प्रबंधन चर्चा एवं विश्लेषण रिपोर्ट

1. समष्टि आर्थिक परिदृश्य

1.1 सकल घरेलू उत्पाद

केन्द्रीय सांख्यिकी संगठन के अग्रिम अनुमानों के अनुसार 2009–10 में वास्तविक सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) में वृद्धि 44,53,064 करोड़ रु. पर 7.2% रही जबकि वर्ष 2008–09 के दौरान यह 6.7% थी। सकल घरेलू उत्पाद में विभिन्न आर्थिक कार्यकलापों का सापेक्ष अंश निम्नानुसार हैः कृषि, वानिकी और मत्स्य पालन – (–) 0.2%, खनन और उत्खनन –8.7%, विनिर्माण– 8.9%, बिजली, गैस और जल–आपूर्ति 8.2%, निर्माण – 6.5%, व्यापार, होटल, परिवहन और संचार – 8.3%, वित्तीयन, बीमा, स्थावर संपदा और व्यापार सेवाएं – 9.9% और सामुदायिक, सामाजिक एवं निजी सेवाएं – 8.2%। इसके अतिरिक्त, वर्ष 2010–11 के दौरान इन क्षेत्रों में अनुमानित वृद्धि क्रमशः 5.0%, 7.5%, 8.9%, 8.0%, 9.0%, 9.0%, 10.0%, और 7.0% है।

1.2 औद्योगिक उत्पादन

अप्रैल–मार्च, 2009–10 की अवधि के लिए 1993–94 के आधार सहित औद्योगिक उत्पादन सूचकांक (आईआईपी) के त्वरित पूर्वानुमान के अनुसार सामान्य सूचकांक की संचयी वृद्धि पिछले वर्ष की तदनुरूपी अवधि से अधिक 10.4% पर रही

अप्रैल–मार्च, 2009–10 के दौरान खनन, विनिर्माण और बिजली क्षेत्रों में संचयी वृद्धि 2008–09 की तदनुरूपी अवधि की तुलना में क्रमश 9.7%, 10.9% और 6.0% रही जिससे सामान्य सूचकांक में समग्र वृद्धि 10.4% रही।

उद्योग के क्षेत्र में, सत्रह (17) उद्योग समूहों में से चौदह (14) उद्योगों ने मार्च, 2010 के माह में पिछले वर्ष के तदनुरूपी माह की तुलना में सकारात्मक वृद्धि दर्शाई। उद्योग समूह 'धातु समूह और पुर्जे, मशीनरी और उपस्करों को छोड़कर' ने 42.8% की सर्वाधिक वृद्धि दर्शाई तत्पश्चात् 'अन्य विनिर्माण उद्योग' में 40.1% और 'खाद्य उत्पादों' में 26.2% की वृद्धि दर्शाई गई। दूसरी ओर उद्योग समूह 'जूट तथा अन्य वनस्पति फाइबर वस्त्र (सूती को छोड़कर) में 9.6%, पत्पश्चात् 'वस्त्र उत्पाद' (परिधानों सहित) में 5.4% और 'ऊनी, रेशमी और मानव निर्मित फाइबर वस्त्रों' में 3.9% की ऋणात्मक वृद्धि दर्शाई गई।

उपभोग आधारित वर्गीकरण के अनुसार, मार्च, 2009 की तुलना में मार्च, 2010 में क्षेत्रवार वृद्धि दर मूलभूत वस्तुओं में 10.1%, पूंजीगत वस्तुओं में 27.4% और मध्यवर्ती वस्तुओं में 12.7% रही। उपभोक्ता टिकाऊ वस्तुओं और उपभोक्ता गैर–टिकाऊ वस्तुओं में क्रमशः 32.0% और 3.3% की वृद्धि दर्ज की गई जिससे उपभोक्ता वस्तुओं में 10.6% की समग्र वृद्धि हुई।

1.3 छह महत्वपूर्ण उद्योग

छह महत्वपूर्ण उद्योगों, जिनका 1993–94 के आधार सहित औद्योगिक उत्पादन सूचकांक (आईआईपी) में संयुक्त भार 26.7 प्रतिशत था, का सूचकांक मार्च, 2010 में 257.4 (अनंतिम) रहा। अप्रैल – मार्च, 2009–2010 के दौरान छह महत्वपूर्ण उद्योगों ने पिछले वर्ष की तदनुरूपी अवधि के 3% के मुकाबले 5.5% (अनंतिम) की वृद्धि दर्ज की। कच्चे तेल के उत्पादन में अप्रैल–मार्च 2009–10 के दौरान 0.5% (अनंतिम) की वृद्धि दर्ज हुई जबकि 2008–09 की समान अवधि के दौरान यह वृद्धि (–) 1.8% थी। पेट्रोलियम रिफाइनरी उत्पादन में अप्रैल–मार्च 2009–10 के दौरान (–) 0.4% (अनंतिम) की वृद्धि दर्ज हुई, जबकि 2008–09 की इसी अवधि के दौरान यह वृद्धि 3.0% थी। कोयले का उत्पादन अप्रैल – मार्च 2009–10 के दौरान 7.9% (अनंतिम) बढ़ गया, जबकि 2008–09 की इसी अवधि में इसमें हुई वृद्धि 8.0% थी। बिजली का उत्पादन अप्रैल–मार्च 2009–10 के दौरान 6.5% (अनंतिम) बढ़ गया जबकि 2008–09 की इसी अवधि के दौरान हुई वृद्धि 2.7% थी। सीमेंट

MANAGEMENT DISCUSSION AND ANALYSIS REPORT

1 MACRO –ECONOMIC SCENARIO

1.1 Gross Domestic Product

According to the advance estimates of the Central Statistical Organization, the growth of real Gross Domestic Product (GDP) in 2009-10 is placed at 7.2% at Rs.44,53,064 crore as against a growth of 6.7% during 2008-09. Relative share of the various economic activities in GDP is as follows: Agriculture, Forestry and Fishing – (-)0.2%, Mining & Quarrying – 8.7%, Manufacturing – 8.9%, Electricity, Gas & Water Supply – 8.2%, Construction – 6.5%, Trades, Hotels, Transport and Communication – 8.3%, Financing, Insurance, Real estate & business services – 9.9% and Community, Social & Personal services – 8.2%. Further, estimated growth during 2010-11 in these sectors are 5.0%, 7.5%, 8.9%, 8.0%, 9.0%, 9.0%, 10.0% and 7.0%, respectively.

1.2 Industrial Production

According to Quick Estimates of Index of Industrial Production (IIP) with base 1993-94 for the period April-March 2009-10, the cumulative growth in General Index stands at 10.4% over the corresponding period of the previous year.

The cumulative growth during April-March 2009-10 over the corresponding period of 2008-09 in the Mining, Manufacturing and Electricity sectors have been 9.7%,10.9% and 6.0% respectively, which moved the overall growth in the General Index to 10.4%.

In terms of industries, as many as fourteen (14) out of the seventeen (17) industry groups have shown positive growth during the month of March 2010 as compared to the corresponding month of the previous year. The industry group 'Metal Products and Parts, except Machinery and Equipment' have shown the highest growth of 42.8%, followed by 40.1% in 'Other Manufacturing Industries' and 26.2% in 'Food Products'. On the other hand, the industry group 'Jute and Other Vegetable Fibre Textiles (except cotton)' have shown a negative growth of 9.6% followed by 5.4% in 'Textile Products (including Wearing Apparel)' and 3.9% in 'Wool, Silk and Man-made Fibre Textiles'.

As per Use-based classification, the Sectoral growth rates in March 2010 over March 2009 are 10.1% in Basic goods, 27.4% in Capital goods and 12.7% in Intermediate goods. The Consumer durables and Consumer non-durables have recorded growth of 32.0% and 3.3% respectively, with the overall growth in Consumer goods being 10.6%.

1.3 Six Core Industries

The Index of Six core industries having a combined weight of 26.7 per cent in the Index of Industrial Production (IIP) with base 1993-94 stood at 257.4 (provisional) in March 2010. During April-March 2009-10, six core industries registered a growth of 5.5% (provisional) as against 3% during the corresponding period of the previous year. The Crude Oil production registered a growth of 0.5% (provisional) during April-March 2009-10 compared to (-)1.8% during the same period of 2008-09. The Petroleum refinery production registered a growth of (-)0.4% (provisional) during April-March 2009-10 compared to 3.0% during the same period of 2008-09. Coal production grew by 7.9% (provisional) during April-March 2009-10 compared to an increase of 8.0% during the same period of 2008-09. Electricity generation grew by 6.5% (provisional) during April-March 2009-10 compared to 2.7% during the same period of 2008-09. Cement Production grew by

का उत्पादन अप्रैल – मार्च 2009–10 के दौरान 10.5% (अनंतिम) बढ़ गया जबकि 2008–09 की इसी अवधि के दौरान यह वृद्धि 7.2% थी। परिष्कृत (कार्बन) स्टील उत्पादन में 4.9% (अनंतिम) की वृद्धि हुई जबकि 2008–09 की इसी अवधि के दौरान यह वृद्धि 1.6% थी।

1.4 कृषि

भारत का खाद्यान्न उत्पादन 2009–10 में 216.85 मिलियन टन (एमटी) होने का अनुमान है जो पिछले वर्ष दक्षिण–पश्चिमी मानसून के दौरान देश के लगभग आधे जिलों में कम वर्षा तथा सूखे जैसे स्थितियों के कारण 2008–09 के लिए अनुमानित उत्पादन 233.38 मिलियन टन से कहीं कम है। पिछले मानसून के दौरान कम तथा असमान वर्षा होने के कारण खरीफ फसलों, विशेषकर चावल, मोटे अनाजों तथा गन्ने के उत्पादन पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ा। प्रारंभिक प्रवृत्तियों से संकेत मिलता है कि रबी के मौसम में उत्पादन बेहतर रहेगा और रबी 2009–10 के दौरान खाद्यान्नों का उत्पादन पिछले मौसम के सर्वाधिक उत्पादन से भी अधिक होने का अनुमान है।

1.5 विदेशी व्यापार

अप्रैल 2009 से मार्च 2010 की अवधि के लिए निर्यात का संचयी मूल्य जो पिछले वर्ष की तदनुरुपी अवधि के दौरान 185295 मिलियन अमेरिकी डालर (840754 करोड़ रु०) के मुकाबले 176574 मिलियन अमेरिकी डालर (835264 करोड़ रु०) था जिससे पिछले वर्ष की इसी अवधि के मुकाबले डालर के अनुसार 4.7% की और रुपए के अनुसार 0.7% की ऋणात्मक वृद्धि दर्ज की गई। जहां तक आयात का संबंध है, अप्रैल 2009 – मार्च, 2010 की अवधि के लिए इसका संचयी मूल्य पिछले वर्ष की इसी अवधि के 303696 मिलियन अमेरिकी डालर (1374434 करोड़ रु०) के मुकाबले 278681 मिलियन डालर (1318188 करोड़ रु०) रहा और इसमें पिछले वर्ष की इसी अवधि से डालर के अनुसार 8.2% की और रुपए के अनुसार 4.1% की ऋणात्मक वृद्धि दर्ज की गई। अप्रैल 2009 – मार्च, 2010 के दौरान अनुमानित व्यापार घाटा 102106 मिलियन डालर था जो कि अप्रैल 2008 – मार्च, 2009 के दौरान 118401 मिलियन डालर के घाटे से कम था।

अप्रैल 2009 – मार्च, 2010 के दौरान, तेल आयात का मूल्य 85473 मिलियन अमेरिकी डालर पर आंका गया जो कि पिछले वर्ष की समान अवधि में रहे 93667 मिलियन अमेरिकी डालर के तेल आयात से 8.7% कम था। अप्रैल, 2009 – मार्च, 2010 के दौरान, गैर–तेल आयात का मूल्य 193208 मिलियन अमेरिकी डालर पर आंका गया जो अप्रैल, 2008 – मार्च, 2009 में रहे 210029 मिलियन अमेरिकी डालर के आयात मूल्य से 8.0% कम था।

1.6 विदेशी मुद्रा आरक्षित निधि

कुल विदेशी मुद्रा आरक्षित निधि 02 अप्रैल, 2010 को 2,79,096 मिलियन अमेरिकी डालर पर आंकी गई और इसमें मार्च, 2009 के अंत में 23936 मिलियन अमेरिकी डालर की वृद्धि दर्ज की गई। कुल आरक्षित निधियों में से विदेशी मुद्रा आस्तियां 254730 मिलियन अमेरिकी डालर तथा स्वर्ण आरक्षित निधियां 17986 मिलियन अमेरिकी डालर रहीं।

1.7 मूल्य प्रवृति

वित्तीय वर्ष 2009–10 हेतु मासिक थोक मूल्य सूचकांक पर आधारित मुद्रास्फीति की वार्षिक दर, जो पिछले वर्ष की तदनुरूपी अवधि में 1.20% थी, 9.90% (अनन्तिम) रही। जून, 2009 से अगस्त, 2009 इन तीन महीनों के लिए मुद्रास्फीति ऋणात्मक रही जो प्रमुखतया गैर खाद्यान्न वस्तुओं जैसे कपास, तिलहन, खनिज जैसे लौह अयस्क, ईंधन, ऊर्जा, बिजली और लुब्रिकेंट जैसे खनिज तेल, कोयला खनन तथा बिजली, विनिर्मित उत्पाद जैसे खाद्य तेल, मानव द्वारा निर्मित रेशे, चमड़ा तथा चमड़े से बनी वस्तुएं, उर्वरक, धातु तथा मशीनों एवं मशीनी उपकरणों में ऋणात्मक मुद्रास्फीति का परिणाम थी। 2009–10 हेतु वार्षिक औसत मुद्रास्फीति 2008–09 के 8.41

10.5% (provisional) during April-March 2009-10 compared to an increase of 7.2% during the same period of 2008-09. Finished (carbon) Steel production grew by 4.9% (provisional) during April-March 2009-10 compared to an increase of 1.6% during the same period of 2008-09.

1.4 Agriculture

India's foodgrain production for 2009-10 is estimated to 216.85 million tonnes (MT), significantly lower than the 233.38 MT estimated for 2008-09 because of the deficient rainfall and drought-like conditions in nearly half the districts of the country during south-west monsoon last year. Due to the deficient and erratic distribution of rainfall during the last monsoon, the production of Kharif crops, particularly of rice, coarse cereals and sugarcane had been affected adversely. Early trends indicated that the production would be better during the Rabi season, with the foodgrains production during Rabi 2009-10 expected to exceed last season's all-time high.

1.5 Foreign Trade

Cumulative value of exports for the period April 2009 to March 2010 was US $ 176574 million (Rs.835264 crore) as against US $ 185295 million (Rs. 840754 crore) registering a negative growth of 4.7 percent in Dollar terms and 0.7 percent in Rupee terms over the same period last year. As regards Imports, the Cumulative value for the period April 2009 - March 2010 was US $278681 million (Rs.1318188 crore) as against US $303696 million (Rs. 1374434 crore) registering a negative growth of 8.2 percent in Dollar terms and 4.1 percent in Rupee terms over the same period last year. The trade deficit for April 2009- March 2010 was estimated at US $102106 million which was lower than the deficit of US $118401 million during April 2008-March 2009.

Oil imports during April 2009- March 2010 were valued at US$ 85473 million which was 8.7 percent lower than the oil imports of US $93667 million in the corresponding period last year. Non-oil imports during April 2009- March 2010 were valued at US$ 193208 million which was 8.0 percent lower than the level of such imports valued at US$ 210029 million in April 2008- March 2009.

1.6 Forex Reserves

Total Foreign exchange reserves as on April 02, 2010 was valued at USD 2,79,096 million and recorded an increase of USD 23,936 million over end – March 2009 level. Out of the total reserves, foreign currency assets were valued at USD 2,54,730 million while gold reserves were valued at USD 17,986 million.

1.7 Price Trend

The annual rate of inflation, based on monthly WPI, stood at 9.90% (Provisional) for the financial year 2009-10 as compared to 1.20% in the corresponding period of the previous year. Inflation had remained in the negative zone for three months from June 2009 to August 2009, primarily due to negative inflation in non-food articles like raw cotton, oilseeds; minerals like iron ore; fuel, power, light & lubricants like mineral oils, coal mining and electricity; manufactured products like edible oils man-made fibers, leather & leather products, fertilizers, metals and machinery & machine tools. The annual average inflation

प्रतिशत के मुकाबले 3.74 प्रतिशत रही। मार्च, 2010 माह के लिए 'समस्त वस्तुओं का आधिकारिक थोक मूल्य सूचकांक (आधार : 1993–94 =100) 250.8 (अनन्तिम) रहा।

2. मौद्रिक एवं बैंकिंग प्रवृत्तियां

2.1 मुद्रा आपूर्ति

मुद्रा आपूर्ति (एम 3) में वर्ष 2008–09 में हुई 18.9 प्रतिशत (7,59,186 करोड़ रुपए) की वृद्धि की तुलना में 2009–10 में 16.8 प्रतिशत (8,02,498 करोड़ रुपए) की वृद्धि हुई। वाणिज्यिक क्षेत्र को बैंक ऋणों में पिछले वर्ष की 16.7 प्रतिशत (4,31,828 करोड़ रुपए) की वृद्धि की तुलना में 2009–10 में 15.4 प्रतिशत (4,65,931 करोड़ रुपए) की वृद्धि हुई। बैंक निवेश में 2,31,897 करोड़ रुपए की वृद्धि के साथ सरकार को निवल बैंक ऋण में, 3,41,209 करोड़ रुपए की वृद्धि दर्ज की गई। बैंकिंग क्षेत्र की निवल विदेशी मुद्रा आस्तियों में 2008–09 में 48,653 करोड़ रु० की वृद्धि के मुकाबले 2009–10 के दौरान 79,142 करोड़ रु० की कमी आई।

2.2 अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक (एससीबी का कारोबार)

2.2.1 अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की कुल जमाराशियां

वर्ष 2009–10 में अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों की कुल जमाराशियों में पिछले वर्ष की 20.0 प्रतिशत की वृद्धि (6,26,838 करोड़ रु०) की तुलना में 17.4 प्रतिशत (6,54,798 करोड़ रुपए) की वृद्धि हुई। मांग जमाराशियों में 2008–09 की (–) 0.8 प्रतिशत (1,225 करोड़ रु०) की ऋणात्मक वृद्धि की तुलना में वर्ष 2009–10 में 22.2 प्रतिशत (1,16,053 करोड़ रु०) की वृद्धि दर्ज की गई। मीयादी जमाराशियों में पिछले वर्ष की 23.9 प्रतिशत की उच्चतर वृद्धि की तुलना में वर्ष 2009–10 में 16.2 प्रतिशत की साधारण वृद्धि हुई। 2009–10 के दौरान जमा संग्रहण के साथ–साथ नए पूंजी प्रपत्रों के माध्यम से जुटाई गईं पूंजी से बैंकिंग क्षेत्र के ऋण देने योग्य संसाधनों में महत्वपूर्ण वृद्धि हुई।

2.2.2 अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों का बैंक ऋण

अनुसूचित वाणिज्य बैंकों द्वारा दिए गए गैर खाद्यान्न ऋणों में पिछले वर्ष की 17.5% (4,13,636 करोड़ रुपए) की तुलना में 16.7 प्रतिशत (4,64,849 करोड़ रुपए) की वृद्धि हुई जो 32,40,399 करोड़ रुपए रहे। बैंकिंग प्रणाली हेतु वृद्धिशील गैर–खाद्यान्न ऋण–जमा अनुपात 2008–09 के 64.4% से बढ़कर वर्ष 2009–10 में 70.9% हो गया। अनुसूचित वाणिज्य बैंकों के खाद्यान्न ऋणों में 2008–09 में हुई 1812 करोड़ रुपए की वृद्धि के मुकाबले वर्ष 2009–10 में 2278 करोड़ रुपए की वृद्धि हुई।

2.2.3 अनुसूचित वाणिज्य बैंकों का निवेश

2009–10 के दौरान अनुसूचित वाणिज्य बैंकों का कुल एसएलआर निवेश 18.5% की वृद्धि के साथ 13,82,684 करोड़ रु० रहा जबकि 2008–09 के दौरान यह वृद्धि 20.0% थी। सरकारी प्रतिभूतियों में 13,75,704 करोड़ रु. तथा अन्य अनुमोदित प्रतिभूतियों में 6,980 करोड़ रु० का निवेश किया गया। मार्च, 2010 के अंत में अनुसूचित वाणिज्य बैंकों का निवेश–जमा अनुपात 30.82 प्रतिशत रहा जबकि मार्च, 2009 के अंत में यह 30.43 प्रतिशत था।

अनुसूचित वाणिज्य बैंकों द्वारा वाणिज्य क्षेत्र को वणिज्य–पत्र/शेयर/डिबेंचर/बांड इत्यादि में निवेश के रूप में दिया गया निभाव मार्च, 2010 में 1,16,021 करोड़ रु० रहा। इसमें मार्च, 2009 के 1,04,733 करोड़ रु० के स्तर से वर्ष–दर–वर्ष 11,248 करोड़ रु० की वृद्धि हुई।

3. जोखिम प्रबन्धन

बैंक में अपेक्षित जोखिम प्रबन्धन पद्धति लागू है और भारतीय रिजर्व बैंक और अन्य नियामक निकायों से समय–समय पर प्राप्त दिशानिर्देशों के अनुसार

for 2009-10 was 3.74 per cent compared to 8.41 per cent during 2008-09. The official Wholesale Price Index for 'All Commodities' (Base: 1993-94 = 100) for the month of March, 2010 stood at 250.8 (Provisional).

2. MONETARY AND BANKING TRENDS

2.1 Money Supply

Money supply (M3) increased by 16.8 percent (Rs.8,02,498 crore) in 2009-10 as compared with 18.9 percent (Rs.7,59,186 crore) in 2008-09. Bank credit to the commercial sector increased by 15.4 percent (Rs.4,65,931 crore) in 2009-10 as compared with increased of 16.7 percent (Rs.4,31,828 crore) in the previous year. Net bank credit to Government recorded an increase of Rs.3,41,209 crore with increase in bank's investment of Rs.2,31,897 crore. The net foreign exchange assets of the Banking sector was declined by Rs. 79,142 crore during 2009-10 as against the increase of Rs. 48,653 crore in 2008-09.

2.2 Scheduled Commercial Banks (SCBs Business)

2.2.1 Aggregate Deposits of Scheduled Commercial Banks

Aggregate Deposits of SCBs increased by 17.4 percent (Rs.6,54,798 crore) during 2009-10 as compared with 20.0 percent (Rs.6,26,838 crore) in the previous year. Demand deposits recorded a growth during 2009-10 at 22.2 percent (Rs. 1,16,053 crore) as against the negative growth of (-) 0.8 percent (Rs. 1,225 crore) during 2008-09. Time deposits shown a moderate growth of 16.2 percent during 2009-10 as against the higher growth of 23.9 percent in the previous year. In addition to the mobilization of deposits, the banking sector's lendable resources were augmented substantially by capital raised through innovative capital instruments during 2009-10.

2.2.2 Bank Credit of Scheduled Commercial banks

Non-food credit extended by the Scheduled Commercial banks (SCBs) increased by 16.7 percent (Rs.4,64,849 crore) to reach a level of Rs. 32,40,399 crore as compared with growth of 17.5 percent (Rs.4,13,636 crore) in the previous year. The incremental non-food credit- deposits ratio for the banking system increased to 70.9 percent during 2009-10 from 64.4 percent in 2008-09. Food-Credit of SCBs increased by Rs. 2,278 crore in 2009-10 as against an increase of Rs. 1,812 crore in 2008-09.

2.2.3 Investments of Scheduled Commercial Banks

Total SLR investment of Scheduled Commercial Banks stood at Rs. 13,82,684 crore showing a growth of 18.5 percent during 2009-10 as against the growth of 20.0 percent during 2008-09. Investment in Government Securities stood at Rs. 13,75,704 crore whereas other approved securities was to the tune of Rs. 6,980 crore. The Investment-Deposit ratio of the SCBs as at end March 2010 stood at 30.82 percent as against 30.43 percent as at end March 2009.

Accommodation provided by the SCBs to the commercial sector in the form of Investment in commercial Paper / Shares / Debentures / Bonds etc amounted to Rs. 1,16,021 crore in March 2010, a y-o-y increase of Rs. 11,248 crore over March 2009 level of Rs. 1,04,773 crore.

3. RISK MANAGEMENT

The Bank has put in place requisite Risk Management Systems which are reviewed and updated periodically in the light of

इसकी आवधिक समीक्षा की जाती है और इसे अद्यतन किया जाता है। जोखिम प्रबन्धन पर निदेशकों की पर्यवेक्षी समिति (मंडल स्तरीय समिति) बैंक में जोखिम प्रबन्धन के समग्र कार्य का पर्यवेक्षण करती है। इसके अतिरिक्त कार्यपालक स्तरीय समितियां जैसे कि बाजार जोखिम हेतु आस्ति देयता प्रबंधन समिति (आल्को), ऋण जोखिम हेतु ऋण जोखिम प्रबंधन समिति और परिचालन जोखिम हेतु परिचालनपरक जोखिम प्रबंधन समिति का भी बैंक में गठन किया गया है जिनकी नियमित बैठकों में निरंतर आधार पर प्रगति की समीक्षा व मानीटरिंग की जाती है।

3.1. बासेल–।। का कार्यान्वयन

बैंक ने भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी पूंजी पर्याप्तता ढांचे के नए मार्गनिर्देशों के अनुसार बासेल–।। अनुरूपता प्राप्त कर ली है। 31.03.2010 को बैंक की सीआरएआर 9% की न्यूनतम विनियामक अपेक्षा के मुकाबले बासेल–।। के अंतर्गत 12.54% रही (जिसमें से टियर–। सीआरएआर 9.28% थी)। बैंक अब भारतीय रिजर्व बैंक के मार्गनिर्देशों के अनुसार विभिन्न जोखिमों के तहत, आने वाले समय में उन्नत दृष्टिकोण अपनाने के लिए स्वयं को तैयार कर रहा है।

बैंक की ऋण जोखिम प्रबन्धन नीति तथा ऋण नीति के तहत स्पष्ट नीतियां, प्रक्रियाएं और विवेकपूर्ण सीमाएं तय की जाती हैं जिनमें वैयक्तिक उधारकर्ताओं/उधारकर्ता समूह को दिए जाने वाले वित्त का स्तर, उद्योगवार वित्त, संवेदनशील क्षेत्र को वित्त सीमाएं, मूल्य–नीतियां, ऋण देने की शर्तों, ऋण प्रदान करने के प्रमुख और प्रतिबंधित क्षेत्र आदि शामिल हैं। वैज्ञानिक जोखिम आधारित आंतरिक लेखापरीक्षा (आरबीआईए) के जरिए शाखाओं के जोखिम प्रोफाइल हेतु जोखिम आधारित पर्यवेक्षण को सुदृढ़ बनाया गया है। ऋण पुनरीक्षा तंत्र, जो ऋण विभाग और जोखिम प्रबंधन विभाग से अलग स्वतंत्र रूप से कार्य कर रहा है, आवधिक अंतराल पर बैंक के बड़े ऋणों की समीक्षा और मानीटरिंग करता है। जोखिम प्रबंधन क्षेत्र में स्टाफ की कुशलता बढ़ाने के लिए आंतरिक एवं प्रतिष्ठित प्रशिक्षण संस्थाओं के माध्यम से प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

4. जोखिम आधारित आंतरिक लेखापरीक्षा

बैंक ने चरणबद्ध रूप से जोखिम आधारित आंतरिक लेखापरीक्षा (आरबीआईए) लागू की है जिसे मार्च, 2004 में प्रारंभ किया गया था। जोखिम आधारित आंतरिक लेखा परीक्षा नीति और लेखापरीक्षा फार्मेट, भारतीय रिजर्व बैंक के संशोधित मार्गनिर्देशों के अनुरूप और बैंक द्वारा समय के साथ अर्जित अनुभव के अनुसार संशोधित किए गए हैं। बैंक ने 01.10.2006 से संशोधित नीति फार्मेट अपनाते हुए जोखिम आधारित आंतरिक लेखापरीक्षा को पूरी तरह अपना लिया है। वर्ष 2009–10 के दौरान 1385 शाखाओं की जोखिम आधारित आंतरिक लेखापरीक्षा की गई।

5. आस्ति देयता प्रबंधन

बैंक ने भारतीय रिजर्व बैंक के मार्गनिर्देशों के अनुसार आस्ति देयता प्रबंधन समिति (आल्को) का गठन किया है और ब्याज दर परिदृश्य, जमाराशियों/अग्रिमों का परिपक्वता प्रोफाइल, चलनिधि संबंधी स्थिति और निवल ब्याज मार्जिन का प्रबंधन इत्यादि की समीक्षा करने के लिए इसकी बैठकें नियमित अंतरालों पर आयोजित की जाती हैं। आस्ति देयता प्रबंधन नीति बाजार जोखिम एवं चल निधि जोखिम प्रबंधन हेतु पैरामीटर निर्धारित करती है। बाजार की नवीनतम परिस्थितियों के अनुरूप इस नीति का वार्षिक पुनरीक्षण किया जाता है और निदेशक मंडल द्वारा इसे विधिवत् अनुमोदित किया जाता है। बैंक की आस्ति देयता प्रबंधन समिति चलनिधि और ब्याज जोखिम सीमाओं के निर्धारण और पुनरीक्षण, लाभप्रदता और सीआरएआर (पूंजी में जोखिम भारित आस्ति अनुपात) स्थिति की पुनरीक्षा, जमाराशियों/अग्रिमों पर

guidelines received from Reserve Bank of India and other regulatory bodies from time to time. The Supervisory Committee of Directors on Risk Management (Board Level Committee) oversees the overall Risk Management functioning of the Bank. Further, Executive level committees such as Asset Liability Management Committee (ALCO) for Market Risk, Credit Risk Management Committee for credit risk and Operational Risk Management Committee for operational risk have also been constituted in the Bank, which meet at regular intervals to supervise and monitor the progress on an ongoing basis.

3.1 Implementation of Basel II

The bank is Basel II compliant in terms of the New Capital Adequacy Framework guidelines issued by the Reserve Bank of India. The bank's CRAR as on 31.03.2010 was 12.54% under Basel II, (out of which Tier I CRAR was 9.28%) as against minimum regulatory requirement of 9%. The bank is now gearing itself to adopt the advanced approaches in due course of time under different risks as per RBI guidelines.

The credit risk management policy and loan policy of the bank articulate policies, processes and prudential limits covering exposure levels for individual borrowers / group exposure, industry wise exposure, limits on exposure to sensitive sectors, pricing policies, lending specifications, thrust and restricted areas of lending etc. Risk Based Supervision (RBS) has been fine tuned for risk profiling of branches through a scientific risk based internal audit (RBIA) system. The Loan Review Mechanism, functioning independent of the Credit department and Risk Management Department, reviews and monitors large credit exposures of the Bank on periodic basis. Training of the staff of risk management department for upgrading their skills is undertaken both internally as well as through reputed training institutions.

4. RISK BASED INTERNAL AUDIT

The Bank implemented Risk Based Internal Audit (RBIA) in a phased manner, starting from March 2004. The Risk Based Internal Audit Policy and the Audit format(s) were revised in sync with revised guidelines of RBI and experience gained by the Bank in due course. The Bank has fully migrated to Risk Based Internal Audit w.e.f. 01-10-2006 on the revised policy format(s). Risk Based Internal Audit (RBIA) of 1385 Branches was conducted during the year 2009-2010.

5. ASSET LIABILITY MANAGEMENT

The bank has constituted the Asset Liability Management Committee (ALCO) in terms of RBI guidelines, which meets at regular intervals to review the interest rates scenarios, maturity profile of deposits / advances, liquidity position and management of Net Interest Margin etc. The ALM policy sets out the parameters for Market Risk and Liquidity Risk Management. This policy is reviewed annually in line with the latest market conditions and is duly approved by the Board of Directors. The committee on Asset Liability Management of the bank (ALCO) manages and supervises the Market Risk by setting and reviewing liquidity and interest risk limits, reviewing the profitability and CRAR (Capital to Risk weighted Assets Ratio) position, reviewing of the rates

ब्याज दरों की पुनरीक्षा, विभिन्न निर्धारित जोखिम सीमाओं का अनुपालन और बैंक के तुलन–पत्र पर बाह्य कारकों का प्रभाव और बाजार में वर्तमान चल निधि स्थिति के मद्देनज़र कारोबार नीति के निर्धारण द्वारा बाजार जोखिम का प्रबंध व पर्यवेक्षण करती है ताकि अभीष्टतम लाभ हो सके।

6. ऋण जोखिम प्रबंधन

ऋण जोखिम प्रबंधन प्रक्रिया बैंक के समग्र जोखिम प्रबंधन का एक अनिवार्य अंग है जो ऋण जोखिम को सतत आधार पर मानीटर करता है। जोखिम के केन्द्रीकरण का नियमन, ऋण वित्त सीमाओं के निर्धारण, निगरानी एवं समीक्षा द्वारा किया जाता है जो एकल उधारकर्ता वित्त, समूह वित्त, संवेदनशील क्षेत्र के ऋण (स्थावर संपदा और पूंजी बाजार सहित) ऋण के प्रमुख, सीमित एवं प्रतिबंधित क्षेत्र निर्धारित करने, उद्योग वित्त, पर्याप्त वित्त एवं अंतर–बैंक ऋण पर निर्भर करता है। निरंतर आधार पर उद्योग अध्ययन किए जाते हैं। बैंक ने 'ऋण जोखिम प्रबंध समिति' का गठन किया है जो आवधिक अंतरालों पर ऋण प्रशासन संबंधी नीतियों, प्रक्रियाओं एवं पद्धतियों की समीक्षा और निगरानी करती है। बैंक ने आधारभूत संरचना, ग्रीनफील्ड परियोजनाओं, स्थावर संपदा सहित सभी अग्रिमों के लिए 10 ऋण मूल्यांकन मॉडल बनाए हैं। ये मॉडल (हमारे जोखिम प्रबंधन परामर्शदाता मैसर्स आई मैक्स, जो आई सी आर ए की पूर्ण स्वामित्व वाली अनुषंगी संस्था है, द्वारा विकसित है) अधिक व्यापक और वैज्ञानिक हैं। भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा यथा विनिर्दिष्ट अनुमोदित बाहरी रेटिंग एजेंसियों के जरिए कवर किए जाने वाले ऋण एक्सपोजर को 71% तक कवर किया गया है और 50% मूल्यांकन एएए से ए श्रेणी का है जो बैंक की उच्च ऋण गुणवत्ता को दर्शाता है।

7. परिचालनपरक जोखिम प्रबंधन

बैंक ने परिचालन जोखिम प्रबंधन समिति का गठन किया है जो परिचालन जोखिम संबंधी मामलों की समीक्षा करने के लिए नियमित आधार पर बैठकें करती हैं। बैंक की परिचालन प्रबन्धन नीति में, बैंक में परिचालन जोखिम के मापन, निगरानी और नियंत्रण की संरचना व रूपरेखा दी गई है। जोखिम क्षेत्रों के आकलन के लिए हानि के मामले और महत्वपूर्ण जोखिम संकेतकों से संबंधित आंकड़े/सूचना समेकित की जा रही है। बैंक ने भारतीय बैंक संघ के माध्यम से शुरू की गई ऋण एवं परिचालन जोखिम हानि डाटा विनिमय (कारडेक्स) नामक बाह्य डाटा संचालन कम्पनी में भी भाग लिया है। बैंक जोखिम की संभावना वाले क्षेत्रों की पहचान करने और पद्धतियों एवं प्रक्रियाओं को युक्तिसंगत बनाकर/इनकी समीक्षा करके तथा प्रशिक्षण प्रदान करके इसके लिए उपयुक्त उपचारी कदम उठाने पर जोर दे रहा है ताकि ऐसी घटनाओं से बचा जा सके। इस संबंध में नीति/मैनुअल में कोई परिवर्तन करते समय, भारत सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक से समय–समय पर प्राप्त मार्गनिर्देशों को ध्यान में रखा जाता है.

8. औद्योगिक संबंध

बैंक में औद्योगिक संबंध मधुर तथा सौहार्दपूर्ण बने रहे। बैंक सहभागिता प्रबंधन और सामूहिक समझौते के सिद्धांत अपनाता रहा। मधुर एवं सौहार्दपूर्ण औद्योगिक संबंधों के कारण बैंक वर्ष–दर–वर्ष बेहतर परिणाम देने में सफल रहा है। बैंक की शिकायत निवारण प्रणाली भी पर्याप्त प्रभावपूर्ण है। कर्मचारियों की शिकायतें, यदि कोई है, नियमित रूप से आयोजित होने वाली औद्योगिक संबंध बैठकों में परस्पर व द्विपक्षीय बातचीत द्वारा तत्काल दूर की जाती हैं।

9. आंतरिक नियंत्रण पद्धति

बैंक ने शाखाओं के कार्य की निगरानी करने के लिए विभिन्न स्थानों पर

of interest on deposit/advances, adherence to various risk limits fixed and impact of external factors on the Bank's Balance Sheet and determining business strategy in the light of prevailing liquidity position in the market with a view to optimizing profits.

6. CREDIT RISK MANAGEMENT

The Credit Risk Management Process forms an integral part of overall Risk Management of the bank & monitors the credit risk on continuous basis. The concentration of risks is regulated through fixing, monitoring and reviewing of the credit exposure limits in terms of single borrower exposure, Group exposure, exposure to sensitive sectors (including real estate and capital market), laying down thrust, restricted and prohibited areas of lending, industry exposure, Substantial exposure and inter-bank exposure. Industry studies are conducted on an on-going basis. The bank has constituted Credit Risk Management Committee (CRMC) which reviews the policies, procedures and systems relating to credit administration and monitoring at periodic intervals. The Bank has put in place 10 credit rating models for covering the entire range of advances, including Infrastructure, Greenfield project, Real Estate etc. These models (Developed by our Risk Management Consultants Ms. IMaCS, a fully owned subsidiary of ICRA) are more robust and scientific. The credit exposure required to be covered through approved external rating agencies specified by RBI is covered to the extent of 71% and 50% of the rating is AAA to A, reflecting high credit quality of the Bank.

7. OPERATIONAL RISK MANAGEMENT

The bank has established an Operational Risk Management Committee (ORMC) which meets on regular basis to review the matters related to operational risk. The Operational Risk Management Policy of the bank outlines the structure and framework for measuring, monitoring and controlling operational risk in the bank. The data/ information relating to loss events and key risk indicators are being compiled for assessing risk areas. The Bank has also joined External Data Pooling company named as Credit and Operational Risk Loss Data Exchange (CORDEX) initiated by IBA. The Bank lays due emphasis on identifying risk prone areas and taking suitable remedial steps by streamlining / reviewing systems and procedures, imparting training so as to guard against such incidents. In this respect, guidelines received from Government of India and Reserve Bank of India are also kept in view while making any change in the policy / manual.

8. INDUSTRIAL RELATIONS:

Industrial Relations in the Bank continued to remain cordial and harmonious. The Bank continued to follow the principle of Participative Management and collective bargaining. As a result of cordial and harmonious industrial relations, the Bank has been able to show improved performance year after year. The grievance redressal mechanism in the Bank is quite effective. The grievances of the employees, if any are promptly resolved through mutual and bilateral discussions in the regularly held industrial relations meetings.

9. INTERNAL CONTROL SYSTEM

The Bank has 12 Regional Inspectorates at different locations

12 प्रादेशिक निरीक्षण कार्यालय स्थापित किए हैं ताकि अपेक्षित सुधार लाने के लिए आंतरिक नियंत्रण पद्धति को मजबूत किया जा सके और तत्काल सुधारात्मक कदम उठाने के लिए उच्च प्रबंध वर्ग को समय पर फीडबैक दिया जा सके। आंतरिक निरीक्षकों द्वारा हर वर्ष शाखाओं की जोखिम आधारित आंतरिक लेखापरीक्षा (आरबीआईए) की जाती है। कैलेंडर वर्ष 2009 हेतु सनदी लेखाकारों द्वारा सभी शाखाओं (संगामी लेखापरीक्षा की शाखाओं के अतिरिक्त) की आय एवं व्यय लेखापरीक्षा भी करवाई गई। भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों के अनुरूप प्रतिष्ठित सनदी लेखाकारों द्वारा शाखाओं की संगामी लेखापरीक्षा भी की जा रही है जिसमें 31.03.2010 की स्थिति के अनुसार बैंक की 69% जमाराशियां और 82% अग्रिम और कुल कारोबार का 74% कारोबार कवर किया गया है। 31.03.2010 को कुल 345 शाखाएं तथा 20 अन्य कार्यालय, जिनमें सेवा शाखाएं, डिपॉज़िटरी सेवा कक्ष और प्रधान कार्यालय के कुछ विभाग शामिल हैं, संगामी लेखापरीक्षा के अध्यधीन है।

9.1 ग्राहकों की शिकायतें :

i.	वर्ष 2009–10 के आरंभ में बकाया शिकायतों की संख्या	347
ii.	वर्ष 2009–10 के दौरान प्राप्त हुईं शिकायतों की संख्या	8576
iii.	वर्ष 2009–10 के दौरान निपटाई गईं शिकायतों की संख्या	8443
iv.	31.03.10 को वर्ष के अंत में बकाया शिकायतों की संख्या	480

9.2 बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित अधिनिर्णय

i.	वर्ष के आरंभ में लागू न किए गए अधिनिर्णयों की संख्या	शून्य
ii.	बैंकिंग लोकपाल द्वारा वर्ष के दौरान पारित अधिनिर्णयों की संख्या	06
iii.	वर्ष के दौरान लागू किए गए अधिनिर्णयों की संख्या	06
iv.	वर्ष के आरंभ में लागू न किए गए अधिनिर्णयों की संख्या	शून्य

10. ऋण पुनरीक्षा तंत्र

बैंक में 2004 में लागू किया गया ऋण पुनरीक्षा तंत्र, ऋण संविभाग की गुणवत्ता का निरंतर मूल्यांकन करने और ऋण प्रशासन में गुणात्मक सुधार लाने का महत्वपूर्ण साधन सिद्ध हुआ है। ऋण पुनरीक्षा दल द्वारा शाखा प्रबन्धकों के साथ पुनरीक्षा के निष्कर्षों पर चर्चा की जाती है तथा सभी कमियों को निर्धारित समय में दूर करने के लिए तत्काल सुधारात्मक कार्रवाई की जाती है। वित्तीय वर्ष 2009–10 के दौरान ऋण पुनरीक्षा दलों द्वारा 142 शाखाओं के कुल 34,298 करोड़ रुपए के 555 बड़े उधार खातों की पुनरीक्षा की गई।

11. सतर्कता तन्त्र

बैंक का सतर्कता तंत्र महाप्रबन्धक ओहदे के मुख्य सतर्कता अधिकारी की सर्वोपरि देखरेख के अंतर्गत कार्य कर रहा है और इसमें प्रधान कार्यालय में एक पूरा विभाग तथा फील्ड में कार्यरत 16 सतर्कता अधिकारी (कुछ चयनित प्रादेशिक कार्यालयों में) मुख्य सतर्कता अधिकारी के प्रत्यक्ष नियंत्रण में कार्यरत हैं।

केन्द्रीय सतर्कता आयोग के मार्गनिर्देशों के अनुसार, बैंक सतर्कता के सभी क्षेत्रों अर्थात् निवारक,खोजपूर्ण व दण्डात्मक सतर्कता में पर्याप्त सुधार लाने के लिए उपाय कर रहा है। बैंक की प्रक्रिया एवं पद्धतियों की आवधिक तौर

to oversee the working of Branches and to ensure that the internal control systems are strengthened to bring the desired improvement and give timely feedback to the Top Management to take immediate corrective steps. Risk Based Internal Audit (RBIA) of Branches is conducted every year by internal inspectors. The Income and Expenditure Audit of all the Branches (other than branches under Concurrent Audit) was also got conducted from Chartered Accountants for calendar year 2009. In conformity with RBI directives, Concurrent Audit of the Branches is also being conducted by reputed Chartered Accountants covering 69% of the Deposit and 82% of Advances and 74% as per total working as on 31-03-2010. A total number of 345 branches and 20 other offices including services Branches, Depository Service Cell and certain select Departments of Head office are under Concurrent Audit as on 31-03-2010.

9.1 CUSTOMER COMPLAINTS:

i	No. of complaints pending at the beginning of the year 2009-10	347
ii	No. of complaints received during the year 2009-10	8576
iii	No. of complaints redressed during the year 2009-10	8443
iv	No. of complaints pending at the end of the year as on 31.03.10	480

9.2 AWARDS PASSED BY THE BANKING OMBUDSMAN

i	No. of unimplemented Awards at the beginning of the year	NIL
ii	No. of Awards passed by the Banking Ombudsman during the year	06
iii	No. of Awards implemented during the year	06
iv	No. of unimplemented Awards at the beginning of the year	NIL

10. LOAN REVIEW MECHANISM

Loan Review Mechanism (LRM), which was started in our Bank in the year 2004, has proved to be an effective tool for constantly evaluating the quality of loan book and to bring about qualitative improvement in credit administration. The findings of the review are discussed by the loan review team with the Branch Managers and corrective action for all deficiencies is initiated immediately to rectify them within the stipulated time period. During the financial year 2009-10, the LRM teams conducted review of 555 Large Borrowal accounts with a total exposure amounting to Rs. 34,298 crore covering 142 branches.

11. VIGILANCE MACHINERY

The Vigilance set up of the Bank is under the overall supervision of the Chief Vigilance Officer of the rank of General Manager and comprises full-fledged department at Head Office and 16 Vigilance Officers posted in the field (at selected Regional Headquarters) functioning directly under the control of the Chief Vigilance Officer.

As per guidelines of Central Vigilance Commission, the Bank is taking measures for substantial improvement in all areas of vigilance i.e. preventive, detective and punitive. The systems &

पर पुनरीक्षा की जाती है और इन्हें और सुदृढ़ बनाने के लिए कदम उठाए जाते हैं।

निवारक सतर्कता के उपाय के तौर पर, सतर्कता अधिकारी शाखाओं का आकस्मिक निरीक्षण करते हैं जो मुख्यतः धोखाधड़ी–उन्मुख क्षेत्रों पर विशेष ध्यान देते हुए पद्धति व प्रक्रिया के पालन के संबंध में किया जाता है। पद्धति एवं प्रक्रियाओं के अनुपालन में पाए गए व्यतिक्रमण, समय पर सुधारात्मक कार्यवाही करने के लिए संबंधित प्राधिकारियों की जानकारी में लाए जाते हैं। वर्ष 2009–10 के दौरान 176 शाखाओं तथा विस्तार पटलों का आकस्मिक निरीक्षण किया गया।

स्टाफ को अधिक सतर्क बनाने और सतर्कता समारोहों में स्टाफ सदस्यों की सहभागिता सुनिश्चित करने की दृष्टि से 15 कर्मचारियों से अधिक की शाखाओं में तथा विशेषीकृत शाखाओं में सतर्कता समितियां गठित की गई हैं। इसी प्रकार प्रादेशिक कार्यालयों में प्रादेशिक सतर्कता समितियां गठित हैं जो शाखा स्तरीय सतर्कता समितियों की बैठकों की कार्यवाही पर विचार–विमर्श करती हैं तथा इनके कार्यचालन की समीक्षा करती हैं। प्रधान कार्यालय का सतर्कता विभाग प्रादेशिक अध्यक्षों व फील्ड में तैनात सतर्कता अधिकारियों से प्राप्त फीडबैक के आधार पर इन समितियों के कार्य की समीक्षा करता है।

केन्द्रीय सतर्कता आयोग के दिशानिर्देशों के अनुरूप, बैंक के सभी कार्यालयों में 'सतर्कता जागरूकता सप्ताह' मनाया गया और सतर्कता प्रशासन, जिसमें "पारदर्शिता, उत्तरदायिता, निष्पक्षता, उद्देश्यपूर्ति तथा लोक प्रशासन से संबंधित मामलों में समय पर कार्रवाई शामिल है, में निवारक तकनीक को कारगर ढंग से कार्यान्वित करने" के साथ–साथ नवीनतम प्रौद्योगिकी के उपयोग द्वारा सेवाएं प्रदान करने हेतु सभी पद्धतियों व प्रक्रियों को सुसंगत बनाने पर जोर दिया गया। तदनुसार, ग्राहकों/जनता के साथ बैठकें की गईं और सेवा गुणवत्ता को बेहतर बनाने के लिए बैंक द्वारा सूचना प्रौद्योगिकी के संबंध में किए गए कार्यों के बारे में उन्हें अवगत कराया गया, जिसमें बैंक द्वारा प्रस्तावित उत्पादों व सेवाओं तथा ग्राहकों की शिकायतों, यदि कोई हो, के निवारण के बारे में विस्तार से बताया गया और उन्हें उनके अधिकारों व उत्तरदायित्वों की भी जानकारी दी गई।

सतर्कता अधिकारियों के जांच कौशल को बढ़ाने के लिए उन्हें प्रतिष्ठित संस्थानों द्वारा आयोजित विभिन्न प्रशिक्षण कार्यक्रमों में भाग लेने के लिए भेजा गया। सतर्कता प्रशासन की दृष्टि से महत्वपूर्ण विषयों पर इन–हाउस प्रशिक्षण कार्यक्रम भी आयोजित किए गए।

सतर्कता विभाग, केन्द्रीय सतर्कता आयोग और केन्द्रीय जांच ब्यूरो से सम्पर्क बनाए हुए है और बैंक के अंदर भी विभिन्न विभागों से प्रभावशाली ढंग से समन्वय बनाए हुए है ताकि सतर्कता प्रशासन की दक्षता को सुनिश्चित किया जा सके।

12. पद्धतियां एवं प्रक्रियाएं

वर्तमान पद्धतियों एवं प्रक्रियाओं की समीक्षा बैंक के कार्यचालन का एक अभिन्न अंग है। तेजी से बदलते बैंकिंग परिदृश्य और ब्रिक एण्ड मोर्टार मॉडल से क्लिक बैंकिंग मॉडल में हुए आंशिक अंतरण से हमारी कार्य पद्धति में काफी बदलाव लाने की जरूरत हो गई है। इसके अतिरिक्त 100% केन्द्रीकृत बैंकिंग समाधान अपनाने से वर्तमान पद्धति एवं प्रक्रियाओं की निरंतर समीक्षा करने की आवश्यकता है। इसके अतिरिक्त, उन्नत प्रौद्योगिकी के आने से बैंकों द्वारा नए उत्पाद/सेवाएं प्रस्तुत की जा रही हैं। संगठन एवं पद्धति कक्ष बैंक की वेबसाइट पर ग्राहकों से प्राप्त शंकाओं व सुझावों को मानीटर कर रहा है। कक्ष द्वारा इस प्रकार प्राप्त शंकाओं का तत्काल उत्तर दिया जाता है व बैंक के ग्राहकों की समस्याओं का तत्काल समाधान करना सुनिश्चित किया जाता है।

procedure of the Bank are reviewed periodically and initiatives are taken to further strengthen the same.

As a preventive vigilance measure, the Vigilance Officers conduct Surprise Inspection of branches mainly directed towards adherence to Systems & Procedure with special focus on fraud prone areas. The deviations observed are brought to the notice of the concerned authorities for taking corrective measures in time. During the year 2009-10, Surprise Inspection of 176 branches and extension counters was conducted.

In order to make the staff more vigilant and ensure their participation in the vigilance functions, Vigilance Committees have been formed at branches having more than 15 employees and at specialised branches. Similarly, Regional Vigilance Committees have been constituted at Regional Offices to deliberate on the observations of branch level Vigilance Committee meetings and review their functioning. The Vigilance Department at Head Office oversees the functioning of these committees through feedback received from the Regional Heads and the Vigilance Officers posted in the field.

As per the directions of Central Vigilance Commission, 'Vigilance Awareness Week' was observed at all the offices of the Bank with emphasis on "effectively implementing preventive techniques in vigilance administration which includes transparency, accountability, fair-play, objectivity and timely response in dealing with matters relating to public administration" and also to synchronise all systems & processes for deliverance of services through use of latest technology. Accordingly, meetings were organised with customers/public and they were informed of the IT initiatives taken by the Bank to improve the quality of the services, giving details of the products and services offered by the bank and redressal of the grievances of customers, if any, and making them aware of their Rights & Responsibilities.

With a view to improve the investigating skills of the Vigilance officers, they were exposed to various training programmes organised by reputed institutions. In-house training programmes were also organised on the matters of significance from the vigilance administration point of view.

The Vigilance Department maintains liaison with Central Vigilance Commission and Central Bureau of Investigation and also co-ordinates with various departments within the Bank to ensure efficacy of vigilance administration.

12. SYSTEMS & PROCEDURES

The review of existing systems & procedures is an integral part of Bank's functioning. Fast changing banking scene and partial shift of banking from brick & mortar model to click banking has necessitated many changes in the way we work. More over, with the 100% migration to CBS platform the existing systems & procedures need constant review. Further, with advancement of technology new products/services are being offered by the banks. The O&M cell is monitoring the Query & Suggestions received from the constituents on the website of the bank. The cell gives prompt response to the queries received and ensures providing of instant solutions to the problems faced by the customers of the Bank.

13. सूचना प्रौद्योगिकी

13.1 कोर बैंकिंग समाधान (सीबीएस) और वाइड एरिया नेटवर्क

बैंक ने चालू वर्ष के दौरान 1508 शाखाओं और 52 विस्तार पटलों के अपने 100% सीबीएस नेटवर्क की सूचना प्रौद्योगिकी क्षमता का लाभ उठाते हुए कई आईटी आधारित उत्पाद प्रस्तुत किए जैसे इंटरनेट बैंकिंग, आरटीजीएस, एनईएफटी के जरिए इलैक्ट्रोनिक धन प्रेषण सुविधाएं, ऑनलाइन शिक्षा ऋण, ई–शॉपे, ई–टैक्सेस, शेयरों की ऑनलाइन ट्रेडिंग, एसएमएस अलर्ट, प्रोटोन डेबिट कार्ड, छात्रों के लिए कैशमेट कार्ड, रेडी किट तथा मोबाइल बैंकिंग। बैंक ने अपने बढ़ते हुए कारोबार को संभालने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी की अपनी आधरिक संरचना का उन्नयन किया जिससे वर्तमान वित्तीय वर्ष के दौरान विभिन्न सेवाओं की समग्र कार्यकुशलता को अधिक बेहतर बनाया जा सके।

सीबीएस साफ्टवेयर का कस्टमाइजेशन किया गया जिससे कई सांविधिक व सांख्यिकी विवरणियां सृजित की जा सकती हैं जिसके परिणामतः कारपोरेट स्तर पर तत्क्षण सही सूचना निकाली जा सकती है। ग्राहकों को अबाध सेवाएं देने हेतु बैंक की प्रतिबद्धता का पूरा करने के लिए, बैंक ने लीज्ड लाइन और उच्च स्तरीय अपटाइम के साथ वीसैट का प्रयोग करते हुए सशक्त कारपोरेट नेटवर्क बनाया है।

13.2 आपदा वसूली सेट–अप

बैंक ने आईडीसी–II ,डीएकेसी, वाशी, नवी मुम्बई में प्राइमरी डाटा केन्द्र के ज़रिए अपने आईडीसी–I पर नीयर लाइन साइट और ग्रेटर कैलाश, नई दिल्ली में डिज़ास्टर रिकवरी साइट के जरिए त्रिआयामी डीआर ढांचा स्थापित किया है ताकि सीबीएस के लिए शून्य डाटा हानि सुनिश्चित की जा सके। प्राइमरी डाटा सेन्टर से डाटा की नीयर लाइन साइट में अनुकृति निरंतर साथ–साथ होती रहती है और नीयर लाइन साइट से डीआरएस में प्रतिलिपि होती है। इससे सुनिश्चित होता है कि प्राइमरी डाटा सेन्टर पर बड़ी खराबी होने के मामले में सीबीएस का संपूर्ण डाटा यथासंभव न्यूनतम समय में डीआरएस में उपलब्ध कराया जा सकेगा। चालू वित्तीय वर्ष के दौरान डीआर साइट का ढांचा भी अपग्रेड किया गया।

13.3 एटीएम

वित्तीय वर्ष के दौरान बैंक ने 135 अतिरिक्त एटीएम लगाए जिनमें से 28 एटीएम महानगरीय केन्द्रों पर, 41 एटीएम शहरी स्थानों पर, 48 एटीएम अर्द्ध–शहरी स्थानों पर और 18 एटीएम ग्रामीण स्थानों पर लगाए गए हैं। इस प्रकार मार्च, 2010 की स्थिति के अनुसार बैंक के एटीएम नेटवर्क में 980 एटीएम हैं जिनमें 704 आनसाइट एटीएम, 270 ऑफ साइट एटीएम और 6 मोबाइल एटीएम हैं। बैंक के एटीएम कार्ड, देश भर में लगे 52000 से भी अधिक एटीएम पर स्वीकार किए जाते हैं। इस समय कुल 18.43 लाख एटीएम– सह– डेबिट कार्डधारक हैं और पूरे बैंक में एटीएम के ज़रिए लगभग 70% पात्र नकद लेन–देन किए जा रहे हैं।खाता खोलते समय ही ग्राहकों को तत्काल एटीएम कार्ड जारी किए जाने की दृष्टि से, वर्ष के दौरान 'रेडी किट' पद्धति लागू की गई जिसमें ग्राहकों को खाता खोलते समय तत्काल एटीएम कार्ड, एटीएम पिन सुविधा उपलब्ध कराई जाती है।

13.4 इंटरनेट बैंकिंग

आलोच्य वर्ष के दौरान बैंक ने रिटेल तथा कारपोरेट दोनो प्रकार के इंटरनेट बैंकिंग ग्राहकों के माध्यम से आन लाइन अप्रत्यक्ष कर जमा कराने की सुविधा आरंभ की। अतिरिक्त विशेष सुविधाएं जैसे कि आनलाइन एनईएफटी / आरटीजीएस, ई–कामर्स, शेयरों की ऑनलाइन ट्रेडिंग भी इंटरनेट बैंकिंग के जरिए उपलब्ध कराई गई हैं। इस वर्ष रिटेल ग्राहकों के लिए इंटरनेट बैंकिंग पर दैनिक हिट्स की संख्या में 50% की वृद्धि हुई। वित्तीय वर्ष के दौरान इंटरनेट बैंकिंग के लिए 77000 नए ग्राहक पंजीकृत किए गए जिससे कुल आधार 2.75 लाख हो गया। औसत दैनिक हिट्स की संख्या भी बढ़कर प्रतिदिन 21000 हो गई।

13.5 इलेक्ट्रानिक भुगतान पद्धति

बैंक की सभी शाखाएं आरटीजीएस और एनईएफटी के जरिए अंतर–बैंक प्रेषण की सुविधा दे रही हैं जो आईडीआरबीटी द्वारा नियंत्रित एसएफएमएस

13. INFORMATION TECHNOLOGY

13.1 Core Banking Solution (CBS) and Wide Area Network

Leveraging its IT capability of 100% CBS Network of 1508 branches and 52 extension counters offering an array of IT products viz. Internet Banking, Electronic Remittance facilities through RTGS/ NEFT, Online Education Loan, e-Shoppe, e-Taxes, Online Trading of Shares, SMS Alerts, Proton Debit Cards, Cash Mate Cards for Students, Ready Kits and Mobile Banking, the Bank has successfully upgraded its IT Infrastructure to support its increasing Business and to further improve overall functionality of the various services, during the current financial year.

The CBS software has been customized to generate large number of Statutory and Statistical Returns thereby ensuring correct generation of the information at Corporate Level on instantaneous basis. To strengthen the Bank's commitment towards uninterrupted service to its customers, it has built a robust Corporate Network using Leased lines and VSATs with highest level uptime.

13.2 DR Setup

Bank has implemented 3-way DR architecture through Primary Data Centre at IDC-II, DAKC,Vashi, New Mumbai, Near Line Site at its IDC-I and Disaster Recovery Site at Greater Kailash, New Delhi for Zero Data Loss for CBS.The data is synchronously replicated from PDC to NLS and is asynchronously replicated from NLS to DRS. This ensures that in case of major problem at PDC, complete data of CBS can be made available at DRS within the shortest possible time. The infrastructure at DR site, has also been upgraded during the current financial year.

13.3 ATMs

During this financial year, Bank has deployed 135 additional ATMs out of which 28 ATMs deployed at Metro locations, 41 ATMs deployed at Urban locations, 48 ATMs at Semi-Urban locations and 18 ATMs at Rural Areas. Thus, as on March 2010, Bank's ATM network stands at 980 ATMs, which includes 704 Onsite ATMs, 270 Offsite and 6 mobile ATMs. The ATM cards of the Bank are accepted across more than 52000 ATMs deployed in the country. As of now total Cardbase of ATM-cum-Debit card is 18.43 lacs and about 70% of eligible cash transactions are happening through the ATMs for the Bank as a whole. In order to issue ATM card to the customers immediately at the time of opening accounts, the 'Ready Kit' system has been put in place through which ATM Card, ATM PIN is made available to the customers immediately at the time of opening of account.

13.4 Internet Banking

During the year under reference, the Bank has launched facility to deposit Indirect Tax online through both Retail and Corporate Internet Banking customers. Additional features such as Online NEFT/ RTGS, e-Commerce, Online Trading of shares etc. have also been made available through Internet Banking. Within this year, Bank's Internet Banking for Retail customers has seen 50% increases in daily hits. During the financial year, 77000 new customers have been registered for Internet Banking, taking the total base to 2.75 lacs. The average daily hits has also increased to 21000 per day.

13.5 Electronic Payment System

All the branches of the Bank offer Inter-Bank remittances through RTGS and NEFT which uses secured channel of SFMS managed

के सुरक्षित चैनल का प्रयोग करता है। बैंक के इंटरनेट बैंकिंग ग्राहकों को, अंतर–बैंक प्रेषण के लिए एनईएफटी की ऑनलाइन सुविधा का प्रयोग करने के लिए प्रेरित किया जाता है।

उपरोक्त इलेक्ट्रानिक भुगतान पद्धति में वर्ष–दर–वर्ष आधार पर लेन–देनों में काफी वृद्धि हुई। मार्च, 2010 को समाप्त वर्ष में आरटीजीएस तथा एनईएफटी के जरिए संव्यवहारों की कुल संख्या क्रमशः 7.92 लाख तथा 2.58 लाख रही, जो वर्ष–दर–वर्ष आधार पर क्रमशः 243% तथा 276% की वृद्धि दर्शाती हैं। वर्तमान में हमारे बैंक से देशी धन–प्रेषणों का 54% केवल इलैक्ट्रिक भुगतान पद्धतियों के जरिए किया जा रहा है।

13.6 कारपोरेट वेबसाइट

बैंक ने अपनी कारपोरेट वेबसाइट को अधिक इंटर–एक्टिव तथा सूचनाप्रद बनाते हुए इसे पूरी तरह नवीकृत कर दिया। कारपोरेट छवि को ध्यान में रखते हुए इसकी रूपरेखा को परिष्कृत किया गया और साइट में एनएसई मार्किट ट्रैकर, एनएसई विदेशी मुद्रा ट्रैकर, बीएसई सूचकांक, एनएसई निफ्टी, एस एण्ड पी सी एन एक्स इत्यादि जैसे मूल्य वर्धित इंटरफेस जोड़े गए। वेबसाइट को वेरीसाइन से एसएसएल इन्क्रिप्शन लागू करके सुरक्षित किया गया है।

बैंक ने अपनी कारपोरेट वेबसाइट पर ग्राहकों की शिकायतों के त्वरित निपटान के लिए ऑनलाइन ग्राहक शिकायत पद्धति भी शुरू की है। बैंक की कारपोरेट वेबसाइट के जरिए ग्राहकों को सुझाव देने व प्रश्न पूछने के लिए भी प्रोत्साहित किया जाता है।

13.7 एसएमएस बैंकिंग

बैंक की एसएमएस बैंकिंग अलर्ट सेवा को काफी प्रोत्साहन मिला है और ग्राहकों द्वारा यह व्यापक रूप से अपनाई जा रही है। लेनदेनों को मॉनिटर करने तथा साइबर अपराध को रोकने का यह कारगर साधन है। मार्च, 2010 की स्थिति के अनुसार पंजीकृत ग्राहकों की संख्या 5.35 लाख है और लगभग 52 लाख एसएमएस संदेश प्रतिमाह भेजे जा रहे हैं।

13.8 मोबाइल बैंकिंग

वर्ष के दौरान, बैंक ने ग्राहकों के लिए एक और डिलीवरी चैनल जोड़ा और अपने स्थापना दिवस अर्थात् 19 फरवरी, 2010 को मोबाइल बैंकिंग सेवाएं आरंभ की। इस समय, ग्राहक खाता शेष संबंधी जानकारी, अंतिम 10 लेनदेनों को देखना, अंतर बैंक तथा अंतः बैंक निधि अंतरण, शाखा लोकेटर तथा एटीएम लोकेटर जैसी सुविधाओं का लाभ उठा सकते हैं।

13.9 आई टी सुरक्षा

बैंक ने अपने मुख्य एवं गौण डाटा केन्द्रों पर अत्याधुनिक सुरक्षा संयंत्र और नियंत्रक उपस्कर स्थापित किए हैं। सुरक्षा कार्यों की 24x7x365 आधार पर निगरानी की जाती है। वर्ष के दौरान बैंक ने प्रमुख डाटा केन्द्र, डीआर साईट, नीयर लाइन साईट और सूचना प्रौद्योगिकी विभाग, प्रधान कार्यालय में संबंधित प्रक्रियाओं के लिए आईएसओ–27001 प्रमाणन प्राप्त करके सूचना सुरक्षा प्रबंधन पद्धति (आईएसएमएस) के लिए सर्वोच्च सुरक्षा मानक प्राप्त किया।

शाखाओं से डाटा केन्द्रों में जाने वाले सभी समस्त संव्यवहार/सूचना राउटर स्तर पर आईपी सेक लागू करके और डाटा केन्द्रों पर वीपीएन कन्सन्ट्रेटर स्थापित कर सुरक्षित रखी जाती है।

बैंक के कारपोरेट वेबपोर्टल https://obcindia.co.in और इंटरनेट बैंकिंग एप्लीकेशन https://obconline.co.in अंतरराष्ट्रीय रूप से मान्यता प्राप्त वेरीसाइन एसएसएल प्रमाणन द्वारा सुरक्षित है जिससे बैंक की वेबसाइट के प्रयोगकर्ताओं के लिए सुरक्षा प्रदान की गई है।

बैंक अपनी इंटरनेट बैंकिंग तथा कारपोरेट वेबसाइट के जरिए अपने ग्राहकों को किसी भी संभावित फिशिंग और सामाजिक इंजीनियरिंग आक्रमण से सुरक्षा प्रदान करता है। बैंक के स्टाफ को भी शिक्षित किया गया है कि वे इस प्रकार के खतरों से ग्राहकों को अवगत कराएं। बैंक के सभी प्रशिक्षण केन्द्रों में

by IDRBT. Internet Banking subscribers of Bank are encouraged to use online facility of NEFT for inter-bank remittances.

The above Electronic Payment System has witnessed many fold increase in transactions on year to year basis. RTGS and NEFT transactions have reached a cumulative figure of 7.92 lacs and 2.58 lacs respectively for the year ended March 2010 showing an increase of 243% and 276% respectively on year to year basis. 54% of the Domestic remittances from our Bank are presently being routed through Electronic Payment Systems only.

13.6 Corporate Website

Bank has totally revamped its Corporate Website by making it more interactive and informative. The look and feel has been enhanced keeping in view the Corporate identity and value added interfaces like NSE Market Tracker, NSE Foreign Exchange Tracker, BSE Sensex, NSE Nifty, S&P CNX etc. have been incorporated in the site. The website has also been secured by implementing SSL encryption from VeriSign.

Bank has also implemented Online Customer Complaint system on its Corporate website for prompt disposal of complaints. Customers are also encouraged to give suggestions and raise queries through Bank's corporate website.

13.7 SMS Banking

The Bank received an overwhelming response for SMS Banking Alert Service and it is being widely accepted by the customers. It is an effective tool to monitor transactions and prevent Cyber crime. As on March 2010, there are about 5.35 lacs registered customers and about 52 lacs SMS messages are being sent per month.

13.8 Mobile Banking

During the year, the Bank added one more Delivery Channel for the customers and launched Mobile Banking Services on its foundation day i.e. on 19th February 2010. As of now, the customer can avail services like, Account Balance information, viewing last 10 transactions, Inter-Bank and Intra-Bank Fund Transfer, Branch Locator and ATM Locator.

13.9 IT Security

Bank has put in place state of the art security equipments and monitoring tools at its Primary and Secondary Data Centres. The security events are monitored on 24x7x365 basis. During the year, Bank has also obtained ISO-27001 Certification for the Primary Data Centre, DR Site, Nearline Site and for the related processes at Department of Information Technology, Head Office thereby achieving highest security standards for Information Security Management System (ISMS).

All the transactions / information flows from branches to Data Centres are secured by way of implementing IPSec at Router level and installing VPN Concentrator at Data Centres.

Bank's Corporate Web Portal https://obcindia.co.in and Internet Banking Application https://obconline.co.in are secured through internationally accepted VeriSign SSL certification, thereby bringing in security comfort for users of the Bank's websites.

Bank has also been guarding its customers through Internet Banking as well as Corporate website against any possible Phishing and social engineering attacks. Bank's staff has also been advised to educate customers on such kind of attacks. Separate session on Information Security is incorporated in all

आयोजित सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में सूचना सुरक्षा पर अलग सत्र रखे जाते हैं।

13.10 कार्यान्वित किए जा रहे सूचना प्रौद्योगिकी प्रोजेक्ट

इस समय निम्नलिखित प्रमुख सूचना प्रौद्योगिकी प्रोजेक्टों पर कार्य किया जा रहा हैं:

- मोबाइल बैंकिंग सेवा को लोकप्रिय बनाया जा रहा है ताकि इनका उपयोग बढ़े।
- गैर वित्तीय संव्यवहार के लिए एसएफएमएस को लोकप्रिय बनाया जा रहा है।
- डी 2के टेक्नॉलिजिस लि० के जरिए रीयल टाइम एमआईएस सिस्टम तथा डैश बोर्ड की स्थापना।
- प्रधान कार्यालय के और विभागों को शामिल करने के लिए प्रलेख प्रबंधन पद्धति का विस्तार किया जा रहा है।
- एचआरएमएस के प्रमुख मॉड्यूलों को बैंक में लागू किया गया है। अन्य मॉड्यूलों को भी चरणबद्ध रूप से लागू किया जा रहा है।
- ऋण प्रस्ताव हेतु प्रस्ताव ट्रैकिंग की पद्धति लागू की जा रही है जो इंटरनेट पर जनता के लिए भी उपलब्ध होगी।

13.11 स्टाफ शिक्षा

बैंक ने अपने स्टाफ को बैंकिंग के विभिन्न पक्षों के संबंध में प्रशिक्षित करने हेतु , जिनमें नवीनतम सूचना प्रौद्योगिकी उत्पाद का प्रशिक्षण भी शामिल हैं, सुदृढ़ कदम उठाए हैं। बैंक के प्रशिक्षण कॉलेजों और अन्य प्रतिष्ठित संस्थानों में नियमित प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जा रहे हैं। अधिकारियों/ कर्मचारियों को नवीनतम आईटी उत्पादों के बारे में व्यापक प्रशिक्षण दिया जाता है ताकि वे इन सेवाओं को और बढ़ावा दे सकें। बैंक ने व्यापक सीडी तैयार की है, जिसमें बैंक के सूचना प्रौद्योगिकी आधारित उत्पादों और सेवाओं की जानकारी दी गई है। प्रादेशिक कार्यालयों और शाखाओं द्वारा ग्राहक बैठकों के दौरान प्रस्तुति हेतु इस सीडी का प्रयोग किया जा रहा है। कई प्रादेशिक कार्यालयों में एमआईएस डाटा की शुद्धता और पूर्णता पर तथा सीबीएस में ऋण, एनपीए इत्यादि जैसे उन्नत पक्षों पर सेमिनार आयोजित किए गए।

आलोच्य वर्ष के दौरान, बैंक के सभी आई टी विशेषज्ञ अधिकारियों को समसामयिक प्रौद्योगिकी का प्रशिक्षण दिया गया जिसमें कारोबार बुद्धिमता, डाटा वेयर हाउसिंग शामिल है।

14. चुनौतियां

विश्व अर्थव्यवस्था सतत् नीतिगत समर्थन तथा वित्तीय बाजार की बेहतर दशाओं के बीच लगातार उबर रही है। यह बहाली प्रक्रिया उभरती हुई बाजार अर्थव्यवस्थाओं, विशेषकर एशिया की अर्थव्यवस्थाओं के कारण हुई क्योंकि विकसित अर्थव्यवस्थाओं में विकास की स्थिति मंदी रही है। विश्व अर्थव्यवस्था के सामने अभी भी कई चुनौतियां हैं, जैसेः बेरोजगारी का उच्च स्तर, राजकोषीय बाधाएं आदि। प्रमुख विकसित अर्थव्यवस्थाओं में मुद्रास्फीति का प्रमुख मापक अभी भी साधारण हैं क्योंकि उत्पादन का अंतर बना हुआ है और बेरोजगारी काफी अधिक है। इसके विपरीत उभरती हुई अर्थव्यवस्थाओं विशेषकर एशिया में मुद्रास्फीति बढ़ रही है। वर्ष 2009–10 के दौरान मौद्रिक एवं कुल ऋणों में वृद्धि मौटे तौर पर मौद्रिक नीति में निर्धारित अनुमानित वृद्धि के अनुरूप रही। गैर–खाद्यान्न बैंक ऋणों में वर्ष की दूसरी छमाही के दौरान सतत विस्तार हुआ। वर्ष 2009–10 के दौरान बैंकिंग क्षेत्र में समग्र लाभप्रदता के संकेत बने रहे। गैर ब्याज राजस्व में कमी तथा ऋण लागत में वृद्धि की पूर्ति बेहतर होते ब्याज मार्जिन से हुई। ऋण प्रावधानों में वृद्धि होने और बाण्ड के प्रतिफल में संभावित वृद्धि के प्रतिकूल प्रभाव के कारण अगले वर्ष समग्र लाभप्रदता पर अधोगामी दबाव पड़ने की संभावना है। वर्तमान वर्ष में उद्योग के एनपीए स्तर में वृद्धि हुई है जिससे आस्ति गुणवत्ता में कमी आई है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने, भारत की विशिष्ट समष्टिगत आर्थिक दशाओं के

trainings held across all the Training Centres of the Bank.

13.10 IT Projects under implementation:

The Following major IT Projects of the Bank are presently under implementation:-

- Mobile Banking Services are being popularized for enhanced usage.
- SFMS for non-financial transactions is being popularized.
- Deployment of Real Time MIS System and Dash Board through D2K Technologies Ltd.
- Document Management system is being expanded to cover more departments at Head Office.
- Major modules of HRMS package have been implemented in the Bank. Other modules are also being implemented in phased manner.
- Proposal Tracking System for Credit proposal is being implemented which shall also be available to the public through Internet.

13.11 Staff Education

Bank has taken strong initiatives to train its staff on various aspects of Banking including training on latest IT Products. Regular Training Programmes are being conducted at Bank's Training colleges and at other reputed institutes. Officials are extensively trained on latest IT Products to further promote these services. Bank has prepared comprehensive CD containing information on IT Based products and services of the Bank which is being used by Regional Offices and branches for making presentations during the Customers' Meet. Seminars were organized at large number of Regional Offices on correction and completion of MIS data and also for handling of the advanced CBS features such as Loans, NPAs, etc.

All IT Specialist Officials of the Bank were exposed to contemporary technologies including Business Intelligence, Data Warehousing during the year under reference.

14. THREATS

The global economy continues to recover amidst ongoing policy support and improving financial market conditions. The recovery process is led by Emerging Market Economies (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, fiscal constraints etc. Core measures of inflation in major advanced economies are still moderating as the output gap persists and unemployment remains high. In contrast, inflation in EMEs, especially in Asia, has been rising. This is putting pressure on operations in banking sector. Growth in monetary and credit aggregates during 2009-10 remained broadly in line with the projections set out in of monetary policy. Non-food bank credit expanded steadily during the second half of the year. The overall profitability indicators of the banking sector have been maintained during the year 2009-10. Improving interest margins compensated for a decline in the non-interest revenues and rise in credit costs. Some downward pressure on overall profitability expected next year due to rise in credit provisions and adverse impact of likely rise in bond yields. The NPA level of the industry has risen in the current year leading to some deterioration in the reported asset quality. The Reserve

अनुसार अक्तूबर, 2009 से भारत में मौद्रिक नीति की प्रतिक्रिया को मापा है। इस नीति ने बाजार के भागीदारों में विश्वास पैदा किया, अर्थव्यवस्था पर वैश्विक वित्तीय संकट के प्रतिकूल प्रभाव को कम किया और सुनिश्चित किया कि हमारी अर्थव्यवस्था की बहाली, अधिकांश अन्य अर्थव्यवस्थाओं से पहले शुरू हो। तथापि खाद्य पदार्थों की बढ़ती हुई महंगाई और स्फीतिकारी अपेक्षाओं पर इसके प्रभाव के जोखिम को ध्यान में रखते हुए, भारतीय रिज़र्व बैंक ने अक्तूबर, 2009 से विस्तारित मौद्रिक नीति से बाहर निकलने की प्रक्रिया शुरू कर दी। मार्च, 2010 के मध्य में रेपो दर तथा रिवर्स रेपो दर में की गई 25 बेसिस प्वाइंट की वृद्धि के बावजूद, वास्तविक नीतिगत दरें अभी भी ऋणात्मक है। भारतीय रिज़र्व बैंक ने 2010 के अपने मौद्रिक नीति वक्तव्य में सुनिश्चित किया है कि तरलता को अवशोषित करने में संतुलन बनाया जाए और सरकार तथा निजी क्षेत्र दोनों को ऋण की उपलब्धता सुनिश्चित कराई जाए।

15. अवसर

मार्च, 2010 के अंत में, बैंक ने 2,00,000 करोड़ रुपए के कुल कारोबार का लक्ष्य पार कर लिया और मार्च, 2011 तक कासा में 30% की वृद्धि के साथ कुल कारोबार में 20% से अधिक वृद्धि का लक्ष्य निर्धारित किया है। 1508 शाखाओं और 54 विस्तार पटलों के साथ बैंक का नेटवर्क पूरे भारतवर्ष में व्याप्त है। बैंक की योजना वर्ष 2010–11 में 150 से अधिक नई शाखाएं खोलने की है। बैंक के एटीएम की संख्या 980 है, जिनमें 704 ऑनलाइन, 276 ऑफ साइट (6 मोबाइल एवं 2 बायोमेट्रिक एटीएम सहित) है। चालू वर्ष के दौरान बैंक ने एसएमएस अलर्ट आधारित बैंकिंग, जिसका उपयोग हमारे बैंक के 5.35 लाख से अधिक ग्राहक कर रहे हैं, के अतिरिक्त मोबाइल बैंकिंग सेवा भी आरंभ की है। वर्ष के दौरान बैंक ने अप्रत्यक्ष करों का ई–भुगतान आरंभ किया है, जिसमें सीमा शुल्क, उत्पादन शुल्क तथा सेवा कर शामिल हैं। बैंक ने दिल्ली एवं मुंबई में डाटा केंद्रों के लिए ISO-27001 प्रमाणीकरण भी हासिल किया है। ''केनरा एचएसबीसी ओरियन्टल बैंक ऑफ कॉमर्स जीवन बीमा कंपनी लिमिटेड'' नामक संयुक्त उद्यम कंपनी के पहले पूर्ण–परिचालन वर्ष के दौरान बैंक ने 121.60 करोड़ रुपए की पहली प्रीमियम राशि के साथ 38000 पॉलिसियां जुटाईं। 31 मार्च, 2010 तक बैंक ने 2162 गांवों को अंगीकार किया और इसकी योजना वर्ष 2010–11 के दौरान 1000 और गांवों को अंगीकार करने की है। वर्ष के दौरान बैंक ने 2.60 लाख नो–फ्रिल खाते खोले और इसकी योजना वर्ष 2010–11 में 3.64 लाख नए नो–फ्रिल खाते खोलने की है। वर्ष 2009–10 के दौरान बैंक ने 1291 कर्मियों की भर्ती की जिनमें विशेषज्ञ अधिकारी भी शामिल हैं।

16. दृष्टिकोण

भारत में 2009–10 की दूसरी तिमाही के आस–पास शुरु हुई आर्थिक बहाली में अब लगातार सुधार हो रहा है। औद्योगिक बहाली का आधार अधिक व्यापक हो गया है और बढ़ी हुई घरेलू और विदेशी मांग के कारण इसके और अधिक सुदृढ़ होने की आशा है। मानसून के सामान्य रहने के पूर्वानुमान और उद्योग तथा सेवा क्षेत्रों के लगातार अच्छे कार्यनिष्पादन के कारण नीतिगत प्रयोजनों के लिए, भारतीय रिजर्व बैंक ने वर्ष 2010–11 के लिए ऊपरी झुकाव के साथ 8.00 प्रतिशत की वास्तविक जीडीपी वृद्धि दर का पुर्वानुमान किया है।

घरेलू मांग–आपूर्ति संतुलन और पण्यों के मूल्यों में वैश्विक प्रवृति को ध्यान में रखते हुए मार्च, 2011 के लिए थोक मूल्य सूचकांक मुद्रा स्फीति के लिए 5.5 प्रतिशत का आधारभूत पूर्वानुमान किया गया है। 2010–11 के लिए मुद्रा आपूर्ति (एम3) की वृद्धि को 17.0 प्रतिशत पर आंका गया है। बैंकिंग पद्धति के क्षेत्र में, भारतीय रिज़र्व बैंक ने बैंकों को 1 जुलाई, 2010 से आधार दर की पद्धति अपनाने के निर्देश दिए हैं जिससे ऋणों का बेहतर मूल्य निर्धारण किया जा सके, ऋण प्रदायी दरों की पारदर्शिता को बढ़ाया जा सके और मौद्रिक नीति प्रसारण के मूल्यांकन को सुधारा जा सके।

Bank of India has calibrated the monetary policy response in India since October 2009 as per India's specific macroeconomic conditions. This policy instilled confidence in market participants, mitigated the adverse impact of the global financial crisis on the economy and ensured that the economy started recovering ahead of most other economies. However, in view of the rising food inflation and the risk of it impinging on inflationary expectations, the Reserve Bank began the process of exit from the expansionary monetary policy beginning October 2009. Despite the increase of 25 basis points each in the repo rate and the reverse repo rate in mid-March 2010, the real policy rates are still negative. RBI in its monetary policy statement 2010 has ensured to maintain balance in absorbing liquidity and availability of credit to both the Government and the private sector.

15. OPPORTUNITIES

As at end-March 2010, the bank has crossed a milestone of total business of Rs.2,00,000 crore and has set a target of growth of more than 20% in total business with a growth of 30% in CASA by March 2011. The bank has pan-India presence with 1508 branches & 54 extension counters. Bank plans to open more than 150 new branches in the year of 2010-11. The number of ATMs stands at 980 consisting of 704 on-site, 276 off-site (Inclusive of 6 mobile & 2 Bio-metric ATMs). During the current year, the Bank has also launched Mobile Banking services in addition to the SMS Alert Based Banking which is already being enjoyed by more than 5.35 lakh customers of our Bank. During the year, the Bank introduced e-payment of Indirect Taxes that includes Customs and Excise Duty and Service Tax. The Bank has also obtained ISO-27001 certification for Data Centres at Delhi & Mumbai. During the first full year of the operations of the joint venture company 'Canara HSBC Oriental Bank of Commerce Life Insurance Company Ltd', the Bank marketed over 38000 policies with first premium collection of Rs. 121.60 crore. 2162 villages have been adopted by the Bank till 31st March 2010 and plans to adopt 1000 more villages during the year 2010-11. During the year, Bank opened 2.60 lakh No Frill Accounts and plans to mobilize 3.64 lakh fresh no-frill accounts in 2010-11. During the year 2009-10, Bank recruited 1291 personnel including specialist officers.

16. OUTLOOK

In India, economic recovery, which began around the second quarter of 2009-10, has since shown sustained improvement. Industrial recovery has become more broad-based and is expected to take firmer hold on the back of rising domestic and external demand. Under the assumption of a normal monsoon and sustained good performance of the industry and services sectors, for policy purposes, the Reserve Bank projects real GDP growth for 2010-11 at 8.0 per cent with an upside bias.

On balance, keeping in view domestic demand-supply balance and the global trend in commodity prices, the baseline projection for WPI inflation for March 2011 is placed at 5.5 per cent. Money supply (M3) growth for 2010-11 is placed at 17.0 per cent. On the front of Banking system, RBI mandating banks to switch over to the system of Base Rate from July 1, 2010 to facilitate better pricing of loans, enhance transparency in lending rates and improve the assessment of monetary policy transmission.