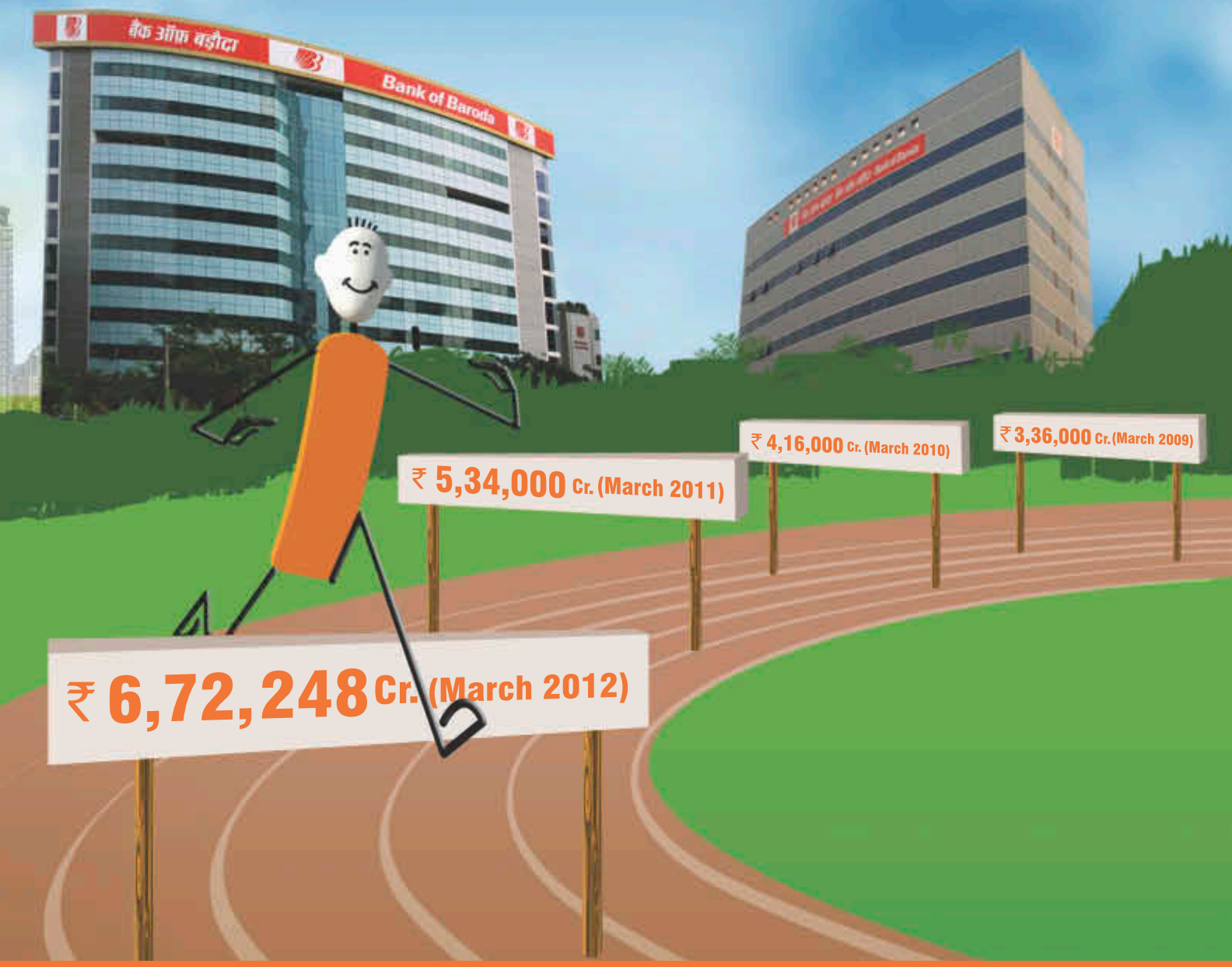
वार्षिक रिपोर्ट
Annual Report | 2011-12

बिक्री और सेवा उत्कृष्टता से
श्रेष्ठ कार्य-निष्पादन

A winning performance
through sales and service excellence



BARODA next
STATE-OF-THE-ART. STRAIGHT FROM THE HEART.
www.bankofbaroda.com

बैंक ऑफ़ बड़ौदा
Bank of Baroda
India's International Bank

निदेशक मंडल / Board of Directors

बायें से दायें - श्री आलोक निगम, श्री विनिल कुमार सक्सेना, श्री सुरेन्द्र सिंह भंडारी, श्री सत्यदेव त्रिपाठी,
डॉ. (श्रीमती) मसर्रत शाहिद, श्री राजीव शेखर साहू, श्री आर.के. बक्षी - कार्यकारी निदेशक,
श्री एम.डी.मल्या - अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, श्री एन.एस.श्रीनाथ - कार्यकारी निदेशक,
श्री मौलिन ए. वैष्णव, श्री अजय माथुर, श्री सुदर्शन सेन, श्री वी. बी. चव्हाण

Left to Right: Shri Alok Nigam, Shri Vinil Kumar Saxena, Shri Surendra Singh Bhandari, Shri Satya Dev Tripathi,
Dr. (Smt) Masarrat Shahid, Shri Rajib Sekhar Sahoo, Shri R.K. Bakshi - Executive Director,
Shri M.D. Mallya - Chairman & Managing Director, Shri N.S. Srinath - Executive Director,
Shri Maulin A. Vaishnav, Shri Ajay Mathur, Shri Sudarshan Sen, Shri V. B. Chavan

महाप्रबंधक / General Managers

एन. रमणी	N. RAMANI
ए. के. गुप्ता	A. K. GUPTA
आर. के. बंसल	R. K. BANSAL
सिरिल पात्रो	CYRIL PATRO
बी. बी. गर्ग	B. B. GARG
जे. रमेश	J. RAMESH
वि. एच. थत्ते	V. H. THATTE
एस. के. दास	S. K. DAS
सी. डी. कालकर	C. D. KALKAR
सुभाष सी. आहुजा	SUBHASH C. AHUJA
उल्हास पी. सांगेकर	ULHAS P. SANGEKAR
आर. एस. सेतिया	R. S. SETIA
अरुण तिवारी	ARUN TIWARI
एस. कल्याणरमण	S. KALYANRAMAN
अनिमेष चौहान	ANIMESH CHAUHAN
के. एन. मानवी	K. N. MANVI
टी. एन. अदिनाथन	T. N. ATHINATHAN
के. डी. लाम्बा	K. D. LAMBA
मोहर सिंह	MOHAR SINGH
पी. के. गुप्ता	P. K. GUPTA
के. के. शुक्ला	K. K. SHUKLA
अरुण श्रीवास्तव	ARUN SHRIVASTAVA
आर. पी. मराठे	R. P. MARATHE
राजेश महाजन	RAJESH MAHAJAN
जे. डी. परमार	J. D. PARMAR
पी. डी. सिंह	P. D. SINGH
आर. एस. अभ्यंकर	R. S. ABHYANKAR
आर. कोटीश्वरन	R. KOTEESWARAN
डी. के. गर्ग	D. K. GARG
वी. के. गुप्ता	V. K. GUPTA
आर. के. सिन्हा	R. K. SINHA
के. वेंकट रामामूर्ति	K VENKATA RAMA MOORTHY
के. पी. खरात	K. P. KHARAT
यू. के. बीजापुर	U. K. BIJAPUR
निर्मेष कुमार	NIRMESH KUMAR

मुख्य सतर्कता अधिकारी- रिक्त	CHIEF VIGILANCE OFFICER - VACANT
डॉ. (श्रीमती) रूपा नित्सुरे - मुख्य अर्थशास्त्री	DR. (SMT.) RUPA NITSURE - CHIEF ECONOMIST

लेखा परीक्षक / Auditors

कृते खिमजी कुंवरजी एण्ड कं.
सनदी लेखाकार

For Khimji Kunverji & Co
Chartered Accountants

कृते ब्रह्मय्या एण्ड कं.
सनदी लेखाकार

For Brahmayya & Co.
Chartered Accountants

कृते रे एण्ड रे
सनदी लेखाकार

For Ray & Ray
Chartered Accountants

कृते एस के. मित्तल एण्ड कं.
सनदी लेखाकार

For S. K. Mittal & Co.
Chartered Accountants

कृते एन.बी.एस. एण्ड कं.
सनदी लेखाकार

For N. B. S. & Co.
Chartered Accountants

कृते लक्ष्मीनिवास नीथ एण्ड कं.
सनदी लेखाकार

For Laxminiwas Neeth & Co.
Chartered Accountants

प्रधान कार्यालय

बड़ौदा हाऊस, माण्डवी, वड़ोदरा 390 006.

Head Office

Baroda House, Mandvi, Vadodara 390 006.

बड़ौदा कार्पोरेट सेन्टर

सी-26, जी-ब्लॉक, बान्द्रा-कुर्ला कॉम्पलेक्स, बान्द्रा (पू.), मुंबई 400 051.

Baroda Corporate Centre

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

निवेशक सेवाएं विभाग

प्रथम तल, बड़ौदा कार्पोरेट सेंटर, सी-26, जी-ब्लॉक, बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पू), मुंबई 400 051.

Investor Services Department

1st Floor, Baroda Corporate Centre, C-26, G-Block, Bandra-Kurla Complex, Bandra (E), Mumbai 400 051.

रजिस्ट्रार एवं अन्तरण एजेंट

मैसर्स कार्वी कम्प्यूटरशेयर प्रा. लि. प्लाट नं. 17-24, विठ्ठलराव नगर, इमेज अस्पताल के पास, माधापुर, हैदराबाद 500 081.

Registrars & Transfer Agent

M/s. Karvy Computershare Pvt. Ltd. Plot No. 17-24, Vithalrao Nagar, Nr Image Hospital, Madhapur, Hyderabad 500 081.

विषय सूची / Contents

	पृष्ठ
अध्यक्षीय वक्तव्य	01
नोटिस	12
निदेशकों की रिपोर्ट	16
कार्पोरेट गवर्नेंस रिपोर्ट	84
कार्पोरेट गवर्नेंस में पर्यावरण सुरक्षा	124
बासेल II पिलर 3 प्रकटीकरण	125
महत्वपूर्ण वित्तीय सूचक	140
परिभाषाएं	142
तुलन-पत्र	144
लाभ-हानि लेखा	145
नकदी-प्रवाह विवरणी	191
लेखा परीक्षकों की रिपोर्ट	193
समेकित वित्तीय विवरणियां	196
प्रॉक्सी फार्म / उपस्थिति पर्ची / ईसीएस	

	Page
Chairman's Statement	07
Notice	12
Directors' Report	51
Report on Corporate Governance	84
Green Initiative in Corporate Governance	124
Basel II Pillar 3 disclosures	125
Key Financial Indicators	140
Definitions	142
Balance Sheet	144
Profit & Loss Account	145
Statement of Cash Flow	191
Auditors' Report	193
Consolidated Financial Statements	196
Proxy Form / Attendance Slip / ECS	

अध्यक्षीय वक्तव्य

"चुनौतीपूर्ण दौर में उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन"

एम. डी. मल्या
अध्यक्ष एवं प्रबन्ध निदेशक

प्रिय हितधारक,

मुझे यह बताते हुए प्रसन्नता हो रही है कि वर्ष 2011-12 (वित्तीय वर्ष - 12) में हमने लगातार चौथे वर्ष, वैश्विक वित्तीय संकट के बावजूद रिकार्ड आय और लाभ प्राप्त किया. आपके बैंक के कार्यनिष्पादन ने आर्थिक उतार-चढ़ावों के परिप्रेक्ष्य में अपने व्यावसायिक मॉडल और कार्यनीतियों की वास्तविकता को सिद्ध किया. मुझे 31 मार्च 2012 को समाप्त वर्ष के लिए बैंक ऑफ़ बड़ौदा की वार्षिक रिपोर्ट और वित्तीय वक्तव्य आपके सम्मुख प्रस्तुत करते हुए अपार खुशी हो रही है.

सर्वप्रथम व्यवसाय परिवेश की समीक्षा करना उचित है. इसी परिवेश में विचाराधीन वर्ष के दौरान आपके बैंक ने कार्य किया.

आर्थिक समीक्षा

वित्तीय वर्ष 2012 भारतीय अर्थव्यवस्था के लिए चुनौतीपूर्ण रहा. दो वर्षों में 8.4% की शानदार वृद्धि के पश्चात केंद्रीय सांख्यिकीय संगठन, भारत सरकार के अनुसार भारत की जीडीपी विकास दर 6.9% होने का अनुमान है. वित्तीय वर्ष 2012 के दौरान जहां कृषि और सेवा क्षेत्रों ने बेहतर विकास की गति को बनाए रखा, वहीं औद्योगिक क्षेत्र में तेज गिरावट आई जिसका कारण खनन एवं विनिर्माण क्षेत्रों का संकुचित होना था. वित्तीय वर्ष 2012 के दौरान विभिन्न संरचना उद्योगों, विशेषकर सिमेन्ट और थर्मल पावर क्षेत्रों में क्षमता उपयोग दरों में पर्याप्त कमी आई.

मुद्रास्फीति के दबावों की प्रतिक्रिया में वर्ष के अधिकांश हिस्से में भारतीय रिज़र्व बैंक की आर्थिक सख्ती पूरे जोर-शोर से जारी रही. हैडलाइन (डब्ल्यूपीआई) मुद्रास्फीति पूरे वर्ष 8.8% के आस-पास रही. धीरे-धीरे मुद्रास्फीति के उच्च स्तर ने विकास की गति को धीमा किया.

वित्तीय वर्ष 2011 के दौरान पूंजी आवक में आई तेजी के पश्चात बढ़ती वैश्विक जोखिम विमुखता और कुछेक घरेलू चिन्ताओं ने पूंजी के प्रवाह को कम किया. उदाहरण के लिए पोर्टफोलियो इनफ्लो वित्तीय वर्ष 2011 के 32.2 बिलियन यूएसडालर से घटकर वित्तीय वर्ष 2012 में 18.9 बिलियन यूएसडालर रह गया. वर्ष 2011 के दौरान प्रमुख एशियाई मुद्राओं में रुपए का सर्वाधिक ह्रास हुआ. इसका आंशिक कारण भारत का व्यापक चालू खाता घाटा और मुख्य कारण कच्चे तेल के दामों में हुई भारी वृद्धि था. भारत का विदेशी मुद्रा भंडार सितम्बर 2011 के प्रारंभ में विद्यमान 321 बिलियन यूएसडालर के उच्च स्तर से घटकर मार्च 2012 की समाप्ति पर 295 बिलियन यूएसडालर रह गया.

जहां अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एससीबी) के गैर खाद्य ऋण की मांग, विशेषकर मीयादी ऋणों की, वित्तीय वर्ष 2012 के अधिकांश समय में शिथिलता बनी रही, वहीं वित्तीय वर्ष 2012 की चौथी तिमाही में जमा वृद्धि में भी गिरावट आई जिनका असर नकदी की तंगी के रूप में दिखाई दिया. नीति दरों में 375 आधार अंकों की बढ़ोतरी के पश्चात भारतीय रिज़र्व बैंक ने विकास के जोखिमों को कम करने के उद्देश्य से दिसम्बर 2011 में सुधारात्मक कदम उठाए.

अस्थिर आर्थिक परिवेश, आस्ति गुणवत्ता संबंधी बढ़ते दबाव और घटती पूंजी पर्याप्तता के कारण बहुत से अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों ने वाणिज्यिक ऋण के मुकाबले सरकारी प्रतिभूतियों को तरजीह दी.

वित्तीय वर्ष 2012 के दौरान ईंधन सब्सिडी और रोजगार सृजन योजनाओं के कारण भारत का राजकोषीय घाटा बढ़कर जीडीपी का 5.9% हो गया जो 4.6% के लक्षित स्तर से काफी अधिक है.

संक्षेप में, वित्तीय वर्ष 2012 बहुत से बाह्य एवं आन्तरिक आर्थिक मसलों के परिप्रेक्ष्य में याद रखा जाएगा जिन्होंने सामान्य रूप से स्थानीय व्यवसायियों और विशेष रूप से बैंकिंग क्षेत्र को प्रतिकूल रूप से प्रभावित किया.

बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने वित्तीय वर्ष 2012 में अपने ब्रान्ड को पुनः प्रमाणित किया

चुनौतीपूर्ण परिवेश के बावजूद आपका बैंक मौजूदा परिवेश में अवसरों का अधिकतम लाभ उठाने में सफल रहा और इसने वित्तीय वर्ष 2012 के दौरान अपनी गुणात्मक सर्वोच्चता बनाए रखी.

आपके बैंक ने अपने वैश्विक कारोबार में 25.9% की सुदृढ़ विकास दर दर्ज की, जो बैंकिंग उद्योग के औसत कार्यनिष्पादन से काफी अधिक है. अपनी शुद्ध ब्याज आय में 17.2% की स्वस्थ वृद्धि के बल पर बैंक ने शुद्ध ब्याज मार्जिन (एनआईएम) पर प्रतिकूल दबावों के बावजूद 18.0% की शुद्ध लाभ वृद्धि दर्ज की.

आपके बैंक का औसत आस्तियों पर प्रतिफल 1.24%, पूंजी पर्याप्तता स्तर 14.67% और इक्विटी पर प्रतिफल 19.04% रहा जिसने आपके बैंक की सुदृढ़ आर्थिक स्थिति को पुनः प्रमाणित किया.

इसके अलावा, वर्ष 2012 के दौरान अपने सकल एनपीए अनुपात को 1.53% पर और शुद्ध एनपीए अनुपात को 0.54% पर नियंत्रित करके बैंक ने आस्ति गुणवत्ता प्रबंधन में अपनी मजबूती को पुनः सिद्ध किया. यह भारत में बड़े आकार वाले बैंकों में सबसे कम है.

वित्तीय वर्ष 2012 के दौरान कार्यनीति संबंधी पहलें

अपनी व्यावसायिक आधारशिला को सुदृढ़ करने के उद्देश्य से आपके बैंक ने वित्तीय वर्ष 2012 के दौरान कई कार्यनीति संबंधी पहलों की शुरूआत की.

डाटा सेंटर को बैंक के स्वयं के परिसर में सफलतापूर्वक स्थापित करने के पश्चात आपके बैंक ने बाधारहित बैंकिंग सेवाएं सुनिश्चित करने के लिए वर्ष के दौरान अपने आपदा राहत केंद्र का विस्तार किया. आपके बैंक ने विन्डोज सर्वर वर्चुलाइजेशन, डेस्कटॉप वर्चुलाइजेशन और बैक अप कन्सालीडेशन जैसे प्रौद्योगिकी से संबंधित नवोन्मेषी प्रयासों का शुभारंभ किया है. इन्हें ग्रीन इनिशियेटिव के रूप में एवं डाटा सेंटर की कार्यकुशलता में सुधार लाने के लिए प्रारंभ किया गया है. इसके अलावा, आपके बैंक के व्यापक नेटवर्क को डिमाण्ड अपग्रेड तथा अपटाइम सुधार हेतु मल्टी प्रोटोकॉल लेवल स्विचिंग पर आधारित नयी टेक्नालॉजी में माइग्रेट किया गया है. इंटरप्राइज प्रबंधन प्रणाली को भी अपग्रेड किया गया है तथा बैंक के बढ़ते आइटी इन्फ्रास्ट्रक्चर को मानीटर करने तथा प्रभावशाली ढंग से व्यवस्था करने के लिए नये मॉडयूल्स उपयोग में लाये गये हैं.

अपने ग्राहकों को अधिक सुविधाजनक इंटरनेट बैंकिंग अनुभव उपलब्ध कराने के लिए, आपके बैंक ने संवर्धित गुणों से युक्त उन्नत वर्सन की कोर बैंकिंग प्रणाली में माइग्रेशन किया है. इसके अलावा, कई नये माडयूल्स जैसे अचल आस्तियों का रखरखाव, सेल्स ट्रैकर माडयूल, केन्द्रीकृत सेवा कर, बैंक रियलाइजेशन सर्टीफिकेट (इबीआरसी) माडयूल, खाता संख्या पोर्टेबिलिटी तथा नयी पेंशन योजना के लिए वर्क फ्लो आटोमेशन, स्वावलंबन, को समीक्षाधीन वर्ष के दौरान कार्यान्वित किया गया. आरटीजीएस एवं एनईएफटी के माध्यम से इंटर बैंक धनप्रेषण के लिए आपके बैंक की कोर बैंकिंग की सभी शाखाओं को सक्षम किया गया तथा इन्हें आपके बैंक के इंटरनेट बैंकिंग पोर्टल के साथ जोड़ दिया गया.

आपके बैंक ने अपने इंटरनेट बैंकिंग चैनलों के अंतर्गत और सुविधाएं देने के कार्य को जारी रखा. इंटरनेट बैंकिंग - बड़ौदा कनेक्ट - अब तीव्रता के साथ स्वयं, अन्य व्यक्ति को (बैंक के भीतर) और अंतर बैंक धन अंतरण की सुरक्षित सुविधा प्रदान करता है. आपके बैंक के इंटरनेट पोर्टल में एसएमएस अलर्ट, आरटीजीएस / एनईएफटी संव्यवहार की सुविधा भी दी गई है. प्रारंभिक सार्वजनिक निर्गम (आइपीओ) तथा अनुवर्ती सार्वजनिक निर्गम (एफपीओ) ऑनलाइन अंशदान हेतु बड़ौदा कनेक्ट में एएसबीए (ब्लाक्ड राशि के साथ आवेदन) सुविधा भी है ताकि इक्विटी शेयरों में आवेदन करने में सुविधा हो.

आपके बैंक ने मोबाइल बैंकिंग चैनल में बड़ौदा एम कनेक्ट के माध्यम से - खाता शेष की जानकारी, निजी खाता विवरण, कई खातों को एक साथ जोड़ना, निधि अंतरण, बिलों का भुगतान, टिकट बुकिंग, शॉपिंग, फीड बैक / शिकायतें आदि जैसी कई और सुविधाएं प्रदान की हैं.

31 मार्च 2012 तक आपके बैंक का एटीएम नेटवर्क 2012 तक पहुंच गया. एटीएम स्विच सात इंटरचेंजों अर्थात् नेशनल स्विच एनएफएस (एनपीसीआई), वीसा, मास्टरकार्ड, सीवीयूएई (यूएई), सीवीओमान (ओमान), लिंक (टीएनटी), पे मार्क (न्यूजीलैंड) के साथ, एटीएन के माध्यम से डिलीवरी पाइंट बढ़ाकर ग्राहकों को सुविधा देने हेतु जोड़ा गया है. केन्द्रीकृत डिपोजिटरी एप्लीकेशन के साथ, आपके बैंक की शाखाएं एनएसडीएल और सीएसडीएस दोनों की सुविधाएं देने में सक्षम हैं. आनलाइन ट्रेडिंग प्रणाली से आपका बैंक, इक्विटी, म्यूचुअल फंड, बांड और प्रारंभिक सार्वजनिक निर्गम में (आईपीओ) जैसे लिखतों में ट्रेडिंग के लिए अपने ग्राहकों समस्त सेवाएं ऑनलाइन देने में सक्षम है.

इसके अलावा, आपके बैंक ने आईटी से संबंधित कई नवोन्मेषी कार्य जैसे इंटरनेट पेमेंट गेटवे, डेबिट कार्ड / क्रेडिट कार्ड से संबंधित भुगतान गेटवे सेवाएं, नकदी प्रबंधन प्रणाली जिसमें प्राप्ति प्रबंधन (कलेक्शन) जैसी सुविधाएं हैं एवं इन्वाइस प्रबंधन (प्राप्य और भुगतान प्रबंधन), भुगतान संदेश सोल्यूशन (पीएमएस) (20 विदेशी टेरीटरीज और भारत की सभी प्राधिकृत शाखाओं में क्रियान्वित की गई) ग्रिड आधारित चेक ट्रंकेशन सिस्टम (सीटीएस), (एनसीआर, नई दिल्ली; चेन्नै, कोयम्बतूर, बैंगलोर में कार्यान्वित) और मुंबई में आटोमेटेड चेक प्रोसेसिंग सेंटर (आवक जावक) कार्यान्वित किये हैं.

आपके बैंक ने कर्मचारियों का डाटाबेस तैयार करने के उद्देश्य से तथा तीव्रता से निर्णय करने, पदोन्नति और चयन प्रक्रिया तथा अन्य मानव संसाधन प्रक्रिया के लिए कर्मचारियों हेतु मानव संसाधन नेटवर्किंग सेवाएं कार्यान्वित की हैं.

इसके अलावा आपके बैंक ने लचीली और कार्योपयोगी सूचनाओं के आपसी आदान प्रदान के स्रोत, ग्राहकों के बारे में बेहतर जानकारी के लिए ग्राहक रिलेशनशिप प्रबंधन तथा सभी चैनलों में एक समान ग्राहक विचार के लिए डाटा वेयर हाउस बनाने के लिए कदम उठाये हैं.

वित्तीय वर्ष 2012 के दौरान आपके बैंक ने खुदरा बैंकिंग के क्षेत्र में कई बड़े कदम उठाये हैं. बैंक ने बड़ौदा फर्स्ट सेविंग बैंक और बड़ौदा फर्स्ट रेगुलर डिपोजिट जैसे दो उत्पादों को यूलिप और टर्म बीमा योजना के साथ संयुक्त करके बड़ौदा फर्स्ट हेल्थ पैक का शुभारंभ किया है.

कृषकों, स्वनियोजित व्यक्तियों एवं व्यावसायिकों के लिए विशेषरूप से बड़ौदा समृद्धि तिमाही आवर्ती जमा और बड़ौदा समृद्धि छमाही आवर्ती जमा योजनाएं तैयार की गई.

163 बड़ौदा नवनिर्माण शाखाओं (बिजनेस प्रोसेस रिइंजीनियरिंग में आपके बैंक का प्रोजेक्ट) में सेल्स आपरेटिंग माडयूल का शुभारंभ किया गया जिससे बिक्री एवं सेवा संस्कृति विकसित हो और वर्तमान / नये लाभदायक ग्राहकों के डाटा माइनिंग से तथा सेल्स कन्वर्सेशन और सेवा अनुरोध के माध्यम से बिजनेस लीड्स प्राप्त किए जा सके.

बचत बैंक जमाराशियों के संग्रहण में वृद्धि लाने हेतु बढ़ती हुई ब्याज दरों की कड़ी चुनौती के माहौल में आपके बैंक ने कई बचत बैंक अभियान चलाये. इसमें कार्यनिष्पादन करने वाले स्टाफ सदस्यों हेतु प्रोत्साहन का समावेश किया गया. इसमें अवार्ड जीतने वाली शाखाओं और क्षेत्रीय कार्यालयों के लिए सीएमडी के साथ शाम और पिकनिक विद स्टाफ कार्यक्रमों का आयोजन शामिल था.

आपके बैंक ने वर्ष के दौरान अपने खुदरा ऋण को बढ़ाने के लिए विशेष रूप से आवास ऋण एवं कार ऋण पर ध्यान केन्द्रित करते हुए कई खुदरा ऋण अभियान चलाये. आपके बैंक ने -9- सिटी सेल्स ऑफिस शुरू किये. इनमें से हल्द्वानी, रायबरेली, फैजाबाद, रायपुर, भोपाल, इंदौर, बेंगलूरु, गाजियाबाद और राजकोट शामिल हैं. इस ऋण मॉडल की सफलता को देखते हुए हल्द्वानी, देहरादून और नासिक में -3- नयी रिटेल लोन फैक्ट्रियों का शुभारंभ वित्त वर्ष 2012 में किया गया.

अल्प आय वर्ग में वित्तीय समावेशन को आगे बढ़ाने की विशिष्ट योजना बनाने हेतु कारोबार नीति को नये रूप में तैयार करने की आवश्यकता को समझते हुए और इसे कारोबार अवसर एवं कार्पोरेट सामाजिक दायित्व मानते हुए, आपके बैंक ने उपलब्ध संसाधनों जैसे टेक्नॉलॉजी, व्यवसाय कौशल आदि का उपयोग करते हुए समीक्षाधीन वर्ष में वित्तीय समावेशन के उद्देश्य का आगे बढ़ाने हेतु ठोस कदम उठाये. वित्तीय समावेशन डाटा तथा संव्यवहार को बैंक के डाटा सेंटर में सेवा प्रदाता के वित्तीय समावेशन सर्वर / गेटवे के माध्यम से सीबीएस में एकीकृत किया गया. आपके बैंक ने लिंक शाखाओं के माध्यम से अपने ग्राहकों को उनके खातों को सीबीएस में अपलोड करने बाद और केवाईसी सत्यापन के बाद स्मार्ट कार्ड जारी किए.

आपके बैंक के अपने अधिकारियों के लिए वित्तीय समावेशन पर विशेष प्रशिक्षण कार्यक्रमों का संयोजन एवं आयोजन करने के लिए राष्ट्रीय ग्रामीण विकास संस्थान (एनआईआरडी) हैदराबाद के साथ व्यवस्था की है. वित्तीय समावेशन के कार्य में तेजी लाने के लिए आपके बैंक ने सीडीएमए तकनीक के माध्यम से सीबीएस कनेक्टिविटी युक्त मोबाइल बैंकिंग वैनों की शुरूआत की है. इस प्रकार की पांच वेन (1 गुजरात में, 2 उत्तरप्रदेश में, 1 बिहार में तथा 1 गोवा में) चल रही हैं जोकि 41 गांवों में सेवाएं प्रदान कर रही हैं. आपके बैंक ने वित्तीय समावेशन परियोजना के अंतर्गत आबंटित शत प्रतिशत गांवों को कवर कर लिया है. इन गांवों में 7.61 लाख से अधिक वित्तीय समावेशन खाते खोले गए जबकि लक्ष्य 7.10 लाख का था.

ग्रामीण भारत की कृषि ऋण मांग तथा अन्य वित्तीय जरूरतों को पूरा करने के उद्देश्य से बैंक का पर्याप्त योगदान सुनिश्चित करने के लिए आपके बैंक ने ग्रामीण एवं कृषि ऋण के अंतर्गत वर्ष के दौरान विभिन्न उत्पाद डिजाइन किए तथा व्यवसाय नीति तैयार की. बैंक ने कृषि ऋण बढ़ाने के लिए भारत भर में 450 थर्स्ट शाखाओं का चयन किया है. कृषि ऋण बढ़ाने के उद्देश्य से -22- क्षेत्र विशेष योजनाएं तैयार की गईं.

बैंक ने वित्तीय वर्ष 12 के दौरान युवाओं को प्रशिक्षण देने के लिए तथा उनके लिए स्वरोजगार के अवसर मुहैया करवाने के लिए अपेक्षित ज्ञान एवं कौशल प्रशिक्षण हेतु 10 और बड़ौदा स्वरोजगार विकास संस्थान खोले. इस प्रकार बड़ौदा स्वरोजगार विकास संस्थानों की संख्या बढ़कर 46 हो गई. इस प्रकार बैंक के प्रत्येक अग्रणी जिले में सरकारी दिशानिर्देशों के अनुरूप एक आर-सेटी (R-SETI) है. इसके अलावा अजमेर स्थित बड़ौदा स्वरोजगार विकास संस्थान को केवल महिला उद्यमियों के लिए विकसित किया गया है. वित्तीय वर्ष 12 के दौरान 42786 युवा लाभार्थियों को प्रशिक्षण दिया गया जिनमें से 25791 ने अपना स्वरोजगार उद्यम स्थापित कर लिया है. इन केंद्रों द्वारा अब तक प्रशिक्षित कुल 122228 लाभार्थियों में से 75050 ने स्वरोजगार उद्यम स्थापित कर लिए हैं. आपके बैंक ने समीक्षा वर्ष के दौरान 21 नए वित्तीय साक्षरता एवं ऋण परामर्श केंद्र (एफएलसीसी), खोले जिन्हें 'सारथी' नाम दिया है, इस प्रकार 31 मार्च 2012 को वित्तीय साक्षरता एवं ऋण परामर्श केंद्रों की संख्या 39 हो गई है.

सूक्ष्म, लघु एवं मझौले उद्यम (एमएसएमई) विश्व के अन्य देशों की भांति भारत में आर्थिक विकास और रोजगार का प्रमुख स्रोत हैं. आपके बैंक ने समीक्षा वर्ष के दौरान सूक्ष्म, लघु एवं मझौले उद्यम व्यवसाय के तहत कई नवोन्मेषी प्रयास किए हैं. बैंक ने वित्तीय वर्ष 2012 के दौरान दस नई एसएमई लोन फैक्ट्रियां तथा आठ नई विशिष्ट एसएमई शाखाएं खोलीं. इसके अलावा आपके बैंक ने स्थानीय जरूरतों को पूरा करने के लिए पांच नये ग्राहकोन्मुख क्षेत्र विशेष उत्पाद प्रारंभ किए. बैंक ने प्रयोगात्मक आधार पर एक नए आस्ति उत्पाद 'बड़ौदा चैनल फाइनांसिंग' की शुरूआत की.

आपके बैंक ने हैदराबाद, अहमदाबाद तथा जयपुर में ऑल इंडिया मैनेजमेंट एसोसिएशन द्वारा उद्यमियों के लिए आयोजित "मैनेजमेंट स्किल्स टू सोर्स फाइनांसिंग एण्ड मैनेजमेंट ऑफ़ टेक्नॉलॉजी बाय एसएमई" विषय पर कार्यशाला प्रायोजित की. आपके बैंक ने सूक्ष्म एवं लघु उद्यमियों हेतु बड़ौदा उद्यमी पुरस्कार भी शुरू किये.

इसके अलावा आपके बैंक ने सूक्ष्म एवं लघु उद्यमियों के लिए क्रेडिट गारंटी फण्ड ट्रस्ट (सीजीटीएमएसई) योजना के संदर्भ में बैंक के एसएमई उत्पादों तथा बार बार पूछे जानेवाले प्रश्न संबंधी जानकारी को शामिल करते हुए "प्रैक्टिकल गाइड टू बिकमिंग एन इन्टरप्रन्योर" नामक पुस्तिका भी जारी की है. बैंक ने वित्तीय वर्ष 12 के दौरान एसएमई खातों की रेटिंग हेतु चार अलग - अलग रेटिंग एजेन्सियों के साथ समझौता करार (एमओयू) पर हस्ताक्षर किए हैं.

वित्तीय वर्ष 12 में व्यावसायिक एवं वित्तीय उपलब्धियां

जैसा कि पूर्व में बताया गया है कि आपके बैंक ने वित्तीय वर्ष 12 के दौरान कठिन आर्थिक दौर के बावजूद उत्साहवर्धक परिणाम दिए हैं. पिछले तीन वर्षों की भांति व्यवसाय की दृष्टि से आपके बैंक का कार्यनिष्पादन बैंकिंग उद्योग के औसत कार्यनिष्पादन से काफी बेहतर रहा.

आपके बैंक का वैश्विक कारोबार वित्तीय वर्ष 12 के दौरान 25.9% (वर्ष-दर-वर्ष) की वृद्धि दर्ज करते हुए 6,72,248 करोड़ रु के स्तर पर पहुंच गया. बैंक के भारतीय परिचालन में जमाओं तथा अग्रिमों

में क्रमशः 20.1% तथा 19.3% की उल्लेखनीय वृद्धि दर्ज की गई. आपके बैंक की घरेलू कम लागत अर्थात् कासा जमाओं में खुदरा आवधिक जमाओं की अधिक ब्याज दर के बावजूद 15.9% (वर्ष-दर-वर्ष) की दर से वृद्धि हुई तथा वित्तीय वर्ष 12 में कुल घरेलू जमाओं में इनका अंश 33.2% रहा.

आपके बैंक के प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र ऋणों में भी वित्तीय वर्ष 12 के दौरान 19.5% की उल्लेखनीय वृद्धि हुई तथा ये समायोजित निवल बैंक ऋण (एएनबीसी) का 43.37% रहे जो कि 40.00% के अनिवार्य लक्ष्य से भी अधिक था. आपके बैंक ने अपने एसएमई ऋणों में 26.1%, कृषि ऋणों में 18.4%, प्रत्यक्ष कृषि ऋणों में 24.9% तथा खुदरा ऋणों में 10.0% की वृद्धि दर्ज की जोकि विद्यमान प्रणाली में उपलब्ध संभावनाओं को देखते हुए विभिन्न क्षेत्रों में संतुलित वृद्धि को दर्शाती है.

वित्तीय वर्ष 12 के दौरान आपके बैंक की विदेशी शाखाओं के कुल कारोबार में 44.6% की आशातीत वृद्धि हुई. विदेशी परिचालनों में आपके बैंक की ग्राहक जमाओं में 40.4%, कुल जमाओं में 45.2% तथा अग्रिमों में 43.9% की उल्लेखनीय वृद्धि हुई. सुदृढ़ तथा उद्योग की औसत वृद्धि दर से अधिक वृद्धि तथा बेहतर शुल्क आधारित आय के फलस्वरूप आपके बैंक के विदेशी परिचालनों के सकल लाभ में 48.5% की उल्लेखनीय वृद्धि दर्ज की गई.

उल्लेखनीय है कि बैंक के वैश्विक कारोबार में विदेशी कारोबार का अंश 28.3% रहा. सकल लाभ में इसकी हिस्सेदारी 20.7% तथा कोर शुल्क आय में हिस्सेदारी 34.0% रही. इसके अलावा बैंक के विदेशी परिचालन से बैंक की कुल आस्तियां रु 91,273 करोड़ से बढ़कर 1,28,398 करोड़ हो गई. इस प्रकार वित्तीय वर्ष 12 के दौरान इनमें 40.7% की वृद्धि दर्ज की गई.

समूचे बैंक का सकल लाभ 23.6% की उल्लेखनीय वृद्धि दर के साथ बढ़कर रु 8630.37 करोड़ हो गया. बढ़े हुए प्रावधानों के बावजूद शुद्ध ब्याज मार्जिन में सतत प्रगति, गैर ब्याज आय में अच्छी वृद्धि तथा परिचालन खर्चों में नियंत्रित वृद्धि से आपके बैंक का शुद्ध लाभ वित्तीय वर्ष 2012 में 18.0% (वर्ष दर वर्ष) बढ़कर रुपये 5,007 करोड़ हो गया, जो कि बाजार की अपेक्षाओं से अधिक था. जहां शुद्ध ब्याज आय में 17.2% (वर्ष-दर-वर्ष) की वृद्धि हुई है, वहीं अन्य आय (या गैर-ब्याज आय) में 21.8% (वर्ष-दर-वर्ष) हुई, जो मुख्य रूप से प्रभावी ट्रेजरी अर्जन एवं बट्टाकृत खातों में भारी वसूली से प्राप्त हुई.

लगातार की गिरावट की प्रवृत्ति के बावजूद आपका बैंक वित्तीय वर्ष 2012 तक बैंकिंग जगत में एक उत्कृष्ट आस्ति गुणवत्ता बनाए रख सका. अपने पूर्व के रिकार्ड के अनुरूप आपका बैंक वित्तीय वर्ष 2012 में अपने सकल एनपीए का 1.53 तक तथा शुद्ध एनपीए को 0.54% तक सीमित रख पाने में सफल हुआ. बैंक का ऋण हानि कवरेज अनुपात (तकनीकी बट्टाकृत सहित) भी 31 मार्च 2012 को 80.05 % के उच्च स्तर पर रहा.

शेयरधारक प्रतिफल और तरलता अनुपात के मामले में आपके बैंक ने अपने बाजार मार्गदर्शन की तुलना में अच्छा कार्य किया और औसत आस्तियों पर प्रतिफल (आरओएए) 1.24% रहा. प्रतिशेयर अर्जन (ईपीएस) रु 127.84 एवं प्रतिशेयर बही मूल्य (बीवीपीएस) रु 637.37 रहा. इतना ही नहीं, आपके बैंक का लागत - आय अनुपात गतवर्ष के 39.87% के स्तर से तीव्र गिरावट के साथ 37.55% रहा, जो उसके निरंतर बढ़ते हुए अर्जन-प्रोफाइल और परिचालनगत व्ययों पर विवेकपूर्ण नियंत्रण प्रतिबिंबित करता है. 31 मार्च 2012 को आपके बैंक का बासेल II के अंतर्गत पूंजी पर्याप्तता अनुपात 14.67% के सुदृढ़ स्तर पर रहा, जिसमें 10.83% टियर - I पूंजी अनुपात शामिल है., यह बैंकिंग जगत में सर्वाधिक है.

भावी योजनाएं

जहां वैश्विक परिप्रेक्ष्य में भारत की प्रगति अपेक्षाकृत कुछ अधिक रही, अस्थिर वैश्विक परिदृश्य एवं घरेलू नीतियों सहित विविध घटकों ने निवेशों पर दबाव डाला. मुद्रास्फीति में अनुकूल सांख्यिकीय आधार के कारण मंदी शुरू हुई जिससे उधार - दरों में हल्की सी गिरावट आयी. वित्तीय वर्ष 13 के लिए विकास दर 7% से 7.3% होने का अनुमान विविध एजेंसियों द्वारा किया जा रहा है, जहां नीतिगत मोर्चे पर धीमी प्रगति का जोखिम रहेगा, उच्च एवं अस्थिर मुद्रास्फीति तथा वैश्विक स्थिति भी गिरावट की ओर प्रवृत्त रहेगी.

वित्तीय वर्ष 13 के दौरान आपके बैंक की समग्र व्यावसायिक कार्यनीति उभरते हुए माइक्रो आर्थिक परिवेश के दृष्टिगत रहेगी, आपका बैंक अपने अच्छे पूंजीकृत तुलनपत्र एवं शानदार व्यवसाय मॉडल से निःसंदेह आनेवाले वर्षों में अपने सतत कार्यनिष्पादन को बनाए रखेगा.

वित्तीय वर्ष 13 के दौरान आपका बैंक अपने भौगोलिक एवं रणनीतिक लाभों तथा पूंजी की शक्ति की बल पर अपनी जमाराशियों एवं अग्रिमों, दोनों मामलों में बाजार में अपना हिस्सा बढ़ाना जारी रखेगा. पूर्व की भांति, आपका बैंक घरेलू कासा जमाराशियों में उच्च वृद्धि को जारी रखने पर ध्यान केंद्रित करेगा. आपका बैंक निम्न एनपीए अनुपात के दृष्टि से अपनी आस्ति गुणवत्ता को बनाए रखने में कोई कसर बाकी नहीं रखेगा. वर्ष प्रति वर्ष बेहतर प्रावधान कवरेज अनुपात बनाए रखने की आपके बैंक की नीति किसी भी प्रतिकूल आर्थिक परिस्थितियों का पूरी शक्ति के साथ सामना करने में सहायक होगी.

यह नोट कर लिया जाए कि ऋण संविभाग की आस्ति गुणवत्ता को बनाए रखने व इसमें सुधार करने के लिए आपके बैंक ने प्रभावी व्यवस्था की है ताकि खातों की यथाशीघ्र समीक्षा, नियम व शर्तों का अनुपालन व उच्च मूल्य के अग्रिम खातों में ऋण की रेटिंग को बढ़ाया जा सके.

अपनी उच्च लाभप्रदता को बनाए रखते हुए, आपका बैंक आनेवाले वर्षों में भी पर्याप्त उच्च सीआरएआर व टियर - I का अनुपात बनाए रखना जारी रखेगा. चूंकि आपका बैंक सामान्य इक्विटी जिसमें 31 मार्च 2012 को लगभग 93% टियर - I पूंजी सम्मिलित है, के साथ बेहतर पूंजी पर्याप्तता अनुपात बनाए हुए है. इसलिए इसका बेसल - III में रूपांतरित होना अत्यधिक सरल होगा.

मानव संसाधन कार्य-नीति, व्यवसाय रूपांतरण के समग्र प्रयासों में आपके बैंक का प्रमुख घटक है. आपके बैंक के पास पहले ही सक्षम एवं अत्यधिक प्रोत्साहित कर्मचारियों का आधार है, फिर भी इसने मणिपाल ग्लोबल एज्यूकेशन सर्विसेस के साथ बड़ौदा मणिपाल स्कूल ऑफ़ बैंकिंग के रूप में एक नवोन्मेषी शुरूआत की है, जिससे यह अपेक्षा है कि वह आपके बैंक को प्रशिक्षित अधिकारी उपलब्ध करा पाएगा, जिन्हें बैंक की आवश्यकतानुसार पदस्थापित किया जाएगा.

वर्ष 2012 के दौरान आपके बैंक ने वर्तमान मानव चैनल संबंधी प्रक्रियाओं, संरचना व नीतियों को प्रौद्योगिकी आधारित व्यवसाय रूपांतरण के अनुरूप नया स्वरूप प्रदान करने हेतु कुछ कदम उठाए हैं. मानव संसाधन रूपांतरण पर केंद्रित **'स्पर्श'** परियोजना इस लक्ष्य को प्राप्त करने हेतु शुरू की गई है. आपके बैंक द्वारा उठाए गए विभिन्न कदम जैसे - प्रतिभा प्रबंधन, उत्तराधिकार योजना, एक वैज्ञानिक स्टाफिंग मॉडल व श्रमशक्ति योजना का निर्माण, विकास व सक्षमता निर्माण तथा कार्यनिष्पादन प्रबंधन आपके बैंक को आगे ले जाने में तथा कड़ी व्यावसायिक चुनौतियों का सफलतापूर्वक सामना करने में अत्यधिक सकारात्मक परिणाम देंगे.

आज बैंकिंग सेवा प्रदाताओं में प्रमुख अंतर ग्राहक सेवा की गुणवत्ता का है. आपके बैंक के विश्वभर में 45 मिलियन से अधिक ग्राहक है. आपका बैंक सभी डिलवरी चैनलों के माध्यम से उत्कृष्ट ग्राहक सेवा प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है और तकनीक के अधिकतम उपयोग द्वारा ग्राहक संतोष को बढ़ाने हेतु निरंतर कोशिश कर रहा है. यह विभिन्न ग्राहकों को अलग अलग किस्म की आवश्यकताओं के सर्वथा अनुकूल ई उत्पादों व वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों के माध्यम से सेवा प्रदान करने हेतु प्रयासरत है. ग्राहकों के विभिन्न हितों और अपेक्षा का ध्यान विभिन्न प्रक्रिया एवं कार्य-विधियों में सुधार करके भी रखा जाएगा.

बैंक के कार्पोरेट लक्ष्य एवं कार्य-नीति

आपके बैंक ने वर्ष 13 के लिए - "उच्च उत्पादकता, दक्षता और लाभप्रदता के साथ व्यवसाय विकास" अपना उद्देश्य रखा है.

आपके बैंक ने स्थापना दिवस 20 जुलाई 2011 के अवसर पर "सिग्नेचर टयून" का शुभारंभ कर सोनिक मीडियम में अपने ब्रांड की शुरूआत की. इसका मूल प्रयोजन बैंक की भावना को उत्साह के साथ एक गतिशील उर्जावान संगठन के रूप में लोगो से तालमेल रखते हुए प्रतिष्ठित करना था. बैंक, वैश्विक बाजार में इसे दृढ़तापूर्वक स्थापित करते हुए माइलेज प्राप्त करेगा.

बैंक के प्रोजेक्ट नवनिर्माण में बहुत से घटक हैं जो बिजनेस प्रोसेस रिइंजीनियरिंग तथा संगठन पुनर्निर्माण दोनों को कवर करेंगे. इसका उद्देश्य स्थाई केंद्रीयकरण के माध्यम से बैंक की शाखाओं को बिक्री एवं सेवा केंद्रों के रूप में रूपांतरित करना है. इससे ठोस बिक्री वृद्धि, श्रेष्ठ ग्राहक अनुभव तथा वैकल्पिक चैनल माइग्रेशन प्राप्त करने की अपेक्षा की जाती है. बैंक की निर्धारित समय सीमा के भीतर अपनी सभी मेट्रो व शहरी शाखाओं को बड़ौदा नेक्स्ट (अर्थात् जेन नेक्स्ट) में रूपांतरित करने की योजना है. बड़ौदा नेक्स्ट माइग्रेशन का प्रारंभिक लाभ, ग्राहक संतुष्टि तथा कासा बढ़ोतरी दोनों के रूप में मिल रहा है. बड़े पैमाने पर स्वचालित तथा लीन बैक आफिस जैसे सिटी बैक आफिस तथा रीजनल बैक आफिस निश्चित रूप से बैंक के मानव संसाधन की दक्षता तथा उत्पादकता में सुधार करेंगे. बैंक ने पहले ही दो संपर्क केंद्र (अर्थात् कॉल सेंटर) लखनऊ तथा बड़ौदा में स्थापित कर लिए हैं.

सतत बिक्री वृद्धि के लिए बैंक ने कतिपय शाखाओं में नए सेल्स ऑपरेटिंग मॉडल तैयार किए हैं.

बैंक ने मिड कार्पोरेट शाखाएं खोलना चालू कर दिया है ताकि होलसेल व्यवसाय के विशिष्ट घटक के रूप में ऋण वितरण पर ध्यान केंद्रित किया जा सके. आगामी प्रयोग के तौर पर केन्द्रीयकृत पहलें शीघ्र ही शुरू की जा रही हैं ताकि ये शाखाएं "सेल्स-कम-सर्विस आउटलेट" शाखाएं बन सकें.

बैंक ने सभी व्यवसाय व वित्तीय पैरामीटरों में सतत एवं स्थाई वृद्धि की है और वित्तीय वर्ष 2012 के दौरान श्रेष्ठ नेतृत्व ने विभिन्न राष्ट्रीय एवं अंतर्राष्ट्रीय संगठनों के अनुमोदन से इसे प्राप्त किया है.

बैंक को मिले बहुत से पुरस्कारों में सीएनबीसी - टीवी 18 व एससीएक्स द्वारा दिया गया बेस्ट पब्लिक सेक्टर बैंक का पुरस्कार, लंदन में इंस्टीटयूट ऑफ़ डायरेक्टर्स एन्ड वर्ल्ड फॉरम फोर कार्पोरेट गवर्नेंस द्वारा दिया गया गोल्डन पीकॉक अवार्ड फॉर कार्पोरेट गवर्नेंस, द दैनिक भास्कर इंडिया प्राइड अवार्ड फॉर 2011, द मोस्ट एफीशियन्ट बैंक इन केनिया, द बेस्ट इनीशिएटिव इन इनक्लूसिव बैंकिंग - एफआईबीसी बैंकिंग अवार्ड, द डन एन्ड ब्राडस्ट्रीटस् लीडिंग पीएसबी इन "ग्लोबल बिजनेस डेवलपमेंट कैटगरी", एसएमई व्यवसाय के तहत नेशनल अवार्ड फॉर परफॉर्मेंन्स, द अवार्ड फॉर बेस्ट यूटीलाइजेशन ऑफ़ इंटलैक्युअल रिसोर्सेज, बिजनेस वर्ल्ड पीडब्ल्यूसी द्वारा "द बेस्ट ग्रोइंग लार्ज बैंक", एनडीटीवी द्वारा "द बिजनेस लीडरशिप अवार्ड - बेस्ट पीएसबी इन 2011", पीएसबी श्रेणी में आईसीएआई द्वारा "द अवार्ड फॉर एक्सीलेंस इन फाइनेंशियल रिपोर्टिंग", बिजनेस वर्ल्ड - पीडब्ल्यूसी द्वारा "द फास्टेस्ट ग्रोइंग लार्ज बैंक", द यूटीवी-ब्लूमबर्ग फाइनेंशियल लीडरशिप अवार्ड तथा एफएम स्टार्स इंडस्ट्री ब्रान्ड लीडरशिप अवार्ड शामिल हैं.

द बैंकर लंदन के अनुसार - वित्तीय वर्ष 2012 के दौरा बैंक की ब्रान्ड रैंकिंग 500 टॉप बैंकिंग ब्रान्डों में 47 अंक सुधर गई.

बैंक वित्तीय वर्ष 13 के दौरान श्रेष्ठ कार्यनिष्पादन को बनाए रखने तथा असाधारण कार्यनिष्पादन हेतु पुरस्कार प्राप्त करने की आशा करता है. अतः यह सुदृढ़ वित्तीय स्थिति, सेवा उत्कृष्टता, मजबूत कार्पोरेट नियंत्रण, इच्छावान नियोक्ता तथा राष्ट्रीय विकास में महत्वपूर्ण योगदान देने में अपनी प्रतिष्ठा बनाए रखने की पूरी-पूरी कोशिश करेगा.

अपने सभी कोर व्यवसायों के लिए बैंक ने रणनीतियां तैयार की हैं जो भविष्य में चुनौतियों का सामना करने, तथा अपने प्लेटफार्म को सुदृढ़ करने के लिए अवसरों का लाभ उठाएगी.

बैंक की इस रोमांचकारी यात्रा में मैं आपके सतत सहयोग तथा समर्थन का निवेदन करता हूं.

एम. डी. मल्या

एम. डी. मल्या
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक