# वार्षिक रिपोर्ट

# ANNUAL REPORT 2011-2012

Our New Corporate Office Building

इंडियन बैंक
Indian Bank
*Your Tech-Friendly Bank*

105 Years of Service to the Nation

# Inauguration of New Corporate Office - Glimpses

इंडियन बैंक
Indian Bank

# निदेशक मंडल
# Board of Directors

टी एम भसीन
T M Bhasin
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक
Chairman & Managing Director

राजीव ऋषि
Rajeev Rishi
कार्यपालक निदेशक
Executive Director

बी राज कुमार
B Raj Kumar
कार्यपालक निदेशक
Executive Director

## निदेशक Directors

शक्तिकांता दास
Shaktikanta Das

डॉ एन कृष्ण मोहन
Dr N Krishna Mohan

एम जयनाथ
M Jayanath

अमरजीत चोपड़ा
Amarjit Chopra

संजय माकन
Sanjay Maken

एम बुच्चि रामि रेड्डी
M Butchi Rami Reddy

प्रो. नरेन्द्र कुमार अग्रवाल
Prof. Narendra Kumar Agrawal

चिंतामन महादेव दीक्षित
Chintaman Mahadeo Dixit

इंडियन बैंक
Indian Bank

# महा प्रबंधक
# General Managers

डी भूतलिंगम
D Bhuthalingam

मलय मुखर्जी
Malay Mukherjee

पी अरिवानंदम
P Arivanandam

टी एस भास्करन
T S Bhaskaran

आर रवि
R. Ravi

ए टी एम फिलिप जोसफ
A T M Philip Joseph

जी एन हेगड़े
G N Hegde

एन ईश्वरन
N Eswaran

आर महादेवन
R Mahadevan

एम. कदिरेसन
M Kathiresan

बनबिहारी पांडा
Banabihari Panda

गडिपर्ती सुधाकर
Gadiparthi Sudhakar

# महा प्रबंधक
# General Managers

डी. ए. उलगन
D A Ulagan

जनार्दन राव नूति
Janardhana Rao Nuty

आर वी चन्द्र शेखर राव
R V Chandra Sekhar Rao

चित्रा सुब्रमणियम
Chitra Subramaniam

ए कामाट्ची
A Kamatchi

के मालती
K Malathy

एस भास्करन
S Bhaskaran

के जेयबाल
K Jeyabal

इंडियन बैंक
Indian Bank

# निष्पादन की प्रमुख बातें
# PERFORMANCE HIGHLIGHTS

(₹ करोड़ में in crore)

| विवरण Particulars | 31.03.08 | 31.03.09 | 31.03.10 | 31.03.11 | 31.03.12 |
|---|---|---|---|---|---|
| कुल व्यापार Total Business | 101274 | 124413 | 150886 | 181530 | 211988 |
| जमाएं (ग्लोबल) Deposits (Global) | 61046 | 72582 | 88228 | 105804 | 120804 |
| अग्रिम (ग्लोबल) Advances (Global) | 40228 | 51831 | 62658 | 75726 | 91184 |
| निवेश (सकल) Investments (Gross) | 22119 | 23167 | 28544 | 34970 | 38208 |
| ब्याज आय Interest Income | 5213 | 6830 | 7714 | 9361 | 12231 |
| गैर ब्याज आय Non Interest Income | 1005 | 1036 | 1317 | 1182 | 1232 |
| कुल आय Total Income | 6218 | 7866 | 9031 | 10543 | 13463 |
| ब्याज व्यय Interest Expenses | 3159 | 4222 | 4553 | 5325 | 7813 |
| परिचालनगत व्यय Operating Expenses | 1400 | 1588 | 1730 | 1926 | 2187 |
| कुल व्यय Total Expenditure | 4559 | 5810 | 6283 | 7251 | 10000 |
| परिचालनगत लाभ Operating Profit | 1659 | 2056 | 2747 | 3292 | 3463 |
| निवल लाभ Net Profit | 1009 | 1245 | 1555 | 1714 | 1747 |
| जमाओं की लागत (%)Cost of Deposits (%) | 5.85 | 6.27 | 5.66 | 5.41 | 6.68 |
| अग्रिमों पर प्रतिफल (%) Yield on Advances (%) | 10.59 | 11.02 | 10.71 | 10.28 | 11.28 |
| निवल ब्याज मार्जिन (%) Net Interest Margin (%) | 3.45 | 3.54 | 3.55 | 3.75 | 3.43 |
| औसत आस्तियों पर प्रतिफल (%) Return on Average Assets (%) | 1.64 | 1.62 | 1.67 | 1.53 | 1.31 |
| ईक्विटी शेयर पूंजी Equity Share Capital | 430 | 430 | 430 | 430 | 430 |
| स्थायी गैर–संचयी अधिमान शेयर पूंजी Perpetual Non-Cumulative Preference Share Capital | 400 | 400 | 400 | 400 | 400 |
| रिज़र्व एवं अधिशेष (पुनर्मूल्यन रिज़र्व को छोड़कर) Reserves & Surplus (excluding Revaluation Reserve) | 4116 | 5051 | 6217 | 7497 | 8808 |
| निवल संपत्ति Net Worth | 4946 | 5881 | 7047 | 8327 | 9638 |
| सकल एनपीए (प्रतिशत) (%) Gross NPA (%) | 1.21 | 0.89 | 0.81 | 0.98 | 2.03 |
| निवल एनपीए (प्रतिशत) (%) Net NPA (%) | 0.24 | 0.18 | 0.23 | 0.53 | 1.33 |
| पूंजी पर्याप्तता अनुपात – बेसल I (%) Capital Adequacy Ratio - Basel I (%) | 12.74 | 13.27 | 12.16 | 12.83 | 12.67 |
| बेसल -II (%) - Basel II(%) | 12.90 | 13.98 | 12.71 | 13.56 | 13.47 |
| प्रति शेयर अर्जन (₹) Earning Per Share (₹) | 22.52 | 27.96 | 35.09 | 38.79 | 39.57 |
| प्रति शेयर बही मूल्य (₹) Book Value per Share (₹.) | 98.96 | 127.52 | 154.66 | 184.44 | 214.94 |
| प्रति ईक्विटी शेयर लाभांश (₹) Dividend per Equity Share (₹.) | 4.00 | 5.00 | 6.50 | 7.50 | 7.50* |
| शाखाओं की संख्या (नंबर) No. of branches (Nos.) | 1541 | 1644 | 1758 | 1863 | 1958 |
| कर्मचारियों की संख्या (नंबर) No. of employees (Nos.) | 20548 | 19993 | 19641 | 19311 | 18782 |
| प्रति कर्मचारी कारोबार (₹ लाखों में) Business per employee (₹. in lacs) | 488 | 617 | 761 | 930 | 1114 |

प्रस्तावित *proposed

# लेखापरीक्षक AUDITORS

- चन्द्रन एण्ड रामन **CHANDRAN & RAMAN**
- सूरी एण्ड कं. **SURI & CO**
- कल्याणसुंदरम एण्ड कं. **KALYANASUNDARAM & CO**
- एस मोहन एण्ड कं. **S MOHAN & CO**
- ए बी पी एसोशिएट्स **A B P ASSOCIATES**
- राज के अग्रवाल एण्ड एसोशिएट्स **RAJ K AGGARWAL & ASSOCIATES**

## विषयवस्तु

| | |
|---|---|
| अध्यक्ष का संदेश | 2 |
| नोटिस | 6 |
| निदेशकों की रिपोर्ट | 10 |
| प्रबंधन के विचार विमर्श एवं विश्लेषण | 14 |
| कार्पोरेट अभिशासन पर रिपोर्ट | 44 |
| कार्पोरेट अभिशासन पर लेखा परीक्षकों का प्रमाण पत्र | 72 |
| वित्तीय विवरण–इंडियन बैंक | |
| तुलन पत्र, लाभ व हानि लेखा और अनुसूचियाँ | 76 |
| महत्वपूर्ण लेखा नीतियाँ | 88 |
| लेखों पर टिप्पणियाँ | 96 |
| लेखा परीक्षकों की रिपोर्ट | 136 |
| समेकित वित्तीय विवरण | |
| तुलन पत्र, लाभ व हानि लेखा और अनुसूचियाँ | 140 |
| महत्वपूर्ण लेखा नीतियाँ | 148 |
| लेखों पर टिप्पणियाँ | 162 |
| लेखा परीक्षकों की रिपोर्ट | 188 |
| अतिरिक्त प्रकटीकरण | 190 |
| ईसीएस मैनडेट / बैंक खाता विवरण के लिए फार्म | 207 |
| प्राक्सी फार्म | 209 |
| उपस्थिति पर्ची | 211 |

## Contents

| | |
|---|---|
| Chairman's Message | 3 |
| Notice | 7 |
| Directors' Report | 11 |
| Management Discussion and Analysis | 15 |
| Report on Corporate Governance | 45 |
| Auditors' Certificate on Corporate Governance | 73 |
| **Financial Statements - Indian Bank** | |
| Balance Sheet, Profit and Loss Account and Schedules | 76 |
| Significant Accounting Policies | 89 |
| Notes on Accounts | 97 |
| Auditors' Report | 137 |
| **Consolidated Financial Statements** | |
| Balance Sheet , Profit and Loss Account and Schedules | 140 |
| Significant Accounting Policies | 149 |
| Notes on Accounts | 163 |
| Auditors' Report | 189 |
| Additional Disclosures | 191 |
| Form for ECS Mandate / Bank Account details | 208 |
| Proxy Form | 210 |
| Attendance Slip | 212 |

निवेशक सेवाएँ कक्ष
इंडियन बैंक
कार्पोरेट कार्यालय
नं. 254–260, अव्वै षण्मुगम सालै,
विंग 2 – सी, रायपेट्टा,
चेन्नै - 600 014
दूरभाष 044 28134076. फैक्स नं. 044 28134075
ई–मेल : investors@indianbank.co.in

**Investor Services Cell**
Indian Bank
Corporate Office
No.254-260, Avvai Shanmugam Salai
Wing 2-C, Royapettah
Chennai - 600 014
Tel No. 044 28134076, Fax No. 044 28134075
E – Mail : investors@indianbank.co.in

**शेयर अंतरण एजेंट**
**केमियो कार्पोरेट सर्विसेज़ लि.**
यूनिटः इंडियन बैंक
सुब्रमणियन बिल्डिंग
1, क्लब हाउस रोड, चेन्नै - 600 002
दूरभाष नं. 044 28460718
फैक्स नं. 044 28460129
ई–मेल: investor@cameoindia.com

**Share Transfer Agent**
**Cameo Corporate Services Limited**
Unit: Indian Bank
Subramanian Building, 1, Club House Road
Chennai - 600 002
Tel No. 044 28460718; Fax No. 044 28460129
E – Mail : investor@cameoindia.com

इंडियन बैंक
Indian Bank

# अध्यक्ष का संदेश

प्रिय शेयरधारकों,

31 मार्च 2012 को समाप्त वर्ष के लिए बैंक के निष्पादन की जानकारी आपके समक्ष प्रस्तुत करते देते हुए अपार हर्ष हो रहा है।

इस वित्तीय वर्ष के दौरान उच्च मुद्रास्फीति और बढ़ती ब्याज दरों की व्यापक आर्थिक प्रवृत्तियों ने अर्थव्यवस्था पर प्रभाव डाला है। विगत दो वर्षों में लगातार 8.4 प्रतिशत जीडीपी वृद्धि हासिल करने के बाद 2011–12 के दौरान आर्थिक वृद्धि की गति मंद पड़कर 6.9 प्रतिशत रही। अप्रैल–दिसंबर 2010 की अवधि के दौरान 8.9 प्रतिशत की तुलना में अप्रैल–दिसंबर 2011 में 0.2 प्रतिशत पर सकल स्थायी पूंजी निर्माण की गति नकारात्मक रही। फलस्वरूप समग्र पूंजी निर्माण का हिस्सा जीडीपी के 32.8 प्रतिशत से घटकर 30.6 प्रतिशत रहा। कार्पोरेट निवेश नहीं के बराबर हो गए तथापि 2012–13 में हम धीरे–धीरे इस स्थिति में सुधार होने की अपेक्षा करते हैं।

उपर्युक्त पृष्ठभूमि में अब मैं महत्वपूर्ण मापदण्डों में बैंक के निष्पादन के बारे में बताना चाहूंगा।

## कारोबार एवं वित्तीय उपलब्धियां

वर्ष के दौरान बैंक का समग्र कारोबार ₹200,000 करोड के स्तर को पार करते हुए ₹211,988 करोड़ रहा तथा यह 16.8 प्रतिशत या ₹30,458 करोड की वृद्धि दर्शाता है। बैंक की जमाओं में ₹15000 करोड़ या 14.2 प्रतिशत की वृद्धि से यह ₹120,804 करोड़ हुई है। वर्ष के दौरान ऋणों में 20.4 प्रतिशत या ₹15,458 करोड़ की वृद्धि से यह ₹91,184 करोड़ रहा।

आपके बैंक का परिचालनगत लाभ बढ़कर ₹3463 करोड रहा जबकि निवल लाभ बढ़कर ₹1747 करोड़ हुआ।

आपके बैंक की निवल मालियत बढ़कर ₹9637 करोड हुई और 11.13 प्रतिशत पर टियर I पूंजी तथा 2.34 प्रतिशत पर टियर II पूंजी के साथ बेसल II के अंतर्गत पूंजी पर्याप्तता अनुपात 13.47 प्रतिशत रहा।

टियर II बाण्ड जुटाने के लिए बैंक के पास ₹ 7546.41 करोड़ का अनुकूल निधि–स्तर उपलब्ध है ।

हमेशा की तरह आपका बैंक अपनी सामाजिक बाध्यताओं की पूर्ति करने में अग्रणी रहा है। प्राथमिकता क्षेत्र के ऋणद में ₹4057 करोड की बढ़त से यह ₹30027 करोड रहा जो निवल समायोजित बैंक ऋण का 41.54 प्रतिशत बनता है, जबकि 31 मार्च 2012 तक कृषि ऋणद में ₹2306 करोड की बढ़त से यह ₹13354 करोड़ रहा ।

विभिन्न अंचलों में एसएमई क्षेत्र की आवश्यकताओं की पूर्ति करने के लिए आपके बैंक की 72 विशेषीकृत शाखाएं हैं। एसएमई खंडिगाग में ₹486 करोड़ की बढ़त से यह ₹10161 करोड़ रहा।

पिछले वर्ष के ₹38.79 तथा ₹184.44 के स्तर से इस वर्ष के दौरान प्रति शेयर अर्जन (ईपीएस) और प्रति शेयर बही मूल्य क्रमशः ₹39.47 और ₹214.94 रहे जोकि महत्वपूर्ण वृद्धि का द्योतक है। वर्तमान वित्तीय वर्ष के दौरान ईक्विटी पर प्रतिलाभ 18.73 प्रतिशत रहा।

कम बैंकवाले और बिना बैंकवाले इलाकों में पहुंच स्थापित करने और उसे बढ़ाने के लिए आपके बैंक ने चालू वर्ष के दौरान 95 शाखाएं और 152 एटीएम (ऑफ–साइट एटीएम सहित) खोले जिससे 1958 शाखाएं एवं 1280 एटीएम तक पहुंच हो गये हैं।

सिंगापुर और श्रीलंका में आपके बैंक की अंतर्राष्ट्रीय उपस्थिति है। इसके अलावा 69 देशों में 188 बैंकों के साथ आपके बैंक की संपर्की बैंकिंग व्यवस्थाएं हैं।

## कार्य निष्पादन की समीक्षा

वर्ष 2011–12 के दौरान बैंक के परिचालनगत और वित्तीय निष्पादन की मुख्य बातें निम्नवत् हैं।

(₹ करोड़ में)

| | | | प्रतिशत वृद्धि |
|---|---|---|---|
| जमा राशियाँ | 105,804 | 120,804 | 14.2 |
| अग्रिम (कुल) | 75,726 | 91,184 | 20.4 |
| कुल कारोबार | 181,530 | 211,988 | 16.8 |
| निवल लाभ | 1714 | 1747 | 1.9 |
| परिचालन लाभ | 3292 | 3463 | 5.2 |

| पैरामीटर | 31.3.2011 को | 31.3.2012 को |
|---|---|---|
| प्राथमिकता क्षेत्र को ऋण | 25,969 | 30,027 |
| लागत–आय अनुपात (%) | 36.92 | 38.71 |
| निवल ब्याज मार्जिन (%) | 3.75 | 3.43 |
| कुल एनपीए (%) | 0.98 | 2.03 |
| निवल एनपीए (%) | 0.53 | 1.33 |

आपके बैंक को प्राप्त पुरस्कार एवं सम्मान, अत्यंत ग्राहक केन्द्रित रहने और बैंक सुविधाओं के अभाव में रहनेवाली जनता को बैंकों तक पहुंच प्रदान करने में आपके बैंक द्वारा किए गए प्रयास और पहल के प्रमाण हैं । यह इस बात को भी स्पष्टतः दर्शाता है कि बैंक ने अपने सामाजिक दायित्वों की पूर्ति करने के साथ–साथ व्यापार के अवसरों को भी सफल रूप से संचालित किया है ।

- वित्तीय वर्ष 2010–11 में फाइनान्शियल एक्सप्रेस और एन्स्ट एण्ड यंग के सर्वेक्षण में सुदृढ़ता एवं मजबूती में प्रथम रैंक तथा लाभप्रदता एवं कार्यकुशलता में दूसरा रैंक; समग्र रूप से बैंक को सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में से उत्तम बैंकों में तृतीय स्थान मिला है
- स्वयं सहायता समूहों के प्रवर्तन में योगदान को मान्यता देते हुए स्वर्ण मयूर नवोन्मेष उत्पाद / सेवा पुरस्कार
- विभिन्न वित्तीय समावेश की पहल के जरिए बैंकिंग सेवाएं नहीं प्राप्त गांवों को बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने में अत्युत्तम योगदान के लिए "स्कोच चेलंजर अवार्ड 2012 – बैंकिंग"

## CHAIRMAN'S MESSAGE

Dear Shareholders,

It gives me immense pleasure to present the performance of your Bank for the year ended March 31, 2012.

During this financial year, the macroeconomic undercurrents of high inflation and hardening interest rates had its impact on the economy. Following two back-to-back years of robust 8.4 per cent GDP growth, the pace of economic expansion slackened to 6.9 per cent in 2011-12. The pace of gross fixed capital formation was negative at 0.2 per cent during April-December 2011 as against 8.9 per cent in April-December 2010. The share of aggregate capital formation, thus, dropped to 30.6 per cent of GDP from 32.8 per cent. Corporate investments dried up and the situation is expected to improve slowly in 2012-13.

Against the above backdrop, I would like to give an overview of the Bank's performance in important parameters.

### Business and Financial Achievements

The overall Business of the Bank crossed the ₹ 200,000 crore mark during the year to ₹ 211,988 crore, growing by 16.8 per cent or ₹ 30,458 crore. Deposits of the Bank increased by ₹ 15000 crore or 14.2 per cent to reach ₹ 120,804 crore. Credit growth expanded by 20.4 per cent or ₹ 15,458 crore during the year to ₹ 91,184 crore.

The Operating Profit of your Bank has improved to ₹ 3463 crore while Net Profit has grown to ₹ 1747 crore.

The Networth of your Bank increased to ₹ 9637 crore and the Capital Adequacy Ratio under Basel II was at 13.47 per cent with Tier I capital at 11.13 per cent and Tier II at 2.34 per cent. The Bank has head room available to the tune of ₹ 7546.41 crore to raise Tier II bonds.

As always, your Bank is in the forefront to fulfill its social obligations. Priority sector lending has increased by ₹ 4057 crore to ₹ 30027 crore, constituting 41.54 per cent of the Net Adjusted Bank Credit, while Agriculture lending rose by ₹ 2306 crore to ₹ 13354 crore as on March 31, 2012.

Your Bank has 72 specialised branches across various zones catering to the SME sector; the SME portfolio increased by ₹ 486 crore to ₹ 10161 crore.

Earnings per share (EPS) at ₹ 39.57 and Book value per share at ₹ 214.94 reflect significant improvement over the previous year's levels of ₹ 38.79 and ₹ 184.44, respectively.

Return on Equity was at 18.73 per cent in the current financial year.

Towards reinforcing and extending the reach to the underbanked and unbanked areas, your Bank opened 95 branches and 152 ATMs (including off-site ATMs) in the current year to touch 1958 delivery points and 1280 ATMs.

Your Bank has international presence in Singapore and Sri Lanka. Besides, your Bank has correspondent banking arrangements with 188 banks in 69 countries.

### Performance Review

The major highlights of operational and financial performance of the Bank in 2011-12 are as under:

(₹ in crore)

| Parameters | As on 31.03.2011 | As on 31.03.2012 | % Growth |
|---|---|---|---|
| Deposits | 105,804 | 120,804 | 14.2 |
| Advances (gross) | 75,726 | 91,184 | 20.4 |
| Total Business | 181,530 | 211,988 | 16.8 |
| Net Profit | 1714 | 1747 | 1.9 |
| Operating Profit | 3292 | 3463 | 5.2 |

| Parameters | As on 31.03.2011 | As on 31.03.2012 |
|---|---|---|
| Credit to Priority Sector | 25,969 | 30,027 |
| Cost to Income ratio (%) | 36.92 | 38.71 |
| Net Interest Margin (%) | 3.75 | 3.43 |
| Gross NPA (%) | 0.98 | 2.03 |
| Net NPA (%) | 0.53 | 1.33 |

The awards and accolades received by your Bank are testimony to the efforts and initiatives taken, to remain highly customer-focused and extending the reach to the unbanked. It also reflects how the Bank has successfully pursued business opportunities while continuing to fulfill its social responsibilities.

- Ranked First in Strength and Soundness, Second in Profitability and Efficiency for FY 2010-11 by Financial Express and Ernst & Young survey; Overall Bank was ranked THIRD BEST among PSBs
- Golden Peacock Innovative Product/Service award in recognition of contribution to promotion of SHGs
- SKOCH Challenger Award 2012 - Banking for outstanding contribution in providing banking services to the unreached villages through various financial inclusion initiatives

- पांडिच्चेरी संघ राज्य क्षेत्र में 100 प्रतिशत वित्तीय समावेशन की पूर्ति करने के लिए स्कॉच वित्तीय समावेश अवार्ड 2012
- उत्तम आस्ति गुणवत्ता के लिए डन एण्ड ब्राडस्ट्रीट बैंकिंग अवार्ड 2011
- एफआईसीसीआई–आईबीए सम्मेलन में एफआईबीएसी से सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक संवर्ग के लिए "उत्तम रिस्क मास्टर अवार्ड।"
- उत्तम शैक्षिक ऋण प्रदाता होने के लिए आउटलुक मनी अवार्ड्स 2011।
- आस्तियों की श्रेष्ठ गुणवत्ता, लाभप्रदता, कार्यकुशलता और उत्पादकता के लिए मझोले आकारवाले संवर्ग के उत्तम सार्वजनिक क्षेत्र का बैंक होने के लिए सीएनबीसी – टीवी 18 अवार्ड।
- इकनामिक टाइम्स ब्राण्ड ईक्विटी द्वारा सार्वजनिक क्षेत्र के बैंको में से उत्तम सेवा ब्राण्ड के रूप में तृतीय स्थान
- बैंकर पत्रिका के अनुसार उत्तम आरओए के लिए सर्वश्रेष्ठ 150 बैंकों के साथ सूचीबद्ध

मुझे आपको यह सूचित करते हुए भी हर्ष हो रहा है कि आपके बैंक के निदेशक मंडल ने 75 प्रतिशत लाभांश घोषित किया है।

बैंक के शेयरों की कीमत में मार्च 31, 2011 के ₹232.45 से मार्च 31, 2012 को ₹244.00 की बढ़त से यह स्पष्ट है कि ईक्विटी बाजार ने आपके बैंक पर भरोसा रखा है।

वित्तीय समावेश के क्षेत्र में आपका बैंक अग्रणी भूमिका निभा रहा है और इस वर्ष के दौरान स्मार्ट कार्ड आधारित व्यापार संपर्की, बैंकिंग सेवा केन्द्र, नियमित शाखाएं और चल शाखा/वैन जैसे विभिन्न डेलिवरी के मॉडलों के जरिए 2000 से अधिक आबादीवाले 1522 गांव कवर किए गए हैं। वित्तीय समावेशन के अंतर्गत आपके बैंक ने 2000 से अधिक आबादीवाले गांवों में भी 50 अति लघु शाखाएं खोली हैं।

पुदुच्चेरी के संघ राज्य क्षेत्र में, जहां आपका बैंक राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति का संयोजक है, 2000 से अधिक आबादीवाले 42 गांवों को और 2000 से कम आबादीवाले 25 गांवों को वित्तीय समावेशन योजना के अंतर्गत बैंकिंग सेवाएं प्रदान की गईं। पुदुच्चेरी का संघ राज्य क्षेत्र, देश भर में 2000 से कम आबादीवाले गांव सहित सभी गांवों को वित्तीय समावेशन योजना के अंतर्गत बैंकिंग सेवाएं प्रदान करनेवाला प्रथम राज्य रहा है।

वर्ष के दौरान आपके बैंक ने ग्राहकों और स्टेकधारकों के प्रति अपनी प्रतिबद्धता के अंश के रूप में कई नई पहल की हैं जिससे ग्राहक को सुविधाजनक बैंकिंग समर्पित की गई है।

- डब्ल्यूएपी (वायरलेस एक्सेस प्रोटोकॉल) समर्थित मोबाइल बैंकिंग
- गृह ऋण और शैक्षिक ऋणों के लिए ऑन–लाइन ऋण आवेदन
- सभी शाखाओं में "सममूल्य पर" मांग ड्राफ्ट देय
- ग्राहको के सीआईएफ में रजिस्टर किए गए मोबाइल नंबर पर उनके क्रियाशील बचत बैंक/ चालू/ओडी/सीसी खातों में साप्ताहिक (शनिवार तक के) शेष की सूचना एसएमएस के जरिए दी जाती है।
- व्यापार एवं कर विभाग, एनसीटी सरकार, दिल्ली, कर्नाटक वाणिज्यिक–कर के लिए आइसगेट, सीएसटी और डीवीएटी के जरिए सीमा शुल्क की प्राप्ति हेतु ई–भुगतान माड्यूल।
- दिल्ली और चेन्नै के अलावा कोयम्बत्तूर और बंगलूर में चेक ट्रंकेशन योजना (सीटीएस) कार्यान्वित की गई है।
- 85 बायोमीट्रिक एटीएम परिचालनाधीन हैं जिनमें एसएचजी सदस्यों द्वारा परिचालन भी शामिल है।

हमारे 26 मिलियन ग्राहकों के विश्वास से ही हमें हर वर्ष अपने निष्पादन को बेहतर बनाने के लिए प्रोत्साहन मिल रहा है।

**आगे का पथ :**

वैश्विक आर्थिक माहौल में उपस्थित अनिश्चितता और बढ़ते चालू खाते एवं राजकोषीय घाटे के कारण चिंता भी होने के कारण वित्तीय वर्ष 2012–13 चुनौतीपूर्ण होगा।

तथापि हम अपनी श्रमशक्ति और प्रक्रियाओं को सतत प्रोत्साहित करते हुए उत्कर्ष के जरिए कारोबार में विकास करने के लिए सुनियोजित एवं निष्ठापूर्वक प्रयास करना जारी रखेंगे। नए कीर्तिमान स्थापित करने की इस यात्रा में हमारा लक्ष्य यह होगा कि आपके सतत संरक्षण के साथ स्टेकधारकों के लिए मूल्य में अनुकूलतम बढ़ोत्तरी प्रदान की जाए।

आपका बैंक अपने अस्तित्व के 106वें वर्ष में प्रवेश कर रहा है। मुझे पूर्ण विश्वास है कि शेयरधारक, ग्राहक, कर्मचारी और शुभचिंतकों तथा भारत सरकार और भारतीय रिज़र्व बैंक के अनवरत समर्थन और संरक्षण से आपका बैंक उत्कर्ष की ओर अपनी यात्रा जारी रखेगा और इस उद्योग में प्रबल खिलाड़ी रहेगा।

शुभकामनाओं के साथ

भवदीय

**टी एम भसीन**
**अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक**