

## वार्षिक रिपोर्ट Annual Report: 2011-12

विषय सूची	1	निदेशकों की रिपोर्ट प्रबंध विवेचना एवं विश्लेषण
	11	कारोबार परिदृश्य
	13	कारोबार समीक्षा
	22	जोखिम प्रबंध
	25	प्रबंध, नियंत्रण एवं प्रणालियां
	33	सूचना प्रौद्योगिकी
	35	कॉरपोरेट अभिशासन
		<b>लेखे</b>
	83	बैंक के लेखे
	155	समेकित लेखे
<b>CONTENTS</b>	5	<b>Directors' Report</b>
		<b>Management Discussion &amp; Analysis</b>
	49	Business Environment
	51	Business Review
	60	Risk Management
	62	Management, Controls & Systems
	69	Information Technology
	70	Corporate Governance
		<b>Accounts</b>
	83	Accounts of the Bank
	155	Consolidated Accounts



## निदेशक मंडल BOARD OF DIRECTORS

(यथा 07 जुलाई 2012)/As on July 07, 2012)



कार्यपालक निदेशक	Executive Directors
श्री आर. एम. मल्ला, अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक	Shri R. M. Malla, CMD
श्री बी.के. बत्रा, उप प्रबंध निदेशक	Shri B. K. Batra, DMD

सरकारी निदेशक	Government Directors
श्री सुनील सोनी	Shri Sunil Soni
श्री प्रदीप कुमार चौधरी	Shri P. K. Chaudhery

स्वतंत्र निदेशक	Independent Directors
श्री पी.एस. शेनॉय	Shri P. S. Shenoy
श्री सुभाष तुली	Shri Subhash Tuli
श्री एस. रवि	Shri S. Ravi
श्री निनाद कर्पे	Shri Ninad Karpe



सांविधिक लेखापरीक्षक	Statutory Auditors
चोकशी एंड चोकशी	Chokshi & Chokshi
सनदी लेखाकार, मुंबई	Chartered Accountants, Mumbai
एस.पी. चोपड़ा एंड कं.	S.P. Chopra & Co.
सनदी लेखाकार, नई दिल्ली	Chartered Accountants, New Delhi

मुख्य वित्तीय अधिकारी	Chief Financial Officer
श्री पी. सीताराम	Shri P. Sitaram

कंपनी सचिव	Company Secretary
श्री पवन अग्रवाल	Shri Pawan Agrawal



प्रिय शेयरधारको,

आईडीबीआई बैंक के निदेशक मंडल और प्रबंधन टीम की ओर से बैंक की वित्तीय वर्ष 2011-12 की वार्षिक रिपोर्ट प्रस्तुत करते हुए मुझे अत्यंत प्रसन्नता हो रही है।

अभी-अभी गुजरा यह साल आम तौर पर भारतीय अर्थव्यवस्था और खास तौर पर बैंकिंग जगत के लिए बड़ा कठिन रहा। यूरोपीय अर्थव्यवस्था में आए आर्थिक संकट और मंदी के कारण वैश्विक आर्थिक परिदृश्य निराशाजनक हो गया, जिसके चलते भारतीय अर्थव्यवस्था के समक्ष नई चुनौतियाँ उभर कर आईं। घरेलू मोर्चे पर भारत को बढ़ते स्फीतिकारी दबावों का सामना करना पड़ा और इन पर अंकुश लगाने के लिए कई बार नीतिगत दरें बढ़ानी पड़ीं। यही नहीं, सुस्त निर्यात माँग और नए आदेशों में मंद वृद्धि के चलते औद्योगिक उत्पादन में भी उल्लेखनीय गिरावट आई। बैंकिंग क्षेत्र के कारोबार पर सीधा असर डालने वाला निवेश माहौल भी ठंडा ही रहा।

इन हालातों के बावजूद आपके बैंक ने वित्तीय वर्ष 2011-12 के दौरान भी बेहतर कार्य-निष्पादन जारी रखा। विगत वित्तीय वर्ष के दौरान आपके बैंक ने कारोबार व लाभप्रदता संबंधी सभी मानदंडों में जोरदार संवृद्धि दर्ज की और वित्तीय वर्ष 2012 में अब तक का सबसे अधिक मुनाफा हासिल किया। ‘सभी के लिए बैंकिंग’ के मूल मंत्र पर अपने विश्वास के बूते हम इस महान देश के हर हिस्से तक अपनी पहुँच बढ़ा सके, साथ ही बैंकिंग उत्पादों व सेवाओं की समग्र श्रृंखला प्रदान कर सके। आपके बैंक के शाखा नेटवर्क का उल्लेखनीय विस्तार हुआ, जिसके चलते हम अधिक से अधिक ग्राहकों की सेवा करने में समर्थ हो सके।

आपके बैंक की उपलब्धियों को देखते हुए इसे कई सम्मानों व पुरस्कारों से नवाजा गया। वर्तमान में आपका बैंक देश के उन सबसे बड़े बैंकों में से एक है, जिनके पास शाखाओं व एटीएमों का व्यापक नेटवर्क है। यहाँ तक कि प्रौद्योगिकी के मोर्चे पर भी आपके बैंक ने बदलते समय के साथ चलते हुए कई ग्राहक अनुकूल पहल कार्य किए ताकि अपने ग्राहकों की और भी बेहतर ढंग से सेवा की जा सके।

आपके बैंक ने विगत वर्षों में अपने को शीर्ष विकास वित्तीय संस्था से यूनिवर्सल वाणिज्यिक बैंक के रूप में रूपांतरित करते हुए कई संरचनात्मक व संगठनात्मक परिवर्तन किए हैं। इसे देखते हुए ऐसे नए

*Dear Shareholders,*

On behalf of the Board of Directors and the Management Team of IDBI Bank, I am very happy to present the Bank's Annual Report for the Financial Year 2011-12.

The year just past has been a difficult year for the Indian Economy in general and for the banking sector in particular. The turbulent global economic conditions, induced by the economic crisis and recessionary conditions in the European economy presented fresh challenges to the Indian economy. On the domestic front, India was confronted with rising inflationary pressures – to contain which the policy rate had to be hiked several times. To add to the woes, there was a marked slowdown in the industrial production driven by the subdued overseas demand for exports and slow growth in new orders. The investment climate, which directly impinges on the business of the banking sector, also remained subdued.

Notwithstanding these concerns, your Bank continued to perform well in FY 2011-12. Your Bank witnessed healthy growth in all its business and profitability parameters during the last financial year including highest ever profit achieved in FY 2012. Our belief in “**Banking for All**” has seen us undertake various initiatives to expand our reach and presence across the expanse of this great country, as also across the entire range of banking products and services. The branch network of your Bank has significantly expanded allowing us to serve more customers.

A number of awards and recognitions have been bestowed on your Bank in cognizance of its achievements. Your Bank is currently one of the largest banks in the country with a broad network of branches and ATMs. Even on the technological front, your Bank has continued to keep pace with the changing times and introduced several customer friendly initiatives in a bid to serve our customers better.

Over the last few years, your Bank has undergone a number of structural and organizational changes in its transformation from an apex DFI into a universal commercial

संकल्प व ध्येय कथन बनाए जाने की जरूरत महसूस की गई, जिनसे बैंक की अपने सभी अंशधारकों के मूल्य में वृद्धि करने की प्रतिबद्धता दिखलाई दे. इस दर्शन को बैंक के नए संकल्प कथन में बड़ी सरलता से बयां किया गया है: “**सभी अंशधारकों के मूल्य में वृद्धि करते हुए सबसे पसन्दीदा और विश्वसनीय बैंक बनना.**” तदनुसार नए ध्येय कथन की भी रचना की गई, जो संकल्प को हकीकत में बदलने के रणनीतिक लक्ष्य को प्रतिबिंबित करता है.

आपके बैंक के बढ़ते कारोबार का श्रेय विभिन्न वर्टिकलों और कार्यक्षेत्रों में रत मेरे सभी साथियों को जाता है, जिन्होंने हमारे ग्राहकों को उत्कृष्ट बैंकिंग सेवाएं देने के लिए खुद को समर्पित कर दिया ताकि आपका बैंक एक ऐसे वित्तीय महासंगठन बनने का संकल्प पूरा कर सके जो सभी प्रकार के वित्तीय समाधान एक ही जगह उपलब्ध कराते हुए अपने सभी अंशधारकों के मूल्य में वृद्धि करे.

उन्नत अर्थव्यवस्थाओं में सतत दबावों के चलते भारतीय अर्थव्यवस्था का भावी विकास वास्तव में चुनौतीपूर्ण प्रतीत हो रहा है. तथापि भारत अब भी दुनिया की तेजी से बढ़ती अर्थव्यवस्थाओं में से एक बना हुआ है. वित्तीय वर्ष 2012-13 के लिए भारत का मुख्य ध्यान अर्थव्यवस्था के विभिन्न क्षेत्रों, विशेष रूप से औद्योगिक क्षेत्र में वृद्धि दर्ज करने के लिए उचित नीतिगत परिवर्तनों के जरिए उच्च विकास दर की राह पर लौटने की ओर केंद्रित होगा.

आने वाले वर्ष में आपका बैंक कारोबार वृद्धि और लाभप्रदता मानदंडों में रणनीतिक रूप से इष्टतम स्तर पर पहुँचना चाहता है ताकि समग्र आधार पर सुधार दिखाई दे सके. कम लागत वाली जमाराशियाँ प्राप्त करने, ऋण संवृद्धि को गति देने, शुल्क आधारित आय बढ़ाने और लाभप्रदता बढ़ाने के लिए लागत को कम करने की रणनीतियों पर जोर दिया जा एगा. प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र की उधारियों के लक्ष्यों व उप-लक्ष्यों को हासिल करने के लिए सद्निष्ठ प्रयास किए जाएंगे. नेटवर्क को बढ़ाकर व शाखा बैंकिंग के कई विकल्पों का उपयोग करते हुए वित्तीय समावेशन पर ध्यान देना जारी रखा जाएगा. वैकल्पिक स्रोतों और परस्पर बिक्री के अवसरों का उपयोग करते हुए आपका बैंक अपनी शुल्क आधारित आय बढ़ाना चाहेगा. परिसंपत्तियों के मोर्चे पर आपका बैंक कॉर्पोरेट व बुनियादी क्षेत्र वित्तपोषण के क्षेत्र में अपना दबदबा कायम रखते हुए खुदरा पोर्टफोलियो बढ़ाने के लिए भी रणनीति बनाएगा. साथ ही नई चूकों को नियंत्रित करने व उच्चतर वसूली के लिए

bank. A need for a new Vision and Mission Statement was felt which would reflect the Bank's commitment towards enhancing value for all its stakeholders. The ethos is amply reflected by the new vision statement of your Bank ***“To be the most preferred and trusted bank enhancing value for all stakeholders”***. Accordingly, a new Mission Statement has been crafted which delineates the strategic goals for translating the vision into reality.

The credit for the growing business of your Bank goes to all my colleagues across various verticals and functions, who have committed themselves to deliver the best banking services to our customers, so that your Bank can achieve its vision of being a financial conglomerate that provides one-stop financial solutions and enhances value for all its stakeholders.

The outlook for growth of the Indian economy is indeed challenging owing to the continued stress in advanced economies. However, India remains one of the fastest growing economies in the world. For FY 2012-13, the main focus for India is to return to the high growth trajectory through appropriate policy changes to induce growth in various sectors of the economy, especially the industrial sector.

In the coming year, your Bank aims to strategically optimise business growth & profitability parameters to reflect improvement on overall basis. The focus of the strategies would be on raising low cost deposits, boost credit growth, enhance fee based income and minimize costs to enhance profitability. Concerted efforts will be undertaken to achieve Priority Sector Lending targets & sub targets. By enlarging our network and exploring various branch banking alternatives, we will continue to focus on financial inclusion. By exploring alternative sources and cross selling opportunities, your Bank would look towards enhancing its fee income. On the assets front, your Bank will adopt strategies to expand retail portfolio, while maintaining prominent position in corporate & infrastructure financing. Further, the focus would continue on improving asset

## अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक की कलम से / From the CMD's Desk

परिसंपत्ति गुणवत्ता सुधारने हेतु ध्यान देना जारी रखेगा. परिचालनात्मक रणनीतियाँ कार्यान्वित करने के लिए उचित नीतिगत रणनीतियाँ बनाई जाएंगी ताकि त्वरित व व्यवस्थित तरीके से लक्ष्य हासिल किए जा सकें.

आपका बैंक यह मुकाम आपके सतत सहयोग व निष्ठा के चलते ही हासिल कर सका है. आशा है, बेहतर कल के निर्माण की दिशा में हमारे इस सफर में आगे भी आप साथ देते रहेंगे.

आपको व परिवार को हार्दिक शुभकामनाएं.

आपका,

रजिन्द्र मल्ला

आर.एम. मल्ला

अध्यक्ष एवं प्रबंधनिदेशक

मुंबई

21 अप्रैल 2012

quality to control fresh slippages & higher recoveries. The operational strategies would be adequately backed by the policy strategies to ensure the objectives are met in a rapid and sustainable manner.

It has been possible for your Bank to attain this stature owing to your continued support and loyalty. We look forward to continuing this treasured relationship with you in our journey towards a better tomorrow.

With best wishes to you and your families,

Yours sincerely,

R.M. Malla

R.M. Malla

Chairman & Managing Director

Mumbai

21 April, 2012



---

## हमारा संकल्प

---

- सभी अंशधारकों के मूल्य में वृद्धि करते हुए सबसे पसन्दीदा और विश्वसनीय बैंक बनना.

---

## हमारा ध्येय

---

- उत्कृष्ट सेवा और बेहतरीन वित्तीय समाधानों की व्यापक श्रृंखला के साथ ग्राहकों को आनंदित करना;
- कॉरपोरेट और इंफ्रास्ट्रक्चर वित्तपोषण में उत्कृष्टता को बनाये रखते हुए रिटेल क्षेत्र में पहुंच बढ़ाकर अधिक से अधिक लोगों के जीवन से जुड़ना;
- नैतिक, पारदर्शी और जवाबदेह तरीके से कार्य करते हुए कॉरपोरेट अभिशासन के लिए आदर्श मॉडल बनना;
- कारोबार कार्यकुशलता में सुधार लाने और ग्राहक की अपेक्षाओं पर खरे उतरने के लिए विश्वस्तरीय प्रौद्योगिकी, प्रणालियों तथा प्रक्रियाओं का प्रयोग करना;
- कर्मचारियों को अभिप्रेरित करने, विकसित करने और कर्मठ एवं प्रतिबद्ध मानव संसाधन तैयार करने के लिए सकारात्मक, सक्रिय एवं कार्य-निष्पादन आधारित कार्य-संस्कृति को प्रोत्साहित करना;
- विश्व स्तर पर पहुंच को बढ़ाना;
- हरित संरक्षी बैंक बनने के लिए निरंतर प्रयास करना.





---

## **Our Vision**

---

- To be the most preferred and trusted bank enhancing value for all stakeholders.

---

## **Our Mission**

---

- Delighting customers with our excellent service and comprehensive suite of best-in-class financial solutions;
- Touching more people's lives with our expanding retail footprint while maintaining our excellence in corporate and infrastructure financing;
- Continuing to act in an ethical, transparent and responsible manner, becoming the role model for corporate governance;
- Deploying world class technology, systems and processes to improve business efficiency and exceed customers' expectations;
- Encouraging a positive, dynamic and performance-driven work culture to nurture employees, grow them and build a passionate and committed work force;
- Expanding our global presence;
- Relentlessly striving to become a greener bank.





## निदेशकों की रिपोर्ट : 2011-12

आपके बैंक के निदेशक मंडल को 31 मार्च 2012 को समाप्त वित्तीय वर्ष के लिए आपके बैंक के कारोबार तथा परिचालनों पर अपनी रिपोर्ट प्रस्तुत करते हुए प्रसन्नता हो रही है।

वित्तीय वर्ष 2011-12 के दौरान आपके बैंक के कार्य-निष्पादन में कई मोर्चों पर उल्लेखनीय प्रगति देखी गई। सामरिक नीति में परिवर्तन करने, शाखा नेटवर्क का विस्तार करने, बेहतर ग्राहक सेवा पर ध्यान केंद्रित करने तथा विशिष्ट स्वरूप की योजनाएं तैयार करने जैसी बातों से प्रमुख लाभप्रदता संकेतकों में वृद्धि हुई। आपके बैंक ने अपनी भौगोलिक पहुँच बढ़ाकर और नवोन्मेषी योजनाएं व सेवाएं प्रदान करते हुए अपना ग्राहक आधार बढ़ाया। 31 मार्च 2012 को आपके बैंक की कुल जमाराशियां और अग्रिम क्रमशः 16.63% एवं 15.32% की वृद्धि दर्ज करते हुए ₹ 2,10,493 करोड़ एवं ₹ 1,81,158 करोड़ रहे। समीक्षाधीन अवधि के दौरान आपके बैंक के कार्य-निष्पादन की प्रमुख विशेषताएं **तालिका 1** में प्रस्तुत की गई हैं।

तालिका 1 : वित्तीय विशेषताएं		
विवरण		(₹ करोड़)
वर्ष के अंत में	2010-11	2011-12
पूंजी	984.6	1,278.4
रिजर्व और अधिशेष	13,582.0	18,148.7
जमाराशियां	1,80,485.8	2,10,492.6
उधार राशियां	51,569.6	53,477.6
अन्य देयताएं और प्रावधान	6,754.8	7,439.9
<b>कुल देयताएं</b>	<b>2,53,376.8</b>	<b>2,90,837.2</b>
नकदी और रिजर्व बैंक के पास शेष	19,559.0	15,090.2
बैंकों के पास शेष और मांग तथा अल्प सूचना पर देय राशि	1,207.0	2,967.4
निवेश	68,269.2	83,175.4
अग्रिम	1,57,098.1	1,81,158.4
अचल और अन्य परिसंपत्तियां	7,243.5	8,445.8
<b>कुल परिसंपत्तियां</b>	<b>2,53,376.8</b>	<b>2,90,837.2</b>
इस अवधि में	2010-11	2011-12
कुल आय	20,684.5	25,488.7
कुल व्यय (प्रावधान छोड़कर)	16,526.6	21,432.5
प्रावधान (कर छोड़कर)	1,876.9	1,426.5
कर-पूर्व लाभ	2,281.0	2,629.7
कर के लिए प्रावधान	630.7	598.1
कर-पश्चात् लाभ	1,650.3	<b>2,031.6</b>

\* वर्तमान आयकर और आस्थगित आयकर को घटाकर

## लाभ एवं विनियोग

वित्तीय वर्ष अप्रैल 2011-मार्च 2012 के दौरान आपके बैंक द्वारा अर्जित सकल आय ₹ 25,488.7 करोड़ रही, जिसमें ₹ 23,369.9 करोड़ की ब्याज आय तथा ₹ 2,118.8 करोड़ की अन्य आय शामिल है। वित्तीय वर्ष 2011-12 के दौरान ₹ 18,825.1 करोड़ के ब्याज व्यय तथा ₹ 2,607.5 करोड़ के परिचालन व्यय के चलते प्रावधान व आकस्मिकताओं को छोड़कर कुल व्यय ₹ 21,432.5 करोड़ हो गया। वर्ष के दौरान कुल ₹ 2,024.6 करोड़ के प्रावधान किये गये, जिनमें अशोध्य एवं संदिग्ध ऋणों और निवेश के लिए ₹ 591.9 करोड़, पुनर्संचित परिसंपत्तियों के लिए ₹ 263.7 करोड़, मानक परिसंपत्तियों के लिए वृद्धिशील विवेकपूर्ण प्रावधान हेतु ₹ 231.9 करोड़ तथा कर के लिए ₹ 598.1 करोड़ शामिल हैं। वित्तीय वर्ष 2011-12 के दौरान आपके बैंक का कर-पूर्व लाभ ₹ 2,629.7 करोड़ रहा। कराधान के लिए ₹ 598.1 करोड़ का प्रावधान करने के बाद कर-पश्चात् लाभ ₹ 2,031.6 करोड़ रहा। निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित कर-पश्चात् लाभ का विनियोग **तालिका 2** में दिया गया है।

तालिका 2 : लाभ का विनियोग		
विवरण		(₹ करोड़)
वर्ष के अंत में	2010-11	2011-12
वर्ष के लिए निवल लाभ	1,650.3	2031.6
आगे लाया गया लाभ	479.1	615.0
विनियोग के लिए उपलब्ध लाभ	2,129.4	2646.6
विनियोग	2010-11	2011-12
सांविधिक रिजर्व में अंतरित	413.0	507.9
पूंजी रिजर्व में अंतरित	1.5	17.0
सामान्य रिजर्व में अंतरित	600.0	750.0
आयकर अधिनियम, 1961 की धारा 36(1)(viii) के अधीन सृजित एवं अनुरक्षित विशेष रिजर्व में अंतरित	100.0	250.0
लाभांश		
- ईक्विटी शेयर *	344.6	388.7
- लाभांश पर कर **	55.3	60.3
तुलन पत्र में ले जाया गया शेष लाभ	615.0	672.6

\* ईक्विटी शेयरों पर लाभांश में 2011-12 के दौरान प्रति शेयर ₹ 2/- की दर से अदा किया गया अंतरिम लाभांश शामिल है।

\*\* लाभांश पर कर में 2011-12 के दौरान अंतरिम लाभांश पर अदा किया गया कर शामिल है।





वर्ष के दौरान ₹ 10 अंकित मूल्य के प्रत्येक शेयर के लिए प्रति शेयर आय (ईपीएस) ₹ 20.6 रही और मार्च 2012 के अंत में प्रति शेयर बही मूल्य ₹ 137.24 रहा. निदेशक मंडल ने वित्तीय वर्ष 2011-12 के लिए पूर्णतः प्रदत्त ईक्विटी शेयर पूंजी पर 35% लाभांश (अंतरिम आधार पर अदा किए गए 20% लाभांश सहित) की सिफारिश की है.

### पूँजी पर्याप्तता

आपका बैंक बासेल-II अनुपालक है और इसलिए जोखिम भारित परिसंपत्तियों की तुलना में पूंजी के अनुपात (सीआरएआर) की गणना भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा इस संबंध में निर्धारित मानदंडों के अनुपालन में की जाती है. ऋण जोखिम की गणना के लिए मानकीकृत दृष्टिकोण अपनाया जाता है, बाजार जोखिम का निर्धारण अवधि मानकीकृत दृष्टिकोण पद्धति से किया जाता है और परिचालनगत जोखिम आकलन मूल संकेतक दृष्टिकोण पर आधारित है. वित्तीय वर्ष 2011-12 के दौरान भारत सरकार ने ₹ 810 करोड़ की नई ईक्विटी पूंजी लगाई तथा ₹ 2,130.5 करोड़ के टीयर I बाँडों को ईक्विटी में रूपांतरित किया, जिसके परिणामस्वरूप मार्च 2012 के अंत में सरकार की ईक्विटी धारिता बढ़कर 70.52% हो गई. रिजर्व बैंक द्वारा कुल सीआरएआर के लिए निर्धारित 9% के मानदंड और मूल सीआरएआर के लिए निर्धारित 6% के मानदंड की तुलना में आपके बैंक का कुल सीआरएआर मार्च 2012 के अंत में 8.38% के टीयर-I सीआरएआर के साथ 14.58% रहा.

### संकल्प एवं ध्येय कथन

आपके बैंक ने अपने को यूनिवर्सल वाणिज्यिक बैंक के रूप में रूपांतरित करते हुए विगत वर्षों में कई संरचनात्मक व संगठनात्मक परिवर्तन किए हैं. इस सफर में आपके बैंक ने हमेशा ही अपने अंशधारकों के मूल्य में वृद्धि का ध्यान रखा है. आपके बैंक ने अपनी मौजूदा प्रकृति को प्रतिबिंबित करने के लिए नए संकल्प व ध्येय कथन निरूपित किए हैं. आपके बैंक का संकल्प कथन है “**सभी अंशधारकों के मूल्य में वृद्धि करते हुए सबसे पसन्दीदा और विश्वसनीय बैंक बनना**”. इस नए संकल्प कथन से आपके बैंक ने अपने सभी अंशधारकों के साथ एक साझा लक्ष्य निर्धारित कर लिया है.

पहले आपके बैंक का कोई अलग ध्येय कथन नहीं था, क्योंकि बैंक के संकल्प कथन में ही ध्येय अंतर्निहित था. संकल्प कथन में हुए परिवर्तन से सामंजस्य बिठाते हुए एक नए ध्येय कथन की रचना की गई, जोकि संस्था के दीर्घावधि व अल्पावधि लक्ष्यों को ध्यान में रखकर बनाया गया है. तदनुसार आपके बैंक का ध्येय कथन है:

- **उत्कृष्ट सेवा और बेहतरीन वित्तीय समाधानों की व्यापक शृंखला के साथ ग्राहकों को आनंदित करना;**

- **कॉर्पोरेट और इन्फ्रास्ट्रक्चर वित्तपोषण में उत्कृष्टता को बनाये रखते हुए रिटेल क्षेत्र में पहुंच बढ़ाकर अधिक से अधिक लोगों के जीवन से जुड़ना;**
- **नैतिक, पारदर्शी और जवाबदेह तरीके से कार्य करते हुए कॉर्पोरेट अभिशासन के लिए आदर्श मॉडल बनाना;**
- **कारोबार कार्यकुशलता में सुधार लाने और ग्राहक की अपेक्षाओं पर खरे उतरने के लिए विश्वस्तरीय प्रौद्योगिकी, प्रणालियों तथा प्रक्रियाओं का प्रयोग करना;**
- **कर्मचारियों को अभिप्रेरित करने, विकसित करने और कर्मठ एवं प्रतिबद्ध मानव संसाधन तैयार करने के लिए सकारात्मक, सक्रिय एवं कार्य-निष्पादन आधारित कार्य-संस्कृति को प्रोत्साहित करना;**
- **विश्व स्तर पर पहुंच को बढ़ाना;**
- **हरित संरक्षी बैंक बनने के लिए निरंतर प्रयास करना.**

ध्येय कथन में जो रास्ता बताया गया है उसमें सात ऐसे मूल तत्व हैं, जो इस नए संकल्प को मूर्त रूप देंगे. आपका बैंक श्रेष्ठ सेवाएं और समाधान प्रदान करने तथा नैतिक दृष्टि से उच्च स्तर बनाए रखने के लिए प्रयास करेगा. आपका बैंक एक ऐसा जिम्मेदार बैंक बनेगा जो अपनी सभी गतिविधियों द्वारा सामाजिक उत्थान में योगदान करता है. आपके बैंक का ध्यान सतत प्रगति पर होगा और यह अपनी अनोखी व नवोन्मेषी योजनाओं एवं सेवाओं तथा पथ-प्रदर्शक प्रयासों के जरिए प्रत्येक ग्राहक को आह्लादित करना जारी रखेगा.

### कारोबार रणनीति

समीक्षाधीन वर्ष के दौरान आपके बैंक की रणनीति रिटेल उधारियों में आक्रामक वृद्धि करने और कासा जमाराशियाँ बढ़ाने के लिए सुपुर्दगी चैनलों को व्यवस्थित करने पर केंद्रित रही. साथ ही आपके बैंक ने कॉर्पोरेट बैंकिंग और निवेश बैंकिंग के क्षेत्र में भी अपना प्रभुत्व कायम रखा ताकि कॉर्पोरेट क्षेत्र की आवश्यकताएं पूरी की जा सकें. आपके बैंक की सभी योजनाओं व सेवाओं की हर वर्ग के ग्राहकों को परस्पर बिक्री भी की गई ताकि उनसे सुदीर्घ व स्थायी संबंध बनाए जा सकें. वर्ष के दौरान आपके बैंक की रणनीति के फलस्वरूप विभिन्न लाभप्रदता मानदंडों में सुधार हुआ. विभिन्न क्षेत्रों में अपनी कारोबारी स्थिति को सुदृढ़ किया गया ताकि मौजूदा उद्योग मानदंडों पर खरा उतरा जा सके.

### प्रमुख कारोबारी पहल कार्य

आपके बैंक ने नई पीढ़ी के पूर्ण सेवावाले वाणिज्यिक बैंक के रूप में स्वयं को स्थापित करने के अपने उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए एक अधिक संतुलित कारोबार संमिश्र सुगम बनाने के लिए उत्तरोत्तर एक



व्यापक खुदरा कारोबार पोर्टफोलियो के लक्ष्य पर ध्यान केंद्रित रखा है. इसके अलावा दीर्घावधि आधार पर निरंतर संवृद्धि के लिए मजबूत नींव रखने तथा सांविधिक मानदंडों का अनुपालन सुनिश्चित करने की दृष्टि से आपके बैंक ने अपने प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र की उधारियों के लिए पोर्टफोलियो बनाने की दिशा में पहल की. आपका बैंक कॉरपोरेट वित्त के क्षेत्र में विगत लगभग पाँच दशकों से अग्रणी रहा है. आपके बैंक ने कॉरपोरेट बैंकिंग पर अपना ध्यान लगाए रखा और अपनी योजनाओं व सेवाओं की परस्पर बिक्री पर विशेष जोर दिया. आपके बैंक ने प्रत्यक्ष व अप्रत्यक्ष कर वसूली को बढ़ाते हुए सरकारी कारोबार के क्षेत्र में अपनी पैठ और भी गहरी की.

आपका बैंक रिटेल बैंकिंग खंड के ग्राहकों की विविध जरूरतों को पूरा करने के लिए देयता, परिसंपत्ति, पूँजी बाजार और थर्ड पार्टी प्रोडक्ट की विविध योजनाएं पेश करता है. समीक्षाधीन वर्ष के दौरान आपके बैंक ने प्री-पेड कार्ड के क्षेत्र में कई नए प्रोडक्ट शुरू किए. आपके बैंक ने नेशनल पेमेंट कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआई) के साथ मिलकर नेशनल फाइनेंशियल स्विच (एनएफएस) नेटवर्क पर सहकारी बैंकों व क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों में एटीएम नेटवर्क का उपयोग करने का एक प्रोजेक्ट आरंभ किया है. इससे सहकारी बैंक व क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक अपने खातेधारकों को एटीएम कार्ड जारी कर उन्हें एनएफएस से जोड़ सकेंगे और वे देश भर में 84,000 से अधिक एटीएमों का उपयोग कर सकेंगे.

वर्ष के दौरान आपके बैंक ने पात्र छात्रों को शैक्षणिक ऋण प्रदान करने के लिए देश भर की कई प्रतिष्ठित शैक्षणिक संस्थाओं के साथ सहमति ज्ञापन (एमओयू) पर हस्ताक्षर किए. आपका बैंक अजा / अजजा एवं अल्पसंख्यक समुदाय की बालिकाओं को अतिरिक्त रियायत प्रदान करता है.

आपके बैंक ने अपनी इंटरनेट बैंकिंग सेवाएं वर्षों पहले अक्टूबर 2001 में शुरू कर दी थीं. तबसे इस चैनल का दायरा उत्तरोत्तर बढ़ता ही गया है और अब इसमें कई मूल्य-वर्धित सेवाएं जुड़ चुकी हैं. इंटरनेट बैंकिंग चैनल के माध्यम से की जानेवाली ऑनलाइन खरीदारी / ई-वाणिज्य को फिशिंग से जुड़ी धोखाधड़ियों से बचाने के लिए दिसंबर 2011 में बैंक ने ऑनलाइन शॉपिंग पासवर्ड (ओएसपी) सुरक्षा फीचर शुरू किया. आपके बैंक ने रिटेल नेट बैंकिंग ग्राहकों के लिए ऑनलाइन पासवर्ड-जनरेशन सुविधा शुरू की है ताकि वे अपनी ओर से तुरंत लॉगिन कर लेन-देन पासवर्ड सृजित कर सकें तथा अपनी एक्सिस प्रोफाइल भी सेट कर सकें.

गुजरात राज्य की चार तालुकाओं में वित्तीय समावेशन परियोजना के तहत आपके बैंक ने अन्य कार्यों के साथ-साथ 'रुपय' प्लेटफॉर्म पर विशेष रूप से बनाया गया को-ब्रांडेड फोटो एटीएम कार्ड प्रवर्तित किया. इस कार्ड का उपयोग आपके बैंक के अलावा नेशनल पेमेंट कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया (एनपीसीआई) के सदस्य बैंकों के एटीएमों पर भी लेन-देन हेतु किया जा सकता है.

आपका बैंक एमएसई ग्राहकों की विभिन्न जरूरतों को पूरा करने के लिए सदैव प्रयासरत रहा है और उनकी जरूरतों के मुताबिक उत्पाद विकसित किए गए हैं. वित्तीय वर्ष 2011-12 के दौरान आपके बैंक ने एमएसई व्यापारियों की चलनिधि स्थिति बढ़ाने के लिए 'लाइन ऑफ क्रेडिट टू वेंडर्स ऑफ कॉरपोरेट्स' योजना शुरू की. एमएसई ग्राहकों को अपनी वित्तीय आवश्यकताएं पूरी करने व व्यावसायिक अवसरों को हासिल करने के लिए वित्तीय संस्थाओं, बैंकों व कॉरपोरेटों से आत्मविश्वास के साथ व्यवहार करने के लिए क्रेडिट रेटिंग के बढ़ते महत्व को देखते हुए आपके बैंक ने एमएसई ग्राहकों के लिए अधिमान्य दरों पर क्रेडिट रेटिंग देने के लिए क्रेडिट एनालिसिस एंड रिसर्च लि. (केयर) के साथ सहमति ज्ञापन (एमओयू) पर हस्ताक्षर किए.

आपके बैंक ने कर वसूली क्षमता में बढ़ोत्तरी लाने और ई-गवर्नेंस लागू करने के सरकार के दोहरे लक्ष्य को पूरा करने के लिए एक अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी प्लेटफॉर्म कार्यान्वित किया है. आपके बैंक ने देश भर के 103 इलेक्ट्रॉनिक डाटा इंटरचेंज (ईडीआई) में सीमा शुल्क के संबंध में ऑनलाइन भुगतान की सेवा जनवरी 2012 में आरंभ की. इसके चलते अब करदाता अपने केंद्रीय कर व शुल्क संबंधी सभी भुगतान आईडीबीआई बैंक के जरिए करने लगे हैं. इस प्रकार ऑनलाइन कर भुगतान के जरिए राजकोष के कर अभिदान में वृद्धि करने के मामले में आपका बैंक भारत सरकार का महत्वपूर्ण एजेंट बन गया है.

आपका बैंक देश का ऐसा पहला बैंक है, जिसने सरकारी प्रतिभूतियों के रिटेल निवेशकों के लिए इंटरनेट आधारित पोर्टल शुरू किया है. 'आईडीबीआई समृद्धि जी-सेक' नामक इस पोर्टल को निवेशक वर्ग से अच्छा प्रतिसाद मिला है. आपके बैंक की इस अनुसरणीय पहल से निवेशकों को सरकारी प्रतिभूतियों से मिलने वाले सुरक्षित, नकद और जोखिम रहित प्रतिलाभ प्राप्त करने का अवसर मिला है.

आपका बैंक डिम सुम मार्केट में प्रवेश करनेवाली भारत की ही नहीं, बल्कि अन्य उभरते बाजारों की भी पहली संस्था बन गई है. नवंबर 2011 में आपके बैंक ने 4.5% की नियत ब्याज दर पर 3 वर्ष की परिपक्वता अवधि वाले 650 मिलियन रेनमिन्बी (आरएमबी) राशि के डिम सुम बॉण्ड जारी किए. इस निर्गम से वैश्विक नियत आय निवेशकों का आपके बैंक के प्रति विश्वास प्रमाणित होता है.

### संगठनात्मक संरचना

आपके बैंक ने संगठनात्मक संरचना को सुदृढ़ करने पर जोर देना जारी रखा, जिसके तहत ग्राहक से संबंध और सेवा को ही बैंकिंग का सार माना जाता है. तदनुसार आपका बैंक वर्तमान में "ग्राहक सकेन्द्रित 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.