वार्षिक रिपोर्ट
Annual Report | 2013-14

लक्ष्य की ओर तेजी से अग्रसर
Fast Forward to Finish Line

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

बैंक ऑफ़ बड़ौदा
Bank of Baroda
India's International Bank

PDF processed with CutePDF evaluation edition www.CutePDF.com

निदेशक मंडल / Board of Directors

बायें से दायें – श्री सुदर्शन सेन, श्री विनिल कुमार सक्सेना, श्री राजीब सेखर साहू, श्री पि.श्रीनिवास – कार्यपालक निदेशक,
श्री बी.बी.जोशी – कार्यपालक निदेशक, श्री एस.एस.मूंदड़ा – अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक, डॉ.के.पी. कृष्णन, श्री रंजन धवन – कार्यपालक निदेशक,
श्री मौलिन ए. वैष्णव, श्री सुरेन्द्र एस.भण्डारी

Left to Right - Shri Sudarshan Sen, Shri Vinil Kumar Saxena, Shri Rajib Sekhar Sahoo, Shri P. Srinivas – Executive Director,
Shri B. B. Joshi – Executive Director, Shri S. S. Mundra – Chairman & Managing Director, Dr. K. P. Krishnan, Shri Ranjan Dhawan – Executive Director,
Shri Maulin A. Vaishnav, Shri Surendra S. Bhandari

मुख्य महाप्रबंधक	Chief General Managers
वि. एच. थत्ते	V. H. THATTE
आर. एस. सेतिया	R. S. SETIA
एस. कल्याणरामन	S. KALYANARAMAN
के. एन. मानवी	K. N. MANVI
महाप्रबंधक	**General Managers**
मोहर सिंह	MOHAR SINGH
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
डी. के. गर्ग	D. K. GARG
वी. के. गुप्ता	V. K. GUPTA
के. वेंकट रामा मूर्ति	K. VENKATA RAMA MOORTHY
के. पी. खरात	K. P. KHARAT
यू. के. बीजापुर	U.K. BIJAPUR
निर्मेष कुमार	NIRMESH KUMAR
एल. एम. अस्थाना	L. M. ASTHANA
यू. सी. सिंघवी	U. C. SINGHVI
डी. पी. त्रिवेदी	D. P. TRIVEDI
ई. एच. रहिमान	E. H. RAHIMAN
डॉ. के. श्रीनिवास राव	K. SRINIVASA RAO
आर. के. शर्मा	R. K. SHARMA
एन. एन. भालेराव	N. N. BHALERAO
डी. डी. सिंगला	D. D. SINGLA
आर. के. अरोरा	R. K. ARORA
एस. एस. घाग	S. S. GHAG
बी. आर. देसाई	B. R. DESAI
आर. सौवरीराजन	R. SOWRIRAJAN
सुश्री विंध्या आर. विट्ठल	Ms. VINDHYA R. VITTAL
ए. के. गर्ग	A. K. GARG
श्रीधरन वी.	SREEDHARAN V.
सुश्री उषा खामकर	Ms. USHA KHAMKAR
प्रभात अग्रवाल	PRABHAT AGARWAL
वी. के. भाटिया	V. K. BHATIA
विपन महाजन	VIPAN MAHAJAN
एस. के. शॉ	S. K. SHAW
संजय अग्रवाल	SANJAYA AGARWAL
आर. के. मलिक	R. K. MALIK
एस. ज्ञानवेल	S GNANAVEL
एम. एस. फोगाट	M. S. PHOGAT
वी. एन. धवन	V. N. DHAWAN
वी. नारंग	V. NARANG
एम. वी. देशपांडे	M. V. DESHPANDE
आर. एल. गुट्टीकर	R. L. GUTTIKAR
राजू गुप्ता- मुख्य सतर्कता अधिकारी	GUPTA RAJU - CHIEF VIGILANCE OFFICER
डॉ. (श्रीमती) रूपा नित्सुरे - मुख्य अर्थशास्त्री	DR.(SMT.) RUPA NITSURE - CHIEF ECONOMIST

लेखा परीक्षक / Auditors

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

कृते केएएसजी एण्ड कं.
सनदी लेखाकार

For KASG & Co.
Chartered Accountants

कृते रे एण्ड रे
सनदी लेखाकार

For Ray & Ray
Chartered Accountants

कृते खंडेलवाल जैन एण्ड कं.
सनदी लेखाकार

FOR KHANDELWAL JAIN & CO
Chartered Accountants

प्रधान कार्यालय
बड़ौदा हाऊस, माण्डवी, वड़ोदरा 390 006.

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

निवेशक सेवाएं विभाग
तृतीय तल, बड़ौदा कार्पोरेट सेंटर, सी-26, जी-ब्लॉक,
बांद्रा-कुर्ला कॉम्प्लेक्स, बांद्रा (पू), मुंबई 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.

हमारे बैंक के डिबेंचर न्यासी
आईडीबीआई ट्रस्टीशिप सर्विसेस लि.
एशियन बिल्डिंग, भू-तल,
17, आर कमानी मार्ग, बेलार्ड एस्टेट
मुंबई - 400 001

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
3rd Floor, Baroda Corporate Centre, C-26, G-Block,
Bandra-Kurla Complex, Bandra (E), Mumbai 400 051.

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

Debenture Trustees of our Bank
IDBI Trusteeship Services Ltd.
Asian Building, Ground Floor,
17,R Kamani Marg, Ballard Estate
Mumbai - 400 001

विषय सूची / Contents

	पृष्ठ
अध्यक्षीय वक्तव्य	02
नोटिस	15
निदेशकों की रिपोर्ट	19
कार्पोरेट गवर्नेंस रिपोर्ट	107
व्यवसाय दायित्व रिपोर्ट	145
हरित पहल - शेयर धारकों से अपील	174
बासेल II पिलर 3 प्रकटीकरण	176
महत्वपूर्ण वित्तीय सूचक	207
परिभाषाएं	209
तुलन-पत्र	210
लाभ-हानि लेखा	211
नकदी-प्रवाह विवरणी	259
लेखा परीक्षकों की रिपोर्ट	261
समेकित वित्तीय विवरणियां	264
सी ई ओ / सी एफ ओ प्रमाणीकरण	298
प्रॉक्सी फार्म / उपस्थिति पर्ची / ईसीएस	

	Page
Chairman's Statement	09
Notice	15
Directors' Report	63
Report on Corporate Governance	107
Business Responsibility Report	145
Green Initiative-Appeal to Shareholders	174
Basel II Pillar 3 disclosures	176
Key Financial Indicators	207
Definitions	209
Balance Sheet	210
Profit & Loss Account	211
Statement of Cash Flow	259
Auditors' Report	261
Consolidated Financial Statements	264
CEO / CFO Certification	299
Proxy Form / Attendance Slip / ECS	

अध्यक्षीय वक्तव्य

एस.एस.मूंदड़ा
अध्यक्ष एवं प्रबन्ध निदेशक

"कठिन दौर में विश्वसनीय प्रदर्शन"

प्रिय हितधारक,

मुझे यह बताते हुए खुशी हो रही है कि वर्ष 2013-14 (वित्तीय वर्ष 14) के दौरान बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने बेहतरीन कार्यनिष्पादन प्रदर्शित किया जो हमारे मानदंडों और हित धारकों को किए गए हमारे वायदे के अनुरूप है. अपने सुनियोजित व्यवसाय मॉडल की मदद से हमने कुल व्यवसाय की दृष्टि से भारत में सबसे बडे राष्ट्रीयकृत बैंक के रूप में अपनी प्रतिष्ठा को बनाए रखा है. साथ ही, हमने अपने वित्तीय ठोस संकेतकों में सुदृढ़ विकास गति को जारी रखा जो हमारी व्यवसाय कार्य नीति का केंद्र बिंदु है.

इस अवसर पर मैं समष्टि आर्थिक परिवेश की समीक्षा करना बेहद उचित समझता हूं जिसके तहत बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने वित्तीय वर्ष 14 के दौरान कार्य किया.

भारतीय आर्थिक परिदृश्य

वित्तीय वर्ष 14 के दैरान भारत की अंतर्निहित आर्थिक विकास प्रवृत्तियां कमजोर बनी रहीं. केंद्रीय सांख्यिकीय संगठन ने वित्तीय वर्ष 14 में भारतीय अर्थव्यवस्था की विकास दर 4.9% होने का अनुमान लगाया है, जो सरकार के पूर्वानुमानों से कम है परंतु यह वित्तीय वर्ष 13 के 4.5% के मुकाबले मामूली रूप से अधिक है. जहां कृषि क्षेत्र ने 4.6% की शानदार वृद्धि दर्ज की वहीं खनन एवं विनिर्माण क्षेत्र में भारी मंदी का दौर बना रहा और ये कम निवेश, कमजोर मांग और नीतिगत अवरोधों से प्रभावित रहे. वर्ष 1991-92 के बाद यह पहला अवसर है जब भारत का विनिर्माण क्षेत्र अनपेक्षित दबाव में रहा जिससे अन्य क्षेत्र भी प्रभावित हुए. सेवा क्षेत्र जिसकी अर्थव्यवस्था में करीब 60% की हिस्सेदारी रहती है, के 6.9% की दर से बढ़ने का अनुमान है. यह विकास गति पिछले वर्ष के 7.0% के मुकाबले थोडी कम है.

भारत ने वित्तीय वर्ष 14 की संपूर्ण अवधि के दौरान उच्च एवं निरंतर मुद्रास्फीति का सामना किया जो समष्टि आर्थिक चुनौती का प्रमुख कारक बनी रही. जहां वित्तीय वर्ष 14 में डब्ल्यूपीआई आधारित मुद्रास्फीति का औसत 5.92% रहा वहीं सीपीआई आधारित (रिटेल) मुद्रास्फीति 9.49% रही. उच्च मुद्रास्फीति के बहुत से कारण रहे, जिनमें खाद्य पदार्थों के मूल्यों, मजदूरी और कोर मुद्रास्फीति में आई आकस्मिक तेजी, गहन मुद्रास्फीति अपेक्षाएं, क्षेत्र विशेष आपूर्ति अवरोध विशेषकर कृषि ऊर्जा और परिवहन, रुपए का कमजोर बने रहना और तेल के मूल्यों में निरंतर ऊर्ध्वमुखी समायोजन शामिल है.

जून-जुलाई, 2013 के आस-पास भारत ने अपनी मुद्रा, एक्विटी और बांड बाजारों में उल्लेखनीय ऋण पूंजी आउटफ्लो और दवाबों का सामना किया क्योंकि वैश्विक चलनिधि शर्तें कडी रही. भारत के उच्च चालू खाते और राजकोषीय घाटे, निरतंर मुद्रास्फीति और कमजोर समष्टि आर्थिक आधारभूत तत्वों के कारण निवेशकों की चिंता बनी रहीं. भारतीय रिजर्व बैंक ने चलनिधि को कडा बनाकर, विदेशी प्रत्यक्ष निवेश (एफडीआई) और बाह्य वाणिज्यिक उधारकर्ताओं (ईसीबी) को ऋण सीमाओं में छूट देकर, अनिवासी भारतीयों के धन प्रेषण को प्रोत्साहित करके तथा सोने पर आयात शुल्क बढ़ाकर स्थिति को नियंत्रित किया.

सतत मुद्रास्फीति चिंताओं और बाह्य क्षेत्र की अति संवेदनशीलता ने भारतीय रिजर्व बैंक को बढ़ती औद्योगिक कमजोरियों के बावजूद मई 2013 के प्रारम्भ और जनवरी, 2014 के अंत तक प्रमुख नीति दर -

रिपो दर को 75 आधारभूत (बीपीएस) बढ़ाने के लिए बाध्य किया.

सुधारों के मोर्चे पर भारत की संसद ने वित्तीय वर्ष 2014 के दौरान भूमि अधिग्रहण, पेंशन और कंपनी बिलों को पारित किया और निवेश संबंधी मंत्री मंडल की समिति ने पूर्व में शुरु की गई अनेक परियोजनाओं को अनुमोदित किया. राजकोषीय स्तर पर डीजल के दाम बढ़ाने और राज्य बिजली बोर्डों की वित्तीय हानियों को कम करने के लिए उपायों को किन्यान्वित किया गया.

वित्तीय वर्ष 14 की दूसरी छमाही में भारत की बाह्य संवेदनशीलता में उल्लेखनीय रूप से कमी हुई जिससे चालू खाते को संकुचित करने और पूंजी प्रवाह को सुदृढ़ करने के लिए नीतिगत कार्रवाई का समर्थन मिला.

वित्तीय वर्ष 15 के लिए सरकार द्वारा प्रस्तुत अंतरिम बजट में वित्तीय वर्ष 13 में राजकोषीय घाटा जीडीपी के 4.9% के मुकाबले वित्तीय वर्ष 14 में घटकर 4.6% (संशोधित पूर्वानुमानों के अनुसार) होने और वित्तीय वर्ष 15 में और अधिक घटकर जीडीपी के 4.1% होने के साथ, राजकोषीय सुदृढ़ता निरंतर प्रदर्शित हुई. हालांकि वित्तीय वर्ष 14 में राजकोषीय घाटे का संशोधित पूर्वानुमान कम है, इसे योजना राजस्व खर्च और पूंजी खर्च में कमी लाकर प्राप्त किया गया है. आर्थिक सहायता, ब्याज भुगतान और पेंशन ने बजटीय लक्ष्य को प्रभावित किया.

घरेलू अर्थव्यवस्था में आई मंदी और शिथिल वैश्विक वसूली की पृष्ठ भूमि में वित्तीय वर्ष 14 में भारतीय बैंकिंग उद्योग की विकास गति भी दबाव में रही. उच्च मुद्रा स्फीति और ऋण की मांग में गिरावट के कारण जमा एवं ऋण दोनों कन्मशः 14.6% और 14.3% की धीमी गति से बढ़े. ऋण में गिरावट के साथ बढ़ी हुई जमा दर ने वाणिज्यिक बैंकों की शुद्ध ब्याज आय को प्रभावित किया. साथ ही, चुनौतीपूर्ण समष्टि आर्थिक परिवेश और उधारकर्ताओं की कमजोर चुकौती क्षमता के परिणामस्वरूप वित्तीय वर्ष 14 में बैंक की आस्ति गुणवत्ता, पुनर्गठित आस्तियों की अंसतोषजनक स्थिति के साथ और बदतर हुई.

तथापि, ऋण निगरानी और नकदी वसूली की अपेक्षाकृत मजबूत प्रणाली के साथ बैंक इस चुनौती का सामना करने के लिए बेहतर स्थिति में थे और कठिन समष्टि आर्थिक परिवेश के बावजूद बैंकों ने वित्तीय वर्ष 14 के दौरान शानदार कार्यनिष्पादन दर्ज किया.

बैंक ऑफ़ बड़ौदाः कठिन दौर में विश्वसनीय प्रदर्शन

आर्थिक परिवेश में मंदी के बावजूद वित्तीय वर्ष 2014 के दौरान आपके बैंक ने वैश्विक व्यवसाय में 20.4% (वर्ष दर वर्ष) की सुदृढ़ वृद्धि दर्ज की जिसमें वैश्विक जमा राशियों में 20.1% वृद्धि तथा वैश्विक अग्रिमों में 21.0% वृद्धि का समावेश है. पिछले एक वर्ष में इस वृद्धि का एक बड़ा भाग दो पहलों से संचालित हुआ - क) जमा संसाधन के संग्रहण हेतु नए वर्टिकल की स्थापना और ख) अपनी ऋण बही को विविधता वाले रिटेल, एमएसएमई तथा कृषि ऋणों पर ध्यान केंद्रित करना क्योंकि बड़े कार्पोरेट सेगमेंट में अब अवसर समाप्त हो रहे हैं.

आपके बैंक ने वित्त वर्ष 14 के दौरान रुपए का भारी अवमूल्यन होने पर भी अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय में भी 33.3% (वर्ष दर वर्ष) की मजबूत वृद्धि दर्ज की. घरेलू कासा के 16.0% (वर्ष दर वर्ष) की दर से सुदृढ़ संग्रहण करने तथा उच्च लागत वाली अधिमानी जमा राशियां निकालने से आपके बैंक ने वित्त वर्ष 2014 में घरेलू परिचालन में एनआईएम 2.87% बनाए रखा.

सुदृढ़ शुद्ध ब्याज आय (रु.11,965 करोड़), कोर फीस (रु. 2,117 करोड़), ट्रेजरी लाभ (रु.1,783 करोड़) तथा बट्टे खाते डाले गए खातों से वसूली (रु. 563 करोड़) कुल खर्चों पर विवेकपूर्ण नियंत्रण के (14.4% वर्ष दर वर्ष वृद्धि) के सामंजस्य से आपके बैंक ने वित्त वर्ष 2014 के दौरान सकल लाभ में रु.9,291करोड़ (वर्ष दर वर्ष 3.2% वृद्धि) तथा शुद्ध लाभ में रु.4,541 करोड़ (वर्ष दर वर्ष 1.3% की वृद्धि) की वृद्धि दर्ज की.

समग्र वित्त वर्ष 14 के दौरान आपके बैंक की पुनर्गठन प्रकिया के अधीन वृद्धिशील स्लिपेज तथा परिवर्द्धन क्रमिक रूप से बैंक के दिशानिर्देशानुसार साल की शुरुआत से ही कम होता गया. वित्त वर्ष 14 की तीसरी और चौथी तिमाही के मध्य में आपके बैंक का सकल एनपीए जो दिसंबर 2013 के अंत में 3.32% था. मार्च 2014 के अंत में घटकर 2.94% रह गया और एनपीए 1.88% से घटकर 1.52% हो गया. वित्त वर्ष 14 की चौथी तिमाही में आस्ति गुणवत्ता में व्यापक पैमाने पर सुधार हुआ और बैंक ने रु.671.93 करोड़ से अधिक की आस्तियों की बिक्री की. वित्त वर्ष 14 के दौरान पुनर्गठन कार्यकलाप, वित्त वर्ष 13 की अपेक्षा कम रहे.

बैंक के प्रावधान कवरेज अनुपात में भी क्रमिक सुधार हुआ और यह वित्त वर्ष 14 की दूसरी तिमाही में 61.68% से वित्त वर्ष 14 की तीसरी तिमाही में 62.22% तथा वित्त वर्ष 14 की चौथी तिमाही में 65.45% हो गया. जैसा कि आप जानते हैं, प्रति चक्रीय तरीके से बफर प्रावधान संवर्द्धन हेतु जब बैंक अच्छा लाभ कमा रहे होते हैं, पीसीआर एक समष्टि विवेकपूर्ण उपाय है

आपके बैंक का पूंजी पर्याप्तता अनुपात लगातार अपनी सुदृढ़ पूंजी को प्रतिबिम्बित कर रहा है. मार्च 2014 की समाप्ति पर बासेल-II की शर्तों के अनुसार सीआरएआर 12.87% था और बासेल-III की शर्तों के अनुसार 12.28% था.

संक्षेप में, वित्त वर्ष 14 के दौरान आपके बैंक ने भारतीय बैंकिंग क्षेत्र में अपनी वित्तीय स्थिति सुदृढ़ की है जिसे इसके सतर्क आशावादी व्यवसाय मॉडल, आस्ति गुणवत्ता पर कम जोखिम, कासा जमाओं पर विशेष ध्यान तथा मजबूत पूंजी की स्थिति का समर्थन मिला है.

वित्तीय वर्ष 14 के दौरान की गई नीतिगत पहलें

कार्पोरेट ऋण

कमजोर निवेश प्रवृत्ति के कारण वित्तीय वर्ष 14 को कार्पोरेट क्षेत्र द्वारा अल्प ऋण प्रवृत्ति के रूप में चिन्हित किया गया. संबद्ध कार्पोरेट व्यवसाय अवसरों का लाभ उठाने के लिए आपके बैंक को नए ढंग से सोचना पडा. वित्तीय वर्ष 14 के दौरान आपके बैंक ने कार्पोरेट्स की कार्यशील पूंजी आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए टॉप अप फैसिलिटी नामक नए उत्पाद की शुरुआत की. इसके अलावा आपके बैंक ने मौजूदा उत्पादों को और अधिक प्रतिस्पर्धी बनाने के प्रयोजन से इनकी समीक्षा की ओर इनमें गुणात्मक सुधार किया जैसे कार्पोरेट ऋण, बिड बॉंड गारंटियां, भावी प्राप्तियों के पेटे ऋण आदि. साथ ही, समग्र निवेश प्रवृत्ति का लाभ उठाने के लिए आपके बैंक ने ब्याज दर संरचना को तर्कसंगत बनाया.

नीतिगत व्यावसायिक निर्णय के रूप में वित्तीय वर्ष 14 के दौरान आपके बैंक के परियोजना वित्त विभाग को समाविष्ट करके बड़ौदा कैपिटल मार्केट्स लि. के साथ मिला दिया गया, जिसके पास एक सशक्त पेशेवर टीम है. बड़ौदा कैपिटल मार्केट्स लि. अब टेक्नो इकॉनोमिक वायबिल्टी (टीईवी) अध्ययन करके और ऋण समूहन आदि के माध्यम से निधियां जुटाकर बैंक के कार्पोरेट ऋण विभाग को सहयोग प्रदान करती है.

रिटेल व्यवसाय

महत्वपूर्ण स्त्रोत के रूप में जमा राशियों पर विशेष जोर देने के प्रयोजन से आपके बैंक ने जमा संसाधन नामक एक नए व्यवसाय वर्टिकल की स्थापना की ताकि एक मजबूत देयता सहयोगी तैयार करके व्यवसाय मॉडलों में नई जान डाली जा सके. यह नया वर्टिकल अल्प लागत जमा राशियों (कासा) और रिटेल मीयादी जमाओं में सतत व उल्लेखनीय वृद्धि सुनिश्चित करने पर अपना ध्यान केंद्रित करेगा. कासा जमा-राशियों को बढ़ाने और डेबिट कार्डों को प्रोत्साहित करने के लिए मौजूदा ग्राहकों के साथ संबंधों को मजबूत करने और सुधारने के उद्देश्य से वित्तीय वर्ष 14 के दौरान अनेक पहलों की शुरुआत की गई. इसके अलावा निष्क्रिय खातों को पुनः सक्रिय करने के लिए कुछ विशेष अभियान चलाए गए.

आस्तियां पक्ष की ओर से भी आपके बैंक ने रिटेल व्यवसाय पर अधिक जोर दिया ताकि बैंक की ऋण बही को अधिक संतुलित बनाया जा सके. इसे प्राप्त करने के लिए आपके बैंक ने बड़ौदा आवास ऋण पर ब्याज दर में कटौती की ताकि यह अधिक आकर्षक और प्रतिस्पर्धी बन सके. बड़ौदा आवास ऋण को नए और मौजूदा ग्राहकों को किसी भी राशि और अवधि के लिए बेस रेट अर्थात 10.25% पर उपलब्ध कराया गया. भावी किराया प्राप्तियों के पेटे ऋण और कार ऋण आदि जैसे उत्पादों पर दरों में कटौती करके इन्हें और अधिक आकर्षक बनाया गया.

अपने नए व्यवसाय मॉडल- रिटेल लोन फैक्टरी (आरएलएफ) की सफलता से उत्साहित होकर आपके बैंक ने वित्तीय वर्ष 14 के दौरान भरुच, जूनागढ़, विशाखापट्टनम, मेरठ और मुरादाबाद में पांच नई रिटेल लोन फैक्ट्रियां (आरएलएफ) खोली. इस प्रकार आरएलएफ की कुल संख्या अब बढ़कर 45 हो गई है.

एमएसएम ई व्यवसाय

एमएसएम ई क्षेत्र को सहयोग प्रदान करने के लिए आपके बैंक द्वारा अनेक पहलों की शुरुआत की गई और इसने रोजगार सृजन और इसके विकास के लिए अपना सहयोग प्रदान किया. सबसे पहले जून, 2013 में एमएसएमई ऋणों पर ब्याज दरों को तर्कसंगत बनाया गया ताकि ये अधिक आकर्षक व प्रतिस्पर्धी बन सकें. वित्तीय वर्ष 14 के दौरान आपके बैंक ने 4 एमएसएमई केपेक्स लोन और केपेक्स कार्ड नामक नए उत्पाद की शुरुआत की ताकि इस क्षेत्र की विशेष आवश्यकताओं को पूरा किया जा सके. अपने एमएसएमई व्यवसाय के और अधिक संवर्धन के लिए आपके बैंक ने 1 नवंबर, 2013 से 28 फरवरी 2014 तक एमएसएमई उत्सव मनाया. एमएसएमई क्षेत्र द्वारा महसूस की जा रही समस्याओं पर विचार-विमर्श करने के लिए आपके बैंक ने व्यापक हित में अपनी एसएमई लोन फैक्टरियों के प्रमुखों के साथ एमएसएमई सम्मेलन आयोजित किया और विभिन्न स्थानों पर एमएसएमई राउंड टेबल कन्फ्रेंस आयोजित की.

आपके बैंक के पास 52 एस एम ई लोन फैक्ट्रियों का विशाल सेट अप है जिसने समीक्षाधीन वित्तीय वर्ष के दौरान रु. 17,230 करोड की राशि के ऋण मंजूर किए.

प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र

भारत के सामाजिक - आर्थिक परिवेश में कृषि की महत्ता को ध्यान में रखते हुए आपके बैंक ने ग्राहक सेवा को बेहतर बनाने और कृषि अग्रिमों की मात्रा और गुणवत्ता सुधारने के लिए वित्तीय वर्ष 14 में कृषि ऋण फैक्ट्रियों (रिटेल और एसएमई लोन फैक्ट्रियों की तर्ज पर) का शुभारंभ किया. उम्मीद है कि कृषि ऋणों पर विशेष ध्यान देने के मकसद से ये फैक्ट्रियां बैंक की मदद करेंगी. पूर्व के वर्षों की भांति, रबी और खरीफ मौसमों में कृषि अग्रिमों में बढ़ोत्तरी करने के लिए वित्तीय वर्ष 14 के दौरान आपके बैंक ने विशेष अभियान संचालित किए.

साथ ही, स्थानीय कृषि समुदाय की विशेष जरुरतों को पूरा करने के लिए आपके बैंक ने आवश्यकता आधारित क्षेत्र विशिष्ट योजनाओं की शुरुआत की. इसमें आकर्षण बरकरार रखने के लिए ब्याज दरों और प्रभारों में समुचित रियायतें दी गई. आपके बैंक ने बड़ौदा स्वरोजगार विकास संस्थान (बीएसवीएस), बड़ौदा आर सेटी केंद्र, वित्तीय साक्षरता केंद्र और माइक्रो लोन फैक्ट्रियों जैसे विभिन्न आउटफिट के माध्यम से सामाजिक क्षेत्र के संवर्धन और विकास में महत्वपूर्ण सहयोग प्रदान किया.

वित्तीय समावेशन

आपका बैंक, वित्तीय समावेशन के प्रयासों में सबसे आगे रहा है. बैंक इस कार्य को मात्र सामाजिक प्रतिबद्धता के रूप में न देखकर एक प्रभावी और लाभदायक व्यवसाय अवसर के रूप में देखता है. तीन वर्षीय योजना अवधि, अर्थात 2013-14 से 2015-16 तक, के तहत निर्धारित लक्ष्य के अनुसार आपके बैंक ने ग्राम्य कवरेज के वार्षिक लक्ष्यों को वित्तीय वर्ष 14 की इसकी समय सीमा से काफी पहले प्राप्त कर लिया.

साथ ही, बैंक ने अपने 106वें स्थापना दिवस अर्थात 20 जुलाई, 2013 को 1000 कियोस्कों का प्रतीकात्मक शुभारंभ करके कियोस्क बैंकिंग मॉडल की शुरुआत की. उल्लेखनीय है कि आपके बैंक ने कियोस्क सेंटर चलाने के लिए कॉमन सर्विस सेंटर्स (सीएससी) की सेवाएं व्यवसाय प्रतिनिधि के रूप में लेने के लिए उनके साथ व्यवस्था करार किया है. ये केंद्र ग्राम्य स्तर पर आईसीटी समर्थित फ्रन्ट एंड सर्विस सुपुदर्गी प्वाइंटस हैं और शहरी केंद्र कृषि, स्वास्थय, शिक्षा, मनोरंजन, बैंकिंग, बीमा, पेंशन, उपयोगिता भुगतान आदि के क्षेत्र में सरकारी, वित्तीय, समाजिक और निजी क्षेत्र की सेवाएं प्रदान करते हैं.

वित्तीय वर्ष 14 के दौरान आपके बैंक ने 19 जनवरी, 2014 को मध्य प्रदेश के हरदा जिले में अबगांवकला में अर्बन कियोस्क का शुभारंभ करके शहरी वित्तीय समावेशन के मसले का समाधान करना शुरु किया है. 31 मार्च, 2014 को आपके बैंक ने देश भर में विभिन्न स्थानों पर 1000 से अधिक शहरी कियोस्क स्थापित किए हैं.

आस्ति गुणवत्ता

दो वर्षों से अधिक चले मंद मैक्रो आर्थिक परिवेश ने वित्तीय वर्ष 14 के दौरान भी उत्पादक क्षेत्रों को परेशान रखा जिसके परिणामस्वरूप बैंकिंग उद्योग में आस्ति गुणवत्ता दवाब में बनी रही. तथापि, आपका बैंक अपनी कडी ऋण निगरानी और एनपीए वसूली प्रणाली के साथ समीक्षाधीन वर्ष के दौरान स्लिपेज में बढ़ती प्रवृत्ति को प्रभावी ढ़ंग से रोकने में सफल रहा.

वित्तीय वर्ष 2014 के पहले दिन से ही आपके बैंक ने संभाव्य एनपीए पर कडी निगरानी रखी. इसके लिए इसने क्षेत्रीय स्तर पर मंद खातों पर नजर रखने के लिए स्लिपेज प्रिवेंशन टास्क फार्स (एसपीटीएफ) गठित की. एनपीए में अंतिम समय में किसी प्रकार की बढ़ोत्तरी को टालने के लिए प्रत्येक उधारकर्ता खाते की बारीकी से पडताल की गई. इसके अलावा प्रत्येक डीआरटी (ऋण वसूली ट्रिब्यूनल) में कार्यरत संपर्क अधिकारियों को दैनिक आधार पर कानूनी मामलों में अनुवर्ती कार्रवाई करने की भूमिका सौंपी गई ताकि डिक्री प्राप्त करने और इनके निष्पादन में होने वाले विलंब को न्यूनतम किया जाए, इनमें तेजी लाई जाए और वसूलियों को अधिकतम किया जा सके.

छोटे खातों की वसूली पर विशेष ध्यान देने के लिए आपके बैंक ने गांव/शहर के स्तर पर कई लोक अदालतों और वसूली कैंपों का आयोजन किया. आपके बैंक ने रु. 25 लाख तक के बकाया के छोटी राशि के खातों में वसूली प्रयासों को गतिशील करने में प्रत्येक स्टाफ सदस्य का व्यक्तिगत ध्यान आकर्षिक करने के प्रयोजन से प्रोत्साहन से जुडी वसूली योजना संकल्प VI' का शुभारंभ किया और इस योजना के तहत वित्तीय वर्ष 14 में रु. 155.19 करोड की राशि की वसूली की.

अपनी एनपीए प्रबंधन की नीति के भाग के रूप में आपके बैंक ने वित्तीय वर्ष 14 की अंतिम तिमाही के दौरान वैयक्तिक के साथ-साथ संविभाग बिक्री श्रेणी के तहत एनपीए खातों को बिक्री के लिए रखा और इसका बाजार से अच्छा प्रतिसाद (रेस्पॉन्स) मिला. वस्तुतः यह 23 खाते बेच सका (रु. 671.93 करोड पर बकाया देयों के साथ) और नकदी तथा प्रतिभूति प्राप्तियों को जोडकर उनके पेटे रु. 522.21 करोड की वसूली की.

ग्राहक सेवा

हम बैंक ऑफ़ बड़ौदा में व्यक्तिगत टच के साथ विश्वस्तरीय ग्राहक सेवा उपलब्ध कराने में विश्वास रखते हैं. इस लक्ष्य की प्राप्ति के लिए आपके बैंक ने प्रौद्योगिकी का प्रभावशाली ढ़ंग से उपयोग किया. उदाहरण के लिए आपके बैंक के पास मानकीकृत लोक शिकायत निपटान प्रणाली (एसपीजीआरएस) नामक वेब आधारित ऑनलाइन शिकायत पंजीकरण और निपटान प्रणाली है. आपके बैंक की वेबसाइट पर एक आयकन उपलब्ध कराया गया है जिसके माध्यम से बैंक के ग्राहक अपनी शिकायतें ऑनलाइन दर्ज कर सकते हैं. यह प्रणाली न केवल त्वरित निपटान सुलभ कराती है अपितु बैंक को सभी शिकायतों का केंद्रीयकृत डाटाबेस भी उपलब्ध कराती है. हाल ही में आपके बैंक ने एसपीजीआरएस को संशोधित किया है ताकि जो बैंक के ग्राहक नहीं हैं, वे भी अपनी शिकायतें दर्ज कर सकें तथा/अथवा सुझाव दे सकें. तथापि, आपके बैंक के ग्राहक, यदि वे निपटान प्रणाली से संतुष्ट नही हैं, तो 15 दिन के अंदर अपनी शिकायतें रि-ओपन कर सकते हैं.

सूचना प्रौद्योगिकी संरचना

आपका बैंक सूचना और संप्रेषण प्रौद्योगिकी (आईसीटी) का उपयोग न केवल अपनी स्वयं की प्रक्रियाओं के लिए कर रहा है अपितु अपने ग्राहकों के लिए सुविधाओं और सेवाओं में इजाफा करने के लिए भी इसका उपयोग कर रहा है.

वैकल्पिक सुपुदर्गी चैनलों में ग्राहक संतुष्टि बढ़ाने के लिए आपके बैंक ने वित्तीय वर्ष 14 के दौरान अपनी इंटरनेट बैंकिंग अर्थात बड़ौदा कनेक्ट को काफी हद तक सुधारा है ताकि इसके लुक और यूजर फ्रेंडलीनेस में इजाफा हो सके. इसमें सुविधाएं भी जोडी गई हैं. इस प्रकार बड़ौदा कनेक्ट अब अनेक सुविधाएं प्रदान करता है जिसमें अन्य सुविधाओं के साथ साथ ऑनलाइन एफडीआर तैयार करना, आवर्ती जमाएं, कर भुगतान, विभिन्न संस्थानों को ऑनलाइन दान देना, प्रीमियम का भुगतान, इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से आधार पंजीकरण, आईएमपीएस (तत्काल भुगतान सेवा) शामिल हैं. इसके अलावा सभी स्मार्ट फोन/टेबलेट्स पर इंटरनेट बैंकिंग सुविधा उपलब्ध कराई गई जिसके द्वारा अपने ग्राहकों को कहीं से भी बैंकिंग का अहसास कराया गया है. इंटरनेट बैंकिंग सुविधाएं अब आपके बैंक की 14 विदेशी टैरिटरी अर्थात तंजानिया, यूगांडा, कीनिया, मारिशस, सैशेल्स, बोत्सवाना, न्यूजीलैंड, यूएई, फिजी, यूके, ओमान, घाना, आस्ट्रेलिया और यूएसए में विद्यमान हैं. आपके बैंक ने अपने सभी प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों में भी इंटरनेट बैंकिंग सेवा उपलब्ध कराई हैं.

मोबाइल बैंकिंग एक और वैकल्पिक सुपुर्दगी चैनल है जो आपके बैंक के ग्राहकों को विभिन्न सेवाएं उपलब्ध कराता है अर्थात, शेष राशि पूछताछ, लघु विवरणी, निधि अंतरण, भुगतान रोकें, चेक स्थिति, डेबिट कार्ड ब्लाकिंग और अन्य सेवाएं. मोबाइल बैंकिंग एप्लीकेशन के प्रयोग को व्यापक बनाने के लिए आपके बैंक ने ब्लैक बेरी, एन्ड्रोयड और विंडो डिवाइसों के अतिरिक्त सभी आई-फोनों और आई-पैडों में इसे उपलब्ध कराया. वित्तीय वर्ष 14 में तत्काल भुगतान सेवा (आईएमपीएस) भी शुरु की गई, जिसमें पर्सन टू अकाउंट (पी 2 ए), मर्चेंट पेमेंट (पी 2 एम), आधार आधारित धन प्रेषण (पी 2 यू) शामिल है.

ई-लॉबी के माध्यम से आपके बैंक ने इन ई लॉबियों में बंच नोट स्वीकारकर्ता, सेल्फ सर्विस पास बुक प्रिंटर, चेक जमा कियोस्क, इंटरनेट बैंकिंग कियोस्क जैसे उपकरण लगाकर अपने ग्राहकों के लिए 24 x 7 सेवाएं प्रदान करके ग्राहक सेवा के आगामी सेवा स्तर की ओर रुख किया है.

अनिश्चित साईबर अटैक और इलेक्ट्रानिक भुगतान प्रणाली में संभावित नए प्रकार के दुरुपयोग के साथ वैकल्पिक सुपुर्दगी चैनलों के माध्यम से होने वाले लेने-देन की सुरक्षा सुनिश्चित करने के प्रयोजन से आपके बैंक ने विभिन्न अतिरिक्त सुरक्षा उपाय किए जैसे डेबिट और क्रेडिट कार्ड केवल घरेलू उपयोग के लिए जारी करना जब तक कि ग्राहक द्वारा विशेष रूप से अंतर्राष्ट्रीय उपयोग के बारे में मांग न की गई हो, मौजूदा मैग स्ट्रिप कार्डों को ईएमवी चिपकार्ड में कन्वर्ट करना, पिन समर्थित पीओएस मशीनों की स्थापना और कार्पोरेट इंटरनेट बैंकिंग के लिए डिजीटल हस्ताक्षरों के रूप में अतिरिक्त सुरक्षा की शुरुआत.

वित्तीय वर्ष 14 के दौरान आपके बैंक ने 3624 नए एटीएम स्थापित किए, 45 ई-लॉबी खोलीं और अपनी शाखाओं को अनेक बंच नोट

स्वीकारकर्ता, सेल्फ सर्विस पासबुक उपलब्ध कराए. आपके बैंक ने अपनी लगभग सभी शाखाओं को नोट काउंटिंग मशीनें उपलब्ध कराई और गुणवत्तापरक व्यवसाय संग्रहण के लिए अपनी रिटेल और एसएमई लोन फैक्ट्रियों की संरचना को सुदृढ़ किया. संक्षेप में, सूचना प्रौद्योगिकी ने आपके बैंक की कार्य प्रणाली और इसके बैंकिंग परिचालन में प्रत्यक्ष अंतर पैदा किया.

मानव संसाधन पहलें

बडे पैमाने पर हो रही सेवा-निवृत्ति, प्रतिभाओं की व्यापक भर्ती और बडी प्रशिक्षण जरुरतों के रूप में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों द्वारा महसूस की जा रही विभिन्न चुनौतियों के परिप्रेक्ष्य में आपका बैंक एक संतुलित और व्यापक मानव संसाधन नीति तैयार कर रहा है. आपके बैंक ने अपनी वेबसाइट पर कैरियर पोर्टल की शुरुआत की जो बैंक ऑफ़ बड़ौदा की कार्य पद्धति के अनूठे पहलू को रेखांकित करता है. इसने आपके बैंक की 'एम्पलायर ब्रांडिंग' की छवि बनाने में मदद की है.

वित्तीय वर्ष 14 के दौरान आपके बैंक ने 'बड़ौदा सारथी' नामक परामर्शदायी कार्यक्रम की शुरुआत करके अपने ऑन बोर्डिंग प्रोग्राम को और अधिक सुदृढ़ किया जो संस्था में भर्ती होने वाले नए लोगों के सांस्कृतिक समीकरण पर केंद्रित था. 'बड़ौदा सारथी' के तहत एक वरिष्ठ कर्मचारी-परामर्शदाता नए भर्ती हुए कार्मिक का मार्गदर्शक बनकर बैंक में सफलतापूर्वक काम करने और बैंक की कार्यप्रणाली तथा इसके मूल्यों को अंगीकार करने में उसकी मदद करता है. साथ ही, आपके बैंक ने प्रतिभा प्रबंधन प्रणाली भी कार्यान्वित की है. यह पद्धति विभिन्न मानदंडों के आधार पर भावी संभाव्य नेतृत्व प्रदाताओं की बेहतर ढ़ंग से पहचान करती है और एक व्यवस्थित विकासात्मक योजना के माध्यम से उन्हें प्रशिक्षित करती है.

कर्मचारी नियुक्ति के संवर्धन के लिए आपके बैंक ने विभिन्न पहलें की जैसे कनिष्ठों और वरिष्ठों के बीच विचारों के आदान-प्रदान के लिए संतुष्टि सर्वेक्षण और कार्यशालाओं का आयोजन. मानव संसाधन और उच्च प्रबंधन के साथ कर्मचारी संबंध सुधारने के लिए इन कार्यशालाओं का आयोजन किया गया. इसके अलावा, श्रेष्ठ कार्यनिष्पादन करने वाले कार्मिकों को पुरस्कृत करने के लिए आपके बैंक ने हाल ही में अपने कर्मचारियों के लिए संशोधित कार्यनिष्पादन से जुडी प्रोत्साहन योजना की शुरुआत की.

बडे पैमाने पर होनेवाली सेवा निवृत्ति के मद्देनजर संभावित बडी भर्ती की पृष्ठभूमि में नए भर्ती कार्मिकों के प्रशिक्षण एवं विकास का कार्य काफी महत्वपूर्ण हो गया है. बढ़ती प्रतिस्पर्धा के परिप्रेक्ष्य में आपके बैंक ने, बैंक में एक मुख्य शिक्षण अधिकारी (सीएलओ) के नए पद का सृजन किया. सीएलओ महाप्रबंधक के स्तर के अधिकारी हैं और वे शिक्षण मध्यस्थों के माध्यम से संस्थान को सहयोग प्रदान करते हैं.

आपके बैंक द्वारा प्रशिक्षण के क्षेत्र में भी अनेक नवोन्मेषी पहलें की गई. वर्ष के दौरान बैंक की प्रशिक्षण प्रणाली ने विभिन्न उद्योगों में नवोन्मेषी प्रशिक्षण पद्धति के लिए राष्ट्रीय पुरस्कार प्राप्त किया. इंडियन सोसायटी फोर ट्रेनिंग एंड डेवलेपमेट (आईएसटीडी) द्वारा बैंक को तृतीय पुरस्कार प्रदान किया गया.

आपके बैंक के पास बोर्ड द्वारा अनुमोदित व्यापक प्रशिक्षण नीति है ताकि प्रशिक्षण गतिविधियों के सभी क्षेत्रों को इसमें कवर किया जा सके. बैंक के विभिन्न उत्पादों की विशेषताओं में सुधार करने के लिए प्रशिक्षण दिया जाता है. प्रशिक्षण या तो बैंक के अंदर ही दिया जाता है अथवा बाह्य प्रशिक्षण कार्यक्रमों के माध्यम से दिया जाता है ताकि कर्मचारी व्यापक परिप्रेक्ष्य के साथ उद्योग की बेहतर पद्धतियों को सीख सके और उन्हें अंगीकार कर सके. वित्तीय वर्ष 14 के दौरान विभिन्न प्रतिष्ठित संस्थानों में बाह्य प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए जैसे इंटरनेशनल स्कूल ऑफ़ बिजनेस (आईएसबी) हैदराबाद, इंटरनेशनल मेनेजमेंट इंस्टीट्यूट (आईएमआई) नई दिल्ली, सेंटर फॉर ओर्गेनाइजेशन डेवलमेंट हैदराबाद, यूनिवर्सिटी ऑफ़ मुंबई, मणिपाल यूनिवर्सिटी ऑफ़ बैंकिंग, बेंगलूर और ऐसे ही कई अन्य संस्थान.

जोखिम प्रबंधन

आपके बैंक में दबावग्रस्त उधारकर्ताओं की शुरुआती चरण में ही पहचान करने के लिए जोखिम निर्धारण मानकों और ऋण निगरानी प्रक्रियाओं में सुधार करने पर पर्याप्त जोर दिया जाता है. विभिन्न प्रकार के जोखिमों जैसे- ऋण जोखिम, बाजार जोखिम, परिचालन जोखिम, चलनिधि जोखिम आदि से निपटने के लिए आपके बैंक के पास बेहतर परिभाषित नीतियां हैं और बैंक यह सुनिश्चित करता है कि ये सभी जोखिम, निदेशक मंडल द्वारा निर्धारित जोखिम मानकों के अंदर बने रहें.

बैंक की व्यापक जोखिम प्रबंधन प्रणाली के निर्माण, व्यवसाय प्रक्रियाओं को व्यवस्थित करना, प्रबंधन उपकरण और पद्धतियों में नवोन्मेषिता तथा सुधार सहित बहुत से उपायों के साथ आपके बैंक ने वित्तीय वर्ष 14 के दौरान सभी प्रकार के जोखिमों के प्रबंधन को और अधिक सुदृढ़ किया ताकि इसकी विभिन्न बिजनेस इकाइयों की आवश्यकताओं को पूरा किया जा सके.

समीक्षाधीन वर्ष में आपके बैंक ने बासेल - II फ्रेम वर्क के तहत उन्नत दृष्टिकोण की तैयारी के लिए अपने जोखिम प्रबंधन आर्कीटेक्टर की समीक्षा की. आपके बैंक ने ऋण जोखिम के फाउंडेशन आईआरबी दृष्टिकोण (अर्थात फाउंडेशन आंतरिक रेटिंग आधारित दृष्टिकोण) की ओर रुख करने के लिए आवेदन किया और समानंतर प्रणाली के लिए भारतीय रिजर्व बैंक से अनुमोदन मिल गया है. बाजार जोखिम के लिए आपका बैंक मुंबई में एक ग्लोबल मिड ऑफिस विकसित कर रहा है जो बासेल - II नियमों के तहत अतिरिक्त मॉडल आधारित दृष्टिकोण के अनुसार अपने ग्लोबल परिचालन में बाजार जोखिम स्थितियों को बेहतर ढ़ंग से आंकने, निगरानी और रिपोर्टिंग करने में किफायती और प्रभावी मार्ग उपलब्ध कराएगा. परिचालन जोखिम के क्षेत्र में आपका बैंक उपलब्ध उत्कृष्ट सोल्यूशन कार्यान्वित कर रहा है. जो कि बैंक को अपने परिचालन जोखिम का विश्लेषण और नियंत्रण अधिक बेहतर व प्रभावी ढ़ंग से करने में सहयोग प्रदान करेगी. इस सोल्यूसन के कार्यान्वयन पर एडवान्सड मैनेजमेंट अप्रोच फोर आपरेशंस रिस्क की मात्रात्मक एवं गुणात्मक जरुरतों के लिए आपके बैंक की तैयारियां पूरी हो जाएंगी.

अंतरण मूल्य मैकेनिजम को तर्क संगत बनाने के लिए आपके बैंक ने मौजूदा मैनुअल पद्धति से नई पद्धति आधारित सोल्यूशन में रुपातंरित करने की प्रक्रिया शुरु की है जिसमें सॉफ्टवेयर ओएफएसएए वी 6.X