

# THE FUTURE IS

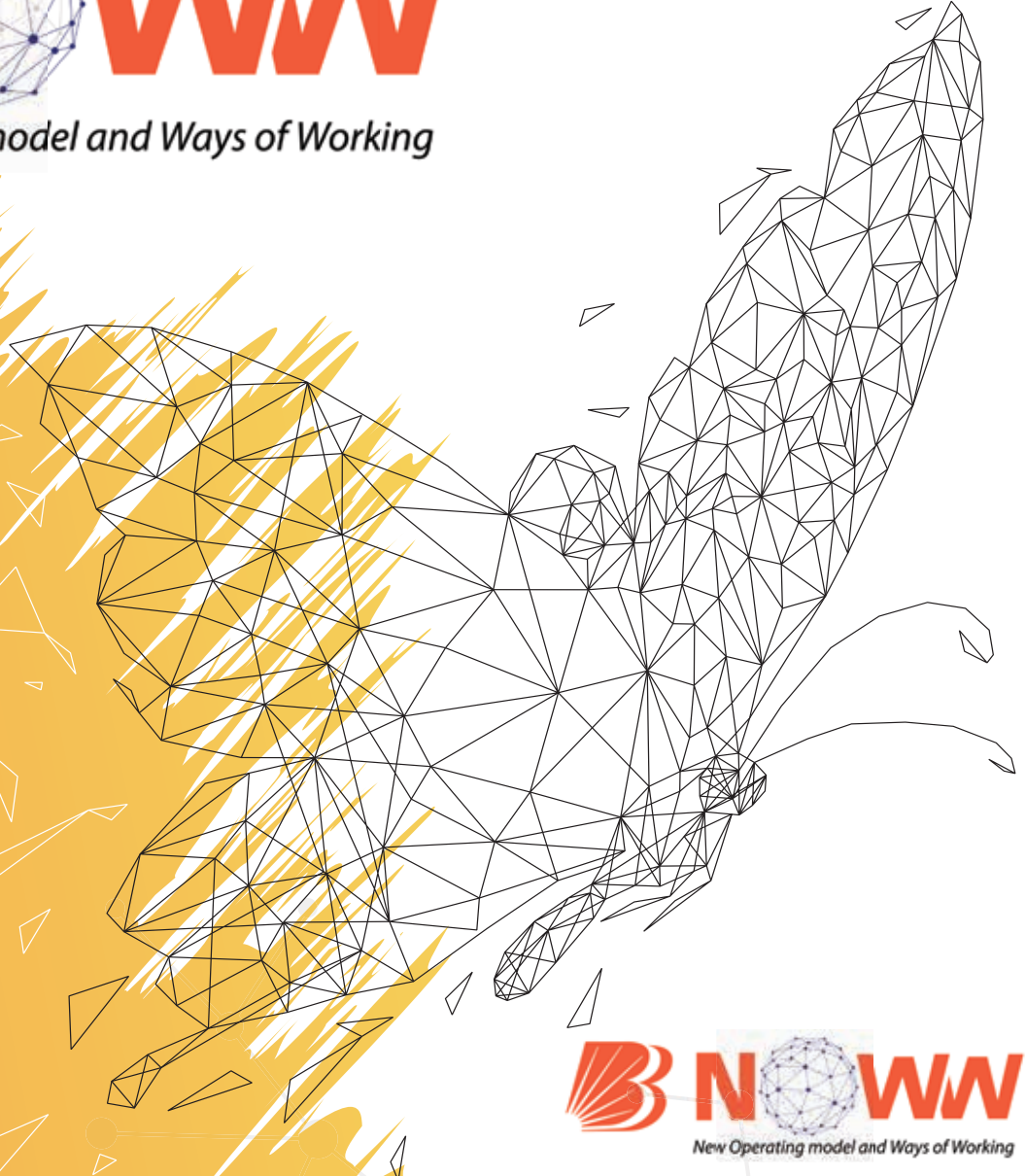
# NOW

*New Operating model and Ways of Working*



# बॉबमैत्री Bobmaitri

अक्टूबर-दिसम्बर • October-December 2020



**BNOWW**  
*New Operating model and Ways of Working*

- New ways of working
- Reimagined network
- Mobile first
- Digital-led experience
- Unlocked growth potential

 बैंक ऑफ़ बड़ौदा  
Bank of Baroda



गृह पत्रिका House Journal



### Bank's Sponsorship of 48<sup>th</sup> National Convention ICSI at Indore

Our Bank sponsored the 48<sup>th</sup> National convention of Company Secretaries held at Indore from 17-19 December 2020 with the theme "Governance: from grassroots to global". The event was attended by various VVIPs including the MoS - Finance Ministry Shri Anurag Thakur, Directors of various organizations, Academicians, Corporate Executives, Senior Officials from the Government and stakeholder. During the event, Bank's brand got ample visibility at venue and on digital channels including social media platforms.

### बड़ौदा के महाराजा ने लिया बैंक का इटर्ना क्रेडिट कार्ड

बैंक ने अपने विशिष्ट ग्राहकों के लिये क्रेडिट कार्ड का नया संस्करण 'इटर्ना कार्ड' जारी किया है. इस अवसर पर बड़ौदा अंचल के अंचल प्रमुख श्री अजय कुमार खोसला एवं बड़ौदा शहर क्षेत्र की क्षेत्रीय प्रमुख श्रीमती वृषाली कांबली ने व्यक्तिगत रूप से वडोदरा के महाराजा श्री समरजीत सिंह गायकवाड को मूल्यवान ग्राहक के रूप में इटर्ना कार्ड सौंपा.



### Chennai Zone launches an innovative service drive 'Back to New Basics'

On 07 November, 2020 Chennai Zone launched an innovative service drive 'Back to New Basics'. Under this initiative, Branches will swiftly open SB/ Current Accounts using TABs and digital tools, consider Housing/ Car/ Consumer loans within prescribed TAT, extend credit facilities to MSMEs and quick processing of Gold/ Agri loans. The Executive Director Shri Murali Ramaswami along with Zonal Head Shri R Mohan also met several Customers, industrial houses and Senior Bureaucrats of Government of Tamil Nadu including Chief Secretary, and communicated Bank's proactive initiatives for extending Banking services to the needy in this pandemic situation.





## प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश Managing Director & Chief Executive Officer's Message



संजीव चड्ढा  
Sanjiv Chadha

"हमने सामाजिक दूरी के दिशानिर्देशों का पालन करते हुए महामारी के दौरान भी अपने पारिचालन को पूर्ण रूप से जारी रखा है."

"We continued to remain fully operational during the pandemic while maintaining social distancing guidelines."

प्रिय साथियो,

बॉम्बेई के इस अंक के माध्यम से सभी बड़ौदियन साथियों के साथ संवाद करते हुए मुझे प्रसन्नता हो रही है। सर्वप्रथम, मैं आपको और आपके परिजनों को नव वर्ष की शुभकामनाएं देता हूं।

यह वर्ष प्रारंभ में कोविड-19 महामारी के प्रकोप और अब इसकी विभिन्न वैकसीनों के रोल-आउट के साथ बड़ा ही उतार-चढ़ाव वाला रहा है। वर्तमान में भारत में दुनिया का सबसे बड़ा टीकाकरण अभियान चल रहा है। देश भर में कोविड-19 के मामलों में आ रही निरंतर गिरावट ने अगले वित्तीय वर्ष में आर्थिक गतिविधियों में मजबूत उछाल का आधार तैयार किया है। सरकार ने निवेश को सक्रिय करने के लिए बजट में खर्च बढ़ाया है। इससे अर्थव्यवस्था का पुनरुद्धार होगा और आने वाले वर्ष में ऋण वृद्धि होगी।

बैंकिंग एक आवश्यक सेवा है। अतः हमने सामाजिक दूरी के दिशानिर्देशों का पालन करते हुए महामारी के दौरान भी अपने पारिचालन को पूर्ण रूप से जारी रखा है। महामारी के कारण उत्पन्न हुई चुनौतियों के बावजूद भी हम मार्च 2021 के अपने लक्ष्य से पहले ही दिसंबर 2020 में पूर्ववर्ती विजया बैंक और पूर्ववर्ती देना बैंक के सभी ग्राहकों का माइग्रेशन बैंक ऑफ बड़ौदा के कोर बैंकिंग प्लेटफॉर्म पर करने में सफल रहे हैं। समामेलन की योजना के तहत हम 1,300 से अधिक शाखाओं और कम कार्यनिष्पादन वाले 1,116 एटीएम को युक्तिसंगत करने में सफल रहे हैं।

बैंकिंग उद्योग में हमारा बैंक लगातार वृद्धि कर रहा है। उदाहरण के लिए, बैंक ने दिसंबर 2020 तक अपने घरेलू अग्रिमों में बैंकिंग उद्योग से आगे बढ़कर 8.31% की वृद्धि दर्ज की है। जबकि इसके सापेक्ष बैंकिंग उद्योग ने 6.7% की वृद्धि दिखाई है। वास्तव में हम कृषि, एमएसएमई, रिटेल और कॉर्पोरेट बैंकिंग आदि जैसे सभी व्यवसायिक मानदंडों में बैंकिंग उद्योग की तुलना में बेहतर वृद्धि कर रहे हैं।

हम देयता खण्ड की बात करें तो बैंक लगातार अपनी अल्प लागत जमाराशियों को बढ़ा रहा है। मार्च 2020 के 39.07% की तुलना में हमारा घरेलू कासा अनुपात दिसंबर 2020 में 41.20% रहा। प्रोफॉर्मा स्लिपेज के प्रभावों हेतु समायोजन के बाद भी यह उच्च मार्जिन में योगदान दे रहा है। वित्त वर्ष 2019-20 के 2.85% की तुलना में हमारे घरेलू मार्जिन दिसंबर 2020 के दौरान समाप्त तिमाही में 3.07% रहे। मार्च 2020 के 80.5% की तुलना में दिसंबर 2020 में अपने घरेलू ऋण-जमा अनुपात को 81.5% रख बैंक ने निर्धारित मानदंडों का पालन किया है।

भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा कॉर्पोरेट रिस्ट्रक्चरिंग हेतु दिशानिर्देश उपलब्ध कराने के लिए एक समिति का गठन किया गया। बैंक ने रु. 9,501 करोड़ की रिस्ट्रक्चरिंग की है जिसमें रिटेल और एमएसएमई ग्राहक शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, माननीय सर्वोच्च न्यायालय द्वारा हमें किसी भी खाते को ड्रीप्रेड नहीं करने के आदेश दिए गए हैं। इसके परिणामस्वरूप, प्रोफॉर्मा एनपीए अनुपात रिपोर्ट किए गए 8.43% जीएनपीए अनुपात की बजाय 9.63% रहा है। इसलिए, यह अत्यंत आवश्यक है कि हम सभी सेगमेंटों से उच्च वसूली पर ध्यान केंद्रित करना जारी रखें।

महामारी के परिणामस्वरूप आस्ति गुणवत्ता के प्रभाव के संबंध में बैंक ने प्रावधान हेतु परंपरागत दृष्टिकोण अपनाया है। बैंक ने

Dear Friends,

It is a great pleasure to communicate with all Barodians through these pages of Bobmaitri. At the outset, I wish you and your family members a Happy New Year.

The year gone by has been a roller coaster ride with first the spread of COVID-19 pandemic and now roll-out of multiple vaccines. In India, one of the world's largest vaccination drive, is currently underway. A sustained decline in COVID-19 cases across the country has set the base for a strong rebound in economic activity in the next financial year. The Government has increased spending in the Budget to revive investments. This should lead to revival in economy and thus credit growth in the coming year.

Banking is an essential service. Thus we continued to remain fully operational during the pandemic while maintaining social distancing guidelines. Despite the challenges emanating from the pandemic, we were able to successfully complete migration of all the eVB and eDB customers to Bank of Baroda's core banking platform in December 2020, well ahead of the deadline of March 2021. As part of the amalgamation plan, we were able to rationalise more than 1,300 branches and 1,116 low performing ATMs.

The Bank continues to grow ahead of industry. For instance, Bank registered an above-industry growth in its domestic advances at 8.31% as of Dec 2020. As against this the banking industry reported a growth of 6.7%. In fact, we are growing ahead of industry in all business verticals be it agriculture, MSME, retail and corporate.

On the liabilities side, Bank continues to grow its low cost deposits. Our domestic CASA ratio is now at 41.20% as of December 2020 compared with 39.07% as of March 2020. This is also contributing to higher margins, even after adjusting for impact of proforma slippages. Our domestic margin for quarter ending December 2020 is at 3.07% compared with 2.85% during financial year 2019-20. The Bank has been prudent by maintaining a domestic credit-deposit ratio of 81.5% as of December 2020 compared with 80.5% as of March 2020.

RBI had set up a committee to provide guidelines for corporate restructuring. The Bank has invoked Rs 9,501 crore of restructuring which includes retail and MSME customers. In addition to this, we have been mandated by the Honourable Supreme Court not to degrade any account. As a result of this, the proforma NPA ratio would have been 9.63% instead of reported GNPA ratio of 8.48%. Hence, it is imperative that we continue to focus on higher recoveries from all the segments.

The Bank has been conservative in providing for the impact on asset quality as a result of the pandemic. The Bank holds COVID-19 related

कोविड-19 के संबंध में रु. 1709 करोड़ के प्रावधान किए हैं। इसके अतिरिक्त, बैंक ने ऐसे खातों के लिए पर्याप्त प्रावधान किए हैं जो डीग्रेड हो गए होते परंतु माननीय सर्वोच्च न्यायालय के आदेशों के कारण उन्हें मानक के रूप में रखा गया है। टीडब्ल्यूओ सहित बैंक का प्रावधान कवरेज अनुपात 85.46% रहा है।

इस महामारी से उभर कर सामने आने वाले स्पष्ट रुझानों में से एक, हमें डिजिटल की दिशा में बढ़ने का संकेत दे रहा है। वर्ष के दौरान विशेष रूप से डिजिटल भुगतानों और मोबाइल बैंकिंग के क्षेत्र में एक बड़ी तेजी देखी गई है। यह आगे भी जारी रहेगी। दिसंबर 2020 तक नौ महीनों की अवधि के दौरान बैंक ने 35 लाख मोबाइल बैंकिंग ग्राहकों को जोड़ा है। हमने टैबलेट के माध्यम से 90% से अधिक बचत खाते खोलने के साथ अपनी खाता खोलने की प्रक्रिया को भी डिजिटल कर दिया है। इसे अब चालू खातों के लिए भी शुरू किया जाएगा।

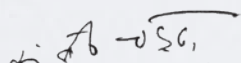
बैंक की कार्यनीति अपने अधिकांश ग्राहकों को डिजिटल रूप से या डिजिटल समर्थित माध्यमों से सेवा प्रदान करने की है। इस प्रयास में अपने ग्राहकों को सेवा प्रदान करने के लिए हमारी कार्यनीति का केंद्र बिन्दु हमारी मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन होगी। वर्तमान में हमारे मोबाइल एप्लिकेशन पर हमारे ग्राहकों के लिए 192 सेवाएं उपलब्ध हैं, जिनके मार्च 2021 तक बढ़कर 212 हो जाने की संभावना है। हमें उम्मीद है कि भविष्य में हमारे ज्यादातर ग्राहक अधिकांश बैंकिंग सेवाओं के लिए अपने मोबाइल एप्लिकेशन या संपर्क केंद्र का उपयोग करेंगे। केवल उन्हीं ग्राहकों को शाखाओं में आने की आवश्यकता पड़ेगी जो डिजिटल माध्यम से अपनी बैंकिंग जरूरतों को पूरा नहीं कर पाते हैं। हमारा मानना है कि ऋण स्वीकृति से लेकर संवितरण तक का कार्य डिजिटल प्लेटफॉर्म का उपयोग करते हुए किया जाना चाहिए। इसके लिए, बैंक ने पहले से ही एक डिजिटल ऋण विभाग की स्थापना की है, जो ग्राहकों की ऋण लेने की प्रक्रिया के एंड-टू-एंड डिजिटलीकरण के लिए प्रयासरत है।

बैंक को, ग्राहकों की बदलती प्राथमिकताओं के अनुरूप स्वयं को भी रूपांतरित करना होगा। बैंक ने एक रूपांतरण पहल "बॉब नाऊ (BOB NOWW)" की शुरुआत की है जिसका उद्देश्य कार्यप्रणाली को रूपांतरित करना है। यह व्यवसाय प्रतिनिधियों के नेटवर्क के जरिए ग्राहक संपर्क केन्द्र को बढ़ाने एवं शाखा स्तर पर डिजिटलीकरण पर जोर, रिटेल और एमएसएमई ग्राहकों के लिए डिजिटल लेंडिंग, कॉर्पोरेट वैल्यू चेन (क्रॉस सेलिंग, कैश मैनेजमेंट सॉल्यूशन, फॉरेक्स, उच्च गैर-निधि सीमाओं) को कैचर करने और अपने कर्मचारियों के लिए लचीला कार्य परिवेश बनाने पर फोकस के साथ हमारे शाखा नेटवर्क को नए रूप में प्रतिबिंबित करेगा। भविष्य में, कर्मचारियों के पास कहीं से भी काम करने का विकल्प होगा।

डिजिटल समर्थित बैंक बनने में मिली सफलता यह सुनिश्चित करेगी कि लंबे समय तक बैंक ऑफ बड़ौदा बाजार में प्रतिस्पर्धी बना रह सकेगा। मैं एक ऐसी संस्था का निर्माण करने में आपके साथ मिलकर कार्य करने के लिए उत्सुक हूँ जो बैंकिंग जगत में अग्रणी होगी।

मैं पुनः आपको और आपके परिजनो को नव वर्ष की शुभकामनाएं देता हूँ। कृपया सुरक्षित रहें।

शुभकामनाओं सहित

  
संजीव चड्ढा

provisions of Rs 1709 crore. In addition to this, the Bank has made adequate provisions for accounts that would have degraded but been kept standard due to the order of the Honourable Supreme Court. Bank's provision coverage ratio including TWO stands at 85.46%.

One of the clear trends to have emerged out of the pandemic is move towards digital. Digital payments and mobile banking, in particular, have seen a huge acceleration during the year. This would continue going ahead. The Bank itself has added 35 lakhs mobile banking customers during the nine months ended December 2020. We have also digitised our account opening process with more than 90% of savings accounts being opened through Tablet. This has now been extended to current accounts as well.

The Bank's strategy is to serve most of its customers through digital or digital assist mode. In this endeavor our mobile banking application will be the centre piece of our strategy to serve our customers. We now have 192 services available for our customers on the mobile application which are likely to increase to 212 in March 2021. In the future, we expect most of our customers to use our mobile application or contact centre for most of the banking services. Only those customers need to come to the branches who cannot meet their banking needs through digital mode. We believe that even loan sanctioning and eventually disbursement should be done using digital platform. For this, the Bank has already set-up a Digital Lending Department which is responsible for end-to-end digitisation of customer journey for lending.

The Bank would have to transform itself in line with change in customer preferences. Bank has introduced a Transformation initiative "BOB NOWW" that is aimed at transforming the ways of working. This will span reimagining our branch network with focus on increasing customer touch points through Business Correspondent network and thrust towards digitisation at the branch level, digital lending for retail and MSME customers, capturing corporate value chain (cross-selling, cash management solution, forex, higher non-fund limits) and bringing in a flexible work environment for our employees. In the future, employees can have the option to work from anywhere.

A successful execution of a digital enabled Bank will go a long way in ensuring that Bank of Baroda remains competitive in the market place. I look forward to working with you in building an institution which will be a leader in the banking landscape.

I once again wish you and your families a very Happy New Year, stay safe.

With best wishes

  
Sanjiv Chadha

"बैंक ने एक रूपांतरण पहल "बॉब नाऊ (BOB NOWW)" की शुरुआत की है जिसका उद्देश्य कार्यप्रणाली को रूपांतरित करना है।"

"Bank has introduced a Transformation initiative "BOB NOWW" that is aimed at transforming the ways of working."



## संपादक मंडल Editorial Board

कार्यकारी संपादक / Executive Editor

वेणुगोपाल मेनन / Venugopal Menon

विषय-वस्तु प्रबंधन टीम

Content Management Team

के सत्यनारायण राजू K Satyanarayana Raju

जयदीप दत्ता राय Joydeep Dutta Roy

प्रकाश वीर राठी Prakash Vir Rathi

सुब्रत कुमार Subrat Kumar

एम वी मुरलीकृष्णा M Venkat Murali Krishna

सुधाकर डी नायक ए Sudhakara D Nayak A

अर्चना पाण्डेय Archana Pandey

सुधांशु कुमार सिंह Sudhanshu Kumar Singh

रवीन्द्र सिंह नेगी Ravindra Singh Negi

समीर नारंग Sameer Narang

संपादक / Editor

पुनीत कुमार मिश्र Punit Kumar Mishra

सहायक संपादक / Assistant Editor

महीपाल चौहान Mahipal Chauhan

सहयोग / Associate

बिक्रम सिंह Bikram Singh

## अंचल संवाददाता-Zonal Correspondents

अहमदाबाद	Ahmedabad	वंदना जैन
बड़ौदा	Baroda	अमर साव
बेंगलुरु	Bengaluru	पद्मसुधा सी एस
भोपाल	Bhopal	सोमेश्वर यादव
चंडीगढ़	Chandigarh	डॉ. स्वाती ठाकुर
चेन्नै	Chennai	गौरी वी एम
एर्णाकुलम	Ernakulam	नीना देवस्सी एम
हैदराबाद	Hyderabad	जगदीश प्रसाद
जयपुर	Jaipur	प्रीति राउत
कोलकाता	Kolkata	डॉ. कियाम बेमबेम देवी
लखनऊ	Lucknow	मंथीर चौधरी
मंगलुरु	Mangaluru	राजेश्वरी पी
मेरठ	Meerut	अमित चौधरी
मुंबई	Mumbai	रेश्मा जलगांवकर
नई दिल्ली	New Delhi	मोनिका सिंह
पटना	Patna	चंदन वर्मा
पुणे	Pune	अनुमिता सिंह
राजकोट	Rajkot	चन्द्रवीर सिंह राठौड़
एपेक्स अकादमी	Apex Academy	अमित चौधरी

बैंक ऑफ बड़ौदा के लिए पुनीत कुमार मिश्र, सहायक महाप्रबंधक (राजभाषा एवं संसदीय समिति) द्वारा प्रधान कार्यालय, बड़ौदा भवन, आर सी दत्त रोड, अलकापुरी, बड़ौदा - 390007 से संपादित एवं प्रकाशित.

फोन नं. - 0265 2316581, ई-मेल : bobmaitri@bankofbaroda.co.in  
Edited and published by Punit Kumar Mishra, Assistant General Manager (Official Language & Parliamentary Committee) for Bank of Baroda at Head Office, Baroda Bhavan, R C Dutt Road, Alkapuri, Baroda - 390007.  
Phone No. - 0265 2316581,  
E-mail : bobmaitri@bankofbaroda.co.in

# इस अंक में Contents

अक्टूबर-दिसम्बर • October-December 2020



03 प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी का संदेश

06 कार्यकारी संपादक की कलम से

07 The future is NOWW!

10 E-Bikray

13 How to Use Negotiations for Competitive Edge in Any Discussion

18 सोशल मीडिया में बैंकों की उपस्थिति

20 'Restart Happiness - Hum Karein Mumkin' - a festive campaign

24 साक्षात्कार - श्री संजय कुमार, मुख्य महाप्रबंधक (सेवानिवृत्त)

25 Me and My Habit of Running

26 The Regulatory Sandbox- Changing Landscape of Fintech and Innovations in Banking Industry.

30 साक्षात्कार - श्री रोहित पटेल, मुख्य महाप्रबंधक (सेवानिवृत्त)

40 बेहतर परिवेश के निर्माण के लिए ज़रूरी है जन-सहभागिता

42 Cheque fraud in our Bank & Preventive Measures

51 अग्नि सुरक्षा

52 Book Review - Good to Great

54 भारतीय कला एवं संस्कृति का मौजूदा स्वरूप

57 Attitude is Everything

60 कोरोना काल में व्यवसाय प्रतिनिधि एक सच्चा मित्र

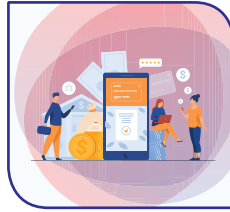
62 Bank of Baroda in Sports

63 What's in a Password ?

64 Zindagi Mein #NoAadheVaade! Only Guaranteed Protection!

65 पदोन्नतियां

66 Highlights of Bank's Financial Results for Q3 FY 2021



बॉबमैत्री, बैंक ऑफ बड़ौदा के सभी कर्मचारियों में निःशुल्क वितरण के लिये जारी की जाती है. इसमें व्यक्त विचारों से बैंक का सहमत होना आवश्यक नहीं है.

BOBMAITRI is issued for free distribution to all employees of Bank of Baroda. The views expressed in it do not necessarily represent those of the Bank.

रूपांकन एवं मुद्रण : सॉप प्रिंट सोल्युशन्स प्रा. लि., 28, लक्ष्मी इंडस्ट्रीयल इस्टेट, एस.एन. पथ, लोअर परेल (प), मुंबई - 400 013, महाराष्ट्र, भारत.

Designed & printed at SAP Print Solutions Pvt. Ltd., 28, Lakshmi Industrial Estate, S. N. Path, Lower Parel (W), Mumbai-400 013. Maharashtra, India.



## कार्यकारी संपादक की कलम से / The Executive Editor Speaks

वेणुगोपाल मेनन, कार्यकारी संपादक | Venugopal Menon, Executive Editor

प्रिय पाठकों,

मुझे बैंक की गृह पत्रिका 'बॉबमैत्री' के कार्यकारी संपादक के रूप में आपसे संवाद करते हुए और आपके समक्ष पत्रिका का नवीनतम अंक प्रस्तुत करते हुए अत्यंत प्रसन्नता हो रही है। इस अंक में आपको बैंक द्वारा आयोजित की

जा रही विविध गतिविधियों की झलक मिलेगी तथा यह आपको रोचक सामग्री उपलब्ध कराएगी। मुझे आशा है कि इसे और अधिक आकर्षक तथा पठनीय बनाने के लिए आप हमारी संपादकीय टीम के प्रयासों की सराहना करेंगे।

कोविड-19 के बाद वैश्विक अर्थव्यवस्था में काफी मंदी आई है। हालांकि, विभिन्न टीकों के आने से वैश्विक अर्थव्यवस्था फिर से पटरी पर लौट रही है और प्रगति के अच्छे संकेत दिखाई दे रहे हैं। चूंकि हम वित्तीय वर्ष 2020-21 की अंतिम तिमाही में हैं, अतः हमें अनर्जक आस्तियों (एनपीए) की वसूली में अपनी गति बनाए रखने और व्यवसाय संबंधी लक्ष्यों को प्राप्त करने के लिए अपने प्रयासों पर ध्यान केंद्रित करने की आवश्यकता है। हमें इस वैश्विक महामारी के कारण विकसित सुविधाओं का अधिक से अधिक लाभ उठाना सुनिश्चित करना चाहिए, विशेष रूप से हमारे डिजिटल उत्पादों का विस्तार करने हेतु। हम यह सुनिश्चित करने के लिए प्रयासरत हैं कि ग्राहक हमारे वैकल्पिक डिलीवरी चैनलों के साथ जुड़े रहें और हम उन्हें प्रोत्साहित करते रहें कि वे हमारे मोबाइल बैंकिंग चैनल के माध्यम से अपनी नियमित बैंकिंग गतिविधियों को पूरा करें जो अब हमारे बैंक की डिजिटल रणनीति का प्रमुख केंद्र बिन्दु है।

बॉबमैत्री का यह अंक 'BOB-NOWW' पर केंद्रित है, जो कार्य करने के तरीकों को रूपांतरित करने हेतु हमारे बैंक द्वारा शुरू की गई नवीनतम पहल है। टीम बॉब-नाऊ द्वारा प्रस्तुत आलेख 'The Future is NOWW' प्रकाशित किया गया है जो इस महत्वाकांक्षी परियोजना और इसके उद्देश्यों को समझने के लिए हमारे पाठकों को विस्तृत जानकारी उपलब्ध कराएगा। 'किसान पखवाड़ा' की झलकियाँ, 'सतर्कता जागरूकता समाह' का आयोजन तथा वित्तीय वर्ष 2020-21 के लिए बैंक की तीसरी तिमाही के परिणामों को भी प्रमुखता से प्रकाशित किया गया है। सुश्री शीतल शर्मा का आलेख 'The Regulatory Sandbox- Changing Landscape of Fintech and Innovations in Banking Industry' भी पाठकों के लिए उपयोगी सिद्ध होगा। इसके अलावा, श्री जसोबंता कार द्वारा 'E-Bikray' विषय पर लेख इस प्लेटफॉर्म की विभिन्न विशेषताओं से संबंधित जानकारी प्रदान करेगा। इस अंक में श्री प्रियजीत महापात्रा द्वारा की गई प्रसिद्ध पुस्तक 'Good to Great' की समीक्षा भी प्रकाशित की गई है। सुश्री लक्ष्मी आनंद द्वारा रचित 'Attitude is Everything' एक प्रेरणादायक लेख है। बैंक में सोशल मीडिया के उपयोग की महत्ता को ध्यान में रखते हुए हमने श्री हरिहर देवम द्वारा रचित आलेख 'सोशल मीडिया में बैंकों की उपस्थिति' को भी शामिल किया है। हमने अपने सेवानिवृत्त मुख्य महाप्रबंधकों के साक्षात्कारों को शामिल किया है जो युवा बड़ौदियनों को अपने बैंकिंग कैरियर में नई ऊंचाइयां प्राप्त करने के लिए प्रेरित करेंगे।

उपर्युक्त के अलावा, इस अंक में लघु कहानियां, कविताएं, विभिन्न आयोजन, सीएसआर गतिविधियां, समाचार और कार्यक्रम तथा बैंक स्तर पर राजभाषा कार्यान्वयन को शामिल किया गया है। मुझे विश्वास है, उपर्युक्त मिश्रण इस अंक को पाठकों के लिए और अधिक रोचक बनाएगा। मैं अपने सुधी पाठकों से अनुरोध करता हूँ कि पत्रिका में रचनात्मक योगदान करते रहें और अपनी प्रतिक्रियाओं/ सुझावों से हमें अवगत कराएं ताकि इस पत्रिका को निरंतर बेहतर बनाना सुनिश्चित किया जा सके।

हार्दिक शुभकामनाओं सहित,

वेणुगोपाल मेनन

Dear Readers,

I am happy to interact with you as Executive Editor of Bank's House Journal 'Bobmaitri' while presenting you the latest issue of the magazine. This issue will give you the glimpses of several activities being organized in the Bank and provide you illuminating contents as well. I hope, you will appreciate the efforts of our Editorial Team to make it more attractive and worth read.

After COVID-19, there has been a significant slowdown in global economy. However, with the launch of various vaccines, it has regained and shown a good sign of progress. Since we are in the last quarter of Financial Year 2020-21, we need to maintain our pace in NPA recovery and concentrate our efforts to achieve business targets as well. We should ensure that the various tools emerged out of this global pandemic are fully exploited by us, especially to expand our digital products. We are making all our efforts to ensure that the customers are engaged with our alternate delivery channels and encourage them to carry out their routine banking activities through our mobile banking channel which is now the centre piece of our Bank's digital strategy.

This issue of Bobmaitri focuses on 'BOB-NOWW', a recently introduced initiative by our Bank to transform the ways of working. We have published an article 'The future is NOWW' contributed by Team BOB-NOWW which will provide detailed information to our readers to understand this ambitious project and its objectives. Glimpses of 'किसान पखवाड़ा', 'Vigilance Awareness Week' celebrations and highlights of third quarter results of the Bank for financial year 2020-21 have also been published prominently. Article by Ms. Sheetal Sharma on 'The Regulatory Sandbox- Changing Landscape of Fintech and Innovations in Banking Industry' would also prove to be useful for the readers. Further, an Article on 'E-Bikray' by Shri Jasobanta Kar will provide the information pertaining to various features of this platform. A review of famous Book 'Good to Great' by Shri Priyajeet Mahapatra has also been published in this issue. 'Attitude is Everything' by Ms. Lekshmy Anand is an inspirational write up. While giving due importance to the use of Social Media in Bank we have included a write up by Shri Harihar Devam on 'सोशल मीडिया में बैंकों की उपस्थिति'. We have included interviews of our retired Chief General Managers that would inspire young Barodians to achieve excellence in their Banking Career.

In addition to the above, this issue carries short stories, poems, various celebrations, CSR activities, news and events and OL implementation across the Bank. I trust, the above mix will make this issue more interesting for the readers. I request our fellow readers to keep on sending their contributions and feedback so as to ensure continuous improvement of this journal.

With best wishes,

Venugopal Menon



The future is

# NOWW!

“I invite all of you to accompany me and our team on this journey of creating the BOB of the future with Project BOB-NOWW.”

- Shri Sanjiv Chadha, Managing Director and CEO

On 1<sup>st</sup> January 2021, as the world stepped into a new year, Bank of Baroda embarked on a new transformation journey – Project BOB-NOWW. Our Managing Director and CEO, Shri Sanjiv Chadha shared a video message announcing this transformation, an email from the Managing Director and EDs reached all Barodians, and BOB-NOWW became the new aspiration for the Bank.

### BOB-NOWW: A collective aspiration

The word NOWW represents Bank of Baroda's aspiration to embrace a New Operating Model and Ways of Working. As Barodians, we will together walk this path to transform the way we operate and how we serve our customers.

The project consists of a series of industry-first and employee-friendly initiatives through which we will create value for the Bank and our customers, as well as remain a preferred workplace that develops new opportunities and possibilities for our own people.



### Highlights of the BOB-NOWW launch email

“BOB-NOWW is the next step in our amalgamation journey towards reshaping Bank of Baroda. Our initiatives aim to transform the experience for our employees and to introduce much greater flexibility in the way we operate.

The pandemic of 2020 underlined the importance of being prepared to rebound quickly and adapt to new realities. This flexibility led to improved operating performance and revived client activity, inspiring hope that our growth is sustainable.

We are committed to making this happen. We are very excited about the immense possibilities that lie ahead for each of us, individually and as an organization.”

### The vision and mission

With the world around us changing rapidly, we choose to be leaders, not followers. Bank of Baroda has always been committed to concern, care and competence. As a leading Public Sector Bank, we are driven by a vision to transform the experience for our customers and colleagues and to create value for all stakeholders.

We are ready to now create the future Bank of Baroda and are on a mission to transform our operating model and ways of working in order to stay ahead of the curve, as leaders.

### The future BOB

BOB-NOWW integrates our aspirations for the future Bank of Baroda. The objective is to reshape the Bank through five transformative themes:

- **New ways of working:** Enhanced employee flexibility and experience
- **Digital-led experience:** Paperless, omni-channel customer journeys
- **Mobile first:** The BOB mobile app as the Bank's primary interface
- **Reimagined network:** More customer touchpoints across India with lighter new-age formats
- **Unlocked growth potential:** New businesses and capabilities for deeper customer engagement and wallet share

Bank of Baroda is in a very strong position to pursue these aspirations. Our amalgamation with Dena Bank and Vijaya Bank in 2019–2020 has empowered us with significantly greater scale, size

and reach. In addition, we responded to the COVID-19 pandemic with a flexibility that ensured we could serve our customers while protecting our employees. We are determined to build on this further, proactively shaping our future to provide an enhanced work experience for our employees and to meet emerging and changing customer needs.

Over the past several years, many organizations have started to go more digital, to think about greater flexibility for their workforce, to embed digital in their back-end and customer-facing operations. At Bank of Baroda, we will not be left behind. We are making the changes necessary to remain leaders in a dynamic world. We have already created a digital lending department to enable faster and customized loans to customers. To ensure seamless service, we are also working towards strengthening our digital delivery channels.

Our corporate functions and business divisions are also transforming. We intend to revamp our Corporate Banking, MSME and International Banking businesses. BOB should be everywhere, expanding our reach across India through alternative formats that match our customers' needs - given their increasing desire for speed, convenience and digital transactions.

We will ensure operational efficiency, reshape our offerings and target new opportunities in this rapidly changing world.

**Moving from vision to reality**

The core BOB-NOWW team is organized as five cross-functional squads with clear focus areas linked to the Bank's aspirations.

**Squad 1 – New ways of Working**



The Bank had already introduced greater flexibility in the way we work during the pandemic. The Squad will build on these changes. It will work towards creating

possibilities to 'work from anywhere' and enabling varied employment formats for certain roles. As part of new ways of working, the Squad is also taking a close look at many of our processes to make them faster, paperless and overall, more efficient. The Bank is shortly launching a call to action – "Let's Simplify!" In the spirit of transparency and openness, the campaign is inviting Barodians to pour in their ideas to make our existing processes simpler.

**Squad 2 – Retail distribution network**



As part of our commitment to be available for customers in far more locations, this Squad is working to upgrade our network strategy. The idea is to offer more quality physical touchpoints with lighter and digitized branch formats. To achieve this, the Squad plans to scale up the BOB network substantially by increasing the number of BOB touchpoints across India – to be present at various locations, including malls, airports, railway stations and other public spaces frequented by our customers. This effort has begun with the Squad working to grow our touchpoints in select locations and gradually we will expand in other locations as well.

**Leaders speak about BOB-NOWW**

“ I am very happy to launch BOB-NOWW - an organization wide transformation that will create the Bank of Baroda of the future. Our goal here is to not only create a great experience for our staff and customers, but also generate shareholder value. - Mr. Sanjiv Chadha, MD

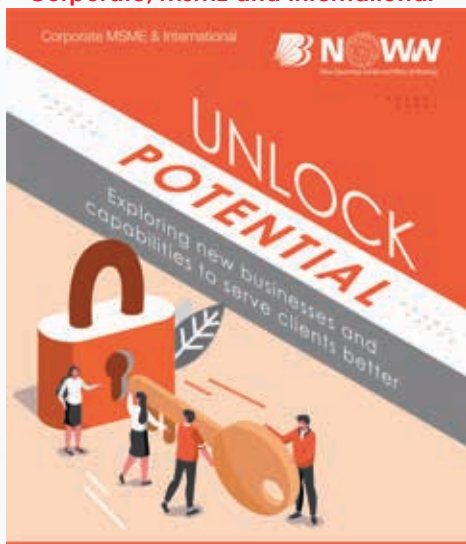


**Squad 3 – Digital-led operating model**



The pandemic has underlined the need to adapt to new realities. One such continuous change in the world where we operate is digitization. This is the need of the hour for our customers, who are increasingly getting used to digital offerings and mobile functionalities. This Squad will work to embed digitization in our operating model, deploying cutting-edge technology and state-of-the-art digital tools to improve our customer experience. This means smoother, paperless processes, seamless offerings in new formats and digitally-powered branches and operations.

**Squad 4 – Corporate, MSME and International**



Unlocking the potential of these three crucial businesses will help us to not only improve profitability but also build a loyal customer base. The Squad is helping several activities to achieve its goal. At this point, their focus is on Corporate Banking, where we are gradually empowering our branches to boost fee incomes and offer more to our customers. We have begun by piloting a Fee Booster

Championship at four ICFS branches. The learnings from this effort will ensure that the Squad can keep refining the Bank's approach and continue to roll this out at more locations.

**Squad 5 – Wealth, Subsidiaries and Others**



Reshaping our wealth management strategy to retain, activate and deepen relationships with our existing wealth clients. To make this a reality, the Squad is looking at adding new product lines and revisiting our customer segmentation to create an enhanced value proposition. They are also looking at revamping our Corporate functions to make the Bank more agile and build suitable strategies for our subsidiaries to unlock value.

To ensure that all Barodians are updated and engaged in the BOB-NOWW aspirations and initiatives, the team has launched a newsletter, the BOB-NOWW Bulletin. Regular updates shall also be shared through email, on Yammer and via WhatsApp to offer greater transparency across channels. The email address bobnoww@bankofbaroda.com has been set up for colleagues to send in suggestions and queries.

Through this project, Barodians have now taken up the onus of shaping the future Bank of Baroda. And the action begins NOWW.

**Leaders speak about BOB-NOWW**

“With BOB-NOWW, we will be at the forefront of new-age banking.”  
- Mr. S.L. Jain, ED

“Barodians, get ready for exciting times ahead. Some of the initiatives we are launching can be ‘Game-changers’.”  
- Mr. V.S. Khichi, ED

“We will break new ground as a PSB with our increased focus on digital experience.”  
- Mr. A.K. Khurana, ED



**Contributed by: Team BOB-NOWW**

**BCC, Mumbai**

# E-Bikray



## Introduction

Department of Financial Services, Ministry of Finance, Government of India has created a common Platform named as IBAPI (Indian Banks Auction Property Information) for banking industry for sale of mortgaged properties under SARFAESI Act.

This platform is a supermarket of mortgaged properties, available for sale from various PSBs, with facility to display property details including photographs, videos etc. with searching and filtering features.

## Benefits of the Platform

1. Easy search & short listing of properties from a single window instead of multiple banks websites.
2. Better dissemination of property information using a common platform.
3. Common platform to provide enhanced buyer participation and higher bid success rate, so that Banks could realize higher value from sales.
4. System driven process to ensure higher level of transparency and accuracy.

This Portal has been developed by Allahabad Bank. The portal login addresses are as under URL for member banks -[https://ibapi.in/Sale\\_info\\_login.aspx](https://ibapi.in/Sale_info_login.aspx)

URL for prospective buyer -<https://ibapi.in>

The common website/portal (<https://ibapi.in>) now known as IBAPI E-Bikray portal is integrated with an e-Auction system having integrated e Payment facility developed by MSTC Limited .

URL for E-Auction Platform developed by MSTC -<https://www.mstcecommerce.com/auctionhome/ibapi/index.jsp>

## Guidelines for E-Bikray Portal Log in (<https://ibapi.in>)

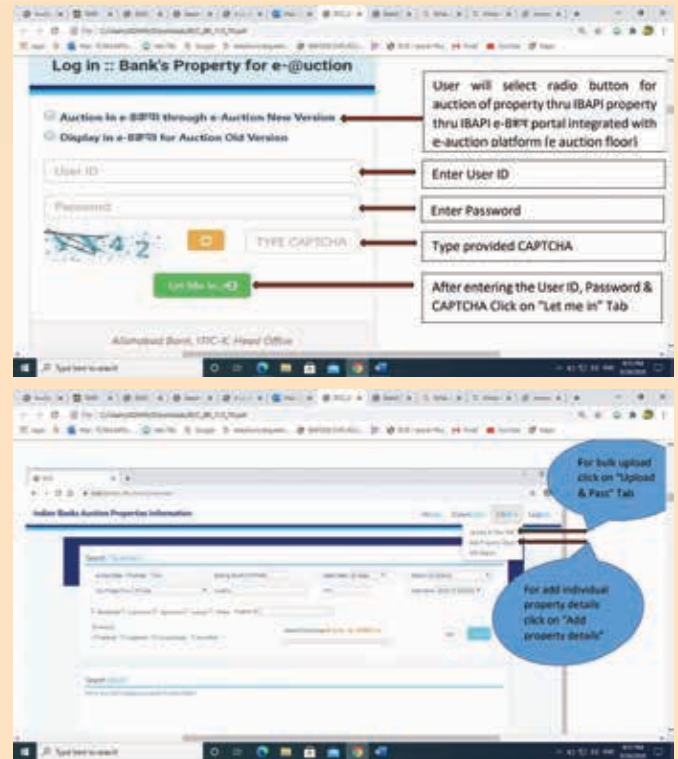
The prospective buyer can search property using different filter options. The buyer need not to register itself in the portal for searching of Property.

But for the member Banks, concept of maker and checker has been introduced.

**Maker** - Officers up to scale- III can become maker and has the responsibility to upload the property details and auction details including account details and user ID of Authorized officer. The detail step by step process to upload the property details and auction details along with the screen shot is mentioned in circular no BCC:BR: 112:70 dated 07/02/2020.

Maker can upload/update property either through bulk upload or singly. Maker can upload XML file for uploading

new properties in bulk. Maker can also update existing properties details already uploaded in IBAPI portal with the new extended fields using XML file upload or using screen edit facility. Property related documents like Sale notice etc., property photographs and videos should also be uploaded by maker. Uploading property documents and photographs is mandatory (Minimum one each), otherwise property will not be visible to public.



**Checker-** Only the officer working in the capacity of Authorized officer (Scale IV & above) under the SARFAESI Act will be eligible to become Checker, who will be empowered not only to approve the auction & auction details uploaded by the maker as stated above on e-Bikray portal but also to confirm the sale on-line or cancel the scheduled auction, using his digital signature. Modification in the property details uploaded on the portal shall also be checked/approved by the authorized officer only. The detailed step by step process to upload the property details and auction details along with the screen shot is mentioned in circular no BCC:BR: 112:70 dated 07/02/2020. **Authorized Officer requires Digital Signature (DSC) for e Bikray portal.**

Authorized officer (AO) can authorize the property and auction details amended by the Maker up to 2:00 PM of previous working day of scheduled property auction date. Any edit/ update after this time will not be effected in data being transferred to e-Auction floor. Property once authorized by AO will automatically be pushed to e-Auction platform (MSTC) one day prior to date of auction for creating auction session on given date and time.

Checker / Authorize officer (AO) is responsible for authenticity, accuracy and correctness of information being uploaded on the portal.

Maker / Checker / AO will also upload Property/Sale documents, Photographs and videos of properties by



selecting Upload Document/Images. User will be able to upload PDF documents, images and videos of the properties.

- 1) Maximum 5 images (mandatory) in jpeg/jpg format with size limit 1 MB each.
- 2) Maximum 2 Video (mandatory) in MP4 format with size limit 5 MB each.
- 3) Maximum 5 documents (mandatory) in pdf format size 200 KB each.

Detailed terms & conditions for sale ("Annexure F" ) to be uploaded on Banks website as well as at IBAPI e Bikray portal to comply with the statutory rules. Authorized officers are advised to use the revised "Annexure F" i.e. detailed terms & conditions of sale for Auctions as per the circular no BCC: BR: 112:397 dated 06/07/2020.

Authorized officers are also advised to mandatorily upload the abridged Auction Notice i.e "Annexure E" on Banks website as well as IBAPI e-Bikray portal.

For uploading the same on our Banks website i.e. <https://www.bankofbaroda.in>, Branches are advised to submit PDF copy of abridged Auction Notice (i.e. "Annexure E") and duly signed PDF copy of detailed terms and conditions of the sale (i.e. "Annexure F-Revised") to e-mail id of [webmaster@bankofbaroda.com](mailto:webmaster@bankofbaroda.com).

### Procedure to create Maker and Checker ID

Bank's Nodal Officer will act as Admin User for our Bank. Bank's Nodal officers will be responsible to create/edit maker user IDs and checker user IDs (Checker shall be Authorized Officer only & it should be Chief Manager & above scale) for respective Zone, Region, ZOSARB & ROSARB (starting with 4 characters of their IFSC). Maker & Checker users will be given a default password 111111 for first time login only. After login system will prompt for change of password through OTP sent on the user's mobile number.

### Guidelines for BIDDER in E-auction Platform Log in:-

**Bidder must complete following formalities well in advance:**

**Step 1 : Bidder/Purchaser Registration:** Bidder to register on e-Auction Platform using his mobile number and email-id Tutorial Video.



**Step 2: KYC Verification:** Bidder to upload requisite KYC documents. KYC documents shall be verified by e-auction service provider (may take 2 working days). Bidder registration, submission & verification of KYC documents and transfer of EMD in wallet must be completed well in advance at least two days before auction date. In case Auction purchaser submits the KYC documents within two days preceding the Auction date, Authorized officer / Bank / e-Auction service provider is having liberty

to accept and complete the KYC verification & EMD amount. However in such event the Authorized officer / Bank / e-Auction service provider will not be held liable for any delay/failure for verification of KYC documents and failure to transfer EMD in wallet.

### Step 3 : Transfer of EMD amount to Bidder Global EMD

**Wallet:** Online/off-line transfer of fund using NEFT/Transfer, using challan generated on e-Auction Platform. Tutorial Video. The intending Bidders/Purchasers have to transfer the EMD amount using online mode in his Global EMD Wallet well in advance before the auction time. The interested bidder will be able to bid on the date of e-auction only if the Bidder's Global Wallet have sufficient balance ( $\geq$ EMD amount) as on the date and time of Auction. Bidders may give offers either for one or more properties. In case of offers for more than one property bidders will have to deposit EMD for each property.

Earnest Money Deposit (EMD) amount as mentioned above shall be paid online i.e. through NEFT after generation of Challan from (<https://www.mstcecommerce.com>) in bidders Global EMD Wallet. NEFT Challan will be valid for one transaction only. If multiple transactions are made, only first will be reconciled and other transaction(s) shall not be considered. NEFT transfer can be done from any Scheduled Commercial Bank. Only NEFT mode should be used for fund transfer. Use of any other payment mode would result in non-credit of EMD amount in the bidder's wallet. Payment of EMD by any other mode such as Cheques will not be accepted. The Earnest Money Deposited shall not bear any interest. For refund of EMD of the unsuccessful bidders, Bidder has to seek the refund online from e-Auction service provider by logging in <https://www.mstcecommerce.com> and by following procedure for refund given therein and only after seeking refund online, the refund will be made by the e-Auction service provider. EMD amount of the unsuccessful bidders will be returned without interest.

### Step 4 : Bidding Process and Auction Results:

Interested Registered bidders can bid online on e- Auction Platform after completing Step 1, 2 and 3.

The bid price to be submitted shall be equivalent or above the reserve price and during the e-auction bidders will be allowed to offer higher bid over and above the last bid quoted and by minimum increase in the bid amount given in the table to the last higher bid of the bidders. The property will not be sold below the reserve price set by the Authorized Officer. The bid quoted below the reserve price shall be rejected. The bidders shall increase their bids in multiples of the amount specified in the public sale notice/Terms and condition of Sale. Unlimited extension of 10 Minutes time will be given in case of receipt of bid in last ten minutes. Ten minutes time will be allowed to bidders to quote successive higher bid and if no higher bid is offered by any bidder after the expiry of ten minutes to the last highest bid, the e-auction shall be closed.

In case of any difficulty or assistance is required before or during e-Auction process they may contact authorized representative of our e-Auction Service Provider, contact details of which are available on the e-Auction portal.

After finalization of e-Auction by the Authorized Officer, successful bidder will be informed through SMS/ email. (On mobile no/ email address given by them/ registered with the service provider).

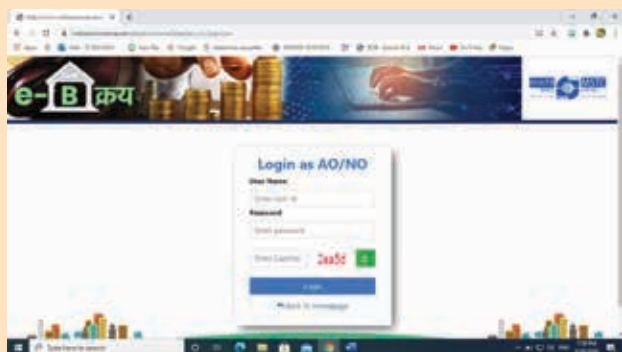
The successful Auction Purchaser / Bidder shall have to deposit 25% (Twenty Five Percent) of the bid amount (i.e. including EMD amount deposited earlier) immediately on finalization/concluding of Auction i.e. on the same day or not later than next working day. The balance amount of bid purchase price payable shall be paid by the successful Auction Purchaser/Bidder to the Authorized Officer on or before the fifteenth day of confirmation of sale of the property or such extended period as may be agreed upon in writing between the purchaser and the secured creditor, in any case not exceeding three months. In case of failure to deposit the amount as mentioned above within the stipulated time, the amount deposited by successful bidder will be forfeited to the Bank and Authorized Officer shall have the liberty to conduct a fresh auction/ sale of the property & the defaulting bidder shall not have any claim over the forfeited amount and the property.

Payment of sale consideration by the successful bidder to the Bank will be subject to TDS under Section 194-1A of Income Tax Act 1961 and TDS is to be made by the successful bidder only at the time of deposit of remaining 75% of the bid amount. The successful Auction Purchaser/ Bidder shall have to pay applicable GST to Bank on the bid amount.

The Intending purchaser can inspect the property at his/her expense. For inspection about the title document & other documents available with the Bank, the intending bidders may contact Bank of Baroda Branch during office hours prior at least two days before auction date.

The property is being sold on "As is where is", "As is what is" and "Whatever there is" basis and the intending bidders should make their own discreet independent inquiries & verify the concerned Registrar/SRO/Revenue Records/ other Statutory authorities regarding the encumbrances and claims/rights/dues/ charges of any authority such as Sales Tax, Excise/GST/Income Tax besides the Bank's charge and shall satisfy themselves regarding the, title nature, description, extent, quality, quantity, condition, encumbrance, lien, charge, statutory dues, etc, over the property before submitting their bids. The e-auction advertisement does not constitute and will not be deemed to constitute any commitment or any representation of the bank. The Authorized Officer/ Secured Creditor shall not be responsible in any way for any third-party encumbrances/claims/rights/dues. No claim of whatsoever nature regarding the property put for sale charges/encumbrances over the property or on any other matter etc. will be entertained after submission of the online bid.

**Guidelines for Authorized Officer/Nodal Officer in E-auction Platform Log in:-**



The user credential (ID & Password) created on IBAPI portal shall also be used by Authorized Officers (AOs) to access e-Auction platform of MSTC, where he/she can view live bidding session, take certain decisions related to sale using his digital signatures. All AOs have to register their Digital Signature (DSC) on e-Auction platform. Registration process is available for guidance on the login page of e-Auction platform.



All decisions to be taken by respective Authorized Officer regarding bidding/sale on the e-Auction platform has to be endorsed with digital signature of Authorized Officer (AO).

The Authorized Officer/Bank has the absolute right to accept or reject any bid or adjourn/ postpone/ cancel the sale/modify any terms and conditions of the sale without any prior notice and without assigning any reason including calling upon the next highest bidder to perform in case the earlier bidder fails to perform.

The Authorized Officer will be at liberty to amend/ modify/ delete any of the conditions as may be deemed necessary in the light of facts and circumstances of each case. The Bank/ Authorized Officer has the absolute right and discretion to accept or reject any bid or adjourn/postpone/cancel the sale/modify any terms and conditions of the sale without any prior notice and assigning any reason. Bidders shall be deemed to have read and understood all the conditions of sale and are bound by the same. No counter- offer/conditional offer/ conditions by the bidder and/or successful-bidder will be entertained.

On receipt of the entire sale consideration, the Authorized Officer shall issue the Sale Certificate as per Rules. The Sale Certificate will be issued only in the name of the successful bidder. The Sale Certificate will not be issued pending operation of any stay/ injunction/restraint order passed by the DRT/DRAT/High Court or any other court against the issue of Sale Certificate. Department of Financial Services, Ministry of Finance, Government of India has advised all the banks to conduct all e-auctions under SARFESI Act through e-Bikray portal only.



**Jasobanta Kar**  
Chief Manager & faculty  
Baroda Academy, Kolkata





## HOW TO USE NEGOTIATIONS FOR COMPETITIVE EDGE IN ANY DISCUSSION

Life is full of negotiations. May it be negotiating for a salary rise, or striking a rent agreement with your tenant, buying a car, talking to your partner, biggest of all, negotiating with your house help or babysitter if you have one. (Those have been the trickiest one personally)

So, why not harness the power of negotiation and achieve a competitive edge in any discussions. Let us break down the process and understand it better taking EQ and IQ together.

### What makes you a good negotiator?

Here is a five point strategy to help you stay ahead of your competitors and help you maximise your skills.

1. Formulating a Negotiation Strategy- Understating your position, will not only give you power over the situation, but also help you understand the 'why' in question Analysing what you really want from the transaction and how do you plan to achieve will give clarity of thoughts. Make time to prepare. Know, what do you want from the meeting and how do you plan to drive it. Remember, negotiation is giving to get, so recognise when it's not working and move towards persuasion of mutual interests.
2. Identifying your BATNA- Best Alternative to a Negotiated Agreement. It is kind of your Plan B. One can define it as the most advantageous substitute that a negotiating party can take if negotiations do not succeed. Your Plan A is only as good as your Plan B. If you don't have a strong enough BATNA, you will tend to feel the pressure and anxiety during the negotiation meeting. Both of these are not only counterproductive in the negotiation process but can also sever the on-going negotiation. The quality of a BATNA has the potential to improve a party's negotiation result. Before arriving at the Negotiating table, ensure, your BATNA is deliberated enough. Your BATNA will help you decide when to walk away from a deal.

3. Listen actively- Listen, listen and listen more. Listening as an act to show respect and gain trust goes long way in Negotiations. Resist the urge to think what to say next, when the other person is talking, instead, listen carefully. Paraphrase to check your understanding. You may acquire some valuable information and understand the emotions behind any feelings like discontent, behind the message.
4. Be mindful of anchoring bias- The first offer made during a negotiation, however random, exerts a strong influence on the Negotiations that follow. To get the Negotiation in your preferred direction, ensure to make the first offer. In case, you have missed the bus, you can revisit your BATNA and keep that in your mind during future course of negotiations.
5. Voice Modulation and Body Language- Chris Voss, in his book, 'Never Split the Difference: Negotiating As If Your Life Depended on It' has identified 3 types of voices that can be used in any Negotiation depending on the purpose and situation. Needless, to say, voice modulation plays key role in getting through to the other party.

The 7-38-55 Percent Rule created by Albert Mehrabian states that only 7 percent of a message is based on the words while 38 percent comes from the tone of voice and 55 percent from the speaker's body language and face. The body language of the person does not match the words they say, treat this as an alert to rethink your position.

Negotiation is giving to get. It is neither linear nor stringent. It is as wide and organic as the degree of accommodation and intention of the negotiating parties. Negotiation, when done right can optimise the value of all stakeholders and help increase the size of Negotiation Pie thereby adding intrinsic value.



**Yatri Thacker**  
Chief Manager  
BCC, Mumbai

## शाखा विस्तार/Network Expansion

### करनाल क्षेत्र की कुरुक्षेत्र शाखा के नए परिसर का उद्घाटन



09 नवंबर, 2020 को करनाल क्षेत्र की कुरुक्षेत्र शाखा के नए परिसर का उद्घाटन चंडीगढ़ अंचल के अंचल प्रमुख श्री एम एल रोहिल्ला द्वारा किया गया। इस अवसर पर करनाल क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रबंधक श्री सत्य प्रकाश, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री डी पी एस भाटिया भी उपस्थित रहे।

### महेसाना क्षेत्र की भुनाव शाखा के नए परिसर का उद्घाटन



05 दिसंबर, 2020 को महेसाना क्षेत्र की भुनाव शाखा के नए शाखा परिसर का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर महेसाना क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री रंजीत रंजन दास, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री ए ए राठौड़ सहित भुनाव शाखा के शाखा प्रमुख श्री हेमराज मीना और अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### कोलकाता अंचल के अंतर्गत कोलकाता मेट्रो क्षेत्र - 2 का उद्घाटन



07 अक्टूबर, 2020 को अंचल प्रमुख श्री देबब्रत दास द्वारा कोलकाता अंचल के अंतर्गत कोलकाता मेट्रो क्षेत्र-2 का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर उप अंचल प्रमुख श्री पी के दास, कोलकाता मेट्रो क्षेत्र-2 के क्षेत्रीय प्रमुख श्री कलोल विश्वास तथा अन्य स्टाफ- सदस्य उपस्थित रहे।

### भरुच क्षेत्र में गोल्ड लोन शॉपी का शुभारंभ



09 दिसंबर, 2020 को भरुच क्षेत्र द्वारा श्रीधर सोसायटी शाखा में गोल्ड लोन शॉपी का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री तरुण कुमार रावल तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे। इस सुविधा से ग्राहकों को गोल्ड लोन प्राप्त करने में सुविधा होगी। इस दिन क्षेत्र की स्टेशन रोड शाखा में भी उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री डी के चौधरी द्वारा गोल्ड लोन शॉपी का उद्घाटन किया गया।

### जयपुर क्षेत्र की गोपालपुरा बाईपास शाखा के नए परिसर का उद्घाटन



22 दिसंबर, 2020 को जयपुर क्षेत्र की गोपालपुरा बाईपास शाखा के नए परिसर का उद्घाटन कार्यपालक निदेशक श्री एस एल जैन द्वारा किया गया। इस अवसर पर जयपुर अंचल के महाप्रबंधक श्री एम एस महनोट, क्षेत्रीय प्रमुख श्री एस के बंसल, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री विनोद मोंगा तथा अन्य वरिष्ठ कार्यपालकगण उपस्थित रहे।

### जलगाँव क्षेत्र की भुसावल रोड शाखा में गोल्ड लोन शॉपी का उद्घाटन



जलगाँव क्षेत्र की भुसावल रोड शाखा में गोल्ड लोन शॉपी का उद्घाटन जलगाँव क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री अरुण मिश्रा द्वारा किया गया। इस अवसर पर उप क्षेत्रीय प्रमुख डॉ. बी आर चौधरी, अन्य स्टाफ सदस्य एवं ग्राहकगण उपस्थित रहे।



### चेन्नै अंचल के अंतर्गत एसएसएम नगर-पेरंगलाथुर में एटीएम का शुभारंभ



चेन्नै के एसएसएम नगर, पेरंगलाथुर में नए एटीएम का उद्घाटन चेन्नै अंचल के अंचल प्रमुख श्री आर मोहन के कर कमलों से किया गया. इस अवसर पर चेन्नै ग्रामीण क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री वी गुनसागरन तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### राजकोट क्षेत्र द्वारा ए जी चौक शाखा का उद्घाटन



21 दिसंबर, 2020 को राजकोट क्षेत्र की नयी शाखा ए जी चौक का उद्घाटन राजकोट अंचल के अंचल प्रमुख श्री संजीव डोभाल द्वारा किया गया. इस अवसर पर उप अंचल प्रमुख श्री वाई एस ठाकुर, राजकोट क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री जे बी रोहड़ा एवं अन्य कार्यपालकगण उपस्थित रहे.

### Vijayawada Region inaugurates Benz Circle Branch



On 24 November, 2020, our Vijayawada Region inaugurated renovated Benz Circle Branch. Zonal Manager Shri Man Mohan Gupta and other senior executives were present on the occasion.

### रायपुर खरखरी शाखा, पूर्णिया क्षेत्र के नए परिसर का शुभारंभ



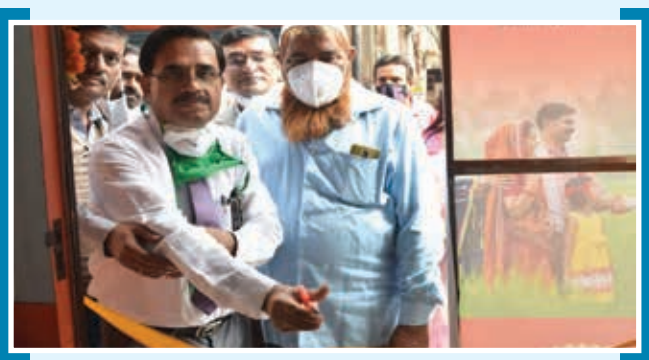
24 दिसंबर, 2020 को पूर्णिया क्षेत्र की रायपुर खरखरी शाखा के नए परिसर का शुभारंभ किया गया. इस अवसर पर उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) डॉ. सुरेश चिदंबरम, क्षेत्रीय प्रमुख श्री जगजीव कुमार जायस एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### जयपुर क्षेत्र की विशेषीकृत एसएमई शाखा का उद्घाटन



22 दिसंबर, 2020 को जयपुर क्षेत्र की विशेषीकृत एसएमई शाखा का उद्घाटन अंचल प्रमुख श्री एम एस महनोत द्वारा किया गया. इस अवसर पर उप अंचल प्रमुख श्री योगेश अग्रवाल, उप महाप्रबंधक श्री प्रदीप कुमार बाफना एवं श्री आर सी यादव, क्षेत्रीय प्रमुख श्री एस के बंसल, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री विनोद मोंगा तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### बृहत्तर कोलकाता क्षेत्र की मध्यमग्राम शाखा में गोल्ड लोन शॉपी का उद्घाटन



बृहत्तर कोलकाता क्षेत्र द्वारा 04 दिसंबर 2020 को मध्यमग्राम शाखा में गोल्ड लोन शॉपी का उद्घाटन किया गया. इस अवसर पर उप महाप्रबंधक श्री आलोक कुमार सिन्हा, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

## शाखा विस्तार/Network Expansion

आणंद क्षेत्र द्वारा उमरेठ शाखा के नए परिसर का उद्घाटन



26 अक्तूबर, 2020 को आणंद क्षेत्र की उमरेठ शाखा के नए परिसर का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर अहमदाबाद अंचल के नेटवर्क सहायक महाप्रबंधक श्री राजेश जोशी एवं आणंद क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री अरविंद विमल और उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री एस पी शारदा सहित अन्य स्टाफ-सदस्य उपस्थित रहे।

नवसारी क्षेत्र द्वारा गोल्ड लोन शॉपी का शुभारंभ



कार्यपालक निदेशक श्री विक्रमादित्य सिंह खीची द्वारा वर्चुअल माध्यम से 11 दिसंबर 2020 को नवसारी क्षेत्र की 14 गोल्ड लोन शॉपी का शुभारंभ किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री मनोज गुप्ता, वर्चुअल माध्यम से अंचल प्रमुख श्री ए कुमार खोसला एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

भीलवाड़ा क्षेत्र की रायपुर शाखा के नवीन परिसर का उद्घाटन



28 अक्तूबर, 2020 को भीलवाड़ा क्षेत्र की रायपुर शाखा के नवीन परिसर का उद्घाटन क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजेश कुमार सिंह द्वारा किया गया। इस अवसर पर शाखा प्रमुख श्री जयेश वैष्णव एवं अन्य स्टाफ-सदस्य उपस्थित रहे।

बर्द्धमान क्षेत्र की तारकेश्वर शाखा में गोल्ड लोन शॉपी का उद्घाटन



04 दिसम्बर, 2020 को कोलकाता अंचल के अंचल प्रमुख श्री देबब्रत दास द्वारा बर्द्धमान क्षेत्र की तारकेश्वर शाखा में गोल्ड लोन शॉपी का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री शांतनु मुखर्जी, विपणन अधिकारी श्री सुमन बनर्जी, शाखा प्रमुख श्री अर्नब चक्रवर्ती, अन्य स्टाफ सदस्य एवं ग्राहकगण उपस्थित रहे।

Chennai Zone inaugurates -2- more Regions



On 7<sup>th</sup> October, 2020, our Chennai Zone inaugurated -2- more Regions at Tiruchirappalli & Pondicherry. Shri R Mohan, Zonal Head, Chennai Zone, other executives and staff members were present on the occasion.

Ernakulam Zone inaugurates new premises of Thrissur Region



On 07 October, 2020 Ernakulam Zone inaugurated new premises of Thrissur Region. Zonal Head Shri. K Venkatesan, Deputy Zonal Head Shri. Ziyad Rahuman, Regional Head Thrissur Region Shri G Gopakumar, Regional Head Ernakulam Region Shri. Babu Ravi Shankar R and other staff members were present on the occasion.



### हिसार क्षेत्र द्वारा एसएमएस, हिसार का उद्घाटन



हिसार क्षेत्र द्वारा 10 दिसंबर, 2020 को एसएमएस हिसार का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री प्रवीण कुमार सिंह, एसएमएस प्रमुख श्री पुलकित एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### Trivandrum Region inaugurates new premises of Ulloor Branch



On 25th November, 2020 Ulloor Branch, Trivandrum Region was relocated to new premises on Akkulam Road, Trivandrum. Zonal Head Shri. K Venkatesan, Regional Head Shri. D Prajith Kumar, Deputy Regional Head Shri. Anand Kumar Jha, Branch Head Ms. Prayaga M I, other staff members and customers were present on the occasion.

### पाँवर हाउस शाखा, संबलपुर क्षेत्र के नए परिसर का उद्घाटन



07 नवंबर, 2020 को संबलपुर क्षेत्र की पाँवर हाउस शाखा के नए परिसर का उद्घाटन पटना अंचल के उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री जगदीश तुंगारिया द्वारा किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री ए पी दास, अन्य स्टाफ सदस्य तथा ग्राहकगण उपस्थित रहे।

### Inauguration of New Premises of Ernakulam Zonal Office



The new premises of Ernakulam Zonal Office was virtually inaugurated on 20.11.2020 by Shri. Sanjiv Chadha, MD & CEO. Zonal Head Shri. K Venkatesan, Dy. Zonal Head Shri. Ziyad Rahuman, other executives and staff members were present on the occasion.

### चेन्नै अंचल द्वारा गोल्ड लोन शॉपी का उद्घाटन



चेन्नै अंचल द्वारा छह अलग-अलग स्थानों पर बड़ौदा गोल्ड लोन शॉपी की शुरुआत की गई। चेन्नै अंचल के अंचल प्रमुख श्री आर मोहन ने ऑनलाइन माध्यम से इनका उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर अंचल के सभी वरिष्ठ कार्यपालक तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे। इस कार्यक्रम में ऑनलाईन माध्यम से ग्राहकों ने भी सहभागिता की।

### बांसवाड़ा क्षेत्रीय कार्यालय के परिसर का उद्घाटन



28 अक्टूबर, 2020 को बांसवाड़ा क्षेत्रीय कार्यालय के नए परिसर का उद्घाटन जयपुर अंचल के नेटवर्क उप महाप्रबंधक श्री प्रदीप कुमार बाफना द्वारा किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री महेन्द्र कुमार जैन, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री जे. रमेश, अन्य स्टाफ सदस्य तथा ग्राहक भी उपस्थित रहे।



# सोशल मीडिया में बैंकों की उपस्थिति



## सोशल मीडिया क्या है -

सोशल मीडिया एक इंटरनेट आधारित समूह है जो वैचारिक अनुप्रयोगों और तकनीकी नींव पर आधारित है। सोशल मीडिया संचार क्रांति की एक महत्वपूर्ण उपलब्धि व पड़ाव माना जा सकता है। आज न केवल युवा बल्कि पढ़े-लिखे बच्चे व बुजुर्ग भी अपने आप को सोशल मीडिया से दूर नहीं रख पा रहे हैं। सोशल मीडिया एक प्रकार का ऐसा जाल है जिससे हम चाहेकर भी बच नहीं सकते। एक समय समाचार पत्र, पत्रिकाएं, रेडियो, टेलीविजन आदि संचार के या यूँ कहें कि जनसंचार के प्रमुख साधन हुआ करते थे लेकिन आज समय के साथ-साथ सोशल मीडिया की पहुंच जन-जन तक व्याप्त हो गई है। आज इंटरनेट का उपयोग करने वाला हर शख्स किसी न किसी सोशल नेटवर्किंग साइट का उपयोग करता हुआ पाया जा सकता है। सोशल मीडिया अन्य परंपरागत मीडिया मंचों से बिल्कुल अलग है। यह एक प्रकार का वर्चुअल वर्ल्ड बनाकर एक विशाल नेटवर्क का सृजन करता है, जिसमें दुनिया के किसी कोने में बैठा व्यक्ति इंटरनेट के माध्यम से जुड़ सकता है। यह संचार का अब तक का सर्वश्रेष्ठ माध्यम बनता जा रहा है। सोशल मीडिया किसी भी व्यक्ति, संगठन, देश व समाज को आर्थिक, सामाजिक, सांस्कृतिक और राजनीतिक रूप से समृद्ध बनाता है।

## भारत में सोशल मीडिया-

भारत में इंटरनेट की आसान उपलब्धता और सस्ते टैरिफ ने इंटरनेट की पहुँच को जन-जन तक पहुंचाया है तथा इसके पूर्ण रूप से उभरने से

एक नवीन क्षेत्र का उद्भव हुआ है जिसे सोशल मीडिया कहा जाता है। भारत में 85% उपभोक्ता मोबाइल हैंडसेट पर इंटरनेट का उपयोग करते हैं और इनमें से 82% उपयोगकर्ता सोशल मीडिया का उपयोग करते हैं। स्मार्टफोन का बढ़ता उपयोग तथा भारत में मोबाइल और सोशल मीडिया ऐप्स की उपलब्धता अधिकाधिक भागीदारी को प्रोत्साहित कर रही है। सोशल मीडिया पर मौजूद उपयोगकर्ताओं के इस परिमाण के साथ विचार / विचारों का आदान-प्रदान और भी आसान हो गया है। वर्तमान स्थिति से संबंधित जानकारी हो या कोई कैसे सोचता है यह पूरी दुनिया के लिए खुला है जिसे कोई भी देख / पढ़ सकता है तथा उसके मन की व्याख्या और प्रसार कर सकता है।

**सोशल मीडिया** विपणन कार्यक्रम आम तौर पर ऐसी सामग्री तैयार करने के प्रयासों पर केंद्रित होते हैं जो ध्यान आकर्षित करे, ऑनलाइन संवाद जनित करे और पाठकों को अपने सामाजिक नेटवर्क के साथ उन्हें साझा करने के लिए प्रोत्साहित करे। संदेश उपयोगकर्ता से उपयोगकर्ता के बीच फैलता है और संभवतः प्रतिध्वनित होता है, क्योंकि यह ब्रांड या कंपनी के बजाय एक विश्वसनीय स्रोत से आ रहा है। जानकारी की जबरदस्त मात्रा जो सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म पर उपलब्ध है उससे ग्राहक के मूल्य / व्यवहार / पसंद / नापसंद का आसानी से पता लगाया जा सकता है। इसी पसंद/ नापसंद को आधार बनाकर उनके उपयोग तथा जानकारी हेतु बैंक द्वारा सोशल मीडिया का उपयोग किया जा सकता है। सोशल मीडिया सूचना का प्रसार करने के लिए तेजी से, सस्ता इंटरैक्टिव मंच प्रदान करता है।

## बैंक द्वारा सोशल मीडिया का उपयोग निम्नलिखित रूपों से किया जा सकता है -

1. ग्राहकों के लिए जागरूकता अभियान
2. बैंकिंग व वित्त संबंधी जागरूकता हेतु
3. सरकारी नियमावली जो बैंकिंग उद्योग में ग्राहकों को प्रभावित करती हैं, जैसे केवाईसी, एएमएल आदि, की जानकारी हेतु
4. कार्ड का उपयोग, नकली नोटों की पहचान,
5. डेटा गोपनीयता और गोपनीयता का महत्व आदि के संबंध में शिक्षित करने हेतु

## सोशल मीडिया मैनेजमेंट फ्रेमवर्क -

सभी महत्वपूर्ण कारकों को कवर करने के लिए व्यापक और बड़े पैमाने पर सामाजिक मीडिया क्षमताओं का उपयोग करने के लिए सोशल मीडिया मैनेजमेंट फ्रेमवर्क होना चाहिए। इस ढांचे में प्रमुख तत्व हैं:

प्रसंग - सोशल मीडिया से प्राप्त सूचनाएं

प्रक्रिया - सोशल मीडिया पर नियंत्रण तथा सतत प्रक्रिया

मैट्रिक्स - सोशल मीडिया पर बैंक की उपस्थिति तथा ग्राहक के साथ संवाद और मूल्यांकन

व्यक्ति - सोशल मीडिया पर बैंक का प्रतिनिधित्व करने वाले लोग तथा उनकी योग्यता

नीतियां - सोशल मीडिया पर बैंक के प्रस्तुतीकरण संबंधी नीतियां

सोशल मीडिया साइट्स की संख्या न केवल दिन प्रति दिन बढ़ती जा रही है बल्कि दर्शकों के समूह और विभिन्न उद्देश्यों की सेवा के अनुरूप अलग-अलग सोशल मीडिया साइटों का निर्माण हो रहा है। बैंक के दृष्टिकोण से देखा जाए तो सोशल मीडिया साइट्स से बैंक को निम्न लाभ हैं:-

- कम खर्च - वर्चुअल बिजनेस चलाने के लिए फिजिकल ब्रिक और मोटार स्टोर चलाने पर ज्यादा खर्च होता है।
- उच्च ब्याज बचत - डिजिटल बैंक चलाना अपेक्षाकृत सस्ता है, इससे जो बचत प्राप्त होगी, वह अक्सर ग्राहक को बचत पर उच्च ब्याज देने में काम आती है।
- बेहतर ग्राहक सेवा - बैंक डिजिटल उत्पादों की सहायता से बेहतर और त्वरित सेवा प्रदान कर सकते हैं जिससे ग्राहक की संतुष्टि अधिक हो जाती है
- डिजिटल उत्पादों के माध्यम से बैंक ज्यादा ग्राहकों तक पहुंच बनाने में सक्षम हो जाता है।
- आमतौर पर लोग किसी उत्पाद या सेवा को खरीदते समय अपने साथियों द्वारा साझा किए गए पोस्ट पर अधिक भरोसा करते हैं। ट्विटर पर रिट्वीट, लिंकडइन पर विज्ञापन और फेसबुक पर शेयर ऑनलाइन विज्ञापन की तुलना में यह ग्राहक के निर्णय लेने की यात्रा में बहुत अधिक मायने रखते हैं। इसलिए बैंक सोशल मीडिया का अर्जित मीडिया के रूप में लाभ उठा सकते हैं जो भविष्य में बिक्री रूपांतरण की ओर ले जाता है

- प्रतिष्ठा प्रबंधन: बैंक परोपकारी, सामुदायिक बेहतरी और उनके द्वारा किए जा रहे अन्य महान कार्यों के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए सोशल मीडिया के जानकार कर्मचारियों को नियुक्त या प्रशिक्षित कर सकते हैं।
- उच्च रूपांतरण दर – दृश्यता में वृद्धि के साथ, व्यवसाय रूपांतरण के अधिक अवसर प्राप्त होते हैं। प्रत्येक ब्लॉग पोस्ट, छवि, वीडियो या टिप्पणी दर्शकों को कंपनी की वेबसाइट पर ले जा सकती है और ट्रैफिक बढ़ा सकती है। सोशल मीडिया मार्केटिंग व्यवसाय को मानवीकरण कारक के माध्यम से सकारात्मक प्रभाव प्रदान करने की अनुमति देता है।
- बेहतर ग्राहक संतुष्टि: सोशल मीडिया एक नेटवर्किंग और संचार मंच हो सकता है। इन प्लेटफार्मों के माध्यम से कंपनी की आवाज बनाना कंपनी को मानवीय बनाने में महत्वपूर्ण है।

### सोशल मीडिया साइट

ये साइटें समान रुचि और पृष्ठभूमि वाले लोगों को जोड़ने की अनुमति देती हैं। साइट पर उपलब्ध जानकारी और घटनाओं को साझा करने के लिए सामाजिक नेटवर्किंग साइट बैंकों को ग्राहकों के साथ संप्रेषण और ऑनलाइन संचार करने की अनुमति देती हैं।

एक विशेषज्ञ सूचना स्रोत के रूप में नेटवर्क स्थापित कर बैंक अपने उत्पादों और सेवाओं के बारे में ग्राहक को जागरूकता प्रदान कर सकते हैं। साथ ही, इसका शिक्षण और प्रशिक्षण के लिए भी इस्तेमाल किया जा सकता है। कुछ लोकप्रिय सोशल नेटवर्किंग साइटों में फेसबुक, लिंकडइन, इंस्टाग्राम आदि शामिल हैं जो बैंक उत्पादों के प्रचार-प्रसार में मुख्य भूमिका निभा सकते हैं।

### ब्लॉगिंग

ब्लॉग का उपयोग ऑनलाइन समुदाय बनाने के लिए किया जाता है। जहाँ ग्राहक जानकारी प्राप्त कर सकते हैं और अपने सवाल का जवाब पा सकते हैं। एक सक्रिय, सामग्री-समृद्ध ब्लॉग उपभोक्ता का विश्वास जीतता है। ब्लॉगर ब्लॉग पर पोस्ट करने के लिए सामग्री का सृजन करते हैं और ब्लॉग और पाठक के बीच सामाजिक संबंध का निर्माण करते हैं।

### माइक्रो ब्लॉगिंग-

यह वह ब्लॉग है जो किसी विशेष उद्देश्य हेतु शॉर्ट मैसेज का निर्माण करते हैं। आजकल माइक्रो ब्लॉगिंग अत्यधिक लोकप्रिय साधन बन चुका है। छोटे से संदेश द्वारा अपनी बात संबन्धित व्यक्ति/

संगठन तक पहुंचाना तथा किसी संदेश पर संक्षिप्त प्रतिक्रिया देना इसी विशेषता के कारण ये लोकप्रियता के चरम पर हैं। उदाहरण – ट्विटर उपरोक्त माइक्रो ब्लॉग भी बैंक के उत्पादों को आमजन तक पहुंचाने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकते हैं।

**पॉडकास्ट** – यह डिजिटल मीडिया की एक श्रृंखला है जो इसके सदस्यों के लिए वीडियो या ऑडियो, रेडियो फाइलों के माध्यम से उपलब्ध है। वेब सिंडिकेशन के माध्यम से इसे डाउनलोड या कंप्यूटर या मोबाइल पर ऑनलाइन स्ट्रीम किया जाता है पॉडकास्ट का उपयोग जानकारी प्रदान करने के लिए किया जा सकता है। इसके माध्यम से बैंक ग्राहकों को उचित जानकारी प्रदान कर सकते हैं।

**यू ट्यूब** – यह वीडियो के माध्यम से संचार का साधन है। वीडियो ऑडियो की तुलना में ज्यादा असरकारक हैं तथा इसका प्रभाव भी सटीक होता है। मनोरंजन के साथ जानकारी प्रदान करने में इसका उपयोग विभिन्न बैंक द्वारा किया जा रहा है। उदाहरण-यू ट्यूब। यू ट्यूब के जरिए बैंक अपने उत्पादों को वीडियो के माध्यम से ग्राहकों तक पहुंचा सकता है।

### भारतीय बैंक और सोशल मीडिया

भारतीय बैंकों ने सोशल मीडिया का उपयोग करना शुरू कर दिया है, जोकि विभिन्न क्षमताओं में उनके नियमित संचालन और परिपक्वता के विभिन्न चरणों में हैं। कुछ निजी बैंक अपने फेसबुक पेज का उपयोग कर ग्राहकों को विशेष ऑफर, उत्पादों की जानकारी प्रदान कर रहे हैं और ग्राहक सेवाएं भी प्रदान कर रहे हैं। रिजर्व बैंक का मानना है कि आमतौर पर दुनिया भर के केंद्रीय बैंक सूचनाओं को सार्वजनिक रूप से साझा करने के मामले में काफी सावधानी बरतते हैं। अपनी वार्षिक रिपोर्ट में रिजर्व बैंक ने माना है कि सोशल मीडिया के जरिये जिस प्रकार सूचनाओं का प्रसार-प्रचार होता है उसे देखते हुए इस माध्यम को अब नजरअंदाज भी नहीं किया जा सकता है। यही वजह है कि तमाम केंद्रीय बैंकों ने शुरुआत ऐसी ही सूचनाओं से की है जो सार्वजनिक तौर पर पहले से ही उपलब्ध हैं।

कोई भी बैंक अब सोशल मीडिया में अपनी अनुपस्थिति से इनकार नहीं कर सकता। सोशल मीडिया का उपयोग न करने की प्रवृत्ति किसी भी बैंक को भारी पड़ सकती है। अगर बैंक यह सोच रहे हैं कि सोशल मीडिया पर उनकी प्रतियोगिता पहले से ही सक्रिय हैं और वे अब सोशल मीडिया में अपनी उपस्थिति से ज्यादा प्रभाव नहीं डाल पाएंगे तो वे

इस प्रवृत्ति से स्वयं के व्यापार के लिए खतरा पैदा कर रहे हैं। सोशल मीडिया एक ऐसा मंच बन गया है जो आसानी से इंटरनेट तक पहुंच रखने वाले किसी भी व्यक्ति के लिए सुलभ है, जो संगठनों को अपने ब्रांड के प्रति जागरूकता बढ़ाने के अवसर देते हुए ग्राहकों के साथ बातचीत की सुविधा प्रदान करता है।

इसके अतिरिक्त सोशल मीडिया संगठनों को अपने विपणन अभियान को कार्यान्वित करने के लिए अपेक्षाकृत सस्ते मंच के रूप में कार्य करता है। संगठन अपने ग्राहकों और लक्षित बाजारों से सीधे प्रतिक्रिया प्राप्त कर सकते हैं। आर्थिक विकास में तेजी लाने और मार्जिन दबाव बढ़ाने के साथ, बैंक न केवल आपस में प्रतिस्पर्धा कर रहे हैं, बल्कि फिनटेक जैसे व्यवधानों के साथ, वे इस माहौल में नई सोशल मीडिया रणनीतियों के साथ सफल हो सकते हैं। एक विकल्प यह भी है कि लाभदायक ग्राहकों की पहचान के लिए बैंकिंग और सोशल मीडिया एनालिटिक्स, टेक्स्ट माइनिंग और सोशल मीडिया मार्केटिंग को मिलाकर एक अधिक एकीकृत सोशल मीडिया रणनीति अपनाई जाए और उत्पादों तथा सेवाओं को भी बेचा जाए। सोशल मीडिया प्रेमी बैंक सोशल चैनलों पर ब्रांड एंगेजमेंट को चलाने के लिए कर्मचारी ब्रांड अधिवक्ताओं का उपयोग कर रहे हैं।

### बैंक ऑफ बड़ौदा की सोशल मीडिया में उपस्थिति

सोशल मीडिया की ताकत और इसकी देश के विभिन्न हिस्सों तक पहुंच ने बैंक ऑफ बड़ौदा को भी इस ओर आकर्षित किया है। हमारे बैंक की सोशल मीडिया यात्रा 2016 में आरंभ हुई। बैंक निम्नलिखित सोशल मीडिया प्लेटफार्म पर उपस्थित है।

- फेस बूक
- यू ट्यूब
- लिंकडइन
- इंस्टाग्राम
- ट्विटर

बैंक की सोशल मीडिया टीम द्वारा सोशल मीडिया पर बैंक का प्रचार-प्रसार निरंतर बढ़ाया जा रहा है जिससे ग्राहक के साथ सामाजिक संबंध विकसित करने के साथ व्यापार बढ़ाने में भी योगदान मिला है। सोशल मीडिया का उपयोग कर हमारा बैंक अपनी ग्राहक सेवा को नए स्तर पर ले जा सकता है।



**हरिहर देवम**

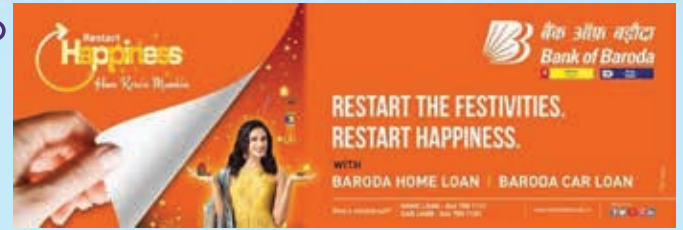
वरिष्ठ प्रबन्धक

बड़ौदा अकादमी, राजकोट

# Restart Happiness - Hum Karein Mumkin

## - a festive campaign

festivities along with hope and vision as they step in a new phase of life. Bank's brand endorser P V Sindhu has also been integrated to accentuate the spirits further high and grab attention.



**"Festival season always witnesses a surge in marketing efforts. Thousands of brands attempt to spread awareness and drive sales by releasing campaigns that leverage the festive spirit. What can differentiate is an emotional, intangible connect that makes a brand suddenly more relevant in the crowd." ~ Mr. Rakesh Sharma, DGM and Head (Marketing & Branding)**

Festivals in India are time to celebrate joyously with family, friends and neighbours. This Year although Pandemic has affected all facets of life, but we as Bank provided uninterrupted efficient services to our Customers. Our Marketing Department made sure that our Bank image among customers remained at Pinnacle. Department responded to changing times by making changes in our Marketing approach with distinctive advertisements throughout the Year. With arrival of Festivals and unlock happening in all facets of life, biggest celebrations across the Country start with Dussehra to Diwali and going on till Christmas The retail segment also started picking up and offers by the realtors and companies started pouring in targeting the customers to invest in Homes and Cars. This presented us, the Bank, a perfect opportunity to once again place ourselves as a strong enabler to fulfill Nation's dreams and enhance business.

In this view, the mnemonic "Restart Happiness" was designed along with tag line "Hum Karein Mumkin", which effectively portrays the message to the potential customers that Bank is ready to empower them to realize their life long dreams of owning a home or a car and happy times have arrived.

### Execution of the Campaign:

**"Without strategy, execution is aimless. Without execution, strategy is useless." - Morris Chang**

To cash on the opportunity, we executed a 360 degree marketing campaign "Restart Happiness – Hum Karein Mumkin" which subtly touches the point of restarting for us during this new normal and initiate new beginnings.

A successful marketing campaign reaches customers at all possible points of contact. Successfully putting together such a plan is important because it enables us to maximize the chances of reaching potential customers and engaging them in a wide variety of ways.

### Vision of the Campaign:

We at Bank of Baroda, wanted to reach out to the aspirational Home and Car buyers of the Country with an assertion that our Bank is an ideal partner in realizing their dreams - "Hum Kare Mumkin" and it's time to 'Restart Happiness'.

Campaign period was carefully chosen from 06.11.2020 to 03.12.2020 as Navratri festival had already set the stage for Diwali. Thus a 360 degree plan, involving all possible channels of communication like TV, Radio, Digital channels, Social Media and Outdoor, was ideated and put into action.

### Media Coverage

The campaign was launched with a big bang being widely covered by Press on Pan India basis. Our following release was published by major Newspapers. :-

### Conceptualization of the Campaign:

Festivals are a time when everyone dreams of a happy life together. At Bank of Baroda, the values are deeply rooted in Indian culture. We want to be more than a Bank to them, more like family in these testing times of Pandemic, where the focus has been brought back to the importance of family in one's life.

It was very important to hit the market with a perfect message which resonates with the customers and stands out in the crowd. So, the imagery shows turning of the current page of qualms to start afresh with happiness and







through 196 FM stations and 20 All India radio stations in selected 89 cities including Tier I and Tier II. The 20 second Radio Jingle was broadcasted in English, Hindi and Regional Languages Pan India. All Major Radio stations like All India Radio, Radio Mirchi, Red FM, Big FM, Radio City, Suryan FM, MY FM were part of campaign to ensure delivery our Bank's message to customer.

**Out of Home Media:**

Although Television and Radio is considered to be the most effective medium of advertisement, it has to be adequately backed by other mediums to ensure that customers are always engaged and recall our message while they are on the 'move'.



**ADSAT at Bengaluru International Airport**

For which, we all know Outdoor / OOH media is important and significant medium to connect with the consumer and capture their attention. In order to create a buzz and better recall of the campaign across pan India the 200 + sites/display units for promoting "HumKareinMumkin" campaign were selected considering the maximum dwell time of the customers/travelers such as: Metro train branding of Mumbai & Delhi Metro trains (which includes exterior wrapping & internal panel branding), Passport Seva Kendras at 77 centres across Pan India, Waiting areas at Major airports, Façade at premium Malls of Ahmedabad, Mumbai, Delhi & Gurgaon , Highways, Traffic junctions etc.

Apart from the existing sites/ display units the few additional sites were also hired to reach to the masses such as Foot over bridge which connects Dadar Central & Western Station in Mumbai, 100+ display units at platform panels of Dadar Station, Digital screens at Bengaluru International Airport & Infinity Mall, Malad (Mumbai).

Further, it was observed that Customers shall use this Festival season to unlock their buying spree and outside movement will increase considering which the campaign was promoted through additional 50+ value add sites across Mumbai, Delhi & Kolkata.



**Delhi Metro Train Wrap**

**Digital Media**

As we all are aware that Bank in the recent few years have been active on various social media channels and also leveraging digital marketing for awareness, engagement as well as business development.

In this direction and also due to increased consumption of digital media because of the COVID, to make a 360 degree impact, in the Hum Karein Mumkin campaign it was imperative of utilize Bank's presence on social media channels and leverage paid digital marketing as well.

The idea was to use the various digital channels and generate awareness & leads for both Car and Home Loan using the USPs like digital 3 step process, nil processing fee and hassle free process. Also, while we run the campaign to create awareness, it was also important to end-to-end trace and monitor the performance and conversion of leads for optimization of the campaign.

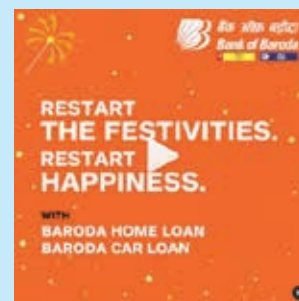
Accordingly, a well-balanced digital marketing plan was devised and campaign was launched simultaneously with other mediums viz; TV, Radio, Outdoor etc.



**Facebook**



**Linked In**



**Instagram**



**Youtube**





### Twitter

To make a large impact, we leveraged some of the Google's largest properties including Search, YouTube, and the Google Display Network. We also utilized Facebook & Instagram and targeted users based on interest, behaviours, competitors, online money transfer services etc. Additionally, we also explored targeting using lookalikes audience functionality in Facebook for relevant connect.

Over The Top (OTT) platforms are also an upcoming digital consumption and marketing medium and we extended

the campaign reach by using this new age medium by running video ads across Hotstar for awareness and leads.

For any digital marketing campaign to maximize its reach and really create a 360 degree impact, Aggregators & Publisher Networks play an extremely important role due to the large audience base and various targeting options. We leveraged these platforms by running emailers / SMS campaigns via Managed Inventory on News, Business, Finance & Auto Genre & Managed Publishers as well as running ads on publisher networks such as Time of India, India Express, jagran.com, business standard, zee news and in shorts for awareness and leads.

To measure the performance of the campaign in digital medium, there are various metric available and this campaign has delivered 13 Lakh + view for the video ads on Facebook, YouTube & Instagram. In terms of performance, the campaign has delivered approx. 7.92 Cr impressions, around 30 Lakh clicks across platforms and 10300+ leads for Car Loan & 15500+ leads for Home Loan through Digital Lending Platforms.

What we have achieved with this Campaign is not just our product awareness but an emotional connect with the customers as well so as to ensure highest brand recall in this age of advertisement overload.

## Snapshot of Hum Karein Mumkin campaign across the mediums

Television	Radio/OOH	Digital
Covered -53- major channels across 11 languages	Covered all major Radio Stations like Radio Mirchi, Red FM, Big FM, Radio City, Suryan FM, My FM and All India Radio	Google's largest properties including Search, YouTube, and the Google Display Network
Subtle brand integration through Whisper media on popular shows like Kumkum Bhagya, Agabai Sasubai, etc	Pan India coverage across 29 states, 89 cities including Tier II and Tier III cities	Optimally leveraging Facebook & Instagram and targeting users based on interest, behaviours, competitors, etc.
DTH Channels like Tata Sky, Videocon DTH and Dish TV also covered	OOH - Endeavor was to grab maximum eyeballs by targeting high footfall areas like Airports, Metro stations, Malls	Emailers / SMS campaigns via two leading aggregators. Video ads across Hotstar awareness and leads.
A reach of 33.50 crore viewers		Campaign shall deliver approx. 7.92 Cr impressions and around 30 Lakh clicks. Around 30 Lakh clicks across platforms and 10300+ leads for Car Loan & 15500+ leads for Home Loan through Digital Lending Platforms.



Contributed by: Team Marketing

BCC, Mumbai





## अपने कार्य के प्रति निष्ठा अत्यंत आवश्यक है.

- श्री संजय कुमार, मुख्य महाप्रबंधक (सेवानिवृत्त)

### 1. कृपया अपनी पारिवारिक एवं शैक्षणिक पृष्ठभूमि के बारे में हमें कुछ बताएं.

मैं अत्यंत साधारण परिवार से हूँ. मेरा जन्म लखनऊ में हुआ. मेरी पढ़ाई लिखाई भी लखनऊ में ही पूरी हुई. बचपन में मेरा पालन-पोषण मेरी नानीजी ने किया और मैं ज्यादातर समय उन्हीं के साथ रहा. मैंने एमए (अर्थशास्त्र) की परीक्षा पास की है. हालांकि मैं इंटरमीडिएट तक एक साधारण औसत विद्यार्थी रहा परंतु उसके बाद मुझे स्नातकोत्तर तक लगातार विशेष योग्यता एवं गोल्ड मेडल प्राप्त हुए.

### 2. आपने बैंकिंग को ही कैरियर के रूप में क्यों चुना ?

मैं दरअसल सिविल सर्विस में जाना चाहता था और इसके लिए ग्रुप ए सर्विस में मेरा चयन भी हो गया था. मगर प्रशिक्षण पर जाने से पूर्व मेरी नानीजी की तबीयत ज्यादा खराब हो गई. उनके रेटिना में कुछ प्रॉब्लम आ गई जिसकी तत्काल चिकित्सा आवश्यक थी. इसीलिए मैं सिविल सर्विसेज के प्रशिक्षण के लिए नहीं जा सका. इसके पश्चात सन् 1983 में मेरा चयन बैंक ऑफ बड़ौदा में प्रोबेशनरी अधिकारी के रूप में हो गया और मैं बैंक की सेवा में आ गया.

### 3. बैंक की हांगकांग टेरिस्ट्री ऑफिस के साथ-साथ आपको विभिन्न शाखाओं एवं कार्यालयों में कार्य करने का व्यापक अनुभव है. इनमें से कौन सी शाखा अथवा कार्यालय में कार्य का सबसे अच्छा एवं चुनौतीपूर्ण अनुभव रहा ? हांगकांग में आपके समक्ष किस प्रकार की व्यावसायिक चुनौतियां और संभावनाएं थीं ?

बैंक की हांगकांग टेरिस्ट्री में मेरी पोस्टिंग के दौरान मुझे काफी चुनौतियों का सामना करना पड़ा. उन दिनों हांगकांग में कुछ स्थानीय बैंकों के मार्फत धोखाधड़ी की बड़ी घटनाएं हो रही थीं जिसके चलते हमारी शाखा का भी निरीक्षण किया गया. मुझे वहां के विनियामक प्राधिकरणों के सामने अपने बैंक का पक्ष रखना था. इसके लिए हमारी टीम ने रात दिन एक करके अपने बैंक का पक्ष रखा और बाद में बैंक पर कोई भी आरोप साबित नहीं हो सका. इस प्रक्रिया के दौरान मुझे निरीक्षण एवं अनुपालन संबंधी विभिन्न पहलुओं की विस्तृत जानकारी हो गई.

### 4. आपका बैंकिंग कैरियर का सबसे अच्छा अनुभव कौन सा रहा ?

हांगकांग पोस्टिंग के दौरान मैंने जिस प्रकार निरीक्षण इकाई एवं नियामक संस्थानों के समक्ष बैंक की स्थिति को रखा इससे हमारे बैंक की काफी सराहना हुई और मुझे भी अपने कार्यों से काफी आत्मसंतोष का अनुभव हुआ. इसके लिए मुझे अपने उच्चतर प्राधिकारियों से सराहना भी मिली.

श्री संजय कुमार, मुख्य महाप्रबंधक 30 नवंबर, 2020 को बैंक से सेवानिवृत्त हुए. अपनी लगभग 37 वर्षों की सुदीर्घ बैंकिंग सेवा के दौरान आपने बैंक में विभिन्न स्थानों पर महत्वपूर्ण कार्यदायित्वों का निर्वाह किया. अपनी सेवानिवृत्ति के समय आप बैंक के कॉर्पोरेट कार्यालय में अनुपालन विभाग का नेतृत्व कर रहे थे. मुख्य प्रबंधक (राजभाषा) श्री उमनाथ मिश्र ने उनसे उनके जीवन और अनुभवों के बारे में बातचीत की. प्रस्तुत हैं, उनसे बातचीत के कुछ अंश - संपादक

### 5. अत्यंत व्यस्त बैंकिंग पेशे में अपने कार्यालय एवं व्यक्तिगत/पारिवारिक जीवन के बीच कैसे संतुलन बनाया ?

मेरा यह मानना है कि हमें अपने ऑफिस के कार्यों के साथ-साथ घर परिवार का भी पूरा ध्यान रखना चाहिए. मैंने अपने पारिवारिक जिम्मेदारियों का पूरा ध्यान रखा. अपनी जगह पर दोनों ही जिम्मेदारियां उतनी ही महत्वपूर्ण हैं, अतः हमें बैंक के साथ-साथ परिवार को भी साथ में लेकर चलना चाहिए.

### 6. आप वर्तमान बैंकिंग परिदृश्य को किस प्रकार देखते हैं, विशेषतः बैंक ऑफ़ बड़ौदा के संदर्भ में ?

आज बैंकिंग परिदृश्य में बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने अपनी एक अलग पहचान बनाई है. डिजिटल प्लेटफॉर्म पर दूसरे बैंकों की तुलना में हमारा इंफ्रास्ट्रक्चर काफी उन्नत है जिसके लिए हमें समय-समय पर मान्यता भी प्राप्त हुई है. हमारे बैंक ने बैंकिंग क्षेत्र में हो रहे सुधारों के अनुरूप उत्तम कार्यनिष्पादन किया है. आज हमारा बैंक किसी भी बैंक की तुलना में तकनीकी या अन्य फ्रंट पर आगे है. मुझे पूरा विश्वास है कि बैंक का भविष्य उज्ज्वल है.

### 7. बड़ौदियनों के लिए आप क्या संदेश देना चाहते हैं, विशेष तौर पर हमारे युवा साथियों को ?

मेरा अपने बड़ौदियन साथियों से यह कहना है कि वह हमेशा चुनौतियों का सामना करने के लिए तैयार रहें. अपने कंफर्ट जोन से बाहर निकलें और उन्हें जो भी काम दिया गया है उसे पूरी लगन व ईमानदारी से पूरा करें. संस्था के प्रति अपनी निष्ठा को बनाए रखें. कार्य के दौरान किसी भी मामले को अपने तक लंबित न रखें, इससे सदैव अपने उच्चाधिकारियों को अवगत कराएं ताकि समय पर सही निर्णय लिए जा सकें. अंततः अपने कार्य के प्रति निष्ठा ही हमें आगे बढ़ने में सहायक हो सकती है. बैंक के हितों का हमेशा ध्यान रखें क्योंकि इसी से हमारी प्रतिष्ठा जुड़ी हुई है.

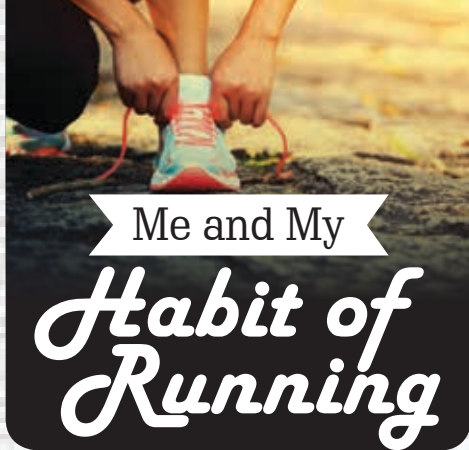
### 8. आप बैंक की गृहपत्रिका 'बॉबमैत्री' की विषय-वस्तु प्रबंधन समिति के एक अत्यंत सक्रिय सदस्य रहे हैं. बॉबमैत्री को और संग्रहणीय एवं रुचिकर बनाने हेतु आप कौन सा सुझाव देना चाहेंगे ?

हमारी पत्रिका को ज्यादा संग्रहणीय और रुचिकर बनाने के लिए मेरा सुझाव है कि इसमें कम से कम तस्वीरें डाली जाए साथ ही इसमें उच्चाधिकारियों के संदेशों की संख्या को भी सीमित किया जाए. मेरा मानना है कि सिर्फ संपादकीय संदेश ही पर्याप्त है. साथ में किसी आलेख की गुणवत्ता के लिए संपादकीय समिति में कुछ विशेषज्ञ अधिकारियों को शामिल किया जाए. इसमें प्रकाशित होने वाले आलेखों की जांच विशेषज्ञ टीम से ही कराई जाए न कि संबंधित वर्टिकल प्रमुख से या किसी अन्य से.

### 9. कृपया सेवानिवृत्ति के बाद की अपनी योजना के बारे में हमें बताएं ?

यद्यपि अभी मैंने ऐसी कोई योजना नहीं बनाई है, मगर भविष्य में मैं एक सलाहकार के रूप में कार्य कर सकता हूँ, साथ ही मुझे शिक्षण कार्य में भी काफी रुचि है. इसके अतिरिक्त मैं समाज की निःशुल्क सेवा करना चाहता हूँ.

❖❖❖



Me and My

# Habit of Running

For all good reasons, walking is rejuvenating. More than walking (slow) running has always been an enriching experience for me. When we run, apart from physical fitness, we can also have the sheer joy of experiencing different thoughts in our mind.

There is no pre-programmed sequence for those thoughts. It pops up with its natural turn or out of pure spontaneity. Sometimes, it can be a single thought for a complete lap. At times, it also offers a volley of thoughts.

Apart from these thoughts, the running moments provides answers to many unanswered questions of the past. Yes, we can enjoy a lot of 'me time' in its abundance or its highest form if we are running solo. When we run in formation or when we run with others, we are bound to discuss/chat with our buddy runners.

We may be able to enjoy the 'we time' rather than 'me time' over there. But then, running in a group always motivates us a lot, especially when we are mentally tired. More remarkably, either as solo or in a group, when we run, our quality of thoughts are much better when compared to those indoor moments like a caged parrot.

At times, during the run, we turn to be more conscious about our immediate surroundings. We can then enjoy the greenery [if available] around us in its minutest details.

Beautiful multi-coloured flowers of various sizes and shapes are indeed a treat for our eyes if it is there. When we look at those flowers, they often acknowledge our look with their happy outlook as if they are smiling at us.

Our looks must be motivating them a lot to be jubilant and to be in full

bloom state of their short existence in this universe. Whether someone notices or not, they enjoy their state of blossom and show the world that they live life to the fullest in this beautiful planet. If we observe and study them carefully, we can learn a lot from them on how to be happy during our bubble like human life—Carpe diem.

Apart from the beautiful flowers, looking at green leaves is quite soothing for our eyes. It indeed nourishes our eyes and soul.

On an equal footing, on the flip side, it is so painful to see those fallen flowers and leaves. Whenever I look down and observe them on the ground, as far as possible, I avoid stamping on them.

Quite often, during my perimeter road (cemented and light grey) run around our flats, it is quite easy to spot black ants of various sizes. They often march forward with utmost passion and never say die attitude. More than anything, ants do teach us lessons about teamwork. We can also come across their solo adventures too. They move around quite energetically.

We can also come across their sheer guts to pull or push something bigger than their minuscule size in general.

We, humans, must be looking like mammoths in front of them. It must be the same feeling when we look at elephants too. Out of sheer spontaneity, we have the advantage of stamping and hurting them a lot. Nevertheless, life on earth must be honoured for all good reasons. The planet belongs to them too. Let us live [now with masks] and let live others.

It is good to sweat out of running, and sweat is good for our skin. Maybe sweat purifies our skin by throwing out the bacteria, dirt, oils and impurities. Sweating also prompts us to drink more water. And, more importantly, water helps us to keep many joints in our body lubricated and flexible. The people who live in colder regions do not sweat at all. Running helps them a lot in sweating it out.

Running is a stress buster for all known reasons. As humans, irrespective of age, we all go through different stress

levels in our personal and professional life.

The role of regular exercise and especially the role of running in reducing stress levels is noteworthy. Let me not explore others' opinions to vouch for it; let me keep my thumbs up to tell the world that, "yes, running is indeed a stress buster".

After my daily morning run, the day in hand often gives me a day filled with a lot of energy and freshness to travel some extra miles in my tasks. And, the long runs during the weekend enables me to throw out a lot of negative energy gained throughout the week and pumps in with a lot of creative energy for the week in the offing.

Apart from an increase in our overall level of health, running brings in a lot of confidence and self-esteem, which we may not be able to buy from any online stores for sure. It can help us to increase our lung function, and it can boost our immune system a lot during these days of Corona Virus pandemic.

It will undoubtedly help our heart as well as for losing or maintaining consistent body weight. Believe me, after a few minutes of running; our brain starts secreting hormones that naturally improves our mood. So, running is beneficial to our body, mind and spirit.

Last but not least, running and soaking in sunlight helps our body for the production of 'Vitamin D' a.k.a 'the sunshine vitamin' which is a crucial ingredient for our overall health...

Let's spend some time and indulge in regular exercise regime to keep our body fit and mentally agile to take on the world and to keep the process of ageing at bay.

Let me conclude here with a contemporary thought; with more immunity and with increased lungs power, we can also keep the COVID-19 at bay.

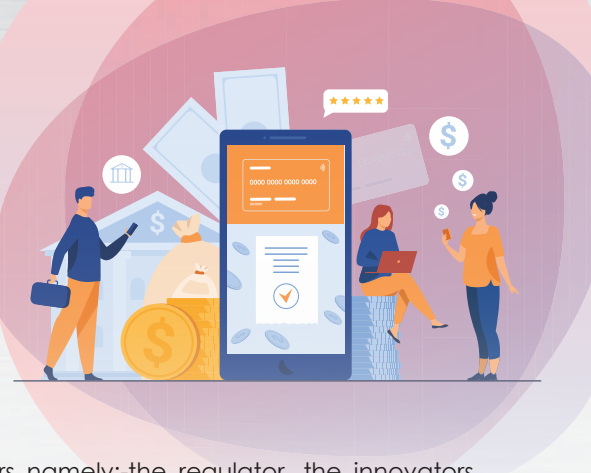


**Rajesh. R**  
Senior Manager  
RO, Bengaluru North



# The Regulatory Sandbox

## Changing Landscape of Fintech and Innovations in Banking Industry.



Innovation in financial services, while not without risk, has the potential to significantly improve customer service, expand financial inclusion, bring down cost of providing banking services, enhance transparency and facilitate resilient economic growth. Some innovations may be deterred by concerns about regulatory uncertainty, as well as rules designed for existing technologies that do not apply to new systems or absence of required rules for new technology. Furthermore every innovation need a testing environment before being launched. When the innovation is about banking services it requires testing not only from customers protection angle but also from other stakeholder's perspective as competitors, other regulatory bodies such as SEBI, AMFI & other players from financial industry such as NPCI, CCIL – hence from entire ecosystem of all stakeholders. Sandboxes and other forms of engagement facilitate bringing up such an ecosystem. By bringing innovation within a supervised framework, regulators can potentially speed up the adoption of useful innovations while limiting risks to consumers and the market.

Regulatory Sandbox (RS) usually refers to live testing of new products or services in a controlled/test regulatory environment for which regulators may (or may not) permit certain regulatory relaxations for the limited purpose of the testing. Sometimes also called “financial sandboxes,” regulatory sandboxes enable fin-tech and banking innovators to temporarily receive relaxed, or flexible, regulatory treatment. This allows them to test new products, services, business models, or delivery mechanisms without instantly having to follow all the rules normally associated with these activities. The RS allows all

the stakeholders namely:-the regulator, the innovators, the financial service providers and the customers (as final users) to conduct field tests to collect evidence on the benefits and risks of new financial innovations, while carefully monitoring and containing their risks. It can provide a structured avenue for the regulator to engage with the ecosystem and to develop innovation-enabling or innovation-responsive regulations that facilitate delivery of relevant, low-cost financial products. (RBI, 2019; RBI, 2019).

### 1. Story of Regulatory sandbox across the world:

It's not that only India was struggling with the process of unleashing innovation, the problem was being faced by all developed and developing economies across the world. Let's look at briefly which countries pioneered with regulatory sandbox concepts across the globe:-

- In November 2015, the UK's Financial Conduct Authority (FCA) became the first regulator to launch a formal regulatory sandbox. The sandbox is part of the FCA's Project Innovate, which also included an innovation hub that supports innovative businesses with a range of services. The FCA has accepted three cohorts, totaling 59 firms, into its sandbox, with 18 of those firms (the first cohort) completing their tests.
- In just two short years since the FCA's announcement, 17 other countries have formally announced regulatory sandboxes and table below enlists the pioneering countries. Outside the UK, only one firm in Singapore and five in Thailand have completed sandbox tests.

Country	Regulator	Launched Year	Cases tested	Cases Accepted
UK	Financial conduct authority (FCA)	Nov-2015	59	18
Canada	Canadian Securities Administrator	Oct-2016	2	---
Malaysia	Bank Negera Malaysia	Oct-2016	6	0
Singapore	Monetary Authority of Singapore	Nov-2016	2	1
Abu Dhabi	Financial services Regulatory Authority	Nov-2016	16	0
Australia	Australian securities and insurance commission	Dec-2016	2	0
Thailand	Bank of Thailand, Securities and exchange commission	Dec-2016	11	5
Bahrain	Central Bank of Bahrain	Jun-2017	2	0

Thereafter, as per the data from [dfsobservatory.com/content](https://dfsobservatory.com/content) it has been found that the concept of regulatory sandbox has been embraced by almost 50 developed and developing world regulators across the world.



## 2. Regulatory sandbox for India

### 2.1 Need

The need of regulatory sandbox in India arises on account of rising sophistication of plethora of banking solutions especially digital banking ,behavioral banking and fin-tech solutions. All proposed products bring out better solutions and new way of banking but also lead to increase in levels of risks. Further with every innovative product or service it is unclear whether it complies with existing banking standards or not and if it does not then the same cannot be rolled out due to such limitations thereby hindering innovation. To aggravate the situation every organization is trying to do pilots with dozens of Fintechs and new technologies.

Going by the facts, according to NITI Aayog, India is one of the fastest growing Fintechs markets globally, and industry research has projected that \$1 trillion, or 60% of retail and SME (small and medium sized enterprises) credit, will be digitally disbursed by 2029.

The Indian Fintechs ecosystem is the third largest in the world, attracting nearly \$6 billion in investments since 2014. Fintech or financial technology companies use technology to provide financial services such as payments, peer-to-peer lending and crowd funding, among others.

Therefore, in order to protect customers and safeguard the interests of all stakeholders, and streamline their influence on the financial system, there is need for a regulatory and supervisory framework for Fintech firm.

Considering the above, The Reserve Bank of India (RBI) set up an inter-regulatory Working Group (WG) in July 2016 to look into and report on the granular aspects of FinTech innovations and its implications so as to review the regulatory framework and respond to the dynamics of the rapidly evolving FinTech scenario. One of the key recommendations of the WG was to introduce an appropriate framework for a Regulatory Sandbox (RS) within a well-defined space and duration where the financial sector regulator will provide the requisite regulatory guidance, so as to increase efficiency, manage risks and create new opportunities for consumers. The RBI chose to adopt an approach similar to the UK FCA wherein applicants will be selected by the RBI based on pre-defined eligibility criterion and start the regulatory sandbox in cohorts containing a few entities at a time.

### 2.2 An abstract of the objective, governance and operations of Regulatory Sandbox is given below:-

#### a) Objectives :

In India the legal mandate of the regulatory sandbox lies with RBI and objective is to encourage innovations intended for use in the Indian market in areas where: there is absence of governing regulations; there is a need to temporarily ease the regulations for enabling the proposed innovation & the proposed innovation shows promise of easing/effecting delivery of financial services in a significant way. The target applicants for entry to the RS, are Fin-Tech companies including startups, banks, financial institutions and any other company partnering with or providing support to financial services businesses.

#### b) Governance of Regulatory Sandbox:

The governance mainly answers the following three questions:-

- Who operates the sandbox?
- What are the principles behind decisions to be made?
- And how the information is shared?

In India, The RS is designed to run a few cohorts (end-to-end sandbox process), with a limited number of entities in each cohort testing their products during a stipulated period. The RS shall be based on thematic cohorts focusing on financial inclusion, payments and lending, digital KYC, etc. The cohorts may run for varying time periods but should ordinarily be completed within six months. The focus of the RS shall be narrow in terms of areas of innovation, and limited in terms of intake. The RS shall begin the testing process with a few selected entities through a comprehensive selection process as detailed in the framework under 'Fit and Proper criteria for selection of participants in RS'. The decision of the RBI on the application shall be binding on all. RBI has 'Fit and Proper criteria for both participants and solutions/products as enumerated in box:-

#### Fit and Proper Criteria for Selection of Participants in Regulatory Sandbox:-

##### Every applicant shall satisfy the following conditions:

- ✓ It should either be a company incorporated and registered in India or banks licensed to operate in India or a Financial Institution constituted under a statute in India.
- ✓ The entity shall have a minimum net worth of Rs.25 lacs ABS.
- ✓ The promoter(s)/director(s) of the entity should be fit and proper as per the clearly written criteria
- ✓ The conduct of the bank accounts and the credit history of the entity as well its promoters/directors should be satisfactory.
- ✓ It should demonstrate that the products/services are technologically ready for deployment in the broader market.
- ✓ The entity must demonstrate arrangements to ensure compliance with the existing regulations/laws on consumer data protection and privacy.
- ✓ There should be adequate safeguards built in its IT systems to ensure that it is protected against unauthorized access, alteration, destruction, disclosure or dissemination of records and data.
- ✓ The entity should have robust IT infrastructure and managerial resources. The IT systems used for end-to-end sandbox processing shall provide end-to-end integrity of information processing.

##### Every solution shall satisfy the following conditions:

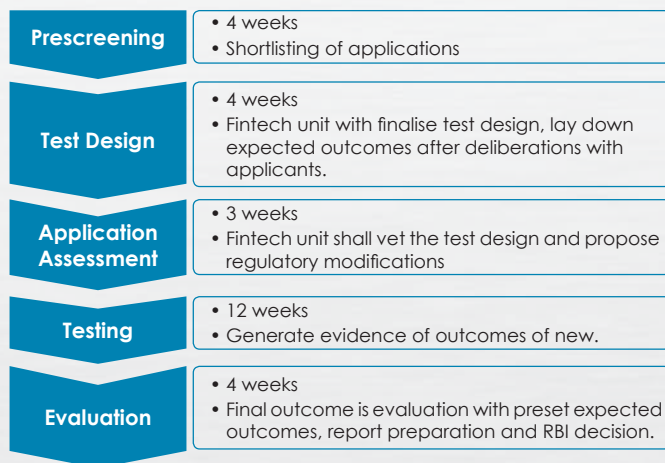
- ✓ The proposed FinTech solution should highlight an existing gap in the financial ecosystem and the proposal should demonstrate how it would address the problem.



- ✓ Further it defines a set schedule for testing, laying and approving expected outcomes and an exit plan in case of non-achievement of objectives(\*).
- ✓ Significant risks arising from the proposed FinTech solution or financial service should be assessed and mitigation plan shall be submitted.

### c) Operations within India's Regulatory Sandbox:

A detailed end-to-end sandbox process, including the testing of the products/innovations by Fintech entities, shall be overseen by the FinTech Unit (FTU) under overall guidance of the Inter Departmental Group (IDG) of RBI with participation of domain experts. The end to end stages of regulatory sandbox are :-



### Important developments in India under RS

- Retail payments has been the first cohort for experimentation under new RS structure in India. The innovative products/services which, among others, shall be considered for inclusion under RS are Mobile payments including feature phone based payment services, Offline payment solutions, Contactless payments. The RBI announced that 32 companies had applied for the sandbox programme, of which six have been shortlisted. Their brief details of shortlisted firms and their proposed solutions/ innovative products are as under
1. National Support Consultancy Services - The Jaipur-based organization is testing its product named 'eRupaya', which is a near-field communication or NFC-based prepaid card and an NFC-enabled point of sale (POS) terminal which will allow digital payments to take place completely offline.
  2. Nucleus Software Exports based in Noida is working to connect rural areas with electronic payments, mainly by leveraging the self-help group network. It is trying to create a digitized self-help group ecosystem.
  3. Tap Smart Data Information Services operates CityCash, a product set of near-field communication (NFC)-based prepaid card and NFC-enabled point of sale (PoS) device, to facilitate offline person-to-merchant (P2M) transactions.

4. Naffa Innovations operates Tone Tag, an offline feature for phone-based UPI payments solution for P2M transactions over "sound medium" by establishing a channel for data transfer over interactive voice response (IVR) between devices. Our bank has also tied up with this firm "Tone Tag" for sound based payments.
5. Ubona Technologies, founded in 2007, operates a voice-based UPI payments solution that facilitates offline person-to-person (P2P) and P2M transactions using mobile phones, including feature phones.
6. Eroute Technologies operates a UPI-based offline payments solution using SIM overlay smartcard placed on the SIM, to drive SIM tool kit (STK) menu-based user interface to facilitate P2P/P2M transactions.
  - On December 16 2020, the RBI announced the second cohort under RS, with cross border payments as the theme. It will accept applications for the testing programme till February 15, 2021.
  - Additionally, RBI has chosen micro, small and medium enterprises (MSME) focused lending as the theme for the third RS cohort, as per a statement on the second cohort's announcement.

### 2.3 Exclusion from Sandbox Testing

The entities may not be suitable for the RS if the proposed financial service is similar to those that are already being offered in India unless the applicants can show that either a different technology is being gainfully applied or the same technology is being applied in a more efficient and effective manner.

### 2.4 Exclusions from Regulatory Sandbox by RBI:

An indicative negative list of products/services/ technology as decided by RBI to be precluded from testing is given below.

- Credit registry
- Credit information
- Crypto currency/Crypto assets services
- Trading/investing/settling in crypto assets
- Initial Coin Offerings, etc.
- Chain marketing services
- Any product/services which have been banned by the regulators/Government of India.

### 3. Challenges and risk involved in RS framework:-

Since regulatory sandboxes provide a closed testing environment for innovations the first and foremost challenge faced by them are extent of identical environment as to real world to participants for testing. All variables as present in real financial world should be present in the RS and should actively test all hypothesis.: Regulators must strike the right balance between adopting a more pro-innovation mindset without becoming excessively deregulatory. Many innovations would demand change in regulations of perhaps relaxations in regulations which have to be considered extensively at various forums. Hence the challenge faced here is not only striking the right balance as mentioned above but also the time taken by regulator in testing and evaluation.



In India, RBI has adopted a time bound approach for each stage of operations of RS wherein testing and evaluation of products and innovations shall be completed in 12 weeks and 4 weeks respectively. Another challenge or risk perceived by Fin-tech innovative companies is that regulatory sandboxes try to create an un-level playing field i.e.those firms who get admitted to regulatory sandbox have an advantage over others towards testing, regulations and other scenarios if the innovation is approved. Transparency and scientific decision making approach can bring down this challenge to a larger extent but still can't rule out the first mover advantage. A sandbox may not be the most effective way to achieve the identified objectives, and should be weighed against other potential approaches.

#### 4. Illustrations of contributions of Regulatory sandbox globally:-

- One early example of a sandbox facilitating innovation and benefitting financial inclusion comes from Malaysia. WorldRemit, a London-based online only remittances company, that sought to enter the Malaysian market. WorldRemit was accepted into BNM's sandbox and permitted to use an online KYC process instead of KYC checks in person. The new service would enable migrants in Malaysia to transfer money to over 140 countries as easily as sending an instant message, using the WorldRemit app or website. The company has seen remarkable growth across Asia Pacific, which now accounts for almost 25% of all transactions sent by WorldRemit globally. (Source-WorldRemit website)
- Tradle, a participant in the FCA's first cohort, used the sandbox to test a digital customer onboarding process that, while not prohibited, was outside the scope of existing best practices and therefore subject to regulatory risk in the eyes of market participants. An app and web-based service that creates personal or commercial identity and verifiable documents on a distributed ledger. In partnership with Aviva the insurance partner, they will provide a system for automated customer authentication. Tradle used the sandbox to validate its solution with live testing, reducing onboarding times for an insurance partner from two weeks to two days.(Source fca.org.uk & Tradle website)
- Central Bank of Bahrain (CBB) had admitted two Fin-tech companies into the sandbox, both based outside Bahrain: Tramonex, a London-based foreign exchange cash management solution for businesses, and NOW Money, a Dubai-based account and remittance service for low-income workers in the Gulf Cooperation Council countries.
- MAS had admitted four companies to the sandbox, and one had completed its test. PolicyPal, an online insurance broker using artificial intelligence to make personalized coverage recommendations, was admitted in March and exited in August. There was no specific regulatory impediment to its operation, but MAS employed the sandbox to allow PolicyPal to test its technology and distribution model in a live, but limited, environment.

#### 5. Holistic benefits of Regulatory Sandbox for entire financial system of a country

Setting up a regulatory sandbox unveils a welcoming approach of the regulator towards innovation in financial sector. It reinstates that the objective of regulator is to encourage innovation and best practices and it works hand in hand with financial units for the benefit of country and citizens. The perception of the financial units and other stakeholders towards the regulator changes from controller to enabler, from policy maker to collaborator in innovation.

Regulatory sandbox provides a faster feedback loop between the industry and regulator as well as allows faster market entry. Regulatory Sandbox also ensures proper consumer protection and lays a roadmap for changes in policy wherever required based in results of findings within RS.

Regulatory sandbox also gives an opportunity to the regulator to communicate their priorities and objectives to the financial industry players. Just as presently RBI has opened its first cohort in area of "retail payments" it indicates that financial inclusion and digitization for retail segment is the priority for the country.

The testing and the findings of the regulatory sandbox lay a groundwork for data collection of various scenarios of innovation. The data so collected shall be useful in future as empirical evidence for any supporting policy changes or recommending any product level changes.

#### 6. Conclusion

Innovation in financial services has immense potential benefit every country and its citizens by attaining the long cherished objectives of their financial system. However innovation also poses risks to consumers, investors and existing financial units. By facilitating innovation within a flexible but rigorous framework of oversight, sandboxes, together with other tools, have the potential to increase the benefits of innovation for consumers and the broader economy while minimizing the risks. The financial landscape is changing faster than before and calls for swift changes in products and solutions since the expectation of the users /consumers is evolving. In next 10-15 years we as a country would have an entirely different gene as our users hence all our products and solutions need to evolve to be adapted by new gene mindset as well as needs. The convergence of banking and technology has been faster than we thought and is expected to bring massive change .Regulatory sandbox is the right approach to embrace these changes.

#### References :-

RBI WG report

<https://www.rbi.org.in/Scripts/PublicationReportDetails.aspx?UrlPage=&ID=938>

[https://www.cbb.gov.bh/assets/Regulatory%20Sandbox/Fintech\\_NovV1.pdf](https://www.cbb.gov.bh/assets/Regulatory%20Sandbox/Fintech_NovV1.pdf)



◆◆◆  
**Mrs. Sheetal Sharma**  
Chief Manager & Faculty  
Baroda Academy  
New Delhi





## निरंतर अपना ज्ञान बढ़ाते रहें

- श्री रोहित पटेल, मुख्य महाप्रबंधक (सेवानिवृत्त)

श्री रोहित पटेल, मुख्य महाप्रबंधक बैंक की सेवा से 31 दिसंबर, 2020 को सेवानिवृत्त हुए। अपनी लगभग 35 वर्ष 5 महीने की सुदीर्घ बैंकिंग सेवा के दौरान आपने बैंक में विभिन्न स्थानों पर महत्वपूर्ण दायित्वों का निर्वाह किया। अपनी सेवानिवृत्ति के समय आप मुख्य महाप्रबंधक के रूप में प्रधान कार्यालय, बड़ौदा में ग्रामीण एवं कृषि बैंकिंग विभाग में अपनी सेवाएँ दे रहे थे। टीम बॉबमैत्री ने श्री पटेल से उनके व्यक्तिगत एवं पेशेवर जीवन के संबंध में बातचीत की। प्रस्तुत हैं, बातचीत के प्रमुख अंश - संपादक

### ➤ कृपया अपनी पारिवारिक एवं शैक्षणिक पृष्ठभूमि के बारे में हमें कुछ बताएं।

मैं मूल रूप से गुजरात के एक छोटे से गाँव डूंगरा का रहने वाला हूँ। मैं एक कृषक परिवार से हूँ और कृषक परिवार से होने के नाते हमेशा से मेरी अभिरुचि और प्रेरणा दोनों ही कृषि से जुड़ी रही है। इसी कारण मैंने कृषि से स्नातक किया है जिसमें मैं यूनिवर्सिटी स्तर पर गोल्ड मेडलिस्ट रहा। साथ ही, मैंने कीटविज्ञान (entomology) में स्नातकोत्तर किया है। मैं एक संयुक्त परिवार से हूँ जिसमें मेरे अतिरिक्त मेरी एक बहन तथा चार भाई हैं। मेरे परिवार में भाई-बहनों सहित मेरी पत्नी, मेरी एक बेटी और एक बेटा हैं।

### ➤ आपने बैंकिंग को ही कैरियर के रूप में क्यों चुना ?

मेरे पढ़ाई के दिनों में भारत सरकार का उद्देश्य था कि किसानों की आय बढ़ाई जाए तथा देश को अन्न की उत्पादकता में आत्मनिर्भर बनाया जाए। कृषि से स्नातक करने के कारण मुझे कृषि से प्रेम भी था और मैं अपनी पढ़ाई का उपयोग समाज की सेवा में करना चाहता था। पढ़ाई करते समय मेरा उद्देश्य Lab to Land का था अर्थात् जो शिक्षा मैंने विश्वविद्यालय में ली है उसे किस प्रकार कृषि में लागू किया जाए। इस प्रकार मैंने अपने उद्देश्यों को पूरा करने के लिए बैंकिंग को ही अपना कैरियर बनाया।

### ➤ बैंक की विभिन्न शाखाओं एवं कार्यालयों में कार्य करने का आपका व्यापक अनुभव है। आप बैंक के कृषि एवं ग्रामीण बैंकिंग, क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक एवं आरसेटी तथा वित्तीय समावेशन जैसे विभागों के प्रभारी रहे हैं। इनमें से कौन सा कार्यदायित्व सबसे अच्छा एवं चुनौतीपूर्ण रहा ?

अपने 35 साल 5 महीने के कुल सेवाकाल में मैंने शाखा प्रबंधक, उप क्षेत्रीय प्रबंधक, क्षेत्रीय प्रबंधक, कॉर्पोरेट कार्यालय में महाप्रबंधक तथा मुख्य महाप्रबंधक के रूप में कार्य किया है। बैंक में कृषि अधिकारी के रूप में नियुक्ति के कारण मुझे लेखांकन का कोई अनुभव नहीं था। जब मैंने बैंकिंग कैरियर के प्रथम वर्ष में और प्रथम प्रयास में सीएआईआईबी पार्ट 1 किया तब मेरा हौसला बढ़ गया तथा मेरे लिए बैंकिंग कार्य करना अधिक सरल हो गया। पूरे बैंकिंग कैरियर के दौरान कई अच्छे और प्रतिकूल अनुभव रहे हैं। मैंने वर्ष 2003 में सहरागेट शाखा, सूरत में शाखा प्रबंधक के रूप में कार्यग्रहण किया और इस शाखा को सभी पैरामीटर में अखिल भारतीय स्तर पर नंबर 1 पर पहुंचा दिया। दूसरा सबसे चुनौतीपूर्ण कार्यदायित्व रायपुर क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रबंधक के रूप में रहा। अपने 16 महीनों के कार्यकाल के दौरान मैंने क्षेत्र को पूरे भारत में 27 वें स्थान से पहले स्थान तक पहुंचा दिया।

इसके अलावा बैंक ऑफ़ बड़ौदा के साथ पूर्ववर्ती देना और पूर्ववर्ती विजया के समामेलन के समय सभी बैंकों की संस्कृति और विशिष्टताओं का समामेलन करना एक बड़ा महत्वपूर्ण कार्य रहा। समामेलन के पश्चात मुझे महाप्रबंधक-मुख्य समन्वयन के रूप में आरआरबी तथा आरसेटी का कार्यदायित्व दिया गया जिसमें मैंने अपने पिछले अनुभवों को शामिल करते हुए अच्छे से कार्यों का निर्वहन किया। इस कार्यदायित्व में भी बैंक ने अपने समकक्ष बैंकों की तुलना में बेहतर वृद्धि दर्ज की।

### ➤ आपके बैंकिंग कैरियर का सबसे मजेदार अनुभव कौन सा रहा ?

जैसा कि पहले ही बताया है, वैसे तो सभी स्थानों पर मेरा कार्यकाल काफी अच्छा रहा परंतु सूरत क्षेत्र में कार्यकाल के दौरान मैंने कृषि अधिकारी के साथ क्रेडिट, मानव संसाधन विभाग में कार्य किया। वर्ष 2001 में जब पूर्ववर्ती देना बैंक में वीआरएस योजना आई तो 40% से अधिक स्टाफ सदस्यों ने वीआरएस लिया। इस कठिन परिस्थिति में बैंकिंग परिचालन को सुचारु रूप से जारी रखना मेरे सबसे मजेदार अनुभवों में से एक रहा। इसके अलावा, कॉर्पोरेट कार्यालय में महाप्रबंधक के रूप में मैंने आयोजना, सुरक्षा, प्रिंटिंग एवं स्टेशनरी आदि का कार्यदायित्व निभाया और 01 वर्ष तक मैंने कॉर्पोरेट कार्यालय में मुख्य जोखिम अधिकारी के रूप में कार्य किया जिसमें मुझे अत्यंत आनंद आया।

### ➤ बैंक ऑफ़ बड़ौदा के साथ पूर्ववर्ती विजया बैंक एवं पूर्ववर्ती देना बैंक का समामेलन हुआ है। इस समामेलन प्रक्रिया को पूरा करने के दौरान आपने किन चुनौतियों का सामना किया ?

बैंक ऑफ़ बड़ौदा के साथ पूर्ववर्ती विजया बैंक एवं पूर्ववर्ती देना बैंक का समामेलन हमारे लिए चुनौती नहीं बल्कि एक अवसर रहा। तीनों बैंकों के समामेलन में सबसे महत्वपूर्ण कार्य संस्कृति का समामेलन तथा उत्पादों का एकीकरण रहा। इस समय कृषि, एमएसएमई, रिटेल एवं वित्तीय समावेशन से संबन्धित उत्पादों का एकीकरण करना अत्यंत चुनौतीपूर्ण रहा। लेकिन कहते हैं कि जबावदेही मिलने पर बेहतर प्रदर्शन करने वाला ही सफल होता है। अतः मुझे अत्यंत खुशी है कि बैंक की इस प्रक्रिया में मेरा भी योगदान रहा।

### ➤ अत्यंत व्यस्त बैंकिंग पेशे में अपने कार्यालय एवं व्यक्तिगत/ पारिवारिक जीवन के बीच कैसे संतुलन बनाया ?

मैं यह अवश्य बताना चाहूँगा कि मैं सेवाकाल के दौरान अपने परिवार को पूरा समय नहीं दे पाया। इस सामाजिक जिम्मेदारी को मेरी पत्नी ने बखूबी से निभाया और उन्होंने काफी त्याग भी किया। साथ ही परिवार के सदस्यों की सहायता

से कार्यालय एवं व्यक्तिगत/ पारिवारिक जीवन के बीच संतुलन बना पाया। इस कार्य के लिए मैं अपनी पत्नी का अत्यंत आभारी हूँ। मैं इस बात से संतुष्ट हूँ कि मेरी लड़की ने बीडीएस किया है और मेरा लड़का एमएस (अर्थो) है।

➤ **आप वर्तमान बैंकिंग परिदृश्य को किस प्रकार देखते हैं, विशेषतः बैंक ऑफ़ बड़ौदा के संदर्भ में?**

कोरोना काल के इस मौजूदा परिदृश्य में बैंक ने सभी ग्राहकों को निर्बाध सेवाएं उपलब्ध कराई हैं तथा अपने कर्मचारियों की भी देखभाल की है। निश्चित रूप से इसके लिए शीर्ष प्रबंधन तथा हमारे बड़ौदियन साथी सराहना के पात्र हैं। आने वाले समय में बैंकिंग क्षेत्र में असीम संभावनाएं उपलब्ध होंगी। भारत सरकार ने ग्रामीण एवं कृषि के साथ एमएसएमई क्षेत्र को मजबूत करने की पहल की है तथा सामाजिक अर्थव्यवस्था को बढ़ावा देने के लिए विभिन्न योजनाएं शुरू की हैं। बैंक ने कृषि में ऋण संवितरण बढ़ाकर देश की ग्रामीण अर्थव्यवस्था में अपना योगदान दिया है। कोरोना काल के बाद न्यू नॉर्मल स्थिति आ रही है तथा बैंक उत्पादों को तकनीकी रूप से सक्षम बनाकर लोगों की आवश्यकताओं को पूरा कर रहा है। महमारी काल में ग्राहकों को बैंकिंग सेवा देने में हमारे व्यवसाय प्रतिनिधियों ने अत्यंत महत्वपूर्ण योगदान दिया है जो अपने आप में सरहनीय है। बैंक ने नई रूपांतरण प्रक्रिया BOB-NOWW का शुभारंभ कर दिया है। मेरा विश्वास है कि इन नवोन्मेषी पहलों के साथ हमारा बैंक नई ऊंचाइयों पर पहुंचेगा।

➤ **बड़ौदियनों के लिए आप क्या संदेश देना चाहते हैं, विशेष तौर पर हमारे युवा साथियों को?**

बैंक के युवा साथी टेक्नो सेवी हैं और उनके समक्ष बेहतर कैरियर विकल्प है। मैं अपने साथियों को बताना चाहूँगा कि वे अपने काम में साकारात्मक रहें और

किसी भी कार्य में अपना 100% योगदान दें। बैंकिंग में सीखने के लिए बहुत कुछ है। सभी युवा साथी विशेष रूप से क्रेडिट, जोखिम, कृषि, एमएसएमई और कॉर्पोरेट के क्षेत्र में निरंतर अपना ज्ञान बढ़ाते रहें। ग्राहक सेवा पर विशेष रूप से फोकस करें, ग्राहक की समस्याओं को सुनें तथा उनका शीघ्र निराकरण करें। निश्चित रूप से बैंक में आपका भविष्य उज्वल है।

➤ **आप बैंक की गृहपत्रिका 'बॉबमैत्री' की विषय-वस्तु प्रबंधन समिति के एक अत्यंत सक्रिय सदस्य रहे हैं। बॉबमैत्री को और संग्रहणीय एवं रुचिकर बनाने हेतु आप कौन सा सुझाव देना चाहेंगे?**

पत्रिकाएं बैंक के कार्यों का प्रतिबिंब होती हैं। जो कार्य हम कर रहे हैं उसे पत्रिका के माध्यम से हम अपने कर्मचारियों, हितधारकों, भारतीय रिजर्व बैंक, भारत सरकार तथा अन्य संस्थाओं तक आसानी से पहुंचा सकते हैं। साथ ही, पत्रिका में विभिन्न आलेखों, राजभाषा कार्यान्वयन, बैंकिंग गतिविधियों का प्रकाशन किया जाता है जिससे यह अत्यंत रुचिकर है। लेख/ आलेख एवं अन्य रचनाओं के माध्यम से इसमें स्टाफ सदस्यों की सहभागिता बढ़ायी जा सकती है।

➤ **आप सेवानिवृत्ति के बाद अपना समय कैसे व्यतीत करना चाहेंगे?**

सेवानिवृत्ति के पश्चात मैं कृषि क्षेत्र में प्राप्त अनुभवों का उपयोग करूँगा तथा अलग-अलग गतिविधियों से जुड़ा रहूँगा। इसके अलावा उन सभी सामाजिक दायित्वों के साथ-साथ व्यक्तिगत दायित्वों को भी पूरा करने का प्रयास करूँगा जो सेवा में रहते हुए छूट गए थे। मुझसे मेरे मोबाइल नं. 7024110201 तथा ईमेल आईडी rohitpatel291260@gmail.com पर संपर्क किया जा सकता है।

❖❖❖

## मां का आँचल



सोचा कि कुछ ख़ास लिखूँ, लिख डाला मां का नाम  
दूर हुई उदासी सारी, मिल गई खुशियां तमाम  
फिर सोचा कि लिखूँ, मां ने कैसे मुझको पाला है  
न केवल बचपन में ही, उन्होंने तो अब तक मुझे संभाला है  
फिर सोचा कि ऐसा क्यूँ था, कैसे खुद भूखी रह पाती थी  
अपने हिस्से का भी देकर मुझको, कैसे वो सो जाती थी  
फिर सोचा जब भी कुछ मांगा मां से, कभी नहीं ना करती थी,  
खुद का बटुआ खाली करके, मेरी जेबें वो भरती थी  
फिर सोचा कि पूछूं मां से, मां तेरे लिए क्या लाऊ मैं  
तो हंस के बस इतना बोल देती वो, कि बोल तेरे लिए क्या बनाऊं मैं  
फिर सोच कि पूछ ही लूँ, मां कैसे ये सब कर लेती हो  
मेरे हिस्से का दुख भी मां, तुम कैसे हर लेती हो  
फिर सोचना बंद किया, तब जा कर मां को जान सका  
बस चाहिए मां एक साथ तुम्हारा, बाकी सब का कुछ मूल्य कहाँ



रोहित शर्मा  
व्यवसाय सहयोगी  
क्षेत्रीय कार्यालय, बनासकांठा



## आयोजन/ Celebrations

### भोपाल क्षेत्र की कुराना शाखा द्वारा कृषि ऋण वितरण शिविर का आयोजन



16 अक्टूबर, 2020 को भोपाल क्षेत्र की कुराना शाखा द्वारा कृषि ऋण वितरण शिविर का आयोजन किया गया। इस अवसर पर महाप्रबंधक श्री गिरीश सी डालाकोटी, क्षेत्रीय प्रमुख सुश्री मौसुमी मित्रा, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजेश प्रसाद तथा बड़ी संख्या में किसान उपस्थित रहे।

### बीएसवीएस, सवाई माधोपुर द्वारा व्यवसाय प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन



सवाई माधोपुर क्षेत्र के अंतर्गत बड़ौदा स्वरोजगार विकास संस्थान द्वारा दिनांक 28 सितंबर, 2020 से 31 अक्टूबर, 2020 तक 20 प्रतिभागियों को आत्मनिर्भर बनने हेतु व्यवसाय प्रशिक्षण के क्रम में ब्यूटीपार्लर व्यवसाय हेतु प्रशिक्षण दिया गया। कार्यक्रम के उद्घाटन के अवसर पर बीएसवीएस के निदेशक श्री आर सी मीना, एलडीएम श्री के एन शर्मा, अग्रणी उप जिला प्रबंधक श्री मोहित सिसोदिया और प्रशिक्षक श्रीमती नीलू राठौड़ उपस्थित रहे।

### प्रयागराज क्षेत्र द्वारा किसान ऋण शिविर का आयोजन



प्रयागराज क्षेत्र द्वारा अपनी बहेरिया शाखा में 15 अक्टूबर, 2020 को किसान मेगा ऋण शिविर का आयोजन किया गया। इस अवसर पर उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री के के कश्यप सहित अन्य स्टाफ सदस्य एवं बड़ी संख्या में किसान उपस्थित रहे।

### गोधरा क्षेत्र ॥ द्वारा वसूली कैम्प का आयोजन



26 दिसंबर, 2020 को गोधरा क्षेत्र ॥ द्वारा विभिन्न कलस्टर्स में ऋण वसूली कैम्प का आयोजन बड़ौदा अंचल के उप महाप्रबंधक श्री भवानी सिंह राठौड़ की अध्यक्षता में किया गया। इस अवसर पर गोधरा क्षेत्र ॥ के उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री नरेंद्र पांडेय, गोधरा क्षेत्र ॥ के उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री वी के घाटिया तथा विभिन्न स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### नासिक क्षेत्र द्वारा ऋण खाताधारकों के लिए वसूली कार्यक्रम का आयोजन



3 दिसंबर, 2020 को नासिक क्षेत्र द्वारा सटाणा में बैंक के ऋण खाताधारकों के लिए वसूली कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस अवसर पर कॉर्पोरेट कार्यालय के महाप्रबंधक श्री श्रीजीत कोट्टराथिल, क्षेत्रीय प्रमुख श्री अनिल बड़जात्या, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री सुरेश खैरनार एवं ग्राहकगण उपस्थित रहे।

### जमशेदपुर क्षेत्र द्वारा पीएम स्वनिधि ऋण मेला का आयोजन



05 दिसंबर, 2020 को जमशेदपुर क्षेत्र द्वारा जेएनएसी के सौजन्य से जमशेदपुर में पीएम स्वनिधि ऋण मेला का आयोजन किया गया। इस कार्यक्रम में झारखण्ड राज्य के स्वास्थ्य मंत्री माननीय श्री बन्ना गुप्ता, सांसद श्री विद्युतवरण महतो तथा माननीय विधायक श्री सरयू राय ने सहभागिता की। कार्यक्रम के दौरान उप महाप्रबंधक श्री जगदीश तुंगारिया, क्षेत्रीय प्रमुख श्री आर के गोयल, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री अमित कुमार तथा अन्य स्टाफ सदस्य भी उपस्थित रहे।



नासिक क्षेत्र एवं एसएमईएलएफ द्वारा एमएसएमई बैठक का आयोजन



नासिक क्षेत्र एवं एसएमईएलएफ द्वारा 03 नवंबर, 2020 को एमएसएमई बैठक का आयोजन किया गया। इस अवसर उप महाप्रबंधक श्री राकेश कुमार, क्षेत्रीय प्रमुख श्री अनिल बड़जात्या, मुख्य प्रबंधक श्री पी स्टेलिन तथा एमएसएमई ग्राहक उपस्थित रहे।

जोधपुर क्षेत्र द्वारा कार लॉन्चिंग कार्यक्रम का आयोजन



05 नवंबर, 2020 को जोधपुर क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रबंधक श्री सुरेश चंद्र बुंटोलिया द्वारा राजा हुंडई, जोधपुर में हुंडई i20 के नए मॉडल को लॉन्च किया गया। इस अवसर पर हुंडई के हेड ऑपरेशन श्री रौनक धूत तथा कंपनी के महाप्रबंधक श्री ऋषि सेठ भी उपस्थित रहे।

Bengaluru Zone organizes Kannada Rajyotsava program



On 11<sup>th</sup> December, 2020, our Bangalore Zone organized Kannada Rajyotsava program to celebrate the formation of the golden State Karnataka in presence of Zonal Head Ms T M Mini. Zonal Gold Loan Adviser Shri Birender Kumar, General Manager Shri Jaganmohan Rao, humorous writer Shri. Y V Gundu Rao and Singer TV artist Ms Suraksha Das were present on the occasion.

रतलाम क्षेत्र की मंदसौर शाखा द्वारा बीसी सम्मान समारोह का आयोजन



रतलाम क्षेत्र की मंदसौर शाखा द्वारा 18 नवंबर, 2020 को शाखा के कार्यक्षेत्र में उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन करने वाले बीसी को सम्मानित किया गया। इस अवसर पर मंदसौर शाखा के शाखा प्रमुख श्री विजेंद्र कुमार एवं अन्य स्टाफ सदस्यों ने बीसी को ट्रॉफी एवं प्रमाणपत्र देकर सम्मानित किया।

नाबाई ग्रामीण समृद्धि सम्मान समारोह में लखनऊ अंचल का सम्मान



24 दिसंबर, 2020 को लखनऊ नाबाई ग्रामीण समृद्धि सम्मान समारोह 2020-21 का आयोजन किया गया, जिसमें हमारे लखनऊ अंचल को ई-शक्ति परियोजना के अंतर्गत स्वयं सहायता समूह के वित्तपोषण में वाणिज्यिक बैंकों की श्रेणी में उत्कृष्ट प्रदर्शन हेतु सम्मानित किया गया। इस अवसर पर उत्तर प्रदेश सरकार के कृषि मंत्री माननीय श्री सूर्य प्रताप शाही ने अंचल प्रमुख श्री ब्रजेश कुमार सिंह को स्मृति चिन्ह प्रदान कर सम्मानित किया।

राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति, राजस्थान की 147वीं बैठक का आयोजन



राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति, राजस्थान की 147वीं बैठक का आयोजन 30 दिसंबर, 2020 को हमारे कार्यपालक निदेशक श्री विक्रमादित्य सिंह खीची की अध्यक्षता में किया गया। बैठक का संयोजन राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति, राजस्थान के संयोजक एवं महाप्रबंधक श्री महेंद्र सिंह महनोट द्वारा किया गया। इस बैठक में राजस्थान सरकार, भारतीय रिजर्व बैंक, नाबाई एवं बीमा कम्पनियों व वित्तीय संस्थाओं के अधिकारियों द्वारा सहभागिता की गई।



### बेंगलूरु मध्य क्षेत्र द्वारा कार एवं आवास ऋण शिविर का आयोजन



23 नवंबर, 2020 को बेंगलूरु मध्य क्षेत्र की मेयो हॉल शाखा द्वारा कार एवं आवास ऋण शिविर का आयोजन किया गया. इस अवसर पर बैंक की मेयो हाल शाखा के शाखा प्रबंधक श्री बापी राजू एम तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### सुल्तानपुर क्षेत्र द्वारा ऋण मुक्ति शिविर का आयोजन



08 दिसंबर, 2020 को सुल्तानपुर क्षेत्र द्वारा ऋण मुक्ति शिविर का आयोजन किया गया. इस अवसर पर कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई से मुख्य महाप्रबंधक श्री रजनीश शर्मा, अंचल प्रमुख श्री ब्रजेश कुमार सिंह, क्षेत्रीय प्रमुख श्री बी एन द्विवेदी, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री फूलेन्द्र पाठक तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### लखनऊ अंचल द्वारा 'वन ट्रिलियन बिजनेस जोन' बैठक का आयोजन



23 अक्टूबर, 2020 को लखनऊ अंचल द्वारा 'वन ट्रिलियन बिजनेस जोन' बैठक का आयोजन किया गया. इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री बृजेश कुमार सिंह, उप अंचल प्रमुख श्री बी आर धीमान, उप महाप्रबंधक श्री ललित बरडिया, श्री तेजिंदर पाल सिंह, श्री प्रतीक अग्निहोत्री, क्षेत्रीय प्रमुख, लखनऊ मेट्रो श्री ए के सिंह, क्षेत्रीय प्रमुख, लखनऊ जिला श्री शंकर महतो एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

### अमरावती क्षेत्र की शिराला शाखा द्वारा स्वयं सहायता समूह कार्यक्रम का आयोजन



28 दिसंबर, 2020 को अमरावती क्षेत्र की शिराला शाखा द्वारा स्वयं सहायता समूह कार्यक्रम का आयोजन किया गया. इस अवसर पर अमरावती क्षेत्र की क्षेत्रीय प्रमुख श्रीमती नंदिनी गायकवाड द्वारा कुछ स्वयं सहायता समूहों को ऋण मंजूरी पत्र भी वितरित किए गए.

### नासिक क्षेत्र द्वारा वसूली कार्यक्रम का आयोजन



20 दिसंबर, 2020 को नासिक क्षेत्र द्वारा देवला गांव में बैंक के ऋण खाताधारकों के लिए वसूली कार्यक्रम का आयोजन किया गया. इस अवसर पर पुणे अंचल के उप अंचल प्रमुख श्री विजय कुमार झा, नासिक क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री अनिल बड़जात्या, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री सुरेश खैरनार एवं अन्य स्टाफ सदस्य और ग्राहकगण उपस्थित रहे.

### नंदुरबार जिलाधिकारी द्वारा क्षेत्रीय कार्यालय, नासिक को सम्मान



17 दिसंबर, 2020 को जिला स्तरीय कार्यान्वयन समिति की बैठक में नंदुरबार जिलाधिकारी श्री राजेंद्र भरुड, आईएएस द्वारा वित्तीय समावेशन का लक्ष्य प्राप्त करने पर हमारे नासिक क्षेत्र को सम्मानित किया गया. इस अवसर पर उप महाप्रबंधक श्री राकेश कुमार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.



### भरतपुर क्षेत्र की नीमदागेट शाखा में विशेषीकृत मोर्गेज स्टोर का शुभारंभ



13 नवंबर, 2020 को भरतपुर क्षेत्र की शाखा नीमदागेट में प्रथम विशेषीकृत मोर्गेज स्टोर का शुभारंभ किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख श्री शिव राम मीणा, अन्य स्टाफ सदस्य एवं ग्राहकगण उपस्थित रहे।

### बिड़ंगला शाखा, मंगलूरु जिला क्षेत्र के नए परिसर का उद्घाटन



मंगलूरु जिला क्षेत्र की बिड़ंगला शाखा के नए परिसर का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर मंगलूरु जिला क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री एस के किरण रेड्डी, अन्य स्टाफ सदस्य तथा ग्राहकगण उपस्थित रहे।

### Trivandrum Region inaugurates Chenkal Umamaheswara Temple ATM



On 25th November 2020 Trivandrum Region inaugurated ATM, at Chenkal Umamaheswara Temple. Zonal Head Shri. K Venkatesan, Regional Head Shri. D Prajith Kumar, Branch Head (Chenkal) Shri. Shibu DS, staff members and customers were present on the occasion.

### बड़ौदा स्वरोजगार विकास संस्थान बूंदी में कंप्यूटर लैब का उद्घाटन



03 नवंबर, 2020 को जयपुर अंचल के उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री प्रदीप बाफना द्वारा बड़ौदा स्वरोजगार विकास संस्थान बूंदी में कंप्यूटर लैब का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर कोटा के उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री एम ए मेहरा, एलडीएम (बूंदी) श्री अक्षय शर्मा, बीएसवीएस बूंदी के निदेशक श्री नरेंद्र सेन उपस्थित रहे।

### पटना अंचल के अंतर्गत मुजफ्फरपुर क्षेत्र-II का शुभारंभ



07 अक्टूबर, 2020 को पटना अंचल के अंतर्गत मुजफ्फरपुर क्षेत्र II का शुभारंभ किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख, मुजफ्फरपुर क्षेत्र II श्री शिव शंकर सिंह, क्षेत्रीय प्रमुख, मुजफ्फरपुर क्षेत्र श्री बाणीब्रत विश्वास, उप क्षेत्रीय प्रमुख, मुजफ्फरपुर क्षेत्र श्री सी बी पी वर्मा तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### सौरा जाबेर शाखा, पूर्णिया क्षेत्र के नए परिसर का शुभारंभ



03 दिसंबर, 2020 को पूर्णिया क्षेत्र की सौरा जाबेर शाखा के नए परिसर का शुभारंभ किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री नित्यानन्द बेहेरा, क्षेत्रीय प्रमुख श्री जगजीव कुमार जायस, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री मृत्युंजय प्रसाद सिंह व अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।



## शाखा विस्तार/Network Expansion

### भोपाल उत्तर क्षेत्र की एयरपोर्ट रोड शाखा के नए परिसर का उद्घाटन



01 अक्टूबर, 2020 को भोपाल उत्तर क्षेत्र की एयरपोर्ट रोड शाखा के नए परिसर का उद्घाटन अंचल प्रमुख श्री गीरीश सी डालाकोटी द्वारा किया गया। इस अवसर पर उप महाप्रबंधक श्री आर सी यादव, भोपाल उत्तर क्षेत्र की उप क्षेत्रीय प्रमुख सुश्री मौसुमी मित्रा, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री एस के गुप्ता तथा शाखा प्रमुख श्री ए के महतो एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### धमतरी क्षेत्र की केशकुतुल शाखा का उद्घाटन



06 नवंबर, 2020 को धमतरी क्षेत्र की नई शाखा केशकुतुल का उद्घाटन उप महाप्रबंधक (छत्तीसगढ़ नेटवर्क) श्री रंजीत कुमार मण्डल द्वारा किया गया। इस अवसर पर धमतरी क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री सुनील त्रिवेदी तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### बड़ौदा स्वरोजगार विकास संस्थान, बड़ौदा के नवनिर्मित परिसर का उद्घाटन



14 दिसम्बर, 2020 को बड़ौदा स्वरोजगार विकास संस्थान, बड़ौदा के नवनिर्मित परिसर का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर बैंक के पूर्व निदेशक डॉ. भरत डांगर, मुख्य महाप्रबंधक श्री रोहित पटेल, अंचल प्रमुख श्री ए कुमार खोसला, उप महाप्रबंधक श्रीमती वृषाली कांबली एवं अन्य वरिष्ठ कार्यपालकगण उपस्थित रहे।

### सूरत शहर क्षेत्र-2 के नए परिसर का शुभारंभ



07 अक्टूबर, 2020 को सूरत शहर क्षेत्र-2 के नए परिसर का उद्घाटन किया गया। इस अवसर पर क्षेत्रीय प्रमुख, सूरत शहर क्षेत्र-2 श्री बी एन त्रिवेदी, क्षेत्रीय प्रमुख, सूरत शहर क्षेत्र श्री के के सिंह, क्षेत्रीय प्रमुख, सूरत जिला क्षेत्र श्री अश्विनी कुमार एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

## आयोजन/ Celebrations

### फतेहपुर क्षेत्र द्वारा एक मुश्त ऋण समाधान शिविर का आयोजन



फतेहपुर क्षेत्र द्वारा 07 दिसंबर 2020 को कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई के मुख्य महाप्रबंधक श्री रजनीश शर्मा की अध्यक्षता में बिंदकी में एक मुश्त ऋण समाधान शिविर का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री ब्रजेश कुमार सिंह, क्षेत्रीय प्रमुख श्री अतुल कुमार खरे एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।

### कानपुर मेट्रो क्षेत्र द्वारा ऋण समाधान शिविर का आयोजन



07 दिसंबर, 2020 को कानपुर मेट्रो क्षेत्र द्वारा ग्राहकों के लिए ऋण शिविर का आयोजन किया गया। इस अवसर पर कॉर्पोरेट कार्यालय से मुख्य महाप्रबंधक श्री रजनीश शर्मा, कानपुर मेट्रो क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री शैलेंद्र कुमार, वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।



## बड़ौदा किसान पखवाड़ा का आयोजन

बैंक पूरे भारतवर्ष में ग्रामीण एवं अर्द्ध शहरी शाखाओं के माध्यम से विभिन्न प्रांतों, राज्यों, जिलों में स्थित गांवों में निवास कर रहे कृषकों को वित्तपोषण प्रदान कर रहा है. हर वर्ष की भांति इस वर्ष भी दिनांक 01 अक्टूबर से 15 अक्टूबर 2020 तक 'बड़ौदा किसान पखवाड़ा' का आयोजन किया गया. प्रस्तुत हैं विभिन्न स्तरों पर आयोजित कार्यक्रमों की कुछ झलकियां

- संपादक



क्षेत्रीय कार्यालय, इंदौर



अंचल कार्यालय, चंडीगढ़



क्षेत्रीय कार्यालय, जबलपुर



क्षेत्रीय कार्यालय, मैंगलुरु शहर



क्षेत्रीय कार्यालय, कोलकाता मेट्रो-1



क्षेत्रीय कार्यालय, अजमेर



क्षेत्रीय कार्यालय, वलसाड



कुराली शाखा, चंडीगढ़ क्षेत्र



क्षेत्रीय कार्यालय, जयपुर



क्षेत्रीय कार्यालय, करनाल



मोरिंडा शाखा, चंडीगढ़ क्षेत्र



क्षेत्रीय कार्यालय, जोधपुर



क्षेत्रीय कार्यालय, हिसार



धुरी शाखा, लुधियाना क्षेत्र



क्षेत्रीय कार्यालय, उदयपुर



क्षेत्रीय कार्यालय, मैसूरु



क्षेत्रीय कार्यालय, प्रयागराज



क्षेत्रीय कार्यालय, वाराणसी



# बड़ौदा किसान पखवाड़ा



अंचल कार्यालय, लखनऊ



ब्राम्हणी शाखा, नागपुर क्षेत्र



अंचल कार्यालय, राजकोट



अंचल कार्यालय, मुंबई



धानला शाखा, नागपुर क्षेत्र



क्षेत्रीय कार्यालय, भावनगर



क्षेत्रीय कार्यालय, नवी मुंबई



क्षेत्रीय कार्यालय, गुवाहाटी



क्षेत्रीय कार्यालय, जूनागढ़



क्षेत्रीय कार्यालय, गुलबर्गा



क्षेत्रीय कार्यालय, पुणे



क्षेत्रीय कार्यालय, राजकोट



क्षेत्रीय कार्यालय, संबलपुर



क्षेत्रीय कार्यालय, नासिक



क्षेत्रीय कार्यालय, रायबरेली



क्षेत्रीय कार्यालय, पुर्णिया



पाटोडा शाखा एवं क्षेत्रीय कार्यालय, नासिक



क्षेत्रीय कार्यालय, सुल्तानपुर



क्षेत्रीय कार्यालय, पणजी



क्षेत्रीय कार्यालय, जलगांव



क्षेत्रीय कार्यालय, बैंगलुरु ग्रामीण



## बड़ौदा किसान पखवाड़ा



गुंडलुपेट शाखा, मैसूर क्षेत्र



क्षेत्रीय कार्यालय, हल्द्वानी



क्षेत्रीय कार्यालय, आणंद



क्षेत्रीय कार्यालय, इलाहाबाद



क्षेत्रीय कार्यालय, भैरठ



क्षेत्रीय कार्यालय, मेहसाना



क्षेत्रीय कार्यालय, बरेली



क्षेत्रीय कार्यालय, देहरादून



अंचल कार्यालय, चैन्नै



क्षेत्रीय कार्यालय, आगरा



क्षेत्रीय कार्यालय, मुरादाबाद



क्षेत्रीय कार्यालय, बर्धमान



क्षेत्रीय कार्यालय, ग्रेटर कोलकाता



क्षेत्रीय कार्यालय, हासन



क्षेत्रीय कार्यालय, जोरहाट

### पाठकों हेतु महत्त्वपूर्ण सूचना / Important notice for readers

बॉबमैत्री के सभी सुधी पाठकों को सूचित किया जाता है कि पत्रिका का आगामी अंक (जनवरी-मार्च, 2021) डिजिटल लेंडिंग संबंधी विषयों पर केन्द्रित होगा. तदनुसार कृपया हमें उक्त विषय पर अपने लेख/ आलेख आदि 07.04.2021 तक ई-मेल आईडी bobmaitri@bankofbaroda.co.in पर भिजवाएं.

All the esteemed readers of Bobmaitri are informed that forthcoming issue of the Journal (January-March, 2021) will focus on Digital Lending related topics. Accordingly, please send us your write-ups/ Articles on the said subject on or before 07.04.2021 at our e-mail ID bobmaitri@bankofbaroda.co.in.





## बेहतर परिवेश के निर्माण के लिए ज़रूरी है जन-सहभागिता

कि सी भी समाज का जीवन-स्तर उसकी स्वच्छता और सुरक्षा से जाना जा सकता है। समाज जितना उन्नत और संपन्न होता जाता है स्वच्छता और सुरक्षा के प्रति सचेत होता जाता है। इसका मुख्य कारण अपने मानव-संसाधन की क्षति को रोकते हुए उसे पोषक और आनंददायक परिवेश प्रदान करना है ताकि उसकी कार्य-क्षमता और जीवन-शैली को लगातार बनाए रखा जा सके। यही कारण है कि परिवार जैसी छोटी सामाजिक इकाई से लेकर राष्ट्र जैसी वृहद् इकाई तक स्वच्छता और सुरक्षा संबंधी कार्यनीति देखने को मिलती है। स्वच्छ परिवेश चित्त को प्रसन्नता और गरिमा का अनुभव देता है और इसके लिए एक सुरक्षित परिवेश की आवश्यकता होती है। भारत जैसे विकासशील देश के सामने स्वच्छता और सुरक्षा संबंधी विषय एक चुनौती के रूप में सामने आते हैं। लगातार बढ़ रही जनसंख्या के अनिश्चित आवास और प्रवास के परिवेश में स्वच्छता और सुरक्षा को कायम रखना एक जटिल कार्य है। किन्तु पिछले कुछ दशकों में जिस तरह से स्वच्छता और सुरक्षा को भारतीय शहरों ने अनिवार्य विषय बनाया गया है और उस पर न केवल सरकार बल्कि जनमानस की इच्छाशक्ति में वृद्धि हुई है। इससे एक आंतरिक सहयोग और आत्मनिर्भर शहरी जीवन की कल्पना को बल मिल रहा है। यह अभी शुरुआती दौर में है जिसमें शहरी आबादी के सम्पूर्ण परिवेश और संख्या को शामिल नहीं किया जा सका है। इसलिए प्रत्यक्ष सहभागिता के साथ-साथ अप्रत्यक्ष सहभागिता को भी बढ़ावा दिया जा रहा है।

भारतीय शहरी आबादी का वितरण कोई निश्चित इंजीनियरिंग ज्ञान से नहीं हुआ है। इस कारण ठोस और द्रव्य अपशिष्ट के निपटान की परंपरागत विधि न केवल घर अपनाते हैं बल्कि शहर भी इकाई के रूप में यही कार्य करते हैं। इससे शहर के बाहर ठोस अपशिष्ट के पहाड़ बनते जा रहे हैं। वहीं द्रव्य अपशिष्ट- जिसे शौचालय और अन्य जल संबंधी अपशिष्ट के रूप में जाना जाता है, को या तो भूमि में असुरक्षित रूप से रिसने के लिए छोड़ दिया जाता है या फिर नदियों या झीलों में निपटा दिया जाता है। शहरी जीवन में पिछले दो दशकों में प्लास्टिक, थर्माकोल की प्रयोग करने की प्रवृत्ति बढ़ती चली गई। इसमें पैकिंग का हिस्सा सबसे अधिक है और इससे निकले अपशिष्ट को यहाँ-वहाँ फेंकने का चलन सबसे अधिक है। इससे नालियाँ और नाले जाम हो जाते हैं। शहरी जीवन में यह सबसे बड़ी समस्या है। इनका निपटान जन-सहभागिता द्वारा अधिक समर्थ तरीके से किया जा सकता है। अगर शहरी आबादी अपने घर या घर के समूह बना कर स्वयं ही कूड़े (अपशिष्ट) को अलग-अलग कर कूड़ेदान में डाले

जैसा कि कई नगर पालिकाओं ने यह प्रयास आरंभ किया है तो सफलतापूर्वक स्वच्छता कायम की जा सकती है। इसके लिए प्रत्यक्ष जन-सहभागिता की आवश्यकता है जो सहभागिता का प्रथम स्तर है। शहरी आबादी में चेतना तो आई है किन्तु अभी जिस वृहद् चेतना और जन-समूह की आवश्यकता है उसके लिए लगातार कार्य जारी है। हर उम्र के वर्ग बना कर स्कूल, निजी संस्थाओं, एनजीओ और सरकारी संस्थाओं आदि में जन-सहभागिता के लिए जागरूकता पैदा की जा सकती है।

21वीं सदी में संचार क्रांति के दौर में जन-सहभागिता सुनिश्चित करना पहले से कहीं आसान है। सरकार भी योजनाओं की सफलता को सुनिश्चित करने लिए न केवल सिविल सोसाइटी की अवधारणा को अपना रही है, बल्कि उसके अनुभव यह कहते हैं कि भारतीय शहरों में नागरिकों को स्वयं ही जागरूक कर उद्देश्य को पाया जा सकता है। स्वच्छता का विषय वैसे भी जन-जन से जुड़ा विषय है जिसमें हर स्तर पर नागरिकों का मानसिक और व्यावहारिक झुकाव स्वच्छता की ओर होना चाहिए। स्वच्छ भारत मिशन इसी आवश्यकता को लक्ष्य बना कर जन-सहभागिता पर अपना ध्यान केन्द्रित करता है। स्वच्छता से स्वास्थ्य का सीधा संबंध होता है इसलिए परिवेश के साथ-साथ पेयजल, शौचालय और शरीर संबंधी स्वच्छता पर भी जागरूकता पैदा की जा रही है बल्कि उसे आगे बाँटने के नए-नए माध्यमों को खोजा जा रहा है। जन-सहभागिता के अंतर्गत यह माना जा रहा है कि जिन शहरी नागरिकों तक स्वच्छता संबंधी ज्ञान पहुँच रहा है वे उसे उस समूह या व्यक्ति तक व्यक्तिगत प्रयासों से पहुँचाए जिनकी पहुँच ज्ञान तक या तो सीमित है या नहीं ही है। यह जन-सहभागिता का दूसरा स्तर है। यह सहभागिता स्वच्छ भारत अभियान की आंतरिक सोच है। इससे हर व्यक्ति इस अभियान का हिस्सा होगा और एक नागरिक के रूप में अपना कर्तव्य भी समझेगा।

जन-सहभागिता का तीसरा स्तर जनता में ही छोटे-छोटे समूह या सोसाइटी बना कर अपने विशिष्ट परिवेश की स्वच्छता संबंधी गुणवत्ता और विकास कार्यों का निरीक्षण करना तथा आगामी योजना निर्माण में आवश्यकताओं को चिन्हित करना है। इसके लिए व्यक्तिगत रुचि की आवश्यकता होती है। शहरी परिवेश में घनी आबादी के बीच कार्य करना एक चुनौती होती है जिसे बाहर से आए व्यक्ति से अधिक आंतरिक विचार-व्यवहार से स्थाई रूप से सुलझाया जा सकता है, जरूरत है तो सिर्फ जनता के जागरूक प्रयास की। कुछ व्यक्तिगत (घरेलू) व संस्थागत (ऑफिस और शिक्षण संस्थाएँ) प्रयासों से स्वच्छ परिवेश निर्मित किए गए हैं। साथ ही, सुधार हेतु वृक्षारोपण और जल-संरक्षण के उपायों द्वारा परिवेश को स्वच्छता के साथ-साथ उर्वर भी बनाया जा रहा है। शहर को एक इकाई मान कर इन प्रयासों को जन-सहभागिता द्वारा कोने-कोने तक पहुँचाना ही स्वच्छ शहर की कल्पना को साकार रूप दे सकता है।

स्वच्छता की तरह ही शहरी परिवेश में सुरक्षा प्रदान करना कठिन होता जा रहा है। पुलिस हर स्थान पर मौजूद नहीं हो सकती। इसलिए इसका हल भी प्राथमिक तौर पर जन-सहभागिता में ही तलाश जा रहा है। असंगठित अपराध जो मूलतः सड़कों, घरों और ऑफिस आदि सार्वजनिक या निजी जगहों में हो रहे हैं। इसे रोकने या कम करने के लिए यदि समाज पहले से ही सतर्क और पीड़ित के प्रति सहयोगी भाव रखे तो अपराधों में कमी लाई जा सकती है। जैसे, मूल रूप से बच्चों, महिलाओं और वृद्ध जनों को अतिरिक्त निगरानी की जरूरत पड़ती है। इसके लिए हर व्यक्ति को तैयार रहना चाहिए। अपरिचित और परिचित का भेद भुला कर मानव मात्र के प्रति कर्तव्य अनुभव करना जन-सहभागिता की आरंभिक शर्त है। इस विचार के लिए पुलिस स्वयं ही प्रयास कर रही है न केवल सबल को संवेदनशील बना रही है बल्कि बच्चों और महिलाओं के लिए आपात

स्थिति हेतु ट्रेनिंग कोर्स भी चला रही है। यह जन-सहभागिता के लिए ईंधन है। अपराध के समय पर मौजूद व्यक्तियों की तत्परता ने कितने ही अपराधों को रोका गया है या शिकार व्यक्ति की मदद के लिए जन-समूह तैयार हुआ है। जागरूक प्रयास ही एक बेहतर और सुरक्षित समाज बनाने के लिए आवश्यक हैं। यह जन-सहभागिता का ही परिणाम है कि शहर में लोग अब आपस में जुड़ने के नए-नए साधन तलाश कर रहे हैं। सुरक्षा के संबंध में जन-सहभागिता का एक रूप समूह बनाना भी हो गया है जो प्रत्यक्ष निगरानी या धन एकत्र कर निगरानी के लिए व्यक्ति को चुन लेता है। सीसीटीवी कैमरे, प्रकाश व्यवस्था तथा सहायता-बूथ आदि द्वारा जन-सहभागिता का असर दिखने लगा है।

समाज में एक समूह ऐसा भी है जो मंद शोषण का शिकार होता है जो इतना भीतरी होता है कि दिखाई ही नहीं पड़ता। इन अपराधों से निपटने के लिए भी जन-सहभागिता आवश्यकता होती है। यदि नागरिक अपने आस-पड़ोस के प्रति सचेत रहेंगे तो मानव तस्करी, बाल-श्रम, घरेलु हिंसा व यौन शोषण को वक्त रहते न केवल ट्रेस किया जा सकता है अपितु रोका भी जा सकता है। पुलिस व सुरक्षा संगठन अब जन-सहभागिता द्वारा जनता को ही अपना आँख और कान बनाने के प्रयास कर रहे हैं जिसके प्रयोग सफल भी हुए हैं और अच्छे

परिणाम भी आ रहे हैं। इस क्षेत्र में अभी और संभावना मौजूद है जिस पर कार्य किया जा रहा है और संचार-क्रांति की मदद द्वारा 'एक आवाज पर दस हाथ' की तत्परता की लाई जा रही है।

कुल मिला कर शहर को बाहरी हाथों (सेवा प्रदाता) से अधिक आंतरिक बुनावट से सुधार की जरूरत है। इसके लिए जन-सहभागिता की प्राथमिकता आवश्यक होती है। स्वच्छता हो या सुरक्षा का विषय यदि प्रत्येक जागरूक नागरिक अपने परिवेश में इन विषयों पर ध्यान देगा और अपने कर्तव्यों को निभाएगा तो अवश्य ही भारतीय शहरों की तस्वीर बदलेगी। साथ ही वे अधिक आत्मनिर्भर और छोटी प्रक्रिया द्वारा ही कुशल हल निकल सकने में सक्षम होंगे। जरूरत है तो बस अंतिम व्यक्ति तक जागरूकता और जन-सहभागिता की संवेदनशीलता को प्रसारित करना।



**डॉ स्वाती**

प्रबंधक

अंचल कार्यालय, चंडीगढ़

## राजभाषा कार्यान्वयन

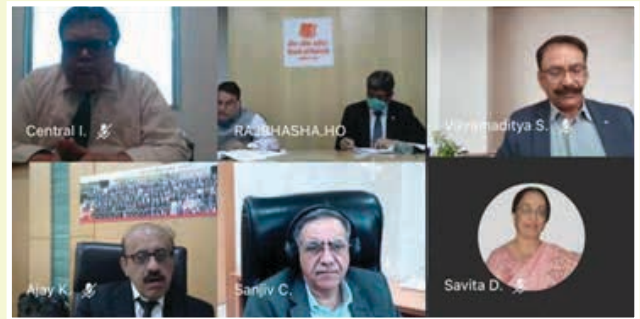


### 'गीत-गज़ल एवं हास्य की सुहानी शाम' कार्यक्रम का आयोजन

बैंक द्वारा 03 नवंबर, 2020 को डिजिटल माध्यम से मुंबई स्थित स्टूडियो के जरिए 'गीत-गज़ल एवं हास्य की सुहानी शाम' कार्यक्रम का आयोजन किया गया। इस कार्यक्रम में श्री राजेश रेड्डी, डॉ. अनंत श्रीमाली, डॉ. रजनीकांत मिश्र, श्री शेखर अस्तित्व, सुश्री पूनम खत्री एवं श्री राजीव निगम जैसे मशहूर फनकार, गज़लकार एवं हास्य कलाकारों ने अपनी प्रस्तुति दी। इस कार्यक्रम को हमारे बैंक के यूट्यूब चैनल एवं फेसबुक पेज आदि पर लाइव प्रसारित किया गया।

### केन्द्रीय राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठक का आयोजन

हमारे प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री संजीव चड्ढा की अध्यक्षता में दिनांक 05 दिसंबर, 2020 को ऑनलाइन माध्यम से बैंक की केन्द्रीय राजभाषा कार्यान्वयन समिति की तिमाही बैठक का आयोजन किया गया। इस अवसर पर हमारे कार्यपालक निदेशकगण श्री विक्रमादित्य सिंह खीची तथा श्री अजय के खुराना, मुख्य महाप्रबंधकगण, महाप्रबंधकगण तथा उच्च कार्यपालक उपस्थित रहे।



### बैंक नराकास, बड़ौदा का वार्षिक राजभाषा समारोह

बैंक ऑफ़ बड़ौदा, प्रधान कार्यालय, बड़ौदा के संयोजन में कार्यरत बैंक नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति, बड़ौदा के वार्षिक राजभाषा समारोह का आयोजन 23 दिसंबर, 2020 को किया गया। कार्यक्रम के दौरान समिति द्वारा आयोजित अंतर बैंक राजभाषा शील्ड प्रतियोगिता के विजेता कार्यालयों तथा समिति के तत्वावधान में वित्तीय वर्ष 2020-21 की प्रथम छमाही में आयोजित प्रतियोगिताओं के विजेता प्रतिभागियों को पुरस्कृत किया गया। इस अवसर पर तत्कालीन मुख्य महाप्रबंधक श्री रोहित पटेल, महाप्रबंधक (राजभाषा, संसदीय समिति एवं का.प्र.) श्री के आर कनोजिया, अंचल प्रमुख श्री ए कुमार खोसला, विभिन्न बैंकों के वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे।





# Cheque fraud in our Bank & Preventive Measures



## What is cheque fraud?

- Forgery – signing a **cheque** without authorization or endorsing a **cheque** not payable to the endorser.
- Theft – stealing **cheques** to use for fraudulent purposes.
- Paper hanging – writing **cheques** on closed accounts or ordering and then, writing **cheques** on closed accounts.
- Cloning of Cheques-Counterfeiting the Cheques with very high quality of resemblances and having high degree of forged signatures.

Much as it may sound ironic that we are talking about cheque fraud in an era of high technology and instantaneous payments, this problem is very real, even in today's world. Cheque fraud can take in several forms — counterfeit/ fake cheques, altering beneficiary details fraudulently or genuine cheque with a forged signature. In this article, we focus mainly on the first problem of counterfeit or fake cheques.

Incidents involving fake cheques occur with regularity, while banks and regulators keep updating the security features and specifications to identify genuine cheques. With advancements in technology, even fraudsters have upped the ante. Hence, there have been increasing cases in recent times which have not been detected through the regular scrutiny and processing and have therefore resulted in significant monetary losses for the banks and account holders. Although it may appear on the surface to be a minor issue, it has already resulted in a hit to the bottom line and in some instances even eroded the credibility of the bank and the banking system at large.

Typically, the cheque books given by banks to the customers for issuance have to comply with strict guidelines in terms of embedded security features as well as steps to be followed during the processing. But the fraudsters also have access to sophisticated technology which can replicate most of these features on counterfeit cheques and make it impossible to distinguish between the original and the fake especially in image-based cheque processing. It is also possible to get the signatures of the original account holder through underhand means so as to pass through that checkpoint too. But, technology is a double-edged tool—and also provides a way to address this problem!

## Some Common Modus Operandi (MO):

- Fraudsters are now a days attacking on Government Accounts also taking the advantages of non reconciliation of transactions on regular basis.
- Fraudsters are also attacking Senior Citizens and Society accounts.
- Fraudsters are counterfeiting the Cheques and they are of very high quality thus, it becomes very difficult to detect during the preliminary scanning stage of the cheque at the CBO's / Branches, before the same being sent to clearing.
- All the counterfeit Fraudulent cheques which are presented, have high degree of forged signature which cannot be identified through naked eye and further more, these finer differences cannot be identified when the scanned image is reviewed at the point of processing the instrument in the Clearing.

- Mostly the accounts where, substantial amount of balances are maintained and no instance of cheque return, are targeted by the fraudster.
- The Cheque series which has counterfeited are in line with the cheque nos. issued to the customer.
- Thus, with respect to points mentioned above it is clear that there is data compromise which is available to the fraudsters for attempting fraud in cheque payment system.
- Temporarily, they change the registered mobile no. of the customers in the accounts very cleverly, so that the customers cannot get instant transaction message/alerts.
- NRE accounts are normally not operated regularly. In these accounts substantial amounts are maintained. So these accounts are very vulnerable to be attacked by the fraudsters.

## Existing Control Mechanism:

Inter-SOL transfer transaction at SOL where, neither payee nor drawer maintains account are prohibited. However, in case customer request for allowing the Inter-SOL transaction at a branch where neither payee nor drawer maintains account, the Branch Head-2 and Branch Head-1 of the branch will be the Competent Authority to take a decision to permit such transfers after observing the stipulated safe guard such as contacting the base branch for ascertaining the genuineness of the cheque/the transactions, other extant system and procedures.

All cheques received for transfer/clearing transactions should be screened under ultra violet ray machine for safe guarding against



non apparent chemical alteration in the tenor of the cheque. After examination of the cheque through Ultra Violate Ray machine, passing officer should certify by putting rubber stamp on the back of the cheque.

Any message pertaining to the cheque flashing in the FINACLE system such as" CHEQUE ALREADY PASSED and CHEQUE NOT ISSUED" should NOT be ignored and base branch be contacted to ascertain the genuineness of the cheque/ transaction. Written confirmation should be obtained from the base branch.

In case of high value transfer transactions, i. e. Cheque of Rs. 2 lacs and above, base branch should be contacted for ascertaining genuineness for taking decision on the particular cheque transaction and written confirmation by email/ fax must be obtained before passing the cheques. In case of cheque below Rs. 2 lacs base branch may be contacted in case of doubt.

In case of transfer cheques of Rs. 2 lacs and above, if confirmation is not received from the base branch, the cheque should be taken on collection basis and should be sent to the base branch on next working day under advice to the customer. The same is also applicable for transfer of cheque of less than Rs. 2 lacs where there is a doubt and confirmation is not received from the base branch.

In case of High value cheques presented in clearing and in case of doubt, CBOs/Main branches (Handling clearing) should contact base branch and ascertain the genuineness of the cheque.

**Other Control Mechanism:**

- Screening of cheques through Ultraviolet Ray Machine.
  - Ascetaining the features of CTS-2010 Standard Cheques.
  - To prevent fraud in Governmnt accounts-
1. Update mobile No. of person handling accounts of Government Department. Explain them the benefit of registering mobile number with

the bank that vaious types of SMS alerts will be received by them alongwith emails.

2. Pursue for Baroda Connect facility for viewing the account.
  - SMS Alerts:
  - Email Alerts
  - Menu option- UCS for changing Stauts of Cheques.
  - Inter-SOL operations of RTGS/ NEFT transactions
  - Guidelines for processing of cheques for fund transfer through RTGS/NEFT and cheques received favouring Yourself/Bank of Baroda.
  - Revised Policy with respect to Changing of Mobile No. in customers account. The existing policy had some control weakness with respect to the representation of the mobile change request, in an effort to strengthening the representation a revised guidelines is in place which will mitigate the representation request for changing of mobile no.
  - In the earlier process SMS alerts for debits were sent to the mobile no. which was existing in the system. The Bank has revised the process such that the change request requisition is also sent to the old no. and the new no. such that the customer is aware in the event of a fraudulent representation.
  - There have been minor defects in these counterfeit cheques with Spelling Mistakes, Font Size and alignment of information, if proper care is taken the cheque fraud can be prevented.

**Some suggestions to prevent Cheque Frauds:**

1. Separate Queuing in the CTS for calling the Customer for the value of Rs. 2 lakhs and above especially with respect to the NRE customers.
2. In the event of contact failure, need to introduce 48 hours cooling period before the said cheque is returned.

3. Identification and review of specific suspicious cases with respect to the fraud trends. A query is run to identify the specific fraud trends and enhanced due diligence will be done before the cheque is cleared in the CTS.

- a. Call to the Customer
  - b. Checking for any Telephone No. change in the recent past.
  - c. Calling the Base branch to verify the change request and also receive confirmation from the customer for payment instructions.
  - d. Checking with the payout branch / bank for enhanced due diligence.
4. Tele calling and validation of recent 90 days mobile no. changes by calling the old no. and also the new no.
  5. Review of the enhanced due diligence done on the accounts where there is a mobile no. change is affected in the last 90 days period.

One way to do this is to add a Secure QR Code with details such as cheque number, account number and bank code stored inside. Cutting-edge technology similar to hyper ledger ensures that, this high security, tamper proof code can only be created by the issuing bank. This QR code is machine readable and the information inside can be cross-checked with the MICR information to validate the cheque and identify the fraudulent ones. Most importantly the QR code is unique for 'each' cheque and can only be generated by the issuing organization. The technology can be easily integrated with the existing infrastructure and can handle the necessary processing volumes. Qryptal QR code financial services are privacy friendly with no dependency on cloud and zero sharing of customer sensitive information. However, the feasibility is to ascertain with the help of IT department.



**Hemant Kumar Singh**  
Chief Manager  
Zonal Office, Lucknow



कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई में संविधान दिवस का आयोजन



26 नवंबर, 2020 को कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई में संविधान दिवस का आयोजन किया गया. इस कार्यक्रम में हमारे प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री संजीव चड्ढा, कार्यपालक निदेशकगण, मुख्य सतर्कता अधिकारी एवं वरिष्ठ कार्यपालकगण उपस्थित रहे.

कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई में कोविड शपथग्रहण कार्यक्रम का आयोजन



वित्तीय सेवाएं विभाग, भारत सरकार के निर्देशानुसार कॉर्पोरेट कार्यालय में 22 अक्टूबर, 2020 को कोविड प्रतिज्ञा कार्यक्रम का आयोजन किया गया. इस कार्यक्रम में प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री संजीव चड्ढा, कार्यपालक निदेशकगण, मुख्य सतर्कता अधिकारी एवं स्टाफ सदस्यों ने कोविड प्रतिज्ञा ली.

चेन्नै अंचल द्वारा तमिलनाडु कोविड-19 राहत कोष में अंशदान



चेन्नै अंचल द्वारा तमिलनाडु कोविड-19 राहत कोष में अंशदान किया गया. अंचल प्रमुख श्री आर मोहन तथा उप महाप्रबंधक श्री के वी चलपति नायडू ने स्टाफ सदस्यों द्वारा एकत्रित की गई रु. 23,96,772/- की राशि का चेक तमिलनाडु के माननीय मुख्यमंत्री श्री के पलानीस्वामी को भेंट किया गया.

कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई में लक्ष्मी पूजन कार्यक्रम का आयोजन



13 नवंबर, 2020 को कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई में लक्ष्मी पूजन का आयोजन किया गया. इस कार्यक्रम में कार्यपालक निदेशक श्री मुरली रामास्वामी, श्री शांति लाल जैन, श्री विक्रमादित्य सिंह खीची, अन्य वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा स्टाफ सदस्यों ने भाग लिया.

कोरोना मरीजों के लिए प्लाज्मा दान करने वाले स्टाफ का सम्मान



21 नवंबर, 2020 को पटना अंचल द्वारा कोरोना मरीजों के लिए प्लाज्मा दान करने वाले बैंक के स्टाफ श्री रंजीत कुमार को सम्मानित किया गया. इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री नित्यानन्द बेहरा उप महाप्रबंधक डॉ. सुरेश चिदम्बरम, सहायक महाप्रबंधक श्री सुभाष चंद्रा तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

बैंक के पूर्व अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक द्वारा बैंक के पुस्तकालय हेतु पुस्तक भेंट



बैंक के तत्कालीन अध्यक्ष एवं प्रबंध निदेशक डॉ. अनिल के खंडेलवाल ने कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई के पुस्तकालय हेतु विभिन्न पुस्तकें भेंट की. इस अवसर पर उप महाप्रबंधक श्री सुनील कुमार सचान तथा मुख्य प्रबंधक श्री अश्विनी शुक्ला तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.



बड़ौदा अकादमी, एसपीबीटीसी द्वारा 'लर्नर्स डे' का आयोजन



बड़ौदा अकादमी, एसपीबीटी महाविद्यालय और बड़ौदा अकादमी, बीएसएल्यू, मुंबई द्वारा संयुक्त रूप से 'लर्नर्स डे' का आयोजन किया गया. इस अवसर पर 'वित्तीय समावेशन एवं साइबर सुरक्षा' तथा Unleashing the Power Within You विषय पर कार्यक्रमों का आयोजन किया गया. इस कार्यक्रम में शिक्षण प्रमुख श्री वी सी जैन तथा श्री सीजी वरघीस (यूएन कर्मवीर चक्र एवं इंटरनेशनल डब्ल्यूईई पुरस्कार विजेता) द्वारा सत्र लिए गए.

साबरकांठा क्षेत्र द्वारा मोतीपुरा शाखा को सम्मानित किया गया



साबरकांठा क्षेत्र द्वारा दिवाली धमाका अभियान 2020 में अंचल में सबसे ज्यादा वाहन ऋण संवितरित करने पर अपनी मोतीपुरा शाखा को सम्मानित किया गया. इस अवसर पर साबरकांठा क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजकुमार महावर द्वारा मोतीपुरा शाखा के शाखा प्रमुख श्री डीएस परमार को प्रशस्ति पत्र प्रदान किया गया.

बेंगलूरु उत्तर क्षेत्र द्वारा समीक्षा बैठक का आयोजन



बेंगलूरु उत्तर क्षेत्र द्वारा 05 जनवरी, 2021 को बेंगलूरु उत्तर क्षेत्र के सभी शाखा प्रबंधकों की समीक्षा बैठक का आयोजन किया गया. इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्रीमती मिनी टी एम, क्षेत्रीय प्रबंधक श्री के सत्यनारायण नायक, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री बी गारे, अन्य वरिष्ठ कार्यपालक तथा शाखाओं के शाखा प्रमुख उपस्थित रहे.

बड़ौदा अंचल द्वारा बड़ौदियन प्रीमियर लीग 2020 का आयोजन



बैंक द्वारा इंडियाफर्स्ट के अंतर्गत क्षेत्रों एवं अंचलों के बीच उत्साहपूर्ण प्रतियोगिता का वातवरण तैयार करने के उद्देश्य से 19.10.2020 से 31.12.2020 तक इंडियाफर्स्ट लाइफ इश्योरेंस अभियान बड़ौदियन प्रीमियर लीग 2020 लॉन्च किया गया. बड़ौदा अंचल द्वारा इस अभियान का शुभारंभ अंचल प्रमुख श्री ए कुमार खोसला द्वारा किया गया. इस अवसर पर उप महाप्रबंधक श्री बी एस राठौड़, सहायक महाप्रबंधक श्री आर के राठौड़, अन्य कार्यपालक तथा इंडियाफर्स्ट के प्रतिनिधि उपस्थित रहे.

पुणे जिला क्षेत्र द्वारा मे. महालुंगे टाउनशिप डेवलपर लि. के साथ करार



26 नवंबर, 2020 को पुणे जिला क्षेत्र द्वारा मेसर्स महालुंगे टाउनशिप डेवलपर लिमिटेड के गोदरेज ग्रीन कोव प्रोजेक्ट के लिए करार किया गया. इस अवसर पर पुणे जिला क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री निखिल मोहन, कंपनी के सेल्स सहायक प्रबन्धक श्री केलविन गोसालिया तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

मंदसौर शाखा, रतलाम क्षेत्र द्वारा सम्मान समारोह का आयोजन



मंदसौर शाखा, रतलाम क्षेत्र द्वारा 18 नवंबर, 2020 को उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन करने वाले व्यवसाय प्रतिनिधियों को सम्मानित करने के लिए सम्मान समारोह का आयोजन किया गया. इस अवसर पर शाखा प्रमुख श्री विजेंद्र कुमार एवं अन्य स्टाफ सदस्यों ने व्यवसाय प्रतिनिधियों को ट्रॉफी एवं प्रमाणपत्र देकर सम्मानित किया.



जबलपुर क्षेत्र द्वारा बैठक का आयोजन



24 दिसंबर, 2020 को जबलपुर क्षेत्र द्वारा शाखा प्रमुखों के साथ बैठक का आयोजन किया गया तथा विभिन्न व्यावसायिक मानकों में उत्कृष्ट प्रदर्शन करने वाली शाखाओं को पुरस्कृत किया गया. इस अवसर पर सागर क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री अनंत माधव, जबलपुर क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख श्री मदन पाल सिंह, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री राजीव कुमार तथा शाखाओं के स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

जमशेदपुर क्षेत्र द्वारा पीएम स्वनिधि ऋण मेला का आयोजन



05 दिसंबर, 2020 को जमशेदपुर क्षेत्र एवं जेएनएसी के सौजन्य से जमशेदपुर में पीएम स्वनिधि ऋण मेला का आयोजन किया गया. इस अवसर पर झारखण्ड राज्य के स्वास्थ्य मंत्री श्री बन्ना गुप्ता, जमशेदपुर के सांसद श्री विद्युतवरण महतो एवं विधायक श्री सरयू राय, उप महाप्रबंधक (नेटवर्क) श्री जगदीश तुंगारिया, क्षेत्रीय प्रमुख श्री आर के गोयल, उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री अमित कुमार तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

अजमेर क्षेत्र द्वारा समीक्षा बैठक का आयोजन



16 दिसम्बर, 2020 को अजमेर क्षेत्र द्वारा शाखाओं के लिए व्यावसायिक मानदंडों पर उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन की समीक्षा के लिए बैठक का आयोजन किया गया. इस अवसर पर अंचल प्रमुख, श्री महेंद्र एस महनौत, क्षेत्रीय प्रमुख श्री सुरेन्द्र कुमार गिरानी तथा शाखा प्रमुख उपस्थित रहे.

Hyderabad Zone organizes property dealer meet



On 06<sup>th</sup> November, 2020 Hyderabad Zonal Office organized Recovery Agent / Property dealers meet. Zonal Head Shri Manmohan Gupta, other staff members and property dealers were present on the occasion.

बृहत्तर कोलकाता क्षेत्र द्वारा विश्व खाद्य दिवस का आयोजन



दिसम्बर 2020 के दौरान बृहत्तर कोलकाता क्षेत्र द्वारा विश्व खाद्य दिवस के अवसर पर कृष्णानगर शाखा द्वारा कैम्प का आयोजन किया गया. इस अवसर क्षेत्रीय प्रमुख श्री सुरेन्द्र गॉड, अन्य स्टाफ सदस्य तथा ग्राहकगण उपस्थित रहे.

हुबली क्षेत्र द्वारा वसूली कैंप का आयोजन



09 दिसंबर, 2020 को हुबली क्षेत्र द्वारा मेगा कृषि ओटीएस तथा वसूली कैंप का आयोजन किया गया. इस अवसर पर कॉर्पोरेट कार्यालय से महाप्रबंधक श्री वेणुगोपाल एन, क्षेत्रीय कार्यालय के वरिष्ठ कार्यपालकगण तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.



## सतर्कता जागरूकता सप्ताह / Vigilance Awareness Week

केन्द्रीय सतर्कता आयोग, भारत सरकार के निर्देशानुसार बैंक द्वारा अपने सभी कार्यालयों में दिनांक 27 अक्टूबर, 2020 से 03 नवंबर, 2020 तक सतर्कता जागरूकता सप्ताह का आयोजन किया गया. इस अवसर पर समस्त स्टाफ सदस्यों ने शपथ ग्रहण की. प्रस्तुत है बैंक में विभिन्न स्तरों पर आयोजित कार्यक्रमों की कुछ झलकियाँ - संपादक



कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई



अंचल कार्यालय, बड़ौदा



अंचल कार्यालय, कोलकाता



क्षेत्रीय कार्यालय, अजमेर



क्षेत्रीय कार्यालय, इंदौर



हांसी शाखा, हिसार क्षेत्र



क्षेत्रीय कार्यालय, भीलवाड़ा



क्षेत्रीय कार्यालय, धमतरी



क्षेत्रीय कार्यालय, चंडीगढ़



क्षेत्रीय कार्यालय, जयपुर



क्षेत्रीय कार्यालय, दुर्ग



क्षेत्रीय कार्यालय, लुधियाना



क्षेत्रीय कार्यालय, जोधपुर



अंचल कार्यालय, भोपाल



अंचल कार्यालय, चंडीगढ़



क्षेत्रीय कार्यालय, बर्धमान



क्षेत्रीय कार्यालय, करनाल



अंचल कार्यालय, जयपुर



क्षेत्रीय कार्यालय, सवाईमाधोपुर



## सतर्कता जागरूकता सप्ताह / Vigilance Awareness Week



क्षेत्रीय कार्यालय, कोटा



क्षेत्रीय कार्यालय, दक्षिणी दिल्ली एवं उत्तरी दिल्ली



क्षेत्रीय कार्यालय, जमशेदपुर



क्षेत्रीय कार्यालय, प्रयागराज



क्षेत्रीय कार्यालय, उत्तरी दिल्ली



क्षेत्रीय कार्यालय, रांची



क्षेत्रीय कार्यालय, फैजाबाद



अंचल कार्यालय, नई दिल्ली



अंचल कार्यालय, पटना



क्षेत्रीय कार्यालय, गुवाहाटी



क्षेत्रीय कार्यालय, नोएडा



क्षेत्रीय कार्यालय, नागपुर



V-23 क्षेत्रीय कार्यालय, फतेपुर



V-30 क्षेत्रीय कार्यालय, संभलपुर



क्षेत्रीय कार्यालय, पुणे शहर एवं अंचल कार्यालय, पुणे



क्षेत्रीय कार्यालय, गुरुग्राम



क्षेत्रीय कार्यालय, पुर्णिया



क्षेत्रीय कार्यालय, गुलबर्गा



अंचल कार्यालय, नई दिल्ली



क्षेत्रीय कार्यालय, गया



क्षेत्रीय कार्यालय, नासिक



## सतर्कता जागरूकता सप्ताह / Vigilance Awareness Week



क्षेत्रीय कार्यालय, पणजी



अंचल कार्यालय, राजकोट



क्षेत्रीय कार्यालय, आगरा



क्षेत्रीय कार्यालय, पुणे शहर एवं अंचल कार्यालय, पुणे



क्षेत्रीय कार्यालय, जूनागढ़



क्षेत्रीय कार्यालय, हल्द्वानी-1 एवं हल्द्वानी-2



अंचल कार्यालय, मुंबई



क्षेत्रीय कार्यालय, बेंगलुरु दक्षिण



क्षेत्रीय कार्यालय, देहरादून



अंचल कार्यालय, एर्णाकुलम



अंचल कार्यालय, हैदराबाद



क्षेत्रीय कार्यालय, मुरादाबाद



क्षेत्रीय कार्यालय, नागपुर



अंचल कार्यालय, बरेली (मेरठ)



अंचल कार्यालय, अहमदाबाद



क्षेत्रीय कार्यालय, भरुच



क्षेत्रीय कार्यालय, मेरठ



क्षेत्रीय कार्यालय, अहमदाबाद क्षेत्र-1



क्षेत्रीय कार्यालय, जलगांव



क्षेत्रीय कार्यालय, अलीगढ़



क्षेत्रीय कार्यालय, आगंद





# बिटकॉइन

मुद्रा के आविर्भाव से पहले भी वस्तुओं को खरीदा और बेचा जाता था, बिना मुद्रा के वस्तुओं के इस क्रय-विक्रय को वस्तु-विनिमय प्रणाली या बाटर सिस्टम कहा जाता था. इसमें जनता को वास्तविक मुद्रा की कोई आवश्यकता नहीं थी और इसमें वस्तु के बदले वस्तु और सेवा के बदले सेवा का आदान-प्रदान होता था. धीरे-धीरे सभ्यता के विकास के साथ-साथ मुद्रा या करेंसी अस्तित्व में आई और आज प्रत्येक देश अपनी वैधानिक मुद्रा का निर्माण कर उसको पल्लवित करने में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है.

मुद्रा की इसी कड़ी में आजकल विश्वभर में बिटकॉइन चर्चा का विषय बना हुआ है. अब प्रश्न उठता है कि यह बिटकॉइन क्या है? कॉइन यानी सिक्के के बारे में तो हम सभी जानते हैं लेकिन इस कॉइन में उपसर्ग बिट लगाकर बनाए गए नए शब्द बिटकॉइन का क्या अर्थ है? वास्तव में बिटकॉइन एक आभासी मुद्रा (वर्चुअल करेंसी) है, जिसे हम देख तो सकते हैं लेकिन रूप, डॉलर, येन आदि की तरह भौतिक रूप से इसे लेन-देन में प्रयोग नहीं कर सकते. वर्ष 2008 में बिटकॉइन का निर्माण जापान के कूटलेखन (क्रिप्टोग्राफी) तथा कंप्यूटर साइन्स के विशेषज्ञ श्री सतोषी नामाकोतो द्वारा किया गया था. कहा जाता है कि बिटकॉइन का निर्माण करने वाले

विशेषज्ञ का यह छद्म नाम है. बिटकॉइन के निर्माण का मुख्य उद्देश्य एक ऐसी डिजिटल करेंसी बनाना था जिसका प्रयोग ऑनलाइन लेन-देन में करते हुए कंप्यूटर हैकर से सुरक्षित रखा जा सके.

जिस प्रकार रूप के सबसे छोटी ईकाई पैसा है उसी तरह बिटकॉइन की सबसे छोटी ईकाई सतोषी होती है यानी 1 बिटकॉइन, रु. 40254 या 604 डॉलर के बराबर होता है. प्रत्येक देश की मुद्रा को वहाँ की आधिकारिक संस्था विनियमित करती है, हमारे देश में भारतीय रिजर्व बैंक एक केंद्रीकृत बैंकिंग व्यवस्था के माध्यम से मुद्रा को विनियमित करता है. बिटकॉइन को विनियमित करने के लिए इस प्रकार की कोई संस्था नहीं है जो इसके मूल्य को निर्धारित करे. यही कारण है कि इसमें लगातार उतार-चढ़ाव होते रहते हैं तथा प्रत्येक सफल लेन-देन पर इसके खरीदने और बेचने वाले के अनुसार मूल्य का निर्धारण होता है.

बिटकॉइन को माइनिंग, गणितीय ऑनलाइन गेम, उत्पाद, मुद्रा विनिमय द्वारा कमाया जा सकता है. जब भी कहीं से कोई बिटकॉइन हस्तांतरित (ट्रांसफर) होती है तो एक गणितीय समस्या उत्पन्न होती है जिसको हल करने हेतु एक सत्यापन केंद्र होता है यानी जब भी कोई ऑनलाइन बिटकॉइन ट्रांसफर करता है तो पहले उसे सत्यापन केन्द्र पर जाना होता है. सत्यापन केन्द्र पर जो सबसे पहले गणितीय समस्या को हल करता है उसे रिवाइर्स

के रूप में कुछ अतिरिक्त बिटकॉइन भी मिलते हैं. बैंकिंग सेक्टर में प्रत्येक लेन-देन एक लेजर बुक में रिकॉर्ड होता रहता है. ठीक इसी तरह बिटकॉइन के प्रत्येक सफल लेन-देन को ब्लॉक कहा जाता है जिसका रखरखाव ऑनलाइन रजिस्टर ब्लॉकचेन में किया जाता है. कोई भी ग्राहक अपना स्वयं का भी सत्यापन केन्द्र खोल सकता है लेकिन इसके लिए बहुत तेज गति वाला कंप्यूटर होना चाहिए, जो गणितीय समस्या को बहुत तेजी से हल कर सके.

केन्द्रीयकृत संस्था द्वारा नियंत्रित न होने के कारण बिटकॉइन निवेश जोखिमों से भरा हुआ होता है तथा इसमें धोखाधड़ी की संभावना अधिक होती है. इस प्रकार किसी भी इंसान की मेहनत की कमाई एक झटके में समाप्त हो सकती है. हमारे देश सहित बहुत से देश, इसमें निवेश न करें, इसके लिए समय-समय पर अधिसूचना जारी करते रहते हैं क्योंकि इसमें निवेशित धन का उपयोग गैर कानूनी कामों में भी होने का डर रहता है. अतः कम समय में अधिक धन कमाने वाली इस प्रकार की आभासी मुद्राओं से दूर रहना चाहिए क्योंकि कभी-कभी इस तरह की चीजें हमारा इतना नुकसान कर देती हैं जिनकी प्रतिपूर्ति हम चाह कर भी नहीं कर सकते.



**अभिषेक खजुरिया,**  
अधिकारी,  
क्षेत्रीय कार्यालय, अमृतसर

## सतर्कता जागरूकता सप्ताह / Vigilance Awareness Week



क्षेत्रीय कार्यालय, मेहसाना



क्षेत्रीय कार्यालय, भोपाल



क्षेत्रीय कार्यालय, शाहजहांपुर



क्षेत्रीय कार्यालय, वलसाड



क्षेत्रीय कार्यालय, गोधरा - 1



क्षेत्रीय कार्यालय, उडुपी-1



# अग्नि सुरक्षा



- बिजली के लोड की उचित पर्याप्तता और विभाजन सुनिश्चित करना चाहिए.
- विद्युतीय संस्थापनाओं के लिए उचित गुणवत्ता सुनिश्चित करनी चाहिए.
- खराब बिजली उपकरणों को उपयोग में नहीं लेना चाहिए क्योंकि ये अत्यधिक जोखिमपूर्ण हैं और आग की घटनाओं का एक मुख्य कारण भी हैं.

हमारे बैंक में हाल ही में हुई अग्नि संबंधित घटनाओं, उन्हें रोकने हेतु सुरक्षा उपायों एवं उपकरणों के विषय में चर्चा करना बहुत आवश्यक है. बैंक कर्मचारियों से बातचीत करने पर यह ज्ञात हुआ कि अधिकतर लोग ये नहीं जानते कि अग्निशामक को किस प्रकार संचालित किया जाता है और किस प्रकार का अग्निशामक किस प्रकार की आग बुझाने के लिए उपयोग में लिया जाता है. इस प्रकार की जानकारी बुनियादी है और सबको ज्ञात होनी चाहिए क्योंकि अग्नि सुरक्षा हेतु उपलब्ध कराया गया उपकरण यदि गलत तरीके से उपयोग किया गया तो वह प्रभावहीन हो सकता है और किसी को चोट भी पहुंचा सकता है.

अग्नि संबंधित घटनाएं बड़े स्तर पर जान माल को हानि पहुंचा सकती हैं और यह अक्सर व्यावसायिक गतिविधियों में बाधा, दस्तावेजों को क्षति और कर्मचारी के कार्य समय को नुकसान पहुंचाती हैं. हम अग्नि संबंधित घटनाओं को उचित रखरखाव, सुरक्षा उपकरणों की देखभाल और आग संबंधी स्रोतों को नियंत्रित कर, कम या पूर्ण रूप से खत्म कर सकते हैं. आग से बचाव किसी एक की नहीं बल्कि परिसर मालिक, शाखा प्रबंधक और अन्य सभी शाखा/ कार्यालय कर्मचारियों की जिम्मेदारी है. यह मुख्य रूप से तीन भागों में विभाजित है :

## 1. अग्नि निवारण और सावधानियाँ

## 2. अग्नि सुरक्षा संबंधित शिक्षा / जागरूकता

## 3. अग्नि सुरक्षा उपकरण

1. परंपरागत अग्नि निवारण तकनीकें आग की उत्पत्ति को रोकने पर केन्द्रित हैं. हम समय-समय पर अपनी शाखाओं/ कार्यालयों को निम्नलिखित आवश्यक कार्रवाई करने के लिए दिशानिर्देश जारी करते रहे हैं :
- दहनशील सामग्री को विद्युत जंक्शन बोर्ड/ विद्युत केन्द्रों/ विद्युतीय एवं प्रकाशीय उपकरणों से दूर रखना चाहिए.
- यूपीएस रूम में उचित वायु संचार का प्रावधान होना चाहिए और कोई भी सामग्री रूम के अंदर जमा नहीं करनी चाहिए.
- शाखा/ कार्यालय में लगी हुई तारें उचित रेटिंग की और कन्ड्यूट पाइप के अंदर स्थापित होनी चाहिए.
- एयर कंडीशनर का उचित रखरखाव सुनिश्चित करना चाहिए.
- सभी विद्युतीय एवं प्रकाशीय उपकरणों को शाखा/ कार्यालय बंद करने के समय व्यक्तिगत रूप से बंद कर दिया जाना चाहिए.

2. आग की रोकथाम हेतु आवश्यक है कि स्टाफ उसके प्रभाव को जानते हों और जागरूक हों. शाखा निरीक्षण और समय-समय पर प्रशिक्षण केंद्र के माध्यम से आग और उसके रोकथाम के तरीके पर चर्चा कर सबको अवगत कराया जाता है.
3. बैंक के परिसर में फ़ायर अलार्म सिस्टम, अग्निशामक आदि जैसे आग की रोकथाम के उपकरण स्थापित किए जाते हैं.

हमारी शाखाओं / कार्यालयों में उपयोग होने वाले विभिन्न अग्निशामकों का उपयोग इस प्रकार है :

CO<sub>2</sub> टाइप अग्निशामक – इस प्रकार के अग्निशामक विद्युतीय आग को बुझाने में अत्यधिक प्रभावशाली हैं.

ABC टाइप अग्निशामक – इस प्रकार के अग्निशामक का उपयोग ठोस, तरल पदार्थ और विद्युतीय आग को बुझाने में किया जाता है परंतु विद्युतीय आग को बुझाने के लिए CO<sub>2</sub> टाइप को ABC टाइप से पहले वरीयता दी जाती है क्योंकि ये किसी भी प्रकार का अवशेष नहीं छोड़ता है.

मॉड्यूलर टाइप अग्निशामक – इस प्रकार के अग्निशामक को यूपीएस एवं इलैक्ट्रिकल पैनल के ऊपर स्थापित किया जाता है, यह स्वचलित अग्निशामक है जो आग लगने पर स्वतः ही चल जाता है और आग को बुझा देता है.

वॉटर टाइप अग्निशामक – इस प्रकार के अग्निशामक का उपयोग सिर्फ ठोस पदार्थों के लिए किया जाता है एवं इसका उपयोग विद्युतीय आग पर वर्जित है क्योंकि इससे बिजली का झटका लग सकता है.

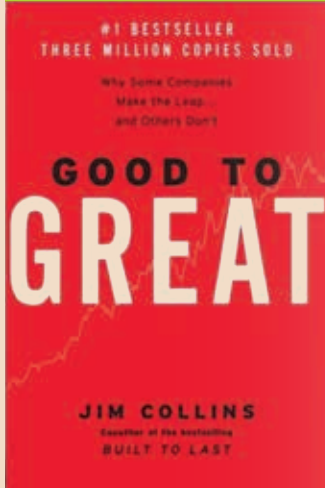
अग्नि संबंधित घटनाओं के कारण बैंक को बहुत नुकसान होता है और ज्यादातर मामलों में आग लगने का मूल कारण शॉर्ट सर्किट रहा है. इस स्थिति को सुधारने के लिए हमें कई सक्रिय उपायों पर ध्यान देने की जरूरत है जिससे असुरक्षित परिस्थितियों से बचा जा सके और अपने कार्यस्थल को अधिक सुरक्षित बनाया जा सके.

इसलिए आओ हम सब साथ में मिलकर होने वाली अग्नि संबंधित घटनाओं के आंकड़े को ज़ीरो पर ले कर आएँ और अपने बैंक को एक सुरक्षित बैंक बनाएँ.



अभिषेक कुशवाहा  
अग्नि सुरक्षा अधिकारी  
मेरठ अंचल





**Name of the Book-** Good to Great

**Author-** Jim Collins

**Publisher-** Random House Business Books

**Year of First Publication-** 2001

I had heard a lot about this book a few years back and finally I got a chance to lay my hands on this book just recently. Jim Collins –the author of the book is a well-known Management book writer. He is also the co-author of the best seller Built to Last: Successful Habits of Visionary Companies. Jim Collin has been a forever student of enduring great companies and continues to be teacher of executives in the private, public and social sectors.

Good to Great is a -300- page book which has been written after an in-depth and rigorous research for five years by the author and his team. The team examined 1435 Fortune 500 companies and their performance for last 40 years in almost everything that could affect any decision making, from hiring CEO to layoffs, to acquisitions, to stock market performance to technological adoption. Finally the team found 11 companies that became “Good to Great”. Initially I thought how could be it possible that only -11- companies were able to make it but the author also expected this question to be on every reader’s mind and so he has very well explained the selection criteria and the background of their research at the very beginning of the book.

The book reveals some very interesting facts about the 11 Good to Great companies and how some usual myths about great companies like “launch of a great change program with tag lines” or “may be the company must have adopted a game changing technology” have been busted. On the contrary the book reveals how people and culture of the companies matter the most and technology is just an accelerator.

The author tells that turning a good company into a great company is like trying to move a giant flywheel by constantly putting honest efforts in one direction. Once the flywheel starts moving, it just needs acceleration to keep up the momentum.

The author discusses about -6- concepts which form the framework for Good to Great companies and if followed meticulously will set the giant flywheel moving. These concepts are 1) Level 5 Leadership 2) First Who then What 3) Confront the brutal facts (yet never loose faith)

4) The hedgehog concept 5) A culture of discipline and 6) Technology Accelerators. The author has backed up the concepts with actual facts and figures of these companies which will further concrete your conviction in the result of the research.

**Level 5 Leadership:** The author tells us how Level 5 Leaders are a paradoxical mix of personal humility and professional will and how they always attribute success to others than themselves. Since I read the book I am wondering what would have happened to Gillette if Colman Mockler had not been the CEO at one point.

**First Who then What:** The author explains how much it is important to get the right people on your bus even before you know where to drive, because the right people are self-motivated and will always commit themselves no matter what objective the company needs to achieve. Ever heard a steel manufacturing company recruiting farmers for floor job?

**Confront the brutal facts (yet never loose faith):** The author reveals that the good to great companies faced just as much adversity as the comparison companies but responded to that adversity differently and didn’t shy away from hearing the truth. They built in a culture where truth was heard and emerged from adversity even stronger.

**The Hedgehog Concept:** Well this one is my favorite part of the book which talks about one simple thing “What are we best at?” Here the author has written about all -11- companies and what they came to understand as their “Best at”. This part of the book is quite interesting as all the examples and facts given by the author are very thought provoking.

**The Culture of discipline:** We all have been taught from childhood that we must remain disciplined in our life to be successful. Well the same is true for companies as well. But more than having a discipline rule book you need to have disciplined people onboard. The author has mentioned some great examples taken from Abbott Pharmaceutical and Wells Fargo Bank whose executives practiced a concept called “Rinsing your Cottage Cheese”.

**Technology Accelerators:** It is a usual notion and a business myth that many a times we attribute the success of a company to technology. Well the author explains very lucidly how technology plays an important role as an accelerator but it's never the sole thing. How companies which were way ahead in technology than their competitors are now extinct.

Finally the author explains about the Flywheel and the Doom loop and how to identify whether a company is in flywheel loop or the doom loop.

Here I would like to quote a line from Chapter 8 of the book- "Good to Great transformations often look like dramatic, revolutionary events to those observing from outside, but they feel like organic, cumulative process to people on inside". The author puts forward the conclusion of the research conducted by him and his team that there was no single defining action, no grand program, no one killer innovation and no miracle moment for the -11- companies but all they did was putting in persistent effort in a consistent direction over a long period of time.

Since this a book based on research, in the appendix section the author has taken the liberty to reproduce the results of comparison between the good to great companies and their competitors on various parameters along with excerpts of interview with their executives. Some of you will find this section quite interesting since it tells a lot of stories about various Fortune 500 companies and assumptions surrounding these companies.

Overall this book gives you many thought provoking concepts drawn from real life experiences which are tried and tested. After reading this book I came to the conclusion that no change can be brought in overnight and that you need a constant disciplined effort with the right people on board to make the giant flywheel move. The only wish I have is to see some Indian Companies making this cut whenever another such research takes place.

This book is a must read for all my colleagues who have just embarked on the Senior Management role or are aspiring to be in one such role soon. I hope this book review is able to induce you to some level to read the book ASAP.

**Language of the Book-** The good news is you don't need to possess very high English comprehension level for reading this book. Although if you want to have a complete understanding of the book you can google about the companies and some examples quoted.



**Priyajeet Mahapatra**  
Senior Manager & Faculty  
Baroda Academy, Baroda

## Mumbai Zone Introduces

# Avedan Online Portal

Our Bank has been forerunner in launching various employees centric initiatives amidst the other PSB and we pride ourselves in having the best employee practices amidst peers. In continuation to that tradition, Mumbai Zone launched SOS HR helpline for the employees of Mumbai Zone under the umbrella of Employees' Avedan online portal viz. <https://bob-avedan.in>

Avedan online portal has been conceptualized and crafted on a web and cloud based online platform by our in-house Zonal HR Team, by considering aspiration of the Gen- Next employees for quick resolution and to provide easy and accessible platform to connect Zonal HR.

The portal covers SOSHR Helpline, Queries, Pensioners helpline and submission of online application for special pay posts.



**Team HR**  
**Mumbai Zone**

MUMBAI ZONE INTRODUCES

आवेदन  
**Avedan**

Website for Employees' Avedan (Query)

**KEY FEATURES**

- Direct connect with Zonal HR
- Query to RO-HR Team
- Get alerts & notifications
- Online forms & requests
- Solution at your fingertips
- Access from anywhere

Website link : <https://bob-avedan.in>

Support on any devices

Create Shortcut on Mobile

- Open the link - <https://bob-avedan.in>
- Click on the top menu on the right.
- Then select the option 'Add to Home Screen'.

Clicking on the image will open the website link.



# भारतीय कला एवं संस्कृति का मौजूदा स्वरूप



**रा**ष्ट्रपिता महात्मा गांधी का यह कथन- 'किसी राष्ट्र की संस्कृति वहां की जनता के हृदय एवं आत्मा में निवास करती है'. निश्चित ही संस्कृति के अर्थ को समझने हेतु एक महत्वपूर्ण सूत्र प्रदान करती है. इसके अनुसार मनुष्य अपनी अंतरात्मा में उत्पन्न विचारों से प्रेरित होकर जिन कार्यों को सामूहिक रूप से संपादित करता है, उसे 'संस्कृति' कहा जा सकता है. पुनः अपने अंदर उत्पन्न विचारों को कार्यरूप देते हुए जिस क्रियाविधि के द्वारा उसे सांसारिक पटल पर प्रस्तुत किया जाता है, वही 'कला' है. इस प्रकार कला एवं संस्कृति एक दूसरे के अभिन्न पूरक हैं और एक के अभाव में दूसरे की कल्पना नहीं की जा सकती है.

भारतीय परिप्रेक्ष्य में देखा जाए तो यहां की कला एवं संस्कृति अपने गौरवशाली इतिहास एवं व्यापकता के कारण सदियों से आकर्षण का केंद्र रही है. तभी तो संसार के प्रसिद्ध सांस्कृतिक अध्येताओं द्वारा अपने अध्ययन के केंद्र में भारतीय संस्कृति को स्थान दिया जाता रहा है. फाह्यान, ह्वेनसांग, तिब्बती लामा तारानाथ एवं अलबरूनी से लेकर वर्तमान काल के अनेकों विदेशी विद्वानों के द्वारा भारतीय संस्कृति का महिमामंडन इस बात के प्रत्यक्ष प्रमाण हैं.

इस गतिमान संसार के अन्य तत्वों की भांति भारतीय कला एवं संस्कृति ने भी निरंतर गतिशीलता का परिचय देते हुए समय-समय पर होने वाले परिवर्तनों को अपने अंदर समाहित किया है. तभी तो भारतीय कला ने जहां एक ओर अजंता एवं एलोरा की शैल मूर्तिकला से रेत मूर्तिकला, कोर्णाक वास्तुकला से अक्षरधाम की वास्तुकला, बौद्ध स्तूपों से स्टेच्यू ऑफ यूनिटी, धार्मिक संगीत से आधुनिक संगीत, कुतुबमीनार से इंडिया गेट एवं रामायण से रश्मि-रथी वहीं दूसरी ओर पगड़ी से टाई, यज्ञ-अनुष्ठान से सालगिरह की शुभकामनाएं, समाजिक भोजों से होटलों की पार्टियों, नमस्कार से 'गुड मॉर्निंग' एवं तथास्तु से 'गॉड ब्लेस यू' तक का सफर तय किया.

यद्यपि, प्राचीन काल से अब तक कला की विद्याएं किंचित परिवर्तनों के साथ लगभग अपने मूल स्वरूप में ही विद्यमान हैं, तथापि उनकी सामग्रियों एवं विषय-वस्तु में परिवर्तन अवश्य दृष्टिगोचर होते हैं. लोगों के जीवन-यापन, रहन-सहन की पद्धति, खान-पान एवं सांस्कृतिक उत्सवों में अब भी पूर्व की भांति ही प्रदर्शन की अभिलाषा निहित रहती है परंतु पद्धतियों की जटिलता में हास अवश्य परिलक्षित होते हैं और लोगों ने सुगम पद्धतियों को अपनाना प्रारंभ कर दिया है.

## 1. वास्तु, स्थापत्य एवं भवन निर्माण:-

भारत में प्राचीन काल से ही स्थापत्य एवं भवन यहां की कला एवं संस्कृति की श्रेष्ठता का घोटक रही है. यहां अवस्थित विशालतम भवन एवं



मंदिरों की कलात्मक विशेषताएं अन्यतम हैं. वर्तमान समय तक आते-आते आवासीय भवनों का निर्माण सामान्य ढंग से होने लगा है, जिसमें मानवीय जरूरतों को ही प्रमुखता दी जाती है, लेकिन धार्मिक स्थलों यथा- मंदिरों, मस्जिदों आदि में अभी भी स्थापत्य की परंपरागत शैलियों की झलक मिलती है. इसका समसामयिक उदाहरण दिल्ली अवस्थित अक्षरधाम का स्वामी नारायण मंदिर है जो स्थापत्य की 'पंचरात्र शैली' में निर्मित है. साथ ही, दिल्ली में ही अवस्थित बहाई धर्म का उपासना-स्थल 'लोटस-टेम्पल' जो वास्तुकला की 'अभिव्यंजनात्मक-शैली' में निर्मित है और इंडिया-गेट जो भारतीय एवं पाश्चात्य वास्तुकला शैली के सम्मिश्रित रूप 'विक्टोरियन शैली' में निर्मित है, अपनी कलात्मक सुंदरता के कारण संपूर्ण विश्व के लोगों के लिए आकर्षण का केंद्र है.

जहां तक आवासीय भवनों का प्रश्न है ये सामान्यतः ईंटों, सीमेंट और बालू का उपयोग कर व्यक्तिगत जरूरतों के हिसाब से बनाए जाते हैं. संपन्न एवं धनी वर्ग के लोगों द्वारा बनाये गये आवासीय भवनों में संगमरमर एवं कांच के कार्यों की अधिकता देखने को मिलती है. भवन निर्माण में अब भूकम्परोधी तकनीकों के इस्तेमाल पर जोर दिया जाता है और पर्यावरण की अनुकूलता को भी ध्यान में रखा जाता है. इस क्षेत्र में 'आधुनिक वास्तुकला क्रांति के अग्रदूत' की उपमा से विभूषित केरल के 'ल्यूरी बेकर' जिन्होंने स्थानीय सामग्रियों से पर्यावरण अनुकूल सामूहिक भवनों के निर्माण की तकनीक विकसित की, जिस कारण उन्हें 'गरीबों का वास्तुशिल्पी' भी कहा जाता है, के प्रयास उल्लेखनीय हैं.

## 2. मूर्तिकला:-

भारत की कलात्मक शैलियों में मूर्तिकला का महत्वपूर्ण स्थान है और यह समान लोकप्रियता के साथ आज भी विद्यमान है. महत्वपूर्ण त्यौहारों के अवसर पर देवी-देवताओं की अस्थायी प्रतिमाएं स्थापित कर पूजने का प्रचलन है, जिनमें मूर्तियां मुख्यतः मिट्टियों की बनाई जाती हैं. इन उत्सवों में गणेश-उत्सव, सरस्वती पूजा एवं दुर्गा पूजा प्रमुख हैं. इसके अतिरिक्त भारत में स्थायी मूर्तियां बनाने का प्रचलन प्राचीन काल से ही अस्तित्व में रहा है. परंतु, कालक्रमानुसार स्थायी मूर्तियों की विषय-वस्तु एवं निर्माण सामग्री में परिवर्तन अवश्य दृष्टिगोचर होते हैं. पहले जहां मूर्तियां मुख्यतः पत्थरों को तराशकर बनाई जाती थी, वहीं अब मूर्तियों के निर्माण में 'प्लास्टर ऑफ पेरिस' का भी उपयोग बहुतायत में किया जाने लगा है. विषय-वस्तु के दृष्टिकोण से पूर्व में प्रतिमाएं मुख्यतः देवी-देवताओं की ही





बनाई जाती थी, जिन्हें मंदिरों में स्थापित किया जाता था. परंतु स्वतंत्रता के पश्चात बड़ी संख्या में महापुरुषों की प्रतिमाओं का निर्माण भी किया जाने लगा है. इसका प्रमुख उदाहरण एवं वर्तमान मूर्तिकला की ओजस्विता का प्रमाण गुजरात अवस्थित 182 मीटर ऊंची सरदार वल्लभ भाई पटेल की प्रतिमा 'स्टेच्यू ऑफ यूनिटी' है जो विश्व की विशालतम मूर्तियों में से एक है.

मूर्ति निर्माण के क्षेत्र में वर्तमान सदी में एक नई कला 'रेतकला' का प्रादुर्भाव हुआ है जिसमें रेत के ढेर से मूर्तियों का निर्माण किया जाता है. इसके प्रमुख एवं एकमात्र कलाकार सुदर्शन पटनायक हैं. इसके अतिरिक्त बहुत सारे भारतीय विभूतियों की मोम की भी प्रतिमाएं निर्मित की गई हैं जिन्हें 'तुसाद-संग्रहालय' में संरक्षित किया गया है. इस प्रकार मूर्ति निर्माण कला में वर्तमान समय तक आते-आते बहुत सी नई तकनीकों का समावेश हुआ है.



### 3. शिल्पकला:-

भारत के विभिन्न हिस्सों में आज भी शिल्पकार बहुतायत में पाये जाते हैं और अपने परंपरागत कार्यों में लगे हुए हैं क्योंकि भारतीय शिल्प उद्योग से निर्मित वस्तुओं की मांग विदेशों तक है.

इनमें उत्तर- पूर्वी राज्यों की बांस निर्मित वस्तुएं, बंगाल एवं बिहार की जूट निर्मित वस्तुएं प्रमुखता से शामिल हैं. आधुनिक काल में बेंत से बने फर्नीचरों की भी काफी मांग है, जिसे शौकीन लोग अपनी बैठकों में लगाते हैं. चर्म उद्योग से निर्मित वस्तुओं में जूते एवं चप्पल हैं जिसका प्रमुख केंद्र उ.प्र. का कानपुर है. साथ ही, चर्म से निर्मित सजावटी वस्तुओं का सबसे बड़ा बाजार राजस्थान है जहां ऊंट के चमड़े से सुंदर वस्तुएं बनाई जाती हैं. राजस्थान के बीकानेर में इस कला को 'मनोती कला' कहा जाता है.

शिल्पकला के अंतर्गत कांच से बनी वस्तुएं भी काफी महत्वपूर्ण हैं जिसमें महिलाओं द्वारा पहनी जाने वाली चूड़ियां एवं अन्य सजावटी वस्तुओं का निर्माण किया जाता है. इस उद्योग के प्रमुख केंद्र हैदराबाद एवं फिरोजाबाद हैं.

4. चित्रकला:- भारतीय चित्रकला अपने प्रारंभिक दौर से ही रेखांकन पद्धति को लेकर विस्मय का विषय रही हैं. प्रारंभिक चित्रकला में भी अन्य कलाओं की भांति ईश्वरीय दृश्यों की प्रधानता थी, परंतु आधुनिक चित्रकला में लौकिक जीवन एवं मानवीय गतिविधियों को भी महत्व दिया जाने लगा है. वर्तमान काल के बदलते परिदृश्य में 'पट्ट- चित्र' (कपड़े पर बना हुआ चित्र) काफी लोकप्रिय हुवा है और चित्रकला की प्रचलित विभिन्न शैली के कलाकारों द्वारा अपनी कला प्रतिभा का प्रदर्शन पट्टचित्र के



माध्यम से अधिक होने लगा है, क्योंकि इन कलात्मक चित्रों से सुसज्जित परिधानों की बाजारों में मांग काफी बढ़ गई है. चित्रकला की शैलियों में मधुबनी चित्रकला, मंजूषा चित्रकला, कोटा चित्रकला आदि का नाम प्रमुखता से लिया जा सकता है. इनमें वर्तमान सदी में मधुबनी चित्रकला ने भारत ही नहीं वरन् अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर भी ख्याति अर्जित की है. इसकी लोकप्रियता का अंदाजा इस बात से भी लगाया जा सकता है कि जहां एक ओर संसद भवन में 'मिथिला-चित्रकला' की तस्वीरों को स्थान दिया गया है, वहीं आजकल कई रेलगाड़ियों के डब्बों एवं स्टेशनों पर भी मिथिला-चित्रकला की तस्वीरें देखने को मिलती हैं. इस चित्रकला शैली की विशेषता यह है कि यह बांस के सीकों की सहायता से प्राकृतिक रंगों द्वारा बनाई जाती है और इसमें मुख्यतः जन्म, विवाह, त्यौहारों एवं शुभ अवसरों की विषय-वस्तु को शामिल किया जाता है.

इसके अतिरिक्त बिहार के भागलपुर में चित्रकला की मंजूषा या अंगिका शैली प्रचलित है जो मुख्यतः उस इलाके में प्रचलित 'बिहुला-विषहरी' की लोक कथा पर आधारित है. इस कला में स्त्रियों एवं पुरुषों के चेहरे का केवल बाया भाग ही दर्शाया जाता है. चित्रकला की कोटा शैली जिसे 'बूंदी कलम' भी कहा जाता है. राजस्थान की चित्रकला शैली है जिसके पट्ट चित्र भी वर्तमान में काफी लोकप्रिय है जिसमें स्त्रियों की काफी दुबली-पतली आकृतियां उकेरी जाती हैं.

वर्तमान समय में पट्ट चित्र के अतिरिक्त एक अन्य चित्र 'अरिपन' अर्थात् भूमि चित्र काफी प्रचलित है जिसे त्यौहारों के अवसर पर घर के आंगन या चौखट के सामने चावल, पानी, प्राकृतिक रंगों एवं फूलों की सहायता से बनाया जाता है. आजकल भारत के विभिन्न राज्यों में पर्व-त्यौहारों के अवसर पर बनायी जाने वाली 'रंगोली' अरिपन चित्र के प्रमुख उदाहरण हैं.

### 5. नृत्य/नाट्य

#### एवं रंगमंच:-

नृत्य एवं नाट्यकला प्राचीन काल से ही भारतीय संस्कृति एवं कला का अभिन्न अंग रही है. भरतमुनि द्वारा रचित 'नाट्यशास्त्र' में नृत्य एवं नाट्य से संबंधित प्रमुख प्रविधियों का विस्तार से वर्णन किया गया है जिसको



आधार मानकर भारतीय नाट्यकला ने निरंतर प्रगति पथ पर अग्रसर होते हुए आधुनिक भारतीय सिनेमा तक का सफर सुगमतापूर्वक तय किया.

भारत के विभिन्न राज्यों में नृत्य की अलग-अलग शैलियां आज भी प्रचलित हैं जिनका प्रदर्शन आज भी शुभ अवसरों एवं त्यौहारों तथा विभिन्न सांस्कृतिक आयोजनों में अत्यधिक उल्लास के साथ किया जाता है. भारत में मुख्यतः आठ प्रकार के शास्त्रीय नृत्य प्रचलित हैं- जिनमें भरतनाट्यम (तमिलनाडु), कुचिपुडी (आंध्र प्रदेश), कथकली (केरल), मोहिनीअट्टम (केरल), ओडिसी (उड़ीसा), मणिपुरी (पूर्वी बंगाल एवं असम), कत्थक (उत्तर प्रदेश) एवं साजिया शामिल हैं. चूंकि नृत्य एवं नाट्यकला एक- दूसरे के पूरक हैं और एक-दूसरे की संपूर्णता में अहम योगदान निभाते हैं, अतः शास्त्रीय नृत्यों की कई नृत्यांगनाएं भारतीय सिनेमा एवं रंगमंच पर काफी प्रसिद्ध रही हैं, इनमें



मोहिनीअट्टम की वैजयंती माला एवं हेमा मालिनी का नाम प्रमुखता से लिया जा सकता है. इसके अतिरिक्त गरबा, रास, डांडिया, माचा, भवाई आदि अनेकों क्षेत्रीय नृत्य की शैलियां भारत में प्रचलित हैं. इनमें गरबा और डांडिया आजकल पश्चिमोत्तर भारत के लोगों के बीच काफी लोकप्रिय है और आधुनिकता के रंग में रंगे एवं पाश्चात्य संस्कृति से प्रभावित युवा पीढ़ी में भी इन परंपरागत नृत्यों के प्रति खासा आकर्षण है. इसी प्रकार एक अन्य नृत्य शैली कठपुतली नाच भी किंचित परिष्करण के साथ लोकप्रियता हासिल कर रही है जिसका प्रारंभिक काल से ही प्रमुख उद्देश्य बच्चों का मानसिक विकास रहा है. अतः यह कहा जा सकता है कि आधुनिक समय में बच्चों के लिए आकर्षण का केंद्र 'कार्टून फिल्मों' की अवधारणा संभवतः कठपुतली शैली का ही परिष्कृत रूप है. इसके अतिरिक्त आजकल कई कंपनियों के विज्ञापन में भी कठपुतलियों की आकृतियों का प्रयोग किया जा रहा है. तभी तो भारत सरकार के पल्स पोलियो अभियान के विज्ञापन हेतु भी कठपुतलियों का सहारा लिया गया है. नृत्य, नाट्य एवं संगीत की लोकप्रियता एवं महत्व का अंदाजा इस बात से भी लगाया जा सकता है कि इनके प्रसार एवं उत्थान हेतु भारत सरकार ने 'संगीत-नाटक अकादमी' जैसे उच्च कोटि के संस्थानों की स्थापना की है जो कि कलाओं के विकास हेतु निरंतर प्रयासरत है.



## 6. संगीत कला:-

अन्य भारतीय कलाओं की भांति संगीत कला का इतिहास भी काफी प्राचीन रहा है. वैदिक काल से ही संगीत कला के प्रति भारतीयों के मन में उत्सुकता के भाव रहे हैं तभी तो चतुर्वेदों में एक 'सामवेद' में संगीत की विभिन्न शैलियों का विस्तारपूर्वक वर्णन

किया गया है. तत्कालीन समय से लेकर आज तक भारतीय संगीत विभिन्न सोपानों को पार करती हुई वर्तमान समय में भी भारतीयों की अपनी गरिमा को बरकरार रखे हुए है. भ्रजरत में संगीत की प्रचलित प्रमुख शैलियां ध्रुपद, ख्याल, तुमरी और टप्पा गायन है.

इनमें ध्रुपद गायन को गंभीर गायन माना गया है और यह धीरे-धीरे गाया जाता है. ख्याल गायन की पद्धति विभिन्न घरानों में विभाजित है जिसमें किराना घराना के पं. भीमसेन जोशी और गंगूबाई हंगल ने काफी प्रसिद्धि हासिल की है. टप्पा गायन मुख्यतः पंजाब में प्रचलित है और इसे पंजाब के ही शेरमियां द्वारा विकसित किया गया था. वर्तमान काल तक आते-आते भारत की क्षेत्रीय भाषाओं यथा- पंजाबी, हरियाणवी, भोजपुरी, मैथिली, बंगाली, मलयालम आदि में भी गायन की परिपाटी काफी प्रचलित हो चुकी है.

भारतीय संगीत कला के उत्थान में सिनेमा उद्योग ने भी महत्वपूर्ण योगदान दिया है और इसके माध्यम से कई गायकों और संगीत लेखकों ने अपनी कला विशेषता को जनमानस के सामने लाकर प्रसिद्धि पाई है. गायन के क्षेत्र में जहां लता मंगेशकर, मोहम्मद रफी, अनुराधा पौडवाल, वहीं लेखन में जावेद अख्तर, गुलजार आदि ने अपनी रचनात्मकता को सिनेमा-संगीत के सहारे ऊंचाइयों तक पहुंचाया.

भारतीय संस्कृति के धर्मनिरपेक्ष स्वरूप के कारण यहां सभी धर्मों के लोग निवास करते हैं और इसे मिश्रित धार्मिक स्वरूप वाला राष्ट्र कहा जा सकता है. यहां सभी धर्मों के त्यौहारों को अपनी-अपनी प्रकृति के अनुसार मनाये जाने की परंपरा है. होली, दीवाली, दशहरा, मुहूर्म, नौरोज, प्रकाश-पर्व एवं क्रिसमस जैसे सभी त्यौहारों को समान महत्व प्रदान किया गया है. जहां तक खान-पान एवं भोजन प्रणाली का सवाल है तो यहां शाकाहारी एवं मांसाहारी दोनों प्रकार के भोजन का प्रचलन है. वर्तमान समय में युवा वर्ग एवं बच्चों के बीच 'फास्ट-फूड' के प्रति भी आकर्षण बढ़ा है और अब भोजों एवं पार्टियों में इनकी उपस्थिति भी देखने को मिलती है. परिधान में परंपरागत भारतीय परिधान अभी भी कमोबेश प्रचलन में है परंतु युवा वर्ग एवं संभ्रांत लोगों के द्वारा पाश्चात्य-परिधानों का अधिक प्रयोग किया जाने लगा है. भारतीय परिधानों में पुरुषों द्वारा धोती, कुर्ता, पगड़ी, पैंट-शर्ट, टाई-कोट आदि वहीं स्त्रियां मुख्यतः साड़ी, सलवार-कमीज, चुनरी आदि का प्रयोग करते हैं. परंपरागत भारतीय परिधान अब उम्रदराज लोगों तक सीमित होने लगी हैं और युवा वर्ग पाश्चात्य परिधानों के प्रति अधिक आकर्षित होने लगे हैं बावजूद इसके आधुनिक वस्त्रों पर भी जड़ी, कढ़ाई, बांधेज, कलमकारी जैसे परंपरागत कला की स्पष्ट छाप देखने को मिलती है. इस प्रकार भारतीय परिधान ने मौजूदा समय तक आते-आते पाश्चात्य और भारतीय दोनों का मिश्रित स्वरूप ग्रहण कर लिया है.

इस प्रकार भारतीय कला एवं संस्कृति, शिकारी मनुष्य की जिज्ञासा प्रतिफल के रूप में प्रस्फुटित होकर वैदिक ऋषि-मुनियों के मनः मंथन से अंतकृत होते हुए विभिन्न शासकों-प्रशासकों के संरक्षण में मुगल काल तक आते-आते अपने चरमोत्कर्ष को प्राप्त कर चुकी थी. 'सोने की चिड़िया' के नाम से विख्यात भारत एवं यहां की 'गंगा-जमुनी संस्कृति' अपनी नमनीयता एवं अखंडता के कारण आर्थिक एवं राजनीतिक दृष्टि से संपन्न राष्ट्रों के लिए सर्वदा कुतूहल का विषय रही है. यही कारण है कि राजनीतिक एवं आर्थिक रूप से पराधीनता की बेड़ी में जकड़ने के बावजूद भी भारतीय संस्कृति को संक्रमित करने की अपने नापाक षड्यंत्र में कोई भी राष्ट्र सफल नहीं हो सका और वह भारत की सांस्कृतिक विचारधारा की स्वाधीनता ही थी जिसने कालांतर में राजनीतिक एवं आर्थिक पराधीनता की बेड़ी को उखाड़ फेकते हुए अपने सांस्कृतिक विजय की पुर्नस्थापना कर डाली और षड्यंत्रकारियों को अपने सम्मुख नत-मस्तक होने को विवश कर दिया.

परंतु स्वतंत्रता के पश्चात् आधुनिकता और विकास की होड़ में सांस्कृतिक परिवर्तनों का जो दौर चला, उसमें युवा पीढ़ी के लोग भारतीय संस्कृति से इतर संस्कृतियों की आगोश में सिमटते प्रतीत हो रहे हैं जो अनुपम और अनमोल भारतीय संस्कृति की अक्षुण्णता के लिए शुभ-संकेत नहीं माना जा सकता है. अतः आवश्यकता आज इस बात की है कि आधुनिकता और विकास एवं भारतीय संस्कृति की गौरवशाली परंपरा के मध्य सामंजस्य स्थापित करते हुए एक ऐसा ढांचा विकसित किया जाए ताकि भावी पीढ़ियां वैश्विक पटल पर समय के साथ कदम से कदम मिलाते हुए भारत की सांस्कृतिक अस्मिता को अक्षुण्ण बनाये रखने में सफल हो सके और 'जागरूक' की अपनी पारंपरिक छवि से भारत संपूर्ण ब्रह्मांड को सदैव आभा-आच्छादित करता रहे.



**प्रियम कुमार राय**  
प्रधान रोकडिया  
लीमा शाखा, दरभंगा





The biggest animal in the jungle is the elephant, not the lion. The tallest animal in the woods is the giraffe, not the lion. The fastest animal in the forestland is the cheetah, not the lion. They say the wildest in the timberland is the fox, not the lion. But still lion is called the King of the Jungle. Why? ATTITUDE! It's this strikingly courageous attribute that makes it a real lion among all animals.

So, what is attitude? In this context, attitude can be defined as the courage and confidence to do what you believe in. Looking on the bright side is a given.

Of course, aptitude does matter, but it's always your attitude that leads you to scale heights of success. Keeping your chin up when the chips are down -- is an example of positive attitude.

Take the story of dancer and actress Sudha Chandran. She was a rising dancing star in her teens. But she met with an accident and consequently, she had to amputate one of her legs to survive. Of course, she was devastated initially, but losing a leg did not deter her from chasing her dream. With the help of an artificial limb called the 'Jaipur foot', she danced her way to success -- a success that remains unparalleled till date. Today she is regarded as one of the best exponents of Bharatnatyam. Hers is a typical story of mind over matter. By sheer willpower and positive attitude, she bounced back in life and carved out a niche for herself in her field.

Look at the way Sourav Ganguly handled the setback in his career.

The former India cricket captain was ruthlessly dropped from the team allegedly at the behest of then Australian coach Greg Chappell. Sourav was down, but not out. He bid his time, underwent the ignominy of playing domestic cricket, got some runs to his name and proved his worth for selection at the top level. Not easy for someone who was arguably the biggest cricketing name in India after the great Sachin Tendulkar. And what a comeback it's been. He had a prolific run with the bat in his second stint and proved every critic wrong. He played like a prince and never looked back since then. His attitude to lie low and get into the Indian team through proper channel by playing domestic cricket won him the hearts of millions across the cricketing world. Today he is a top-notch cricket commentator and the current president of Board for Cricket Control in India. Sourav, thy name is attitude!

Sachin's contemporary Vinod Kambli was full of talent but lacked good attitude. And the result was he just faded into oblivion. Just talent doesn't help if the person is bereft of attitude. Sachin became great more because of his attitude towards his life and profession. His humility and his extraordinary discipline towards his craft (batting) made him the premier batsman of his time.

Being a black and eyeing the White House is quite an audacity, at least in America. Barack Obama could become the US President not because he was a Harvard luminary, but because he dared to dream big. And it was this daring attitude that made him a man and separated him from boys.

Those who play it safe have a cushy life but ordinary one. They soon become history, unlike people with attitude who create history by walking the less-trodden path.

Last but not the least, the name of Muhammad Yunus, the founder of Grameen Bank, too is worth a

mention. Yunus brought a revolution in the field of microfinance -- a tool used by him to eliminate poverty in Bangladesh. The Grameen Bank provides small loans to the extremely poor, thus giving the borrowers a chance to become entrepreneurs and free themselves from the cycle of poverty. A PhD in economics, Yunus had taught in the US for a few years and been a professor of economics in Chittagong University in Bangladesh as well. But Yunus became disillusioned with economics in the early 1970s as 80% of people in Bangladesh were living in abject poverty, thanks to the floods and famine during that period. He was upset that nothing in the economic theories that he taught in college reflected the life around him. He tried to find out the cause from villagers and soon realized that it was their lack of access to credit that was holding them in poverty. And so came the idea of microfinance. As they say an idea can change your life, Yunus' efforts in the field of microfinance and microcredit brought a sea change in the life of millions of poverty-stricken people in Bangladesh. In 2006, both the Grameen Bank and Yunus were awarded the Nobel Peace Prize for their efforts to alleviate poverty in Bangladesh. A normal person in place of Yunus would have gone back to the US and lived a comfy life there. Any other person would have sympathized with the poor, unlike Yunus who empathized with them. He felt their pain. This kind of a revolution is impossible without attitude.

Attitude is how you carry yourself, something you hold in your whole being, your entire approach to the world. The world's greatest achievers have been those who have always had the right attitude. A positive attitude can really make your dreams come true. In a nutshell, having the aptitude is not enough, it's always your attitude that determines your altitude.



**Lekshmy Anand**  
Deputy Regional Manager  
Thrissur Region





# Incentives awarded for reporting of Near-Miss Events

**N**ear Miss Event is defined as an Operational Risk event that does not lead to a loss or an event where the amount lost is recovered before the close of business on the same day. It is an undesired event or sequence of events which have the potential to cause serious damage to the Bank, if not addressed properly in a time bound manner.

As a prudent Risk Management practice, all Near Miss events are required to be reported for conducting Root Cause Analysis and initiation of Corrective Action Plan, wherever applicable. In order to encourage reporting of Near Miss events, an incentive scheme was formulated by the Bank for the Financial Year 2019-20 and was circulated vide Circular BCC:BR:111:344 dated 15.07.2019.

Incentive Scheme was comprising of two categories (1) Monetary Incentive and Certificate of Appreciation and (2) Certificate of Appreciation.

Upon careful examination of all reported Near-Miss events, Committee has identified the following events for Incentive/ Appreciation during 2019-2020.

## Category-1-Monetary Incentive & Certificate of Appreciation.

### 1st Prize (Rs 5000/-)

**Mr Varun Bhatia (Senior Manager) presently posted at Overseas Branch, Bengaluru Zone.**

A cheque for Rs 10 Crs favouring a customer of Chandapura Branch drawn on account of M/s Project Director, Mizoram Road having account with MSME Aizawi Branch was presented for intersol transfer at Chandapura Branch. Being a High Value transaction, the Branch informed the Regional Office and Zonal Office and were told to exercise caution. It was found that the cheque belonged to the same series of cheque book that was earlier fraudulently presented in Clearing. On close scrutiny the cheque was found to be fake and was returned unpaid. Prompt and timely action of **Mr Varun Bhatia** not only averted the fraud but also resulted in the arrest of the Culprits by the Police.



### 2nd Prize (Rs 3000/-)

**Mr Saurabh Prakash Sharma (Manager) presently posted at Kidwai Nagar Branch, Lucknow Zone.**

Narhi Branch received a phone call for urgent fund transfer from account of Panchayati Raj followed by a letter for fund transfer of Rs. 4.99 Crs to 14 accounts of Gram Panchayat, Pratapgarh for construction of water tanks in the concerned Gram Panchayats. The letter apparently appeared to be signed by Director, Panchayati Raj.

While entering the transaction in the system, continuous calls were received from an unknown Mobile number requesting for immediate fund transfer and confirmation of successful transfer which created suspicion. The Branch called the concerned officials of Panchayati Raj Dept for confirmation who denied having issued the letter. The account was frozen for debit immediately so that no fraudulent transaction could take place. Swift and appropriate action by **Mr Saurabh Prakash Sharma** averted the possible loss.



### 3rd Prize (Rs 1000/-)

**Mrs Nehal (Officer) presently posted at IBB, New Delhi Zone.**

7 Cheques amounting to Rs 74 lacs drawn on a single account were received in CTS clearing at CBO, New Delhi. Since all the cheques were of high value, **Mrs Nehal** contacted the account holder to confirm the genuineness

of the cheques. Customer denied having issued any such cheques and informed that the original cheques were in his possession and payment of the cheques was stopped. Quick and speedy act of **Mrs Nehal** foiled the attempt of the fraudsters.



### Category-2 - Certificate of Appreciation.

Following Staff have been awarded Certificates of Appreciation:

#### A. For averting Cheque related frauds:

Name	Designation	Present place of Posting
Mrs Suruchi Khattar	Officer	CBO, New Delhi Zone
Ms Salma Ansari	Officer	CBO, New Delhi Zone

Name	Designation	Present place of Posting
Mr D.K. Chabra	Manager	CBO, New Delhi Zone
Mrs T. Mohana	Officer	CBO, Chennai Zone
Mr Kesavan Gopinath Vinoj	Officer	CBO, Chennai Zone
Ms E. Rani	Business Associate	CBO, Chennai Zone
Ms Pavithra K.	Business Associate	CBO, Chennai Zone
Mr Sushant	Senior Manager	Garmur Branch, Kolkata Zone

#### B. For thwarting attempt by Prospective Borrower to mortgage property which is already mortgaged to another Bank:

Name	Designation	Present place of Posting
Mr Bhaskar Kumar Jha	Senior Manager	Umanagar Branch, Patna Zone

The Incentive Scheme has been continued for the Financial Year 2020-21.

**A Near-Miss today could be an Accident tomorrow.**



Contributed by: Team Risk Management, BCC Mumbai

# वक़्त से मुलाक़ात

कल फिर वक़्त से मुलाक़ात हो गई,  
चंद बातें हुई फिर भी अधूरी बात रह गई!

तर्क और परख की कसौटी पर, मूल्यों के खरा उतरने की दलील थी,  
पुराने मापदंडों के एवज में हीनता न पनपे, वक़्त से बस यही एक अपील थी,  
बातें सुनकर मेरी, वक़्त की आँखों में चमक आ गई,  
कल फिर वक़्त से मुलाक़ात हो गई!...

वक़्त बोला कि सुन नासमझ, क्यों खुद के पशोपेश में परेशान है,  
सागर में मिलने से कौन रोक सका उसे, जिस नदी कि धाराओं में तेज उफान है,  
तप चुका है जो तेज धूप में, बसंत में मांग उसकी दोगुनी हो गई,  
कल फिर वक़्त से मुलाक़ात हो गई !...

वक़्त चल पड़ा मन की तरंगों में हिलोरें मार कर, अंतर्मन में छुपे हुनर को उसने तराशा है,  
उमंगों से अँधेरा छटेगा धुंध का, मन के बाशिंदे को छोटी सी आशा है,  
भोर का अंदेशा देने की ओट में रात और गहरा गई,  
कल फिर वक़्त से मुलाक़ात हो गई!...

कल फिर वक़्त से मुलाक़ात हो गई,  
चंद बातें हुई फिर भी अधूरी बात रह गई !!



अवधेश शर्मा,  
वरिष्ठ प्रबंधक,  
बीसीसी, मुंबई







# कोरोना काल में व्यवसाय प्रतिनिधि एक सच्चा मित्र



कोरोना महामारी ने विश्व में अब तक लाखों लोगों की जान ली है तथा करोड़ों लोग इस बीमारी से संक्रमित हैं. इस महामारी की वजह से हमारी जीवन शैली एवं सामाजिक आचरण में विशेष बदलाव आया है. इसका बुरा प्रभाव शिक्षण, स्वास्थ्य, व्यवसाय एवं तमाम अन्य क्षेत्रों पर भी पड़ा है. आर्थिक गतिविधियों से जुड़े तमाम क्षेत्रों जैसे-छोटे एवं मध्यम उद्योग धंधे, कृषि, भवन-निर्माण, पर्यटन, परिवहन, व्यापार आदि पर इसका विपरीत असर पड़ा है. बैंकिंग व्यवसाय भी मूलतः इन्हीं गतिविधियों पर आश्रित है, अतः ये भी इसके दुष्प्रभाव से अछूता नहीं रह सकता है.

इस महामारी के कारण उत्पन्न प्रतिकूल परिस्थितियों से उबरने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक एवं भारत सरकार ने समय-समय पर कई दिशानिर्देश जारी किए हैं तथा इन नियमों का पालन करते हुए बैंक ने भी कुछ निर्णय लिए हैं जो निम्नलिखित हैं:-

- ऋण किश्त की अवधि को कुछ समय के लिय बढ़ाना.
- प्रधानमंत्री गरीब कल्याण योजना का क्रियान्वयन.
- ग्राहकों की तत्कालिक जरूरतों को पूरा करने के लिए बैंक ने बहुत सारे विशेष उत्पाद प्रस्तुत किए हैं जैसे कि -
  1. कोविड 19 से प्रभावित किसान कार्ड धारकों के लिए
  2. कोविड 19 से प्रभावित इनवेस्टमेंट ऋण के वर्तमान कर्जदारों के लिए
  3. एफपीओ के लिए तत्कालिक ऋण
  4. स्वयं सहायता समूहों के लिए अतिरिक्त सहायता ऋण
  5. कोविड 19 बड़ौदा व्यक्तिगत ऋण
  6. समूह स्वास्थ्य योजना चोला एमएस कोविड 19 एवं अन्य योजना.

उपर्युक्त योजनाओं के अलावा भी बैंक ने बहुत सारे कदम उठाए हैं ताकि हमारे ग्राहकों को निरंतर सेवाएं मिलती रहें और इस अस्थायी समस्या से किसी तरह का नुकसान नहीं उठाना पड़े. लॉकडाउन में भी हमारे बैंक की सभी शाखाएँ कार्यरत रही हैं. हालांकि, इसके परिणाम स्वरूप हमें आए दिन सुनने को मिलता है कि अमुख शाखा का अमुख व्यक्ति संक्रमित हो गया, कुछ स्टाफ सदस्यों के मृत्यु के अशुभ समाचार भी मिले. ऐसी घटनाओं से एक डर का माहौल भी बना है, जो कि हमारी कार्यक्षमता पर भी प्रतिकूल असर डालता है.

चूंकि बैंकिंग एक सेवा उन्मुख उद्योग है, हम अपने दैनिक व्यवसाय के दौरान ग्राहकों एवं अन्य वस्तुओं के संपर्क में आते हैं जिसके कारण संक्रमण का खतरा बना रहता है. वसूली, ऋण दस्तावेज़, प्रतिभूति निरीक्षण आदि के लिए हमें शाखा से बाहर भी जाना पड़ता है. हमारे बैंक ने स्टाफ सदस्यों के हित को ध्यान में रखते हुए एडवाइजरी भी जारी की है जैसे कि शाखाओं में स्वच्छता, मास्क पहनना, सामाजिक दूरी, आवश्यकता अनुसार 50% स्टाफ से कार्यालय / शाखा परिचालन करना आदि. हालांकि, विशेषज्ञों की मानें तो कोरोना लंबे समय तक रहने वाला है.

पहले से ही एनपीए की मार झेल रहे बैंकों को कोरोना महामारी की वजह से और ज्यादा मुश्किलों का सामना करना पड़ सकता है. हाल ही में आईसीआरए रेटिंग एजेंसी द्वारा जारी रिपोर्ट में ये दावा किया गया है कि बैंकों का एनपीए का स्तर मार्च 2020 के 8.6 % से बढ़कर इस वित्तीय वर्ष के अंत में 11.3 -11.6 % तक हो सकता है. ज्यादा एनपीए मतलब ज्यादा प्रोविजन और ये बैंक की आय पर प्रतिकूल रूप से प्रभाव डालेगा. बैंक एक व्यावसायिक संस्थान है और लंबे समय तक व्यावसायिक गतिविधियों को नजर अंदाज नहीं किया जा सकता. कहते हैं, चुनौतियों में ही अवसर होता है और हर समस्या का कुछ न कुछ हल जरूर होता है, बस हमें अलग हट कर सोचना होता है. इस महामारी के समय बैंक मित्र एक अच्छा विकल्प हो सकता है. हमारे रोजाना की बैंकिंग गतिविधियों को सुचारू रूप से चलाने में एवं साथ ही व्यवसाय को बढ़ाने में भी बैंक मित्र मददागार साबित हो सकता है.

आप जानते हैं कि बैंकिंग रहित क्षेत्रों और गांवों में ग्राहकों को बैंकिंग सुविधाएं बैंक मित्रों की मदद से उपलब्ध हो रही है. बैंक मित्र हैंड हैल्ड टर्मिनल, माइक्रो एटीएम / पीओएस मशीन / लैपटॉप आदि के द्वारा सभी तरह की मूलभूत बैंकिंग सेवाएं डोर-स्टेप पर देने में सक्षम है. बैंक-मित्र जिसे व्यवसाय सहायक, व्यवसाय प्रतिनिधि या (बिजनेस कॉरिस्पॉन्डेंट) बी.सी. के नाम से भी हम जानते हैं. आरबीआई के दिशा-निर्देशानुसार बैंकों की शाखाओं द्वारा संबंधित सेवा विस्तार क्षेत्र में मौलिक बैंकिंग सेवा अनिवार्य रूप से देना जरूरी है. बैंक-मित्रों की वजह से ही बैंक दुर्गम ग्रामीण इलाकों में मौलिक बैंकिंग सुविधाएं दे पाने में सक्षम हुआ है. दूसरी तरफ बैंक मित्रों के द्वारा बैंकिंग सेवाएं प्रदान करना खर्चों के लिहाज से भी फायदेमंद होती है. अगर एक बचत खाता शाखा के द्वारा खोला जाता है तो बैंक को औसतन रु. 300 खर्चा आता है जबकि बी.सी. केंद्रों पर मात्र रु. 41 का खर्च होता है. उसी तरह शाखा पर नकद लेनदेन पर रु. 45 जबकि बी.सी. केंद्रों पर औसतन खर्चा रु. 12 आता है. आज हमारे बैंक में 19000 से अधिक बैंक मित्र कार्यरत है जिनके द्वारा करीब 3 करोड़ से अधिक बचत खाते खोले गए हैं जिनमें 11000 करोड़ से अधिक की जमा राशि है. बैंक मित्रों के द्वारा औसतन 15000 खाते रोजाना खोले जाते हैं. खाता खोलने एवं लेनदेन के अलावा भी वित्तीय समावेशन से जुड़े हुए बहुत सारे कार्यों में भी उनका सराहनीय योगदान है. बी.सी. के द्वारा किए जाने वाले कार्यों में से कुछ कार्य निम्नलिखित है :-

- \* पीएमजेडीवाई खाते खोलना
- \* नकद लेनदेन
- \* ईपीएस, आईएमपीएस आदि के माध्यम से निधि अंतरण
- \* आवर्ती जमा
- \* सावधि जमा
- \* प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना
- \* प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना



- \* अटल पेंशन योजना
- \* आधार सीडिंग
- \* मोबाइल सीडिंग

इन सेवाओं के अतिरिक्त बैंक के विभिन्न उत्पादों के प्रचार-प्रसार एवं इससे संबंधित व्यवसाय लाने में भी हमारी मदद करते हैं जिसके लिए बैंक द्वारा आकर्षक प्रोत्साहन योजना भी लाई गई हैं ऐसे कुछ उत्पाद निम्न हैं:

- \* बचत खातों में जमा संग्रहण लाना
- \* ऋण उत्पादों की लीड जनरेट करने के लिए भी रु 5000 तक प्रोत्साहन राशि प्रति लोन खाते में दी जा सकती है, जिसमें प्रोत्साहन राशि न्यूनतम रु. 5 से अधिकतम रु. 5000 तक हो सकती है.
- \* वसूली में भी बीसी अच्छा योगदान दे सकते हैं एवं इससे संबंधित योजना के तहत एनपीए खातों में वसूली के लिए वसूले गए रकम का 2% एवं पीडब्ल्यूओ खातों में 10% तक दिया जा सकता है, साथ ही स्टैंडर्ड खातों में भी वसूली के लिए आकर्षक प्रोत्साहन योजना है.

इस तरह से हम देख सकते हैं कि आम तौर पर जो कुछ भी कार्य शाखा स्तर पर होता है वो सारे कार्य करने में बीसी सक्षम है एवं इसके लिए बैंक के द्वारा

नियमों के तहत प्रोत्साहन भी दिए जाते हैं. बैंक ने कोरोना महामारी के दौरान बीसी केंद्रों पर निरंतर सेवा जारी रखने के लिए भी कुछ पहल की है जैसे की बैंक- मित्रों के लिए कोरोना से होने वाली मृत्यु की दशा में रु. 10 लाख तक के अनुग्रह भुगतान का प्रावधान किया है. बीसी केंद्रों पर स्वच्छता रखने के लिए सभी सक्रिय बीसी को मास्क, सैनिटाइजर आदि के लिए रु. 2000 की सहयोग राशि दी गई है एवं सक्रिय बीसी के लिए निर्धारित समय अवधि के लिए प्रतिदिन अतिरिक्त रु. 100 की प्रोत्साहन राशि देने का भी बैंक द्वारा निर्णय लिया गया है.

अतः बीसी को निर्धारित प्रोत्साहन योजना को अगर हम समझेंगे एवं तदनुसार बीसी को मार्गदर्शन देते हुए उसे कार्य सौंपेंगे तो निश्चित रूप से इस कोरोना महामारी के बीच भी बिना किसी संकट के हम अपने ग्राहकों को निरंतर सेवाएं दे पाएंगे एवं अपनी शाखा का व्यवसाय भी प्रत्येक क्षेत्र में बढ़ा पाएंगे.

❖❖❖



**सचिन शर्मा**

वरिष्ठ प्रबंधक एवं संकाय बड़ौदा अकादमी, बड़ौदा

## कॉर्पोरेट सामाजिक दायित्व

### Corporate Social Responsibility

#### अंचल एवं क्षेत्रीय कार्यालय, चंडीगढ़ द्वारा रक्तदान शिविर में सहभागिता

विश्व दिव्यांग दिवस के अवसर पर 03 दिसंबर, 2020 को पीजीआई, चंडीगढ़ द्वारा आयोजित रक्तदान शिविर में अंचल एवं क्षेत्रीय कार्यालय, चंडीगढ़ द्वारा प्रतिभागिता की गई. इस कार्यक्रम में तत्कालीन उप अंचल प्रमुख (चंडीगढ़) श्री ओ पी खटकड़, क्षेत्रीय प्रमुख श्री विमल कुमार नेगी तथा अन्य स्टाफ सदस्यों द्वारा रक्तदान किया गया.



#### गुड़गाँव क्षेत्र की राजेन्द्र पार्क शाखा द्वारा स्वास्थ्य जांच शिविर का आयोजन

18 दिसंबर, 2020 को गुड़गाँव क्षेत्र की राजेन्द्र पार्क शाखा द्वारा स्थानीय निवासियों हेतु निशुल्क स्वास्थ्य जांच शिविर का आयोजन किया गया. इस अवसर पर राजेन्द्र पार्क शाखा के शाखा प्रमुख श्री नरेश कुमार एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.



#### बेंगलूरू मध्य क्षेत्र की विक्टोरिया रोड शाखा द्वारा कंप्यूटर एवं प्रिंटर वितरण

बेंगलूरू मध्य क्षेत्र की विक्टोरिया रोड शाखा द्वारा 16 अक्टूबर, 2020 को विवेकनगर पुलिस थाने को -2- कंप्यूटर एवं प्रिंटर भेंट किए गए. इस अवसर पर बेंगलूरू मध्य क्षेत्र की उप क्षेत्रीय प्रबंधक श्रीमती परमिता मिश्रा एवं अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.





## Bank of Baroda in Sports Our Cricket Team

Our Bank has been encouraging sporting activities for more than three decades. A number of sportspersons recruited by e-Vijaya Bank have brought laurels to the institution and to the country over the years. The legends who need no introduction are Sri Javagal Srinath (Cricket), Sri Anil Kumble (Cricket), Sri R. Vinay Kumar (Cricket), Smt. Ashwini Nachappa (Athletics), Sri G. Dilip (Olympian, Basketball) etc. Other than above, there are many players who have represented National teams, who are retired from the Sports but still in the active services of the Bank.

Since COVID-19 the Bank of Baroda Cricket team at Bangalore is participating in its 1st tournament this year. Bank of Baroda Cricket Team BANGALORE is one of the best team in Karnataka as they are part of the Karnataka State Cricket Association 1st Division Teams. Team members are Sri. K Gowtham, KC Cariappa, Sri. Rohan Kadam, Sri. Akshay S L, Sri. Rakshith Shiv Kumar, Sri Karthik C A, Sri. Muhammad Aslam, Sri. Niyas Nizar, Sri. Zeeshan Ali Sayyed, Sri. Arjun Shetty, Sri. Raghavendra C, Sri. Naga Bharath. All these are staff members and these team members are state players and represented Renji Tournaments.

### Cricket Team:

Bank's Cricket team of Bengaluru Zone has been in excellent form as evident below:

- Karnataka State Champions for the year 2018-19, by winning the KSCA TOURNAMENT FOR GROUP II – 1ST DIVISION
- Runners place in the ALLEPPEY CUP ALL INDIA T20 Cricket Tournament at Alleppey in 2019
- Participated in prestigious D Y Patil Cup held at Mumbai and All India tournament at GOA. After the said tournament Sri. K.Gowtham was selected for team India "A" to tour the West Indies.

- Sri. K.Gowtham and Sri. Rohan Kadam are presently in the Ranji Trophy squad.

### Achievements of our team members

- Sri. K Gowtham represented "Mumbai Indians, Rajasthan Royals and Kings XI" in IPL during 2015 to 2019, also represented in Karnataka in the Ranji Trophy and played in the Karnataka Premier League. Played for **India A and IPL. Only player to achieve hat-trick for India A played against West Indies.**
- Sri. KC Cariappa represented "Kolkata Knight Riders" in IPL during 2015 and 2019; "Kings XI Punjab" during IPL 2016 and 2017, was selected for Ranji Probables during 2015-16, 2016-17, 2018-19; Represented in Karnataka T20 Syed Mushtaq Ali/ U19 U23/Ranji Probables
- Sri. Rohan Kadam represented in Karnataka Ranji trophy; Vijay Hazare Trophy, BCCI Syed Mushtaq Ali Trophy and KPL
- Sri. Akshay S L represented in Karnataka Ranji Trophy, Vijaya Hazare Trophy, Syed Mushtaq Ali Trophy and Karnataka Premier League
- Sri. Rakshith Shiv Kumar represented Karnataka in U13, U16, U19, U23, Karnataka Premier League
- Sri Karthik C A represented in Karnataka U19, U23 and U25; Vijay Hazare Trophy, Syed Mushtaq Ali Probables and Karnataka Premier League
- Sri. Muhammad Aslam represented in Kerala U25 and Kerala Ranji Trophy Probables
- Sri. Niyas Nizar represented in Kerala Ranji Trophy, Vijaya Hazare Trophy, Syed Mushtaq Ali Trophy, Kerala U19, U23, U25 and Karnataka Premier League
- Sri. Zeeshan Ali Sayyed represented in Karnataka U19, U22, U23, U25; U19 India World Cup Probable and Karnataka Premier League
- Sri. Arjun Shetty represented Karnataka in U15, U17, U19, U22, U25 and Karnataka Ranji Probables
- Sri. Raghavendra C represented in Karnataka Ranji Trophy and Karnataka One Dayers
- Sri. Naga Bharath represented in Karnataka State all age groups, Karnataka A Captain, U19 India world cup probables; National Cricket Academy, KPL and Karnataka Ranji Probables



Contributed by: Bengaluru Zone



## WHAT'S IN A PASSWORD?

\*\*\*\*\*

“What’s in a name?  
That which we call a rose by any  
other name would smell as sweet.”  
- William Shakespeare”

**2. Like toothbrush:** Yes, password is like a toothbrush, change it periodically and don't share it with anyone.

**3. Don't repeat passwords:** Please don't use the same password everywhere. It's hard to track which password is for which portal, but constantly using them will help you remember it.

**4. For Your Eyes Only:** For safekeeping of books, ledgers, ATM Cards, e-mail account, don't write your passwords anywhere. It'll be hard to remember all of them at first, but once you get used to it, there's no going back.

**5. Password Policy:** Sometimes strong password is not enough. Consider the password Hanuman@12 - One would think it's a strong password because it has capital letter, small letter, number and symbol. But sometimes even that is not enough, if one figures out the keyword, your password is weak.

**6. Passphrase, the Superhero we deserve:** Sometimes, passwords aren't enough. So, using passphrase is better idea. Consider MVEM@JSUNP9. No one would remember this password and can't guess it, but it'll be easy for you to enter. The explanation is Mercury Venus Earth Mars Jupiter Saturn Uranus Neptune Pluto. @ Symbol after 4 planets represents asteroid belt and 9 number at the end indicates 9 planets.

**7. And Then There Were None:** Sometimes life is like The Truman Show, someone's always watching us. Be careful while entering your password, make sure no one is around it and cover your hands while typing just in case if you're in CCTV recording area.

That being said, Privacy is like a lucky penny, it should be protected at all costs. Because, you know, a penny saved is a penny earned.



to which I asked “Ma'am you shouldn't share your password with anyone, that's risky. I strongly advise you against that.”

“And that was a fake password answer, and you shouldn't ask such questions.

I strongly advise you against this” She outsmarted me by saying this.

Password updating and creating strong password is like Vitamin D, it's important and necessary. Random Survey on international website HEALTH IT posted an article about the list of The Usual Passwords. Here are most frequently used passwords:

- |               |                |
|---------------|----------------|
| 1. 123456     | 14. admin      |
| 2. 123456789  | 15. qwertyuiop |
| 3. qwerty     | 16. 654321     |
| 4. password   | 17. 555555     |
| 5. 1234567    | 18. lovely     |
| 6. 12345678   | 19. 7777777    |
| 7. 12345      | 20. 888888     |
| 8. iloveyou   | 21. princess   |
| 9. 111111     | 22. dragon     |
| 10. 123123    | 23. password1  |
| 11. abc123    | 24. 123qwe     |
| 12. qwerty123 | 25. 666666     |
| 13. 1q2w3e4r  |                |

If your password matches or comes close to any passwords mentioned above, kindly change it. Here are few tips to consider while changing it:

**1. The Usual Elements:** One capital letter, one small letter, one number and a symbol are the usual elements of a strong password. Your password must have these four key factors.

2020 was a strange year. Many lost jobs, some were forced to take unpaid leave, not many movies to watch, theatres closed, travelling became risky business, branch audit was tedious, and being foodie became tough task and so on. Coming to good news, this global pandemic made us realize we are lucky than many people. Instead of focusing on what to do next, we started to list what we have and be thankful for it. Cyber Security is still an important issue that needs to be addressed. Despite of Lockdown, Unlock and few other things, cyber security awareness is still a myth among many people around us. The fact that many more people to fell to OTP SCAM to get bank loan moratorium period firmly indicates that we need to be stay alert and cautious about our security and privacy issues. Informing customers about such frauds and alerting them against such fraudulent calls is need of the hour. As they say, if we keep our customers happy, they keep us in business.

May 7 is celebrated as World Password Day. It came along to provide a warning to the world, and to spread awareness that taking care of your passwords is vital to protecting yourself. It is very important to keep passwords safe, secure, change it constantly and last but not least, not to share with anyone. That being said, I asked my colleague, what's their password? She replied Meghana@1



**ArunKumar P T**  
Business Associate  
Belagur Branch  
Hassan Region



# Zindagi Mein #NoAadheVaade! Only Guaranteed Protection!

Insurance as part of one's financial portfolio has the power to cater to multiple life stage needs. Securing lifestyle of one's family through a **pure protection** solution on self, remains at top of the need's hierarchy. While this is an over-arching need that influences customer's purchase behavior, it is equally important to understand customer's long-term financial goals, to recommend an insurance product that best suit their needs. This role of recommending the right insurance solution to a customer is played by each of you as their trusted financial advisor.

So how does one guarantee the fulfillment of long-term financial goals, along with financial security for their loved ones? The recently introduced, **IndiaFirst Life Guaranteed Protection Plan**, is a comprehensive solution that promises to fulfill these needs with a **protection guarantee** for a lifetime as one of the seven plan options. This also serves as a testament to our #Customer First philosophy, that is at the heart of every business decision.

This new-age, comprehensive, term insurance plan can be customized according to specific insurance requirements of each customer. **IndiaFirst Life Guaranteed Protection Plan** comes with a plethora of plan options, features and product flexibilities to fulfil insurance requirements across customer segments. It is designed to secure the certainties of life through a protection guarantee, in line with customer's stated time horizon.

With this plan, you can promise your customers, the following benefits:

- **Ab Jiyo Jee Bhar Ke:** The plan provides cover against multiple eventualities like terminal illness, death or accidental disability. Its low premium ensures family financial goals are secure without the need to compromise on lifestyle.
- **Raho Tension Free:** Apart from providing cover against COVID-19, in case of diagnosis of any covered critical illness or degenerative diseases, such as Cancer, Cardiac Attack, or Parkinson's Disease, this plan provides a lumpsum benefit to pay medical expenses along with the day-to-day financial requirements. Without the need to dip into savings, this provides income flow in times of need.
- **Premiums Bhi Hain Protected:** The Return of Premium Option gives customers the choice to get back premiums, on survival, till maturity of the policy.
- **Protection Bhi, Pension Bhi:** By opting for the Dual Protect option, customers get an assured retirement bonanza along with guaranteed regular income to support their retirement years along with life cover throughout the policy term.
- **Karein Apne Jeevan Saathi Ko Bhi Cover:** Apart from the insured individual, the same policy also insures the individual's spouse, with a Premium Discount.

## IndiaFirst Life launches Guaranteed Protection Plan



In line with its ideology to provide #CustomerFirst solutions, IndiaFirst Life has introduced its new Guaranteed Protection Plan.

With this plan, customer can pay at one-go for a limited period and get covered for life. This new-age term plan is first of its kind Guaranteed Protection Plan which offers seven innovative coverage options catering to all customers segments. The comprehensive plan is designed to fulfil the promises made by anyone to his loved ones with a financially protected future. Our Executive Director & Director, IndiaFirst Life Insurance Company Ltd. Shri Vikramaditya Singh Khichi and Deputy CEO, IndiaFirst Life Insurance Company Limited Shri Rushabh Gandhi were present on this occasion.

**A PROTECTION COVER THAT COMPROMISES CERTAINITIES**

The pandemic has provided a new perspective and has made everyone more aware of the need for life insurance to financially protect loved ones in case of any eventualities.

**IndiaFirst Life's Guaranteed Protection Plan** secures the certainties of life by promising the best in life for you and your loved ones.

- Tailor your Policy with 7 DIFFERENT COVERAGE OPTIONS
- GET COVERED TILL THE AGE OF 80 YEARS under assorted coverage options (by paying premiums for a shorter duration (as low as 5 years))
- Option of REFUND OF PREMIUMS at the end of policy term
- Option to cover ACCIDENTAL DEATH, ACCIDENTAL TOTAL PERMANENT DISABILITY & UP TO 46 CRITICAL ILLNESSES
- Financial protection against DEATH DUE TO COVID-19
- Option to EXTEND COVERAGE TO YOUR SPOUSE under a single policy
- Secure your retirement with our DUAL PROTECT OPTION
- Option of WAIVER OF PREMIUM BENEFIT to ensure policy continuity in case of covered contingencies

IndiaFirst

The **IndiaFirst Life Guaranteed Protection Plan** promises protection for loved ones, while ensuring security and peace of mind for everyone!

Go ahead! Protect Your ComPromises with IndiaFirst Life Guaranteed Protection Plan!



**Sunanda Roy**  
Country Head – IndiaFirst Life Insurance Company Limited



## पदोन्नतियां

हम अक्टूबर-दिसम्बर, 2020 के दौरान पदोन्नत मुख्य महाप्रबंधकों/ महाप्रबंधकों/ उप महाप्रबंधकों को बॉम्बेय की ओर से हार्दिक बधाई देते हैं और इनके उज्ज्वल भविष्य की कामना करते हैं. - संपादक

### मुख्य महाप्रबंधक



श्री वेणुगोपाल मेनन  
प्रधान कार्यालय, बड़ौदा

### महाप्रबंधक



श्री सौरभ रविशंकर शुक्ला  
कॉर्पोरेट कार्यालय,  
मुंबई



श्री रविन्द्र सिंह नेगी  
कॉर्पोरेट कार्यालय,  
मुंबई



श्री मनोज सुंदर चयानी  
कॉर्पोरेट कार्यालय,  
मुंबई



श्री सुजाया यू शेटी  
अंचल कार्यालय,  
मंगलुरु



श्री सिद्दला प्रसाद राव  
कॉर्पोरेट कार्यालय,  
मुंबई



श्री मनीष कौरा  
अंचल कार्यालय,  
पुणे



### उप महाप्रबंधक



श्री रमेश चंद्र बशीर  
अंचल कार्यालय,  
मेरठ



श्री मनीष नाथ मेहरोत्रा  
कॉर्पोरेट कार्यालय,  
मुंबई



श्री निशांत कुमार  
कॉर्पोरेट कार्यालय,  
मुंबई



श्री आशुतोष बाजपेयी  
सीएफएस,  
हैदराबाद



श्री सुरज कुमार श्रीवास्तव  
कॉर्पोरेट कार्यालय,  
मुंबई



श्री राजेश मोहन जोहरी  
इंडिया इंटरनेशनल बैंक,  
मलेशिया (बीएचडी)  
मुंबई



श्री रमेश कनाडे  
सीएफएस,  
वडोदरा



श्री सुरेश जी  
अंचल कार्यालय,  
चंडीगढ़



श्री साकेत कुमार सिन्हा  
कॉर्पोरेट कार्यालय,  
मुंबई



श्री बृज मोहन मीणा  
अंचल कार्यालय,  
मेरठ



श्री विवेक सिंघल  
कॉर्पोरेट कार्यालय,  
मुंबई



श्री अरशद हुसैन एस खान  
मुंबई मेट्रो दक्षिण क्षेत्र,  
मुंबई



श्री अनिल कुमार श्रीवास्तव  
यूएई,  
दुबई



श्री टी एम एल बालाजी  
आईसीएफएस,  
बेंगलुरु



श्री मुख्तार सिंह  
बेल्जियम,  
ब्रसेल्स



श्री विकास कुमार सिन्हा  
सरकारी संपर्क विभाग,  
नई दिल्ली



श्री तपन सिन्हा  
कॉर्पोरेट कार्यालय,  
मुंबई



# HIGHLIGHTS OF BANK'S FINANCIAL RESULTS FOR Q3 FY 2021

The Bank announced its financial results for the quarter ended on December 31, 2020 following the approval of its Board of Directors. The results were announced by MD&CEO Shri Sanjeev Chadha and Executive Directors Shri S L Jain, Shri Vikramaditya Singh Khichi and Shri Ajay K Khurana at a virtual press/ Analyst's Meet. Highlights of the results are presented below: - Editor

## Highlights

Domestic advances increased by 8.31% led by organic Retail and Agriculture loans at 13.78% and 14.08% respectively. Domestic CASA momentum continues with CASA ratio up by 240bps YoY to 41.20%. Credit deposit ratio increased to 81.5% as of Dec'20 from 80.1% as of Dec'19.

- Global advances increased by 6.30% led by domestic organic retail and agriculture loans which grew by 13.78% and 14.08% respectively. Auto loans increased by 22.56% YoY.
- Domestic CASA ratio increased to 41.20%, up by 240 bps YoY. Domestic cost of deposits in Q3FY'21 is lower at 4.27%, a decline of 15bps QoQ.
- Operating Profit for Q3FY'21 is Rs 5,591 crore registering an increase of 12.77% YoY and 0.70% QoQ. NII stood at Rs 7,749 crore, an increase of 8.65% YoY and 3.21% QoQ.
- Trading gains up by 55.22% YoY. Trading gains were at Rs 925 crore in Q3. Recovery from TWO stood at Rs 511 crore in Q3FY21 as against Rs 341 crore in Q2FY21.
- Domestic margins (NIM) increased to 3.07% in Q3FY21 compared with 2.96% in Q2FY21. Global NIM at 2.87% compared with 2.86% in Q2.
- Cost to income ratio for 9MFY21 declined to 47.74% from 48.21% in 9MFY20.
- Gross NPA ratio stood at 8.48% as on Dec 31, 2020 against 10.43% as on Dec 31, 2019. Net NPA ratio to 2.39% as against 4.05% as on Dec 31, 2019.
- Proforma GNPA ratio and NNPA ratio at 9.63% and 3.36% as of Dec 31, 2020.
- PCR has increased to 85.46% as on Dec 31, 2020 compared with 77.77% as on Dec 31, 2019 (85.35% as on Sep 30, 2020). Covid-19 related provisions stood at Rs 1709.45 crore.
- Bank reported a Net Profit of Rs 1,061 crore as on Dec 31, 2020 on a standalone basis and consolidated Net Profit is at Rs 1,196 crore.
- Capital adequacy (CRAR) stands at 12.93% with CET-1 at 8.98% on a standalone basis and for the consolidated entity it stands at 13.60% and 9.76% respectively.
- IT Integration of all the eVB and eDB branches completed successfully by Dec 2020. Bank is implementing a strategic transformation initiative which includes New Ways of Working and digital led experience for its customers to unlock growth potential.

Particulars (INR crore)	Q3 FY 20	Q2 FY 21	Q3 FY 21	YOY (%)
Interest Income	19,071	17,918	17,769	-6.83
Interest Expenses	11,939	10,410	10,020	-16.07
Net Interest Income (NII)	7,132	7,508	7,749	8.65
Non- Interest Income	2,738	2,802	2,896	5.77
Operating Income (NII+ Other Income)	9,870	10,310	10,644	7.85
Operating Expenses	4,912	4,758	5,054	2.89
<b>Operating Profit</b>	<b>4,958</b>	<b>5,552</b>	<b>5,591</b>	<b>12.77</b>
<b>Total Provisions (other than tax) and contingencies</b>	<b>7,155</b>	<b>3,002</b>	<b>3,957</b>	<b>-44.7</b>
of which, Provision for NPA	6,621	2,277	2,080	-68.58
<b>Profit before Tax</b>	<b>-2,197</b>	<b>2,550</b>	<b>1,634</b>	
Provision for Tax	-790	872	573	
<b>Net Profit</b>	<b>-1,407</b>	<b>1,679</b>	<b>1,061</b>	
NIM % (Domestic)	2.88	2.96	3.07	

## Business details

Particulars (INR crore)	Q3 FY 20	Q2 FY 21	Q3 FY 21	YOY (%)
Domestic deposits	7,82,070	8,35,894	8,34,811	6.74
Domestic CASA	3,03,795	3,32,493	3,43,937	13.21
Global deposits	8,96,162	9,54,340	9,54,561	6.52
Domestic advances	5,84,466	6,05,245	6,33,039	8.31
Of which, retail loan portfolio (ex- portfolio purchase)	1,01,995	1,11,944	1,16,046	13.78
Global advances	7,01,267	7,18,957	7,45,420	6.30

Particulars	Q3 FY 20	Q2 FY 21	Q3 FY 21
CRAR (%)	13.48	13.26	12.93
Tier-1 (%)	11.45	10.75	10.57
CET-1 (%)	9.85	9.21	8.98

Particulars	Q3 FY 20	Q2 FY 21	Q3 FY 21
Gross NPA (%)	10.43	9.14	8.48
Net NPA (%)	4.05	2.51	2.39
PCR (with TWO) (%)	77.77	85.35	85.46
Slippage Ratio (%)	6.78	0.54	2.44
Credit Cost (%)	3.88	1.24	1.16



**Bank enters into MOU with M&M for Tractor finance**

Our Bank and Mahindra & Mahindra (Tractor Division) entered into an MOU for Tractor finance business. The MoU gives our Bank the status of preferred financier to M&M. Shri Madhur Kumar, General Manager (ZH, Mumbai Zone) and Shri Sunil Johnson, National sales Head, Mahindra and Mahindra were present on the occasion.



**अजमेर क्षेत्र द्वारा कृषि ओटीएस समझौता शिविर का आयोजन**

22 दिसम्बर, 2020 को अजमेर क्षेत्र द्वारा कार्यपालक निदेशक श्री शांतिलाल जैन की अध्यक्षता में कृषि ओटीएस समझौता/ रोलओवर वर्चुअल शिविर का आयोजन किया गया. इस अवसर पर अंचल प्रमुख श्री महेंद्र एस महनोट, क्षेत्रीय प्रमुख श्री सुरेन्द्र कुमार गिरानी तथा उप क्षेत्रीय प्रमुख श्री आर एस नैन तथा अन्य स्टाफ सदस्य उपस्थित रहे.

**Bank enters into MOU with Dailmer India Commercial Vehicles Private Ltd**

On 21<sup>st</sup> December, 2020, our Chennai Zone and Dailmer India Commercial Vehicles Private Ltd entered into an MOU for financing its Customers for purchase of commercial vehicles. Shri R Mohan, Zonal Head, Chennai Zone, senior officials of DICV and other staff members were present on the occasion.





 **बैंक ऑफ़ बड़ौदा**  
**Bank of Baroda**

 **विजया**  
VIJAYA

 **डेना**  
DENA

**#EkForeverRishta**

**बेटा बड़ा हो गया,  
और आपका घर भी !**

बैंक ऑफ़ बड़ौदा से त्वरित एवं आसान गृह ऋण



बड़ौदा होम लोन

अन्य बैंक से गृह ऋण लाने  
की आसान प्रक्रिया

कोई प्रक्रिया शुल्क नहीं

अन्य बैंक से ऋण लाने  
पर ब्याज में 0.25% की छूट

\*निकम व शर्तें लागू

मिस्ड कॉल दीजिए\*: 846 700 1111 या  
SMS - HL<space>NAME to 842 200 9988

[www.bankofbaroda.in](http://www.bankofbaroda.in)

हमें फॉलो करें

