

## वार्षिक रिपोर्ट 2003-04 Annual Report



बेहतर कार्य-निष्पादन का  
एक और वर्ष

Yet another year of  
rising performance levels

**बैंक ऑफ़ बड़ौदा**



**Bank of Baroda**



## निदेशक मंडल Board of Directors



श्री पी. एस. शेणोय  
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

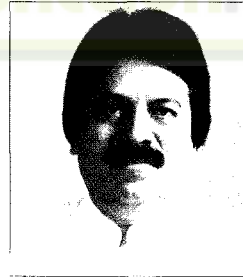
**Shri P. S. Shenoy**  
Chairman & Managing Director



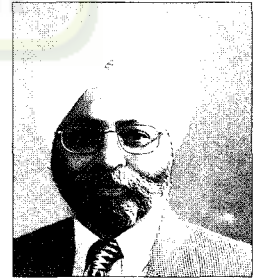
श्री विनोद राय  
Shri Vinod Rai



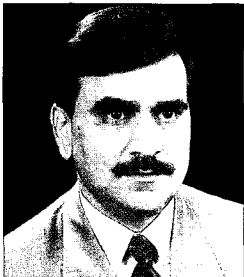
श्री जी. के. शर्मा  
Shri G. K. Sharma



श्री एन. जी. म्हात्रे  
Shri N. G. Mhatre



श्री जी. एस. उबेराय  
Shri G. S. Uberai



श्री प्रेम पी. पारीक  
Shri Prem P. Pareek



श्री अमृतलाल संघवी  
Shri Amritlal Sanghvi



डॉ. पी. एन. खांडवाला  
Dr. P. N. Khandwalla





## उच्च प्रबंधन टीम THE TOP MANAGEMENT TEAM

### महाप्रबंधक General Managers

जी. चक्रवर्ती G. Chakraborty	के. के. अग्रवाल K. K. Agarwal	बी. जी. बारिया B. G. Baria	ए. डी. पारुलकर A. D. Parulkar
के. सी. चक्रवर्ती (डॉ.) K. C. Chakrabarty (Dr.)	एम. बी. सामंत M. B. Samant	जे. के. चंदर J. K. Chander	टी. वी. लक्ष्मीनारायणन T. V. Lakshminarayanan
ए. एस. खुराना A. S. Khurana	आर. कृष्णमूर्ति R. Krishnamurthy	बी. ए. प्रभाकर B. A. Prabhakar	एस. सी. मेहता (डॉ.) S. C. Mehta (Dr.)
वी. जे. संथानम V. J. Santhanam	वी. चंद्रशेखर V. Chandrasekhar	टी. के. कृष्णन T. K. Krishnan	वी. बी. एल. सक्सेना V. B. L. Saxena
एम. एस. मल्होत्रा M. S. Malhotra	आर. के. गर्ग R. K. Garg	बी. पी. चक्रवर्ती B. P. Chakraborty	आर. पी. बंसल R. P. Bansal

### उप महाप्रबंधक Deputy General Managers

एम. टी. उदेशी M. T. Udeshi	एस. वैद्यनाथन S. Vaidyanathan	एन. के. कपूर N. K. Kapoor	पी. वी. देसाई P. V. Desai
एम. एल. राठी M. L. Rathi	आर. के. भल्ला R. K. Bhalla	असित पाल Asit Pal	वी. के. वर्मा V. K. Verma
एस. एस. केलकर S. S. Kelkar	एस. के. बंसल S. K. Bansal	मुनीर खान Muneer Khan	एन. आर. बद्रीनारायण N. R. Badrinarayan
एम. एम. गाडगिल M. M. Gadgil	अमिताव सन्याल Amitav Sanyal	ए. आर. सुगुमारन A. R. Sugumaran	बी. कृष्णकुमार B. Krishna Kumar
बी. डी. जोशी B. D. Joshi	वी. एस. हेगडे V. S. Hegde	एस. पी. गर्ग S. P. Garg	डी. डी. महेश्वरी D. D. Maheshwari
डी. के. गोविल D. K. Govil	जी. जी. जोशी G. G. Joshi	डी. राजगोपालन D. Rajagopalan	पी. एल. कागलवाला P. L. Kagalwala
मनुभाई पारेख Manubhai Parekh	डी. ए. पारेख D. A. Parekh	सिरिल पात्रो Cyril Patro	डी. सरकार D. Sarkar
सी. एच. पालन C. H. Palan	पी. एस. जोशी P. S. Joshi	प्रकाश जैन Prakash Jain	के. एन. सुवर्णा K. N. Suvarna
एन. एल. खुराना N. L. Khurana	एम. पी. रानडे M. P. Ranade	आर. के. बंसल R. K. Bansal	एस. सी. कालिया S. C. Kalia
एस. पी. अग्रवाल S. P. Agarwal	ए. सी. सूरी A. C. Suri	आर. के. वेलू R. K. Velu	वी. के. विग V. K. Vig



## विषय सूची Contents

		पृष्ठ / Page
अध्यक्षीय वक्तव्य	Chairman Speaks .....	03
नोटिस	Notice .....	05
निदेशकों की रिपोर्ट	Directors' Report .....	07
तुलन-पत्र	Balance Sheet .....	32
लाभ-हानि लेखा	Profit & Loss Account .....	33
नकदी-प्रवाह विवरणी	Cash Flow Statement .....	58
लेखा परीक्षकों की रिपोर्ट	Auditors' Report .....	60
समेकित वित्तीय विवरणियां	Consolidated Financial Statements .....	64
कार्पोरेट-नियंत्रण	Corporate Governance .....	87
ईसीएस / प्रॉक्सी फॉर्म / उपस्थिति पर्ची	ECS / Proxy Form / Attendance Slip .....	107

## लेखा परीक्षक / Auditors

कृते आर. के. खन्ना एंड कं.  
सनदी लेखाकार  
**For R. K. Khanna & Co.**  
Chartered Accountants

कृते के. सी. खन्ना एंड कं.  
सनदी लेखाकार  
**For K. C. Khanna & Co.**  
Chartered Accountants

कृते के. के. सोनी एंड कं.  
सनदी लेखाकार  
**M/s. K. K. Soni & Co.**  
Chartered Accountants

कृते शाह गुप्ता एंड कं.  
सनदी लेखाकार  
**For Shah Gupta & Co.**  
Chartered Accountants

कृते टी. आर. चड्ढा एंड कं.  
सनदी लेखाकार  
**M/s. T. R. Chadha & Co.**  
Chartered Accountants

कृते एस. वेंकटराम एंड कं.  
सनदी लेखाकार  
**M/s. S. Venkatram & Co.**  
Chartered Accountants

**प्रधान कार्यालय**  
बडौदा हाऊस,  
माण्डवी, वडोदरा 390 006.

**बडौदा कार्पोरेट सेन्टर**  
सी-26, जी-ब्लॉक,  
बान्द्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स,  
बान्द्रा (पू.), मुंबई 400 051.

**निवेशक सेवाएं विभाग**  
चौथा तल, सूरज प्लाजा-1  
सयाजीगंज,  
वडोदरा 390 005.

**रजिस्ट्रार एवं अन्तरण एजेंट**  
मैसर्स कार्वा कम्प्यूटरशेयर प्रा. लि.  
46, एवेन्यू 4, स्ट्रीट नं. 1,  
बंजारा हिल्स, हैदराबाद 500 034.

**Head Office**  
Baroda House,  
Mandvi,  
Vadodara 390 006.

**Baroda Corporate Centre**  
C-26, G-Block,  
Bandra-Kurla Complex,  
Bandra (E), Mumbai 400 051.

**Investor Services Department**  
4th Floor, Suraj Plaza-1  
Sayajigunj,  
Vadodara 390 005.

**Registrars & Transfer Agent**  
M/s. Karvy Computershare Pvt. Ltd.  
46 Avenue 4, Street No.1,  
Banjara Hills,  
Hyderabad 500 034.





## अध्यक्षीय वक्तव्य CHAIRMAN SPEAKS

प्रिय शेयरधारको,

आपके बैंक ने स्वयं को एक 'प्रौद्योगिकी युक्त बैंक' के रूप में रूपांतरित करने की दिशा में लम्बी दूरी तय कर ली है। पिछले कुछ वर्षों के दौरान बने अनुकूल वातावरण के बल पर, बैंक प्रौद्योगिकी युक्त एकल स्रोत वित्तीय समाधान कम्पनी बनने की ओर अग्रसर है।

कोर बैंकिंग सोल्यूशन जो कि तकनीकी उन्नयन का एक महत्वपूर्ण अंग है, अन्तिम रूप लेने की प्रक्रिया में है। सिस्टम इंटीग्रेटर को अन्तिम रूप दे दिए जाने से सोल्यूशन कार्य आरम्भ हो जाएगा तथा इसे लगभग 1000 शाखाओं में लागू किया जाएगा।

जहां एक ओर बैंक अपनी व्यावसायिक नीति लागू करेगा, वहीं दूसरी ओर सूचना प्रौद्योगिकी नीति इसे विश्वस्तरीय वित्तीय संस्थान बनाने में हमारे प्रयासों को बल प्रदान करेगी। इनके समन्वित कार्यान्वयन से हमारी संस्था बिना किसी अवरोध के सूचना प्रौद्योगिकी में सपन्न संस्था बन जाएगी। पिछले कुछ वर्षों के दौरान बैंक की व्यवसायगत प्रक्रिया, प्रणाली, ढांचे तथा मानव संसाधन नीति में भी महत्वपूर्ण परिवर्तन किए गए हैं, ताकि हमारी नयी व्यवसाय नीति को सुचारु ढंग से लागू किया जा सके।

बैंक की मानव संसाधन प्रबन्ध व्यवस्था से, व्यावसायिक तथा सूचना प्रौद्योगिकी नीतियों का कार्यान्वयन बिना किसी अवरोध के हो सकेगा। व्यवसायगत नीति के कार्यान्वयन हेतु बाजार से विभिन्न क्षेत्रों के विशेषज्ञों की सेवाएं प्राप्त की जा रही हैं। बैंक द्वारा ज्ञान-प्रबन्धन की दिशा में किए जा रहे प्रयास, हमें प्रतिस्पर्धा के दौर में बेहतर स्थिति में रख सकेंगे।

कार्पोरेट वित्तीय सेवाओं (CFS), वैयक्तिक वित्तीय सेवाओं (PFS), तथा व्यावसायिक वित्तीय सेवाओं (BFS) के पाइलेट प्रोजेक्ट मुम्बई की शाखाओं में सफलतापूर्वक प्रारम्भ किए गए हैं। ग्रामीण शाखाओं के पाइलेट प्रोजेक्ट भी सफल रहे हैं। जैसा कि आपको याद होगा, बैंक की व्यावसायिक नीति अपने व्यवसाय को छः विशिष्ट क्षेत्रों में रेखांकित करती है, जिसमें उपरोक्त के अलावा वैश्विक ट्रेजरी एवं अन्तर्राष्ट्रीय परिचालन भी शामिल हैं। ये विशिष्ट व्यावसायिक क्षेत्र विभिन्न ग्राहक वर्गों को सुनिश्चित कर सकेंगे, जो कि ग्राहकों पर ज्यादा ध्यान देने हेतु आवश्यक है।

बैंक का डेबिट-कम-एटीएम कार्ड नेटवर्क तेजी से फैल रहा है। एक वर्ष में एटीएम की संख्या मौजूदा संख्या 100 से बढ़कर 500 हो जाएगी, जिससे ग्राहकों को और अधिक सुविधा होगी। ऋण प्रदान करने की स्वचालित प्रक्रिया प्रारम्भ होने तथा केन्द्रीयकृत वेब आधारित प्रौद्योगिकी के सहयोग से निर्णय लेने की प्रक्रिया अवधि कम हो सकेगी।

हमारे खुदरा उत्पाद, हमारे ग्राहकों को और अधिक सुखद बैंकिंग अनुभव प्रदान कर रहे हैं। खुदरा उत्पाद-ग्राहकों की आवश्यकताओं तथा उनकी सुविधाओं को ध्यान में रखते हुए समय-समय पर तदनुसार परिवर्तित रूप में प्रस्तुत किए जा रहे हैं। बैंक ने इस दिशा में, सुधारों के रूप में नए उत्पाद जारी करने के साथ-साथ मौजूदा उत्पादों की गुणवत्ता में सुधार करके इन्हें बेहतर बनाया है। आस्तियों तथा देयताओं दोनों ही दृष्टियों से प्रारम्भ किए गए नए उत्पादों ने ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा किया है। बैंक के नवीनतम विपणन प्रयास, बैंक को, 'गुणवत्ता पूर्ण' तथा 'प्रमुख बाजारोन्मुख' वित्तीय सेवाएं प्रदाता के रूप में प्रतिष्ठित करने के उद्देश्य को ध्यान में रख कर किए जा रहे हैं।

वर्ष 2003-04 के दौरान बैंक के खुदरा ऋण व्यवसाय में उल्लेखनीय वृद्धि हुई है तथा यह रु. 2963.97 करोड़ से बढ़कर रु. 4217.76 करोड़ हो गया है। कुल ऋणों में खुदरा ऋणों का अंश बढ़कर 13.5% हो गया है। बैंक ने वर्तमान वित्तीय वर्ष में इन ऋणों को कुल ऋणों के 20% तक बढ़ाने की योजना बनाई है।

Dear Shareholders,

Your Bank has covered a long distance on course to transforming itself into a 'Technology Bank'. With the enabling environment having been created over the last few years, the Bank is on the verge of becoming a technology-driven one-stop financial solution company.

Core Banking Solution, which forms an essential part of the technology initiative, is in the last phase of finalization. Finalization of the system integrator would lead to roll out of the solution, which would eventually be implemented in about -1000- branches.

As the Bank implements its business strategy, the IT strategy will complement our efforts in creating a world-class financial institution. Their integrated implementation is meant to ensure a frictionless IT enabled organization. Over the past few years, Bank's business processes, systems, structure and also the human resource policy have undergone major changes to facilitate the smooth implementation of our new business strategy.

Bank's HR interventions would facilitate seamless integration of the Business & IT strategies. Professionals have been hired from the market in different areas of expertise for business strategy implementation. Knowledge Management initiatives, launched by the Bank, are meant to provide us with competitive advantage.

Pilots of Corporate Financial Services (CFS), Personal Financial Services (PFS) and Business Financial Services (BFS) have been successfully rolled out at branches in Mumbai. Pilot for rural branches, too, has been successful. As you would recall, Bank's business strategy involves, reorganizing its business along six distinct lines, which besides the above mentioned, also include Global Treasury and International Operations. Distinct lines of business would ensure customer segmentation, so necessary for customer focus.

Bank's Debit-cum-ATM card network is rolling out fast. Within a year, it would reach a figure of -500- ATMs, from the present strength of over -100-, thereby leading to increased customer convenience. Launch of lending automation process, supported by the state-of-the-art centralized web-based technology, would lead to shorter decision-making process.

The gamut of retail products on offer is providing a more pleasant banking experience to our customers. Retail product initiatives are a continuous process linked to changing customer preferences and their conveniences. Bank has addressed the issues of innovation in terms of improved processes, new products and enhancement of features in existing products. New product launches, on both asset and liability sides, have fulfilled customer expectations. Bank's latest marketing initiatives are aimed at positioning it as a financial services provider with 'value proposition' and 'market-driven' being the keywords.

Bank's retail portfolio has increased significantly from Rs.2963.97 crore to Rs.4217.76 crore during the year 2003-04, increasing its share in total credit portfolio to 13.5%. Bank has plans to raise this portfolio to 20% of total credit portfolio during the current financial year.



बैंक की विकास गाथा सुदृढ़ आधार लिए हुए है। बैंक के लाभ में वर्ष-दर-वर्ष निरंतर वृद्धि हुई है। वर्ष के दौरान बैंक का परिचालन लाभ 44.8% बढ़कर रु. 2485.30 करोड़ हो गया, जबकि शुद्ध लाभ 25.1% बढ़कर रु. 967.00 करोड़ हो गया। ये वृद्धि दरें उल्लेखनीय हैं चूंकि ये पिछले वर्ष की क्रमशः 31.1% तथा 41.6% से अधिक हैं। जहां आय में 6.9% की वृद्धि हुई है, वहीं व्यय में 4.6% की कमी आई है।

लाभ में हुई वृद्धि में लागतों के नियंत्रण का महत्वपूर्ण योगदान रहा है। वर्ष के दौरान निधियों की लागत में 4.32% (5.20%) की कमी हुई है, परिचालन लागत में प्रभावी नियंत्रण से लागत आय अनुपात कम होकर 42.08% (48.99%) हो गया। बैंक के वित्तीय आंकड़ों में निरंतर सुधार हुआ है। वर्ष के दौरान बैंक के ब्याज दर अंतराल (3.11%), औसत आस्तियों पर प्रतिफल (1.20%), शुद्ध सम्पत्ति पर प्रतिफल (19.81%) तथा परिचालन लाभ अनुपात (3.00%) में काफी सुधार हुआ है।

बैंक के कार्यनिष्पादन से शेयरधारक अनुपातों तथा प्रतिशेयर आय (रु. 32.97) तथा प्रतिशेयर बही मूल्य (रु. 166.46) में भी वृद्धि हुई है। फलस्वरूप बैंक ने अपने शेयरधारकों को 65% का भारी लाभांश (30% अंतरिम लाभांश सहित) प्रदान करने का निर्णय लिया है। इससे पे आउट अनुपात 22.24% रहा।

वर्ष के दौरान बैंक के औसत कारोबार में 6.2% की वृद्धि हुई है। औसत जमाओं तथा अग्रिमों में यह वृद्धि क्रमशः 7.2% तथा 4.5% रही। दूसरी ओर औसत निवेशों में 26.4% की वृद्धि दर्ज की गई।

वर्ष दर वर्ष निरंतर बेहतर कार्यनिष्पादन बैंक का सबसे सुदृढ़ पक्ष है। वित्तीय बाजार में आपके बैंक का कार्यनिष्पादन रिकार्ड, इसकी सुदृढ़ वित्तीय स्थिति, सामाजिक क्षेत्र में इसका योगदान, अन्तर्राष्ट्रीय वित्त बाजार में इसकी बड़े पैमाने पर उपस्थिति तथा अन्य निजी वित्तीय संस्थाओं की तुलना में इसकी प्रतिस्पर्धात्मक क्षमता के फलस्वरूप इसे, वित्तीय बाजार में विशिष्ट स्थान हासिल है। बैंक ने सदैव उत्कृष्ट अन्तर्राष्ट्रीय लेखा प्रक्रियाओं को अपनाने में पहल की है। इससे बैंक का तुलनपत्र पारदर्शी हुआ है तथा त्रुटियों की गुंजाइश काफी कम हुई है।

हाल ही में बैंक ने सामान्य बीमा उत्पादों की बिक्री हेतु नेशनल इन्श्योरेंस कंपनी लि. (NIC) के साथ करार किया है। इस करार का उद्देश्य अपने ग्राहकों को मूल्य संवर्धित सेवाएं प्रदान करना है। बैंक के ग्राहकों को इससे वित्तीय तथा बीमा उत्पाद एक ही स्थान पर प्राप्त करने का बड़ा लाभ प्राप्त हो सकेगा।

बैंक का अपना व्यवसाय पूर्वी तथा दक्षिण पूर्व एशिया के देशों जैसे चीन, मलेशिया तथा थाइलैंड आदि में फैलाने की योजना है। बैंक की एक उपयुक्त साझेदार के साथ मिलकर, ब्रोकिंग सेवाएं देने के लिए नई अनुषंगी इकाई खोलने की योजना भी है। बैंक सूचना प्रौद्योगिकी को बड़े स्तर पर अपनाने जा रहा है, इसलिए बैंक इंटरनेट स्टॉक ब्रोकिंग सुविधाएं भी प्रदान कर सकेगा।

बैंक ऑफ बड़ौदा स्वयं को अंतर्राष्ट्रीय स्तर का एक सुदृढ़ राष्ट्रीय बैंक बनाना चाहता है। वर्तमान में चल रहा व्यवसाय रुपांतरण कार्यक्रम हमें भावी चुनौतियों का सामना करने में मदद करेगा। बैंक ने स्वयं को उपलब्ध अवसरों का भरपूर उपयोग करने तथा औद्योगिक क्षेत्र और अर्थव्यवस्था में हो रहे परिवर्तनों के अनुरूप ढालने की पूरी तैयारी कर ली है।

हार्दिक शुभकामनाओं के साथ।

आपका,

(पी.एस.शेर्नीय)

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

Bank's growth story is built on solid foundations. There has been consistent rise in profits year after year. Bank's operating profit rose by 44.8% to Rs.2485.30 crore, while net profit was up by 25.1% to Rs.967.00 crore during the year. These growth rates are significant as they come over the previous year's high growth rates of 31.1% and 41.6% respectively. Even as income grew by 6.9%, there was a fall of 4.6% in expenses.

Growth in profits is supported by better control over costs. While cost of Funds declined to 4.32% (5.20%), Cost-Income ratio – indicating the effective control over operating costs, fell to 42.08% (48.99%) during the year. There has been a steady improvement in the Bank's financials. Bank's Spread (3.11%), Return on Average Assets (1.20%), Return on Net Worth (19.81%) and Operating Profit ratios (3.00%) improved considerably during the year.

Bank's performance has also augmented shareholder ratios like Earnings per Share (Rs.32.97) and Book Value per Share (Rs.166.46). Bank has, therefore, decided to reward its shareholders with a liberal dividend of 65% (including interim dividend of 30%). This translates into a pay-out ratio of 22.24%.

Bank increased its average business by 6.2% during the year with average deposits and advances growing by 7.2% and 4.5% respectively. Average investments on the other hand grew by 26.4%.

Consistent performance over the years has emerged as the Bank's biggest strength. Your Bank's track record in the market, its sound financials, its contribution to social sectors, its large international presence and its competitive strength comparable to private players has provided it with a unique position in the market-place. Bank has always taken the lead in adopting best international accounting practices. This has made the Bank's balance sheet transparent and reduced its vulnerability to external shocks.

Recently, the Bank has entered into an alliance with National Insurance Company Limited (NIC) for selling general insurance products. The tie-up is aimed to provide value added services to our customers. The customers of the Bank will benefit greatly by getting financial and insurance products under one roof.

Bank plans to expand its business into countries of East & South East Asia like China, Malaysia and Thailand. Bank also has plans to create a new subsidiary for broking services with a strategic partner. As the Bank is going for IT implementation in a big way, it will also be able to provide Internet stock broking.

Bank of Baroda envisions itself as a strong National Bank of International Standards. Business Transformation Programme, currently underway, would prepare us for the challenges ahead. Bank has positioned itself to exploit the emerging opportunities and make the best of the changes being ushered in the industry and the economy.

With warm regards,

Yours sincerely,

(P. S. Shenoy)

Chairman & Managing Director





## नोटिस NOTICE

**बैंक ऑफ बड़ौदा BANK OF BARODA**

**प्रधान कार्यालय : बड़ौदा हाऊस, मांडवी, वडोदरा- 390 006**

**Head Office : Mandvi, Vadodara - 390 006**

बैंक ऑफ बड़ौदा के शेयरधारकों की 8वीं वार्षिक सामान्य बैठक 28 जुलाई 2004, बुधवार को प्रातः 10.00 बजे जनरल एज्युकेशन ऑडिटोरियम, दादा भाई नौरोजी हॉल के निकट, एम.एस.यूनिवर्सिटी कैम्पस, प्रतापगंज, वडोदरा - 390 002 में संपन्न होगी. इसमें निम्नलिखित कारोबार संचालित होंगे :

"बैंक का 31 मार्च, 2004 का तुलनपत्र, 31 मार्च, 2004 को समाप्त वर्ष का लाभ-हानि लेखा, लेखों में समाहित अवधि के कार्यनिष्पादन तथा कार्यकलापों पर निदेशकों की रिपोर्ट और तुलन-पत्र एवं लेखों पर लेखा परीक्षकों की रिपोर्ट पर विचार विमर्श."

The 8<sup>th</sup> Annual General Meeting of the Shareholders of BANK OF BARODA will be held at General Education Auditorium, Near Dadabhoy Naorojee Hall, M.S. University Campus, Pratapgunj, Vadodara 390 002 on Wednesday, the 28th July, 2004 at 10.00 A.M.. to transact the following business :

"To discuss the Balance Sheet of the Bank as at 31<sup>st</sup> March, 2004, Profit & Loss Account for the year ended 31<sup>st</sup> March, 2004, the Report of the Board of Directors on the working and activities of the Bank for the period covered by the accounts and the Auditor's Report on the Balance Sheet and Accounts"

स्थान : मुम्बई.

दिनांक : 12.6.2004

(पी.एस. शेणोय)

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

Place: Mumbai

Date: 12.06.2004

(P.S. SHENOY)

Chairman & Managing Director

### टिप्पणियाँ :

### NOTES :

#### 1. प्रॉक्सी की नियुक्ति:

जिस सदस्य को बैठक में भाग लेने का अधिकार प्राप्त होता है, वह अपने स्थान पर बैठक में भाग लेने के लिए एक प्रॉक्सी नियुक्त कर सकता है और ऐसे प्रॉक्सी को बैंक का सदस्य होना आवश्यक नहीं है. प्रॉक्सी की सूचना, प्रभावी होने हेतु, बैठक की तारीख से कम से कम -04- दिन पहले, बैंक में प्राप्त हो जानी चाहिए. प्रॉक्सी फार्म का प्रपत्र वार्षिक रिपोर्ट के साथ संलग्न किया गया है .

#### 1. APPOINTMENT OF PROXY :

A member entitled to attend the meeting is entitled to appoint a proxy to attend instead of himself and such proxy need not be a member of the Bank. The proxy, in order to be effective, must be received by the Bank at least **4 days** before the date of the meeting. The format of the Proxy Form is attached with the Annual Report.

#### 2. प्रतिनिधि की नियुक्ति:

कोई भी व्यक्ति किसी कंपनी के विधिवत प्रतिनिधि के रूप में बैठक में भाग लेने के लिए तब तक पात्र नहीं होगा जब तक कि जिस बैठक में संकल्प पारित किया गया हो, उसके अध्यक्ष द्वारा उसे प्राधिकृत प्रतिनिधि नियुक्ति करने वाले संकल्प की प्रमाणित प्रति, बैंक के प्रधान कार्यालय में बैठक की तारीख से -04- दिन पहले जमा न करा दी जाए.

#### 2. APPOINTMENT OF A REPRESENTATIVE :

No person shall be entitled to attend the meeting as a duly authorised representative of a company, unless a copy of the resolution appointing him as a duly authorised representative certified to be true copy by the chairman of the meeting at which it was passed has been deposited at the Head Office of the Bank not less than 4 days before the date of the meeting.

#### 3. उपस्थिति - पर्ची :

सदस्यों की सुविधा हेतु इस रिपोर्ट के साथ उपस्थिति पर्ची संलग्न है. शेयरधारकों से अनुरोध है कि उपस्थिति पर्ची भरकर और उसमें दर्शाए गए स्थान पर अपने हस्ताक्षर करके, इसे बैठक स्थल के प्रवेश द्वार पर सौंप दें. शेयर धारक के प्रॉक्सी / प्रतिनिधि को उपस्थिति पर्ची पर "प्रॉक्सी" या "प्रतिनिधि" जैसी भी स्थिति हो, अंकित करना चाहिए.

#### 3. ATTENDANCE SLIP :

For the convenience of the members, Attendance Slip is annexed to this Report. The members are requested to fill in and affix their signatures in the space provided therein and hand over the Attendance Slip at the entrance of the place of the meeting. Proxy/Representative of Shareholder should mark on the Attendance Slip as "Proxy" or "Representative" as the case may be.

#### 4. नेशनल सिक्यूरिटीज डिपोजिटरी और सेंट्रल डिपोजिटरी सर्विसेज (इंडिया) लिमिटेड के पास बैंक के शेयरों को इलेक्ट्रॉनिक रूप में रखना.

बैंक ने नेशनल सिक्यूरिटीज डिपोजिटरी लिमिटेड (एनएसडीएल) एवं सेंट्रल डिपोजिटरी सर्विसेज (इंडिया) लिमिटेड (सीडीएसएल) के साथ बैंक के शेयरों के अभौतिकीकरण के लिए जारीकर्ता कंपनी के रूप में अनुबंध किया है .

#### 4. HOLDING BANK SHARES IN ELECTRONIC FORM WITH NATIONAL SECURITIES DEPOSITORY LIMITED AND CENTRAL DEPOSITORY SERVICES (INDIA) LIMITED :

The Bank has entered into an agreement with National Securities Depository Limited (NSDL) and Central Depository Services (India) Limited (CDSL) as an Issuer Company for dematerialisation of Bank's shares.



## नोटिस NOTICE

5. **शेयरधारक - रजिस्टर का बंद होना:**  
सदस्यों का रजिस्टर तथा बैंक की शेयर अंतरण बहियां 21 जुलाई, 2004 से 28 जुलाई, 2004 (दोनों दिनों सहित) तक बंद होगी.
6. **लामांश का भुगतान:**  
बैंक के निदेशक मंडल ने दिनांक: 17.05.2004 को आयोजित अपनी बैठक में अंतिम लामांश 35% की दर से घोषित किया जो 31 मार्च, 2004 को समाप्त वर्ष के दौरान 30% की दर से प्रदत्त अंतिम लामांश के अतिरिक्त है. ऐसे लामांश का भुगतान उन सदस्यों को किया जाएगा जिनके नाम 03 जून, 2004 अर्थात् रिकार्ड तारीख को बैंक के सदस्यों के रजिस्टर में दर्ज होंगे. लामांश का भुगतान पात्र सदस्यों को 15 जून, 2004 को या इससे पहले कर दिया गया है. यदि किसी सदस्य को चालू वर्ष या पिछले वर्ष के लिए लामांश प्राप्त नहीं हुआ है तो ऐसे सदस्य डुप्लीकेट लामांश वारंट जारी करने के लिए बैंक के रजिस्ट्रार एवं ट्रान्सफर एजेंट को अनुरोध भेज सकते हैं.
7. **डाक पता / लामांश अधिदेश में परिवर्तन :**  
शेयरधारकों से अनुरोध है कि यदि उनके पते, लामांश समादेश, बैंक विवरण आदि में कोई परिवर्तन होता है तो बैंक रजिस्ट्रार एवं ट्रान्सफर एजेंट को तत्काल सूचित कर देना चाहिए जिससे कि बाद में कोई असुविधा न हो. ऐसे शेयरधारक जो अपने शेयर्स इलेक्ट्रॉनिक फार्म में रखते हैं वे अपना अनुरोध रिकार्ड करने के लिए अपने डीपी से सम्पर्क कर सकते हैं.
8. **फोलियो का समेकन:**  
जिन शेयरधारकों के पास एक से अधिक खाते में अपने समरूप नाम से शेयर हैं, उनसे अनुरोध है कि वे रजिस्ट्रार एवं अंतरण एजेंट को शेयर प्रमाणपत्रों के साथ ऐसे खातों के लेजर फोलियो की सूचना दें ताकि बैंक एक खाते में सभी धारित शेयरों का समेकन कर सके. पृष्ठांकन संबंधी आवश्यक कार्रवाई करने के बाद सदस्यों को शेयर प्रमाणपत्र यथा समय लौटा दिए जाएंगे.
9. **अंतरणों के लिए प्रस्तुतीकरण:**  
शेयर प्रमाणपत्रों को अंतरण विलेखों के साथ बैंक के रजिस्ट्रार एवं शेयर अंतरण एजेंट के पास निम्नलिखित पते पर भेजा जाना चाहिए :  
मैसर्स कार्वी कम्प्यूटरशेयर प्रा. लिमिटेड  
(यूनिट : बैंक ऑफ बड़ौदा)  
46, एवेन्यू नंबर - 4, स्ट्रीट नंबर - 1, बंजारा हिल्स, हैदराबाद - 500 034.
10. **जिन शेयरधारकों ने पिछले वर्षों के अपने लामांश पत्रों का नकदीकरण न कराया हो अथवा उन्हें प्राप्त न हुए हों, उन्हें सूचित किया जाता है कि वे रजिस्ट्रार एवं अंतरण एजेंट से हैदराबाद में अथवा बैंक के निवेशक सेवाएं विभाग, बड़ौदा से निम्नलिखित पते पर सीधे संपर्क करें.**  
निवेशक सेवाएं विभाग,  
बैंक ऑफ बड़ौदा  
चौथी मंजिल, बड़ौदा - 390 005.
11. **सदस्यों से अनुरोध:**  
कृपया नोट करें कि किरफायत की दृष्टि से वार्षिक सामान्य बैठक में वार्षिक रिपोर्ट की प्रतियाँ वितरित नहीं की जाएंगी. अतः सदस्यों से अनुरोध है कि वे बैठक में वार्षिक रिपोर्ट की प्रति साथ लेकर आएँ.
12. **शेयरधारक कृपया नोट करें कि बैठक स्थल पर कोई भी गिफ्ट / वाउचर वितरित नहीं किया जाएगा.**
5. **CLOSURE OF REGISTER OF SHAREHOLDERS :**  
The Register of Members and Share Transfer Books of the Bank will remain closed from 21-07-2004 to 28-07-2004. (Both days inclusive).
6. **PAYMENT OF DIVIDEND :**  
The Board of Directors of the Bank in its meeting held on 17-05-2004 has declared final dividend @ 35% in addition to interim dividends paid @ 30% during the year ended 31 st March, 2004, such dividend being payable to those members whose names appear on the Register of Members of the Bank as on 3<sup>rd</sup> June 2004 i.e. Record Date. The dividends have been distributed to the eligible members on or before 15<sup>th</sup> June, 2004. In case any member has not received dividend for the current year or previous years such member may lodge a request for issue of duplicate dividend warrant/s to Bank's Registrar & Transfer Agent.
7. **CHANGE OF ADDRESS / DIVIDEND MANDATE :**  
Shareholders are requested to intimate change of their address, dividend mandate, Bank particulars, etc., to Bank's Registrar & Transfer Agent immediately after such changes to avoid inconvenience at a later date.  
  
The shareholders holding their shares in electronic form may approach their DP for recording such requests
8. **CONSOLIDATION OF FOLIOS :**  
The Shareholders who are holding shares in identical order of names in more than one account are requested to intimate to the Registrar & Transfer Agent, the ledger folio of such accounts together with the share certificates to enable the Bank to consolidate all the holdings into one account. The share certificates will be returned to the members after making necessary endorsement in due course.
9. **LODGEMENT FOR TRANSFERS :**  
Share Certificate along with transfer deeds should be forwarded to the Registrar & Share Transfer Agent of the Bank at the following address.  
M/S Karvy Computershare Private Ltd.,  
(Unit :- BANK OF BARODA)  
46 Avenue No. 4, Street No. 1,  
Banjara Hills, Hyderabad - 500 034
10. **The Shareholders who have not encashed/received their dividend warrants for the previous years are advised to approach the Registrar & Transfer Agent at Hyderabad or Bank's Investor's Service Department at Vadodara on the following address:**  
Investor's Service Department  
BANK OF BARODA  
4th Floor, Suraj Plaza-1, Sayajigunj, Vadodara - 390 005
11. **REQUEST TO MEMBERS :**  
Please note that copies of the Annual Report will not be distributed at the Annual General Meeting as an economy measure. Hence, members are requested to bring their copies of the Annual Report to the meeting.
12. **Shareholders may kindly note that no gifts/vouchers will be distributed at the venue of the meeting.**





## निदेशकों की रिपोर्ट DIRECTORS' REPORT

### प्रिय सदस्यगण,

हम बैंक की 96वीं वार्षिक रिपोर्ट के साथ 31 मार्च, 2004 को समाप्त वर्ष का लेखा परीक्षित तुलन-पत्र और 31 मार्च, 2004 को समाप्त वर्ष का लाभ-हानि लेखा एवं नकदीप्रवाह-विवरण सहर्ष प्रस्तुत कर रहे हैं।

### व्यवसाय रूपांतरण कार्यक्रम:

आप अप्रैल, 2001 से आरंभ किए गए बैंक के व्यवसाय एवं सूचना प्रौद्योगिकी रूपांतरण कार्यक्रमों की पहल से परिचित हैं। पिछले तीन वर्षों में आपके बैंक ने स्वयं को एक सुदृढ़ ग्राहकोन्मुखी एवं सूचना प्रौद्योगिकी में सक्षम बैंक के रूप में स्थापित करने हेतु, अपने सघन एवं गतिशील प्रयासों द्वारा 25 मिलियन ग्राहकों के प्रति अपनी प्रतिबद्धता को पुनः जाहिर किया है। इन प्रयासों से ग्राहकों को विश्व स्तर की सेवाएं और शेयरधारकों के विश्वास को और अधिक प्रतिसाद मिलेगा।

कोर बैंकिंग समाधान लगाने की तैयारी अंतिम चरण में है। वर्ष 2004-2005 के दौरान समाधान के पायलट परीक्षण का कार्य चुनी हुई शाखाओं में किया जाएगा। अगले कुछ वर्षों में लगभग एक हजार से अधिक शाखाओं में कोर बैंकिंग समाधान का कार्य पूरा किया जाना है।

उभरती हुई कठिन संघर्षपूर्ण बाजार की स्थितियों में, प्रौद्योगिकी ही वैश्विक मानकों की प्रतियोगिता को सुनिश्चित करेगी। नई व्यवसाय कार्य-नीति को लागू करने के लिए यह एक आवश्यक यंत्र है। बैंक का यह सुदृढ़ विश्वास है कि व्यवसाय कार्य-नीति के बेहतर समन्वय और सूचना प्रौद्योगिकी की मदद से 'बड़ौदा' विश्व श्रेणी के वित्तीय संस्थान के रूप में स्थापित होगा। नई व्यावसायिक नीति के लिए आवश्यक है कि वह सम्पूर्ण हस्तक्षेप को शामिल करने वाली व्यवसाय प्रक्रिया, पद्धति, संरचना, स्टाफ-व्यवस्था और उच्च लक्ष्यों को अपनाएँ। आपके बैंक ने पिछले तीन वर्षों में इन क्षेत्रों में बहुत से मूलभूत परिवर्तन किए हैं। नई व्यावसायिक नीति के कार्यान्वयन में आपके बैंक ने कार्पोरेट वित्तीय सेवाएं (सी.एफ.एस), व्यक्तिगत वित्तीय सेवाएं (पी.एफ.एस) और व्यवसाय वित्तीय सेवाएं (बी.एफ.एस) की शाखाएं मुंबई में शुरू की हैं। इन पायलट शाखाओं के ग्राहकों से प्राप्त अभिमत बहुत ही उत्साहजनक है। इसने आपके बैंक की बाजार वर्गीकरण संबंधी कार्य-नीति पर अपनी सहमति व्यक्त की है। ग्रामीण शाखाओं के लिए सूचना प्रौद्योगिकी की शुरुआत प्रौद्योगिकी उन्नयन के 'समूह क्षेत्र दृष्टिकोण' के साथ की गई है। यह 'समूह समाधान' विस्तृत ग्रामीण नेटवर्क, लागत एवं उपलब्ध आधारभूत सुविधाओं को ध्यान में रखकर तैयार किया गया है। इस पद्धति की संबंधित रिपोर्टें संतोषजनक हैं और इससे संबंधित पायलट मॉड्यूल भारत के प्रमुख ग्रामीण क्षेत्रों में लगाए जाएंगे।

ऋण वितरण प्रणाली को केंद्रीयकृत वेब आधारित प्रौद्योगिकी द्वारा समर्थित ऋण प्रदान करने की स्वचालित प्रक्रिया को अपनाकर व्यवस्थित किया गया है। स्वचालित ऋण प्रदान करने की प्रक्रिया परिसम्पत्ति की मात्रा को निर्धारित करेगी, जोखिमों का प्रबंधन करेगी और ग्राहकों को जवाब देने हेतु लगने वाले समय में कमी लाएगी और इससे 'बड़ौदा' आसि उत्पादों के लिए एक बेहतर विकल्प स्थापित होगा।

बैंक ने देश भर में स्थापित 103 एटीएम के लिए अपने अंतर्राष्ट्रीय डेबिट एवं एटीएम कार्ड के लिए 'वीजा इलेक्ट्रॉन' के साथ समझौता किया है। लगभग एक वर्ष में 'बड़ौदा' के ग्राहक 500 नेटवर्क से जुड़े एटीएम के माध्यम से लेन-देन व्यवसाय कर सकेंगे। बैंक ने अपनी आक्रमक उत्पाद विकास नीति के माध्यम से खुदरा व्यवसाय की चुनौतियों का सामना करने के लिए तैयारी कर ली है। आज हमारे खुदरा कारोबार के अंतर्गत सबसे अधिक उत्पाद उपलब्ध है, जो प्रत्येक वर्ग की जरूरतों को पूरा करते हैं। कुछ उत्पाद जैसे सुपर सेविंग, संपत्ति के एक्ज में ओवरड्राफ्ट, एएए आवास ऋण, शुभ

### Dear Members,

We are pleased to present the Ninety Sixth Annual Report, along with the audited Balance Sheet as on March 31, 2004, the Profit & Loss Account and the Cash Flow Statement for the year ended March 31, 2004.

### Business Transformation Programme:

You are aware of the Bank's business and IT transformation initiatives triggered in April 2001. Over the last 3 years your Bank has reinforced its commitment to its 25 million customers, by intensifying and accelerating strategic interventions, for creating a strong customer-driven and IT-enabled Bank. These initiatives will provide its customers world-class service and its stakeholders more value for their trust.

The preparatory work of installing a core banking solution is at an advanced stage. During the year 2004-05, the solution will be piloted at selected branches. Over the next couple of years, we propose to roll out the solution to about a 1000 more branches.

In the emerging fiercely combative marketplace, technology will ensure competitive parity with global standards. It is essentially a tool to enable the new business strategy. The Bank firmly believes that it is this winning combination of business strategy and enabling IT that will propel "Baroda" to the league of world-class financial institutions. The new business strategy requires holistic interventions encompassing business processes, systems, structure, staffing and even super ordinate goals. Your Bank has over the last 3 years made very fundamental changes in many of these areas. In implementing the new business strategy, your Bank has piloted Corporate Financial Services (CFS), Personal Financial Services (PFS) and Business Financial Services (BFS) branches in Mumbai. Customer feedback from these pilot branches has been very encouraging and an endorsement of your Bank's market segmentation strategy. IT initiatives for rural branches have started with the cluster approach to technology upgradation. The cluster solution has been devised keeping in mind the large rural network, cost and available infrastructure. Reports on the system are satisfactory and the pilot will be replicated in major rural pockets of India.

The credit delivery system has been streamlined with adoption of the lending automation process supported by state-of-the-art centralized web-based technology. Automated lending processes will drive asset volumes, manage risks and cut down customer response time, making "Baroda" a preferred choice for asset products.

The Bank tied up with Visa Electron for its International Debit-cum-ATM Card across 103 networked country wide ATMs. In about a year the "Baroda" customer will be able to transact business through 500 net worked ATMs. The Bank has also geared up for the retail challenge through an aggressive product development strategy. Today our retail business boasts of the largest product range catering to the needs of every segment. Some of the products like Super Savings, OD Against Property, the AAA Home Loan, Shubh Savings etc., have heralded the





बचत आदि ने ग्राहकों को बैंकिंग के नए अनुभव का अहसास दिलाया है।

बैंक को एक विपणन संस्थान के रूप में परिवर्तित करने की आवश्यकता ने, संपूर्ण वित्तीय उत्पादों की बिक्री हेतु विपणन के क्षेत्र में कुछेक पहल की है। बड़ौदा कार्पोरेट सेंटर में कार्यरत विपणन विभाग नई विज्ञापन एजेंसियों एवं एक जनसंपर्क एजेंसी के चयन को अंतिम रूप दे रहा है। विभाग को एक मीडिया क्रय एजेंसी की भी तलाश है और इसे भी जल्दी ही अंतिम रूप दे दिया जाएगा। बैंक के ब्रांड के नवीकरण हेतु, बैंक ने एक ब्रांड डिजाइन करने वाली परामर्शी फर्म की नियुक्ति की है। ग्राहक और बैंक के बीच यह नया तालमेल बैंक में रुचि लेने वाले समूहों को नया अनुभव प्रदान करेगा। साईन बोर्ड, पत्र-शीर्ष, विजिटिंग कार्ड, ब्रांच डिजाइन आदि में मूलभूत स्पष्ट परिवर्तन कैलेण्डर वर्ष 2004 के अंत से दिखाई देने लगेंगे। ग्राहकों संबंधी आंकड़े एकत्रित किए जा रहे हैं और इससे लाभदायक ग्राहक वर्ग को पहचानने में मदद मिलेगी। विपणन के क्षेत्र की इन सभी पहलों से व्यवसाय मात्रा बढ़ेगी, आय में सुधार होगा और ये 'बड़ौदा' को बहुमूल्य वित्तीय समाधान प्रदान करने वाले विपणनकर्ता के रूप में स्थापित करेगी।

बैंक की व्यवसाय नीति के कार्यान्वयन हेतु विश्व स्तर के लोगों की जरूरत होगी जो बैंक को एक विश्व स्तर का बैंक बना सकें। एक शिक्षण संस्थान के रूप में यह सदैव स्टाफ के विकास हेतु प्रयासरत रहा है और इस प्रक्रिया द्वारा 40,000 परिवर्तन प्रबंधकों एवं एजेंटों की उत्साहित टीम का निर्माण किया गया है जो कि 21<sup>वीं</sup> सदी के नए बैंक का निर्माण करने हेतु दिन-रात कार्यरत हैं। इन 40,000 लोगों के प्रयासों को सुदृढ़ता प्रदान करने के लिए अर्थ-शास्त्र, वेंडर प्रबंधन, विपणन, परिसर रिजंजीनियरिंग, ई-व्यवसाय, ई-लर्निंग और प्रोग्राम मैनेजमेंट के क्षेत्रों में व्यावसायिक प्रतिभाओं की सेवाएं उपलब्ध करायी गई हैं। कार्य-नीति एवं मानव संसाधन के लिए प्रोफेशनल सहायता प्राप्त करने हेतु प्रयास किया जा रहा है। बैंक ने एक प्रगामी मानव संसाधन सुधार नीति तैयार की है। यह, नई व्यावसायिक एवं सूचना प्रौद्योगिकी नीति के सफल कार्यान्वयन की वास्तविक तस्वीर पेश करेगी।

ज्ञान प्रबंधन की पहल उद्यम को व्यापक नीतिपरक मूल्य प्रदान करेगी और प्रतियोगितापूर्ण लाभ उपलब्ध कराएगी। अब तक की नई पहलों में कार्पोरेट इंट्रानेट, मेल मेसेज सिस्टम, फीजिकल एवं डिजिटल पुस्तकालय सम्मिलित हैं, जो सभी ई-लर्निंग मोड पर उपलब्ध हैं।

भारतीय बैंकिंग के इतिहास में यह एक सर्वाधिक व्यापक व्यवसाय रूपांतरण कार्यक्रम है। इसके पूरे होने पर हम सभी को एक ऐसी महान संस्था का भागीदार होने पर गर्व होगा, जो एक गतिमान परिवर्तनशील वैश्विक बाजार में वित्तीय समाधान प्रदान कर रहा है। यह परिवर्तनशील प्रक्रिया निःसंदेह आपके बैंक को कार्पोरेट गौरव के शिखर तक पहुंचा सकेगी।

#### वर्ष 2003-2004 के दौरान प्रमुख वित्तीय आंकड़े:

- बैंक का परिचालनगत लाभ 44.78% बढ़ गया। यह वर्ष 2002-03 के रु.1716.63 करोड़ से बढ़कर वर्ष 2003-04 के दौरान रु.2485.30 करोड़ हो गया।
- बैंक का शुद्ध लाभ पिछले वर्ष के शुद्ध लाभ से 25.13% बढ़कर रु.967 करोड़ हो गया।
- वर्ष 2003-04 के दौरान कुल आय में 6.89% की बढ़ोत्तरी हुई है, जबकि कुल व्यय में 4.64% की कमी आई है।
- लागते बिल्कुल नियंत्रण में रही हैं। जबकि स्टाफ व्यय 10.98% बढ़े

beginning of a new customer experience.

The need to convert the Bank into a marketing organization selling the full array of financial products saw several initiatives on the marketing front. The marketing department at Baroda Corporate Centre is finalizing the selection of new advertising agencies and a PR agency. The Department is scouting for a media buying agency and this should be completed soon. The Bank also commissioned a brand design-consulting firm to rejuvenate the Bank of Baroda brand. The new visible interfaces between the customer and the Bank would provide a refreshingly new experience to the Bank's interest groups. Manifestations of visible change – in signages, letterheads, visiting cards, branch design and everything else should be seen starting calendar year 2004 end. Customer data is being aggregated and this will help in identifying profitable segments. These marketing initiatives will in the aggregate drive volumes; improve earnings and position "Baroda" as a market-driven value provider of financial solutions.

The Bank's business strategy implementation will require world-class people to push through the change to a world class Bank. As a learning organization, it has always put a premium on people development and in the process created an excited team of 40,000 change managers and agents who are working overtime to create the new bank for the 21<sup>st</sup> Century. The efforts of these 40,000 people have been supplemented by lateral hiring of professional talent in the areas of Vendor Management, Marketing, Premises Re-engineering, e-Business, Economics, e-Learning and Programme Management. Professional support is also being scouted for Strategy and HR. The Bank has drawn up a very progressive HR reforms policy. This will provide the blueprint for the successful implementation of the new business and IT strategy.

Knowledge Management interventions will impart enterprise wide strategic value and provide competitive advantage. The initiatives triggered to date, include a corporate intranet, mail messaging system, a physical cum digital library – all in the e-learning mode.

This is one of the biggest business transformation programmes in the history of Indian banking. At the end of it, we will all be a proud part of a mighty organization providing financial solutions in a discontinuously changing global marketplace. The change exercise will hopefully catapult your Bank to the pinnacle of corporate glory.

#### Key financials during 2003-04:

- Operating profit of the Bank increased by 44.78% from Rs. 1716.63 crore during 2002-03 to Rs.2485.30 crore during 2003-04.
- Net profit of the Bank at Rs. 967 crore has shown a rise of 25.13% over previous year.
- While total income has grown by 6.89%, total expenses have registered a fall of 4.64% during 2003-04.
- Costs are firmly under control. While the staff expenses have increased by 10.98% and other expenses by a