



आईडीबीआई बैंक लिमिटेड IDBI Bank Limited
वार्षिक रिपोर्ट Annual Report 2010-11

विषय सूची	1	निदेशकों की रिपोर्ट प्रबंध विवेचना एवं विश्लेषण
	11	कारोबार परिदृश्य
	13	कारोबार समीक्षा
	18	जोखिम प्रबंध
	21	प्रबंध, निवर्तन एवं प्रभावित
	25	सूचना प्रौद्योगिकी
	27	कॉर्पोरेट गभिरण
		लेख
	69	बैंक के लेख
	135	समेकित लेख

CONTENTS	5	Directors' Report
		Management Discussion & Analysis
	39	Business Environment
	41	Business Review
	47	Risk Management
	49	Management, Controls & Systems
	53	Information Technology
	55	Corporate Governance
		Accounts
	69	Accounts of the Bank
	135	Consolidated Accounts



निदेशक मंडल

(तक 30 जून 2011)

BOARD OF DIRECTORS

(As on June 30, 2011)

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
(संस्था के अंतर्निष्ठ के नियम 116(1)
(ए) के अंतर्गत नियुक्त)
श्री आर.एम. मल्ला

Chairman & Managing Director
(Appointed under Article 116(1) (a) of the
Articles of Association)
Shri R.M. Malla

उप प्रबंध निदेशक (संस्था के अंतर्निष्ठ के नियम
116(1) (बी) के अंतर्गत नियुक्त)
श्री बी.पी. सिंह

Deputy Managing Director (Appointed under
Article 116(1) (b) of the Articles of Association)
Shri B.P. Singh

संस्था के अंतर्निष्ठ के नियम
116(1) (सी) के अंतर्गत नामित निदेशक
श्री राकेश सिंह
श्री आर. पी. सिंह

Directors nominated under Article 116(1) (c) of
the Articles of Association
Shri Rakesh Singh
Shri R.P. Singh

संस्था के अंतर्निष्ठ के नियम
116(1) (डी) के अंतर्गत नामित निदेशक
श्रीमती लीला फिरोज पूनावाला

Directors nominated under Article 116(1) (d)
of the Articles of Association
Smt. Lila Firoz Poonawalla

संस्था के अंतर्निष्ठ के नियम 116(1) (ई) के
अंतर्गत शेयरधारकों द्वारा निर्वाचित निदेशक
श्री के. नरसिम्हा मुर्ति
श्री एच.एल. जूत्शी
श्री सुभाष तुली
डॉ.बी.एस. बिष्ट

Directors elected by the Shareholders under
Article 116(1) (e) of the Articles of Association
Shri K. Narasimha Murthy
Shri H.L. Zutshi
Shri Subhash Tuli
Dr. B.S. Bisht

सांनिधिक लेखा परीक्षक

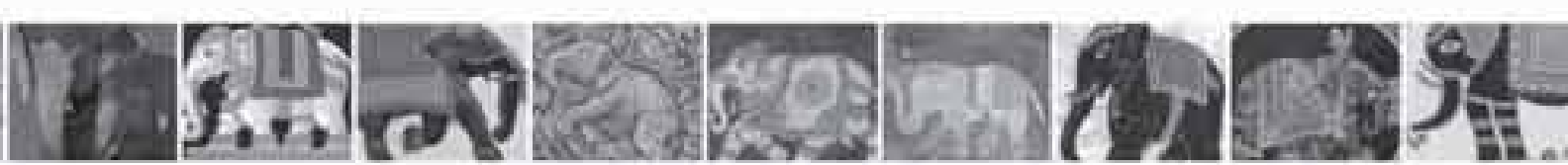
चोकशी एंड चोकशी
चार्टर्ड लेखाकार

एस.पी. चोपड़ा एंड कं.
चार्टर्ड लेखाकार

Statutory Auditors

Chokshi & Chokshi
Chartered Accountants

S.P. Chopra & Co.
Chartered Accountants



अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक की कलम से

From the CMD's Desk

प्रिय शेयरधारको,

आईडीबीआई बैंक के निदेशक मंडल और प्रबंधन दल को वित्तीय वर्ष 2010-11 के लिए बैंक की वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करते हुए प्रसन्नता हो रही है। मुझे यह बताते हुए बड़ी खुशी है कि हम विगत वित्त वर्ष में शानदार वित्तीय कार्य-निष्पादन प्रदर्शित करने में सफल रहे हैं। मैं इस सफलता का श्रेय अपने कर्मचारियों को देता हूँ, जिन्होंने आपके बैंक के ग्राहकों को सर्वोत्तम बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के लिए गहन प्रयास किए। यह वार्षिक रिपोर्ट बैंक द्वारा विगत वित्तीय वर्ष की विकास यात्रा और इस यात्रा के दौरान हासिल उपलब्धियों से आपको परिचित कराती है। इसके अलावा आपके बैंक के अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के रूप में अपने कार्यकाल के पहले वर्ष में सभी अंशधारकों से मुझे जो सहयोग एवं समर्थन मिला है, उसके लिए मैं आभारी हूँ।

हमारे माननीय केंद्रीय वित्त मंत्री श्री प्रणब मुखर्जी ने ठीक ही कहा है कि भारतीय बैंकिंग क्षेत्र दुनिया के सबसे ज्यादा सुरक्षित बैंकिंग क्षेत्रों में से एक है। अच्छी आर्थिक वृद्धि, अनुकूल जनसांख्यिकी और बैंकिंग सुविधाओं तक पहुंच की संभावना के चलते देश के बैंकिंग क्षेत्र को लाभ हो रहा है। भारतीय अर्थव्यवस्था में पिछले वित्त वर्ष में 8.5% की वृद्धि दर्ज हुई और इस वर्ष भी इस वृद्धि के जारी रहने की आशा है। इसका लाभ उठाने के लिए आपका बैंक देश भर में फैली अपनी शाखाओं के माध्यम से ग्राहकों को सुखद अनुभव प्रदान करने के अपने प्रयास जारी रखेगा। हम भारत की दीर्घकालिक उन्नति में सहभागी बने रहना चाहते हैं और देश में वित्तीय समावेशन को बढ़ावा देने के लिए बैंक शाखा नेटवर्क भी बढ़ा रहे हैं।

भारत में बैंकिंग परिचालन अब बहुत ग्राहक केंद्रित हो गए हैं। देश की युवा आबादी में अभूतपूर्व वृद्धि और बैंकिंग सेवाओं की बढ़ती मांग के चलते गाँव, सेवा गुणवत्ता और ग्राहक संतुष्टि अब भारतीय बैंकिंग जगत में सफलता के मूल मंत्र बन गए हैं। भारत में विदेशी बैंकों तथा नई पीढ़ी के निजी बैंकों की बढ़ती संख्या और सरकारी क्षेत्र के बैंकों की प्रबंधन शैली में आमूल-चूल परिवर्तन हो गया है, जिससे ग्राहकों का पसंदीदा बैंक बनने और निरंतर प्रतिस्पर्धी बढ़त बनाए रखने के लिए संतुष्टि, गुणवत्ता और निष्ठा का रणनीतिक महत्व बढ़ गया है और इसके लिए बैंक एक ठोस कारोबार रणनीति अपनाए हुए है। आपका बैंक प्रतिस्पर्धा के लिए पूरी तरह से तैयार है। आईडीबीआई बैंक ग्राहक आनंद में विश्वास रखता है, जिसमें महात्मा गाँधी का यह विचार प्रतिबिंबित होता है: “ग्राहक हमारे परिसर में सबसे महत्वपूर्ण आगंतुक है। वह हम पर आश्रित नहीं है, हम उस पर आश्रित हैं। वह हमारे काम के बीच व्यवधान नहीं है, बल्कि वही हमारे कार्यों का प्रयोजन है। वह हमारे कारोबार के लिए बाहरी व्यक्ति नहीं है, बल्कि वह इसका हिस्सा है। उसे सेवा देकर हम उस पर कोई कृपा नहीं कर रहे हैं, बल्कि सेवा का मौका देकर वह हम पर कृपा कर रहा है।”

आने वाले वर्षों में आपका बैंक कॉरपोरेट बैंकिंग कारोबार में अपनी श्रेष्ठ स्थिति को बनाए रखते हुए रिटेल कारोबार में वृद्धि पर ध्यान केंद्रित करता रहेगा। आईडीबीआई बैंक आज एक अत्यंत कुशल, समर्पित, युवा एवं अनुभवी कार्मिक तथा सुदृढ़ संगठनात्मक ढांचे के साथ एक ठोस कारोबार रणनीति अपनाए हुए है। आपका बैंक हर भारतीय के सपनों और आकांक्षाओं को साकार करने के लिए एक सक्रिय साझेदार के रूप में हर संभव कदम उठा रहा है।

आप सभी की तथा आपके परिवार के सदस्यों की हार्दिक शुभकामनाएं।

आपका,

रीमल्ला मल्ला

आर. एम. मल्ला
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

Dear Shareholders,

The Board of Directors and the Management Team of IDBI Bank are privileged to present the Bank's Annual Report for the Financial Year 2010-2011. I am extremely happy to state that we have been able to exhibit robust financial performance during last financial year. I attribute this success to the stellar efforts of our employees in delivering impeccable banking service to your Bank's customers. This Annual Report takes you through the odyssey of your Bank during the previous financial year and presents before you the fruits of this journey. Also, I am grateful to all the stakeholders for extending support and co-operation to me during first year of my tenure as CMD of your Bank.

As rightly stated by our Hon'ble Union Finance Minister Shri Pranab Mukherjee, Indian banking sector is one of the most secured in the world. Good economic growth, favourable demographics and under-penetration is benefiting the growth of banking sector in the country. Indian economy grew by 8.5% last fiscal and all of us expect the growth momentum to continue this year as well. To capitalize on this, your Bank will continue providing a delightful experience to its customers across all branches in the country. We remain focused on partnering India's growth for the long-term and also are expanding the Bank's branch network in a bid to promote financial inclusion in the country.

Banking operations have become very customer centric in India. With phenomenal rise in the country's young population and increased demand for banking services, speed, service quality and customer satisfaction have become key parameters to succeed in the Indian banking sector. The presence of foreign and new-generation private banks in India, and the paradigm shift in management style of state-owned banks in the country have stressed the strategic importance of satisfaction, quality and loyalty for winning consumer preferences and maintaining sustainable competitive advantages. Your Bank is fully prepared to meet the competition. IDBI Bank believes in customer delight that reiterates the philosophy of Mahatma Gandhi: "A customer is the most important visitor on our premises; he is not dependent on us. We are dependent on him. He is not an interruption in our work. He is the purpose of it. He is not an outsider in our business. He is part of it. We are not doing him a favor by serving him. He is doing us a favor by giving us an opportunity to do so."

In the years to come, your Bank's focus on growth in retail business would continue, without compromising its pre-eminent position in the corporate banking business. IDBI Bank today rides on the back of a robust business strategy, highly skilled, dedicated and young but experienced workforce and efficient organization structure. Your Bank is taking all the necessary steps to be an effective partner to every Indian in fulfilling their dreams and aspirations.

With best wishes to each one of you and your family members.

Yours sincerely,

R. M. Malla

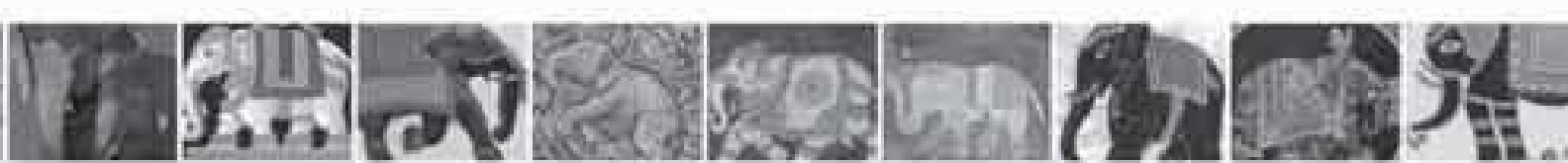
R. M. Malla
Chairman & Managing Director

April 19, 2011

19 अप्रैल 2011



निदेशकों की रिपोर्ट
DIRECTORS' REPORT



निदेशकों की रिपोर्ट : 2010-11

आपके बैंक के निदेशक मंडल को 31 मार्च 2011 को समाप्त वित्तीय वर्ष के लिए आपके बैंक के कारोबार तथा परिचालनों पर अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत करते हुए प्रसन्नता हो रही है।

वित्तीय वर्ष 2010-11 के दौरान आपके बैंक के परिचालनों में उल्लेखनीय प्रगति देखी गई। सामरिक नीति में परिवर्तन करने, ग्राहक आनंद पर ध्यान केंद्रित करने तथा विशिष्ट योजनाएं व बेहतर सेवाएं प्रदान करने जैसी गतिविधियों से कारोबार तथा लाभप्रदता सूचकांक में वृद्धि हुई। यह नजरिया बैंकिंग जगत में व्यापक परिवर्तन को दर्शाता है और इसी के कारण बैंक को अपनी योजनाओं व सेवाओं का विस्तार करने और ग्राहक, जो हमारे लिए सबसे अधिक मूल्यवान हैं, उनकी संख्या बढ़ाने में मदद मिली। 31 मार्च 2011 को आपके बैंक की कुल जमाराशियां तथा अग्रिम राशियां क्रमशः ₹ 1,80,485.8 करोड़ तथा ₹ 1,57,098.1 करोड़ रहे। समीक्षाधीन अवधि के दौरान आपके बैंक के कार्य-निष्पादन की प्रमुख विशेषताएं **तालिका 1** में दी गई हैं :

तालिका 1 : वित्तीय विशेषताएं		
विवरण	(₹ करोड़)	
वर्ष के अंत में	2009-10	2010-11
पूंजी	724.9	984.6
रिजर्व और अधिशेष	9,438.4	13,582.0
जमाराशियां	1,67,667.1	1,80,485.8
उधार राशियां	47,709.5	51,569.6
अन्य देयताएं और प्रावधान	8,032.9	6,754.8
कुल देयताएं	2,33,572.8	2,53,376.8
नकदी और रिजर्व बैंक के पास शेष	13,903.5	19,559.0
बैंकों के पास शेष और मांग तथा अल्प सूचना पर देय राशि	679.4	1,207.0
निवेश राशियां	73,345.5	68,269.2
अग्रिम राशियां	1,38,201.8	1,57,098.1
अचल और अन्य परिसंपत्तियां	7,442.6	7,243.5
कुल परिसंपत्तियां	2,33,572.8	2,53,376.8
इस अवधि में	2009-10	2010-11
कुल आय	17,563.0	20,684.5
कुल व्यय (प्रावधान छोड़कर)	14,836.6	16,526.6
प्रावधान (कर छोड़कर)	1,681.7	1,876.9
कर-पूर्व लाभ	1,044.7	2,281.0
कर के लिए प्रावधान*	13.6	630.7
कर-पश्चात् लाभ	1,031.1	1,650.3

लाभ एवं विनियोग

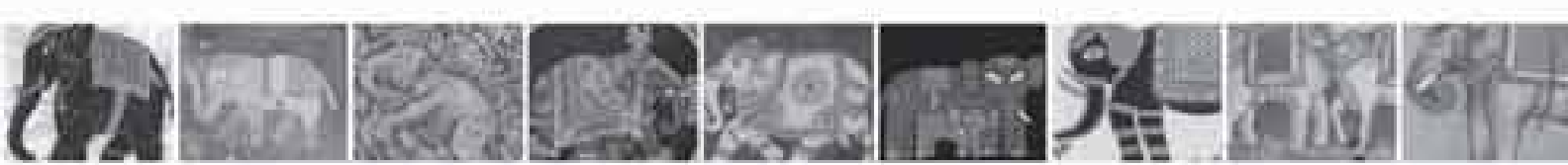
वित्तीय वर्ष अप्रैल 2010 - मार्च 2011 के दौरान आपके बैंक द्वारा अर्जित सकल आय ₹ 20,684.5 करोड़ रही, जिसमें ₹ 18,600.8 करोड़ की ब्याज आय तथा ₹ 2,083.7 करोड़ की अन्य आय शामिल है। वित्तीय वर्ष 2010-11 के दौरान ₹ 14,271.9 करोड़ के ब्याज व्यय तथा ₹ 2,254.7 करोड़ के परिचालन व्यय के चलते प्रावधान व आकस्मिकताओं को छोड़कर कुल व्यय ₹ 16,526.6 करोड़ रहा। इस अवधि के दौरान कुल ₹ 2,507.6 करोड़ के प्रावधान किये गये, जिनमें अशोध्य एवं संदिग्ध ऋणों और निवेश के लिए ₹ 1650.1 करोड़, पुनर्संचित परिसंपत्तियों के लिए ₹ 122.6 करोड़, मानक परिसंपत्तियों के लिए वृद्धिशील विवेकपूर्ण प्रावधान हेतु ₹ 104.2 करोड़ तथा कर के लिए ₹ 630.7 करोड़ शामिल हैं।

वित्तीय वर्ष 2010-11 के दौरान आपके बैंक का कर-पूर्व लाभ ₹ 2281.0 करोड़ रहा। कराधान के लिए ₹ 630.7 करोड़ का प्रावधान करने के बाद कर-पश्चात् लाभ ₹ 1650.3 करोड़ रहा। निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित कर-पश्चात् लाभ का विनियोग **तालिका 2** में दिया गया है।

तालिका 2 : लाभ का विनियोग		
विवरण	(₹ करोड़)	
	2009-10	2010-11
वर्ष के लिए निवल लाभ / (हानि)	1,031.1	1,650.3
आगे लाया गया लाभ / (हानि)	71.2	470.4
विनियोग के लिए उपलब्ध लाभ	1,102.3	2,120.7
विनियोग		
सांविधिक रिजर्व में अंतरित	258.0	413.0
पूंजी रिजर्व में अंतरित	-	1.5
सामान्य रिजर्व में अंतरित	100.0	600.0
आयकर अधिनियम, 1961 की धारा 36(1) (viii) के अधीन सृजित एवं अनुरक्षित विशेष रिजर्व में अंतरित	25.0	100.0
लाभांश		
- इक्विटी शेयर	217.4	344.6
- लाभांश पर कर	31.5	55.3
तुलन पत्र में ले जाया गया शेष लाभ	470.4	606.3

वर्ष के दौरान ₹ 10 अंकित मूल्य के प्रत्येक शेयर के लिए प्रति शेयर आय (ईपीएस) ₹ 18.4 रही और मार्च 2011 के अंत में प्रति शेयर बही मूल्य ₹ 128.4 रहा। निदेशकों ने वित्तीय वर्ष 2010-11 के लिए पूर्णतः प्रदत्त इक्विटी पूंजी पर 35% लाभांश की सिफारिश की है।

* वर्तमान आयकर और आस्थगित आयकर को घटाकर



पूँजी पर्याप्तता

आपका बैंक बासेल-II अनुपालक है और इसलिए जोखिम भारित परिसंपत्तियों की तुलना में पूँजी के अनुपात (सीआरएआर) की गणना भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा इस संबंध में निर्धारित मानदंडों के अनुसार की जाती है। ऋण जोखिम की गणना के लिए मानकीकृत दृष्टिकोण अपनाया जाता है, बाजार जोखिम का निर्धारण मानकीकृत दृष्टिकोण की अवधि पद्धति से किया जाता है और परिचालनगत जोखिम ऋण निवेश मूल संकेतक दृष्टिकोण पर आधारित है। वित्तीय वर्ष 2010-11 के दौरान भारत सरकार ने ₹ 3119.04 करोड़ की नई इक्विटी पूँजी लगाई, जिसके परिणामस्वरूप मार्च 2011 के अंत में सरकार की इक्विटी धारिता बढ़कर 65.13% हो गई। रिजर्व बैंक द्वारा कुल सीआरएआर के लिए निर्धारित 9% और मूल सीआरएआर के लिए 6% के मानदंड की तुलना में आपके बैंक का कुल सीआरएआर मार्च 2011 के अंत में 8.03% के टीयर I सीआरएआर के साथ 13.64% रहा।

कारोबार रणनीति

बैंक ने संपर्क आधार को सुदृढ़ कर उन्नत विशेषताओं वाले प्रॉडक्ट पेश करने की आक्रामक रणनीति अपनाई। कासा और रिटेल जमाराशियों के अंतर्गत अधिक से अधिक राशि जुटाने के लिए बैंक ने अपने बुनियादी ढांचे को सुव्यवस्थित करने के अलावा कई ठोस कदम उठाए। अपनी ऋण बही को व्यापक बनाने के लिए बैंक प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के ऋणों पर जोर देने तथा कॉरपोरेट-रिटेल ऋणों के संयोजन में सुधार करने की योजना बना रहा है। निवेश बैंकिंग प्रमुख कार्यकलाप बना रहा, जिसकी शुल्क आधारित आय बढ़ाने में उल्लेखनीय भूमिका रही। वर्ष के दौरान आपके बैंक की रणनीति के फलस्वरूप लाभप्रदता मानदंडों में सुधार हुआ और कारोबार मानदंडों में मजबूती आई, जिससे बैंक मौजूदा उद्योग मानदंडों पर खरा उतर सका है।

नये कारोबारी पहल कार्य

वित्तीय वर्ष के दौरान किए गए नए कारोबारी प्रयासों का मुख्य उद्देश्य बढ़ते ग्राहक आधार को मूल्य व सुविधा प्रदान करना, संबद्ध लाभ प्राप्त करना तथा आपके बैंक को उल्लेखनीय प्रगति के पथ पर अग्रसर करने के लिए सामरिक संकल्प हासिल करना था। भारतीय बैंकिंग जगत में 2010-11 का वित्तीय वर्ष इस बात के लिए याद रखा जाएगा कि आपके बैंक ने अपने 'ग्राहक आनंद' के लिए कासा और रिटेल जमा खातों को सभी प्रभागों से मुक्त कर दिया। इससे बैंक की जमा योजनाएं अन्य प्रतिस्पर्धियों के मुकाबले विशिष्ट बन गईं। इन कदमों से आपके बैंक को कारोबार पोर्टफोलियो से संबद्ध जोखिम प्रतिफल मैट्रिक्स को इष्टतम बनाने में सहायता मिली है।

बैंक ने अपने डेबिट कार्डों के जरिए ई-कॉमर्स लेन-देन के लिए ऑन लाईन भुगतान सुविधा भी प्रदान की। महिला ग्राहकों के लिए विशुद्ध रूप से एक अलग ही डेबिट कार्ड शुरू किया गया। ग्राहकों को डेबिट कार्ड का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित करने की दृष्टि से डेबिट कार्ड के उपयोग पर कैश बैक योजना भी ऑफर की गई। विनियामक ढांचे के तहत विभिन्न व्यावसायिक प्रतिष्ठानों से डेबिट कार्ड पर नकदी आहरण की अनुमति भी दी गई।

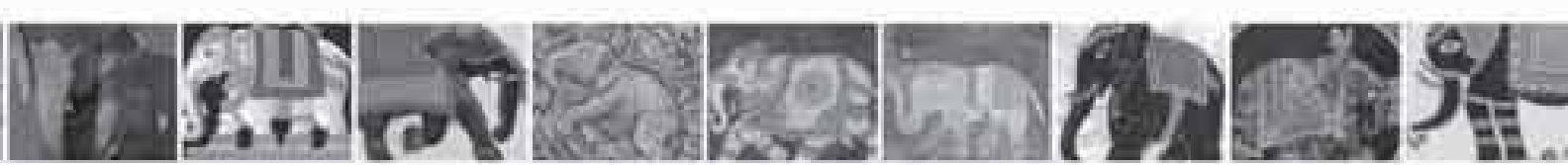
बैंक समाज के आर्थिक रूप से पिछड़े वर्ग और निम्न आय समूहों को वित्तीय सहायता उपलब्ध कराने के संबंध में सरकार की पहल को सहायता देने के लिए सतत प्रतिबद्ध है और इसीलिए इसने अन्य के साथ-साथ शहरी निर्धनों को आवास के लिए ब्याज उपदान योजना (ईशप) की शुरुआत की। बेहतर वित्तीय समावेशन के लिए आपके बैंक ने गुजरात सरकार के आदिवासी विकास विभाग के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किये हैं तथा कुछ और राज्य सरकारों से भी ऐसी ही साझेदारी के लिए प्रयत्न किए जा रहे हैं। बैंक ने भारतीय विशिष्ट पहचान प्राधिकरण (यूआईडीएआई) के पंजीयक के रूप में कार्य करने के लिए भी समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं।

आपका बैंक एमएसएमई ग्राहकों की विभिन्न जरूरतों को समझता है और इन्हें पूरा करने वाली नई योजनाएं पेश करने के लिए सदैव तत्पर रहा है। वित्तीय वर्ष 2010-11 के दौरान आपके बैंक ने एमएसएमई के लिए उनकी परिसंपत्तियों / संपत्तियों के मूल्य संवर्धन हेतु 'संपत्ति पर ऋण' योजना शुरू की। 'एसएमई स्मार्ट लाइन ऑफ क्रेडिट' योजना भी शुरू की गई ताकि एमएसएमई उभरते कारोबारी अवसरों का लाभ उठा सके। इसके अलावा आपके बैंक ने देश के कारीगर समुदाय की ऋण आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए भारतीय बैंक संघ द्वारा शुरू की गई 'शिल्पकार क्रेडिट कार्ड' योजना भी लागू की। स्वच्छ एवं हरित ऊर्जा स्रोतों की दिशा में बढ़ने के उद्देश्य से आपके बैंक ने अंतर्राष्ट्रीय स्तर के रिसर्च इंस्टीट्यूट 'वर्ल्ड रिसोर्स इंस्टीट्यूट' (डब्ल्यूआरआई), यूएसए के साथ गठबंधन किया, जोकि ऊर्जा बचत परियोजनाएं लागू करने के लिए समावेशी आधार पर एक ऋण प्रॉडक्ट तैयार कर रहा है।

इनके अलावा आपके बैंक ने एमएसएमई ग्राहकों को उनकी जरूरतों के मुताबिक त्वरित समाधान प्रदान करने के लिए कदम उठाए हैं। इसी भावना के मद्देनजर तथा एमएसएमई ऋण आधार व्यापक बनाने के लिए आपके बैंक ने सिडबी के साथ चुनिंदा शहरों की एमएसएमई इकाइयों के संयुक्त वित्तपोषण के लिए विशेष व्यवस्था की है। शुरुआत में यह योजना 10 केंद्रों अर्थात् अहमदाबाद, बंगलुरु, चैन्नै, कोयंबतूर, दिल्ली, इंदौर, जयपुर, लखनऊ, लुधियाना और राजकोट के लिए होगी, बाद में इसे पूरे देश में लागू किया जाएगा।

कार्रवाई में लगने वाले समय में सुधार लाने, लंबित सूची को छोटा करने और विभिन्न परिचालनों में त्रुटिहीन सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए वर्ष के दौरान कई नई पहलें शुरू की गईं / नई परियोजनाएं कार्यान्वित की गईं। बैंक के कोर बैंकिंग सॉफ्टवेयर के साथ जोड़कर नयी लॉकर प्रणाली शुरू की गई। इससे बैंक को किसी भी समय लॉकर की उपलब्धता और उनके किराए के बारे में ऑनलाइन जानकारी उपलब्ध हो सकेगी।

आपके बैंक ने शाखाओं में शिकायत निवारण प्रबंध (सीआरएम) के लिए सॉफ्टवेयर भी लगाया। सीआरएम मॉड्यूल के तहत त्वरित कार्रवाई व्यवस्था निर्मित की गई, जिसके द्वारा किसी शिकायत का निपटान निर्धारित समय में न होने पर उसे अगली कार्रवाई के लिए कॉरपोरेट कार्यालय के ग्राहक सहायता केंद्र को अग्रेषित कर दिया जाता है।



बैंक ने शाखाओं के लिए द्विभाषिक इलेक्ट्रॉनिक रजिस्टर की एक नई प्रणाली शुरू की है, जिसे कोर बैंकिंग सॉफ्टवेयर के साथ जोड़ा गया है। इस मॉड्यूल से लागत के साथ-साथ कागजी कार्रवाई में उल्लेखनीय कमी लाने में सहायता मिलेगी।

आपके बैंक ने अपनी सभी करेंसी चेस्टों के लिए आईएसओ 9001:2008 प्रमाणन प्राप्त किया है। कोची में एक नई करेंसी चेस्ट खोली गई, जिसे मिलाकर आपके बैंक में करेंसी चेस्टों की संख्या बढ़कर छः हो गई है।

बैंक को अपनी सभी केंद्रीय समाशोधन यूनिटों (सीसीयू) के लिए आईएसओ 9001:2008 प्रमाणन प्राप्त हुआ। अपने केंद्रीकृत परिचालनों, करेंसी चेस्टों और सीसीयू के लिए आईएसओ 9001:2008 प्रमाणन मिल जाने पर आईडीबीआई बैंक रिटेल बैंकिंग के सभी परिचालनों के लिए आईएसओ 9001:2008 प्रमाणन पानेवाला अनूठा बैंक बन गया है। इसके अलावा आईडीबीआई बैंक ने अपने केंद्रीकृत परिचालनों के लिए लीन सिक्स सिगमा प्रोजेक्ट भी लागू किया है। यह अपने ग्राहकों को त्रुटिहीन और सामयिक सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए बैंक द्वारा की गई एक विशेष पहल है।

रिटेल असेट पोर्टफोलियो में काम के बढ़ते दबाव के मद्देनजर तथा आईडीबीआई बैंक में आईडीबीआई होम फाइनेंस लिमिटेड के विलय होने के फलस्वरूप कार्य की बढ़ी हुई मात्रा को देखते हुए आपके बैंक ने उत्तर-दिनांकित चेकों के प्रबंध के लिए विशिष्ट सॉफ्टवेयर लगाया है। इस प्रणाली से बैंक को कम कार्रवाई समय में अधिक लिखतों पर कार्रवाई करने में सहायता मिलेगी।

संगठनात्मक संरचना

आपके बैंक ने संगठनात्मक संरचना को सुदृढ़ करने पर जोर देना जारी रखा, जिसके तहत ग्राहक संपर्क को ही बैंकिंग का सार माना जाता है। तदनुसार आपका बैंक वर्तमान में “ग्राहक संकेन्द्रित वर्टिकल” मॉडल के अनुरूप गठित है, जोकि बेहतर सेवाएं मुहैया कराने में सक्षम है। इस मॉडल से ग्राहक संपर्क प्रबंध बढ़ाने, ऋण वितरण में सुधार लाने और उपयुक्त व लाभदायक कारोबार की ओर ध्यान देने में महत्वपूर्ण सफलता मिली है।

वित्तीय वर्ष 2010-11 के दौरान विशेष कॉरपोरेट शाखाओं सहित 107 नई शाखाएं खोली गईं जिससे 31 मार्च 2011 को देशी शाखाओं की संख्या 815 तक हो गई। इसके अलावा डीआईएफसी, दुबई में एक विदेशी शाखा भी है। देशी शाखा नेटवर्क में 238 महानगरीय शाखाएं, 307 शहरी शाखाएं, 184 अर्ध-शहरी शाखाएं तथा 86 ग्रामीण शाखाएं शामिल हैं। परिचालन क्षेत्र में सुधार सुनिश्चित करने के लिए कुछ केंद्रों की शाखाएं पुनः अवस्थित की गईं और कुछ को बैंक की अन्य शाखाओं की तरह आकर्षक रूप देने के लिए उनकी नवीन साजसज्जा की गई। बैंक अपने शाखा नेटवर्क को बढ़ाने के लिए सतत रूप से प्रयासरत है, ताकि समुचित रूप से व्यापक ग्राहक आधार तैयार करने, ग्राहक सेवा में सुधार लाने और कासा योगदान बढ़ाने की रणनीति को कार्यान्वित किया जा सके। बैंक की विशेष कॉरपोरेट शाखाएं और रिटेल खंड के अंतर्गत ऋण प्रोसेसिंग केंद्र बढ़ाने की योजना है।

निदेशक मंडल

आपके बैंक के निदेशक मंडल में विभिन्न क्षेत्रों का प्रतिनिधित्व है और इसका गठन बैंककारी विनियमन अधिनियम, 1949, कंपनी अधिनियम, 1956 और बैंक के संस्था अन्तर्नियमों से शासित होता है और यह स्टॉक एक्सचेंज के साथ सूचीबद्धता करार में वर्णित कॉरपोरेट अभिशासन की अपेक्षाओं को पूरा करता है। बोर्ड स्वयं और बैंक के महत्वपूर्ण कार्य क्षेत्रों पर अधिक ध्यान देने के लिए बोर्ड की विभिन्न समितियों के माध्यम से कार्य करता है।

31 मार्च 2011 को बोर्ड में 10 निदेशक थे, जिनमें दो कार्यपालक निदेशक (अध्यक्ष सहित), दो गैर-कार्यपालक निदेशक और छः स्वतंत्र निदेशक थे। कार्यपालक अध्यक्ष के रूप में श्री आर.एम. मल्ला, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक; पूर्णकालिक निदेशक के रूप में श्री बी. पी. सिंह, उप प्रबंध निदेशक; गैर-कार्यपालक निदेशकों के रूप में श्री राकेश सिंह और श्री आर. पी. सिंह, केंद्र सरकार के अधिकारी; तथा स्वतंत्र निदेशकों के रूप में श्री अनलजीत सिंह, श्रीमती लीला फिरोज पूनावाला, श्री के. नरसिंह मूर्ति, श्री एच. एल. जुत्शी, श्री सुभाष तुली और डॉ. बी. एस. बिष्ट बोर्ड में शामिल हैं।

आपके बैंक के बोर्ड का कोई भी निदेशक बैंक के बोर्ड के किसी अन्य निदेशक से किसी भी रूप में संबद्ध नहीं है।

श्रीष समितियां

बोर्ड की कुल आठ समितियां अर्थात् कार्यपालक समिति, लेखा परीक्षा समिति, शेयरधारक / निवेशक शिकायत निवारण समिति, धोखाधड़ी निगरानी समिति, जोखिम प्रबंध समिति, ग्राहक सेवा समिति, सूचना प्रौद्योगिकी समिति और पारिश्रमिक समिति हैं।

कॉरपोरेट अभिशासन

आपका बैंक कॉरपोरेट अभिशासन के क्षेत्र में सर्वश्रेष्ठ पद्धतियां अपनाने के लिए प्रतिबद्ध है। आपके बैंक की यह मान्यता है कि उचित कॉरपोरेट अभिशासन सिर्फ नियामक अनुपालन की आवश्यकता मात्र नहीं है बल्कि शेयरधारिता मूल्य में वृद्धि के लिए एक सुसाध्यकारक भी है। आपके बैंक में अपनाई जा रही कॉरपोरेट अभिशासन पद्धतियों का विस्तृत विवरण इस वार्षिक रिपोर्ट में प्रबंध विवेचना एवं विश्लेषण के अंतर्गत एक अलग खंड के रूप में दिया गया है।

कंपनी अधिनियम, 1956 की धारा 217 (2ए) के अंतर्गत कथन

ऐसा कोई कार्मिक पूरे वर्ष बैंक की सेवा में नहीं रहा जिसे ₹ 60 लाख से अधिक वार्षिक पारिश्रमिक प्राप्त हुआ हो। इसके अतिरिक्त, बैंक की सेवा में वर्ष की किसी आंशिक अवधि के लिए ऐसा कोई कार्मिक नहीं था जिसे बैंक की सेवा अवधि के दौरान प्रतिमाह ₹ 5 लाख से अधिक पारिश्रमिक प्राप्त हुआ।

ऊर्जा संरक्षण और प्रौद्योगिकी अपनाने से संबंधित अधिनियम की धारा 217 (1) (ई) के प्रावधान आपके बैंक पर लागू नहीं होते हैं।



निदेशकों की जिम्मेदारी के संबंध में कथन

निदेशक मंडल एतद्द्वारा यह घोषणा और पुष्टि करता है कि :

- i. लेखों को तैयार करने में लागू लेखांकन मानकों का पालन किया गया है. साथ ही तात्त्विक रूप से अनुसरण न किये गये मामलों में उचित स्पष्टीकरण दिया गया है.
- ii. निदेशकों ने ऐसी लेखांकन नीतियों को अपनाया है और उन्हें सुसंगत रूप से प्रयुक्त किया है तथा ऐसे निर्णय लिए एवं अनुमान लगाए हैं जो उचित और विवेकपूर्ण हैं, ताकि लेखा वर्ष के अंत में आपके बैंक की स्थिति और इसी अवधि में आपके बैंक के लाभ अथवा हानि की सही एवं उचित तस्वीर प्रस्तुत की जा सके.
- iii) निदेशकों ने आपके बैंक की परिसंपत्तियों की सुरक्षा तथा धोखाधड़ी एवं अन्य अनियमितताओं को रोकने और उनका पता लगाने के लिए विनियामक प्रावधानों के अनुसार पर्याप्त लेखा रिकार्डों के रख-रखाव के लिए उचित और पर्याप्त सावधानी बरती है.
- iv) निदेशकों ने चालू संस्था के आधार पर लेखे तैयार किये हैं.

आभार

आपके बैंक का निदेशक मंडल भारत सरकार, भारतीय रिजर्व बैंक (रिजर्व बैंक), भारतीय प्रतिभूति एवं विनियम बोर्ड (सेबी), बीमा विनियामक एवं विकास प्राधिकरण (आईआरडीए) और अन्य सभी सांविधिक / विनियामक प्राधिकरणों को उनके बहुमूल्य सहयोग और मार्गदर्शन के लिए पूरे आदर के साथ हार्दिक धन्यवाद देता है. निदेशक मंडल राज्य सरकारों और अन्य बैंकिंग / वित्तीय संस्थाओं का भी उनके द्वारा दिये गये सहयोग और सहायता के लिए आभार मानता है. निदेशक मंडल विभिन्न बहुपक्षीय संस्थाओं और अंतर्राष्ट्रीय बैंकों / संस्थाओं से समय-समय पर मिले सहयोग तथा समर्थन के लिए उन्हें धन्यवाद देता है. बोर्ड अपने सभी शेयरधारकों और ग्राहकों को भी वर्ष के दौरान उनके द्वारा दिये गये सहयोग के लिए धन्यवाद देता है और आने वाले वर्षों में भी उनसे निरंतर सहयोग की आशा करता है. वित्तीय वर्ष के दौरान बैंक को बैंकिंग क्षेत्र में उत्कृष्टता के लिए कई सम्मान और पुरस्कार प्राप्त हुए हैं. बैंक के प्रयासों को मिली सराहना के लिए बोर्ड इन सभी संगठनों / एजेंसियों का आभारी है. निदेशक मंडल अपने समस्त स्टाफ की निष्ठापूर्ण और समर्पित सेवाओं की सराहना करता है और आपके बैंक के कार्य-निष्पादन में सुधार लाने में उनकी प्रतिबद्धता का सम्मान करता है.

स्थान: मुंबई

दिनांक : 19 अप्रैल 2011

आर. एम. मल्ला

अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक



Directors' Report : 2010-11

The Board of Directors of your Bank takes pleasure in presenting its Report, reflecting the business and operations of your Bank for the financial year ended March 31, 2011.

During the financial year 2010-11, the operations of your Bank witnessed considerable progress driven by strategic policy realignments, focus on customer delight, superior product characteristics, service delivery among others, which consequentially led to improvement in business and key profitability indicators. The approach *per se* reflects a paradigm shift in banking space, enabling your Bank to expand its products and services range, availed by increased number of customers which we value the most. As on March 31, 2011 aggregate deposits and advances of your Bank reached ₹ 1,80,485.8 crore and ₹ 1,57,098.1 crore respectively. Performance highlights of your Bank for the period under review are presented in **Table 1**.

Table 1 : Financial Highlights		
Particulars	(₹ crore)	
As at year-end	2009-10	2010-11
Capital	724.9	984.6
Reserves & Surplus	9,438.4	13,582.0
Deposits	1,67,667.1	1,80,485.8
Borrowings	47,709.5	51,569.6
Other Liabilities & Provisions	8,032.9	6,754.8
Total Liabilities	2,33,572.8	2,53,376.8
Cash & Balances with RBI	13,903.5	19,559.0
Balances with Banks and Money at Call & Short Notice	679.4	1,207.0
Investments	73,345.5	68,269.2
Advances	1,38,201.8	1,57,098.1
Fixed & Other Assets	7,442.6	7,243.5
Total Assets	2,33,572.8	2,53,376.8
For the period	2009-10	2010-11
Total Income	17,563.0	20,684.5
Total Expenses (other than provisions)	14,836.6	16,526.6
Provisions (other than tax)	1,681.7	1,876.9
Profit Before Tax	1,044.7	2,281.0
Provision for Tax*	13.6	630.7
Profit After Tax	1,031.1	1,650.3

*Net of Current Income Tax and Deferred Income Tax

Profit and Appropriations

During the financial year April 2010 - March 2011, total income of your Bank increased to ₹ 20,684.5 crore with the contribution of interest income at ₹ 18,600.8 crore and other income at ₹ 2,083.7 crore. Interest expenses of ₹ 14,271.9 crore and operational expenses of ₹ 2,254.7 crore, led to total expenditure, excluding provisions and contingencies, of ₹ 16,526.6 crore during FY 2010-11. Total provisions during the period remained at ₹ 2,507.6 crore, comprising ₹ 1650.1 crore towards bad & doubtful debts and investments, ₹ 122.6 crore towards restructured assets, ₹ 104.2 crore towards incremental prudential provisions for standard assets, and ₹ 630.7 crore towards tax.

Profit Before Tax (PBT) of your Bank during the FY 2010-11 came to ₹ 2281.0 crore. After making a provision of ₹ 630.7 crore towards taxation, Profit After Tax (PAT) amounted to ₹ 1650.3 crore. Appropriation of PAT as approved by the Board of Directors is given in **Table 2**.

Table 2 : Appropriation of Profits		
Particulars	(₹ crore)	
2009-10	2010-11	
Net Profit/(Loss) for the year	1,031.1	1,650.3
Profit/(Loss) brought forward	71.2	470.4
Profit available for appropriations	1,102.3	2,120.7
Appropriations		
Transferred to Statutory Reserve	258.0	413.0
Transferred to Capital Reserve	-	1.5
Transferred to General Reserve	100.0	600.0
Transferred to Special Reserve created and maintained u/s 36(1)(viii) of IT Act, 1961	25.0	100.0
Dividend		
- Equity Shares	217.4	344.6
- Tax on Dividend	31.5	55.3
Balance of Profit carried to Balance Sheet	470.4	606.3

For each share with face value of ₹ 10, Earning Per Share (EPS) during the year stood at ₹ 18.4 and Book Value Per Share stood at ₹ 128.4 as at end-March 2011. The Directors



have pleasure in recommending dividend at 35% on the fully paid-up equity capital for the financial year 2010-11.

Capital Adequacy

Your Bank is Basel-II compliant and the Capital to Risk-weighted Assets Ratio (CRAR) is computed in adherence to norms prescribed by RBI in this regard. Credit Risk is computed using the Standardized Approach, Market Risk is arrived by using Duration Method of Standardized Approach and Operational Risk exposure is based on Basic Indicator Approach. During FY 2010-11, Government of India infused fresh equity capital to the extent of ₹ 3119.04 crore, thereby increasing its equity holding to 65.13% as at end-March 2011. Against the stipulated RBI norm of 9% for total CRAR and 6% for core CRAR, your Bank's total CRAR worked out to 13.64% with Tier-I CRAR of 8.03% as at end-March 2011.

Business Strategy

The Bank's strategy covered a very aggressive scale up of relationship base and product offerings with elevated features. Suitable measures have been undertaken along with infrastructure repositioning, so as to realize more amounts of CASA and other retail deposits. The Bank, in its quest to granularize its loan book, plans to build priority sector lending and improve upon composition of corporate-retail loans. Investment Banking continued to be a focus area which contributed significantly to growth in fee based income. Your Bank's strategy during the year resulted in improving its profitability parameters and consolidating its business parameters so as to bring them more in line with the prevailing industry benchmarks.

New Business Initiatives

Fresh business efforts undertaken during the fiscal principally aim to impart value and comfort to our increasing clientele, derive associated benefits and realize the strategic vision of escalating your Bank to a sustainable growth path. The financial year 2010-11, would be remembered in the Indian Banking space wherein your Bank, in its quest "delight for its customers" freed all charges on CASA and retail deposit accounts. This shows improved product characteristics of the Bank's deposit products over its competitors. The measure empowers your Bank to optimize its risk-return matrices associated with its business portfolio.

The Bank has also provided facility of making on-line payments for e-commerce transactions through its debit card. A new variant debit card was launched exclusively for women customers. In order to encourage customers with regard to usage of debit card, a cash back scheme for debit card usage was also offered. Within the regulatory framework, cash withdrawal was allowed on debit card at various merchant establishments.

The Bank is increasingly committed to support government initiatives offering financial services to Economically Weaker Sections (EWSs) and Lower Income Groups (LIG) of society and accordingly offered, along with others, Interest Subsidy Scheme for Housing the Urban Poor (ISHUP). In its efforts to ensure improved financial inclusion, your Bank has signed MOU with Tribal Development Department, Government of Gujarat and is exploring similar partnership with other State Governments. The Bank has also signed MOU with Unique Identification Authority of India (UIDAI) for acting as a registrar.

Your Bank understands various needs of the MSME clients and is always on the lookout to offer new products that are customized to take care of such needs. During FY2010-11, your Bank launched 'Loan Against Property' for the MSMEs to unlock value of their assets/properties. 'SME Smart Line of Credit' was also introduced so that MSMEs could take advantage of emerging business opportunities. In addition, your Bank implemented the 'Artisan Credit Card' scheme of Indian Banks' Association (IBA) to take care of the credit needs of the artisan community of the nation. With a view to move towards cleaner and green energy sources, your Bank joined hands with World Resource Institute (WRI), USA, one of the top international research institutes on a non-exclusive basis in developing a loan product for implementation of Energy Saving projects.

Apart from these, your Bank has taken steps to offer tailor-made, faster solutions to the MSME clients. In this spirit, and to further enrich the MSME loan basket, your Bank has tied-up with SIDBI in an exclusive arrangement to jointly finance MSME units, initially in 10 centres viz., Ahmedabad, Bangalore, Chennai, Coimbatore, Delhi, Indore, Jaipur, Lucknow, Ludhiana and Rajkot, subsequently to be rolled out across the country.

A series of new initiatives / projects were implemented during the year in order to improve Turn Around Time (TAT), soften cost and provide error free services in various facets of our operations. A new locker management system was launched linked to Core Banking software of the Bank. It helps the Bank to have online position of locker availability and rentals at any given point of time.

Your Bank has also launched a software for Complaint Resolution Management (CRM) at branches. An escalation mechanism has been built in the CRM module whereby if the complaint is not resolved within the stipulated time, the same is forwarded to the Customer Care Centre at Corporate Office for further action.

The Bank has introduced a new system of electronic registers in bilingual form at branches which is linked to Core Banking Software. This module was launched in