



टिप्पणियां :

- बीमांकिक मूल्यांकन में ली गई भावी वेतन वृद्धि का अनुमान, महंगाई, वरिष्ठता, पदोन्नति तथा रोजगार बाजार में आपूर्ति और मांग जैसे अन्य संबंधित कारकों को ध्यान में रखते हुए किया गया।
- आलोच्य वर्ष के दौरान छुट्टी किराया रियायत के लिए 0.55 करोड़ रु. (पिछले वर्ष 1.73 करोड़ रु.) तथा स्टाफ सैटलमेंट व्यय हेतु 0.20 करोड़ रु. (पिछले वर्ष 0.09 करोड़ रु.) का प्रावधान किया गया है जो बीमांकिक प्रमाणपत्र के अनुसार है। तथापि, छुट्टी किराया रियायत के लिए 21.00 करोड़ रु. (पिछले वर्ष 19.24 करोड़ रु.) और स्टाफ सैटलमेंट व्यय के लिए 1.72 करोड़ रु. (पिछले वर्ष 1.62 करोड़ रु.) बकाया हैं।
- वेतन संशोधन के प्रावधान पर कर्मचारी लाभ का प्रभाव बीमांकिक मूल्यांकन में नहीं लिया गया है।

घ) लेखांकन मानक ए एस-17 : खण्डवार रिपोर्टिंग

- i) कारोबार खंड जो प्राथमिक खंड है, में निम्नलिखित शामिल हैं
- राजकोषीय परिचालन
 - कारपोरेट / थोक बैंकिंग
 - खुदरा बैंकिंग
 - अन्य बैंकिंग कारोबार परिचालन
- ii) भौगोलिक खण्ड को गौण खण्ड के रूप में माना जाता है। चूंकि बैंक का विदेश में कोई परिचालन नहीं है, इसलिए भौगोलिक खण्ड में रिपोर्ट करने योग्य केवल घरेलू परिचालन हैं।
- राजकोषीय परिचालन: राजकोषीय परिचालन में प्रतिभूतियों में लेनदेन और मुद्रा बाजार परिचालन शामिल हैं।
 - कारपोरेट / थोक बैंकिंग: इनमें न्यासों, भागीदार फर्मों, कम्पनियों और सांविधिक निकायों को दिए सभी अग्रिम शामिल हैं जिन्हें रिटेल बैंकिंग में शामिल नहीं किया गया।
 - रिटेल बैंकिंग: व्यक्तियों, हिन्दू अविभाजित परिवार, भागीदार फर्म, न्यास, प्राइवेट लिमिटेड कम्पनियों, सहकारी समितियों इत्यादि अथवा लघु कारोबार को दिया गया 5.00 करोड़ रुपए तक का ऋण रिटेल बैंकिंग के तहत आता है। लघु कारोबार वह है जहां पिछले तीन वर्षों का वार्षिक पण्यावर्त (टर्नओवर) (मौजूदा कम्पनी के लिए वास्तविक और नई कम्पनी के लिए पूर्वानुमानित) 50 करोड़ रुपए से कम हो।
 - अन्य बैंकिंग कारोबार परिचालन: इनमें राजकोष, थोक बैंकिंग और रिटेल बैंकिंग खण्डों में शामिल न किए गए अन्य सभी बैंकिंग परिचालन आते हैं। अन्य बैंकिंग कारोबार अवशिष्ट श्रेणी हैं।
- iii) राजकोषीय परिचालनों से हुए खंड राजस्व को, राजकोषीय परिचालन में प्रयुक्त औसत अंतर-खण्डीय निधियों पर ब्याज के बाद दर्शाया गया है। ब्याज को निधि लागत की दर पर प्रभारित किया गया है अर्थात् आलोच्य वर्ष हेतु औसत कार्यशील निधियों पर व्यय किए गए कुल ब्याज का प्रतिशत।
- iv) आलोच्य वर्ष के दौरान अंतर-खण्डीय अंतरण के मूल्यन के तरीके को बदल कर निधियों की लागत कर दिया गया है जो कि पिछले वर्षों में अपनाए गए अंतरण मूल्य दर के मुकाबले अधिक तर्कसंगत है और इस प्रकार राजकोषीय परिचालनों में खण्डवार लाभ पिछले वर्ष की तुलना में 798.59 करोड़ रु. अधिक है।

NOTE:

- The estimates of future salary increases considered in actuarial valuation, taken into account of inflation, seniority, promotion and other relevant factors, such as supply and demand in the employment market.
 - During the year provision has been made for LFC at Rs.0.55 crore (previous year Rs.1.73 Crore) and Staff settlement expenses at Rs.0.20 crore (previous year Rs. 0.09 crore), which are as per Actuarial Certificate. However, outstanding for LFC is at Rs.21.00 crore (previous year Rs.19.24 Crore) and Staff settlement expenses at Rs.1.72 crore (previous year Rs.1.62 crore)
 - Impact of Employee benefits on the provision of Wage Revision has not been considered in the Actuarial Valuation.
- d) **Accounting Standard AS-17 – Segment Reporting:**
- i) The Business Segments, which is the Primary Segment include:
- Treasury Operations
 - Corporate / Wholesale Banking
 - Retail banking
 - Other banking business operations
- ii) The Geographical segments are recognized as the Secondary Segment. As the Bank is not carrying on any foreign operations, the only reportable geographical segment is of Domestic operations.
- Treasury Operations: Treasury operations consist of dealing in securities and Money Market Operations
 - Corporate / Wholesale Banking: Includes all advances to trusts, partnership firms, companies and statutory bodies which are not included under "Retail Banking"
 - Retail Banking: The exposure up to Rs. 5.00 Crores to individual, HUF, Partnership firm, Trust, Private Ltd. Companies, Public Ltd. Companies, Co-operative societies etc. or to a small business is covered under retail banking. Small business is one where average of last three years' annual turnover (Actual for existing & projected for new entities) is less than Rs.50 crores.
 - Other banking business operations: Includes all other Banking operations not covered under Treasury, Wholesale Banking and Retail banking Segments. Other banking business is the residual category.
- iii) The segment revenue from treasury operations are shown after interest on average inter-segment funds used in Treasury Operations. The interest has been charged at the rate of Cost of Funds i.e. percentage of total interest expended to average working funds for the year.
- iv) The method of pricing inter-segment transfer has been changed during the year to cost of Funds, which is more reasonable, as compared to Transfer price rate considered during earlier years and as such segment profit in treasury operations are more by Rs.798.59 crores as compared to last year.



भाग क. कारोबार खंड

Part A – Business Segment

(राशि करोड़ रु. में) / (Rs. in crore)

कारोबार खण्ड BUSINESS SEGMENTS	राजकोषीय Treasury		कारपोरेट/थोक बैंकिंग Corporate/ Wholesale Banking		रिटेल बैंकिंग Retail Banking		अन्य बैंकिंग परिचालन Other Banking Operations		कुल TOTAL	
विवरण Particulars	चालू वर्ष Current Year	पिछले वर्ष Previous Year	चालू वर्ष Current Year	पिछले वर्ष Previous Year	चालू वर्ष Current Year	पिछले वर्ष Previous Year	चालू वर्ष* Current Year*	पिछले वर्ष Previous Year	चालू वर्ष Current Year	पिछले वर्ष Previous Year
राजस्व Revenue	2885.54	2637.85	6447.99	5975.01	3629.10	2712.67	417.69	1041.08	13380.32	12366.61
परिणाम Result	926.42	-77.59	230.98	423.35	130.03	192.20	318.09	622.12	1605.52	1160.08
अनाबंटित व्यय Unallocated Expenses									0.00	0.00
परिचालन लाभ Operating Profit									1605.52	1160.08
आयकर Income Taxes									470.84	254.66
असाधारण लाभ/हानि Extraordinary Profit/ Loss	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
निवल लाभ Net Profit									1134.68	905.42
अन्य सूचना Other Information:										
खण्ड आस्तियां Segment Assets	36440.48	29160.86	83849.98	49285.18	47192.91	22375.60	5431.69	39729.84	172915.06	140551.48
अनाबंटित आस्तियां Unallocated Assets									464.43	686.08
कुल आस्तियां Total Assets									173379.49	141237.56
खण्ड देयताएं Segment Liabilities	36440.48	29160.86	84134.63	4148.43	47353.12	1883.40	5450.13	105358.79	173378.36	140551.48
अनाबंटित देयताएं Unallocated Liabilities									1.13	686.08
कुल देयताएं Total Liabilities									173379.49	141237.56

(प्रबंध वर्ग द्वारा तैयार किया गया और लेखापरीक्षकों द्वारा विश्वास किया गया)

(Compiled by management and relied upon by the Auditors)

*केवल प्रत्यक्ष लागत के आबंटन के आधार पर

*Based on allocation of direct cost only.

ड) लेखांकन मानकएएस- 18 – संबंधित पार्टी प्रकटीकरण

e) Accounting Standard AS-18 – Related Party disclosures:

i) बैंक के प्रमुख प्रबंधकीय कार्मिकों के संबंध में संबंधित पार्टी लेनदेन का ब्यौरा निम्नानुसार है :-

i) Details pertaining to Related Party Transactions in respect of key managerial personnel of the Bank are as follows:-

- 1) श्री आलोक के. मिश्रा— अध्यक्ष एवं प्रबन्ध निदेशक (01.04.2009 से 04.08.2009 की अवधि के लिए)
- 2) श्री टी.वाई.प्रभु— अध्यक्ष एवं प्रबन्ध निदेशक (27.08.2009 से)
- 3) श्री एच. रत्नाकर हेगड़े— (कार्यकारी निदेशक)
- 4) श्री एस.सी. सिन्हा— (कार्यकारी निदेशक)
- 5) केनरा एचएसबीसी

1. Shri. Alok K. Misra – Chairman & Managing Director (for the period 01.04.2009 to 04.08.2009)
2. Shri T.Y.Prabhu- Chairman & Managing Director (since 27.08.2009)
3. Shri H.Rathnakara Hegde - [Executive Director]
4. Shri S.C. Sinha- [Executive Director]
5. Canara HSBC



- ii) अध्यक्ष एवं प्रबन्ध निदेशक तथा कार्यकारी निदेशक को क्रमशः 0.22 करोड़ रु. और 0.31 करोड़ रु. का पारिश्रमिक दिया गया। (पिछले वर्ष क्रमशः 0.18 करोड़ रु. और 0.17 करोड़ रु.)
- iii) केनरा एचएसबीसी ओरियन्टल बैंक ऑफ कॉमर्स जीवन बीमा निगम कम्पनी लिमिटेड—(सहयोगी)
- iv) संबंधित पार्टी – लेनदेनों का विवरण निम्नानुसार है :
- ii) Remuneration paid to Chairman & Managing Director and Executive Directors is Rs.0.22 crores and Rs 0.31 crores respectively (previous year Rs. 0.18 crores and Rs. 0.17 crores respectively).
- iii) Canara HSBC Oriental Bank of Commerce Life Insurance Company Limited - (Associate)
- iv) Details of Related Party transactions are as under:

(राशि करोड़ रु. में) / (Rs. in crore)

मद / संबंधित पार्टी Items/ Related Party	मूल (स्वामित्व अथवा नियंत्रण के अनुसार) Parent (as per ownership or control)	अनुषंगी कंपनियां Subsidiaries	सहयोगी / संयुक्त उद्यम Associates/ Joint ventures	प्रमुख प्रबंधन कार्मिक @ Key Management Personnel@	प्रमुख प्रबंधन कार्मिकों के संबंधी Relatives of Key Management Personnel	कुल Total
उधार Borrowings	-	-	-	-	-	-
वर्ष के अंत में जमा राशियां Deposit as at the end of the year	-	-	-	0.00	-	0.00
वर्ष के दौरान अधिकतम Maximum during the year	-	-	-	0.00	-	0.00
जमा राशियां Deposit	-	-	-	-	-	-
जमा राशियों का नियोजन Placement of deposits	-	-	-	-	-	-
अग्रिम Advances	-	-	-	-	-	-
विनिधान Investments	-	-	23.00	-	-	-
गैर-निधि आधारित प्रतिबद्धताएं Non-funded commitments	-	-	-	-	-	-
प्राप्त की गई पट्टा / किराया खरीद व्यवस्था Leasing/HP arrangements availed	-	-	-	-	-	-
उपयोग की गई पट्टा / किराया खरीद व्यवस्था Leasing/HP arrangements provided	-	-	-	-	-	-
अचल आस्तियों की खरीद Purchase of fixed assets	-	-	-	-	-	-
अचल आस्तियों की बिक्री Sale of fixed assets	-	-	-	-	-	-
प्रदत्त ब्याज Interest paid	-	-	-	-	-	-
प्राप्त ब्याज Interest received	-	-	-	0.00	-	0.00
सेवाएं प्रदान करना Rendering of services *	-	-	34.82	-	-	-
सेवाएं प्राप्त करना Receiving of services *	-	-	-	-	-	-
प्रबंधन संविदाएं Management contracts	-	-	-	-	-	-

च) लेखांकन मानक-एएस 19 – पट्टा :

बैंक ने परिचालनपरक पट्टे के तहत विभिन्न पट्टा अवधियों के कई परिसर लिए हैं।

छ) लेखांकन मानक – एएस-20 प्रति शेयर अर्जन (ई पी एस) :

क्रम सं०	विवरण	चालू वर्ष	पिछले वर्ष
i)	मूल/ह्रासित प्रति शेयर अर्जन (रु.)	45.29	36.14
ii)	मूल/ह्रासित प्रति शेयर अर्जन का परिकलन		
क)	असाधारण मदों के बाद और कर पश्चात् निवल लाभ (करोड़ रु.)	1134.68	905.42
ख)	ईक्विटी शेयरों की भारित औसत संख्या	25,05,39,700	25,05,39,700
ग)	प्रति शेयर मूल अर्जन	45.29	36.14
घ)	प्रति शेयर अंकित मूल्य	10.00	10.00

कोई संभाव्य ईक्विटी शेयर (परिवर्तनीय बाण्ड) बकाया नहीं है, अतः ह्रासित प्रतिशेयर अर्जन, मूल प्रति शेयर अर्जन के बराबर है।

ज) लेखांकन मानक 22—आय पर कर हेतु लेखांकन

बैंक ने भारतीय सनदी लेखकार संस्थान द्वारा आय पर कर हेतु लेखांकन पर जारी एएस 22 की अपेक्षाओं का अनुपालन किया और तदनुसार आस्थगित कर आस्तियों व देयताओं की पहचान की गई। 31.03.2010 को 24.00 करोड़ रुपए की आस्थगित कर देयताओं के (पिछले वर्ष 44.00 करोड़ रुपए की आस्थगित कर आस्तियां) निवल शेष के घटक निम्नानुसार हैं :-

(राशि करोड़ रु. में)

विवरण	चालू वर्ष	पिछले वर्ष
क) आस्थगित कर आस्तियां :		
गैर निष्पादनकारी आस्तियों के लिए प्रावधान	0	0
ऋण एवम् अग्रिमों पर अतिरिक्त प्रावधान	192.00	152.62
छुट्टी नकदीकरण/छुट्टी किराया रियायत आदि के लिए प्रावधान	54.00	48.27
‘बिक्री हेतु उपलब्ध’ से ‘परिपक्वता हेतु धारित’ श्रेणी में अंतरित प्रतिभूतियों पर मूल्यह्रास	33.00	32.63
अन्य	148.00	115.91
क का जोड़	427.00	349.43
ख) आस्थगित कर देयताएं :		
विनिधानों पर प्रद्यूत परन्तु अदेय ब्याज	-217.00	-223.65

f) Accounting Standard AS-19 – Leases:

The bank has taken various premises under operating lease with varying lease periods.

g) Accounting Standard AS-20 - Earnings per Share (EPS):

S. No.	Particulars	Current Year	Previous Year
i)	Basic/Diluted EPS. (Rs.)	45.29	36.14
ii)	Calculation of Basic/ Diluted EPS.		
a)	Net Profit after Extraordinary Items and after Tax (Rs. Crore)	1134.68	905.42
b)	Weighted Average No. of Equity Shares	25,05,39,700	25,05,39,700
c)	Basic Earning per Share (a/b)	45.29	36.14
d)	Nominal value per Share	10.00	10.00

There are no potential equity shares (convertible bonds) outstanding and as such the Diluted Earning per Share is same as Basic Earning per share.

h) Accounting Standard 22 – Accounting for Taxes on Income:

The bank has complied with the requirements of AS 22 on “Accounting for Taxes on Income” issued by ICAI and accordingly deferred tax assets and liabilities are recognized. The net balance of deferred tax asset as on 31.03.2010 amounting to Rs 24.00 crores (Previous year Deferred tax liability Rs. 44.00 crores) consists of following:

(Rs. in crores)

Particulars	Current Year	Previous Year
A. Deferred Tax Assets:		
Provisions for NPAs	0	0
Additional Provision on Loans & Advances	192.00	152.62
Provision for Leave Encashment/ LFC etc	54.00	48.27
Depreciation on securities transferred from AFS to HTM	33.00	32.63
Others	148.00	115.91
Total of A	427.00	349.43
B. Deferred Tax Liabilities:		
Interest Accrued but not due on Investments	-217.00	-223.65



खंडित अवधि का ब्याज	-10.00	- 9.52
विनिधानों का मूल्यहास	- 112.00	-121.24
अन्य	-64.00	-39.04
ख का जोड़	-403.00	-393.45
निवल आस्थगित कर आस्तियां / (देयताएं)	24.00	(44.02)
आस्थगित कर देयता / आस्ति (पूर्णांकित)	24.00	(44.00)

Broken Period Interest	-10.00	- 9.52
Depreciation of Investment	-112.00	-121.24
Others	-64.00	-39.04
Total of B.	-403.00	-393.45
Net Deferred Tax Asset/(Liability)	24.00	(44.02)
Deferred Tax Liability/Asset (Rounded off)	24.00	(44.00)

झ) लेखांकन मानक-28 : आस्तियों की अनर्जकता

बैंक की आस्तियों में मुख्यतः वित्तीय आस्तियां शामिल हैं जो एस-28 “आस्तियों की अनर्जकता” के तहत नहीं आती। बैंक प्रबंधन के मतानुसार उक्त लेखांकन मानक के अनुसार इसकी गैर वित्तीय आस्तियों के मूल्य में कोई अनर्जकता नहीं है।

ञ) लेखांकन मानक-29: प्रावधान, आकस्मिक देयताएं और आकस्मिक आस्तियां

लेखों की अनुसूची 12 (खण्ड (i) और (vi) में यथाउल्लिखित आकस्मिक देयताएं, अदालती मामलों के निष्कर्षों/विभिन्न प्राधिकरणों के समक्ष दायर अपीलों के निपटान/न्यायालय के बाहर समझौते तथा अन्य किसी घटना, यदि कोई हो, पर निर्भर है। उक्त अनुसूची की मद संख्या (i) और (vi) के संबंध में कोई प्रतिपूर्ति अपेक्षित नहीं है

ट) परिवर्तनीय प्रावधान

(राशि करोड़ रु. में)

		चालू वर्ष	पिछले वर्ष
क.	परिवर्तनीय प्रावधान खाते में अथ शेष	72.00	-
ख.	लेखांकन वर्ष में किए गए परिवर्तनीय प्रावधानों की मात्रा	0.00	72.00
ग.	लेखांकन वर्ष में आहरण द्वारा कमी की राशि	0.00	-
घ.	परिवर्तनीय प्रावधान खाते में इति शेष	72.00	72.00

20. बैंक द्वारा किए गए बैकाश्योरेंस कारोबार के संबंध में 34.82 करोड़ रु० की फीस/पारिश्रमिक प्राप्त किया गया।

21. पूर्ववर्ती ग्लोबल ट्रस्ट बैंक लिमिटेड का ओरियन्टल बैंक ऑफ़ कॉमर्स में समामेलन

पूर्ववर्ती ग्लोबल ट्रस्ट बैंक लिमिटेड (ईजीटीबी) आर्थिक कार्य विभाग (बैंकिंग प्रभाग), वित्त मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा “योजना” के रूप में अधिसूचित समामेलन योजना के अनुसार समामेलित किया गया। इस योजना के अनुसार, पूर्ववर्ती जीटीबी का कारोबार, संपत्तियां, आस्तियां और देयताएं निर्धारित तिथि 14 अगस्त, 2004 से बैंक को हस्तांतरित हो गई हैं।

बैंक ने पूर्ववर्ती ग्लोबल ट्रस्ट बैंक की, उक्त योजना के अनुसार मूल्यांकित और निर्धारित आस्तियों और देयताओं सहित बैंक की पुस्तकों में 1285.26 करोड़ रुपए के सकल “सहज वसूली अयोग्य” अग्रिम, उनके प्रति 821.16 करोड़ रुपए का प्रावधान तथा विवादग्रस्त मांगों के प्रति 41.21 करोड़ रुपए के प्रदत्त आयकर की “सहज वसूली अयोग्य”

i) Accounting Standard – 28 Impairment of Assets:

The bank's assets substantially comprise of financial assets, which are not covered by AS-28 'Impairment of Assets'. In the opinion of bank's management there is no impairment in the value of its non financial assets in terms of said Accounting Standard.

j) Accounting Standard – 29 on Provisions, Contingent Liabilities and Contingent Assets:

Contingent Liabilities as stated in Schedule 12 [clause (i) and (vi)]to the accounts are dependent on the outcome of court cases / disposal of appeals filed before various authorities / out of court settlement and other development if any. No reimbursement is expected in resp ect of items Nos. (i) and (vi) of said schedule.

k) Floating provisions

(Rs. in crore)

		Current Year	Previous Year
a.	Opening balance in the floating provision a/c	72.00	-
b.	The quantum of floating provisions made in the accounting year	0.00	72.00
c.	Amount of draw down made during the accounting year	0.00	-
d.	Closing balance in the floating provisions a/c	72.00	72.00

20) Fees/ Remuneration received in respect of bancassurance business undertaken by the Bank is Rs.34.82 Crores.

21) Amalgamation of erstwhile Global Trust Bank Ltd. with Oriental Bank of Commerce:

The erstwhile Global Trust Bank Ltd. (eGTB) was amalgamated with the Bank as per the scheme of amalgamation notified by the Government of India, Ministry of Finance, Dept. of Economic Affairs (Banking Division) “the Scheme”. As per the Scheme, the business, properties, assets and liabilities of eGTB stand transferred to the Bank with effect from August 14, 2004, the prescribed date.

The Bank has incorporated gross “Not Readily Realisable” Advances of Rs. 1,285.26 crores, a provision of Rs. 821.16 crores there against and “Not Readily Realisable” Assets comprising of Income-tax paid amounting to Rs 41.21 crores against disputed demands, in the books of the Bank along with assets and liabilities of eGTB as valued

आस्तियां सम्मिलित की हैं। बैंक ने अधिगृहीत सहज वसूली अयोग्य आस्तियों के प्रति अंतिम वसूली के आकलन के लिए मेमोरेण्डम रिकार्ड रखने का निर्णय लिया है। सहज वसूली अयोग्य आस्तियों को जिस मूल्य पर अधिगृहीत किया गया था उससे अधिक मूल्य पर अंतिम वसूली होने की स्थिति में, अधिगृहीत आस्तियों पर देयताओं के आधिक्य से अधिक होने पर, व्यय इत्यादि के समायोजन के बाद अधिशेष राशि को बारह वर्षों की अवधि के पश्चात् अथवा इससे पहले जो इस योजना के तहत निर्धारित हो, पूर्ववर्ती जीटीबी के पूर्ववर्ती शेयरधारकों में बांट दिया जाएगा।

22. लाभ एवम् हानि खाते में व्यय शीर्ष के तहत दिखाए गए प्रावधानों तथा आकस्मिकताओं का विवरण

(राशि करोड़ रु. में)

	चालू वर्ष	पिछले वर्ष
i) विनिधान पर मूल्यह्रास के लिए प्रावधान	(0.52)	233.57
ii) गैर निष्पादनकारी आस्तियों के लिए प्रावधान	531.59	170.58
iii) स्तरीय आस्तियों के लिए प्रावधान	32.00	47.00
iv) आयकर के लिए प्रावधान (एफबीटी तथा आस्थगित कर सहित)	469.20	254.03
v) अन्य प्रावधान व आकस्मिकताएं (विवरण सहित)		
(क) धन कर	1.64	0.60
(ख) गैर निष्पादनकारी विनिधान	शून्य	-0.79
(ग) अन्य	252.91	74.56
जोड़	1286.82	779.55

23. (क) ग्राहक शिकायतें

क) वर्ष के आरंभ में बकाया शिकायतों की संख्या	347
ख) वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या	8576
ग) वर्ष के दौरान निपटाई गई शिकायतों की संख्या	8443
घ) वर्ष के अंत में बकाया शिकायतों की संख्या	480

(ख) बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित निर्णय

क) वर्ष के आरंभ में गैर-कार्यान्वित निर्णयों की संख्या	0
ख) वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित निर्णयों की संख्या	6
ग) वर्ष के दौरान कार्यान्वित निर्णयों की संख्या	6
घ) वर्ष के अंत में गैर-कार्यान्वित निर्णयों की संख्या	0

24. चुकौती आश्वासन पत्र का प्रकटन

बैंक अपने विभिन्न ग्राहकों की ओर से उन्हें स्वीकृत ऋण सीमाओं के लिए चुकौती आश्वासन पत्र जारी करता है। प्रबन्ध वर्ग के मतानुसार विगत में, चालू वर्ष के दौरान बैंक द्वारा जारी किए गए चुकौती आश्वासन पत्रों के

and determined in terms of the Scheme. The Bank has decided to maintain memorandum records for ascertaining the ultimate realization against the Not Readily Realizable Assets taken over. In the event of the ultimate realization from the Not Readily Realizable Assets, over and above the value at which they are taken over, exceeding the Excess of liabilities over assets taken over, the surplus after adjustment of expenses, etc. will be distributed to the erstwhile shareholders of eGTB after a period of twelve years or earlier as prescribed under the scheme.

22) Break up of Provisions and contingencies shown under the head expenditure in Profit and Loss Account

(Amount Rs. Crores)

	Current Year	Previous Year
(i) Provisions for depreciation on Investment	(0.52)	233.57
(ii) Provision towards NPA	531.59	170.58
(iii) Provisions towards Standard Assets	32.00	47.00
(iv) Provision made towards Income Tax (including FBT, & Deferred Tax)	469.20	254.03
(v) Other Provisions and Contingencies (with details)		
(a) Wealth Tax	1.64	0.60
(b) Non Performing Investments	Nil	-0.79
(c) Others	252.91	74.56
TOTAL	1286.82	779.55

23) (A) Customer Complaints

i)	No. of complaints pending at the beginning of the year	347
ii)	No. of complaints received during the year	8576
iii)	No. of complaints redressed during the year	8443
iv)	No. of complaints pending at the end of the year	480

(B) Awards passed by the Banking Ombudsman

i)	No. of unimplemented Awards at the beginning of the year	0
ii)	No. of Awards passed by the Banking Ombudsman during the year	6
iii)	No. of Awards implemented during the year	6
iv)	No. of unimplemented Awards at the end of the year	0

24) Disclosure of Letter of Comforts

The Bank issues Letter of Comforts (LOCs) on behalf of its various constituents against the credit limits sanctioned to them. In the opinion of Management, no significant financial impact and



अंतर्गत कोई महत्वपूर्ण वित्तीय प्रभाव और संचयी वित्तीय दायित्व निर्धारित नहीं किए गए हैं और वे अभी भी बकाया हैं। बैंक द्वारा जारी किए गए चुकौती आश्वासन पत्रों का संक्षिप्त विवरण निम्नानुसार है :

(करोड़ रु. में)

1	1.04.2009 की स्थिति के अनुसार बकाया चुकौती आश्वासन पत्र	2214
	वर्ष 2009-10 के दौरान जारी किए गए चुकौती आश्वासन पत्र	4108
2	वर्ष 2009-10 के दौरान परिपक्व हुए/रद्द किए गए चुकौती आश्वासन पत्र	3015
3	31.3.2010 की स्थिति के अनुसार बकाया चुकौती आश्वासन पत्र	3307

25. पिछले वर्ष के आंकड़े, जहां भी जरूरी हैं, पुनःसमूहित/पुनः व्यवस्थित/पुनःसंरचित किए गए हैं।

cumulative financial obligations have been assessed under LOCs issued by the Bank in the past, during the current year and still outstanding. Brief details of LOCs issued by the Bank are as follows:

(Rs. in crore)

1	Letter of comforts outstanding as on 01.04.2009	2214
	Letter of comforts issued during the year 2009-10	4108
2	Letter of comforts matured/cancelled during the year 2009-10	3015
3	Letter of comforts outstanding as on 31.03.2010	3307

25) *Previous year's figures have been re-grouped/re-arranged/recast wherever considered necessary.*