

वार्षिक रिपोर्ट
2013-2014



ANNUAL REPORT
2013-2014



Planting Prosperity

ओरियन्टल बैंक ऑफ कॉमर्स
(भारत सरकार का उपक्रम)



Oriental Bank of Commerce
(A Government of India Undertaking)

विषय सूची / Contents

अध्यक्ष का संदेश Chairmans' Message	1—7
निदेशक मंडल Board of Directors	9
शीर्ष प्रबन्ध वर्ग Top Management Team	10
निदेशकों की रिपोर्ट Directors' Report	11—16
प्रबंधन चर्चा एवं विश्लेषण Management Discussion and Analysis	17—44
बासेल—II के अंतर्गत पिलर 3 का प्रकटन—मार्च, 2014 Pillar 3 Disclosure under Basel-II - Year Ended March, 2014	45—65
बासेल—III के अंतर्गत पिलर 3 का प्रकटन—मार्च, 2014 Pillar 3 Disclosure under Basel-III - Year Ended March, 2014	66—113
कंपनी अभिशासन Corporate Governance	114—153
तुलन—पत्र और लाभ—हानि लेखा Balance Sheet and Profit & Loss Account	154—155
अनुसूचियां 1—18 Schedules 1-18	156—202
लेखा परीक्षकों की रिपोर्ट Auditors' Report	203—205
नकदी प्रवाह विवरणी Cash Flow Statement	206—207
लेखा परीक्षकों का प्रमाण पत्र Auditors' Certificate	208



अध्यक्ष का संदेश Chairman's Message

प्रिय शेयरधारकों,

मैं आपके बैंक की बीसवीं वार्षिक आम बैठक में आप सभी का हार्दिक स्वागत करता हूँ और 31 मार्च, 2014 को समाप्त अवधि के लिए आपके बैंक की वार्षिक रिपोर्ट सहर्ष प्रस्तुत करता हूँ। सर्वप्रथम, मेरा निवेदन है कि देश में आम आर्थिक मंदी और निवेश कार्यकलापों में आई कमी से कारोबार विकास और लाभप्रदता बनाए रखने की दृष्टि से वर्ष 2013-14 पूरे बैंकिंग सिस्टम के लिए अत्यंत चुनौतीपूर्ण था।

मुझे आपको यह बताते हुए प्रसन्नता हो रही है कि इस मंदी के बावजूद, आपके बैंक ने समकक्ष समूह के अन्य बैंकों की तुलना में वित्तीय वर्ष 2013-14 में सतत कार्यनिष्पादन दर्शाया। कारोबार की विशेषताएं प्रस्तुत करने से पूर्व यह उपयुक्त होगा कि मैं आलोच्य वर्ष के दौरान आर्थिक परिवेश का एक संक्षिप्त चित्र आपके समक्ष प्रस्तुत करूँ।

आर्थिक परिदृश्य

वैश्विक स्तर पर, वर्ष 2013 की दूसरी छमाही में वैश्विक कार्यकलापों तथा विश्व व्यापार में मजबूती आई। किंतु यह वृद्धि असमान रही क्योंकि विकसित अर्थव्यवस्थाओं में इसका आधार व्यापक था किंतु उभरती हुई बाजार अर्थव्यवस्थाओं में यह मिश्रित रही।

वित्तीय वर्ष 2013-14 के 9 माह (अप्रैल-दिसम्बर) हेतु भारत के सकल घरेलू उत्पाद (जीडीपी) में गत वर्ष की इसी अवधि के तुलना में 4.6% की वृद्धि हुई तथा वित्तीय वर्ष 2013-14 हेतु औद्योगिक उत्पादन विकास, वित्तीय वर्ष 2012-13 के 1.1% की तुलना में (-) 0.1% रहा। हालांकि सेवा क्षेत्र में उत्थान के कारण अंतिम तिमाही में जीडीपी वृद्धि में मामूली सुधार हुआ किंतु यह सुधार मामूली है और आर्थिक बहाली के स्पष्ट संकेत अभी आने बाकी है। अग्रिम प्राक्कलन के अनुसार भारत की जीडीपी वृद्धि वित्तीय वर्ष 2013-14 में 5% से कम रहने की आशा है।

थोक मूल्य सूचकांक (डब्ल्यूपीआई) के अनुसार मुद्रास्फीति वित्तीय वर्ष 2012-13 के 7.3% के मुकाबले वित्तीय वर्ष 2013-14 में 6.0% तक कम हो गई। उपभोक्ता मूल्य सूचकांक मुद्रास्फीति भी वित्तीय वर्ष 2012-13 में 10.2% से गिरकर वित्तीय वर्ष 2013-14 में 9.5% रह गई किंतु यह अभी भी सामान्य स्तर से अधिक बनी हुई है।

वर्ष 2014-15 का परिदृश्य

वर्ष 2015 में वैश्विक आर्थिक विकास के लगभग 4% तक बढ़ने की आशा है, विकसित अर्थव्यवस्थाओं का विकास लगभग 2.25% तक होने और उभरते बाजार एवं विकासशील अर्थव्यवस्थाओं की वृद्धि 5% से अधिक रहने की आशा है।

Dear Shareholders,

I have great pleasure in welcoming you all to the 20th Annual General Meeting of your Bank and present the Annual Report for the year ended 31st March 2014. At the outset, I would like to submit that in view of the general economic slowdown and subdued investment activity in the country, the year 2013-14 was very challenging for the entire banking system in terms of maintaining business growth and profitability.

I am happy to share with you that in spite of this slowdown, your Bank has shown a steady performance in FY13-14 compared to other peer group banks and it is appropriate that before I present the business highlights, I would like to provide you with a snapshot of the economic environment during the year under review.

ECONOMIC SCENARIO

On the global front, economic activity and world trade strengthened in the second half of 2013. However, this pickup was uneven in the sense that it was broad based in advanced economies, but mixed in emerging market economies.

India's Gross Domestic Product (GDP) for 9 months (April-December) of 2013-14 has shown a growth of 4.6% over the same period last year and the industrial production growth for FY13-14 stands at (-) 0.1% as compared to 1.1% during FY12-13. Though, there has been marginal improvement in GDP growth in last quarter due to pick up in services sectors, this improvement has been feeble and clear signs of recovery are yet to emerge. According to advance estimates, India's GDP is expected to grow at below 5% in FY 13-14.

Inflation as per the Wholesale Price Index (WPI) recorded a fall of 6.0% in FY14 from 7.3% in FY13. The Consumer Price Index (CPI) inflation has also declined to 9.5% in FY14 from 10.2% in FY13, but it still remains above comfort levels.

OUTLOOK FOR 2014-15

The outlook for global economic growth is projected to increase to nearly 4%, advanced economies are expected to grow to about 2.25% and emerging Market & developing economies are projected to grow by over 5% in 2015.

घरेलू स्तर पर, भारतीय रिजर्व बैंक के नीतिगत उपायों द्वारा अर्थव्यवस्था को अवस्फीति परक रखने पर जोर दिया जाएगा और उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (सीपीआई) मुद्रास्फीति को जनवरी 2015 तक 8%, जनवरी 2016 तक 6% तक रखने का उद्देश्य है। वास्तविक जीडीपी वृद्धि दर वित्तीय वर्ष 2013-14 में 5% से कुछ कम से बढ़कर वित्तीय वर्ष 2014-15 में 5-6% तक रहने की आशा है।

बैंक के कार्यनिष्पादन की मुख्य विशेषताएं

मैं वर्ष 2013-14 के लिए आपके बैंक के कार्यनिष्पादन की विशेषताएं सहर्ष प्रस्तुत करता हूं :-

- ♦ आपके बैंक के कुल कारोबार में 9.20% की वृद्धि हुई और यह पिछले वर्ष के ₹3,06,084 करोड़ के मुकाबले 31 मार्च, 2014 को ₹ 3,34,254 करोड़ रहा। इस अवधि के दौरान, 31.03.2014 को कुल जमा राशियां व कुल अग्रिम बढ़कर क्रमशः ₹1,93,489 करोड़ व ₹1,40,765 करोड़ रहे और इनमें क्रमशः 10.00% तथा 8.13% की वृद्धि दर्ज की गई।
- ♦ वित्तीय वर्ष 13-14 के दौरान कासा जमा राशियां ₹43,184 करोड़ रुपये में 8.93% की वृद्धि के साथ मार्च, 2014 को ₹47,043 करोड़ हो गई।
- ♦ आपके बैंक का ऋण जमा अनुपात मार्च, 2014 को 72.91% रहा। बैंक का अग्रिम सविभाग पर्याप्त व्यापक तथा संतुलित है और अर्थव्यवस्था के उत्पादक क्षेत्रों की ऋण आवश्यकताओं को पूरा करता है।
- ♦ आपके बैंक के प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के अग्रिम, समायोजित निवल बैंक ऋण (एएनबीसी) के 40% के निर्धारित प्रतिमान के मुकाबले 40.05% रहे। मूल्य के अनुसार, प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र अग्रिमों में 10.39% की वृद्धि हुई और ये ₹46,780 करोड़ से बढ़कर वित्तीय वर्ष 2013-14 को ₹51,643 करोड़ हो गए। तथापि, भारतीय रिजर्व बैंक के दिनांक 15 मई, 2014 के नवीनतम दिशा निर्देशों के अनुसरण में प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र एएनबीसी का 42.39% रहा।
- ♦ 31.03.2014 को रिटेल ऋण 11.00% की वृद्धि के साथ ₹16,128 करोड़ हो गए तथा वित्तीय वर्ष 13-14 के दौरान आवास ऋण पोर्टफोलियो में 13.69% की वृद्धि दर्ज की गई।
- ♦ वित्तीय वर्ष 2013-14 में बैंक का परिचालन लाभ 12.59% की वृद्धि दर्ज करते हुए ₹3,691 करोड़ से बढ़कर ₹4,156 करोड़ हो गया जबकि वित्तीय वर्ष 2013-14 के लिए बैंक का निवल लाभ, वित्तीय वर्ष 2012-13 के ₹1,328 करोड़ के मुकाबले ₹1,139 करोड़ रहा।
- ♦ बैंक की गैर ब्याज आय 17.56% की वृद्धि के साथ ₹1945 करोड़ हो गई और निवल ब्याज आय (एनआईआई) वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान 9.06% की वृद्धि के साथ ₹5127 करोड़ हो गई।
- ♦ प्रति शेयर बही मूल्य 31 मार्च, 2013 के ₹402.94 की तुलना में 31 मार्च, 2014 को ₹420.49 रहा।
- ♦ वर्ष 2013-14 के दौरान प्रति शाखा कारोबार ₹153.04 करोड़ से बढ़कर ₹157.15 करोड़ और प्रति कर्मचारी कारोबार ₹16.20 करोड़ से बढ़कर ₹17.10 करोड़ हो गया।
- ♦ आपके बैंक के सकल एनपीए 3.99% और निवल एनपीए 2.82% रहे। सुदृढ़ वसूली प्रबंधन के कारण आपके बैंक ने पिछले वर्ष ₹ 1965.40 करोड़ के मुकाबले वित्तीय वर्ष 2013-14 में ₹ 2079.30 करोड़ की कुल वसूली तथा उन्नयन किया। 31 मार्च, 2014 को आपके बैंक का प्रावधान कवरेज अनुपात 60.15% रहा।

On the domestic front, RBI's policy stance will be focussed on keeping the economy on a disinflationary path and shall aim to achieve 8% CPI inflation by January 2015 and 6% by January 2016. Real GDP growth is projected to pick up from a little below 5% in 2013-14 to a range of 5-6% in 2014-15.

PERFORMANCE HIGHLIGHTS OF THE BANK

I would now like to share with you, the Bank's performance for the year 2013-14:-

- ♦ The Total Business Mix of your Bank grew by 9.20% and stood at ₹3,34,254 crore as on March 31, 2014 as against ₹3,06,084 crore in the previous year. During this period, Total Deposits and Gross Advances increased to ₹1,93,489 crore and ₹1,40,765 crore as on 31.03.2014, thereby registering a growth of 10.00% and 8.13%, respectively.
- ♦ CASA deposits has grown by 8.93% from ₹43,184 crore to ₹47,043 crore during FY13-14.
- ♦ Your Bank's CD ratio stood at 72.91% as on March 2014. Advances portfolio of the Bank remains well diversified and balanced meeting the credit needs of the productive sectors of the economy.
- ♦ The Priority Sector (PS) Advances of your Bank constituted 40.05% of Adjusted Net Bank Credit (ANBC) as against the requirement of 40%. In value terms, PS Advances grew by 10.39% from ₹46,780 crore to ₹51,643 crore during FY 13-14. However, considering the latest RBI guidelines dated 15th May 2014, Priority Sector Advances constituted 42.39% of ANBC.
- ♦ Retail Credit grew by 11.00% to reach ₹16,128 crore as on 31.03.2014 and the Housing Loan portfolio registered a growth of 13.69% during FY13-14.
- ♦ The Operating Profit for FY13-14 increased to ₹4,156 crore from ₹3,691 crore registering a growth of 12.59% whereas the Net Profit for FY 13-14 stood at ₹1,139 crore as against ₹1,328 crore during FY 12-13.
- ♦ Non Interest Income of the Bank increased by 17.56% to ₹1945 crore and Net Interest Income (NII) increased by 9.06% to Rs 5,127 crore during FY13-14.
- ♦ The Book Value Per Share increased to ₹420.49 as on 31st March, 2014 as against ₹402.94 as on 31st March, 2013.
- ♦ The Business per Branch increased to ₹157.15 crore from ₹153.04 crore and the Business per Employee increased to ₹17.10 crore from ₹16.20 crore during the year 2013-14.
- ♦ Your Bank's Gross NPA stood at 3.99% and Net NPA stood at 2.82%. Due to strong recovery management, your Bank has effected a total recovery & upgradation of ₹2079.30 crores in FY 13-14 compared to ₹1965.40 crore in the previous year. Provision Coverage Ratio of your Bank stood at 60.15% as on 31st March, 2014.

- ♦ वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान आपके बैंक के कुल डिलीवरी चैनल 3452 से बढ़कर 4254 हो गए तथा 31 मार्च, 2014 को इसमें 2126 शाखाएं और 2128 एटीएम शामिल थे। वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान 126 नई शाखाएं खोली गईं और 714 नए एटीएम लगाए गए। इन 126 नई शाखाओं में से 64 शाखाएं ग्रामीण केन्द्रों में (जिसमें से 48 बैंक रहित ग्रामीण केन्द्रों में) तथा 39 अर्द्धशहरी केन्द्रों में खोली गईं।
- ♦ वर्ष 2013-14 के दौरान आपके बैंक ने 46 विशेषज्ञ अधिकारियों सहित 1408 कार्मिकों की भर्ती की तथा 31 मार्च, 2014 की स्थिति के अनुसार, बैंक के कुल कर्मचारियों की संख्या पिछले वर्ष के 18,891 से बढ़कर 19,550 हो गई।

जोखिम प्रबंधन/बासेल III को लागू करना

मुझे यह बताते हुए प्रसन्नता हो रही है कि आपका बैंक भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा जारी बासेल III पूंजी विनियमों के अनुसार बासेल III अनुपालक है। बैंक की जोखिम भारित आस्तियों की तुलना में पूंजी अनुपात (सीआरएआर) 11.01%, टीयर 1 अनुपात 8.86% तथा टीयर II अनुपात 2.15% रहे। बैंक में उपयुक्त जोखिम प्रबंधन पद्धतियां लागू हैं, जिनकी भारतीय रिजर्व बैंक से प्राप्त दिशानिर्देशों के अनुसार आवधिक रूप से समीक्षा की जाती है और अद्यतन किया जाता है।

2013-14 के दौरान, भारत सरकार ने दिसंबर, 2013 माह में ₹150 करोड़ की राशि इक्विटी पूंजी के रूप में लगाई जिसके परिणामतः भारत सरकार की शेयरधारिता 31 मार्च, 2013 को 58% की तुलना में 31 मार्च, 2014 को बढ़कर 59.13% हो गई।

वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान नए कॉरपोरेट कदम

- ♦ आपके बैंक ने बेहतर प्रशासनिक नियंत्रण तथा बैंकिंग सुविधा रहित क्षेत्रों में पहुंच बनाने के लिए छत्तीसगढ़ के रायपुर में एक नया प्रादेशिक कार्यालय खोला। इसके साथ ही बैंक के प्रादेशिक कार्यालयों की संख्या 34 हो गई है।
- ♦ आलोच्य वर्ष के दौरान, बैंक ने गुवाहटी (असम), रांची (झारखंड) तथा पंतनगर (उत्तराखंड) में क्षेत्रीय प्रशासनिक कार्यालय (एएओ) भी खोले। इनमें से, रांची के क्षेत्रीय प्रशासनिक कार्यालय को चालू वर्ष में पूर्ण प्रादेशिक कार्यालय में बदल दिया जाएगा। इसके अलावा, जम्मू (जम्मू व कश्मीर) में शीघ्र ही एक और नया क्षेत्रीय प्रशासनिक कार्यालय खोला जाएगा।
- ♦ आपके बैंक ने आधार संख्या पर आधारित ई-केवाईसी सेवा आरंभ की है तथा यह सेवा शुरू करने वाला सार्वजनिक क्षेत्र का पहला बैंक है। बैंक की कॉरपोरेट वेबसाइट के जरिए ऑनलाइन बचत बैंक खाता खोलना 15.03.2014 से लागू कर दिया गया है।
- ♦ आपके बैंक को दिल्ली के उत्तरी दिल्ली जिले के अग्रणी बैंक का दायित्व सौंपा गया है।
- ♦ आपके बैंक को दिल्ली के उत्तरी पश्चिमी जिले में मुद्रा प्रबंधन के लिए अग्रणी बैंक के रूप में नामित किया गया।

- ♦ Your Bank's total delivery channels increased to 4254 from 3452 during FY13-14 and as on 31st March 2014, it comprises of 2126 Branches and 2128 ATMs. During FY13-14, 126 New Branches were opened and 714 new ATMs were installed. Out of these 126 new branches, 64 branches were opened in rural centres (out of which, 48 in unbanked rural centres) and 39 in semi-urban centres.
- ♦ Your bank recruited 1,408 personnel including 46 Specialist Officers during 2013-14 and as on 31st March 2014, the total number of employees increased to 19,550 from 18,891 in the previous year.

RISK MANAGEMENT/IMPLEMENTATION OF BASEL III

I am happy to inform you that your Bank is Basel III compliant in terms of the Basel III-capital regulations issued by the Reserve Bank of India. The Capital to Risk Weighted Assets Ratio (CRAR) of the Bank stood at 11.01% with Tier I ratio at 8.86% and Tier II ratio at 2.15%. The Bank has put in place adequate Risk Management Systems which are reviewed and updated periodically in the light of guidelines received from Reserve Bank of India from time to time.

During 2013-14, Government of India has infused ₹150 crore as equity capital in the month of December 2013 and as a result, Govt. of India's shareholding has improved to 59.13% as on 31st March 2014 compared to 58% as on 31st March, 2013.

NEW CORPORATE INITIATIVES DURING FY 13-14

- ♦ Your Bank has opened a New Regional Office at Raipur in Chhattisgarh for better administrative control and to improve Bank's reach to unbanked areas. With this, the total number of Regional Offices of the Bank stands at 34.
- ♦ During the year, your Bank also opened 3 Area Administrative Offices (AAO) at Guwahati (Assam), Ranchi (Jharkhand) and Pantnagar (Uttarakhand). Out of these, AAO at Ranchi is going to be converted to a full-fledged Regional Office in the current year. Further, another new AAO at Jammu (J&K) shall be opened shortly.
- ♦ Your Bank has launched Aadhaar Based e-KYC service & is the First Public Sector Bank to launch such service and the Online Saving Bank Account Opening through Bank's Corporate Website has been made live w.e.f. 15.03.2014.
- ♦ Your Bank has been assigned with the Lead Bank responsibility for the North Delhi district of Delhi.
- ♦ Your bank has also been nominated as lead bank for currency management for the North West District of Delhi.

वित्तीय समावेशन कार्यक्रम तथा भारत सरकार की प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी) योजना को लागू करना

नए बायोमीट्रिक कार्ड जारी करके, बेसिक बचत बैंक खातों के अंतर्गत ग्राहकों को नामांकित करके, अतिरिक्त गांवों को कवर करके, कारोबार प्रतिनिधियों को नियुक्त करके तथा नए स्वयं सहायता समूहों (एसएचजी) / संयुक्त देयता समूहों (जेएलजी) का गठन करके वित्तीय समावेशन पर विशेष ध्यान दिया जा रहा है।

बैंकिंग सुविधाहीन गांवों में बैंकिंग सुविधाएं उपलब्ध कराने के लिए आपके बैंक ने 2000 से अधिक आबादी वाले 1005 आबंटित गांवों में और 2000 से कम की आबादी वाले 1593 गांवों में वित्तीय समावेशन योजना पूरी कर ली है। बैंक ने 31.03.2014 की स्थिति के अनुसार वित्तीय समावेशन योजना के अंतर्गत सभी 2598 गांवों को कवर किया है। 2598 गांवों में से 1975 कारोबार प्रतिनिधि मॉडल के जरिए, 532 ब्रिक एवं मोर्टार शाखा मॉडल के जरिए और शेष 91 मोबाइल शाखा मॉडल के जरिए कवर किए गए हैं।

31.03.2014 की स्थिति के अनुसार कुल 34.56 लाख बेसिक बचत बैंक जमा खाते खोले गए हैं। इसके अतिरिक्त, बीसी एजेंटों के जरिए एफआईपी गांवों में बायोमीट्रिक कार्ड के साथ 8.74 लाख खाते खोले गए हैं।

दिल्ली के शहरी इलाकों में प्रवासी श्रमिकों और फेरीवालों/रेहड़ी वालों को बैंकिंग सुविधाएं प्रदान करने की सतत योजना के अंतर्गत, आपके बैंक ने आज की तारीख तक प्रवासी श्रमिकों और फेरीवालों/रेहड़ी वालों के कुल 64,306 खाते खोले हैं।

आपका बैंक चार जिलों अर्थात् फिरोजपुर (पंजाब), श्रीगंगानगर (राजस्थान), पलवल (हरियाणा) तथा उत्तरी दिल्ली (दिल्ली) में अग्रणी बैंक का दायित्व निभा रहा है। तथापि, केवल उत्तरी दिल्ली जिला, फेज II के 78 डीबीटी जिलों के अंतर्गत आता है। आपके बैंक ने अग्रणी जिलों में प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी) लागू करने का कदम उठाया है।

कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर)

आपके बैंक ने कॉरपोरेट सामाजिक दायित्व के अंतर्गत अपनी गतिविधियां बढ़ाते हुए समाज को वापस देने की नीति को जारी रखा है। इस उद्देश्य की पूर्ति हेतु, आपके बैंक ने पददलितों तथा समाज के अल्प सुविधा प्राप्त वर्ग के जीवन की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए विविध कल्याण एवं सामाजिक गतिविधियां करीं जैसे निर्धन दृष्टिहीन विद्यार्थियों को पुस्तकें वितरित करना, निर्धन एवं जरूरतमंदों को मुफ्त चिकित्सीय सहायता प्रदान करना, एम्बुलेंस, वैन, डीजी सेट, कम्प्यूटर, वॉटर कूलर दान करना तथा मध्य दिवसीय भोजन कार्यक्रमों में सहयोग प्रदान करना, वृक्षारोपण, पार्कों में बेंचें, शौचालयों का निर्माण कराना आदि।

बैंक के सभी कर्मचारियों ने उत्तराखंड के बाढ़ पीड़ितों की सहायता हेतु अपने एक दिन के वेतन का दान करते हुए प्रधानमंत्री राष्ट्रीय राहत कोष में ₹2.19 करोड़ का अंशदान दिया। इसके अतिरिक्त, आपके बैंक ने केदारनाथ एवं बद्रीनाथ में कैम्पों का आयोजन किया तथा आपदा से त्रस्त लोगों को भोजन, दवाइयां, मिनरल वॉटर तथा अन्य प्रकार की सहायता उपलब्ध कराई।

चालू वर्ष के दौरान, आपके बैंक ने ग्रामीण केंद्रों में स्थित सरकारी प्राइमरी स्कूलों को 6700 सीलिंग पंखे उपलब्ध कराए। 23 वित्तीय समावेशन गांवों में वॉटर प्योरिफायर, वॉटर कूलर्स, स्कूल बैग्स, हैंड पम्पस, सिलाई मशीनें, बेंचें तथा कुर्सियां उपलब्ध कराई गईं।

FINANCIAL INCLUSION PROGRAMME & IMPLEMENTATION OF DIRECT BENEFIT TRANSFER (DBT) SCHEME OF GOVT. OF INDIA

A special focus is being laid on Financial Inclusion by way of issuing fresh Biometric cards, enrolling customers under basic saving bank accounts, covering more villages, appointing Business Correspondents and forming new Self Help Groups(SHGs)/Joint Liability Groups (JLGs).

With a view to provide banking facilities in unbanked villages, Bank has rolled out Financial Inclusion Plan in 1005 allotted villages with population more than 2000 and in 1593 villages with population less than 2000. Bank has covered all 2598 villages under Financial Inclusion Plan as on 31.03.2014. Out of 2598 villages, 1975 are covered through Business Correspondent model, 532 through Brick & Mortar Branch Model and remaining 91 through Mobile Branch Model.

A total of 34.56 lakhs Basic Saving Bank Deposit Accounts have been opened as on 31.03.2014. Further, a total number of 8.74 lakhs accounts with Biometric Cards have been opened in FIP villages through BC Agents.

Under the ongoing scheme for extending banking facilities to the migrant labourers and street vendors/ hawkers in urban areas of Delhi, your bank has opened a total number of 64,306 accounts of the migrant labourers and street vendors/ hawkers till date.

Your Bank has Lead Bank responsibility in 4 districts namely Ferozepur (Punjab), Sriganganagar (Rajasthan), Palwal (Haryana) and North Delhi (Delhi). However, only North Delhi district comes under 78 DBT districts in Phase-II. Your Bank has taken initiative to implement DBT in the Lead districts.

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)

Your Bank has continued to adopt the policy of paying back to the society by increasing its activities under Corporate Social Responsibility. To achieve this objective, your Bank has undertaken various welfare and social activities to raise the quality of life of the downtrodden and under privileged sections of the society like distribution of books to poor blind students, free medical treatment for the poor and needy, donation of Ambulances, Vans, DG Sets, Computers, Water Coolers and support to Mid Day Meal programmes, Tree Plantation, Benches at Parks, Construction of Toilets, etc.

All the employees of the Bank contributed ₹ 2.19 Crore to the Prime Minister's National Relief Fund by donating their one day's salary to help the flood victims of Uttarakhand. Besides, your Bank organised camps in Kedarnath & Badrinath and provided food, medicines, mineral water and other sorts of help to the persons affected by the calamity.

During the current year, your Bank has provided 6,700 ceiling fans to Govt. Primary Schools located in rural centres. In 23 financial inclusion villages, water purifiers, water coolers, schoolbags, hand pumps, stitching machines, benches & chairs have been provided.

वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान, आपके बैंक ने सीएसआर के अंतर्गत विविध गतिविधियों पर ₹7.59 करोड़ का योगदान दिया। इस राशि में से, ₹2.72 करोड़ की राशि ग्रामीण क्षेत्र के अंतर्गत सीएसआर गतिविधियों पर व्यय की गई।

कंपनी अभिशासन

आपका बैंक सेबी और भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित कंपनी अभिशासन संबंधी दिशानिर्देशों का अनुपालन कर रहा है तथा उद्योग की श्रेष्ठ प्रथाओं को अपनाकर, कंपनी अभिशासन के सर्वोच्च मानदंडों को कायम रखे हुए है। आपके बैंक की कंपनी अभिशासन नीतियों में हमारे ग्राहकों जिनमें शेयरधारक, जमाकर्ता, ऋणदाता, कर्मचारी एवं विनियामक प्राधिकारी शामिल हैं, के प्रति मंडल के उत्तरदायित्व और दिए गए निर्णयों के महत्व को स्वीकार किया गया है।

कंपनी कार्य मंत्रालय के 'कंपनी अभिशासन में हरित नवोन्मेष' और सूचीकरण प्रावधान के अनुरूप उन सभी शेयरधारकों को वार्षिक रिपोर्ट की सॉफ्ट कॉपी भेज दी गई है जिन्होंने हमारे ई-मेल पते पर रजिस्ट्रेशन कराया है।

ग्राहक सेवा

आपके बैंक के अपने ग्राहकों के साथ दीर्घ तथा स्थायी संबंध हैं, जो वर्षों के विश्वास पर बने हैं और इस आशा पर आधारित हैं कि बैंक उनके सपनों को व्यावसायिक रूप से पूरा रखने में सदैव भागीदार है। हम अपने सम्मानित ग्राहकों को श्रेष्ठ बैंकिंग सेवाएं, उत्पाद देने और उत्कृष्टता की परंपरा निभाने के लिए वचनबद्ध हैं।

ग्राहक सेवा में नवोन्मेष सुविधाएं बढ़ाने के लिए बैंक ने विभिन्न डिलीवरी चैनल तथा कई ऑन लाइन सेवाएं आरंभ की हैं जिनसे डिलीवरी समय पर होने के साथ-साथ कुशल, प्रभावी तथा त्रुटिरहित हुई है। हम सर्वोच्च ग्राहक संतुष्टि स्तर के साथ अधिक से अधिक ग्राहकों तक पहुंचने का प्रयास कर रहे हैं।

बैंक द्वारा स्वतंत्र मुख्य ग्राहक सेवा अधिकारी (सीसीएसओ) की नियुक्ति की गई है जो ग्राहकों की शिकायतों पर विशेष ध्यान देने तथा उनकी शिकायतों के त्वरित समाधान देने के लिए आंतरिक लोकपाल के रूप में काम कर रहे हैं।

बेहतर ग्राहक सेवा के लिए प्रौद्योगिकी

- ♦ आपके बैंक के पास आधुनिकतम आईटी इंफ्रास्ट्रक्चर है तथा अपनी डिलीवरी चैनलों के जरिए विभिन्न आईटी उत्पाद व सेवाएं मुहैया करा रहा है।
- ♦ आपके बैंक ने दिसंबर 2013 माह में ₹50000/- की दैनिक नकद निकासी सीमा तथा पीओएस सीमा के साथ अधिक सुरक्षित चिप आधारित गोल्ड डेबिट कार्ड का शुभारंभ किया है। यह कार्ड दुनिया भर के विभिन्न स्थानों पर स्वीकार किया जाता है जिसमें वीजा ग्लोबल एटीएम नेटवर्क के 1.9 मिलियन एटीएम शामिल हैं।
- ♦ आपके बैंक की व्यापक रूप से प्रयुक्त होने वाली इंटरनेट बैंकिंग सुविधा को और अधिक समृद्ध किया गया है तथा वन टाइम पासवर्ड (ओटीपी) को शीघ्र व अबाध रूप से सृजित करते हुए तथा विविध अतिरिक्त विशेषताओं को लागू करते हुए इसे और अधिक सुरक्षित बनाया गया है।

During FY 13-14, your Bank Contributed ₹7.59 crore towards various activities under CSR, out of this, an amount of ₹2.72 crore has been spent towards CSR under rural sector.

CORPORATE GOVERNANCE

Your Bank has been adhering to the corporate governance guidelines laid down by SEBI and RBI and is maintaining the highest standards of Corporate Governance by adopting best industry practices. The Corporate Governance policies of your bank recognize the accountability of the Board and the impact of its decisions on all our constituents including shareholders, depositors, lenders, customers, employees and the Regulatory authorities.

In line with Ministry of Corporate Affairs "Green Initiative in Corporate Governance" and listing provisions, soft copies of Annual Report have been sent to all those shareholders who have registered their e-mail addresses with us.

CUSTOMER SERVICE

Your Bank shares with its customers a long and enduring relationship that is built over the years on trust and an abiding hope that your Bank will always partner for the fulfillment of their dreams in a professional manner. We are committed for bringing to our esteemed customers the best of banking services, products and a tradition of excellence.

Taking forward the innovation in customer service, your bank has added various delivery channels and a number of on line services which makes service delivery efficient, effective and error free, besides being timely. We are looking forward to reaching out to more number of customers with the highest level of customer satisfaction.

An independent Chief Customer Service Officer (CCSO) has been appointed by the Bank who is working as an Internal Ombudsman to give special focus to customers' grievances and to provide a speedy redressal to their grievances.

TECHNOLOGY FOR BETTER CUSTOMER SERVICE

- ♦ Your Bank has put in place a state of the art IT Infrastructure and is providing an array of various IT products and Services through all its delivery channels.
- ♦ Your Bank has also launched chip based more secured Gold Debit Card in the month of December 2013 with a daily cash withdrawal limit and POS Limit of ₹ 50,000/-. This card is accepted at various worldwide locations, including 1.9 million ATMs in the Visa Global ATM Network.
- ♦ Your Bank's widely used Internet Banking facility has been further enriched and made more secure by implementing quick and hassle free generation of One Time Password (OTP) and various additional features.
- ♦ Your Bank has enhanced the features on its Corporate website by adding the Customer Grievance redressal

- ♦ आपके बैंक ने अपनी कॉरपोरेट वेबसाइट की विशेषताओं में वृद्धि की है तथा ग्राहक शिकायत निवारण सिस्टम, ऑनलाइन बचत बैंक खाता खोलना तथा बैंक की कॉरपोरेट वेबसाइट पर ई-लर्निंग पोर्टल लिंक उपलब्ध कराते हुए स्टाफ को इंटरनेट के माध्यम से ई-लर्निंग की सुविधा प्रारंभ की है।
- ♦ आपके बैंक को एसएमएस बैंकिंग अलर्ट सेवाओं के लिए अति उत्साहवर्धक प्रतिक्रिया प्राप्त हुई है और इसे आप सबके द्वारा व्यापक रूप से सराहा गया है। मार्च, 2014 की स्थिति के अनुसार पंजीकृत ग्राहकों की संख्या 46.64 लाख है और वर्तमान में विभिन्न लेन-देनों, ग्राहक जागरूकता अलर्ट, संवर्धनकारी नए कार्यों के लिए प्रतिमाह 2.5 करोड़ से अधिक एसएमएस भेजे जा रहे हैं।
- ♦ आपके बैंक ने मोबाइल बैंकिंग प्लेटफॉर्म उपलब्ध कराया है जिसके द्वारा ग्राहक मूलभूत सेवाओं जैसे कि खाता शेष संबंधी जानकारी, अंतिम 10 लेनदेन देखना, एनईएफटी, मिनी स्टेटमेंट आदि के लिए इसका उपयोग कर सकते हैं।

लाभांश

आपके बैंक की लाभांश घोषित करने की नीति शेयर धारकों को उचित प्रतिफल देने तथा स्वस्थ पूंजी पर्याप्तता अनुपात बनाये रखने और भावी विकास में सहयोग करने हेतु लाभ के पुनर्निवेश पर आधारित है। 30.09.2013 तक बैंक के कार्यनिष्पादन के आधार पर बैंक पहले ही जनवरी, 2014 में ₹4.00 प्रति शेयर (40%) का अंतरिम लाभांश अदा कर चुका है तथा अब ₹3.60 प्रति शेयर के अंतिम लाभांश की घोषणा प्रस्तावित करता है, जिससे 31.03.2014 को समाप्त पूरे वर्ष के लिए कुल मिलाकर ₹7.60 प्रति शेयर (76%) हो गया है।

भावी योजना

आपका बैंक सभी प्रमुख वित्तीय मानदंडों पर सुदृढ़ बना रहा है जैसा कि पिछले वर्षों में किए गए इसके सतत कार्यनिष्पादन से स्पष्ट होता है। बैंक के सर्वोच्च प्रबंध वर्ग का अंतिम लक्ष्य हमारे प्रमुख मानकों अर्थात्, कासा, रिटेल, कृषि, एसएमई एवं मध्य कॉरपोरेट ऋण में वृद्धि करना तथा कड़े वसूली प्रबंधन द्वारा बैंक को अधिक स्थिर व विकासोन्मुख बनाना है।

वित्तीय वर्ष 2014-15 के लिए आपका बैंक जमाराशियों और अग्रिमों में 14% से 15% की वृद्धि की आशा रखता है तथा इस अवधि के दौरान 125 नई शाखाएं खोलने की योजना है। हम आसित पोर्टफोलियो को स्वस्थ बनाए रखने के लिए कड़ी ऋण मॉनिटरिंग तथा सशक्त वसूली प्रबंधन की नीति को अपनाते रहेंगे। हमारा प्रयास रहेगा कि हम अपने संभावित ग्राहकों को रिटेल कारोबार की क्रॉस सेलिंग में वृद्धि कर सकें तथा अपनी निधि आधारित आय को बढ़ा सकें।

मैं श्री सुरेश एन पटेल (कार्यकारी निदेशक), श्री किंगशुक भट्टाचार्य (कर्मकार कर्मचारी निदेशक), श्री नरेंद्र जे. कोटियावाला (अधिकारी कर्मचारी निदेशक) तथा श्री एम.एस. साहू (अंशकालीन गैर-सरकारी निदेशक) का सहर्ष स्वागत करता हूँ जिन्होंने वर्ष के दौरान निदेशक मंडल में कार्यग्रहण किया। मैं श्री एस. गणेश का अपने कार्यकाल के दौरान बैंक के मंडल में भारतीय रिजर्व बैंक के नामित निदेशक के रूप में उनके महत्वपूर्ण योगदान के लिए आभारी हूँ।

system, online Saving Bank Account Opening and the e-learning facility to staff by extending the link of e-learning portal on Bank's Corporate Website.

- ♦ Your Bank received an overwhelming response for SMS Banking Alert Service and it is being widely appreciated by you all. As on March 2014, there are about 46.64 lakh registered customers and presently more than 2.5 crore SMS messages are sent every month on various transactions, on customer awareness alerts and promotional initiatives undertaken.
- ♦ Your Bank has put in place the Mobile Banking platform through which customers can avail services such as Account Balance information, viewing last 10 transactions, NEFT, Mini Statement etc.

DIVIDEND

Your Bank's policy of declaring dividend is to reward the shareholders as well as to plough back sufficient profits for maintaining a healthy capital adequacy ratio and supporting future growth. Based on the performance of the Bank upto 30.09.2013 the Bank has already paid an interim dividend of ₹4.00 per share (40%) in January, 2014 and now proposes to declare final dividend of ₹3.60 per share thereby aggregating ₹7.60 per share (76%) for the full year ended 31.03.2014.

LOOKING FORWARD

Your Bank continues to be strong on all major financial parameters as is evident in its consistent performance over the years. The ultimate objective of the Top Management of the Bank is to equip the Bank with more stability and growth orientation through growth in key parameters i.e. CASA, Retail, Agriculture, SME & Mid Corporate Credit and strong Recovery Management.

For the FY14-15, your Bank is estimating a growth of 14% to 15% in Deposits & Advances and has planned to add 125 more branches during this period. We will continue to adopt a policy of vigorous credit monitoring and strong recovery management to maintain the health of the asset portfolio. Our endeavor would be to increase cross selling of retail business to our captive customers and increase our fee based income.

I also avail this opportunity to welcome Shri Suresh N Patel (Executive Director), Shri Kingshuk Bhattacharya (Workmen Employee Director), Shri Narendra J Kotiawala (Officer Employee Director) & Shri M S Sahoo (Part-time Non-Official Director) who joined as directors on the Board during the year. I am grateful to Shri S Ganesh for his contribution during his tenure as RBI Nominee Director on the Board of Bank.

मैं श्री वी. कण्णन (कार्यकारी निदेशक) द्वारा दिए गए योगदान की भी सराहना करता हूँ, जो अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक के रूप में पदोन्नत होकर सार्वजनिक क्षेत्र के अन्य बैंक में चले गए, श्री के.एच. पाण्डे (कर्मचारी निदेशक) तथा श्री एस.एस. शिशौदिया (अधिकारी कर्मचारी निदेशक) का जिन्होंने वित्तीय वर्ष 2013-14 के दौरान मंडल में निदेशक के रूप में अपना कार्यकाल पूर्ण किया है, का भी उनके महत्वपूर्ण योगदान के लिए आभार व्यक्त करता हूँ।

निदेशक मंडल की ओर से और मैं अपनी ओर से सभी शेयरधारकों द्वारा प्रबंध वर्ग के प्रति दर्शाए गए उनके विश्वास के लिए हार्दिक धन्यवाद एवं आभार प्रकट करता हूँ। हमारे विचार से बैंक की सफलता हमारे पण्यधारकों द्वारा बैंक के मूल सिद्धांत स्वीकार करने, ग्राहक सेवा की उत्कट भावना तथा नेताओं की विश्वसनीयता में निहित है। मैं बैंक के प्रत्येक कर्मचारी की समर्पण भावना तथा हमारे निष्ठावान ग्राहकों द्वारा दिए गए सतत् सहयोग व संरक्षण के लिए भी उनका धन्यवाद करता हूँ। मैं वित्त मंत्रालय, भारत सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक का, उनके सतत मार्गदर्शन और सहयोग के लिए हार्दिक आभार व्यक्त करता हूँ।



(एस. एल. बंसल)
अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक

I also appreciate the contribution made by Shri V. Kannan (Executive Director) who has moved to another PSB after elevation as CMD, Shri K H Pandey (Workmen Employee Director) & Shri S S Shishodia (Officer Employee Director) whose tenures as Directors in the Board were completed during FY 13-14, for their valuable contributions to the Bank.

On behalf of the Board of Directors and on my own behalf, I express my sincere thanks and gratitude to all the Shareholders of the Bank for reposing their faith in the Management. We understand that the success of the Bank lies in attaining the acceptance of our stakeholders about the Bank's core values, passion for customer service and credibility of leaders. I also thank every employee of the Bank for their dedication and our loyal customers for their continued support and patronage. My sincere thanks to the Ministry of Finance, Government of India and the Reserve Bank of India for their continued guidance and support.



(S. L. BANSAL)
CHAIRMAN & MANAGING DIRECTOR

