment of high-cost private debt. During 2009-10, the Bank has disbursed Rs.192 crore to 13,977 entrepreneurs under this scheme. The cumulative disbursement under the scheme up to March 2010 was Rs.407 crore to 32775 entrepreneurs. The outstanding under the scheme was Rs.339 crore under 30239 accounts.

Credit linkage of Self Help Groups

31121 new Self Help Groups were credit linked with a credit support of Rs.444 crore during the year 2009-10 benefiting 4.67 lakh families. The Bank has so far credit linked 176913 SHGs with a credit exposure of Rs.1,601 crore benefiting about 24.63 lakh families up to March 2010 of which, number of women groups were 156762 with a credit exposure of Rs.1,389 crore. The outstanding SHG finance, as at March 2010 was spread over 89734 accounts with a total credit limit of Rs.873 crore. The Bank is availing the Jana Sree Bima Yojana of LIC of India to cover all the women members of SHGs credit linked to the Bank wherein the premium is subsidized by GOI. In addition to insurance cover, the scheme has an add-on facility in the form of Shiksha Sahayog Yojana at no additional cost, wherein two children of the insured are provided scholarship.

Financial Inclusion

- The Bank has achieved 100% financial inclusion in all its 25 Lead Districts in 5 States & one UT, for extending all types of banking services.
- 6695 villages were fully covered under 100% Financial Inclusion in the country as on March 2010.
- For the Bank as a whole, 38.71 lakh no-frill accounts were opened and 11855 Syndicate General Credit Cards (SGCC) were issued with credit outlay of Rs.25.73 crore as on March 2010.
- Action plan, for implementation of 2nd and 3rd phases of 100% financial inclusion, what is now called "Financial Deepening", has been prepared and is launched in the lead district of Bagalkot.
- Action plan for development of UT of Lakshadweep through credit deployment has been prepared.

- एन.आर.ई.जी.पी./एस.एस.पी. के अंतर्गत मजदूरी/वेतन के भुगतान के लिए कर्नाटक में बल्लारी तथा आंध्र प्रदेश के अनंतपुर और कर्नूल अग्रणी जिलों में संबंधित राज्य सरकार के सहयोग से प्रायोगिक आधार पर कारोबार प्रतिनिधियों के माध्यम से शाखा रहित बैंकिंग/स्मार्ट कार्ड परियोजना अपनाई गयी है । स्मार्ट कार्ड परियोजना/शाखा रहित बैंकिंग योजना को ''सिंडशक्ति'' ब्रांड नाम के अंतर्गत कार्यान्वित किया जा रहा है । बैंक की इस परियोजना और अन्य उत्पाद एवं सेवाओं को देश के अन्य क्षेत्रों में भी विस्तृत करने का प्रस्ताव है ।
- बैंक तथा उसके द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों ने 8 स्थानों पर नामत:, कर्नाटक के बिजापुर और चिक्कोडी, आंध्र प्रदेश के कडपा, हरियाणा के रेवाडी, उत्तर प्रदेश के जे पी नगर, मुरादाबाद तथा रामपुर और केरल राज्य के कण्णूर में ''वित्तीय साक्षरता सह परामर्श केन्द्रों'' की स्थापना की है ।
- 2000 तथा इससे अधिक जनसंख्या वाले बैंक सुविधा रहित प्रत्येक ग्राम में बैंकिंग सुविधा उपलब्ध कराने हेतु भा.रि. बैंक के निदेश के अनुसार बैंक ने कारोबार संपर्ककर्ताओं के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध कराने हेतु 1744 ग्रामों की पहचान की है ।
- बैंक कर्नाटक राज्य के बल्लारी, गुलबर्गा तथा चित्रदुर्गा जिले में महात्मा गांधी ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना के हिताधिकारियों को मजदूरी/पेंशन तथा सामाजिक सुरक्षा पेंशनधारकों को (SSP) पेंशन के संवितरण हेतु इलेक्ट्रानिक बैनिफिट ट्रान्सफर (EBT) योजना कार्यान्वित कर रहा है।

किसानों को ब्याज अनुदान का लाभ प्रदान करने में हुई प्रगति

बैंक ने भारत सरकार की ब्याज अनुदान योजना के अधीन खरीफ 2009 और रबी 2009-2010 के दौरान किसानों को 7.0% की रियायती ब्याज दर पर 5.94 लाख किसानों को 2879 करोड़ के फसल उत्पादन ऋण प्रदान किए हैं । बैंक ने वर्ष 2009-10 के दौरान रु. 25.64 करोड़ के ब्याज अनुदान का लाभ प्रदान किया ।

आवास क्षेत्र

प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र आवास के अंतर्गत बकाया अग्रिमों की राशि 31-03-2009 के रु. 7065 करोड़ से बढ़कर मार्च 2010 को रु. 7,771 करोड़ हो गयी, जो 10.0% की वार्षिक वृद्धि दर्शाती है । इस क्षेत्र में स्व-सहायता समूहों, डी.आर.आइ. के हिताधिकारियों तथा समाज के दुर्बल वर्गों को ऋण देने पर अधिक जोर दिया गया । इन्दिरा आवास ऋण योजना (आइ.ए.वाइ.) के पात्र हिताधिकारियों को डी.आर.आइ. योजना के अंतर्गत रु. 20,000/- तक आवास ऋण (टॉप-अप ऋण) मंजूर किए गए । इसके अलावा बैंक ने विभिन्न राज्य सरकारों द्वारा शुरू की गयी आवास ऋण योजनाओं का भी कार्यान्वयन किया ।

बैंक ने शहरी गरीबों को आवास उपलब्ध कराने हेतु भारत सरकार द्वारा आरंभ की गयी ''शहरी गरीबों को आवास योजना'' के लिए ब्याज सहायकी योजना आइ.एस.एच.यू.पी. को लागू करने के लिए शाखाओं को दिशा निदेश जारी किया है । बैंक ने उक्त योजना के अंतर्गत ब्याज सहायकी के प्रबंधन हेतु भारत सरकार द्वारा अभिनिर्धारित केन्द्रीय नोडल एजेन्सी राष्ट्रीय आवास बैंक के साथ एक समझौता ज्ञापन एम.ओ.ए. पर हस्ताक्षर किया है ।

शिक्षा ऋण

बैंक ''सिंडविद्या'' योजना के अंतर्गत शिक्षा ऋण प्रदान कर रहा है । बैंक का बकाया शिक्षा ऋण दि. 31-03-2009 के रु. 1,150 करोड़ से बढ़कर मार्च 2010 को रु. 1,460 करोड़ तक पहुंच गया जो वर्ष 2009-2010

- Branchless banking/Smart Card project through Business Correspondents is taken up on pilot basis in the lead districts of Bellary in Karnataka and Anantapur & Kurnool in Andhra Pradesh in collaboration with respective State Governments for payment of wages under MGREGP/SSP. The Smart Card project/Branchless banking scheme is being implemented under the brand name 'SyndShakthi'. It is proposed to extend the project to other parts of the country and also to other products and services of the bank.
- The Bank and the sponsored RRBs have set up "Financial Literacy-cum-Counseling Centers" in 8 centres viz. Bijapur and Chikodi in Karnataka, Kadapa in Andhra Pradesh, Rewari in Haryana, JP Nagar, Moradabad and Rampur in Uttar Pradesh and Kannur in Kerala State.
- As per RBI directive regarding extension of banking services in every un-banked village having population of 2000 and above, the Bank has identified 1744 Villages for extending banking services through Business Correspondents.
- The Bank is implementing Electronic Benefit Transfer (EBT) scheme for disbursement of wages / pension to beneficiaries of Mahatma Gandhi Rural Employment Guarantee Programme (MGREGP) and Social Security Pension (SSP) holders in Bellary, Gulburga and Chitrdurga districts in Karnataka State.

Progress in extending interest subvention benefit to the farmers

The Bank has extended crop production credit of Rs.2,879 crore benefiting 5.94 lakh farmers at concessional interest rate of 7.00% per annum under interest subvention scheme of the Govt. of India, during Kharif 2009 & Rabi 2009-10. The Bank has extended the interest subvention benefit to the tune of Rs.25.64 crore during 2009-10.

Housing Sector

The outstanding advances under Priority Sector housing rose to Rs.7,771 crore as at March 2010 from a level of Rs.7,065 crore as at March 2009, registering an annual growth of 10%. Thrust is given for SHG members, DRI beneficiaries and other weaker sections of the society. Housing loans (top-up loans) up to Rs.20,000/- to the eligible beneficiaries of Indira Awaas Yojana (IAY) is granted by the Bank under DRI scheme. Besides, housing loan schemes launched by various state Governments are also implemented by the Bank.

The Bank has issued guidelines to branches for implementing Interest Subsidy Scheme for Housing Urban Poor (ISHUP), a scheme launched by Govt. of India for providing housing units to urban poor. The Bank has signed Memorandum of Agreement (MOA) with National Housing Bank, one of the Central Nodal Agencies identified by GOI for administering interest subsidy under the scheme.

Education Loans

The Bank is extending education loans under SyndVidya Scheme. Outstanding Education loans of the Bank have reached a level of Rs.1,460 crore as at 31-03-2010 from Rs.1,150 crore as at 31-03-2009, registering a growth of

के दौरान 26.90% की वृद्धि दर्शाता है । इस योजना के अंतर्गत अ.जा./अ.ज.जा. वर्ग, अल्प संख्यक समुदायों के लोगों तथा महिला छात्रों को अधिक महत्व दिया गया है । शिक्षा ऋण के हिताधिकारी और उनके माता–पिता/संरक्षक को युनाइटेड इण्डिया इन्श्योरेन्स कंपनी लिमिटेड के साथ गठजोड़ व्यवस्था के अधीन प्रतियोगी प्रीमियम पर संस्वीकृत ऋण रकम की सीमा तक दुर्घटना बीमा प्रदान किया जाता है।

सौर ऊर्जा का उपयोग

बैंक, सौर जल तापन तथा सौर विद्युत प्रणाली के वित्तीयन से संबंधित योजनाओं में सक्रिय रूप से सहभागिता कर रहा है । बैंक ने नए और नवीकरणीय ऊर्जा मंत्रालय (एम.एन.आर.आइ.) की योजना को कार्यान्वित करने के उद्देश्य से आइ.आर.ई.डी.ए. के साथ एक सहमति ज्ञापन पर आपसी करार किया है, जिससे घरेलू, संस्थागत तथा औद्योगिक उपयोग के लिए क्रमश: 2%, 3% और 5% की रियायती ब्याज दर पर सौर जल तापन प्रणाली लगवाने के लिए ऋण दिए जाएंगे । बैंक ने वर्ष 2009-10 के दौरान रु. 12.46 करोड़ राशि की 3578 सौर जल तापन प्रणाली के लिए वित्तपोषण किया हैं । बैंक द्वारा मार्च 2010 तक कुल 88.25 करोड़ रुपये राशि की 32,736 यूनिट जल तापन प्रणालियों को वित्तपोषित किया गया है ।

बैंक ने वर्ष के दौरान रु. 2.22 करोड़ की 734 सौर विद्युत प्रणाली का वित्तपोषण किया है । बैंक द्वारा वित्तपोषित सौर विद्युत प्रणाली की संचयी संख्या 9829 यूनिट है और उसमें अंतर्विष्ट कुल राशि रु. 17.49 करोड़ है। इसके परिणामस्वरूप, प्रति वर्ष लगभग 7.84 करोड़ यूनिटों की ग्रिडपॉवर की बचत हुई है, जिसका 54.30 मेगावाट की चरम अवधि लोड को बचाने में योगदान है ।

लघु और मध्यम उद्यम (एस.एम.ई.) क्षेत्र को अग्रिम

भारत सरकार और भा.रि.बैं. द्वारा जारी किए गए मार्गदर्शी सिद्धांतों को ध्यान में रखते हुए बैंक ने एस.एम.ई. क्षेत्र को अधिक ऋण उपलब्ध कराने के लिए कदम उठाए हैं । मार्च 2010 तक एस.एम.ई. क्षेत्रों को दिया गया कुल अग्रिम रु. 11,006 करोड़ था जबकि मार्च 2010 को यह राशि रु. 6865 करोड़ थी, जिसने भारत सरकार द्वारा अपेक्षित 20% की वृद्धि को पार करते हुए वर्ष 2009-10 के दौरान 60.33% की वृद्धि दर्ज की है। मार्च 2010 तक लघु और व्यष्टि उद्यमों को दिए गए अग्रिमों का स्तर रु. 9,741 करोड़ तक पहुँच गया जो एस.एम.ई. अग्रिमों का 88.50% दर्शाता है । एस.एम.ई. क्षेत्र को ऋण की उपलब्धता पर निगरानी रखने हेतु प्रत्येक क्षेत्रीय कार्यालय में एस.एम.ई. हेल्प डेस्क/एम.एस.एम.ई. केयर सेंटर स्थापित किए गए है । ''सिंड एस.एम.ई. केयर'' नामक एक अलग वेब पेज शुरू किया गया है, जिसमें एस.एम.ई. क्षेत्र को उपलब्ध सभी सुविधाओं की जानकारी शामिल की गयी हैं ।

कृषि ऋण माफी और ऋण राहत योजना (ए डी डब्लू आर डी एस) – 2008

बैंक ने भारत सरकार/भा.रि.बैं. के मार्गदर्शी सिद्धांतों के अनुसार कृषि ऋण माफी और ऋण राहत योजना–2008 को कार्यान्वित किया । ऋण माफी योजना के अंतर्गत रु. 736 करोड़ की ऋण राशि माफ की गयी जिससे 292819 छोटे/सीमांत किसान लाभान्वित हुए । ऋण राहत योजना के अंतर्गत 71633 अन्य किसानों को राहत प्रदान की गयी, जिसमें अंतर्विष्ट रक़म रु. 150 करोड़ थी । भारत सरकार/भा.रि.बैं. के मार्गदर्शी सिद्धांतों के अनुसार 221213 किसानों को रु. 856 करोड़ तक नये ऋण मंजूर किए गए ।

26.90% during the year 2009-10. For extending education loans thrust is given to SC/ST category, minorities and female students. Education loan beneficiaries and their parents/guardians are covered with Accidental Insurance up to the sanctioned loan amount at competitive premium under tie-up arrangement with United India Insurance Co. Ltd.

Harnessing Solar Energy

The Bank is actively involved in promoting solar energy and implementing the schemes for financing Solar Water Heating Systems and Solar Lighting Systems. The Bank has signed MOU with IREDA to implement MNRE's (Ministry of New and Renewable Energy) scheme for extending loans for installation of Solar Water Heating Systems at concessional rate of 2/3/5% to domestic/Institutional/Industrial users respectively. During 2009-10 the Bank has financed 3,578 Water Heating Systems to the extent of Rs.12.46 crore. The cumulative number of Solar Water Heating Systems financed by the Bank is 32,736 units to the extent of Rs.88.25 crore up to March 2010.

The Bank has financed 734 Solar Lighting Systems to the extent of Rs.2.22 crore during the year. Cumulative number of Solar Lighting Systems financed by the Bank is 9829 units to the extent of Rs.17.49 crore. As a result of Solar Water Heating Systems & Solar Lighting Systems financed by the Bank, there is a grid power saving of about 7.84 crore units per annum contributing to a peak load saving of 54.30 MW.

Advances to Small & Medium Enterprise (SME) sector

In tune with the guidelines issued by the Government of India and RBI, the Bank has taken steps for increased flow of credit to SME sector. Total Advances to SME sector stood at Rs.11,006 crore as at March 2010, against Rs.6,865 crore as at March 2009 registering a growth of 60.32% during the year 2009-10, surpassing the minimum of 20% growth expected by GOI. Advances to Small and Micro Enterprises reached a level of Rs.9,741 crore as at March 2010 constituting 88.50% of SME advances. SME Help Desks / MSME care centers are established in each regional office to monitor the flow of credit to SME sector. 'Synd SME Care', a separate web page containing all information on the facilities available to SME sector is introduced.

Agriculture Debt Waiver and Debt Relief Scheme (ADWDRS)-2008

In terms of GOI/RBI guidelines, the Bank has implemented Agriculture Debt Waiver & Debt Relief Scheme-2008. 292819 number of Small/Marginal farmers are covered under the Debt Waiver scheme and an amount of Rs.736 crore has been waived. Under the Debt Relief scheme 71633 number of other farmers were provided with relief amounting to Rs.150 crore. As per the guidelines, 221213 farmers were provided with fresh credit to the extent of Rs.856 crore. Now, under the Debt Relief Scheme, Govt. of India has extended time up to 30-06-2010 to pay 75% of farmer's share. Out of total amount of Rs.736 crore waived,

किसानों के हिस्से की 75% राशि की अदायगी हेतु उक्त योजना की अवधि को 30-06-2010 तक बढ़ाया गया है । माफ किए गए कुल रु. 736 करोड़ में से भारत सरकार ने दि. 31-03-2010 तक रु. 476 करोड़ की राशि की प्रतिपूर्ति कर दी है।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक

बैंक द्वारा प्रायोजित 5 क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक हैं, जिनकी 1328 शाखाएं 5 राज्यों के 30 जिलों में फैली हुई हैं । बैंक द्वारा प्रायोजित सभी क्षे. ग्रा.बैं. प्रमुख कारोबार मानदण्डों के मामले में देश के 86 क्षे.ग्रा.बैं. की तुलना में शीर्ष पंक्ति में विराजमान है । बैंक द्वारा प्रायोजित इन क्षे.ग्रा.बैं. का कुल कारोबार रु. 27,383 करोड़ रहा जो वर्ष के दौरान 19.73% की वार्षिक वृद्धि दर्शाता है।

क्षे.ग्रा. बैंकों की कुल जमाराशियां तथा अग्रिम क्रमश: 22.53% और 16.34% की वार्षिक वृद्धि दर्ज करते हुए क्रमश: रु. 15,328 करोड़ और रु. 12,055 करोड़ हो गए हैं । प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को दिया गया कुल अग्रिम रु. 10,311 करोड़ था जो दि. 31-3-2010 को कुल अग्रिमों का 85.53% है । इसी प्रकार, कृषि अग्रिम रु. 7,717 करोड़ तक पहुँच गया, जो कुल अग्रिमों का 65.67% है, जिसमें 23.43% की वार्षिक वृद्धि हुई है । क्षे.ग्रा.बैंकों ने किसानों को 9.89 लाख किसान क्रेडिट कार्डों के ज़रिए रु. 4,216 करोड़ के ऋण प्रदान किए । क्षे.ग्रा. बैंकों ने वर्ष 2009-10 के दौरान रु. 306 करोड़ का निवल लाभ अर्जित किया है ।

ग्राम विस्तार शिक्षण कार्यक्रम

बैंक हमेशा से कृषि क्षेत्र में, कृषि उत्पादकता में सुधार लाने की दृष्टि से तकनीकें अपनाने में अग्रणी रहा है । वर्ष 2009-10 के दौरान हमारी शाखाओं द्वारा 531 ग्राम विस्तार शिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन किया गया, जिसमें 50259 किसानों/गाँव के लोगों ने भाग लिया । इन कार्यक्रमों में संगोष्ठियाँ, जानवरों के स्वास्थ्य परीक्षण शिविर, विशेषज्ञों के व्याख्यान, क्षेत्रों का दौरा, प्रदर्शनी, स्वनियोजन जानकारी कार्यक्रम, वन महोत्सव इत्यादि शामिल थे । पांच जिलों में किसान मेलों का आयोजन किया गया, जिसमें 6900 किसानों ने सहाभागिता की और इस कार्यक्रम के दौरान किसानों को कृषि से संबंधित नवीनतम प्रौद्योगिकी विकास की जानकारी दी गयी ।

सिंडिकेट ग्रामीण विकास न्यास (एस.आर.डी.टी.)

सिंडिकेट ग्रामीण विकास न्यास (एस.आर.डी.टी.) की स्थापना ग्रामीण विकास एवं ग्रामीण गरीबों, खासकर, महिलाओं में ग्रामीण उद्यमिता को प्रोत्साहित करने के लिए की गयी है । बैंक द्वारा पांच राज्यों में स्थापित दस एस.आइ.आर.डी. के माध्यम से उद्यमिता प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है । वर्ष 2009-10 के दौरान इन संस्थानों ने 308 प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन किया, जिससे 10277 व्यक्ति लाभान्वित हुए, जिनमें से 7104 महिलाएं थी और 2527 अ.जा./अ.ज.जा. संवर्ग के थे। शुरू से अब तक प्रशिक्षित कुल अभ्यर्थियों की संख्या 62,908 है । नियोजन की दर 68% है ।

ग्रामीण विकास और स्व–रोजगार प्रशिक्षण संस्थान (रुडसेटी)

बैंक ने देशभर में 23 ग्रामीण विकास और स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थानों (रुडसेटी) का सह–प्रायोजन किया है । इन संस्थानों ने वर्ष 2009-10 के दौरान 18,817 अभ्यर्थियों को प्रशिक्षित किया । इनमें से 10882 महिलाएं थी और 5487 अ.जा./अ.ज.जा. के थे । शुरू से अब तक प्रशिक्षित कुल अभ्यर्थियों की संख्या 2,83,235 है । नियोजन की दर 69.74% है ।

GOI has reimbursed an amount of Rs.476 crore as at 31-03-2010 under debt waiver.

Regional Rural Banks

There are 5 Regional Rural Banks sponsored by the Bank, covering 30 districts in 5 states, with a network of 1328 branches. All the RRBs sponsored by the Bank are in the top league among 86 RRBs in the country, in respect of key business parameters. Total business of RRBs sponsored by the Bank stood at Rs.27,383 crore, registering an annual growth of 19.73% during the year.

The total deposits and advances of the RRBs reached a level of Rs.15,328 crore and Rs.12,055 crore, with an annual growth of 22.53% and 16.34% respectively. The total Priority Sector Advances stood at Rs.10,311 crore constituting 85.53% of total advances as at 31-03-2010. Similarly agricultural advances reached a level of Rs.7,917 crore forming 65.67% of total advances, registering an annual growth of 23.43%. In all, the RRBs have issued 9.89 lakh Kisan Credit Cards to farmers with an outstanding credit of Rs.4,216 crore. The RRBs have earned a net profit of Rs.306 crore for the year 2009-10.

Rural Extension Education Programmes

The Bank has been in the forefront in promoting adoption of new technology in the field of agriculture, enabling farmers to improve the productivity/production. 531 Rural Extension Education Programmes benefiting 50259 farmers/ villagers were organized by the branches during the year 2009-10. These programmes included agricultural seminars, animal health check-up camps, expert lectures, field visits, demonstrations, self-employment awareness programmes, vanamahotsavas etc. Kisan Melas have been organized in five lead districts which sensitized 6900 farmers to the latest technological developments in agriculture.

Syndicate Rural Development Trust (SRDT)

Syndicate Rural Development Trust (SRDT) was established to promote rural development and rural entrepreneurship among the rural poor, especially women. The Bank is imparting training through 10 Syndicate Institutes of Rural Entrepreneurship Development (SIRDs) set up in five states. These institutes have conducted 308 training programmes during the year 2009-10, benefiting 10277 persons, of whom 7104 were women and 2527 were from SC/ST category. Total candidates trained since inception are 62908. The settlement rate is 68%.

Rural Development and Self Employment Training Institute (RUDSETI)

The Bank has co-sponsored 23 Rural Development and Self Employment Training Institutes (RUDSETIs) across the country. These institutes have trained 18817 candidates during the year 2009-10. Out of these trained candidates 10882 were women and 5487 were from SC/ST category. Total candidates trained since inception are 238235. The settlement rate is 69.74%.

राजस्थान के भिलवाड़ा में 24वीं रुडसेटी तथा असम के गुवाहाटी में 25 वीं रुडसेटी स्थापित करने हेतु निर्णय लिया गया है । ग्रामीण विकास मंत्रालय, भारत सरकार के निर्णय के अनुसार, बेरोजगार/अल्प रोजगार की समस्या को दूर करने के लिए देश के हर जिले में कम से कम एक रुडसेटी की स्थापना की जानी है। बैंक ने पाँच जिलों में, जहाँ हम अग्रणी बैंक की भूमिका निभा रहे हैं, वहाँ पर सर्ड के नये संस्थानों को स्थापित करने का निर्णय लिया है।

अग्रणी जिला योजना

बैंक लक्षद्वीप द्वीपसमूह के संघ शासित क्षेत्र सहित देशभर के 25 जिलों में अग्रणी बैंक की जिम्मेदारी संभाल रहा है । इन 25 अग्रणी जिलों में बैंक ने जिला स्तरीय समीक्षा बैठकों का आयोजन यानि डी.एल.आर.सी. और डी.सी.सी. का आयोजन नियमित रूप से किया है । भा.रि.बैं. द्वारा प्रवर्तित समय अनुसूची के अनुसार डी.सी.पी. 2010-11 को समयबद्ध रीति से पूरा किया गया ।

बैंक कर्नाटक राज्य और संघ शासित क्षेत्र लक्षद्वीप में राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति का संयोजक है और बैंक ने राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति के संयोजक के रूप में अपनी जिम्मेदारियों का भी बखूबी निर्वाह किया है ।

राजभाषा का कार्यान्वयन

बैंक दैनंदिन कार्य में हिन्दी के प्रयोग को बढ़ाने हेतु ध्यान देता है। राजभाषा नियम 1976 के नियम 10 (4) के अंतर्गत 1611 शाखाएं/कार्यालय अधिसूचित किए गए तथा नियम 8 (4) के अंतर्गत 233 शाखाएं/कार्यालय विनिर्दिष्ट किए गए हैं । समीक्षा अवधि के दौरान 95 प्रयोजनमूलक हिन्दी कार्याशालाएं, 256 हिन्दी डेस्क प्रशिक्षण कार्यक्रम, तथा हिन्दी समन्वयकों के लिए 2 कार्यक्रम संचालित किए गए जिनमें 3054 स्टाफ सदस्यों को प्रशिक्षित किया गया । प्रधान कार्यालय/नैगम कार्यालय में कार्यरत कार्यपालकों के लिए 2 हिन्दी गोष्ठियां आयोजित की गई । राजभाषा अधिकारियों के लिए 11-03-2010 से 13-03-2010 तक एस.आई.बी.एम., मणिपाल में अखिल भारतीय राजभाषा अधिकारी सम्मेलन-सह-यूनिकोड प्रशिक्षण कार्यक्रम का संचालन किया गया । बैंक ने सी.बी.एस. शाखाओं में फ्लेक्सक्यूब के एफ.सी.आर. तथा एफ.सी.सी. मोड्यूल्स ''स्क्रिप्ट मैजिक'' को अपनाया । लगभग 4500 ऐसे हिन्दी शब्दों/अभिव्यक्तियों का हिन्दी अनुवाद/वेटिंग किया गया जिनका प्रयोग सी.बी.एस. में किया जाता है । बैंक का वेबसाईट भी हिन्दी में उपलब्ध है तथा एटीएम द्विभाषी/त्रिभाषी है । वित्तीय सेवाओं संबंधी विभाग/वित्त मंत्रालय/भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा आयोजित राजभाषा कार्यान्वयन समिति की सभी तिमाही बैठकों में बैंक ने वरिष्ठ स्तरीय सहभागिता सुनिश्चित की । संसदीय राजभाषा कार्यान्वयन समिति की आलेख एवं साक्ष्य उपसमिति ने हैदराबाद, गाजियाबाद एवं रायपुर मे हिन्दी के कार्यान्वयन के संबंध में नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति के अध्यक्ष एवं सदस्य बैंकों के साथ विभिन्न मुद्दों पर चर्चा की । समिति ने बैंक में राजभाषा के कार्यान्वयन के क्षेत्र में किए गए निष्पादन की सराहना की । बैंक, भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा गठित बैंकिंग शब्दावली समिति का भी सदस्य है । समिति इस समय हिन्दी में बैंकिंग शब्दकोश विकसित करने में लगी हुई है जो कि अंतिम चरण में है ।

संगठन और सहायक सेवाएं

शाखा नेटवर्क का विस्तार

वित्तीय वर्ष 2009-10 के दौरान बैंक ने कुल 82 शाखाएं खोली जिनमें से 78 शाखाएं सामान्य बैंकिंग शाखाएं थी, और 2 विशेषीकृत बड़ी नैगम

A decision has been taken to establish the 24th RUDSETI at Bhilawara in Rajastan and 25th RUDSETI at Guwahati in Assam. As per the decision of Ministry of Rural Development, GOI, at least one RUDSETIs has to be established in each district of the country to overcome the problem of unemployment/ underemployment. The Bank has initiated measures to establish new SIRDs in five districts where it has lead Bank responsibility.

Lead District Scheme

The Bank has Lead Bank responsibilities in 25 districts including UT of Lakshadweep across the country. Lead Banks in these 25 lead districts conducted the district level review meetings viz. DLRC and DCC meetings regularly. The planning process was completed and DCP 2010-11 was launched as per time schedule envisaged by RBI.

The Bank, being the convener of State Level Bankers' Committee (SLBC) in Karnataka and the Union Territory of Lakshadweep satisfactorily discharged the responsibilities cast on it as the convener of SLBC.

IMPLEMENTATION OF OFFICIAL LANGUAGE

The Bank is giving due attention to encourage the use of Hindi in day-to-day work. 1611 branches/offices were notified under Rules 10(4) and 233 branches/offices were specified under Rules 8(4) of the Official Language Rules 1976. During the period under review, 95 Functional Hindi Workshops, 256 Hindi Desk Training Programmes and 2 programmes for Hindi coordinators were conducted in which 3054 staff members got trained. Two Hindi seminars were conducted for the executives working in Head Office and Corporate Office. An All India Official Language Conference-cum-Unicode Training Programme for Official Language Officers was organized at SIBM, Manipal from 11-03-2010 to 13-03-2010. The Bank has implemented bilingual software i.e., 'Script Magic' for FCR and FCC Modules of Flexcube at CBS Branches. Approximately 4500 Hindi words/phrases pertaining to CBS transactions were translated/vetted. The Bank's website is also available in Hindi and ATMs are bilingual/trilingual. Senior level participation from the Bank was ensured in all OLIC meetings of Dept.of Financial Services/Ministry of Finance/ RBI held on quarterly basis. The Drafting & Evidence Sub-committee of the committee of Parliament on Official Language held discussion on various issues pertaining to implementation of Hindi with the chairman and member banks/organizations of the TOLIC, Hyderabad, Ghaziabad and Raipur. The committee appreciated the Bank's performance in the area of implementation of Official Language. The Bank is one of the members of Banking Terminology Committee constituted by RBI and presently, the committee is engaged in developing Banking Thesaurus in Hindi, which is in the final stage.

ORGANIZATION & SUPPORT SERVICES

Expansion of Branch Network

During the year 2009-10, 82 branches were opened of which 78 were General Banking Branches, 2 were

शाखाएं हैं और 2 लघु एवं मझोली शाखाएं हैं । दो आस्ति वसूली प्रबंधन शाखा और एक विशिष्ट बड़ी कॉर्पोरेट शाखा थी। वर्ष के दौरान 2 क्षेत्रीय कार्यालय खोले गए जिनमें से एक मुरादाबाद (उत्तर प्रदेश) तथा दूसरा गुवाहाटी (असाम) में है।

उपर्युक्त शाखाओं में से 27 शाखाएं बैंकिंग सेवाओं से वंचित जिलों में तथा 18 शाखाएं अल्पसंख्यक केन्द्रित जिलों में खोली गयीं । खोली गयी नयी शाखाओं में 31 शाखाएं टायर 3 से टायर 6 केंद्रों में हैं ।

बैंक की कुल शाखाओं की संख्या 2308 हो गयी (लंदन शाखा सहित) । इनमें से 666 ग्रामीण, 552 अर्ध शहरी, 541 शहरी तथा 548 महानगरी और पोर्ट-टाउन शाखाएं हैं । उपशाखाओं की कुल संख्या 15 है । विशिष्ट एस.एम.ई. शाखाओं की संख्या 29 है ।

वर्ष के दौरान बैंक ने उन 16 जिलों में पदार्पण किया जहाँ अब तक कोई बैंक शाखा नहीं थी।

मणिपुर राज्य और दमन और दियू तथा दादर एवं नागर हवेली संघशासित क्षेत्रों को छोड़कर देश के सभी राज्यों एवं संघ शासित क्षेत्रों में बैंक की शाखाएं हैं।

अवसंरचना सहायक सेवाएं

परिवेश एवं दर्शनीयता

सभी शाखाओं/कार्यालयों को साफ-सुथरा एवं आकर्षक कारोबारी स्वरूप प्रदान किया गया है, आंतरिक साज-सज्जा को भी मनमोहक स्वरूप प्रदान किया गया है क्योंकि ये चीजें कारोबार पर अपना महत्वपूर्ण असर डालती हैं ।

प्रमुख परियोजनाएं

बैंक ने उडुपि तथा मंगलूर में दो आवासीय भवन निर्माण परियोजना आरंभ की है तथा आंतरिक साजसज्जा का काम प्रगति पर है । गाजियाबाद में 100 फ्लैट निर्मित करने की महत्वाकंक्षी परियोजना शीघ्र ही आरंभ की जाएगी। मणिपाल में धनागार का निर्माण तथा तमरक्की शाखा के लिए बैंक स्वामित्व वाला भवन निर्माण का कार्य पूरा हो गया है । कासरगोड, बिजापुर तथा बेलगाम में धनागार का निर्माण संबंधी परियोजना प्रगति पर है । कोलकाता क्षेत्रीय कार्यालय तथा कोलकाता शाखा के लिए बैंक स्वामित्व वाला भवन का निर्माण कार्य शीघ्र ही पूरा होनेवाला है । बैंक ने पुनर्वास तथा मुंबई में आवासीय फ्लैटों का नवीकरण कार्य शुरु किया है ।

बैंक ने कार्यपालकों और अधिकारियों के लिए आवासीय व्यवस्था हेतु 19 केंद्रों में अतिरिक्त आवासीय स्थल का अधिग्रहण लेने के लिए आवश्यक कदम उठाए है ।

नीति की समीक्षा

बैंक ने परिसरों को पट्टे पर लेने संबंधी नीति की समीक्षा की है इससे पटटे पर लिए जानेवाले क्षेत्र तथा दिए जानेवाले किराये में मितव्ययिता लायी गयी है । इससे शाखा स्तरीय बाहरी आवरण को बनाए रखना सुविधाजनक रहा।

Specialized Large Corporate Branches and 2 were Small and Medium Enterprises Branches. Two Regional Offices were opened at Moradabad in U.P. and Guwahati in Assam. 3 Extension Counters were also opened during the year.

Out of the above, 27 branches were opened in under-banked districts and 18 in Minority Concentration Districts. Of the newly opened branches, 31 are in Tier 3 to Tier 6 centres.

The number of Regional Offices increased to 37 and the total branch network of the Bank stood at 2308 branches including London Branch, comprising of 666 rural, 552 Semi Urban, 541 urban and 548 Metro & Port Town Branches. The total number Extension Counters of the Bank were 15. The specialized SME branches numbered 29.

During the Year the Bank has entered 16 districts where the Bank had no presence hitherto.

The Bank has branches in all the States except Manipur and in all the Union Territories except Daman & Diu and Dadra & Nagar Haveli.

INFRASTRUCTURE SUPPORT

Ambiance and Visibility

Good ambience, neat & tidy business premises and attractive & comfortable interiors coupled with proper visibility has been ensured in all branches and offices, since these factors substantially impact the business.

Major projects

The Bank has undertaken two major residential building projects at Udupi and Mangalore and the work on the interiors is underway. The prestigious project of construction of 100 flats in Ghaziabad will be commenced shortly. The construction of Currency Chest at Manipal and Bank owned building for Tamarakki branch is completed. The projects which are underway are Currency Chests at Kasargod, Bijapur & Belgaum. Construction of Bank owned building for housing Regional Office and branch at Kolkata is nearing completion. The Bank has undertaken major rehabilitation and renovation of residential flats in Mumbai.

The Bank has initiated necessary steps for acquiring additional residential accommodation for Executives and officers at 19 centres.

Review of policies

The Bank has reviewed the policy on taking premises on lease, thereby economizing on the area to be taken on lease and consequent rental outgo. This has also facilitated in maintaining presentable ambience at branch level.

सूचना प्रौद्योगिकी

बैंक ने अपनी सभी शाखाओं में कोर बैंकिंग सोल्यूशन का शत प्रतिशत कार्यान्वयन हासिल किया है और भारतीय बैंकिंग उद्योग में अभी भी अग्रणी है । सरकारी और अन्य विनियामक अपेक्षाओं का पालन करते हुए बैंक निरंतर नवीनतम तकनीकी के कार्यान्वयन हेतु प्रयास कर रहा है ।

कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस)

मार्च 2010 तक की स्थिति के अनुसार 32 राज्यों और संघ शासित क्षेत्रों के 1484 केंद्रों में बैंक की सभी 2307 शाखाओं और 42 कार्यालयों को सीबीएस के दायरे में लाया गया है। इन शाखाओं में से 722 शाखाएं उन 40 बड़े नगरों एवं शहरों में स्थित हैं जहाँ 5 से अधिक शाखाएं हैं और शेष शाखाएं 1444 केन्द्रों में स्थित हैं।

डाटा सेन्टर (डी सी) तथा डिसॉस्टर रिकवरी साइट (डी आर एस) की स्थापना

बैंक ने मुंबई में डाटा सेन्टर (डी सी), बेंगलूर में डिसॉस्टर रिकवरी साइट (डीआरएस) और मुंबई में नियर साइट (एन एस) जैसे सुसज्जित अवसंरचनाओं की स्थापना की है।

सी.बी.एस. प्रणाली की बढ़ती प्रवृत्ति की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए चालू वित्त वर्ष के दौरान डाटा सेंटर में स्थित सर्वरों को बदलकर नवीनतम मॉडल के सर्वरों का प्रतिस्थापन किया गया है, जिसके परिणाम स्वरूप प्रणाली की गति और संसाधन क्षमताओं में महत्वपूर्ण वृद्धि हुई है। डाटाबेस के स्टोरेज स्पेस को बढ़ाने के लिए स्टोरेज एरिया नेटवर्क (एस. ए.एन.) को स्तरोन्नत करके नवीनतम मोड्यूल लगवाया गया है ।

ए.टी.एम. नेटवर्क

बैंक भारतीय रिज़र्व बैंक और भारतीय बैंक संघ के तत्वाधान के अंतर्गत नेशनल पेमेंट्स कार्पोरेशन ऑफ इण्डिया द्वारा परिचालित नेशनल फाइनांशियल स्विच का सदस्य बन गया है । इससे ए.टी.एम. कार्डधारक देश भर में 37 सदस्य बैंकों के 52,000 अधिक ए.टी.एम. का प्रयोग कर सकते हैं।

फिलहाल बैंक के पास 1187 एटीएम है, जिनका विस्तार देश के 635 केन्द्रों में हैं । बैंक के ग्लोबल डेबिट सह एटीएम कार्ड के ग्राहकों की संख्या 48.63 लाख से भी अधिक है । एटीएम कार्डों के माध्यम से हर महीने रु. 930 करोड़ से अधिक की नकदी का वितरण किया जाता है ।

बैंक ''वीसा'' इंटरनेशनल का सदस्य है, जो हमारे एटीएम/डेबिट कार्डधारकों को विश्व भर के 1.6 मिलियन से भी अधिक एटीएम का उपयोग करने की सुविधा प्रदान करता है । बैंक ने भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित समय सीमा के अंतर्गत 'वीसा (वी बी वी) द्वारा सत्यापित' नामक अतिरिक्त सुरक्षा उपाय को लागू किया है ।

इंटरनेट बैंकिंग

इंटरनेट बैंकिंग के उपयोग में उल्लेखनीय वृद्धि का स्वरूप बरकरार रहा है । इंटरनेट बैंकिंग का उपयोग करनेवालों की संख्या तथा प्रति माह हिट्स की संख्या मार्च 2009 के क्रमश: 1.16 लाख तथा 17.42 लाख से बढ़कर मार्च 2010 में क्रमश: 5.08 लाख तथा 28.75 लाख हो गए हैं ।

इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से बैंक द्वारा प्रस्तुत किए गए मूल्यवर्धित सेवाएं जैसे कि एन ई एफ टी के जरिए अन्य बैंकों में निधियों का अंतरण, रेलवे टिकट का आरक्षण उपयोगिता बिलों का भुगतान आय कर, निगम कर जैसे

INFORMATION TECHNOLOGY

The Bank, having achieved 100% implementation of the Core Banking Solution across all its branches, continues to be in the forefront of the Indian Banking Industry. By conforming to Governmental as well as Regulatory requirements, the Bank is constantly striving to implement the latest that Information Technology has to offer.

Core Banking Solution (CBS)

As on 31st March 2010, all the 2307 domestic branches and 42 offices of the Bank in 1484 centres are under the CBS network. These branches/offices are distributed over 32 States and Union Territories. 722 of these are distributed in 40 major cities and towns with 5 or more branches and the remaining branches are in 1444 centres.

Data Centre (DC) & Disaster Recovery Site (DRS) Set-up

The Bank has in place state-of-the-art Data Centre (DC) at Mumbai, Disaster Recovery Site (DRS) at Bangalore and Near Site (NS) at Mumbai.

In order to meet the needs of the burgeoning CBS system, the servers at Data Centre have been replaced with the latest server models during the current fiscal, resulting in significant increases in speed and processing capabilities. The Storage Area Network (SAN) has also been upgraded to the latest module to accommodate the increasing requirements for database storage space.

ATM Network

The Bank has become a member of the National Financial Switch operated by National Payments Corporation of India under the aegis of Reserve Bank of India and Indian Banks' Association. This enables ATM cardholders of the Bank to have access to over 52000 ATMs of 37 member banks nationwide.

The Bank has now 1187 ATMs spread across 635 centres across all population groups across the country. The Bank has a global Debit-cum-ATM card base of over 48.63 lakh, with the cash disbursal through ATMs exceeding Rs.930 crore per month.

The Bank's membership of VISA International enables the ATM/Debit Card holders to have access to over 1.6 million ATMs across the globe. As a measure of additional security, Verified by Visa (VbV) has been implemented by the Bank promptly, well within the deadlines set by the Reserve Bank of India.

Internet Banking

Internet Banking usage has continued its phenomenal growth pattern. The number of Internet Banking users and the number of hits per month increased to over 5.08 lakh and over 28.75 lakh in March 2010 from 1.16 lakh and 17.42 lakh respectively in March 2009.

The value added services offered by the Bank through Internet Banking, such as transfer of funds to other banks through NEFT, Railway Ticket reservation, Utility Bills payment, Payment of direct taxes such as Income Tax, Corporation

प्रत्यक्ष करों का भुगतान आदि से अधिकाधिक ग्राहक इंटरनेट बैंकिंग की ओर आकर्षित हो रहे हैं तथा इससे बैंक को प्रतिस्पर्धा में आगे रहने में बल मिल रहा है ।

एस एम एस बैंकिंग

यह सुविधा प्राप्त करनेवाले ग्राहकों की संख्या मार्च 2009 की 58,168 से बढ़कर मार्च 2010 में 2,65,543 हो गई है । जिससे यह साबित होता है कि यह वितरण चैनल ग्राहकों में जनप्रिय हो गया है । बैंक इन सेवाओं को नि:शुल्क प्रदान कर रहा है ।

डाटा वेयरहाउस

एंड टु एंड ऐंटरप्राइस डाटा वेयरहाउस तथा बिजनेस इंटलिजेन्स सोल्यूशन (ई डी डब्ल्यू बी आई) की शुरुआत करने के लिए लागू की गई महत्वकांक्षी योजना निर्धारित समयसीमा के अनुसार प्रगति पर है ।

धन शोधन निवारक सोल्यूशन जो एक अधिदेशात्मक सोल्यूशन है, उसे वित्तीय वर्ष 2009-10 के दौरान कार्यान्वित किया गया है और प्र.का. निरीक्षण विभाग में इसका उपयोग किया जा रहा है ।

ई डी डब्ल्यू बी आई परियोजना का पहला चरण जिसमें सिस्टम रिक्वायरमेंट स्पेसिफिकेशन्स (एस आर एस) है उसे निर्धारित समयसीमा में सफलतापूर्वक पूरा किया गया है ।

दूसरे चरण का कार्यान्वयन प्रगति पर है ।

ई डी डब्ल्यू बी आई के एक भाग के रूप में 'डाटा एनरिचमेंट सिस्टम' नामक एक नया एप्लिकेशन साफ्टवेयर विकसित किया गया है । जो शाखाओं को उन सूचनाओं को कैप्चर करने में मदद करता है जो सी.बी.एस. प्रणाली में फिलहाल उपलब्ध नहीं है ।

बैंक का वेबसाइट

बैंक का वेबसाइट जुलाई 2009 में एक डेडिकेटेड सर्वर के रूप में परिवर्तित हो गया है ।

बैंक के वेबसाइट को हमारे मौजूदा और भावी ग्राहकों द्वारा भरपूर उपयोग किया जा रहा है । हिट्स की संख्या मार्च 2009 के 126 लाख से बढ़कर मार्च 2010 में 276 लाख हो गया है । आकर्षक रंग संयोजन न्यूनतम नेविगेशन, संरचनायुक्त मेनु, बैंक की योजनाओं के इमेज आधारित डिसप्ले, इमेज और विषयवस्तु को अद्यतन बनाने आदि से वेबसाइट की गुणवत्ता में वृद्धि हुई है ।

आई एस सुरक्षा नीति

बैंक के निदेशक मंडल ने जनवरी 2009 में संशोधित आई एस सुरक्षा नीति का अनुमोदन करते हुए निदेश दिया है कि संशोधित नीति के कार्यान्वयन हेतु विभिन्न कार्यकर्ताओं तथा समूहों को उनकी भूमिका तथा दायित्व को स्पष्ट रूप से विनिर्दिष्ट करते हुए परिचालन मेन्युअल/विस्तृत प्रक्रियागत दिशा निदेश तैयार किया जाए ।

आई एस सुरक्षा नीति तैयार की गई है तथा इसका अनुमोदन किया गया है और इसे क्षे.का./शाखाओं को 'नीड-टु-नो' आधार पर उपलब्ध कराया जा रहा है ।

आई एस ओ 27001 प्रमाणन

बी एस आई मेनेजमेंट सिस्टम इंडिया प्राइवेट लिमिटेड (ब्रिटिश स्टैंडर्ड इनस्टिट्यूशन-यू के की सहायक संस्था) के माध्यम से बैंक की सूचना सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली की मूल्यांकन के जरिए डाटा सेंटर-मुंबई, डिसेस्टर रिकवरी सैट बेंगलूर तथा सूचना प्रौद्योगिकी

Tax etc. continue to attract more users to the Internet Banking facility and also helps the Bank to stay ahead of the competition.

SMS Banking

The number of customers who have availed this facility has grown to 2,65,543 as at March 2010 from 58,168 as at March 2009 proving the popularity of this delivery channel among the customers. The Bank has been providing these facilities free of cost.

Data Warehouse

The implementation of the ambitious project for the commissioning of an end-to-end Enterprise Data Warehouse and Business Intelligence Solution (EDWBI) is progressing well, in keeping with the timelines specified for the project.

One of the Mandatory Solutions, Anti-Money Laundering Solution, has already been implemented during the fiscal 2009-10 and is in use at HO: Inspection Department.

The first phase of the EDWBI project consisting of System Requirement Specifications (SRS) has been successfully completed within the stipulated time schedule.

Implementation of the second phase is in progress.

A new application called 'Data Enrichment System' developed as part of EDWBI which enables the branches to capture information that is not presently available in CBS, is ready for deployment.

Website of the Bank

The Website of the Bank has been moved to a dedicated server in July 2009.

The Website of the Bank is increasingly being accessed by existing and prospective customers, with the number of hits having risen to 276 lakh in March 2010 from 126 lakh in March 2009. The pleasant and catchy colour combination, minimized navigation with structured menus, image based display of the Banks' schemes and in-house updating of images & content with time-sensitivity has yielded enhanced website quality.

IS Security Policy

The Bank's Board, having approved the revised IS Security Policy in January 2009, had directed that the Manual of Operations/detailed procedural guidelines for implementing the revised policy clearly specifying the assigned roles and responsibilities to various functionaries and groups be formulated.

IS Security procedures have been formulated and approved and are now being provided to ROs / Branches on a 'need-to-know' basis.

ISO 27001 Certification

Data Centre - Mumbai, Disaster Recovery Site - Bangalore and Department of Information Technology - Bangalore had been accorded the ISO/IEC-27001: 2005 certification through an assessment of the Bank's Information Security Management System through BSI Management System

विभाग बेंगलूर को आई एस ओ/आई ई सी 27001:2005 सर्टिफिकेशन प्राप्त हुआ है । सर्टिफिकेशन का परवर्ती अधिदेशात्मक लेखा परीक्षा के दौरान इस वर्ष किसी प्रकार की अनियमितता नहीं पायी गयी है तथा आई एस ओ: 27001 सर्टिफिकेशन जारी रहा है ।

सरकार/भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रवर्तित परियोजनाएँ

बैंक ने सरकार/भारतीय रिज़र्व बैंक के दिशा निदेशों के अनुसार निम्नलिखित परियोजनाओं का कार्यान्वयन किया है:

ओ.एल.टी.ए.एस.: बैंक ने प्रत्यक्ष कर संभालने के लिए नामोद्दिष्ट सभी 324 शाखाओं में ऑन लाइन कर लेखाकरण प्रणाली (ओ.एल.टी. ए.एस.)का कार्यान्वयन किया है ।

इंटरनेट के माध्यम से प्रत्यक्ष और परोक्ष करों का भुगतान

बैंक दि. 1-04-2008 से प्रत्यक्ष करों जैसे आय कर तथा नगरपालिका कर तथा प्रत्यक्ष कर अदाकर्ताओं को निम्नलिखित श्रेणी के संबंध में ई-भुगतान हेतु इंटरनेट बैंकिंग सुविधा प्रदान कर रहा है ।

1. सभी कंपनियाँ
2. सभी करदाता, जो आय कर की धारा 44 ए.बी. के प्रावधानों के अंतर्गत आते हैं, खासकर, वे व्यक्ति जिनके कारोबार से बिक्री पण्यावर्त या कुल प्राप्तियाँ पिछले वर्ष रु. 40 लाख से अधिक है या व्यवसाय से जिनकी कुल प्राप्तियाँ पिछले वर्ष रु. 10 लाख से अधिक है ।

इजिएस्ट (EASIEST): बैंक ने अन्य परोक्ष करों के संग्रहण के लिए 189 शाखाओं में इजिएस्ट योजना का कार्यान्वयन किया है । प्रत्यक्ष कर की ई-भुगतान सुविधा की शुरुआत दिनांक 10-01-2006 से की गई है ।

ई.ए. एस.ई.आर. (ई-रसीदों के लिए इलेक्ट्रॉनिक लेखाकरण प्रणाली) का कार्यान्वयन दिनांक 01-08-2008 से किया गया है । केन्द्रीय उत्पाद कर के लिए केन्द्रीय लेखा कार्यालय, चेन्नई को ई.एफ.पी.बी. (केन्द्र बिन्दु शाखा) के रूप में नामित किया गया है और सेवा कर के संबंध में केन्द्रीय लेखा कार्यालय, मुंबई को ई-एफ.पी.बी. के रूप में नामित किया गया है ।

मूल्यवर्धित कर (वैट) का संग्रहण

बैंक ने दिल्ली की 65 शाखाओं में मूल्य वर्धित कर संग्रहण प्रणाली की शुरुआत की है ताकि ऐसे संग्रहणों का लेखाकरण तथा उसकी इलेक्ट्रॉनिक रिपोर्टिंग को सुकर बनाया जा सके ।

एकसमान मुद्रा तिजोरी सॉफ्टवेयर: बैंक ने अपनी सभी मुद्रा तिजोरियों में भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा प्रदान किये गये सॉफ्टवेयर को कार्यान्वित किया है ।

चेक ट्रंकेशन प्रणाली : राष्ट्रीय राजधानी दिल्ली क्षेत्र में दि. 02-03-2010 से चेक ट्रंकेशन की प्रायोगिक परियोजना का कार्यान्वयन शुरू हो चुका है।

आर.टी.जी.एस.: बड़े मूल्य के लेन-देनों का उसी समय ऑन लाइन में भुगतान और निपटान करने हेतु अंतरबैंक और ग्राहक लेन-देन दोनों के लिए बैंक ने अपनी 2265 शाखाओं में आर.टी.जी.एस. का कार्यान्वयन किया है । आर.टी.जी.एस.टी. की उपयोगिता की अवधि को सभी कार्य दिवसों में बढ़ाया गया है।

एन.ई.एफ.टी.: राष्ट्रीय इलेक्ट्रानिक निधि अंतरण प्रणाली को 2254 शाखाओं में कार्यान्वयन किया गया है । एन.ई.एफ.टी. अवधि को बढ़ाया गया है और लेन-देन का निपटान घंटेवार बैचों में किया जाता है ।

आर.टी.जी.एस. तथा एन.ई.एफ.टी. दोनों भुगतान उत्पाद हमारे ग्राहकों के बीच काफी लोकप्रिय हुए हैं ।

शीघ्र समाशोधन

शीघ्र समाशोधन प्रणाली के अंतर्गत हमारी शाखाओं पर सी.बी.एस. प्लैटफ

India P Ltd. (subsidiary of British Standards Institution-UK). During subsequent mandatory audit of the certification during this year, no irregularities were reported and the ISO:27001 certification continues.

Government / RBI Initiated Projects

The Bank has implemented the following projects in compliance with the guidelines of the Government/RBI:

OLTAS: The bank has implemented Online Tax Accounting System (OLTAS) at all the 324 branches designated to handle Direct Taxes.

Payment of Direct & Indirect Taxes through Internet

The Bank is offering internet banking facility of e-payments of direct taxes such as Income Tax and Corporation Tax for the following category of direct tax payers w.e.f. 01-04-2008.

1. All Companies.
2. All tax payers who are covered under provision of Section 44AB of the Income Tax covering mainly persons whose sales turnover or gross receipts from business exceeds Rs.40 lakh in the previous year, or who's gross receipts from profession exceeds Rs.10 lakh in the previous year.

EASIEST: The Bank has implemented EASIEST, a project for collection of other indirect taxes, in 189 branches. E-payment of indirect tax facility is enabled from 10-01-2006.

EASeR (Electronic Accounting System for e-Receipts) is implemented from 01-08-2008. Central Accounts Office (CAO) Chennai is designated as e-FPB (Focal Point Branch) for Central Excise and CAO, Mumbai as e-FPB for service Tax.

VAT Collection: The Bank has implemented collection of value Added Tax in 65 branches of Delhi to facilitate accounting and electronic reporting of such collections.

Uniform Currency Chest Software: The Bank has implemented the software provided by the RBI, in all its Currency Chests.

Cheque Truncation System: Cheque Truncation System is implemented in the entire National Capital Region of Delhi w.e.f. 02-03-2010.

RTGS: The Bank has implemented RTGS for online real time payments and settlement of large value transactions in 2265 branches of the Bank for both interbank and customer transactions. RTGS usage timings has been extended on all working days.

NEFT: National Electronic Fund Transfer has been implemented in 2254 branches. NEFT usage timings has been extended and settlement is being done in hourly batches.

Both the payment products, RTGS & NEFT, have become very popular among the clientele.

Speed Clearing

Under Speed Clearing, outstation cheques drawn on the

र्म के अंतर्गत आहरित बाहरी चेकों को उसी केन्द्र में भुगतान के लिए पारित किया जाता है, जहाँ चेक उगाही के लिए प्राप्त होते हैं । इस प्रणाली के माध्यम से, सी.बी.एस. शाखाओं पर आहरित बाहरी चेकों की उगाही के लिए लगनेवाला समय कम होकर 2-3 दिनों तक रह गया है । शीघ्र समाशोधन प्रणाली की शुरुआत पहले केन्द्रीय लेखा कार्यालय, मुंबई में जून 2008 में आरंभ की गई थी । फिलहाल, त्वरित समाशोधन प्रणाली 66 केन्द्रों पर कार्य कर रही है।

मानव संसाधन विकास

वर्ष 2009–10 के दौरान बैंक ने 1073 परिवीक्षाधीन अधिकारी, 48 विशेषज्ञ अधिकारी, 372 परिवीक्षाधीन लिपिक तथा 195 परिचरों की भर्ती की है। वर्ष के दौरान बैंक ने अल्प संख्यकों के कल्याण के लिए प्रधान मंत्री 15 न्यू पाइंट प्रोग्राम के अंतर्गत अल्प संख्यक समुदाय के 187 अभ्यर्थियों की भर्ती की है। नए सिरे से भर्ती हुए कर्मचारियों के लिए परामर्शदाता सिद्धांत लागू किया गया ताकि नई जगह तथा नई कार्य परिस्थिति में वरिष्ठ कर्मचारी उनके साथ मित्रता, पथप्रदर्शक की भावना से व्यवहार कर सकें।

विभिन्न संवर्ग/वेतनमानों में पदोन्नति प्रक्रिया कार्यान्वित की गई। 430 लिपिकों को अधिकारी संवर्ग के क.प्र.श्रे.वे. । में पदोन्नत किया गया। 146 अधिकारियों को कार्यपालक संवर्ग (व.प्र.श्रे.वे.) IV में पदोन्नत किया गया। वर्ष के दौरान 9 कार्यपालकों को उ का श्रे.वे. VI से उ.का.श्रे.वे. VII में पदोन्नत किया गया।

बैंक का मानव संसाधन में 10944 अधिकारी, 10766 लिपिक, 3859 परिचर तथा 2144 अंशकालिक सफाई कर्मचारी हैं, कुल कर्मचारियों की सं. 27713 है। बैंक, सरकार के मार्गदर्शी सिद्धांतों के अनुसार भर्ती / पदोन्नति में अजा/अजजा/शारीरिक रूप से विकलांग अभ्यर्थियों को आरक्षण/ रियायत दे रहा है। बैंक, अपने शारीरिक रूप से विकलांग कर्मचारियों को समर्थक प्रणाली/कृत्रिम अंग प्राप्त करने के लिए कर्मचारी कल्याण योजना के अंतर्गत वित्तीय सहायता प्रदान कर रहा है।

बैंक ने वर्ष के दौरान कई कल्याणकारी योजनाओं की शरुआत की है जो वर्तमान योजनाओं के अतिरिक्त है।

बैंक का औद्योगिक संबंध सुव्यवस्थित एवं स्नेहपूर्ण है और बैंक में अच्छा वातावरण है। कर्मचारी संघ/संस्थाएँ संवेदनशील और सकारात्मक है और बैंक की प्रगति और अभिवृद्धि में संपूर्ण सहयोग दे रहे हैं।

अ.जा./अ.ज.जा. कक्ष

अ.जा./अ.ज.जा. कर्मचारियों की समस्याओं की ओर विशेष रूप से ध्यान देने के लिए बैंक के प्रधान कार्यालय में अलग से एक अ.जा./अ.ज.जा. कक्ष स्थापित किया गया है । महा प्रबंधक श्रेणी के उच्च कार्यपालक इसके प्रमुख हैं और उन्हें मुख्य संपर्क अधिकारी के रूप में पदनामित किया गया है। वर्ष 2009-10 के दौरान 2896 अ.जा./अ.ज.जा. श्रेणी के कर्मचारियों को एस.आइ.बी.एम., मणिपाल में आवासीय तथा अन्य प्रशिक्षण केन्द्रों में पदोन्नतिपूर्व प्रशिक्षण प्रदान किया गया। पदोन्नति प्रक्रिया में भाग लेनेवाले अजा/अजजा कर्मचारियों की पदोन्नति पूर्व प्रशिक्षण दिया जाता है। सरकार के दिशानिदेशों के अनुसार अ.जा./अ.ज.जा. कर्मचारियों के शिकायत निवारण के लिए अ.जा./अ.ज.जा. कल्याण संघों के प्रतिनिधियों के साथ त्रैमासिक आधार पर बैठकें आयोजित की जाती है।

प्रशिक्षण एवं विकास

अपने ग्राहक को जानिए, धनमार्जन निरोधक उपचार एवं सूचना का अधिकार अधिनियम, ऋण प्रबंधन, जोखिम प्रबंधन, लघु और मध्यम उद्यमों को उधार

Bank branches under CBS platform are passed for payment at the centre where cheques are received for collection. Through the system, the time required for collection of outstation cheques drawn on CBS branches is reduced to 2-3 days. Speed Clearing was initially introduced in CAO : Mumbai in June 2008. At present Speed Clearing is functioning at 66 Centres.

HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT

During the year 2009-10, the Bank has recruited 1073 Probationary Officers, 48 Specialist Officers, 372 Probationary Clerks and 195 Sub-staff. Under Prime Minister's 15 New Point Programme for the Welfare of Minorities amongst others, the Bank has recruited 187 candidates belonging to Minority Community during the year. Mentor concept has been introduced for the new recruits so that the senior employee acts as a friend, philosopher and guide at the new place and work situation.

The promotion exercise has been carried out in various cadres/scales. 430 clerks have been promoted to Officers Cadre in JMGS-I. 146 officers have been promoted to Executive Cadre (SMGS) IV. 9 Executives in TEGS VI have been promoted to TEGS VII during the year.

The Human Capital of the Bank comprises 10944 Officers, 10766 Clerks, 3859 Sub-staff and 2144 Part time Sweepers, totaling 27713. The Bank is extending reservations/concessions to SC/ST/Physically Challenged candidates/employees in Recruitment/Promotions as per the Government guidelines. The Bank is extending financial assistance to Physically Challenged employees of the Bank for acquiring supportive system/prosthesis under Staff Welfare Schemes.

The Bank has introduced several welfare schemes during the year in addition to the wide array of existing schemes.

The Industrial Relations in the Bank have been harmonious and cordial fostering a healthy work environment. The Unions/Associations have been responsive and proactive enough to extend unstinted support for the progress and prosperity of the Bank.

SC/ST Cell

A separate SC/ST Cell is functioning in Head Office under the administrative control of General Manager who is also designated as Chief Liaison Officer, to look after the issues concerning SC/ST employees of the Bank. 2896 SC/ST employees were given in-house training at SIBM, Manipal and at other Training Centres during the year 2009-10. Pre-Promotion training has also been extended to the eligible SC/ST employees who have participated in the promotion process. The Bank is holding quarterly meetings with the representatives of the SC/ST Welfare Association as per the Government guidelines to redress their grievances.

TRAINING AND DEVELOPMENT

Programmes on Know Your Customer, Anti-Money Laundering & Right to Information Act, Credit Management,

तथा खुदरा बैंकिंग, वसूली प्रबंधन, कृषि उधार, विदेशी मुद्रा कारोबार, आंतरिक नियंत्रण प्रबंधन, अभिवृत्ति परिवर्तन सह व्यवहार विज्ञान और सूचना प्रौद्योगिकी प्रशिक्षण आदि प्रशिक्षण के महत्वपूर्ण क्षेत्र बने हुए हैं।

मणिपाल स्थित बैंक का शीर्ष प्रशिक्षण संस्थान सिंडिकेटबैंक प्रबंधन संस्थान बैंक के वरिष्ठ कार्यपालकों तथा विशेषज्ञ अधिकारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करता है। बैंगलूर, दिल्ली, मुंबई, चेन्नई, एरणाकुलम, हैदराबाद तथा कोलकाता स्थिति प्रशिक्षण केन्द्रों में अन्य अधिकारियों तथा कामगार कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया जाता है।

वर्ष 2009-10 के दौरान 5125 अधिकारियों तथा 5525 कामगार कर्मचारियों को विभिन्न प्रयोजनमूलक क्षेत्रों में प्रशिक्षित किया गया। उसके अतिरिक्त 109 कार्यपालकों तथा 216 अधिकारियों को भारत में स्थित प्रतिष्ठित संस्थानों द्वारा संचालित बाह्य प्रशिक्षण कार्यक्रमों में प्रतिनियुक्त किया गया था। आगे, 11 कार्यपालकों/अधिकारियों को समुद्रपारीय प्रशिक्षण कार्यक्रमों में प्रतिनियुक्त किया गया था।

बैंक के नए अधिकारियों एवं लिपिकों को बैंक की कार्य संस्कृति के संबंध में पूर्ण सत्यनिष्ठा सुनिश्चित करने के उद्देश्य से सुव्यवस्थित ढंग से आवधिक रुप से 'प्रविष्टि कार्यक्रम' संचालित किए गए। क्षेत्र में उनके आवधिक अनुप्रवर्तन तथा उनकी फीडबैंक के द्वारा उक्त प्रशिक्षण बैंक की प्रकृति, संस्कृति, पद्धति एवं प्रक्रियाओं का सुगमता से समावेशन का घटक बना।

बैंक की महत्वपूर्ण शाखाओं को संभालनेवाले कार्यपालकों को विशेषीकृत कौशलवर्धन कार्यक्रम में सहभागिता करने पर बल दिया गया। उच्च विकास दर वाली शाखाओं के लिए 'स्ट्रेटेजीस फॉर एक्सिलरेटेड ग्रोथ कार्यक्रम, अधिक ऋण संविभाग करनेवाली शाखाओं के लिए 'एडवान्सड क्रेडिट मेनेजमेंट कार्यक्रम', सीबीएस शाखाओं के लिए 'आई टी स्किलस फॉर सीबीएस ब्रांचेस' कार्यक्रम तथा आई टी बैंक पृष्ठभूमिवालों के लिए 'एक्सिकयूटिव डेवलपमेंट प्रोग्राम' जैसे कार्यक्रम वर्ष के दौरान आयोजित किए गए।

नैगम सामाजिक जिम्मेदारी

बैंक एक जिम्मेदार सामाजिक नागरिक के रूप में सामाजिक जिम्मेदारियों के निर्वहन हेतु, अर्थिक परिवर्तन, गरीबों की आर्थिक स्थिति को सुधारने और मानवीय आधार पर कुछ कार्यक्रम आयोजित किए। बैंक द्वारा नैगम सामाजिक जिम्मेदारी क्षेत्र में उठाए गए कुछ कदम इस प्रकार हैं:

ग्रामीण कुओं तथा तालाबों की सफाई का कार्य

नैगम सामाजिक जिम्मेदारी के फलस्वरुप बैंक ने चयनित सेवा क्षेत्र के गाँवों में ग्रामीण कूओं एवं तालाबों की सफाई करने संबंधी कार्य में पहल की है। बैंक ने नैगम सामाजिक जिम्मेदारी की सहभागिता स्वरुप वर्ष 2009-10 के दौरान गांवों के 39 कूओं/तालाबों की सफाई करने संबंधी कार्य को पूरा किया।

बाढ़ से प्रभावित लोगों की सहायता – मई 2009 में एक विध्वंसकारी साइक्लोन 'ऐला' ने पश्चिम बंगाल राज्य के 24 परगणा (दक्षिण) जिले के अनेक द्वीप समूहों में तबाही मचा दी थी। परिस्थिति की गंभीरता को ध्यान में रखते हुए बैंक ने पीड़ित लोगों को भरपूर राशि दान की। पुन: अक्तूबर 2009 में आंध्रप्रदेश तथा कर्नाटक राज्य के अनेक भाग बाढ़ की चपेट में आ गए। उस समय लोगों की मदद करने के लिए बैंक ने भारी मात्रा में राहत उपाय लागू किये।

Risk Management, Lending to SMEs / Retail Segment, Recovery Management, Agricultural Lending, Foreign Exchange Business, Internal Control Management, Attitudinal Changes cum Behavioural Sciences and Information Technology were the thrust areas of training.

Syndicate Institute of Bank Management (SIBM), the apex training institute of the Bank at Manipal continues to organise customised training programmes for senior Excecutives and specialist Officers of the Bank. The Training Centres at Bangalore, Delhi, Mumbai, Chennai, Ernakulam, Hyderabad, and Kolkata impart training to other officers and workmen employees.

During the year 2009-10, 5,215 Officers and 5,525 workmen employees were trained in different functional areas. In addition, 109 Executives and 216 Officers were deputed to external training programmes conducted by training institutes of repute in India. Further, 11 Executives / Officers were deputed to overseas training programmes.

Training system through its well-designed and periodically fine-tuned *"InductionTraining"* ensured complete integration of the new Officers and Clerks into the work culture of the Bank. Periodical monitoring of their performance in the field and their feed-back were regularly factored into the above training for easy assimilation of the Bank's ethos, culture, systems and procedures.

Emphasis was given to provide specialised skill inputs to the Executives heading key branches of the Bank. Programmes on *"Strategies for Accelerated Growth"* for branches with high-growth rate, *"Advanced Credit Management"* for branches with large exposure to credit, *"IT Skills for CBS Branches"* for CBS branches and *"Executive Development Programme"* for those with IT background are some of the customised programmes conducted during the year.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

The Bank has been fulfilling its social responsibilities as a responsible social citizen by actively participating in activities aimed at economic transformation & uplift of the downtrodden and sponsoring humanitarian causes. Some of the Bank's initiatives in the field of corporate social responsibility are outlined below:

Cleaning and Clearing of village tanks and ponds

Towards Corporate Social Responsibility, the Bank has taken up the initiative for cleaning and clearing of village tanks and ponds in selected service area villages. The Bank has completed the task of cleaning and clearing of 39 village ponds/ tanks during the year 2009-10 as part of corporate social responsibility.

Helping flood victims

In May 2009, a devastating cyclone "AILA" washed away several island villages of 24 Paraganas (South) District of West Bengal. Considering the gravity of the situation, the Bank has donated a substantial amount to the victims. Further, in October 2009, certain parts of Andhra Pradesh and Karnataka States were devastated by unprecedented floods. The Bank undertook several relief measures, in a big way, to wipe the tears of the flood affected.

दृष्टिदान – शंकर नेत्रालय द्वारा 'दृष्टिदान' कार्यक्रम आयोजित किये गए जो ग्रामीण क्षेत्र तक पहुँचनेवाला कार्यक्रम है।

नेत्रदान के जरिए ग्रामीण जनता की जिंदगी को उजागर करना ही इसका उद्देश्य है। बैंक ग्रामीण जनता के लिए उनके कॉर्नियल प्रतिरोपण सर्जरी को सहायता प्रदान करता है।

अपंगता और स्वास्थ्य लाभ अध्ययन – बैंक ने 'एक्सेसिबिलिटी ऑफ वाटर एण्ड सेनिटेशन फॉर पर्सन्स विथ डिसेबिलिटीस इन इंडिया' पर ''सोसाइटी फॉर डिसेबिलिटी एण्ड रिहेबिलिटेशन स्टडीस'' द्वारा आयोजित 3 दिन की राष्ट्रीय संगोष्ठी का प्रायोजन किया।

ग्राहक सेवा

बैंक के पास शाखा स्तर से नैगम कार्यालय स्तर तक ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र है ।

प्राप्त शिकायतों की तुरंत प्राप्ति सूचना दी जाती है और उनके निवारण के उपाय पर तत्काल कार्रवाई की जाती है । ग्राहकों को इस बात की पूरी सूचना दी गई है कि वे अपनी शिकायतों को संगठन के भीतर किस स्तर तक ले जा सकते हैं और यदि वे अपनी शिकायत के संबंध में बैंक द्वारा दिये गए जवाब से पूर्ण रूप से संतुष्ट नहीं हैं तो वे अपने अधिकारों की प्राप्ति के लिए जिन अन्य विकल्पों की मदद ले सकते हैं, उनकी भी जानकारी दी जाती है।

वेबसाइट के होमपेज में ग्राहकों को अपनी शिकायत ऑनलाइन में दर्ज करने की सुविधा उपलब्ध है । शिकायत दूर करने की सामान्य प्रणाली के अतिरिक्त बैंक ने 24 घंटे नि:शुल्क ध्वनि संदेश की सुविधा भी प्रदान की है ताकि ग्राहक दिन के किसी भी समय अपनी शिकायत/सुझाव रिकार्ड करवा सकें। इनका समाधान/जवाब 48 घंटे के भीतर दिया जाता है ।

बैंक ने जमाराशियों, ग्राहक शिकायत निवारण, चेक की वसूली, सेवा में विभिन्न प्रकार की कमियों की वजह से देय क्षतिपूर्ति के संबंध में मण्डल द्वारा अनुमोदित नीतियों की शुरुआत की है । इन्हें बैंक के वेबसाइट में भी प्रदर्शित किया गया है ।

वर्ष के दौरान सीधे/बैंकिंग लोकपाल के माध्यम से प्राप्त शिकायतों की स्थिति निम्नवत् है ।

क)ग्राहक शिकायतें (बैंकिंग लोकपाल को प्रस्तुत शिकायतों के अतिरिक्त)

1.	1-4-2009 तक की स्थिति अनुसार लंबित शिकायतों की संख्या	164
2.	वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	3644
3.	वर्ष के दौरान निपटाई गई शिकायतों की संख्या	3603
4.	31-03-2010 तक की स्थिति के अनुसार लंबित शिकायतों की संख्या	205*

* 205 शिकायतों में से 162 शिकायतों को बंद किया गया है।

ख) वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल को संदर्भित मामले

1.	1-4-2009 तक की स्थिति के अनुसार लंबित/शिकायतों की संख्या	19
2.	वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल को संदर्भित शिकायतों की संख्या	468
3.	वर्ष के दौरान निपटाई गई शिकायतों की संख्या	458
4.	31-03-2010 तक की स्थिति के अनुसार लंबित शिकायतों की संख्या	29**

** 29 शिकायतों में से 10 शिकायतों को बंद किया गया है।

Gift of Vision

The Sankara Eye Hospital have been conducting "Gift of Vision" – rural outreach eye care programme which aims at making the lives of several rural people brighter with the gift of vision. The Bank assisted the hospital in carrying out the corneal transplantation surgery on the rural people.

Disability and Rehabilitation Studies

The Bank sponsored a 3 Day National Symposium on "Accessibility of Water and Sanitation for Persons with Disabilities in India" conducted by Society for Disability and Rehabilitation Studies.

CUSTOMER SERVICE

The Bank has a robust Customer Grievance Redressal System from the branch level right up to the level of the Corporate Office.

The complaints received are promptly acknowledged and redressal measures initiated immediately. Customers are fully informed of the avenues to escalate their complaints/ grievances within the organization and their rights to alternative remedy, if they are not fully satisfied with the response of the Bank to their complaints.

To supplement the normal avenues for grievance redressal, the home page of the website contains a facility for customers to submit their complaints online. The Bank has also provided a 24 hours Toll Free Voice Mail system to enable customers to record their grievances/suggestions any time of the day. These are redressed/replied within 48 hours.

Further, the Bank has put in place Board approved policies on Deposits, Customer Grievance Redress, Cheque Collection, Compensation payable on account of various deficiencies in service etc. These are also displayed on the Bank's website.

The status of complaints received directly/through Banking Ombudsman (BO) during the year is furnished below.

A. Customer Complaints (other than BO Complaints)

1	No. of complaints pending as on 1-04-2009	164
2	No. of complaints received during the year	3644
3	No. of complaints redressed during the year	3603
4	No. of complaints pending as on 31-03-2010	205*

* Out of 205, 162 complaints since stand closed.

B. Cases referred to Banking Ombudsman during the year

1	No. of complaints pending as on 1-04-2009	19
2	No. of complaints referred to Banking Ombudsman during the year	468
3	No. of complaints disposed of during the year	458
4	No. of complaints pending as on 31-03-2010	29**

** Out of 29, 10 complaints since stand closed.

ग) बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय

1.	दि.1-4-2009 को कार्यान्वित न किये गये अधिनिर्णयों की संख्या	01
2.	वर्ष के दौरान पारित अधिनिर्णयों की संख्या	14
3.	वर्ष के दौरान कार्यान्वित अधिनिर्णयों की संख्या	14
4.	दि. 31-03-2010 को कार्यान्वित न किये गये अधिनिर्णयों की संख्या	01

वर्ष के दौरान ग्राहक सेवा के लिए उठाए गए कदम

ग्राहक शिकायत निवारण तंत्र को और अधिक प्रभावी बनाने के लिए संबंधित विभाग ने वर्ष के दौरान एक नई पद्धति की शुरुआत की, जिसके तहत शिकायत की गुरुता/संवेदनशीलता के आधार पर उन्हें अलग अलग श्रेणियों में वर्गीकृत करके प्राथमिकता के आधार पर इनका निपटारा किया जाता है। तद्नुसार, प्राप्त सभी शिकायतों को 'अत्यधिक संवेदनशील' (एच.एस.), संवेदनशील (S) और सामान्य (G) की श्रेणियों में वर्गीकृत करके उनकी गुरुता संवेदनशीलता के आधार पर उनके निपटान में प्राथमिकता दी जाती है।

उपरोक्त की पूरक सहायता हेतु बैंक ने प्रत्येक तिमाही में क्षेत्रों को प्राप्त शिकायतों और उनके निवारण हेतु लिये गए औसत समय के आधार पर उन्हें रेटिंग देने की एक नई पद्धति की भी शुरुआत की है। क्षेत्र की रेटिंग उसे दो पैरामीटरों में प्राप्त कुल योग के आधार पर निर्भर करेगी ।

बैंक ने शाखाओं/कार्यालयों के लाभार्थ ग्राहक सेवा पर केस अध्ययनों की एक संक्षिप्त पुस्तिका प्रकाशित की है। प्रत्येक केस अध्ययन में ग्राहक सेवा के कुछ निश्चित पहलुओं को छूआ गया है। इस संक्षिप्त पुस्तिका के प्रकाशन का उद्देश्य शाखाओं को सामान्य जटिलताओं से बचना है, जिससे ग्राहक शिकायतों का मार्ग प्रशस्त न हो सके।

हमारा बैंक भारत के बैंकिंग कूट और मानक बोर्ड का सदस्य है। इसने बैंक की प्रतिबद्धता के कूट को अपनाया है। बैंकिंग सेवाएं प्राप्त करने वाले प्रत्येक ग्राहक के साथ साफ और पारदर्शी सद्व्यवहार करने का एक स्वैच्छिक कूट है। वर्ष के दौरान बी.सी.एस.बी.आई ने इस कूट को संशोधित करके सभी बैंकों को परिचालनार्थ भेजा है। इस संशोधित कूट की प्रतियाँ ग्राहक को उपलब्ध कराने हेतु सभी शाखाओं को भेजी गयी हैं।

अपने ग्राहक को जानें/काले धन के वैध परिवर्तन की रोकथाम

केवाईसी/एएमएल उपायों पर बैंक के निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित नीति उपलब्ध है। खाता खोलते समय ग्राहकों की समुचित पहचान करने के लिए अपेक्षित कार्यविधियों का स्पष्ट उल्लेख इस नीति में किया गया है। तथापि, भारतीय रिज़र्व बैंक के निर्देशों के अनुसार निचले तबके के लोगों तथा प्राकृतिक आपदाओं से ग्रस्त लोगों के नाम पर खाते खोलने के लिए सरलीकृत केवाइसी मानदंड बनाए गए हैं ताकि केवाइसी मानदंडों का सख्त अनुपालन करने से समाज के निचले तबके के लोग बैंकिंग सेवाओं से वंचित न रह जाएं। ग्राहक पहचान कार्यविधियों के अलावा इस नीति में प्रत्येक ग्राहक के मामले में जोखिम प्रोफाइल तैयार करने की कार्यविधि का उल्लेख किया गया है ताकि खाते की जोखिम श्रेणी के अनुरूप अनुप्रवर्तन, प्रणालियाँ/कार्यविधियाँ तैयार हों, जिससे काले धन के वैध परिवर्तन, आतंकवाद को वित्तपोषण आदि पर रोक लग सके ।

काले धन के वैध परिवर्तन को रोकने के उपायों को और प्रभावी बनाने के लिए कदम उठाए गए हैं। सभी शाखाओं से संबंधित नकद लेन-देन रिपोर्ट नियमित रूप से वित्तीय गुप्तचर यूनिट, भारत (एफ.आइ.यू.-इंडिया) को प्रस्तुत की जा रही है। संदेहास्पद लेन-देन की पहचान की गई और उनकी

C. Status of Awards passed by Banking Ombudsman

1	No. of unimplemented Award as on 1-04-2009	01
2	No. of Awards passed during the year	14
3	No. of Awards implemented during the year	14
4	No. of unimplemented Awards as on 31-03-2010	01

Customer service initiatives taken during the year

In order to make the Customer Grievance Redressal Mechanism more effective, during the year, the department introduced the system of categorizing the complaints according to the gravity/sensitivity of the matter involved so as to enable prioritized handling. Accordingly, all complaints received are now categorized as 'Highly Sensitive' (HS), 'Sensitive' (S) and 'General' (G) to facilitate prioritization of the complaints according to their gravity/ sensitivity of the matter.

To supplement the above, the Bank has also put in place a system of quarterly rating of Regions based on the number of complaints received and the average grievance redressal time. The rating is based on the combined score achieved by a region for the two parameters together.

The Bank also brought out a Compendium of Case Studies on Customer Service for the benefit of branches/offices. Each case study deals with a certain facet of customer service. The compendium is intended to help the branches avoid the common pitfalls that lead to customer complaints.

The Bank is a member of the Banking Codes and Standards Board of India. It has adopted the Code of Bank's Commitment to Customers, which is a voluntary code for fair and transparent treatment of individual customers availing banking services. During the year, BCSBI revised the Code and circulated the same among all banks. The copies of the revised code have been supplied to the branches to be made available to customers.

Know Your Customer / Anti Money Laundering

The Bank has a Board approved Policy on KYC Norms/ Anti-Money Laundering (AML) measures. The Policy clearly lays down the customer identification procedures to be adopted for proper identification of customers while opening accounts. However, with a view to ensuring that strict adherence to KYC Standards does not result in banking services being denied to the underprivileged segments of the society, relaxations in the form of simplified KYC norms have been put in place as per RBI guidelines with regard to opening of accounts in the names of persons belonging to the underprivileged sections and those affected by natural calamities. In addition to the customer identification procedures, the Policy also lays down the procedure for working out the risk profile of each account to ensure that monitoring mechanisms/procedures commensurate with the risk category of the account are in place to prevent money laundering, terrorist financing etc.

Steps are taken to strengthen the Anti-money Laundering measures. Cash Transaction Reports (CTRs) covering all the branches were submitted regularly to Financial

रिपोर्ट एफ.आइ.यू.आइ.एन.डी. को की गई। बैंक ने एक ऐसे सॉफ्टवेयर का भी चयन किया है, जो संदेहास्पद लेन–देन की पहचान करके चेतावनी देगा। आशा है कि यह सॉफ्टवेयर चालू वर्ष के दौरान कार्य करने लगेगा।

केवाईसी/ए.म.एल. के बारे में जानकारी फैलाने के लिए बैंक के सभी शाखाओं में 16.11.09 से 25.11.09 तक 'के वाई सी जानकारी सप्ताह ' का आयोजन किया गया। इस अवधि के दौरान शाखाओं के महत्वपूर्ण ग्राहकों को आमंत्रित करके विशेष बैठकों का भी आयोजन किया गया। स्टाफ सदस्यों तथा अन्य लोगों द्वारा व्याख्यान के माध्यम से विषय की महत्ता के बारे में ग्राहकों को बताया गया तथा उनके सहयोग की आवश्यकता के बारे में भी उन्हें सूचित किया गया।

नकद प्रबंधन सेवाएं

बैंक सी.एम.एस. मार्केट में, सार्वजानिक क्षेत्र के बैंकों के बीच अपना विशिष्ट स्थान बनाए हुए है। सार्वजनिक क्षेत्र के अनेक बैंक सी.एम.एस. मार्केट में प्रवेश करने की वजह से बढ़ गई प्रतिस्पर्धा तथा वर्ष के अंतर्गत निष्पादन तथा आय एवं ग्राहकवर्ग में वृद्धि दरों पर कुछ हद तक प्रभाव पड़ा है। समाशोधन की मात्रा में वृद्धि तथा अत्यधिक आरटीजीएस/एनईएफटी प्रस्तुत करते हुए कम लागत में इलेक्ट्रानिक भुगतान को प्रोत्साहित करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक के कड़े उपक्रमण से भुगतान प्रणाली में निदर्शनात्मक अंतर आया है तथा इससे बैंकों को नवोन्मेशी एवं नवीनतम तकनीकी आधारित नये भुगतान तथा उगाही उत्पादन प्रचलन में लाने के लिए बाध्य किया है।

बदलती बाजार स्थिति में बरकरार रहने के लिए और नैगम ग्राहकों की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए बैंक ने मार्च 2010 के अंतिम सप्ताह में एक नया वेब आधारित सॉफ्टवेयर लागू किया है और निम्नांकित नए भुगतान उत्पादों को आरंभ किया है।

1. आर टी जी एस / एन ई एफ टी/ थोक भुगतान सुविधा
2. चेक लिखने की सुविधा
3. रिमोट/चेकों का केन्द्रीकृत मुद्रण

बैंक उगाही के अंतर्गत निम्नांकित नए उत्पादों को आरंभ कर रहा है। जैसे कि एन ई एफटी/आर टी जीएस बल्क कलेक्शन, सिंड बिल पेमेंट, चेकों का केन्द्रीकृत रूप से नामे लिखना आदि। उत्पादों और सेवाओं के मामले में की गई उपर्युक्त पहल से बैंक को सी.एम.एस. मार्केट की उपस्थिति में भी अपना कारोबार एवं अपना अस्तित्व बनाए रखने में मदद मिलेगी।

बीमा कारोबार

जीवन बीमा

बैंक ने बजाज एलायंज लाइफ इन्सूरेंस कं. लि. के साथ की गई अपनी नैगम एजेंसी को नवंबर 2009 से बंद कर दिया है।

बैंक ने भारत सरकार/भा.बैं.सं. के दिशानिदेशों, के अनुसार विशेष आवास ऋण पैकेज के अंतर्गत आनेवाले आवास ऋण उधारकर्ताओं को निशुल्कबीमा रक्षा उपलब्ध कराने हेतु भारतीय स्टेट बैंक से ग्रूप लाइफ इन्स्यूरेन्स लिया है। योजना के अंतर्गत 15.12.2008 से 31.12.2009 तक स्वीकृत समस्त आवास ऋणों को बीमा सुरक्षा उपलब्ध होगी और वह बैंक की लागत पर होगी। उक्त योजना के अंतर्गत बैंक ने रु. 1.43 करोड़ प्रीमियम देकर रु. 907 करोड़ राशि बीमाकृत करके 12820 उधारकर्ताओं को इसमें शामिल किया।

Intelligence Unit, INDIA (FIU-INDIA). Suspicious Transactions also were identified and reported to FIU.IND. The Bank has also implemented online software, for generating alerts to identify Suspicious Transactions.

In order to spread awareness about KYC/AML, all the branches of the Bank organized 'KYC Awareness Week' from 16-11-2009 to 25-11-2009. During the period, branches arranged special meets to which important customers were invited. Through lectures by staff members and others, efforts were made to educate customers on the importance of the subject and the need for them to extend their co-operation in this regard.

CASH MANAGEMENT SERVICES

The Bank being one of the sought after banks in the CMS market among the Public Sector Banks has retained its prominent position over the years. Because of stiff competition, with the entry of many other Public Sector banks into the CMS market and also sluggishness in the economy during the year, the performance under Turnover, Income and clientele growth were impacted to a certain extent. The increased volumes under Special Clearing and the conscious initiative taken by RBI to encourage Electronic payment by offering RTGS / NEFT at a substantially low cost brought in a paradigm shift in Payment systems and compelled the banks to innovate and customize new Payment and Collection products based on state of the art technology.

To keep pace with the changing market conditions and to meet the corporate customer requirements, the Bank has implemented a new web based CMS software in the last week of March 2010 and launched new payment products:

1. RTGS / NEFT / Bulk Payment facility
2. Cheque writing facility.
3. Remote / Centralised printing of cheques.

The Bank is also in the process of launching new products under Collection viz., NEFT / RTGS Bulk Collection, Synd Bill Payment, Centralised Debiting of Cheques. The above initiative in products and services will help the Bank to sustain the business and make its presence felt in the present CMS market.

INSURANCE BUSINESS

Life Insurance

The Bank has discontinued Corporate Agency arrangement with Bajaj Allianz Life Insurance Co. Ltd., since 1st November 2009.

The Bank has taken Group Life Insurance Policy from SBI Life to provide free life insurance cover to housing loan borrowers under special housing loan package as per Govt. of India/IBA guidelines. All Housing loans sanctioned under the scheme from 15-12-2008 to 31-12-2009 are covered with Life Insurance at Bank's cost. Under the scheme, the Bank has covered 12820 borrowers for sum assured of Rs. 907 crore by paying premium of Rs.1.43 crore.

भारतीय जीवन बीमा निगम से ली गयी 'सिंड सुरक्षा' ग्रूप इन्श्यूरेन्स प्लान के अंतर्गत बैंक ने वित्तीय वर्ष 2009-10 के दौरान 19384 खातों को शामिल करते हुए 59.72 लाख प्रीमियम प्राप्त किया तथा रु. 5.97 लाख कमीशन आर्जित किया।

पिछले तीन वर्षों में जीवन बीमा कारोबार के अंतर्गत बैंक का निष्पादन निम्नवत् है: (रुपए करोडों में)

वर्ष	प्रीमियम		कमीशन	
	लक्ष्य	उपलब्धि	लक्ष्य	उपलब्धि
2007-08	150.00	227.50	15.50	23.07
2008-09	250.00	184.44	26.00	18.48
2009-10*	200.55	99.97	26.00	11.04

* बजाज एलायंज लाइफ इन्श्यूरेन्स कं. लि. के साथ नैगम एजेंसी को दिनांक 1.11.2009 से बंद किया गया है।

साधारण बीमा

बैंक ने सामान्य बीमा के वितरण हेतु जून 2004 से युनाइटेड इण्डिया इन्श्योरेन्स कंपनी लिमिटेड के साथ नैगम एजेंसी व्यवस्था के अधीन गठजोड़ किया है । इस गठजोड़ व्यवस्था को दि. 04-05-2008 से दि. 03-05-2011 तक तीन वर्ष की अवधि के लिए नवीकृत किया गया है ।

विशेष उत्पाद जैसे सभी ग्राहकों के लिए सिंड आरोग्य, मेडिक्लेम–सह–वैयक्तिक दुर्घटना रक्षा तथा आवास ऋण उधारकर्ताओं के लिए यूनिहोम केयर पालिसी सिंडविद्या के उधारकर्ताओं के लिए 'यूनिस्टडी केयर पालिसी' का भी विपणन किया जा रहा है ।

पिछले तीन वर्षों के दौरान सिंड आरोग्य सहित साधारण बीमा के अंतर्गत बैंक का निष्पादन निम्नवत् है:

(रकम करोड़ रुपयों में)

वर्ष	प्रीमियम		कमीशन	
	लक्ष्य	उपलब्धि	लक्ष्य	उपलब्धि
2007-08	54.00	36.11	5.50	3.71
2008-09	50.00	44.30	5.00	4.64
2009-10	50.00	43.23	5.00	4.48

कार्ड कारोबार

क्रेडिट कार्ड उत्पाद

1. बैंक ने वीसा इन्टरनेशनल के सहयोग से गोल्ड एवं क्लासिक कार्डों का कारोबार शुरु किया है जिनका प्रयोग ए टी एम, प्वाइंट ऑफ सेल्स टर्मिनल्स, इंटरनेट तथा मेल आर्डरों के लिए किया जा सकता है। कार्ड पूरे विश्वभर में वैध हैं तथा कहीं भी प्रयोग किया जा सकता है।
2. बैंक ने कई महत्वपूर्ण ग्राहक मैत्रीपूर्ण योजनाएं शुरु की हैं जैसा ई–मेल के माध्यम से मासिक बिल संबंधी विवरणियां तथा इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से भुगतान तथा शाखाओं द्वारा क्रेडिट कार्डों का भुगतान स्वीकारते समय उनके शेष को देखकर बताना आदि।
3. वर्ष के दौरान बैंक ने 29.07.2009 से वीसा द्वारा सत्यापित (वी बी वी) की शुरुआत की है जो सुरक्षा की एक अतिरिक्त विशेषता है तथा भारतीय रिज़र्व बैंक ने 01.08.2009 से उसे अनिवार्य बताया है। इसके लिए कार्डहोल्डर जब भी बैंक में कार्ड का प्रयोग किसी लेन देन के लिए करेगा तो उसे अपनी पसंद का पासवर्ड सृजित करना होगा।
4. बैंक ने नए कार्ड के माध्यम से पहला लेनदेन एस.एम.एस. ग्राहकों से किया तथा उसके बाद 5000 कार्डधारकों से लेन देन किया जिसमें

Under "SyndSuraksha" Group Insurance Plan taken from LIC of India, the Bank has collected premium of Rs.59.72 lakh covering 19384 accounts and earned a commission of Rs.5.97 lakh during the financial year 2009-10.

The performance of the Bank under Life Insurance business for the last three years is as under:

(Rs. crore)

Year	Premium		Commission	
	Target	Achievement	Target	Achievement
2007-08	150.00	227.50	15.50	23.07
2008-09	250.00	184.44	26.00	18.48
2009-10*	200.55	99.97	26.00	11.04

* Corporate Agency with Bajaj Allianz Life Insurance Co. Ltd. was discontinued from 01-11- 2009.

General Insurance

The Bank has tied up with United India Insurance Company Limited (UIICo) under a Corporate Agency arrangement since June 2004 for distributing General insurance products. The tie up has been renewed w.e.f. 04-05-2008 for 3 years till 03-05-2011.

Special tailor made products such as 'SyndArogya', a Mediclaim-Cum-Personal Accident Cover for all customers, 'Unihome Care Policy' for Housing Loan and 'UniStudy Care Policy' for SyndVidya borrowers are also distributed by the Bank.

The Bank's performance under General Insurance including SyndArogya for the last three years is as under:

(Rs. crore)

Year	Premium		Commission	
	Target	Achievement	Target	Achievement
2007-08	54.00	36.11	5.50	3.71
2008-09	50.00	44.30	5.00	4.64
2009-10	50.00	43.23	5.00	4.48

CARD BUSINESS

Credit Card Product

1. The Bank having an association with VISA International, offers Gold and Classic Credit Cards which can be used at ATMs, Point of Sales terminals, Internet and for Mail Orders. The cards are valid globally and can be used throughout the world.
2. The Bank has added many customer friendly features like monthly billing statements by E-Mail and payments through internet Banking and ECS and viewing of the Balance by the Branches for accepting payments towards credit Cards.
3. During the year with effect from 29-07-2009, the Bank introduced *Verified by VISA* (VbV), an additional security feature made mandatory by Reserve Bank of India from 01-08-2009, which enables the cardholder to create a password of his choice for doing transactions on internet using the Bank's Credit Card.
4. The Bank introduced SMS alerts for first transaction on a new card and subsequent transactions of Rs.5,000

5000 तथा उससे अधिक कार्ड नॉट प्रेजेंट) संबंधी लेनदेन भी सम्मिलित हैं।

5. बैंक ने 31.03.2010 तक 68,414 क्रेडिट कार्ड जारी किए हैं।

6. कार्ड आधार की तुलनात्मक स्थिति निम्नवत है जिसमें पिछले 5 वर्षों के दौरान बकाया राशि एवं अर्जित आय का ब्यौरा दिया गया।

(रकम करोड़ रुपयों में)

विवरण	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10
पदनामित शाखाएं (सं.)	851	2115	2150	2224	2275
कार्ड आधार (सं.)	48743	53860	58874	63949	68414
बकाया रक़म	27.53	26.63	29.12	31.76	33.60
अर्जित निवल आय	1.06	2.91	4.67	3.45	7.12

डेबिट कार्ड उत्पाद

1. बैंक ने वीसा के साथ मिलकर दि. 29 मार्च, 2003 को अपने ग्लोबल डेबिट – सह – ए.टी.एम. कार्ड का शुभारंभ किया ।

2. हमारी सभी 2275 सी.बी.एस. शाखाओं के माध्यम से डेबिट कार्ड जारी किए जाते हैं ।

3. बैंक ने नवंबर 2008 में एक नवोन्मेषी इन्स्टैंट डेबिट कार्ड की शुरुआत की, जिसमें ग्राहक द्वारा खाता खोलने के तुरंत बाद शाखा स्तर पर ही डेबिट कार्ड जारी किए जाते हैं । सभी क्षेत्रीय कार्यालय स्तरों पर सभी शाखाओं के प्रबंधकों/अधिकारियों तथा स्टाफ सदस्यों के प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन किया गया जिनमें उन्हें ग्राहक को तुरंत डेबिट कार्ड दिए जाने संबंधी जानकारी दी गई। अब सभी शाखाएं साफ्टवेयर के माध्यम से नया इंस्टेट कार्ड, डुप्लीकेट कार्ड, नवीकरण कार्ड तथा एड ऑन कार्ड जारी कर सकती हैं तथा किसी भी सी.बी.एस. डेस्क से अनब्लॉक ब्लाकड डेबिट कार्ड भी हॉटलिस्ट कर सकती हैं।

4) 4 नवम्बर 2009 से इंटरनेट संव्यवहारों के संबंध में एक अतिरिक्त सुरक्षा संबंधी विशेषता 'वेरीफाइड बाई वीसा' (वी.बी.वी.) जोड़ी गई है जिससे इंटरनेट में डेबिट कार्ड का प्रयोग करते समय सुरक्षा प्रदान होगी।

5 खुदरा बैंकिंग विभाग द्वारा दिनांक 25.07.2009 से 29.09.2009 तक कासा अभियान चलाया गया। अभिमान के दौरान 3.45 लाख कार्ड जारी किए गए जो कि प्रति कार्य दिवस का औसतन 7000 कार्ड है।

6. कार्ड सेंटर ने दिनांक 01.08.2008 से 31.03.2009 तक कार्ड आधार बढ़ाने के लिए शाखाओं तथा स्टाफ सदस्यों के प्रोत्साहन हेतु अभिमान चलाया जिसकी अवधि 30.09.2009 तक बढ़ाई गई।

7. पिछले 5 वर्षों की डेबिट कार्ड आधार संबंधी तुलनात्मक स्थिति निम्नवत दी गई है।

and above done by the Credit Cardholders including for Card Not Present (CNP) transactions of Rs.5,000 and above.

5. The Bank has issued 68,414 Credit Cards up to 31-03-2010.

6. The comparative position of Card base, amount outstanding and income earned during last 5 years is furnished below:

(Rs. crore)

Description	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10
Designated Branches (No.)	851	2115	2150	2224	2275
Card Base (No.)	48743	53860	58874	63949	68414
Amount Outstanding	27.53	26.63	29.12	31.76	33.60
Net Income Earned	1.06	2.91	4.67	3.45	7.12

Debit Card Product

1. The Bank had launched its Global Debit-cum-ATM Card on 29-03-2003 in association with VISA.

2. The Debit Cards are issued through 2275 CBS branches.

3. The Bank has launched innovative Instant Debit Card in November 2008, which can be issued and delivered to the customer at branch level itself soon after opening of the account. Training programmes were conducted at all Regional offices for Managers/Officers and staff of all the branches to equip them to issue instant debit cards to account holders immediately. Through the software all the branches can issue new Instant Debit Cards, Duplicate Cards, Renewal Cards and Add on Cards and they can also hotlist, unblock blocked debit cards from any CBS desk.

4. The Debit Cards are enabled for use on internet with *Verified by VISA* (VbV), an additional security feature in respect of internet transactions with effect from 4th November 2009.

5. A CASA Campaign was conducted by Retail Banking Department from 25-07-2009 to 25-09-2009. During the period of campaign 3.45 lakh Debit Cards were issued at an average of 7000 cards per working day.

6. The Card Centre has launched a campaign from 01-08-2008 to 31-03-2009 with incentive to Branches and staff to increase the card base and the period was subsequently extended to 30-09-2009.

7. The comparative position of Debit Card base and Transactions for last 5 years is furnished below:

विवरण	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10
डेबिट कार्ड जारीकर्ता शाखाएं	560	1477	1785	2224	2275
जारी किए गए डेबिट कार्ड (लाख में)	7.81	14.59	22.10	30.16	48.63
लेन-देन की संख्या (लाख में)	88.78	145.28	280.61	434.38	694.82
लेन-देन की रक़म (रु. लाख में)	128193	242123	470312	811462	1335064
शुद्ध अर्जित आय	– 15	23	312	150	– 1894

अन्य गतिविधियां

1 बैंक ने 2 अक्तूबर 2009 को 'मर्चेण्ट पी ओ एस एक्वायरिंग एक्टिविटी' में प्रवेश किया है तथा पूरे देश में 31 इलेक्ट्रानिक डॉटा कैप्च्यूरिंग मशीनें लगाई गई हैं।

2. बैंक, मास्टर कार्ड की सदस्यता पाने हेतु प्रयत्नशील है ताकि मास्टर कार्ड के सहयोग से जारी कार्डों का बैंक द्वारा लगाई गई ई डी सी मशीनों में प्रयोग किया जा सके।

उत्पाद विकास

सिंड फ्लेक्सी प्रीमियम चालू खाता

बैंक के उन उच्च मूल्य वाले ग्राहकों जो अपने खाते में बड़ी रकम की शेषराशि रखने की क्षमता रखते है, उनकी आवश्यकताओं की पूर्ति हेतु बैंक ने स्वीप-इन और स्वीप आउट सुविधायुक्त सिंड फ्लेक्सी प्रीमियम चालू खाता नामक एक नए उत्पाद की शुरूआत की है ।

ग्राहक आधार

बैंक का ग्राहक आधार 31-3-2009 को 23 मिलियन था तथा 31-3-2010 को बढ़कर 24.50 मिलियन हो गया।

नई पहल

विशेष निगरानी वाले खाते विभाग

वे खाते जो अनियमितता और रुग्णता का संकेत देते हैं उनकी पहचान करने की प्रणाली को मजबूत बनाकर बैंक की अस्तियों की गुणवत्ता मे सुधार करने और खातों को अनर्जक बनने से रोकने के उद्देश्य से जून 2009 में विशेष निगरानी वाले खाते विभाग स्थापित किया गया है ।

एस.एम.ए. विभाग मानक आस्तियों के अंतर्गत दबावग्रस्त खातों की निगरानी करता है और क्वालिटी एम.आइ.एस. तैयार करता है ताकि उसे ऋण संविभाग की समग्र गुणवत्ता के प्रबंधन हेतु बैंक के अन्य विभागों द्वारा उपायोग किया जा सके । उक्त विभाग समुचित रिपोर्टिंग प्रणाली/एम.आइ. एस. तैयार करता है और नियमित अंतराल पर शाखाओं/क्षे.का. तथा डी. आइ.टी. से आंकड़ो का संग्रहण करता है । क्षेत्रीय कार्यालय, क्षेत्र के प्रमुख, क्षे.का. के एस.एम.ए. कार्य-दल तथा शाखाओं में कार्यरत वसूली टीमों को एस.एम.ए. खातों के अनुप्रवर्तन करने के लिए निरंतर प्रोत्साहित किया जाता है ।

एस.एम.ए. विभाग पुन: संरचित खातों से संबंधित आंकडे/एम.आइ.एस. का भी संग्रहण करता है और खातेवार विवरणों को सुलभ संदर्भ हेतु डाटाबेस के रूप में रखा जाता है । बैंक ने खातों की पुन: संरचना के संबंध में अर्थक्षम ता का सावधानी से मूल्यांकन करने, कमजोरियों की शीघ्र पहचान करने तथा

Description	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10
Debit Cards Issuing Branches	560	1477	1785	2224	2275
Debit Card issued (in lakh)	7.81	14.59	22.10	30.16	48.63
No. of transactions (in lakh)	88.78	145.28	280.61	434.38	694.82
Amt of transaction (Rs.in lakh)	128193	242123	470312	811462	1335064
Net Income earned (Rs.in lakh)	– 15	23	312	150	– 1894

Other Activities:

1. The Bank has entered into Merchant POS Acquiring activity on 2nd October 2009 and as on 31-03-2010 installed 31 Electronic Data Capturing Machines at different Merchant locations spread across the country.
2. The Bank is on the anvil of obtaining MasterCard membership so that Cards issued in association with MasterCard can also be used at the EDC Machines installed by the Bank.

PRODUCT DEVELOPMENT

Synd Flexi Premium Current Account

In order to cater to the needs of high-value customers of the Bank, who are capable of maintaining sizeable balances in their accounts, the Bank has introduced a new product called 'Synd Flexi Premium Current Account' with sweep-out and sweep-in facility.

CUSTOMER BASE

Customer base of the Bank increased to 24.50 million as at 31st March 2010 from 23 million as at 31st March 2009.

NEW INITIATIVES

Special Monitoring Accounts Department

A Special Monitoring Accounts Department was established in June 2009 in order to improve the asset quality of the Bank by strengthening the mechanism for identification of problem accounts showing early signs of irregularities and sickness and to initiate timely steps for prevention of slippages.

The SMA Department monitors stressed accounts under Standard assets and generates quality MIS to be used by the departments of the Bank for managing the overall quality of the Credit portfolio. The department devises appropriate reporting system/MIS and collects data on overdue accounts from branches/ROs and DIT at regular periodicity. The Regional Offices, Regional heads, SMA task force at ROs and the Recovery Teams at the branches are constantly exhorted to monitor the SMA accounts.

The SMA Department also collects data/MIS periodically in respect of restructured accounts and the account-wise details are maintained as a database for further reference. The Bank has strictly followed the RBI regulations on restructuring by careful assessment of the viability, quick detection of weaknesses and time-bound implementation

पुन: संरचना पैकेज को समयबद्ध ढंग से कार्यान्वयन करने के द्वारा भा.रि.बैं. के विनियमों का कड़ाई से पालन किया है । हर पुन: संरचित खाते की निगरानी, उधारकर्ता द्वारा पुन: संरचना से संबंधित प्रतिबद्धताओं का पालन करने, वास्तविक नकदी अर्जन के साथ-साथ अनुमानित नकदी प्रवाह, कार्यान्वित की जानेवाली परियोजना की प्रगति का स्तर इत्यादि के आधार पर की जाती है । पुन: संरचित खातों के विवरण को त्रैमासिक आधार पर उच्च प्रबंधन के समक्ष तथा अर्धवार्षिक आधार पर निदेशक मंडल के समक्ष प्रस्तुत किया जाता है ।

ई-स्टैंप वेंडिंग

बैंक ने देश भर में ई-स्टैंप वेंडिंग के लिए स्टॉक होल्डिंग कार्पोरेशन ऑफ इण्डिया लि. के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं। शुरूआत के तौर पर ई-स्टैंप वेंडिंग को कर्नाटक राज्य की 200 चुनिंदा शाखाओं में चरणबद्ध रीति से लागू किया जाएगा ।

किसान संसाधन केन्द्र (एफ.आर.सी.)

कृषि कार्य में किसानों द्वारा सामना की जानेवाली जोखिमों को कम करने तथा उनको बैंक ऋण उपलब्ध कराने के उद्देश्य से किसानों को प्रशिक्षण एवं अन्य संबद्ध सेवाएं प्रदान करने के लिए किसान संसाधन केन्द्र (एफ.आर.सी.) स्थापित करने हेतु एस.एल.बी.सी. और नाबार्ड के साथ सम न्वयन करने के लिए वित्त मंत्रालय, भारत सरकार ने बैंकों को सुझाव दिया है । भारत सरकार द्वारा दिए गए सुझाओं पर विचार करते हुए तथा कृषि समुदाय को प्रशिक्षण से मिलने वाले लाभ को ध्यान में रखते हुए एस.एल.बी. सी. कर्नाटक ने अपनी 103 वी. बैठक में कर्नाटक के बागलकोट जिले में किसानों को प्रशिक्षण एवं अन्य सेवाएं प्रदान करने हेतु एक समर्पित प्रशिक्षण संस्थान स्थापित करने का निर्णय लिया है । एस.एल.बी.सी. कर्नाटक के संयोजक होने के नाते बैंक ने कर्नाटक राज्य सरकार द्वारा बगलकोट आंबटित 8 एकड़ जमीन पर एक प्रशिक्षण केन्द्र स्थापित करने की पहल की है ।

एस.एम.ई. द्वारा ऋण सुविधा उपलब्ध करने से संबंधित अवेदन-पत्रों का ऑन लाइन प्रस्तुतीकरण

बैंक ने अत्यंत लघु और मध्यम उद्यम (एस.एम.ई.) द्वारा ऋण सुविधा उपलब्ध करने के संबंध में प्रस्तुत किए जानेवाले आवेदन पत्रों को बैंक के वेबसाईट www.syndicatebank.in के माध्यम से एस.एम.ई. क्षेत्र को ऐसी सुविधा करने वाला प्रथम बैंक है । बैंक में उपलब्ध प्रौद्योगिकी का उपयोग बेहतर ग्राहक सेवा प्रदान करने, संभाव्य ग्राहकों को शीघ्रता से ऋण उपलब्ध कराने तथा निर्णय लेने की प्रक्रिया को तेज करने के लिए किया जाता है । आवेदक अपनी पसंद की शाखा से ऋण सुविधा उपलब्ध कर सकता/सकती है । आवेदक अपने ई-मेल पते पर एक अनूठी संदर्भ संख्या युक्त अभिस्वीकृति प्राप्त करेगा । बैंक ने व्यावसायिक और स्वनियोजित व्यक्तियों, व्यापारियों किसानों तथा आवास ग्राहकों को भी इस प्रकार की सुविधा शुरू की है ।

मुद्रा प्रबंधन:

स्वच्छ नोट नीति के कार्यान्वयन के लिए मुद्रा प्रबंधन से संबंधित उच्च स्तरीय दल की सिफारिशों के अनुसार बैंक ने निम्नलिखित कदम उठाए हैं:

- दि. 31-03-2010 तक 50 प्रमुख शाखाओं में डेस्क टॉप नोट सॉर्टिंग मशीन लगवाना और वर्ष 2010-2011 के दौरान और 250 मशीन लगवाना ।
- नकदी संसाधन केन्द्र स्थापित करने के लिए 100 शाखाओं की पहचान करना ।
- मणिपाल में नया धनागार स्थापित करना ।
- नोट वापसी नियमों के अनुसार सभी शाखाओं में कटे-फटे/गंदे नोटों का आदान-प्रदान ।

of restructuring package. The status of each restructured account is monitored on the basis of borrowers' keeping up of restructuring commitments, actual cash generation vis-à-vis projected cash flows, level of progress of projects under implementation etc. The details of restructured accounts are placed before the top management on quarterly basis and to the Board of Directors on half yearly basis.

e-Stamp Vending

The Bank has signed a memorandum of Agreement with Stock Holding Corporation of India Ltd. for e-Stamp vending across the country. Initially e-Stamp vending will be undertaken by the Bank in the state of Karnataka at 200 identified branches in a phased manner.

Farmers' Resource Centre (FRC)

Ministry of Finance, Govt. of India had suggested that banks may co-ordinate through SLBC and NABARD for setting up Farmers' Resource Centre (FRC) for providing training and related services to farmers aimed at mitigating risks in farming and bank credit. Considering the suggestion of GOI and usefulness of the training to the farming community, SLBC Karnataka in its 103rd meeting has decided to set up a dedicated institution for providing training and other services to farming community at Bagalkot in Karnataka. As conveners of SLBC Karnataka, the Bank has taken initiative to set up the centre at Bagalkot in 8 acres of land allotted by Govt. of Karnataka.

Online submission of request seeking credit facilities by SMEs

The Bank has launched the facility for online submission of requests seeking credit facilities by small and medium enterprises (SMEs) and for higher education loan through the Bank's web site, www.syndicatebank.in. The Bank is the first to launch this facility for SMEs. The technology available in the Bank is being leveraged for better customer service, ensuring faster decisions and hassle-free processing/ sanctioning of loans to prospective clients. The applicant can avail the credit facility from a branch of his / her choice. The applicant will receive an acknowledgement with a unique reference number to his/her e-mail address. The Bank has launched similar facility for professional and self employed persons, traders, agriculturists and housing loan clients.

Currency Management

As per the recommendations of the high level group on currency management for implementing of the clean note policy, the Bank has taken several measures like

- Installing desk top Note Sorting Machines (NSMs) at 50 strategic branches by 31-03-2010 and another 250 machines during the year 2010-2011.
- Identification of 100 branches for setting up of cash processing centres.
- Establishing new currency chest at Manipal.
- Exchange of cut/soiled notes at all branches as per note refund rules.

Coin vending machines have been installed at the

निम्नलिखित 10 शाखाओं में सिक्का वितरण मशीन लगाई गयी हैं:
1) केथोलिक सेंटर शाखा, उडुपि, 2) विकास पुरी, नईदिल्ली 3) आर.पी. रोड, सिकन्दराबाद 4) आश्रम रोड, अहमदाबाद, 5) सेक्टर 11, पंचकुला 6) माटुंगा बाजार, मुंबई 7) आर.बी. एवेन्यू, कोलकाता 8) आर्मेनियन स्ट्रीट, चेन्नई 9) एर्नाकुलम, नार्थ रेलवे स्टेशन 10) मागडी रोड, बेंगलूर

मुद्रा को फीड करने पर मशीन किसी दो मूल्यावर्ग के सिक्कों का वितरण करती है ।

पेमेंट गेटवे

बैंक ने पेमेंट गेटवे सेवा प्रदान करने की अपनी महत्वाकांक्षी परियोजना की शुरूआत की है । इस योजना के अंतर्गत ग्राहक आन लाइन पर उत्पादों/सेवाओं को खरीद सकते है और इंटरनेट के जरिए पेमेंट गेटवे के माध्यम से अपने बैंक खाते से भुगतान कर सकते हैं । इस से ग्राहक विभिन्न व्यापारी प्रतिष्ठानों से संपर्क कर सकते है और वे ई-कॉमर्स व्यापार करने के लिए विभिन्न श्रेणी के ब्रांडेड उत्पादों को खरीद सकते हैं जिनमें बुके, उपभोक्ता टिकाऊ वस्तु, इलेक्ट्रॉनिक वस्तुएं/उपकरण इत्यादि शामिल है और साथ ही वे हवाई जहाज की टिकटें, होटेल कमरा इत्यादि की बुकिंग भी कर सकते हैं ।

मेसर्स एवेन्यूस इण्डिया लिमिटेड (सी.सी. एवेन्यू) और इण्डिया आइडियास. कॉम लिमिटेड (बिलडेस्क) जिनके पास बहुत बड़ा व्यापारी प्रतिष्ठान आधार है उनको पेमेंट गेटवे सेवाएं प्रदान करने के लिए चयनित किया गया है । दि 04-11-2009 से सी.सी. एवेन्यू के साथ और दि 20.3.2010 से बिलडेस्क के साथ पेमेंट गेटवे का सफलतापूर्वक कार्यन्वयन किया गया। अब ग्राहकों को पेमेंट गेटवे सेवाएं उन व्यापारी साइट से उपलब्ध होंगी जिनके नाम मेसर्स एवेन्यूस इण्डिया लिमिटेड और मेसर्स इण्डिया आइडियस कॉम लिमिटेड के पास पंजीकृत हैं।

क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के लिए सी.बी.एस.

भारतीय रिज़र्व बैंक के निदेशों के अनुसार सभी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों को नीति नियम के तौर पर सी.बी.एस. के दायरे में लाना चाहिए और संबंधित प्रायोजक बैंक को अपने क्षे. ग्रा. बैं. के लिए सी.बी.एस. सेवा प्रदानकर्ता का चयन करने का विकल्प दिया जाए। बैंक, देश भर में फैली हुई 1328 शाखाओं से युक्त अपने सभी 5 प्रायोजित क्षे. ग्रा. बैं. को सी.बी.एस. के दायरे में लाने की योजना बना रहा है। इससे इन क्षे.ग्रा.बैं. के कार्य में एक समानता आयेगी और परिचालन आसान हो जाएगा। भा.रि.बै. और भारत सरकार के निदेशों के अनुसार सभी क्षे ग्रा.बैं. में सी.बी.एस. का कार्यान्वयन सितंबर 2011 से पहले हो जाना चाहिए।

निदेशक मंडल ने क्षे.ग्रा.बैं. में सी.बी.एस. के कार्यन्वयन हेतु एप्लिकेशन सर्विस प्रोवाइडर (ए.एस.पी) के अंतर्गत परियोजना के कार्यान्वयन तथा उपयुक्त विक्रेता की पहचान के लिए आर.एफ.पी. जारी करने के लिए अनुमति दी है।

लेंडिंग ऑटोमेशन प्रोसंसिंग सिस्टम (एल.ए.पी.एस.)

बैंक ने लेंडिंग ऑटामेशन प्रोसेसिंग सिस्टम (एल.ए.पी.एस.)का कार्यान्वयन शुरू कर दिया है। उक्त प्रणाली की प्रमुख विशेषताएं निम्नलिखित है:

- भा.रि.बैं. की चूककर्ता सूची का अपलोडिंग और नैगम ऋण मंजूर करने से पहले नामों को आसानी से खोजना।
- उधाारकर्ताओं के विवरण जैसे उम्र, ऋण पात्रता इत्यादि के आधार पर ऋण की श्रेणी निर्धारित करना।

following 10 branches:

1) Catholic Centre, Udupi
2) Vikas Puri, New Delhi
3) R. P. Road, Secunderabad
4) Ashram Road, Ahmedabad
5) Sec. 11, Punchkula
6) Matunga Bazar, Mumbai
7) R B Avenue, Kolkata
8) Armenian St., Chennai
9) Ernakulam, North Rly. Station
10) Magadi Road, Bangalore.

Against feeding of currency, the machine disburses coins of any two denominations.

Payment Gateway

The Bank has embarked upon an ambitious project of providing Payment Gateway services, whereby the customers can purchase products / services online and make payment from their accounts with the Bank through the Payment Gateway, via Internet Banking. This enables the customers to get access to an array of Merchant Establishments and a wide range of branded products for doing e-commerce business, which include domestic items like bouquets, consumer durables, Electronic gadgets/equipment etc., and services like booking of Airline tickets, Hotel accommodation etc.

M/s Avenues India Ltd. (CCAvenue) and M/s Indiaideas. com Ltd. (BillDesk) who have a large base of merchant establishments registered with them have been identified to provide the Payment Gateway Services. Payment Gateway with CCAvenue has been successfully implemented from 04-11-2009 and with BillDesk from 20-03-2010. The Payment Gateway services are now available to the customers from merchant sites registered with M/s Avenues India Ltd. and M/s Indiaideas.com Ltd.

CBS for Regional Rural Banks

In line with the RBI directive that all RRBs should begin moving towards CBS as a matter of policy and that the respective sponsor bank may be given the option of selecting the service provider for their RRBs, the Bank proposes to bring all the 5 sponsored RRBs with 1328 branches spread all over India under CBS, which shall bring in uniformity in the functioning and ease of operations. As per the RBI and Govt. of India directive, implementation of CBS in all RRBs should be completed by September 2011.

The Board has accorded permission to implement the project under the Application Service Provider (ASP) model and to float RFP for the identification of a suitable vendor for implementing the CBS in RRBs.

Lending Automation Processing System (LAPS)

The Bank has started implementing 'Lending Automation Processing System (LAPS)', the salient features of which are as under.

- RBI Defaulters list uploading and easy search for the names before sanctioning of corporate loans.
- Risk rating of the loan can be set based on the borrowers properties like age, credit worthiness etc.

- सी.बी.एस. से ग्राहक के ब्यौरे निकालना और केवल अतिरिक्त विवरणों को अद्यतन करना आवश्यक है।
- मंजूरी पत्र, एम.सी.बी. नोट तैयार करती है और मंजूरीदाता प्राधिकारी तथा शाखा के बीच पूछताछ को सुकर बनाता है।
- ऋण दस्तावेजों का मुद्रण संबंधी प्रावधान

बैंक ने 200 शाखाओं में इसका कार्यान्वयन कराने हेतु लाइसेंस प्राप्त किया है। रिटेल मोड्यूल को 7 सी.पी.सी. और 162 शाखाओं में सफलतापूर्वक कार्यान्वित किया गया है। कॉर्पोरेट मोड्यूल कस्टमाइजेशन के अधीन है और उसे सी.पी.सी/ शाखाओं में शीघ्र उपलब्ध कराया जाएगा।

पुरस्कार

- बैंक को शिक्षा ऋणों के क्षेत्र में एन.डी.टी.वी. प्रॉफिट का 'द्वितीय सर्वश्रेष्ठ पुरस्कार' प्राप्त हुआ।
- **एस.एच.जी. बैंक लिंकेज कार्यक्रम के अंतर्गत सर्वोत्कृष्ट निष्पादक पुरस्कार:** बैंक को वर्ष 2009-2010 के दौरान कर्नाटक राज्य में स्थित वाणिज्यिक बैंकों में से ''अधिकतम औसत ऋण राशि'' श्रेणी के अंतर्गत ''सर्वोत्तम निष्पादक'' पुरस्कार से सम्मानित किया गया। उक्त पुरस्कार का प्रवर्तन एस.एच.जी बैंक लिंकेज कार्यक्रम के अंतर्गत बैंक द्वारा किए गए उत्कृष्ट निष्पादन के लिए नाबार्ड बैंगलूर द्वारा किया गया।
- **सोलर फाइनासिंग के अंतर्गत शाखा प्रबंधकों को पुरस्कार:** वर्ष 2007-2008 के दौरान सोलर होम लाइटिंग सिस्टम को अधिकतम वित्तपोषण करने के लिए दक्षिण अंचल में स्थिति वाणिज्यिक बैंकों के शाखा प्रबंधकों में हमारी तेरदल और तुमारी शाखाओं के शाखा प्रबंधकों को क्रमश: प्रथम और द्वितीय पुरस्कार प्राप्त हुए।

अनुकूल गठजोड़

बैंक ने निम्नलिखित कंपनियों के साथ गठजोड़ व्यवस्था की है:

- दि. 07-07-2009 को इंटरनेशनल कार्स एन्ड मोटर्स लि. के साथ उनके बहु उपयोगी वाहन 'राइनों' जो पेसेंजर कार और एम.यू.वी.के 5 मॉडेलों में उपलब्ध है, खरीदनेवालों के खुदरा वित्तपोषण के लिए गठजोड़ व्यवस्था की है।
- जे.सी.बी मशीन तथा उपस्कर खरीदनेवाले उद्यमियों के वित्तपोषण हेतु जे.सी.बी. (इण्डिया) के साथ गठजोड़ व्यवस्था की है।
- अधिमत वित्तपोषक के रूप में मारुति सुजुकी वाहनों को खरीदनेवालों के वित्तपोषण हेतु दि. 24.07.2009 को मेसर्स मारुति सुज़की लिमिटेड के साथ गठजोड़ व्यवस्था की है।
- नये वाहनों के खरीदनेवाले उधारकर्ताओं के वित्तपोषण हेतु मेसर्स महीन्द्रा एण्ड महीन्द्रा के साथ गठजोड़ व्यवस्था की है।

अनुपालन विभाग

बैंकिंग कारोबार बें बढ़ती हुई जटिलताओं एवं कृत्रिमता को ध्यान में रखते हुए बैंक ने अलग से एक अनुपालन विभाग खोला है जिसका प्रमुख, मुख्य अनुपालन अधिकरी है। बैंक ने भा.रि.बैं. के मार्गदर्शी सिद्धांतों के अनुसार बैंक द्वारा अनुपालन कार्यों के संबंध में एक अनुपालन नीति अपनाई है।

- बैंक ने सांविधिक, विधिक और विनियामक मार्गदर्शीसिद्धातों के अनुपालन को सुनिश्चित करना
- प्रायोज्य मानकों तथा संहिताओं के साथ-साथ बैंक की नीतियों एवं मानकों के अनुपालन को सुनिश्चित करना।

- Fetches/extracts customer details from CBS and only additional details need to be updated.
- Generates the sanction letter, MCB Note and supports querying between the sanctioning authority and the Branch.
- Provision for printing loan documents.

The Bank has obtained licences for implementing the above in 200 branches. The Retail Module has been implemented successfully in 7 CPCs and 162 branches. The Corporate Module is under customization and is expected to be made available to CPCs / branches soon.

Accolades/Awards

- The Bank has received NDTV profit 'Second Best Award' in the area of education loans.
- **Best Performer Award under SHG-Bank Linkage Programme:** The Bank has been awarded with the "Best Performer" award under the category 'Highest Average Loan Size' among commercial banks operating in Karnataka for the year 2009-10. The award was instituted by NABARD, Bangalore for outstanding performance by Banks in SHG-Bank Linkage programme.
- **Award for Branch Managers under Solar Financing:** Two of our Branch Managers from Terdal and Tumari branches, have been awarded 1st and 2nd prizes among the branch managers of commercial banks in south zone for financing maximum number of Solar Home Lighting Systems during 2007-08.

STRATEGIC ALLIANCE

The Bank has entered into a tie-up with:

- International Cars and Motors Ltd. (ICML) on 07-07-2009 for providing retail financing facilities for the buyers of RHINO, their Multi Utility Vehicle which is available in 5 models, with features of passenger car and MUV.
- JCB (India) for financing entrepreneurs for purchasing JCB machines and equipments.
- M/s Maruti Suzuki Ltd. on 24-07-2009, for financing purchase of Maruti Suzuki Vehicles as preferred financiers.
- M/s Mahindra & Mahindra for financing the borrowers for purchase of new vehicles.
- Mahindra First Choice Ltd. for financing the purchase of certified pre-owned cars.

COMPLIANCE DEPARTMENT

Considering the increasing complexities and sophistication in the banking business, the Bank has set up a separate Compliance Department headed by a Chief Compliance Officer to oversee compliance function. The Bank has put in place a Compliance Policy, in line with the RBI guidelines on Compliance Function in Banks.

Major objectives of the Compliance Policy are:

- To ensure observance of statutory, legal and regulatory guidelines.
- To ensure compliance with applicable standards and

- बैंक द्वारा सामना की जानेवाली अनुपालन जोखिम को प्रभावी ढंग से प्रबंध करने के लिए उच्च प्रबंधक वर्ग की सहायता करना।
- बैंक के कारोबार कार्यकलापों के अनिवार्य भाग के रूप में एक सक्रिय अनुपालन जोखिम प्रबंधन पद्धति स्थापित करने में सहायता करना।

बैंक की प्रतिबद्धताओं को जारी रखते हुए तथा उच्च अनुपालन मानक का पालन करते हुए उनकी आवधिक रूप से समीक्षा भी की जाती है।

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005

बैंक द्वारा अक्तूबर, 2005 से इस अधिनियम के संगत प्रावधानों का कार्यान्वयन किया जा रहा है । अधिनियम के तहत जिन सूचनाओं को प्रकट करना है वे बैंक की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं ।

अधिनियम के अंतर्गत बैंक के लिए अपील प्राधिकारी और विभिन्न स्तरों पर जन सूचना अधिकारी (पी.आइ.ओ.) पदनामित किए गए हैं । अधिनियम के अंतर्गत विभिन्न स्तरों की भूमिकाओं तथा उत्तरदायित्वों को बैंक ने स्पष्ट किया है ।

संसदीय समिति के निदेशों के अनुसार बैंक ने शीर्ष स्तर पर एक अनुप्रवर्तन समिति का गठन किया है, जो आरटीआइ अधिनियम के कार्यान्वयन की निगरानी करती है । बैंक में आरटीआइ अधिनियम के प्रभावी कार्यान्वयन की समीक्षा करने के लिए इस वर्ष के दौरान समिति की तीन बैठकें आयोजित की गईं।

बैंक ने वर्ष के दौरान प्राप्त सभी आवेदनों तथा अपीलों को निर्धारित समय-सीमा के भीतर निपटान किया है ।

निरीक्षण और लेखा परीक्षा

बैंक में एक सुस्थापित निरीक्षण विभाग है जो बैंक की प्रणालियों, नीतियों तथा प्रक्रियाओं के अनुपालन की जांच करता है। आंतरिक नियंत्रण के विभिन्न मुद्दों पर भा.रि.बैं., भारत सरकार, निदेशक मंडल तथा निदेशक मंडल की लेखा परीक्षा समिति से जो मार्गदर्शी सिद्धांत प्राप्त होते हैं वे बेहतर जोखिम प्रबंधन के लिए आंतरिक नियंत्रण प्रणाली का भाग बन गए हैं। निरीक्षण विभाग अपने आठ प्रादेशिक निरीक्षणालयों के माध्यम से निदेशक मंडल की लेखा परीक्षा समिति द्वारा निर्धारित आवधिकता के अनुसार शाखाओं/कार्यालयों का निरीक्षण करते हैं और आंतरिक नियंत्रण से संबंधित ऐसी प्रणालियों तथा जोखिम प्रबंधन (के.वाई.सी./ए.एम.एल इत्यादि से संबंधित के साथ) के अनुपालन की जांच करते हैं। बैंक में एक कारगर आंतरिक लेखा परीक्षा नीति है।

जोखिम आधारित आंतरिक लेखा परीक्षा रिपोर्ट (आर.बी.आइ.ए) प्रबंधक वर्ग को एक अत्यंत व्यापक फीडबैंक प्रदान करती है, जो परिचालन स्तर पर बैंक मानदण्डों तथा भा.रि.बैं/ सरकार के मार्गदर्शी सिद्धांतों के अनुपालन की स्थिति की जानकारी देती है। अतएव वह नियंत्रण का एक अत्यंत महत्वपूर्ण साधन है।

सभी शाखाओं को आर.बी.आइ.ए. के अंतर्गत लाया गया है। जोखिम के स्तर का निर्धारण और उसके निदेश भा.रि.बैं. द्वारा निर्दिष्ट जोखिम मैट्रिक्स के अनुसार होंगे, जो प्रबंधक वर्ग को उन उच्च जोखिमवाले क्षेत्रों की पहचान करने में मदद करती है जिन पर प्राथमिकता आधार पर ध्यान दिया जाना है।

वर्ष 2009-2010 में 2160 घरेलू शाखाओं की आर.बी.आइ.ए. की गयी है। नैगम कार्यालय/प्रधान कार्यलय के कार्यात्मक विभागों की भी आर.बी. आइ.ए. की गयी है। इसके अलवा, बैंक द्वारा विभिन्न अन्य प्रकार के

codes and also Bank's policies and standards.
- To assist the top management in managing effectively the compliance risk faced by the Bank.
- To assist in establishing a pro-active compliance risk management culture, as an integral part of the Bank's business activities.

Continuing with the Bank's commitments and adhering to the high compliance standard, Compliance function is being reviewed periodically.

RIGHT TO INFORMATION ACT, 2005

The Bank has implemented the relevant provisions of the Act with effect from October 2005. The information related to the Bank as stipulated under the Act is displayed on the Bank's website.

The Appellate Authority for the Bank under the Act and the Public Information Officers [PIOs] at various levels have been designated. The Bank has clearly spelt out the roles and responsibilities at different levels under the Act.

As directed by the Parliamentary Committee, the Bank has constituted a Monitoring Committee at Apex level to oversee the implementation of the RTI Act. During the year, the Committee has reviewed the effectiveness of implementation of the RTI Act in the Bank.

During the year, the Bank has disposed of all the applications and all appeals received, within the stipulated time.

INSPECTION AND AUDIT

The Bank has a well established Inspection Department that examines the adherence to the systems, policies and procedures of the Bank. The guidelines received on various issues of internal control from Reserve Bank of India, Government of India, Board and Audit Committee of the Board have become part of the Internal Control System for better risk management. Inspection Department through its eight Regional Inspectorates carries out inspection of branches / offices as per the periodicity decided by the Audit Committee of the Board and examines adherence to such systems of internal control and risk management (including various aspects of KYC/AML etc.). The Bank has a well articulated Internal Audit Policy in place.

Risk Based Internal Audit Report (RBIA) is the most comprehensive feedback to the Management about the degree of compliance of the Bank's norms at the operational level as also RBI / Government guidelines, and hence, the most important tool for exercising control.

All the Branches are covered under RBIA. Assessment of the level of risk and its directions is as per risk matrix prescribed by Reserve Bank of India which helps the Management in identifying areas of high risk requiring attention on priority basis.

In 2009-10, 2160 RBIAs of the domestic branches were carried out. RBIA of functional departments at Corporate Office / Head Office is also conducted. In addition, various other inspections / audits are also carried out by

निरीक्षण/लेखा परीक्षा भी की गयी, जैसे कार्यात्मक विभागों की पोर्टफोलियों लेखा परीक्षा, बड़े उधार खातों की लेखा परीक्षा; अनुपालन कार्यों को सुनिश्चित करने के लिए अनुपालन लेखा परीक्षा, राजस्व लेखा परीक्षा, विशेष लेखा परीक्षा इत्यादि। वर्ष के दौरान अंतर्राष्ट्रीय प्रभाग, कोष और निधि प्रबंधन सहित बैंक की 410 शाखाओं की समवर्ती लेखा परीक्षा की गयी। वर्ष के दौरान 67% से अधिक जमाराशियों तथा 72% अग्रिमों की समवर्ती लेखा परीक्षा करायी गयी जबकि इस संबंध में भा.रि.बैं. द्वारा निर्दिष्ट सीमा जमाराशियों के लिए 50% गया अग्रिमों के लिए 50% है। इसके अलावा 'फोरेक्स' लेन-देन तथा घरेलू निवेशों की भी 100% समवर्ती लेखा परीक्षा करवायी गयी।

बैंक का कारोबार पूर्णतया केन्द्रीकृत प्लैटफॉर्म में होने के कारण परिचालन के संवेदनशील क्षेत्रों में समय पर चेतावनी की व्यवस्था उपलब्ध कराने हेतु परंपरागत पर्यवेक्षण पद्धति की अनुपूरक प्रणाली के रूप में प्रधान कार्यालय में दैनंदिन लेन-देन की परोक्ष निगरानी प्रणाली शुरू की गयी है।

आंतरिक नियंत्रण और सतर्कता

प्रबंधन कार्यों का एक महत्वपूर्ण पहलू सतर्कता प्रशासन है, जिसका उद्देश्य संगठन की दक्षता एवं प्रभावशीलता में सुधार लाना है । जिन मामलों में धोखाधड़ी के या सतर्कता के पहलू शामिल थे, उन सभी मामलों की यथाशीघ्र जाँच पड़ताल की गई और अनुशासनिक कार्रवाई सुनिश्चित की गई । वर्ष 2009-10 के दौरान 201 सतर्कता मामलों का निपटान किया गया ।

03-11-2009 और 07-11-2009 के बीच बैंक में सतर्कता जागरूकता सप्ताह का आयोजन जोरदार ढंग से किया गया । इसके उपलक्ष्य में एक पत्रिका प्रकाशित की गई, जिसमें केंद्रीय सतर्कता आयुक्त, बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, कार्यपालक निदेशक एवं मुख्य सतर्कता अधिकारी के संदेश शामिल हैं और इस पत्रिका का विमोचन अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक द्वारा दि. 23-02-2010 को किया गया ।

प्रणालियों तथा कार्यविधियों का सख्त अनुपालन सुनिश्चित करने के उद्देश्य से शाखाओं में निवारक सतर्कता अध्ययन आयोजित करके, एस.आइ.बी.एम. तथा बैंक के अन्य प्रशिक्षण केन्द्रों में निवारक सतर्कता प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन करके तथा बड़ी शाखाओं में निवारक सतर्कता समितियों का गठन करके निवारक सतर्कता पर बल दिया गया । आलोच्य वर्ष के दौरान 151 शाखाओं में निवारक सतर्कता अभ्यास किए गए और 77 शाखाओं के 119 खातों के मामलों में बैंक को दृष्टिबंधकित वस्तुओं का आकस्मिक सत्यापन किया गया ।

प्रशिक्षण केन्द्र बैंगलूर में दि. 23.12.2009 और 24.12.2009 को उन अधिकारियों के लिए 'सार्वजनिक खरीद' पर दो दिवसीय प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया गया जो क्षे.का. तथा प्रधान कार्यलय/नैगम कार्यलय के कार्यात्मक विभागों में कार्यरत है और जो वस्तुओं की खरीद कार्य तथा परामर्श सेवा में संलिप्त हैं। उक्त कार्यक्रम का आयोजन श्री आर. राधाकृष्णन, भूतपूर्व महा प्रबंधक भा.रि.बैं. द्वारा किया गया भूतपूर्व सी.वी.ओ. और मुख्य महा प्रबंधक, भारतीय स्टेट बैंक, श्री बसंत सेठ, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक ने सहभागियों को संबोधित किए।

विभिन्न केन्द्रों में स्थित 8 सतर्कता यूनिटों में कार्यरत जांच अधिकारियों के लिए उनके ज्ञान को अद्यतन बनाते हेतु एक दिवसीय कार्यशाला आयोजित की गयी और सतर्कता यूनिटों में तैनात अधिकारियों के लिए दि. 29-07-2009 से 31.07.2009 तक तीन दिवसीय अंत:कार्य प्राशिक्षण आयेजित किया गया।

the Bank such as Portfolio Audit of functional departments (expenditure portfolio), credit audit of large borrowal accounts, compliance audit to ensure compliance functions, revenue audit, special audits etc. The concurrent audit of the Bank covered 410 branches including International Division, Treasury and Funds Management. Concurrent audit covers more than 67% of deposits and 72% of advances, as against prescribed RBI limits of 50% of deposits and 50% of advances besides 100% of FOREX dealings and domestic investments.

In view of the Bank working on a fully centralized platform, offsite monitoring of the day to day transactions is put in place at Head Office to compliment the traditional supervisory process to get early warning signals in sensitive areas of concern and to take corrective action wherever required.

INTERNAL CONTROL AND VIGILANCE

Vigilance administration is an important part of management function, aimed at improving the efficiency and effectiveness of the organization. Investigations are conducted expeditiously and disciplinary proceedings are ensured wherever frauds or vigilance angle is involved. During 2009-10, 201 vigilance cases were disposed of.

Vigilance Awareness Week was observed in the Bank from 03-11-2009 to 07-11-2009 in a befitting manner. On this occasion, a Souvenir was brought out containing messages from CVC, CMD, EDs & CVO and articles from the staff on preventive vigilance aspects. The Souvenir was released by the Chairman & Managing Director on 23-02-2010.

Stress is being laid on preventive vigilance by initiating preventive vigilance studies at branches, conducting Preventive Vigilance Training Programmes at SIBM & other Training Centres of the Bank and constitution of Preventive Vigilance Committees at the branches with a view to ensuring strict adherence to systems and procedures. During the year under review, Preventive Vigilance Exercises were conducted at 151 branches and Surprise Verification of goods hypothecated to Banks was conducted in 119 accounts covering 77 branches.

A two day training programme on "Public Procurement" was organized at Training Centre : Bangalore on 23-12-2009 and 24-12-2009, specially for the benefit of officers at ROs and other functional departments at Head Office/Corporate Office, who are involved in procurements of goods, works and in engaging consultants. The programme was conducted by Sri R. Radhakrishnan, Ex-General Manager, RBI, Ex-CVO and Chief General Manager of SBI. Sri Basanth Seth, the Chairman & Managing Director also addressed the participants.

A one day Workshop for the Investigating Officials of the 8 Vigilance Units situated at various centres for updating their knowledge and a 3 day on-the-job training to the new incumbents at the Vigilance Units was organized from 29-07-2009 to 31-07-2009.

सुरक्षा

आइ.एस.ओ. 9001: 2000 प्रमाणित सुरक्षा विभाग बैंक की नीति और भा.रि.बैं. निदेशों के अनुसार प्रभावी और कारगर सुरक्षा प्रदान कर रहा है। निरंतर बदलती सुरक्षा की पृष्ठभूमि के मद्देनजर, सुरक्षा विभाग प्रणालियों की जटिलता को सुलझाने, कारोबार में होनेवाले परिवर्तन का सामने करने और विनियामक आवश्यकताओं को तैयार करने में सदैव तत्पर है।

सुरक्षा प्रणाली को मजबूत बनाने के लिए बैंक ने जोखिम की संभावनावाली शाखाओं तथा कैशवैन में 435 सी.सी.टी.वी. और 18 ग्लोबल पोसिशनिंग रेडियो सिस्टम लगायी है।

बैंक की शाखाओं के विरुद्ध रिपोर्ट किए गए 27 आपराधिक मामलों में से केवल दो मामले में यानि गाजियाबाद – वैशाली और कोपरखैराने शाखाओं में सशस्त्र डेकैती और एक मामले में चोरी की घटनाएं रिपोर्ट की गयी हैं। अन्य सभी मामलों को प्रभावी सुरक्षा उपाय लागू करने के कारण विफल कर दिया गया है।

सिंडबैंक सर्विसेज लि.

सिंडबैंक सर्विसेज लि. की स्थापना कंपनी अधिनियम 1956 के अधीन 25 जनवरी, 2006 को की गई थी, जो सिंडिकेटबैंक की पूर्ण स्वामित्ववाली कंपनी है, जिसकी प्राधिकृत पूंजी रु. 10 करोड़ और प्रदत्त पूंजी रु. 25 लाख है। इसका उद्देश्य बैंक को तथा बैंक के ग्राहकों एवं अन्य वित्तीय संस्थाओं को बैक ऑफिस सेवाएं उलब्ध कराना है ।

चालू वित्त वर्ष के दौरान कंपनी द्वारा निम्नलिखित कार्यकलाप संपन्न किए गए:

1. नोटिस, एस.एम.एस. संदेश तथा टेली कॉल के जरिए बैंक के अनियमित खुदरा उधार पोर्टफोलियो तथा अतिदेय क्रेडिट कार्ड खातों पर अनुवर्ती कार्रवाई करना।
2. सिंडिकेट बैंक और इसके द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों तथा अन्य बैंकों को भेजे जाने वाले कंप्यूटर हार्डवेयरों की पोतलदानपूर्व जाँच ।
3. आस्ति गुणवत्ता को बनाए रखने की दृष्टि से शिक्षा ऋणों के लाभार्थियों का एक व्यापक आँकड़ा आधार तैयार करना ।
4. मौजूदा ग्राहकों के बीच बैंक के विभिन्न उत्पादों के विपणन के लिए मेलरों का प्रेषण ।
5. सिंडिकेट बैंक के लिए कार्ड वैयक्तिकरण सेवाएं ।

6 ओमन में स्थित विनिमय कंपनियों (सिंडिकेट बैंक के साथ गठजोड व्यवस्था रखनेवाली कंपनियां) के ग्राहकों को सिंडिकेट बैंक की सी.एम.एस. मुंबई शाखा के माध्यम से उनके जावक विप्रेषणों के लिए एस.एम.एस. संदेश भेजना।

7. बैंगलूर शहर में स्थित शाखाओं की ओर से आइ.टी प्राधिकारियों के पास त्रैमासिक टी.डी.एस. विवरणी 24 क्यू और 26 क्यू फाईल करना।

यू.आर.एल. पे पास एस.बी.एस.एल. का वेबसाइट निम्नवत् है।
http://www.syndbankservices.in

SECURITY

The ISO 9001:2000 Certified Security Department is proactively providing effective and efficient security in accordance with the Bank's Policy as also RBI directions. In the backdrop of ever-changing security scenario, the Dept. is keeping pace with complexity of systems, speed of change in doing business and evolving regulatory requirements.

As part of ongoing process of strengthening Security, 435 CCTVs and 18 Global Positioning Radio Systems were installed in identified risk prone Branches and Cash Vans respectively.

Out of 27 cases of crimes reported against the Bank branches, there were only 2 incidents of armed robbery at Ghaziabad – Vaishali & Koparkhairane Branches and one case of theft. All other cases were foiled due to effectiveness of Security safeguards put in place.

SYNDBANK SERVICES LTD.

SyndBank Services Limited (SBSL) was incorporated under the Companies Act, 1956 on 25-01-2006, as a wholly owned subsidiary of SyndicateBank, with an Authorized Capital of Rs. 10 crore and paid up capital of Rs. 25 lakh to extend back-office services to SyndicateBank, its clients and other Financial Institutions.

During the current financial year, the Company has undertaken the following activities:

1. Follow-up of irregular retail loans and delinquent credit cards of the Bank by sending Notices, SMS Message and tele calling.
2. Pre-shipment testing of computer hardware procured by SyndicateBank, RRBs sponsored by SyndicateBank and other Banks.
3. Creation of comprehensive database for tracking beneficiaries of Education Loans to maintain asset quality.
4. Dispatch of mailers to cross-sell various products of the Bank.
5. Card personalization services for SyndicateBank.
6. Sending SMS messages to Clients of Exchange Companies in Oman (having tie-up with SyndicateBank) for their outward remittances through CMS, Mumbai Branch of SyndicateBank.
7. Filing of quarterly TDS returns 24Q and 26Q with the IT authorities on behalf of the branches in Bangalore City.

SBSL has its own website with URL
http://www.syndbankservices.in

सिंडबैंक सर्विसेज लि. जो एक लाभ अर्जित करने वाली कंपनी है, इसके राजस्व में लगातार वृद्धि हो रही है, जिसकी वजह से उसकी वित्तीय स्थिति में मजबूती आई है। सिंडबैंक सर्विसेज लि. के पिछले तीन वर्षों का निष्पादन निम्नानुसार रहा है:

(रु. लाखों में)

ब्यौरे	मार्च 08	मार्च 09	मार्च 10
प्राधिकृत पूंजी	1,000	1,000	1,000
प्रदत्त पूंजी	25	25	25
प्रारक्षित निधि एवं अधिशेष	39	108	203
अचल आस्तियाँ (निवल)	5	5	4
कुल आय	115	161	250
कर के पूर्व लाभ	51	102	143
कर के बाद लाभ	34	70	94

निदेशक मंडल में परिवर्तन

श्री बसंत सेठ को 31 अगस्त 2009 से बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के रूप में नियुक्त किया गया। श्री एम भास्कर राव, श्री ए.आर. नागप्पन और श्री भूपिंदर सिंह सूरी को दि. 27 जून 2009 से शेयरधारक निदेशकों के रुप में दूसरी अवधि के लिए नियुक्त किया गया है।

बैंकिंग कंपनी (उपक्रमों का अर्जन और अंतरण) अधिनियम 1970/1980 की धारा 9(3) (ख) के तहत नियुक्त सरकार के नामिती निदेशक श्री. एम दीन दयालन ने अधिवार्षिकी पर दि. 28 फरवरी 2010 को पदत्याग किया। अधिकारी कर्मचारी संवर्ग के प्रतिनिधित्व करनेवाले निदेशक श्री दिनकर एस.पूंजा, तथा कामगार कर्मचारियों का प्रतिनिधित्व करनेवाले निदेशक श्री. सुरेश कुमार रुस्तगी ने क्रमश: दि 15 सितंबर 2009 और 2 जनवरी 2010 को अपनी सेवा अवधि पूरी कर ली।

श्री कंवलजीत सिंह ओबेरॉय और सुश्री शोभा ओझा जिनकी नियुक्ति बैंकिंग कंपनी (उपक्रमों का अर्जन और अंतरण) अधिनियम 1970/1980 की धारा 9(3) (जी.) और 9(3) (एच) के अंतर्गत सरकार के नामिती निदेशक के रूप में की गयी थी उन्होंने दि 01 जनवरी 2010 को अपनी सेवा की अवधि पूरी कर ली।

निदेशकों की जिम्मेदारी से संबंधित विवरण

दि. 31मार्च 2010 को समाप्त वर्ष से संबंधित वार्षिक लेखों को तैयार करते समय, निदेशक मंडल निम्नवत् पुष्टि करते हैं:

- कि वार्षिक लेखा तैयार करते समय प्रायोज्य लेखाकरण मानकों का पालन किया गया है तथा महत्वपूर्ण मुद्दों यदि कोई हो, पर उचित स्पष्टीकरण भी दिए गए हैं ।
- कि लेखाकरण नीतियों को भारतीय रिज़र्व बैंक के मार्गदर्शी सिद्धांतों के अनुसार तैयार किया गया है और उनका निरंतर प्रयोग किया गया है।
- समुचित और विवेकपूर्ण निर्णय एवं प्राक्कलन किया गया है ताकि वह वित्तीय वर्ष के अंत को बैंक के कारोबार तथा 31 मार्च 2010 को समाप्त वर्ष से संबंधित बैंक के लाभ व हानि पर एक सत्य एवं सही चित्र दर्शा सके।
- कि बैंक की आस्तियों की रक्षा करने तथा धोखाधड़ी और अन्य प्रकार की विसंगतियों को रोकने तथा पता लगाने के लिए उन्होंने भारत में बैंकों पर लागू होनेवाली विधि संबंधी उपबंधों के अनुसार लेखाकरण अभिलेखों का रख-रखाव करने हेतु उचित और पर्याप्त सावधानी बरती है ।
- कि वार्षिक लेखों को ''निरंतर आधार'' पर तैयार किया है ।

SBSL, a profit making company, is consistently improving its revenues and the bottom-line. Its performance during the last three years was as under:

(Rs. in lakh)

Particulars	March 08	March 09	March 10
Authorized Capital	1,000	1,000	1,000
Paid Up Capital	25	25	25
Reserves & Surplus	39	108	203
Fixed Assets (Net)	5	5	4
Total Income	115	161	250
Profit Before Tax	51	102	143
Profit After Tax	34	70	94

CHANGES IN THE BOARD

Shri Basant Seth was appointed as Chairman & Managing Director of the Bank w.e.f. 31st August 2009. Shri M. Bhaskara Rao, Shri AR Nagappan and Shri Bhupinder Singh Suri were re-elected as directors representing shareholders w.e.f. 27th June 2009 for the second term.

Shri M. Deena Dayalan, Government Nominee under Section 9(3)(b) of the Banking Companies (Acquisition and Transfer of Undertakings) Act, 1970/1980 demitted office on 28th February 2010 on attaining the age of superannuation. Shri Dinkar S. Punja, Director representing Officer employees and Shri Suresh Kumar Rustagi, Director representing Workmen completed their term on 15th September 2009 and 2nd January 2010 respectively.

Shri Kawaljit Singh Oberoi and Ms. Shobha Oza, Government Nominee Directors under Section 9(3)(g) and 9(3)(h) respectively, of the Banking Companies (Acquisition and Transfer of Undertakings) Act, 1970/1980 completed their term on 1st January 2010.

DIRECTORS' RESPONSIBILITY STATEMENT

The Directors, in preparation of the annual accounts for the year ended March 31, 2010, confirm the following:

- That the applicable accounting standards have been followed in the preparation of annual accounts, along with proper explanation relating to material departures, if any.
- That the accounting policies, framed in accordance with the guidelines of the Reserve Bank of India, were consistently applied.
- The reasonable and prudent judgments and estimates were made so as to give a true and fair view of the state of affairs of the Bank at the end of the financial year and of the profit or loss of the Bank for the year ended March 31, 2010.
- That proper and sufficient care was taken for the maintenance of adequate accounting records in accordance with the provisions of applicable laws governing banks in India for safeguarding the assets of the Bank and for preventing and detecting fraud and other irregularities.
- That the annual accounts have been prepared on a "going concern" basis.

आभार

निदेशक मंडल जनता, अपने मूल्यवान ग्राहकों, शेयरधारकों और कर्मचारी सदस्यों से प्राप्त निरंतर सहयोग और संरक्षण के लिए उनके योगदान को प्रसन्नतापूर्वक अभिलेखित करता है । निदेशक मंडल भारत सरकार, वित्त मंत्रालय, भारतीय रिजर्व बैंक, सेबी तथा अन्य विनियामक प्राधिकारियों, विभिन्न वित्तीय संस्थाओं, बैंकों तथा भारत में और भारत से बाहर के संपर्कियों के प्रति भी समय-समय पर दिए गए उनके बहुमूल्य एवं समय पर दिए गए मार्गदर्शन व समर्थन के लिए आभार व्यक्त करता है ।

निदेशक मंडल के लिए और उनकी ओर से

स्थान : मणिपाल
तारीख : 27.05.2010

(बसंत सेठ)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

ACKNOWLEDGEMENT

The Board wishes to place on record its sincere appreciation to the public, valuable customers, shareholders and staff members for their continued support and patronage. The Board is also indebted to the Ministry of Finance, Government of India; RBI; SEBI and other regulatory authorities, various Financial Institutions, Banks and Correspondents in India and abroad for their unflinching and valuable support and guidance from time to time.

For and on behalf of the Board of Directors.

Place : Manipal
Date : 27-05-2010

(Basant Seth)
Chairman & Managing Director