Clear Direction
Consistent Growth

बैंक ऑफ़ इंडिया
Bank of India

वार्षिक रिपोर्ट 2011-12

ANNUAL REPORT 2011-12

विषय सूची	पृष्ठ संख्या	CONTENTS	PAGE NO.
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक का वक्तव्य	3	Chairman & Managing Director's Statement	38
निदेशक रिपोर्ट	6	Directors' Report	41
कंपनी अभिशासन रिपोर्ट	73	Corporate Governance Report	73
तुलन-पत्र	97	Balance Sheet	97
लाभ एवं हानि खाता	99	Profit & Loss Account	99
लेखे पर टिप्पणियां	116	Notes on Account	116
लेखापरीक्षकों की रिपोर्ट	143	Auditors' Report	143
बैंक का समेकित वित्तीय विवरणपत्र	145	Consolidated Financial Statement of the Bank	145
बासल II (स्तम्भ 3) प्रकटीकरण (समेकित)	185	Basel II (Pillar 3) Disclosures (Consolidated)	185
वार्षिक आम बैठक की सूचना	218	Notice of the Annual General Meeting	218
परोक्षी फार्म	221	Proxy Form	222
उपस्थिति पत्र	223	Attendance Slip	223
दृष्टिकोण, ध्येय स्टेटमेंट एवं गुणवत्ता संबंधी नीति	224	Vision, Mission Statement and Quality Policy	224

निदेशकगण
Directors

आलोक मिश्रा
Alok K Misra
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
Chairman & Managing Director

एन. शेषाद्रि
N. Seshadri
कार्यपालक निदेशक
Executive Director

एम. एस. राघवन
M. S. Raghavan
कार्यपालक निदेशक
Executive Directors

उमेश कुमार
Umesh Kumar

पी.के. पंडा
P.K. Panda

के. के. नायर
K. K. Nair

नीरज भाटिया
Neeraj Bhatia

हरविंदर सिंह
Harvinder Singh

पी. एम. सिराजुद्दीन
P. M. Sirajuddin

उमेश कुमार खेतान
Umesh Kumar Khaitan

प्रमोद भसीन
Pramod Bhasin

सांविधिक लेखा परीक्षक
Statutory Auditors

अग्रवाल एंड सक्सेना
Agarwal & Saxena

कर्णावट एंड कंपनी
Karnavat & Co.

चतुर्वेदी एवं शाह
Chaturvedi & Shah

एल. बी. झा एवं कंपनी
L B Jha & Co

शंकरन एवं कृष्णन
Sankaran & Krishnan

एसआरबी एंड एसोशिएट्स
SRB & Associates

बैंक ऑफ़ इंडिया
Bank of India

(भारत सरकार का उपक्रम)
(A Government of India Undertaking)

प्रधान कार्यालय

स्टार हाउस, सी-5, "जी" ब्लॉक,
बांद्रा-कुर्ला संकुल, बांद्रा (पूर्व), मुंबई - 400 051.
फोन नं.: 66684444
वेबसाइट: www.bankofindia.co.in

HEAD OFFICE

Star House, C-5, `G' Block,
Bandra-Kurla Complex, Bandra (E),
Mumbai - 400 051. Phone: 66684444
E-mail: headoffice.share@bankofindia.co.in
Website: www.bankofindia.co.in

महत्वपूर्ण सूचनाएँ		Important Information	
प्रस्तावित लाभांश	₹ 7/- प्रति शेयर (70%)	Proposed Dividend	₹ 7/- per share (70%)
लेखा बंदी	23.06.2012 से 29.06.2012	Book Closure	23.06.2012 to 29.06.2012
वार्षिक आम बैठक की तिथि एवं समय	शुक्रवार 29.06.2012 3.00 P.M.	Date & Time of AGM	Friday 29.06.2012 3.00 P.M.
वार्षिक आम बैठक का स्थान	बैंक ऑफ इंडिया आडिटोरियम स्टार हाउस, सी-5, "जी" ब्लॉक, बांद्रा-कुर्ला संकुल, बांद्रा (पूर्व), मुंबई - 400 051	AGM Venue	Bank of India Auditorium Star House, C-5, 'G' Block, Bandra - Kurla Complex, Bandra (East), Mumbai - 400 051.

महाप्रबंधक
GENERAL MANAGERS

प्रधान कार्यालय HEAD OFFICE

1.	श्री विवेकानंद दास	Shri Vivekananda Das
2.	श्री ए.पी. घुगल	Shri A.P. Ghugal
3.	श्री ए. के. अनंदेश्वरन	Shri A.K. Anandeswaran
4.	श्री सुशील कुमार	Shri Sushil Kumar
5.	श्री एन. सी. खुल्बै	Shri N.C. Khulbe
6.	श्री एस. के. दत्ता	Shri S.K. Datta
7.	श्री पी.के. टाटारिया	Shri P.K.Tataria
8.	श्री भुपिंदर नय्यर	Shri Bhupinder Nayyar
9.	श्री आर.के. गोयल	Shri R.K. Goyal
10.	श्री आर. एन. तायल	Shri R. N. Tayal
11.	श्री आर. रविचंद्रन	Shri R. Ravichandran
12.	श्री एस.सी. अरोड़ा	Shri S.C. Arora
13.	श्री डी. पी. भटेजा	Shri D.P. Bhateja
14.	श्री रवि कुमार	Shri Ravi Kumar
15.	श्री गौरी शंकर	Shri Gauri Shankar
16.	श्री बी.बी. जोशी	Shri B.B. Joshi
17.	श्री आर.ए. शंकर नारायणन	Shri R.A. Sankara Narayanan
18.	श्री आर. के. वर्मा	Shri R.K. Verma
19.	श्री पुष्पिंदर सिंह	Shri Pushpinder Singh
20.	श्री राजीव सक्सेना	Shri Rajiv Saxena
21.	श्री सी. एम. भनोत	Shri C.M. Bhanot
22.	श्री देबाशीष चक्रवर्ती	Shri Debashish Chakraborty

महाप्रबंधक
GENERAL MANAGERS

नेशनल बैंकिंग ग्रूप NATIONAL BANKING GROUP

1.	श्री आर.सी. खुराना	Shri R.C. Khurana
2.	श्री टी. बालासुब्रमणियन	Shri T. Balasubramanian
3.	श्री पी.एस. रावत	Shri P.S. Rawat
4.	श्री राकेश सेठी	Shri Rakesh Sethi
5.	श्री प्रेम कुमार	Shri Prem Kumar

बृहत कॉर्पोरेट LARGE CORPORATE

1.	श्री डी. लक्ष्मीनारायणा	Shri D. Laxminarayana
2.	श्री ए.के. हांडा	Shri A.K. Handa

विदेशी केन्द्र OVERSEAS CENTRES

1.	श्री नरेन्द्र प्रसाद	Shri Narendra Prasad
2.	श्री जी.सी. तिवारी	Shri G.C. Tewari
3.	श्री मुनीर आलम	Shri Munir Alam

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक का वक्तव्य

प्रिय शेयरधारको,

आपके इस महान संस्थान की 31 मार्च, 2012 को समाप्त वर्ष की वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करते हुए मुझे अपार प्रसन्नता हो रही है।

यह गौरव की बात है कि अनेक चुनौतियों के होते हुए भी आपके बैंक ने एक और चुनौतीपूर्ण वर्ष में बेहतरीन वृद्धि दर्शायी है। आपके बैंक की उपलब्धियों को बेहतर ढंग से उज़ागर करने के लिए मैं इस वर्ष के कारोबारी वातावरण और बैंक के कामकाज़ का संक्षेप में उल्लेख करना चाहूंगा।

इसमें कोई दो राय नहीं हो सकती कि वर्ष 2011-12 वैश्विक और घरेलू दोनों ही स्तरों पर अत्यधिक चुनौतियों से परिपूर्ण वर्ष रहा। विश्व आउटपुट वृद्धि में भारी कमी देखी गयी। जो आउटपुट वर्ष 2010 में 5.3% था वह वर्ष 2011 में गिरकर 3.9% हो गया। ऐसा मुख्य रूप से सतत् एवं गहन कर्ज संकट के कारण यूरोपीय देशों के निम्न स्तरीय कार्यनिष्पादन के कारण हुआ। उन्नत अर्थव्यवस्था में जीडीपी ग्रोथ, यूएसए में स्थिति में मामूली सुधार के बावजूद वर्ष 2010 में 3.2% के तुलना में 2011 में घटकर 1.6% तक हो गयी। उभरती हुई और विकासशील अर्थव्यवस्था उन्नत देशों की प्रतिकूल उद्घटनाओं से प्रभावित हुई और वृद्धि में मंदी के फलस्वरूप वह 2010 में 7.5% से घटकर 2011 में 6.2% पर आ गयी।

यूरो एरिया में बैंकिंग एवं सरकारी बान्डों के बाज़ार भारी दबाव में रहे और बैंक द्वारा परिस्थितियों का लाभ न उठा पाने के कारण वैश्विक वित्तीय बाज़ार अस्थिर रहे किंतु दृढ़ और अभूतपूर्व नीति संबंधी कार्रवाइयों व यूरोपीयन सेंट्रल बैंक की तरलता के सम्मिश्रण की कार्रवाइयों से वैश्विक बाज़ार की अवधारणों में वर्ष की समाप्ति के आते-आते सुधार भी आने लगा।

घरेलू स्तर पर, वित्तीय वर्ष 2011-12 के दौरान वृद्धि दर प्रत्येक क्रमागत तिमाही में धीमी रही। पूरे वर्ष की जीडीपी वृद्धि 2010-11 में 8.4% की तुलना में 6.5% रही। विनिर्माण सेक्टर की वृद्धि दर में भी गिरावट आने से जो दर वर्ष 2010-11 में 7.6% थी उसकी तुलना में वह 2.5% तक ही रह गयी। माइनिंग में नकारात्मक वृद्धि दर (-0.90%) और निर्माण कार्यों में आयी मंदी ने समग्र आर्थिक विकास को नीचे लाने में अपनी भूमिका निभाई और बैंकिंग सेक्टर के ऋणों में वृद्धि को भी रोका। सुकून की बात यह रही कि मुद्रास्फीति, जो खाद्य और गैर-खाद्य मुद्रास्फीति दोनों के प्रभाव के कारण नवम्बर, 2011 में लगभग दोहरे अंकों को छूने लगी थी, वर्ष के अंत तक वह लगभग 7% तक आ गयी।

वर्ष 2011-12 में निर्यातों में 20.9% की अच्छी खासी वृद्धि हुई लेकिन उच्चतर आयात वृद्धि और रुपये के मूल्यह्रास की वज़ह से व्यवसाय घाटा और ज्यादा बढ़ गया। वर्ष 2010-11 में जो व्यवसाय घाटा यूएसडी 118.6 बिलियन था, वह वर्ष 2011-12 में बढ़कर यूएसडी 184.9 बिलियन हो गया। चालू खाता घाटा, जीडीपी के अप्रैल से दिसंबर तक की अवधि में 4.0 प्रतिशत था। वित्तीय वर्ष 2011-12 के दौरान, रूपया दबाब में आ गया। जुलाई, 2011 को प्रति यूएसडी ₹ 43.94 के उँचाई से यह 15 दिसंबर, 2011 को 54.23 के निचले स्तर पर आ गया, इस प्रकार इसमें 19% का मूल्यह्रास हुआ।

वर्ष 2011-12 के दौरान विभिन्न वित्तीय बाजारों का कार्यनिष्पादन भी यूरोपीयन गहन ऋण संकट के कारण प्रभावित हुआ। प्रतिकूलता के कारण पूँजी की वृद्धि और बढ़ोत्री के जोखिम को बढ़ाया। इक्विटी बाज़ार भी मंदी का शिकार हो गया और वर्ष के दौरान सूचकांक में 10.5% की गिरावट आयी। वर्ष 2011-12 में तरलता की स्थितियां भी खराब ही रही। लगातार उच्च मुद्रास्फीति और वर्ष के दौरान 5 बार आरबीआई द्वारा रेपो दरों में वृद्धि और सरकार द्वारा उच्चतर उधारों के कारण वर्ष 2011-12 में ब्याजदर भी उँची बनी रही। वर्ष 2011-12 में उच्च राजकोषीय फिसलनें भी दर्ज़ हुई जिसकी वजह राजकोषीय घाटा 4.6% के वजटीय स्तर की तुलना में 5.9% तक बढ़ गया।

बैंकिंग प्रणाली की क्रेडिट ग्रोथ में भी मंदी ही रही। यह औद्योगिक और निवेश गतिविधियों की सुस्ती में भी परिलक्षित हुई। वर्ष 2010-11 में क्रेडिट ग्रोथ 21.05% थी लेकिन इस वित्तीय वर्ष में यह 19.3% की ही रही। अलबत्ता बैंकिंग प्रणालियों की जमाराशियाँ जरुर बढ़ीं और वर्ष 2010-11 के 15.9% की तुलना में इनमें 17.4% की वृद्धि हुई।

वर्ष 2011-12 के दौरान आरबीआई की मौद्रिक नीति सम्बंधी रवैया जनवरी, 2012 तक लगातार कठोर ही बना रहा। इसका लक्ष्य मुद्रास्फीति को नियंत्रित करना और मुद्रास्फीतिक अपेक्षाओं को रोकना था। तत्पश्चात, मुद्रास्फीति की रफ़्तार को कम करने और वृद्धि की गति को पटरी पर लाने के लिए भारतीय रिज़र्व बैंक ने एक तटस्थ रुख अपनाया। भारतीय रिज़र्व बैंक ने तरलता संबंधी घाटे की स्थिति को साधने के लिए कतिपय स्वतःस्फूर्त उपाय जैसे खुला बाज़ार परिचालन (ओएमओ) और सीआरआर में कटौती भी किए।

शुरू में, बचत बैंक जमाराशियों पर ब्याज दर को 3.50% से बढ़ाकर 4.0% किया गया जिसका बाद में अ-विनियमन कर दिया गया। एनपीए एवं पुनर्संरचित खातों के प्रावधन संबंधी मानकों को सख्त किया गया। वर्ष 2011-12 के दौरान बैंक की महत्वपूर्ण उद् धटनाओं में एक महत्वपूर्ण घटना यह रही कि एनपीए के लिए प्रणाली संचालक पहचान की शुरूआत की गयी अर्थात सिस्टम के माध्यम से ही एनपीए का अभिनिर्धारण किया जाने लगा है जिसके फलस्वरूप बैंक के एनपीए में वृद्धि हुई और जिसके लिए प्रावधान करना पड़ा और उसका अच्छा खासा प्रभाव लाभप्रदता पर भी पडा ।

बचत बैंक जमाराशियों में वृद्धि और बचत बैंक जमाराशि के अ-विनियमन से बैंकों को मीयादी जमाराशियों की दर को भी बढ़ाना पड़ा। आरबीआई की पॉलिसी संबंधी दरों में बढ़ौत्री के फलस्वरूप ऐसा करना लाज़िमी था। इसकी वज़ह से लागत में वृद्धि हुई और उससे एनआईएम प्रभावित हुआ। बैंक की लाभप्रदता पर न्यूनतर एनआईएम और एनपीए के लिए प्रावधानीकरण का गहरा प्रभाव पड़ा। सरकार द्वारा कैपिटल इन्फ्यूशन के बावजूद अधिकांश सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों को वित्तीय वर्ष 2011-12 के दौरान पूँजी के मुहाने पर चुनौतियां का सामना करना पड़ा।

वित्तीय वर्ष 2012-13 के लिए दृष्टिकोणः

यह प्रत्याशा है कि वित्तीय अर्थव्यवस्था वर्ष 2012 के दौरान फिर से प्रगति के पथ पर लौटने की दिशा में अग्रसर है। अलबत्ता, वैश्विक वृद्धि दर कम ही रहने की सम्भावना है। हालाँकि यूएसए में रिकवरी की गति वर्ष 2012 में बनी रहने की अपेक्षा है, तथापि वैश्विक वृद्धि जो वर्ष 2011 में 3.9% थी, वर्ष 2012 में लगभग 3.5% तक रहने की सम्भावना है। ऐसा यूरो जोन में स्थित देशों

की हल्की आर्थिक मंदी के कारण माना जा रहा है। उन्नत अर्थव्यवस्था में वर्ष 2012 के दौरान 1.4% की वृद्धि होने की सम्भावना है। इसमें वर्ष 2013 में हल्के से सुधरे हुए कार्यनिष्पादन की सम्भावना है जबकि उभरती हुई अर्थव्यवस्था में वृद्धि वर्ष 2011 में 6.2% की तुलना में वर्ष 2012 में लगभग 5.7% तक ही रहेगी।

वित्तीय वर्ष 2012-13 का घरेलू समष्टि आर्थिक दृष्टिकोण सकारात्मक लगता है। यह माना जा रहा है कि इस वर्ष की जीडीपी वृद्धि दर में थोड़ी सी वृद्धि होगी और यह 7.3% तक रहेगी जबकि यह वर्ष वित्तीय वर्ष 2011-12 में 6.5% थी। समग्र मुद्रास्फीति परिदृश्य में हल्के से सुधार की सम्भावना है। इस वर्ष के अंत तक थोक मूल्य सूचकांक 6.5% के आसपास रहेगा। विनिर्माण और माइनिंग क्षेत्रों में भी दिए गए आधार प्रभाव से कुछ सुधार होने के आसार हैं। सेवा क्षेत्र एक बार फिर समग्र आर्थिक वृद्धि की सहायता करेगा। नवीनतर भौगोलिक देशों को निर्यात के विविधीकरण के बावजूद, भारतीय निर्यातों में वृद्धि वर्ष 2012-13 में कम ही रहने की सम्भावना है।

वित्तीय वर्ष 2012-13 के दौरान प्रत्याशित उच्चतर जीडीपी वृद्धि और उन्नत औद्योगिक कार्यनिष्पादन से बैंक वर्ष वित्तीय वर्ष 2012-13 में बेहतर कार्यनिष्पादन करके दिखा सकेंगे। अलबत्ता निकट भविष्य में बैंकों के लिए कतिपय चुनौतियाँ रहेंगी। बैंकों को बेसल-III के कार्यान्वयन के कारण पूँजी की जरूरत पड़ेगी, अनुभवी व्यक्तियों की अधिवर्षिता के कारण मानव संसाधन से संबंधित मसले भी उनके सामने रहेंगे, इसके साथ-साथ बचत बैंक और एनआरई जमाराशियों के अविनियमन के सन्दर्भ में एनआईएम को सुधारना होगा और आस्तियों के हेल्थ और एनपीए प्रबंधन पर सतत् निगरानी रखनी होगी।

बैंक का कार्यनिष्पादन

आपके बैंक ने वित्तीय वर्ष 2010-11 के दौरान की 14.3% की वृद्धि की तुलना में वित्तीय वर्ष 2011-12 के दौरान 24.3% की उच्चतर परिचालनात्मक लाभ में वृद्धि दर्ज़ की। बैंक का परिचालन लाभ जो वित्तीय वर्ष 2010-11 के दौरान 5384 करोड़ था, वित्तीय वर्ष 2011-12 के दौरान ₹ 6,694 करोड़ हो गया। प्रावधानों में 38.7% के उछाल के बावजूद, बैंक के निवल लाभ में 7.6% की वृद्धि हुई। वित्तीय वर्ष 2010-11 के दौरान ₹ 2,489 करोड़ का निवल लाभ हुआ था जबकि वित्तीय वर्ष 2011-12 में ₹ 2,678 करोड़ का निवल लाभ हुआ। वर्ष 2011-12 में गैर ब्याज वाली आय वर्ष 2010-11 में ₹ 2,642 करोड़ की तुलना में बढ़कर ₹ 3321 करोड़ हो गयी, इस प्रकार इसमें 25.7% की वृद्धि दर्ज की गयी।

वित्तीय वर्ष 2011-12 के लिए बैंक की प्रति शेयर उपार्जन (ईपीएस) वित्तीय वर्ष 2010-11 में ₹ 47.35 की तुलना में ₹ 48.98 के उच्चतर स्तर पर रहा। प्रतिशेयर बही मूल्य में भी सुधार हुआ। यह 31 मार्च, 2011 तक की स्थिति के अनुसार ₹ 283.24 था जो 31 मार्च, 2012 तक की स्थिति के अनुसार बढ़कर ₹ 326.52 हो गया। आय अनुपात में लागत में भी काफी कमी आयी। वित्तीय वर्ष 2010-11 में यह 48.49% थी जो वित्तीय वर्ष 2011-12 में घटकर 42.47% ही रह गयी।

आपके बैंक की निवल मालीयत में भी वृद्धि हुई यथा 31 मार्च, 2011 को यह ₹ 15,500 करोड़ थी जो यथा 31 मार्च, 2012 को बढ़कर ₹ 19,225 करोड़ हो गयी है। पूँजी पर्याप्तता अनुपात (सीआरएआर) बेसल-II के मुताबिक यथा 31 मार्च, 2012 को 11.95% था।

बैंक का वैश्विक कारोबार मिश्र यथा 31 मार्च, 2011 को ₹ 5,15,040 करोड़ से बढ़कर यथा 31 मार्च, 2012 को ₹ 5,69,710 करोड़ के स्तर तक पहुँच गया। बैंक की कुल जमाराशियां यथा 31 मार्च, 2011 की ₹ 2,98,886 करोड़ से बढ़कर यथा 31 मार्च, 2012 को ₹ 3,18,216 करोड़ हो गयी, इस प्रकार इनमें 6.5% की वृद्धि हुई। सकल अग्रिम भी 16.4% की वृद्धि के साथ पिछले वर्ष के ₹ 2,16,154 करोड़ से बढ़कर ₹ 2,51,494 करोड़ हो गए। कासा डिपॉजिट भी यथा 31 मार्च, 2012 को बढ़कर ₹ 81,352 करोड़ हो गयी। कासा अनुपात में महत्वपूर्ण सुधार परिलक्षित हुआ और वह मार्च, 2011 के 29.18% से बढ़कर मार्च, 2012 में 34.25% पर आ गया। बैंक के अन्तरराष्ट्रीय परिचालनों में उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन रिकार्ड किया गया और उनमें जमाराशियों में 51.9% और अग्रिमों में 44.2% को वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि दर्ज की गयी। बैंक ने लागत प्रभावशीलता और लाभप्रदता के अनुरूप कारोबार का विस्तार करने का एक सूझबूझ भरा निर्णय लिया। निःसन्देह इससे बैंकिंग प्रणाली की तुलना में बैंक की जमाराशियों एवं अग्रिमों में तुलनात्मक रूप से थोड़ी सी कम वृद्धि हुई लेकिन इससे समेकन और बेहतर लाभप्रदता दर्ज करने में काफी सहायता मिली।

मुझे यह सूचित करते हुए भी अपार प्रसन्नता हो रही है कि आपके बैंक के निदेशक बोर्ड न इस वर्ष के लिए ₹ 7/- प्रतिशेयर (70%) की दर पर लाभांश घोषित किया है।

वित्तीय वर्ष 2011-12 के दौरान की गयी पहलें:

आपके बैंक ने कारोबार की वृद्धि को तीव्र करने और ग्राहक सेवाओं को और बेहतर बनाने के लिए अनेक कदम उठाए। इन नूतन पहलों से कुछ मुख्य पहलें इस प्रकार हैं:

- ❖ वर्ष 2011-12 के दौरान 9.03 मिलियन नए ग्राहकों को शामिल किया गया जिससे कुल ग्राहक आधार 54.08 मिलियन तक का हो गया।
- ❖ इस वर्ष के दौरान कारोबारी विकास को बढ़ावा देने और बेहतर ग्राहक सेवाएं प्रदान करने के लिए तीन आंचलिक कार्यालय (अमृतसर, ग्वाहाटी एवं नवी मुंबई) और 25 बिजनेस डेवलपमेंट मैनेजर ऑफिस और खोले।
- ❖ वर्ष 2011-12 के दौरान 510 नयी शाखाएं खोली गयी जिसके फलस्वरूप घरेलू शाखाओं की संख्या 4000 हो गयी। वर्ष 2011-12 के दौरान 255 नए एटीएम भी खोले गए और जिसके फलस्वरूप यथा 31 मार्च, 2012 को एटीएमों की कुल संख्या भी 1680 हो गयी।
- ❖ बैंक ने ऋण आवेदनों की त्वरित प्रोसेसिंग के लिए विभिन्न वर्टिकलों में कई विशेषीकृत प्रोसेसिंग सेन्टर्स स्थापित किए हैं। वर्ष के अंत तक बैंक के 20 एसएमई सेन्टर, 21 रिटेल बिजनेस एवं 52 एग्रि प्रोसेसिंग सेन्टर थे।
- ❖ वर्ष के दौरान, बैंक ने "ब्रांच ऑफद फ्यूचर" मॉडल की लॉन्चिंग की परियोजना पर काफी काम किया है। इन नई मॉडल शाखाओं को बनाने का प्रयोजन ग्राहक के अनुभव और कारोबारी कार्यनिष्पादन दोनों में ही महत्वपूर्ण सुधार लाना था। इन नई मॉडल शाखाओं को बनाने से बैंक में काम के नए तरीके संस्थापित करने में सहायता मिलेगी। प्रारम्भ में, प्रायोगिक आधार पर, हरेक एनबीजी में एक ऐसी शाखा खोली गई। धीरे-धीरे बैंक ऐसी मॉडल शाखाओं की संख्या में वृद्धि करेगा।

- ❖ आपका बैंक वित्तीय समावेशन की पहलों के कार्यान्वयन में आगे रहने वालों में है। इसके तहत, वर्ष 2011-12 के दौरान 18.10 लाख नए नो फ्रिल खाते खोले गए जिसके फलस्वरूप नो फ्रिल खातों को कुल संख्या 63 लाख हो गयी। ठीक इसी प्रकार, 2000 अतिरिक्त कारोबारी संपर्की नियुक्त किए गए। वर्ष की समाप्ति पर कारोबारी सम्पर्कियों की कुल संख्या 3813 हो गयी है। बैंक ने 2992 गाँवों के लक्ष्य के समक्ष 8592 गाँवों का 100% वित्तीय समावेशन किया है।
- ❖ बेरोजगारी की समस्या और ग्रामीण नौजवानों की कुशलता के विकास को साधना के उद्देश्य से बैंक ने आरएसईटीआई के तहत 'स्टार स्वरोज़गार प्रशिक्षण संस्थान' के रूप में 42 प्रशिक्षण केन्द्र पहले ही खोल दिए हैं। इसके अलावा, 'अभय' नामक नए वित्तीय साक्षरता एवं ऋण परामर्श केन्द्र भी खोले गए है जिसके फलस्वरूप इनकी संख्या 5 से बढ़कर 31 हो गयी है। ये केन्द्र वित्तीय शिक्षा और ऋण परामर्श का काम करते हैं।
- ❖ बैंक ने निधियों के तुरंत अंतरण के लिए उत्कृष्ट वैकल्पिक डिलीवरी चैनल के रूप में मोबाइल के माध्यम से बैंकिंग (बीटीएम) सुविधा की शुरूआत की है। यह सुविधा ग्राहकों को कहीं से भी और किसी भी समय माबाइल फोन के माध्यम से धन अंतरण की सुविधा मुहैया कराती है।
- ❖ आपके बैंक की परियोजना वित्त एवं समूहन गतिविधि भी और बेहतर हुई है और घरेलू समूहन (सिंडीकेशन) में अखिल भारतीय रैंकिंग बलूमबर्ग लीग तालिका में 5 से 6 हो गयी है।
- ❖ बेहतर म्युचुअल फंड उत्पादों से ग्राहकों की सेवा करने के विचार से आपके बैंक की आस्ति प्रबंधन कारोबार में फिर से प्रवेश करने की योजना है। इस प्रयोजन के लिए बैंक ने एएक्सए निवेश प्रबंधकों के साथ भागीदारी की है जो आस्ति प्रबंधन कारोबार का मार्केट लीडर है।
- ❖ अक्टूबर, 2011 में न्यूजीलैंड में बैंक की अनुषंगी खोलकर बैंक के अन्तरराष्ट्रीय परिचालनों का और विस्तार किया गया। बैंक यूगांडा, बोटस्वाना एवं कनाड़ा में अपनी अनुषंगियां स्थापित करने की प्रक्रिया में है। बैंक, जोहैनस्बर्ग और हो चि मिन सिटि में स्थित अपने प्रतिनिधि कार्यालयों को भी पूर्ण शाखा के रूप में अपग्रेड कर रहा है।
- ❖ कार्य कुशलता को बढ़ाने और बेहतर ग्राहक सेवाएं प्रदान करने के लिए बैंक ने मानवीय संसाधनों की महत्ता को समझते हुए वर्ष 2011-12 के दौरान विभिन्न संवर्ग और वेतनमानों के अपने कार्यबल में 4651 स्टाफ सदस्यों को और शामिल किया और बैंक के 18746 कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया।

आपके बैंक ने अपने कार्यनिष्पादन की मान्यता के रूप में वर्ष के दौरान कई पुरस्कार भी अर्जित किए हैं, प्राप्त पुरस्कारों में से कुछ इस प्रकार हैं:

- बैंक ऑफ इंडिया को इकॉनोमिक टाइम्स/ए.सी.नेल्सन कम्पनी सर्वे द्वारा रेटेड किया गया है-
  - मोस्ट ट्रस्टिड ब्रांड (एमटीबी) 2011
  - सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम बैंकिंग कैटेगिरी - दूसरा
  - टॉप सर्विस ब्रांड के तहत - 11वां
- भारत सरकार ने सूक्ष्म एवं छोटे उद्यमों को उधार देने में बैंक के कार्यनिष्पादन की अभिस्वीकृति करते हुए द्वितीय सर्वोत्तम अवार्ड प्रदान किया है। बैंक को सीजीटीएमएसई की संपार्श्विक रहित उधार देने की योजना के तहत सूक्ष्य एवं छोटे खातों की अधिकतम संख्या को कवर करने के लिए "सर्वोत्तम निष्पादन बैंक" के रूप में मान्यता प्रदान की है।
- सीआईओ ग्रीन आईटी अवार्ड
- बैंक ऑफ इंडिया को 'ग' क्षेत्र में भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग से राजभाषा कार्यान्वयन के क्षेत्र में अच्छा कार्य करने के लिए सान्त्वना पुरस्कार प्राप्त हुआ।

आगे कदम बढ़ाते हुए वित्तीय वर्ष 2012-13 के दौरान, बैंक कारोबार में और वृद्धि करने, अपने ग्राहकों की संख्या को बढ़ाने और एसएमई, रिटेल एवं ग्रामीण कारोबार के स्तर को उँचा उठाने के लिए भरपूर प्रयास करता रहेगा, देश के समग्र विकास में योगदान देने के लिए वित्तीय समावेशन की पहलों को और आगे बढ़ाएगा। आईटी समर्थित सेवाएं (आईटीईएस) ग्राहक संतुष्टि के स्तर को उँचा करने के लिए अनेक प्रकार से अहम् भूमिकाएं निभाएंगी। लगातार संतुलित वृद्धि के लिए भर्ती, प्रशिक्षण एवं पदारोहण योजना द्वारा मानव संसाधनों को बढ़ाया जाएगा।

वर्ष के दौरान पदत्याग करने वाले कार्यपालक निदेशक श्री बी.ए. प्रभाकर तथा निदेशकगण श्री तरूण बजाज, श्री जी. महालिंगम, श्री एम.एन. गोपिनाथ, श्री प्रकाश पी.मल्या और डॉ. शांता चावड़ा के प्रति, उनके मूल्यवान योगदान हेतु, मैं आभार व्यक्त करता हूँ। बैंक को बोर्ड, भारतीय रिज़र्व बैंक और भारत सरकार से उत्कृष्ट सहायता और बहुमूल्य मार्गदर्शन प्राप्त होता रहा है। हमारे ग्राहक और शेयरधारकों ने हम पर अपना अटूट विश्वास रखा है और ऐसा हमारे स्टाफ सदस्यों के अथक प्रयासों से ही सम्भव हो पाया है। मैं बैंक की ओर से और साथ ही अपनी ओर से भी सभी शेयरधारकों को धन्यवाद देता हूँ और प्रत्याशा रखता हूँ कि उनका संरक्षण, दिशानिर्देश और सहयोग आगे भी मिलता रहेगा।

सादर,

ए. के. मिश्रा

दिनांक : मई 14, 2012 **(आलोक मिश्रा)**

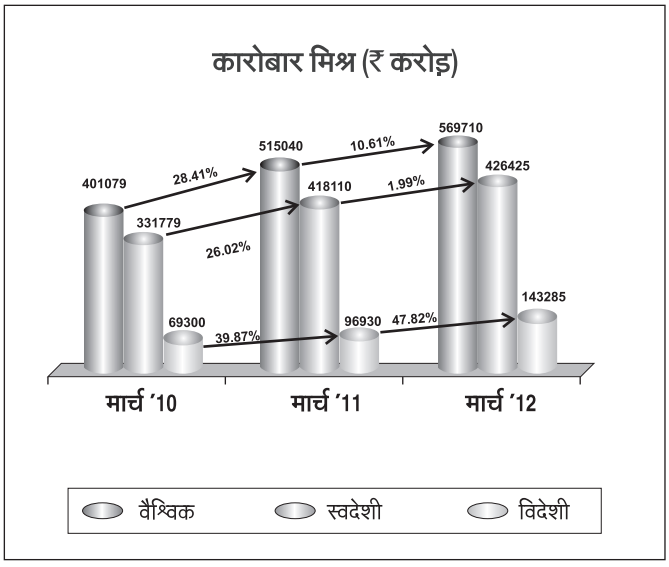
निदेशक रिपोर्ट

31 मार्च 2012 को समाप्त वर्ष के लिए निदेशक मण्डल, अंकेक्षित लेखा विवरण और नकदी प्रवाह विवरण सहित बैंक की वार्षिक रिपोर्ट, सहर्ष प्रस्तुत करते हैं।

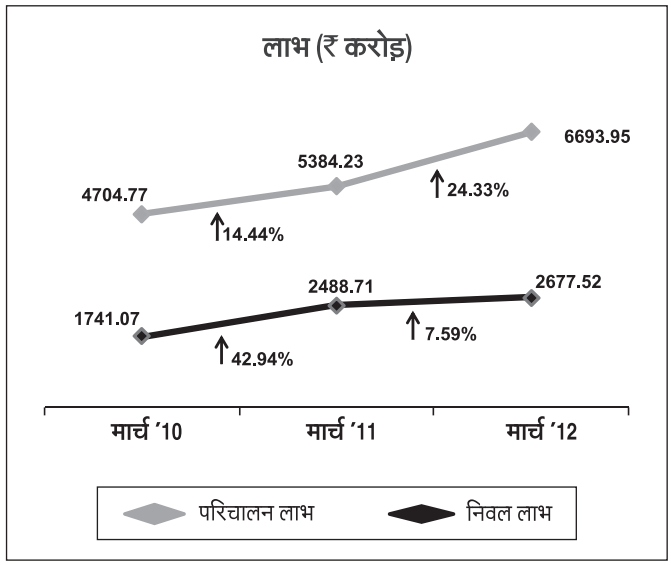
कार्यनिष्पादन की मुख्य बातें

वित्तीय मानदण्ड

- गत वर्ष की तुलना में 24.33% वृद्धि के साथ परिचालनगत लाभ ₹ 6,694 करोड़ रहा।
- शुद्ध लाभ ₹ 2,677 करोड़। पिछले वर्ष की तुलना में 7.59% की वृद्धि दर्ज हुई।
- पूँजी पर्याप्तता अनुपात पिछले वर्ष (बासल II के अंतर्गत) के 12.17% की तुलना में 11.95% रहा।
- निवल मालियत ₹ 18,759 करोड़। मार्च 2011 की तुलना में 21.03% की वृद्धि हुई।



- प्रति शेयर बही मूल्य ₹ 326.52 (पिछले वर्ष ₹ 283.24)
- 31.03.2012 को सकल अनर्जक आस्ति अनुपात 2.34%
- 31.03.2012 को निवल अनर्जक आस्ति अनुपात 1.47%
- बैंक का कुल कारोबार (जमा + अग्रिम) ₹ 5,69,710 करोड़ पर जा पहुंचा, इस प्रकार इसमें ₹ 54,670 करोड़ (10.61%) की वृद्धि दर्ज हुई।
- बैंक की कुल जमा राशियॉ ₹ 19,330 करोड़ की वृद्धि के साथ ₹ 3,18,216 करोड़ के स्तर पर पहुंच गई अर्थात् 6.47% की वृद्धि हुई। स्वदेशी जमाओं में कम लागत वाली जमाओं का हिस्सा 31.03.2011 के 29.18% की तुलना में 31.03.2012 को 34.25 % है।
- बैंक का कुल सकल ऋण 16.35% की वृद्धि दर्ज करते हुए ₹ 2,51,494 करोड़ तक पहुंच गया।



- शुद्ध समायोजित बैंक ऋण का 36.67 % भाग प्राथमिकता क्षेत्र उधार का रहा और शुद्ध समायोजित बैंक ऋण में कृषि ऋण का हिस्सा 14.54% रहा।
- एसएमई क्षेत्र का ऋण ₹ 30,045 करोड़ से बढ़कर ₹ 32,270 करोड़ हो गया, जिसमें 7.41% की वृद्धि दर्ज हुई।
- योजनाबद्ध खुदरा ऋण में 14.82% की वृद्धि हुई, जो ₹ 16,649 करोड़ से बढ़कर ₹ 19,116 करोड़ हो गया।
- पिछले वर्ष की तुलना में निर्यात ऋण में ₹ 791 करोड़ अर्थात 10.50% वृद्धि दर्ज हुई। जो 31.03.2012 को ₹ 8,128 करोड़ पर पहुंच गया।

नये उत्पाद एवं सेवाएं

- विदेशी केन्द्रों पर एनआरई/एनआरओ खाते खोलने के लिए एनआरआई ग्राहकों के लिए वेलकम किट की शुरूआत।
- बचत बैंक खातों में ब्याज का परिकलन 1 अप्रैल 2010 से मासिक उत्पाद से दैनिक उत्पाद आधार में परिवर्तित किया गया है।
- वित्त मंत्रालय के दिशानिर्देश तथा सिफारिशों के अनुसार बैंक की कार्पोरेट वेबसाइट (अंग्रेजी) विकलांग व्यक्तियों के योग्य बनाई गई है।
- बैंक ने बचत बैंक पास बुक (होरिजेंटल फार्मेट) का नया फार्मेट प्रारंभ किया है, जो वर्तमान फार्मेट (वर्टिकल फार्मेट) जहॉ दो पृष्ठों पर विवरण मुद्रित होते हैं, उसकी तुलना में उसी पृष्ठ पर लेन-देन के विवरण मुद्रित होंगे।
- भारतीय बैंकिंग कोड एवं मानक बोर्ड (बीसीएसबीआई) की आवश्यकतानुसार बैंक पास बुक एवं खातों के विवरण पर हेल्प लाईन नंबर मुद्रित कर रहा है।

- बैंक ने डेबिट सह-एटीएम कार्ड के लिए इन्स्टा-पिन जारी करना प्रारंभ किया है। इससे ग्राहक की रि-पिन प्राप्त न होने की शिकायतें दूर होंगी और साथ ही रि-पिन सृजित करने और मेल भेजने के प्रयास और खर्च में बचत होगी।
- डायमंड ग्राहकों को खाते का तिमाही समेकित विवरण पीडीएफ फार्मेट में ई मेल के माध्यम से भेजा जाता है।
- धोखाधड़ी निवारण के उपाय के रूप में एसएमएस अलर्ट - **स्टार संदेश** सृजित किया जाता है और सभी ग्राहकों को जिन्होंने सभी डिलीवरी चैनल से (इंटरनेट बैंकिंग/एटीएम/पीओएस) सभी नामे लेन-देन, ₹ 25,000/- और उससे अधिक के सभी नामे समाशोधन लेन-देन, ग्राहक प्रवृत्त सभी नामे अंतरण एवं ₹ 10,000/- और उससे अधिक के नकद भुगतान, ₹ 10,000/- और उससे अधिक के सभी नामे ईसीएस लेन-देन, सभी नामे आरटीजीएस लेन-देन और चेक बुक जारी करने के निवेदन स्वीकार करने पर पावती के लिए बैंक के पास मोबाइल नम्बर रजिस्टर्ड कराये हैं।
- इंटरनेट बैंकिंग ग्राहकों को नामांकन सुविधा के साथ ऑन लाईन मीयादी जमा करने की सुविधा।
- इंटरनेट बैंकिंग पासवर्ड का उपयोग करने वालों के लिए हॉट लिस्टिंग/रिसेट/अनलॉक/नामे सह एटीएम कार्ड पिन बदलने की सुविधा।
- वार्षिक कर विवरण देखना (फार्म 26 ए एस)
- स्टार ई ट्रेड - ऑन लाईन शेयर ट्रेडिंग - गुप्ता इक्विटी के साथ एकीकरण।
- बैंक का डेबिट सह-एटीएम कार्ड रखने वाले ग्राहकों के लिए ऑन लाईन ई-भुगतान की सुविधा का विस्तार किया गया है इससे ग्राहक क्रेडिट कार्ड एवं इंटरनेट बैंकिंग खातों के अलावा अपने डेबिट कम एटीएम कार्ड का ई भुगतान के लिए उपयोग कर सकेंगे।
- डिलीवरी चैनल के नवीनतम विकल्प के रूप में मोबाइल बैंकिंग सुविधा आरंभ की गई है जो वस्तुतः ग्राहकों को किसी भी समय कहीं से भी मोबाइल फोन से बैंकिंग क्रियाकलाप करने को स्वीकार करती है। यह सुविधा सभी खुदरा इंटरनेट बैंकिंग ग्राहकों को दी गई है और इसमें जमा शेष पूछताछ, अंतिम पॉच लेन-देन, चेक की स्थिति, निधि अंतरण एवं मोबाइल भुगतान जैसी विशेषताएं शामिल हैं।
- बैंकों के बीच स्टार कनेक्ट इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं के माध्यम से आरटीजीएस/एनईएफटी के उपयोग से ऑन-लाईन निधि अंतरण।
- आटो पे के लिए बीओआई स्टार ई भुगतान या विभिन्न उपयोगी सेवाओं/बिलों का ऑन-लाइन भुगतान।
- प्रत्यक्ष एवं अप्रत्यक्ष, केन्द्रीय उत्पाद एवं सेवा कर के लिए ई भुगतान।
- शेयरों में व्यापार के लिए स्टार ई-शेयर व्यापार।
- ई-भाड़ा भुगतान।
- विदेशी व्यापार लाइसेंस फीस महानिदेशक (डीजीएफटी) का ऑन लाइन भुगतान।
- रेल्वे एवं हवाई जहाज की टिकटों की ऑन लाईन बुकिंग।
- शिक्षा ऋण के लिए ऑन लाइन आवेदन।
- किसी भी डीपीओ में खाता रखने वाले खुदरा इंटरनेट बैंकिंग ग्राहक द्वारा आईपीओ निर्गमों के लिए अवरूद्ध आवेदन की बोली सह आवेदन पत्र (आसबा) ऑन लाइन करने के लिए प्रावधान।
- बीओआई - बीटीएम (मोबाइल के माध्यम से बैंकिंग की शुरूआत)
- माइक्रो एटीएम एवं बायोमैट्रिक पिन प्रमाणीकरण के साथ धन आधार कार्ड आरंभ।
- सभी नो फ्रिल खाता धारकों के लिए व्यक्तिगत दुर्घटना बीमा कवर की शुरूआत।
- बैंक ने वैकल्पिक डिलीवरी चैनल के रूप में बीओआई पेंशन आधार कार्ड, बीओआई प्रिविलेज इंटरनेशनल क्रेडिट एवं डेबिट कार्ड और रूपये कार्ड की शुरूआत की है।
- अंतर्राष्ट्रीय यात्रियों के लिए यूएस मुद्रा में विज़ा सम्बद्ध बीओआई इंटरनेशनल ट्रैवल कार्ड की शुरूआत की गई है।

कारोबार पहल

- नेशनल बैंकिंग समूह और थोक एवं अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह खण्ड के प्रमुख दो कार्यपालक निदेशक हैं, जो स्वतंत्र एवं संगठित रूप से कार्य कर रहे हैं।
- प्रधान कार्यालय स्तर पर नेशनल बैंकिंग समूह में ग्रामीण, वित्तीय समावेशन सहित खुदरा ग्रामीण और एसएमई बैंकिंग कारोबार इकाई का समावेश है जो बड़े पैमाने पर ग्राहक प्राप्त करने पर ध्यान केन्द्रित करते हैं।
- प्रधान कार्यालय स्तर पर थोक एवं अन्तर्राष्ट्रीय बैंकिंग समूह में बृहत कार्पोरेट बैंकिंग, मध्य कार्पोरेट बैंकिंग, समूहन सेवा सहित परियोजना वित्त का समावेश है अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग और कोषागार परिचालन थोक कारोबार के अवसर जुटा रहे हैं।
- बृहत कार्पोरेट और मध्य कार्पोरेट खातों को संबंधित शाखाओं के साथ सुव्यवस्थित करने का कार्य पूरा हो गया है। निरंतर आधार पर अद्यतन करने की प्रक्रिया वार्षिक अंतराल पर 31 मार्च को की जाती है।
- वर्तमान में 35 अंचलों में 52 **ग्रामीण प्रसंस्करण केन्द्र** परिचालन में हैं।
- कृषि कारोबार के नये क्षेत्र में प्रवेश की खोज के लिए उत्पाद नवीनता कक्ष के गठन की योजना है।
- बैंक के सभी क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक कोर बैंकिंग सोल्यूशन में परिवर्तित कर दिए गए है और आरटीजीएस/एनईएफटी योग्य हैं।
- कारोबार संपर्की चैनल के लिए नकदी एवं तदरूपता बीमा की शुरूआत की गई है।
- ऋण की शीघ्र सुपुर्दगी के लिए 21 खुदरा कारोबार केंद्र परिचालन में हैं।

- बैंक ने स्टार विद्या शिक्षा ऋण, संपत्ति पर बीओआई स्टार ऋण, स्टार डायमंड होम लोन योजनाएं प्रारंभ की है।
- 20 अंचलों में कुल **21 एसएमई सिटी सेंटर** कार्यरत है से केन्द्र टाइम अराउन्ड टाई (टीएटी) घटाने में सहायक है।
- 7 मंडल प्रबंधकों द्वारा **41 मिड कार्पोरेट** शाखाओं की निगरानी की जाती है।
- अच्छे ट्रैक रिकार्ड वाले एसएमई ग्राहकों को बढ़ावा देने के लिए बैंक ने डायमंड/प्लैटिनियम/गोल्ड कस्टमर संकल्पना प्रारंभ की है।
- बैंक ने मध्यम एवं लघु उद्यमों के लिए संमिश्र ऋण उत्पादन और सावधि ऋण उत्पाद प्रारंभ किए है। एसएमई उद्यमियों के लिए स्टार एसएमई कान्ट्रैक्टर क्रेडिट लाईन, स्टार एसएमई लिक्विड प्लस, स्टार एसएमई ऑटो एक्सप्रेस एण्ड एसएमई एज्यूकेशन प्लस ऋण योजनाएं प्रारंभ की है।
- **10 लार्ज कार्पोरेट** शाखाओं की प्रधान कार्यालय के महाप्रबंधक द्वारा सीधे निगरानी की जाती है।
- अग्रणी प्रबंधन प्रणाली (सेल्स फोर्स आटोमेशन) पहल करने, ट्रैक रखने और निगरानी के लिए स्थापित की गई है और संतोषप्रद ढंग से कार्य कर रही है।
- बैंक द्वारा विभेदक ब्याज दर (डीआरआई) योजना के अंतर्गत उत्पादक प्रयासों के लिए कम आय वाले समूहों के लिए 4% की रियायती दर पर वित्तीय सहायता प्रदान करने की योजना कार्यान्वित की जा रही है। वर्ष के दौरान 11665 हिताधिकारियों को वित्तीय सहायता प्रदान की गई है।
- स्वर्ण जयंती ग्रामीण आवास वित्त योजना (जीजेआरएचएफएस) के कार्यान्वयन के लिए बैंक सक्रिय रूप से जुड़ा हुआ है और राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा आबंटित लक्ष्य को प्राप्त कर लिया है। जीजेआरएचएफएस के अंतर्गत बैंक ने वर्ष के दौरान 1443 मामले स्वीकृत किए हैं।
- बैंक वित्तीय समावेशन कार्यक्रम को, एक अभियान के रूप में बैंकिंग उत्पाद और सेवाएं उन सभी को प्रदान करने के लिए जो वर्तमान में इनसे वंचित हैं, कार्यान्वित करने के लिए सक्रिय है। अब तक वित्तीय समावेशन की प्राप्ति के लिए पहले कदम के रूप में नो फ्रिल खाते खोलना था और इस प्रकार बैंक ने वित्तीय वर्ष 2011-12 के दौरान 12.63 लाख नो फ्रिल खाते खोले।
- बैंक हैंड हेल्ड डिवाइसेज और स्मार्ट कार्ड का उपयोग करके शुरू से अंत तक के आधार पर आईटी सोल्यूशन भी कार्यान्वित कर रहा है। बैंक ने 7.65 लाख स्मार्ट कार्ड जारी किए है/के सदस्य बनाये है।

परियोजना वित्त और समूहन ग्रुप

- यह तकनीकी मूल्यांकन और समूहन ऋण के कार्य की हामीदारी लेता है वित्तीय वर्ष 2012 की समाप्ति ₹ 13,119 करोड़ की परियोजना लागत और समूहन ऋण ₹ 20,957 करोड़ से की गई। कैलेंडर वर्ष 2011 के ब्लूमबर्ग लीड टेबल के अनुसार समूहन स्थान में बैंक ऑफ़ इंडिया ने पॉचवा स्थान प्राप्त किया।
- बैंक न खण्ड की विशिष्ट आवश्यकताओं का प्रबन्ध करने के लिए नया एस.एम.ई. वर्टिकल निर्मित किया है, जिसके प्रमुख महाप्रबन्धक हैं। ₹ 100 करोड़ के टर्न ओवर के साथ सभी कारोबार गतिविधियाँ सम्मिलित करने के लिए एस.एम.ई. कारोबार को और अधिक समावेशी परिभाषा दी गई है। यह वर्टिकल न केवल ऋण बल्कि कासा, खुदरा कारोबार, शुल्क आधारित आय और एस.एम.ई. खण्ड में तीसरे पक्ष के उत्पादों की वृद्धि को भी देखेंगे।
- डिलीवरी चैनल के नवीनतम विकल्प के रूप में मोबाइल बैंकिंग सुविधा आरंभ की गई है जो वस्तुतः ग्राहकों के किसी भी समय कहीं से भी मोबाइल फोन की सुविधा से बैंकिंग गतिविधियों को स्वीकार करती है। यह सुविधा सभी खुदरा इंटरनेट बैंकिंग ग्राहकों को दी गई है और इसमें जमाशेष पूछताछ, अंतिम पाँच लेन देन, चेक की स्थिति, अंतरण एवं मोबाइल भुगतान जैसी विशेषताएं शामिल है।
- एनआरआई ग्राहकों से संबंधित कुछ गतिविधियों को केन्द्रीकृत करने के लिए वैश्विक धन-प्रेषण केन्द्रों की स्थापना की गई है, जो यथाशीघ्र उत्पादों की सुपुर्दगी करेंगे और सक्रिय विपणन योजना एवं शिकायत निवारण तंत्र का कार्य भी शीघ्र कर सकेंगे।

पुरस्कार एवं प्रशंसाएं

- बैंक को इकॉनामिक टाइम्स/नीलसेन कंपनी के सर्वे में निम्नानुसार श्रेणीकृत किया गया हैः
- सर्वाधिक विश्वसनीय ब्रान्ड (एमटीबी) 2011
- * पीएसयू बैंकिंग वर्ग के अंतर्गत सीबीआई के बाद 2 रा
- शीर्ष सेवा बॉड के अंतर्गत 11 वॉ
- भारत सरकार ने सूक्ष्म एवं लघु उद्यम क्षेत्र के अंतर्गत उधार में बैंक के कार्यनिष्पादन को मान्यता दी है और इस हेतु बैंक को दूसरा श्रेष्ठ कार्य-निष्पादन पुरस्कार (एसबीआई के बाद अगला) प्रदान किया है। सीजीटीएमएसई की संपार्श्विक मुक्त उधार योजना के अंतर्गत सूक्ष्म एवं लघु खातों की अधिकाधिक संख्या कवर करने के लिए ''श्रेष्ठ कार्य निष्पादन बैंक'' के रूप में बैंक को मान्यता दी गई है।
- सीआईओ ग्रीन आईटी अवार्ड
- बैंक ऑफ़ इंडिया, मुंबई उत्तर अंचल ने राजभाषा हिंदी के प्रगामी के लिए भारत सरकार, गृह मंत्रालय, राजभाषा विभाग से तृतीय पुरस्कार प्राप्त किया।

वित्तीय समीक्षा

वित्तीय कार्य-निष्पादन

बैंक ने ₹ 6,693.95 करोड़ का परिचालन लाभ दर्ज किया (पिछले वर्ष यह ₹ 5,384.23 करोड़ था) निवल लाभ ₹ 2,677.52 करोड़ रहा। (पिछले वर्ष यह ₹ 2,488.71 करोड़ था) मिश्र कारोबार में 10.61% (₹ 5,15,040.06 करोड़ से ₹ 5,69,710.32 करोड़) के सुदृढ़ कारोबार वृद्धि के कारण निवल ब्याज आय में 6.44% की वृद्धि हुई। गैर-ब्याज आय में 25.74% की वृद्धि हुई और पिछले वर्ष के 52.12% की तुलना में 67.23% परिचालनगत व्यय कवर हुआ।