

वार्षिक रिपोर्ट  
ANNUAL REPORT  
2011-12

# Performing with Passion

कार्पोरेशन बैंक



Corporation Bank

A Premier Public Sector Bank

# हमारा विज़न

विश्व मानकों से युक्त  
सबसे पसंदीदा बैंक

# Our Vision

Most preferred Bank  
with Global Standards

# हमारा मिशन

विश्व श्रेणी की वित्तीय सेवाओं का  
प्रदाता बनना

विशेषतः नवोन्मेषी तथा तकनीकी  
पहल द्वारा ग्राहक  
अपेक्षाओं को पूरा करना

समावेशी बैंकिंग में अपना  
नेतृत्व बनाए रखना

हितधारकों के मूल्य में वृद्धि करना

राष्ट्रीय तथा सामाजिक  
दायित्वों को पूरा करना

ऐसे माहौल का निर्माण करना जो  
कर्मचारियों को बौद्धिक संतुष्टि  
व पेशागत उपलब्धियाँ दे

नैतिक मूल्यों तथा अच्छे कॉर्पोरेट  
अभिशासन के लिए आदर्श  
मॉडल के रूप में उभरना

# Our Mission

To become a provider of  
world-class financial services

To meet customer expectations,  
especially through innovation  
and technological initiatives

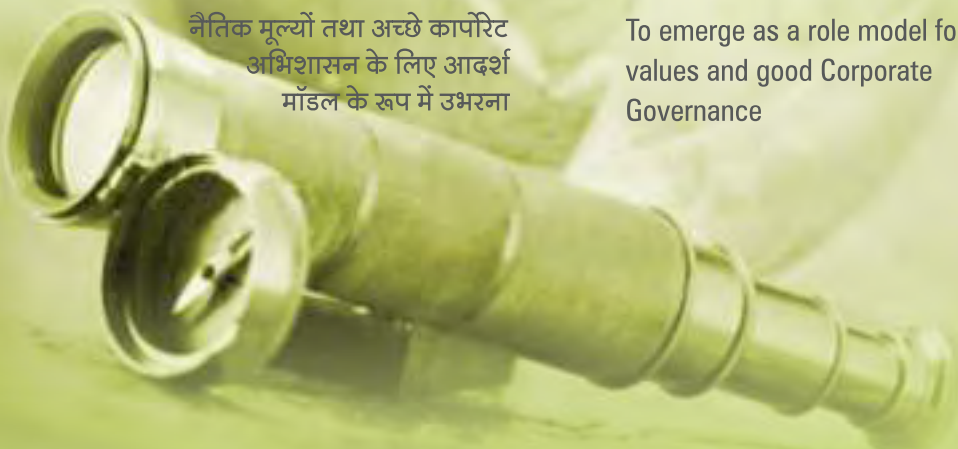
To maintain leadership in  
inclusive banking

To enhance stakeholders' value

To fulfill national and social  
obligations

To create an environment, intellectually  
satisfying and professionally  
rewarding to the employees

To emerge as a role model for ethical  
values and good Corporate  
Governance





## Corporation Bank

Redefining Premium Banking



*Performing with Passion*



कार्पोरेशन बैंक



Corporation Bank

A Premier Public Sector Bank

## वार्षिक रिपोर्ट ANNUAL REPORT 2011-2012

### विषय-सूची CONTENTS

विवरण Particulars	पृष्ठ सं Page No.
1. बैंक के गत दस वर्ष के निष्पादन की विशिष्टताएं PERFORMANCE HIGHLIGHTS FOR THE LAST 10 YEARS	01
2. अध्यक्ष का अभिभाषण CHAIRMAN'S STATEMENT	02
3. सूचना NOTICE	10
4. निदेशकों की रिपोर्ट DIRECTORS' REPORT	16
5. प्रबंधन-वर्ग का विवेचन एवं विश्लेषण MANAGEMENT DISCUSSION & ANALYSIS	28
6. कार्पोरेट अभिशासन पर रिपोर्ट REPORT ON CORPORATE GOVERNANCE	60
7. तुलन-पत्र एवं लाभ-हानि लेखा BALANCE SHEET AND PROFIT & LOSS ACCOUNT	130
8. समेकित तुलन-पत्र एवं लाभ-हानि लेखा CONSOLIDATED BALANCE SHEET AND PROFIT & LOSS ACCOUNT	188
9. कार्पबैंक सिक्युरिटीज़ लि. (अनुषंगी कंपनी) के लेखे ACCOUNTS OF CORPBANK SECURITIES LTD. (SUBSIDIARY COMPANY)	212
10. उपस्थिति पर्ची ATTENDANCE SLIP	241
11. एनईसीएस अधिदेश NECS MANDATE	243
12. प्रॉक्सी फॉर्म PROXY FORM	245

**वर्ष 2002-03 से 2011-12 तक बैंक का निष्पादन**  
**Bank's Performance from 2002-03 to 2011-12**

(राशि ₹ करोड़ में Amount ₹ in crore)

	2002-03	2003-04	2004-05	2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12
पूँजी Capital	143.44	143.44	143.44	143.44	143.44	143.44	143.44	143.44	148.13	148.13
आरक्षित निधियाँ एवं अधिशेष Reserves & Surplus	2226.76	2625.21	2911.48	3231.45	3622.01	4085.07	4753.07	5631.43	6989.68	8127.80
<b>कारोबार मानदंड</b> <b>Business Parameters</b>										
जमा राशियाँ Deposits	21724.57	23190.93	27233.16	32876.53	42356.89	55424.42	73983.91	92733.67	116747.50	136142.20
अग्रिम Advances	12029.17	13889.72	18546.38	23962.43	29949.65	39185.57	48512.16	63202.56	86850.40	100469.02
निवल निवेश Net Investments	10669.90	10685.04	10261.11	10651.99	14417.49	16512.38	24937.77	34522.63	43452.74	47474.63
कुल आय Total Income	2634.29	2717.94	2814.37	3100.93	3996.00	5216.33	7174.57	8481.03	10391.13	14510.40
व्यय किया गया ब्याज Interest Expended	1310.38	1237.24	1120.42	1399.66	2052.37	3073.24	4376.37	5084.35	6195.51	9870.89
परिचालन व्यय Operating Expenses	471.38	573.66	636.97	746.75	803.59	891.95	1001.58	1259.95	1641.71	1783.55
परिचालन लाभ Operating Profit	852.52	907.04	1056.98	953.62	1140.04	1251.14	1796.61	2069.61	2553.91	2855.97
निवल लाभ Net Profit	415.99	504.13	402.16	444.46	536.14	734.99	892.77	1170.25	1413.27	1506.04
<b>मुख्य अनुपात Key Ratios</b>										
पूँजी पर्याप्तता अनुपात (%) Capital Adequacy Ratio (%)	18.5	20.1	16.23	13.92	12.76	12.09	13.66	15.00	#12.90 ##14.11	#11.94 ##13.00
औसत आस्तियों पर प्रतिलाभ (%) Return on Average Assets (%)	1.88	1.96	1.40	1.29	1.26	1.38	1.28	1.28	1.21	1.06
ईक्विटी पर प्रतिलाभ (%) Return on Equity (%)	17.6	18.2	13.16	13.17	14.24	17.38	18.23	20.26	20.70	18.20
प्रति शेयर अर्जन (₹) Earnings per Share (₹)	29.0	35.15	28.04	30.99	37.38	51.24	62.24	81.58	98.50	101.67
प्रति शेयर बही मूल्य (₹) Book Value per Share (₹)	165.23	193.02	212.98	235.28	262.51	294.79	341.36	402.60	497.62	558.69
एनआईएम/NIM	3.6	3.8	3.94	3.56	3.24	2.71	2.26	2.41	2.85	2.48
कुल आय में गैर-ब्याजेतर आय (%) Non-interest income to total income (%)	20.2	19.0	20.06	17.87	15.90	13.42	17.06	16.95	12.09	10.29
सकल अग्रिमों में सकल एनपीए (%) Gross NPA to Gross Advances (%)	5.27	5.03	3.41	2.56	2.05	1.47	1.14	1.02	0.91	1.26
निवल अग्रिमों में निवल एनपीए (%) Net NPA to Net Advances (%)	1.65	1.80	1.12	0.64	0.47	0.32	0.29	0.31	0.46	0.87
लाभांश Dividend (₹)	4.50	6.00	6.50	7.00	9.00	10.50	12.50	16.50	20.00	20.50*

# बेसल I के अनुसार As per Basel I.

## बेसल II के अनुसार As per Basel II.

\* प्रति शेयर ₹ 20.50 के लाभांश की संस्तुति की गई Dividend of ₹20.50 per share recommended.



प्रिय शेयरधारको,

1. आपके बैंक की वर्ष 2011-12 की वार्षिक रिपोर्ट आपके समक्ष रखते हुए मुझे बेहद खुशी हो रही है। इस महान संस्था के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के पद का कार्यभार ग्रहण करने के उपरांत पहली बार आपको संबोधित करने में मुझे प्रसन्नता हो रही है। सबसे पहले मैं विनम्र निवेदन करता हूँ कि वैश्विक मंदी और भारतीय अर्थव्यवस्था पर उसके प्रभाव के परिप्रेक्ष्य में बैंक के कारोबार और लाभप्रदता, दोनों में वृद्धि को बरकरार रखना हमारे लिए एक चुनौती थी। मुझे पूरा विश्वास है कि आप इस बात से सहमत होंगे कि आपके बैंक ने 2011-12 में इन दोनों मानदंडों में अच्छा-खासा निष्पादन किया है। देश के आर्थिक एवं बैंकिंग परिदृश्य का संक्षिप्त विवरण तथा आपके बैंक के निष्पादन की प्रमुख विशेषताएं आपके सम्मुख रखते हुए मुझे खुशी है।

## 2. आर्थिक परिदृश्य

- 2.1 पिछले दो वित्तीय वर्षों के दौरान 8.4% की प्रभावकारी वृद्धि के बाद वित्त वर्ष 2011-12 में भारतीय आर्थिक संवृद्धि में नरमी देखी गई। केन्द्रीय सांख्यिकीय संगठन (सीएसओ) के अग्रिम प्राक्कलन के अनुसार, 2011-12 के दौरान सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) 6.9% की दर से बढ़ने की आशा है। नरम वृद्धि का मुख्य कारण औद्योगिक उत्पादन में मंदी है।
- 2.2 वर्ष के दौरान यूरोपीय बाज़ार में चिंताओं तथा यूएस अर्थव्यवस्था में मामूली सुधार के कारण वैश्विक माँग में मंदी महसूस की गई। उच्च मुद्रास्फीति, मौद्रिक कठोरता और वैश्विक वृद्धि में मंदी को प्रतिबिंबित करते हुए उभरती एवं विकासशील अर्थव्यवस्थाओं (ईडीई) में भी वृद्धि मंद हुई।
- 2.3 उच्च मुद्रास्फीति, बढ़ती ब्याज दरों, निवेशों में गिरावट, उच्च राजकोषीय एवं चालू खाता घाटा, बढ़ती तेल कीमतें, रुपए के मूल्यहास से उत्पन्न चिंताओं के दबाव से भारत का समष्टि आर्थिक परिवेश प्रभावित हुआ और अर्थव्यवस्था की वृद्धि पर दबाव पड़ा।
- 2.4 यद्यपि वृद्धि कम हुई, थोक मूल्य सूचकांक (डब्ल्यूपीआई) का स्तर वित्त वर्ष 2011-12 के अधिकांश समय ऊपर ही रहा। अप्रैल-नवंबर 2011 के दौरान लगातार 9% से अधिक के स्तर पर रहने के बाद मुद्रास्फीति का स्तर मार्च 2012 के अंत तक 6.9% तक घट गया जो भारतीय रिज़र्व बैंक के 7% के अनुमान के अनुरूप है। तथापि, कतिपय खाद्य वस्तुओं की कीमतों में वृद्धि और अंतर्राष्ट्रीय पण्यों की उच्च कीमतों के कारण खाद्य एवं ईंधन में महंगाई से चिंताएं बनी हुई हैं।



- 2.5 आगे, बाज़ार में अभी भी स्थिरता नहीं आई है। यूरो क्षेत्र में चिंताएं बढ़ रही हैं। यह स्पेन के हाल के क्रेडिट डाउनग्रेड और यू.के. में मंदी के रुझान से प्रतिबिंबित होता है। ब्रिक्स राष्ट्रों में भी वृद्धि दर नरम हुई है। समग्र घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय परिदृश्य में अपेक्षा के अनुरूप सुधार प्रतीत नहीं होता है। तथापि, विनियामक ने भारतीय और विश्व अर्थव्यवस्था में किए गए अनुमानों और प्रत्याशित पुनरुद्धार के आधार पर 2012-13 हेतु आशावादी दृष्टिकोण अपनाया है।
- 2.6 आर्थिक सर्वेक्षण में वित्तीय वर्ष 2012-13 के दौरान 7.6% की वृद्धि का संकेत किया है जबकि भारतीय रिज़र्व बैंक ने 7.3% की वृद्धि का अनुमान लगाया है। अगर मानसून सामान्य रहा तो कृषि में वृद्धि पिछले वर्ष के ही स्तर पर रहने की संभावना है। औद्योगिक क्षेत्र में पिछले वर्ष से भी बेहतर निष्पादन की उम्मीद है जो अर्थव्यवस्था की वृद्धि में सकारात्मक संकेत देता है। तथापि, वैश्विक वृद्धि परिदृश्य से संबंधित होने के कारण यह कहा जा सकता है कि भारतीय अर्थव्यवस्था में वृद्धि काफी हद तक अन्य प्रमुख अर्थव्यवस्थाओं द्वारा दर्ज वृद्धि पर निर्भर होगी। यह मुख्यतः उन राष्ट्रों के मामले में संगत है जो हमारे मुख्य व्यापार साझेदार हैं।
- 2.7 बैंकिंग क्षेत्र में, वित्त वर्ष 12 का निष्पादन उच्च ब्याज दरों और कम ऋण उठाव से प्रभावित हुआ। उच्च मुद्रास्फीति के कारण विनियामक मार्च-अक्तूबर 2011 के दौरान नीतिगत दरों में 375 आधार अंकों की वृद्धि करने पर मजबूर हुआ, इससे ऋण महंगा हो गया। उच्च ब्याज दरों की पेशकश करने के बावजूद बैंक जमाराशियों के माध्यम से अपेक्षित निधियाँ नहीं जुटा पाए जिससे नकदी तरलता पर दबाव पड़ा। व्यापार और माँग में मंदी और ग्राहकों की चुकौती क्षमता पर उच्च ब्याज दरों के अप्रत्यक्ष प्रभाव

**FROM THE CHAIRMAN AND MANAGING DIRECTOR**

**Dear Shareholders,**

1. It gives me immense pleasure to place before you the Annual Report of your Bank for the financial year 2011-12. I feel elated while making this maiden address to you on assuming the position of Chairman and Managing Director of this great institution. At the outset, I humbly submit that it was a challenge to us to sustain growth both in business and profitability of the Bank, in the backdrop of global slowdown and its impact on Indian economy. I am sure, you will appreciate that your Bank has done fairly well in both these important parameters during 2011-12. I am happy to share with you in brief, the Indian Economic and banking scenario and salient features of your Bank's performance.

**2. Economic Scenario**

2.1 After an impressive growth of 8.4% in the preceding two financial years, India's economic growth has seen a moderation in the financial year 2011-12. As per the advance estimate of Central Statistical Organisation (CSO), the Gross Domestic Product (GDP) during 2011-12, is expected to grow at 6.9%. The moderated growth is largely due to the deceleration in Industrial performance.

2.2 During the year, global demand experienced a slowdown due to the concerns in the European market and moderate recovery of the US economy. Growth also slowed down in emerging and developing economies (EDEs), reflecting the combined impact of higher inflation, monetary tightening and slowdown in global growth.

2.3 India's macro economic environment has been impacted by the concerns emerging from higher inflation, rising interest rates, fall in investments, higher fiscal & current account deficit, rising oil prices, depreciation of rupee, putting pressure on the growth of the economy.

2.4 Even though the growth came down, the level of Wholesale Price Inflation (WPI) remained elevated for most part of the financial year 2011-12. After remaining consistently at higher levels of above 9% during April – November 2011, the level of inflation dipped to 6.9% by end March 2012, consistent with the Reserve Bank of India's projection of 7%. However, the concerns remain in the form of food and fuel inflation, with a rise in the prices of certain food articles and the continuing high international commodity prices.



2.5 Going forward, the market has not yet stabilized. There have been growing concerns in Euro area which have been reflected in the recent credit down grade of Spain and recessionary trend in UK. The growth rate in the BRICS nations has also moderated. The overall domestic and international outlook does not seem to have improved as expected. However, the regulator has taken an optimistic outlook for 2012-13 based on the projections made and recovery expected in Indian as well as global economy.

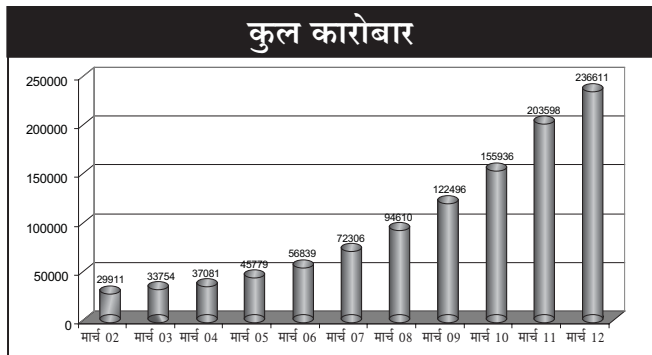
2.6 The economic survey has indicated a growth of 7.6% for the financial year 2012-13, while the RBI has projected a growth of 7.3%. With an assumption of a normal monsoon, the growth in agriculture is likely to be close to the last year's level. Industrial sector is expected to perform better than in the last year, showing some positive outlook for the growth of the economy. However, considering the linkages with global growth outlook it can be said that the growth of the Indian economy would be dependent, to quite an extent on the growth being registered by the other major economies. This is mostly relevant for the nations which are our predominant trade partners.

2.7 On the banking front, the performance in FY12 has been impacted by the high interest rates and low credit off take. Higher inflation had prompted the regulator to raise policy rates 375 basis points between March – October 2011, thus making the credit costlier. Despite offering high interest rates, banks were not able to mobilize the desired funds through deposits, creating pressure on liquidity. There have also been concerns on asset quality across the banking industry because of the indirect impact of trade & demand slowdown

के कारण बैंकिंग उद्योग में आस्ति गुणवत्ता के बारे में चिंताएं थीं।

- 2.8 30 मार्च 2012 को अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एससीबी) की समग्र जमाराशियाँ पिछले वर्ष के 15.9% की तुलना में 17.4% बढ़ीं। बैंक ऋण संवृद्धि मंद आर्थिक गतिविधि को प्रतिबिंबित करते हुए पिछले वर्ष के 21.5% से 19.3% तक घट गई। 23 मार्च 2012 को स्थूल मुद्रा (एम3) 13.0% की दर से बढ़ी, जबकि पिछले वर्ष की समरूपी अवधि के दौरान इसमें 16.1% की वृद्धि दर्ज हुई थी।
- 2.9 चुनौतीपूर्ण वातावरण के बावजूद, हमारा बैंक 16% की समग्र कारोबार वृद्धि को दर्ज कर सका है और मार्च 2012 को समाप्त वित्त वर्ष हेतु ₹ 2.36 लाख करोड़ के स्तर तक पहुँच सका है। जमाराशियों 17% की दर से बढ़कर 1.36 लाख करोड़ के स्तर को पार कर गई, जबकि समग्र ऋण 16% की वृद्धि सहित ₹1 लाख करोड़ के स्तर को पार कर गया है। बैंक ने एसएमई, कृषि, रीटेल आदि सहित विभिन्न सेगमेंटों को समर्थन देते हुए तथा वित्तीय समावेशन पर अतिरिक्त जोर देते हुए देश के उत्पादक क्षेत्रों में अपना केन्द्रित ध्यान जारी रखा। इसके अलावा, बैंक देश के उन बैंक सुविधा-रहित और कम बैंकिंग सुविधाओं वाले क्षेत्रों, ग्रामीण और अन्य क्षेत्रों में, जहाँ हमारी अभी उपस्थिति नहीं है, अपनी उपस्थिति दर्ज करने की ओर अग्रसर है। बैंक ने देश भर में हमारी बढ़ती उपस्थिति को दर्शाते हुए अपनी 1500वीं शाखा खोली और एक नया कीर्तिमान बनाया।
- 2.10 अपने टेक्नॉलॉजी पहलों के लिए प्रतिष्ठित इस बैंक ने ई-बैंकिंग की दिशा में एक और कदम बढ़ाया है। इसके अंतर्गत ऐसे एप्लिकेशन विकसित किए गए जो एन्ड्राइड टैब्लेटों और स्मार्ट फोनों में डाउनलोड किए जा सकते हैं। हम अपने वर्तमान और भावी ग्राहकों और स्ट्रेकधारकों को उत्तम सेवाएं देने हेतु अपने प्रयासों को जारी रखेंगे।
3. निष्पादन विशिष्टताएं  
2011-12 के दौरान आपके बैंक के निष्पादन की मुख्य विशिष्टताएं निम्नवत् हैं:

(₹ करोड़ में)

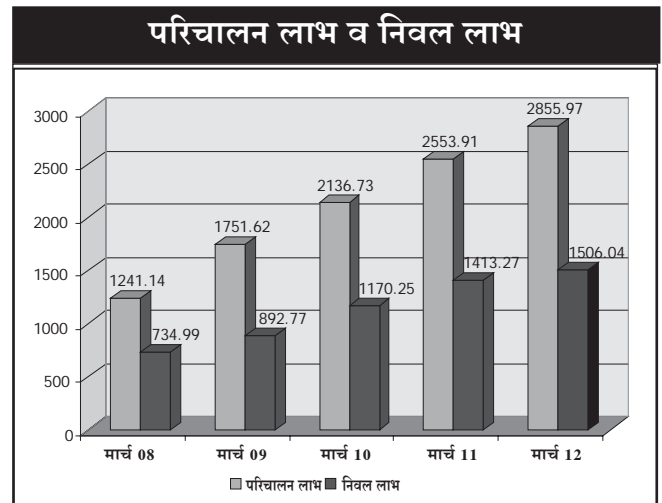


## 3.1 कारोबार वृद्धि

- 3.1.1 बैंक का कुल कारोबार 31.03.2011 को दर्ज ₹2,03,598 करोड़ के स्तर से 16.21% बढ़ते हुए 31 मार्च 2012 को ₹2,36,611 करोड़ तक पहुँच गया।
- 3.1.2 कुल जमाराशियाँ 16.61% की बढ़त से ₹1,36,142 करोड़ तक पहुँच गईं और कुल अग्रिम पहली बार रुपए एक लाख करोड़ के स्तर को पार करके 15.68% की वृद्धि दर्ज करते हुए ₹1,00,469 करोड़ तक पहुँच गए।
- 3.1.3 वर्ष के दौरान बैंक ने कृषि, एसएमई और खुदरा सेगमेंट पर ध्यान केन्द्रित किया। जहाँ एक ओर कृषि को ऋण 29.51% की दर से बढ़ते हुए ₹7,140 करोड़ तक पहुँच गए, वहीं एसएमई सेगमेंट को अग्रिम 22.9% की दर से बढ़ते हुए ₹14,340 करोड़ तक पहुँच गए। खुदरा ऋण ₹20,289 करोड़ रहा।
- 3.1.4 ऋण-जमा अनुपात (सीडी अनुपात) 73.80% रहा।
- 3.1.5 मानक आस्तियाँ बैंक ऋण के 98.74% रहीं।
- 3.1.6 समग्र निवेश पिछले वर्ष के ₹43,539.31 करोड़ की तुलना में ₹47,598.53 करोड़ रहे।

## 3.2 लाभप्रदता

(₹ करोड़ में)



- 3.2.1 बैंक की कुल आय 39.64% की वृद्धि दर्शाते हुए ₹4,119.27 करोड़ बढ़ते हुए ₹14,510.40 करोड़ तक पहुँच गई।
- 3.2.2 परिचालन लाभ 11.83% की वृद्धि दर्ज करते हुए ₹2,855.97 करोड़ तक बढ़ गया।
- 3.2.3 बैंक का निवल लाभ पहली बार ₹1,500 करोड़ के कीर्तिमान को पार करते हुए ₹1,506.04 करोड़ के स्तर पर पहुँचा।



and higher interest rates on repayment capacity of the clients.

2.8 As on 30<sup>th</sup> March 2012, the aggregate deposits of Scheduled Commercial Banks (SCBs) increased by 17.4% compared to 15.9% recorded in the previous year. Bank credit growth decelerated to 19.3% from 21.5% last year, reflecting slower economic activity. Broad money (M3) as on 23<sup>rd</sup> March 2012, grew by 13.0% compared to 16.1% recorded in the corresponding previous year.

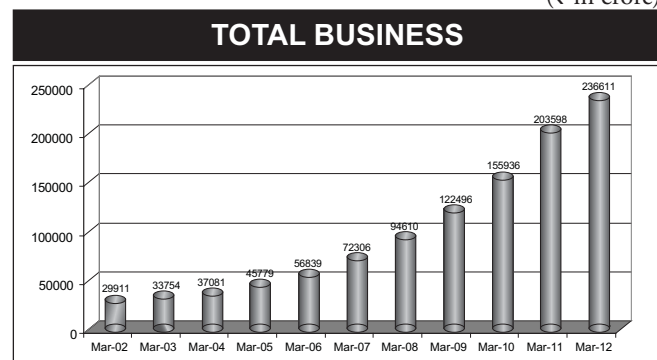
2.9 In spite of the challenging environment, our Bank could register an overall business growth of over 16% to reach a level of ₹2.36 lakh crore for the financial year ended March 2012. Deposits have grown by 17% to cross a level of ₹1.36 lakh crore, while overall credit surpassed a level of over ₹1 lakh crore with a growth of 16%. The Bank has continued its focused attention on the productive sectors of the country by giving support to various segments including SME, agriculture, retail etc., and by giving added thrust on financial inclusion. Besides this, the Bank is also poised to have a pan India presence with expansion in the unbanked and underbanked, rural and other areas of the country where we do not have presence as of now. The Bank has also created another milestone by opening its 1500th branch showing our growing presence across the country.

2.10 The Bank having been known for its technology initiatives has taken another step towards e-banking by developing applications that can be downloaded on to Android tablets and Smart Phones. We would continue to provide the best in class customer service as an endeavour to reach out to our existing as well as prospective customers and stakeholders.

## 3. Performance Highlights

The major highlights of your Bank's performance during 2011-12 are :

(₹ in crore)



## 3.1 Business growth

3.1.1 The Total Business of the Bank grew by 16.21% to reach to the level of ₹2,36,611 crore as on 31st March 2012 from ₹2,03,598 crore recorded as on 31.03.2011.

3.1.2 The Total Deposits has grown by 16.61% to reach ₹1,36,142 crore and the Total Advances, for the first time crossed the one lakh crore mark to reach ₹1,00,469 crore registering a growth of 15.68%.

3.1.3 During the year, the Bank focused on lending to Agriculture, SMEs and Retail segment. While credit to Agriculture increased by 29.51% to reach ₹7,140 crore, Advances to SME segment improved by 22.9% to ₹14,340 crore. The Retail credit stood at ₹20,289 crore.

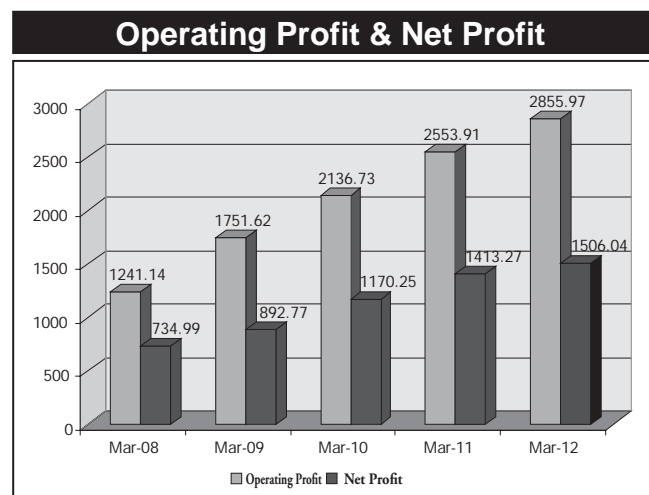
3.1.4 The Credit-Deposit ratio (CD ratio) stood at 73.80%

3.1.5 The Standard Assets constituted 98.74% of the Bank Credit.

3.1.6 The aggregate investments stood at ₹47,598.53 crore, as against ₹43,539.31 crore in the previous year.

## 3.2 Profitability

(₹ in crore)



3.2.1 The Total Income of the Bank increased by ₹4,119.27 crore to reach ₹14,510.40 crore, showing an increase of 39.64%.

3.2.2 The Operating Profit rose to ₹2,855.97 crore registering a growth of 11.83%.

3.2.3 The Net Profit of the Bank, for the first time, crossed a milestone figure of ₹1,500 crore to reach ₹1,506.04 crore.

- 3.3 बेसल II के अंतर्गत बैंक का सीआरएआर 13.00% के संतोषजनक स्तर पर रहा।
- 3.3.1 बैंक की निवल मालियत पिछले वर्ष के ₹7,138 करोड़ के मुकाबले ₹8,276 करोड़ के स्तर पर रही।
- 3.3.2 ईक्विटी पर प्रतिलाभ (आरओई) 18.20% और औसत आस्तियों पर प्रतिलाभ (आरओए) 1.06% है।
- 3.3.3 लागत में आय अनुपात पिछले वर्ष के 39.13% की तुलना में 38.44% तक सुधर गया।
- 3.3.4 ब्याजेतर आय 18.85% की दर से ₹1,492 करोड़ तक बढ़ गई और निवल ब्याज आय 7.05% की दर से ₹3,146 करोड़ तक बढ़ गई। निवल ब्याज मार्जिन 2.48% है।
- 3.4 प्रति शेयर अर्जन ₹98.50 से ₹101.67 तक बढ़ गया और प्रति शेयर बही मूल्य ₹497.62 से ₹558.69 तक बढ़ गया।
- 3.5 सकल एनपीए 1.26% रहा और निवल एनपीए 0.87% रहा। बैंक ने ₹758.60 करोड़ की एनपीए की नकद वसूली और उन्नयन किया है जो पिछले वर्ष से 20.93% अधिक है।
- 3.6 स्टाफ उत्पादकता में अच्छी-खासी वृद्धि दर्ज हुई है। प्रति कर्मचारी कारोबार ₹15.73 करोड़ से ₹17.13 करोड़ तक बढ़ गया, प्रति कर्मचारी निवल लाभ ₹10.9 लाख के स्तर पर रहा तथा प्रति शाखा कारोबार ₹149.59 करोड़ से ₹157.74 करोड़ तक बढ़ गया।
- 3.7 बैंक का यह दृढ़ विश्वास है कि नए ग्राहकों को पाना और वर्तमान ग्राहकों से संबंधों को पुष्ट करने से ही उसे अपने कारोबार विस्तार में मदद मिलेगी। वर्ष के दौरान बैंक का ग्राहक आधार 20.47 लाख बढ़कर 142.48 लाख तक पहुँच गया।
- 3.8 **सेवा आउटलेट:** बैंक के कुल सेवा आउटलेट 6000 के स्तर को पार करते हुए 6,164 ईकाइयों तक पहुँच गए हैं जिनमें 1,500 शाखाएं, 1,274 एटीएम और 3,390 शाखा-रहित बैंकिंग इकाइयाँ शामिल हैं। इनमें से 139 शाखाएं, 24 एटीएम और 890 शाखा रहित बैंकिंग इकाइयाँ वर्ष के दौरान परिचालित की गई थीं।
- 3.9 बैंक वित्तीय समावेशन के क्षेत्र में मानक स्थापित करता रहा है। वर्ष के दौरान, 890 गाँवों को समाविष्ट किया गया है जिससे कुल इकाइयों की संख्या 3,390 हो गई। 1.65 लाख से अधिक “नो फ्रिल” खाते खोले गए जिससे कुल खातों की संख्या 14.26 लाख हो गई, इनमें ₹67.49 करोड़ जमा शेष है। ₹33.17 करोड़ के 23,970 जनरल क्रेडिट कार्ड मंजूर किए गए। बैंक ने निर्दिष्ट समय के भीतर विभिन्न राज्यों की एसएलबीसी द्वारा आबंटित 332 गाँवों में वित्तीय समावेशन का कार्य पूरा किया है - 25 स्थानों में शाखा मॉडल द्वारा और 307 स्थानों में बिजनेस कोरेस्पॉण्डेंट मॉडल द्वारा। बैंक ने 6 राज्यों में 105 शहरी स्थानों में शहरी वित्तीय समावेशन को भी कार्यान्वित किया है।

## 3.10 लाभान्श

वर्ष 2011-12 के लिए प्रत्येक ₹10/- के ईक्विटी शेयर के लिए ₹20.50 के अब तक के सर्वाधिक लाभान्श की संस्तुति करने में आपके बैंक के निदेशक मंडल को खुशी हो रही है।

## 4. नई पहल

बैंक ने अपने कामकाज को सुधारने के लिए वर्ष के दौरान निम्नलिखित पहल की हैं:

- बैंक ने बेहतर नियंत्रण, निगरानी, प्रशासन और त्वरित निर्णयन प्रक्रिया हेतु तिरुवनंतपुरम, तिरुचिरापल्लि, नेल्लूर, वडोदरा, ठाणे, मेरठ, जयपुर, दिल्ली (अतिरिक्त), बेंगलूर (अतिरिक्त), पटना, लुधियाना और मंगलूर में 12 नए आंचलिक कार्यालय खोले हैं। इससे आंचलिक कार्यालयों की संख्या बढ़कर 31 हो गई है।
- त्वरित कारोबार विकास और तुरंत निर्णयन के लिए मुंबई, दिल्ली, बेंगलूर, चेन्नै, कोलकाता और अहमदाबाद में 1 मई 2012 से महा प्रबंधकों के अधीन 6 मंडल कार्यालय परिचालित किए गए।
- एसएमई ऋण पर केन्द्रित दृष्टिकोण और त्वरित नियोजन के लिए बैंक, मंगलूर, त्रिची, अहमदाबाद, कोलकाता, लुधियाना, चंडीगढ़ और जयपुर में 7 नए एसएमई ऋण केन्द्र परिचालित कर रहा है।
- ऑनलाइन बैंकिंग में ग्राहक की सुविधा को बढ़ाने के लिए इसमें कई नई विशेषताओं को जोड़ते हुए अधिक उपयोक्ता सुलभ बनाया गया है।
- गुणवत्ता सहित वृद्धि को त्वरित करने के लिए बैंक ने जन विकास, संगठनात्मक पुनर्रचना और प्रक्रिया परिवर्तन की दिशा में कई कदम उठाए हैं।
- खुदरा सेगमेंट के अंतर्गत वाहन ऋणों, आवास ऋणों और अन्य ऋणों की बढ़ती माँग को पूरा करने के लिए अधिक रीटेल हब खोलने की योजना है।
- अखिल भारतीय उपस्थिति के लिए 300 नई शाखाएं खोलने की योजना है।
- निकट भविष्य में हाँगकाँग और दुबई में ओवरसीज़ शाखाएं खोलने की संभावनाएं तलाशी जा रही हैं और कीनिया, जांबिया और मलेशिया आदि में शाखा खोलना विचाराधीन है।
- अधिक मोबाइल एटीएम और वित्तीय समावेशन संसाधन केन्द्र शुरू किए जाएंगे।
- आईटी का सहारा लेते हुए नए उत्पाद और सेवाएं प्रदान करते रहना।

## 5. पुरस्कार एवं सम्मान

विभिन्न प्रतिष्ठित संगठनों से प्राप्त पुरस्कार और सम्मान बैंक के निष्पादन का बयान करते हैं। उनमें से कुछ हैं: