



bob
World



बैंक ऑफ़ बड़ौदा
Bank of Baroda



हमारे बुनियादी मूल्य
OUR CORE VALUES

bob
World



बैंक ऑफ बड़ौदा
Bank of Baroda



bob
World



बैंक ऑफ बड़ौदा
Bank of Baroda



यह मेरी बुनियादी मूल्य पुस्तिका है
THIS IS MY CORE VALUES BOOKLET

नाम / Name : _____

bob
World

B बैंक ऑफ़ बड़ौदा
Bank of Baroda

बैंक ऑफ़ बड़ौदा के बुनियादी मूल्य

सत्यनिष्ठा



INTEGRITY

ग्राहक केंद्रियता



CUSTOMER CENTRICITY

साहस



COURAGE

Core Values of Bank of Baroda

उत्साहपूर्ण स्वामित्व



नवोन्मेषिता



उत्कृष्टता



bob
World



बैंक ऑफ बड़ौदा
Bank of Baroda



सत्यनिष्ठा

हम अपने हितधारकों के साथ अपनी वाणी
और आचरण में नैतिक एवं पारदर्शी हैं.

bob
World



बैंक ऑफ बड़ौदा
Bank of Baroda



INTEGRITY

**We are ethical and transparent in our words
and conduct with all our stakeholders.**



अनुकूल व्यवहार



CONFORMING BEHAVIOURS

- नैतिकता पूर्ण आचरण करना, चाहे उससे व्यवसाय की हानि ही क्यों न हो.
Behaving ethically even at the risk of business loss.
- ग्राहकों से किसी भी प्रकार के व्यक्तिगत लाभ को स्वीकार न करना.
Refusing to accept personal favours from customers.
- अपनी गलतियों को खुले मन से और ईमानदारीपूर्वक स्वीकार करना.
Accepting one's own mistakes in an open and honest manner.
- हमारे व्यवसाय से संबंधित सभी पहलुओं के बारे में सभी हितधारकों को स्पष्ट जानकारी प्रदान करना.
Providing full transparency to all our stakeholders on all relevant aspects of our business.
- निजी और व्यावसायिक हित में संभावित टकराव की स्थिति की जानकारी उच्चाधिकारियों/ बैंक को देना.
Bringing potential conflicts between personal and business interests to the notice of the supervisor/Bank.
- अनैतिक या कपटपूर्ण आचरण तथा प्रवृत्तियों के प्रति शून्य सहनशीलता.
Having zero-tolerance towards unethical or dishonest behaviour and attitudes.



प्रतिकूल व्यवहार



NON-CONFORMING BEHAVIOURS

- कारोबारी लक्ष्यों को पूरा करने के लिए ग्राहकों को गलत जानकारी देना.
Misrepresenting information to customers to achieve business targets.
- खुद की गलती को दूसरे के जिम्मे मढ़ना तथा दूसरे की उपलब्धि को अपने नाम करना.
Passing on the blame of one's own mistakes to someone else or taking credit for someone else's work.
- लेखा विवरणी, सिस्टम, प्रक्रिया, रिपोर्ट में छेड़छाड़ करना या गलत नीयत से कोई कार्य करना.
Manipulating accounting statements, systems, processes, reports or doing something with malafide intentions.
- सूचनाओं की गोपनीयता को भंग करना.
Failing to maintain confidentiality of information.
- ग्राहकों से व्यक्तिगत, वित्तीय और गैर-वित्तीय लाभ लेना.
Accepting personal, financial and non-financial favours from customers.
- हमारे बैंक के संसाधनों का दुरुपयोग करना.
Misusing our Bank's resources.

bob
World



बैंक ऑफ बड़ौदा
Bank of Baroda



ग्राहक केंद्रीयता

हमारी सभी गतिविधियों का केंद्र हमारे ग्राहकों का हित है.

bob
World



बैंक ऑफ बड़ौदा
Bank of Baroda



CUSTOMER CENTRICITY

Our customers' interests lie at the core of all our actions.



अनुकूल व्यवहार



CONFORMING BEHAVIOURS

- मुस्कान 😊 के साथ सेवा करना; सभी ग्राहकों के साथ विनम्र और शिष्ट व्यवहार करना.
Service with a smile 😊; treating all customers with respect and courtesy.
- वास्तव में 'अपने ग्राहक को जानना' और लंबे समय तक चलने वाले ग्राहक संबंध बनाना.
Truly "Knowing Your Customer" and building long-lasting customer relationships.
- सुखद 'ग्राहक अनुभव' प्रदान करना; अपने ग्राहकों के किसी अनुरोध/ समस्याओं तथा शंकाओं पर तत्काल ध्यान देना.
Creating a positive customer experience; responding to any requests/queries and concerns of our customers promptly.
- ग्राहक की बातों को भली-भांति सुनना और उनकी जरूरतों को समझने का प्रयास करना.
Active listening and seeking to understand customer needs.
- ग्राहकों के प्रति समानुभूति रखना.
Showing empathy towards our customers.

bob
World



ग्राहक केंद्रीयता CUSTOMER CENTRICITY



अनुकूल व्यवहार



CONFORMING BEHAVIOURS

- ग्राहक सेवा में आगे बढ़कर अतिरिक्त कार्य करना.
Going the extra mile for the customer service.
- ग्राहकों के लिए उपयोगी जानकारी को तत्परता से उपलब्ध कराना और उन्हें जागरूक करना.
Proactively providing relevant information useful to the customers and educating them.
- ग्राहक संतुष्टि से आगे बढ़कर और ग्राहक आनंद के लिए कार्य करना.
Going beyond customer satisfaction and aiming for customer delight.



प्रतिकूल व्यवहार



NON-CONFORMING BEHAVIOURS

- ग्राहक का अनादर करना.
Being disrespectful towards customers.
- ग्राहक की आवश्यकताओं के प्रति उदासीन रवैया अपनाना.
Having an indifferent attitude towards customer needs.
- ऐसे उत्पाद के बारे में सुझाव देना जो ग्राहक की जरूरतों के बिल्कुल अनुकूल न हो.
Suggesting products not best suited to the customer's needs.
- ग्राहक से ऐसे वादे करना जो पूरे न किए जा सकते हों.
Making promises to the customer which cannot be honoured.
- ग्राहक को प्रतीक्षारत रख अन्य कार्यों में लगे रहना.
Doing some other work while keeping the customer waiting.
- ग्राहक के साथ व्यवहार में अनुचित शारीरिक हावभाव; आँख चुराकर बात करना.
Improper body language with customer; not maintaining eye contact.

bob
World



बैंक ऑफ बड़ौदा
Bank of Baroda



साहस

हम विपरीत परिस्थितियों में भी धैर्य बनाए रखते हैं
और बैंक के मूल्यों से हमें बल मिलता है।

bob
World



बैंक ऑफ बड़ौदा
Bank of Baroda



COURAGE

We are resilient in the face of adversity,
drawing strength from our Bank's values.



अनुकूल व्यवहार



CONFORMING BEHAVIOURS

- आवश्यकता पड़ने पर उचित जोखिम लेना.
Taking appropriate risks when needed.
- कठिन परिस्थितियों का मजबूती एवं उद्देश्यपूर्ण तरीके से सामना करना.
Responding to adversity with strength and purpose.
- चुनौतियों के समय निर्णायकता के साथ कार्य करना.
Acting decisively in the face of challenges.
- कोई वैचारिक मतभेद या असहमति हो तो उसे खुले मन से और आदरपूर्वक बताना तथा अपना दृष्टिकोण रखना.
Openly and respectfully voicing dissent or difference of opinion and explaining one's own point of view.
- बैंक में हो रहे किसी भी गलत कार्य, चाहे उसका प्रभाव हम पर भले ही न हो, ध्यान में आए तो उसकी जानकारी देना.
Reporting any wrongdoing observed in our Bank; even if it does not affect us.



प्रतिकूल व्यवहार



NON-CONFORMING BEHAVIOURS

- संगठन के हित में होने पर भी अनपेक्षित जोखिम नहीं उठाना.
Not taking calculated risks even when they are in the interest of the organization.
- कहीं गलत न हो जाए इस डर से निर्णय में देरी करना अथवा कोई निर्णय नहीं लेना.
Deferring or not taking any decision for fear of taking the wrong decision.
- उचित समय पर "मना" नहीं करना.
Not saying "No" at the appropriate time.
- किसी गलत काम को देखकर भी उसे उजागर नहीं करना.
Not whistle-blowing when witnessing any wrongdoing.

bob
World



बैंक ऑफ बड़ौदा
Bank of Baroda



उत्साहपूर्ण स्वामित्व

हम अपने बैंक के लिए मिलकर कार्य करते समय ऊर्जा,
उत्साह और अपनत्व का भाव रखते हैं.

bob
World



बैंक ऑफ बड़ौदा
Bank of Baroda



PASSIONATE OWNERSHIP

We display energy, enthusiasm and commitment
while working together for our Bank.

bob
World

B बैंक ऑफ़ बड़ौदा
Bank of Baroda

उत्साहपूर्ण स्वामित्व PASSIONATE OWNERSHIP



अनुकूल व्यवहार



CONFORMING BEHAVIOURS

- हमारे गौरवशाली इतिहास और ब्रांड सहित बैंक से जुड़ी हर चीज़ के प्रति गर्व का भाव रखना.
Taking pride in everything connected with our Bank including our rich history and brand.
- सौंपे गए कार्यों की पूरी ज़िम्मेदारी लेना और समय पर इसे पूरा करना.
Taking full responsibility of the task assigned and ensuring end-to-end completion in a timely manner.
- व्यक्तिगत लक्ष्यों के बजाय "टीम लक्ष्यों" को पूरा करने के लिए प्रतिबद्ध होना.
Being committed to meeting "team targets" beyond individual targets.
- संगठन के संसाधनों का विवेकपूर्ण उपयोग करना और बैंक की आस्तियों की सुरक्षा करना.
Being prudent about using the organization's resources and protecting the assets of our Bank.
- उच्च गुणवत्तापूर्ण कार्यनिष्पादन के लिए आगे बढ़कर आंतरिक और बाहरी सहायता लेना एवं अतिरिक्त कार्य करना.
Proactively seeking internal and external support, going the extra mile to make things happen and to deliver high quality output.
- बैंक तथा समूह के लक्ष्यों को पूरा करने के लिए एक साथ मिलकर कार्य करना.
Working together and collaborating to meet the goals of our Bank.



प्रतिकूल व्यवहार



NON-CONFORMING BEHAVIOURS

- अपने कार्य में बहुत कम रुचि लेना, अनुचित जल्दबाजी करना और निर्धारित प्रक्रियाओं से विचलित होना.
Displaying low level of interest in work, resorting to improper short-cuts, and deviating from laid down procedures.
- हमारे बैंक के लक्ष्यों को पूरा करने के प्रति उदासीन या असावधान होना.
Being disinterested or indifferent towards achieving our Bank's goals.
- शाखा/ इकाई के समग्र कार्यनिष्पादन के बजाय केवल अपने केआरए पर ध्यान देना.
Focusing only on own KRAs and not on performance of the branch/unit.
- केवल समस्या पर ध्यान देना, समाधान पर नहीं.
Focusing on problems and not on solutions.
- शाखा/ इकाई के लिए आगे बढ़कर कार्य न करना; केवल कहने पर ही कुछ करना.
Lacking proactiveness in doing tasks for the branch/unit; doing something only when asked to.



प्रतिकूल व्यवहार



NON-CONFORMING BEHAVIOURS

- अप्रभावी समन्वय, एकतरफा कार्य करना तथा परस्पर सहयोग की महत्ता को न समझना.
Ineffective coordination, working in silos and not appreciating our dependence on each other.
- कार्य / लक्ष्यों को पूरा करने में आने वाली बाधाओं को दूर करने हेतु सहायता न लेना, लोगों से संपर्क नहीं करना या संसाधनों का उपयोग न करना.
Not seeking support or connecting with people or resources to remove obstacles in accomplishing the tasks/goals.
- अपनी प्रतिबद्धताओं को पूरा नहीं करने पर बहाने बनाना.
Giving excuses for not meeting commitments.

bob
World



बैंक ऑफ बड़ौदा
Bank of Baroda



नवोन्मेषिता

हम नवीन विचारों से मूल्यसंवर्धन करते हैं.

bob
World



बैंक ऑफ बड़ौदा
Bank of Baroda



INNOVATION

We create value through new ideas.



अनुकूल व्यवहार



CONFORMING BEHAVIOURS

- नया दृष्टिकोण अपनाना, जिज्ञासु बनना और नए विचारों को स्वीकार करना.
Adopting new perspectives, being curious, and open to novel ideas.
- नए विचार, समाधान तथा काम करने के तरीकों की संकल्पना करना.
Conceptualizing new ideas, solutions and ways of working.
- मूल्यवर्धन करने वाले रचनात्मक समाधानों हेतु सक्रियतापूर्ण तथा निरंतर कार्रवाई करना.
Actively and continuously seeking creative solutions which add value.
- यथास्थिति को चुनौती देना.
Challenging the status quo.
- नवोन्मेषिता को बढ़ावा देने के लिए स्वयं एवं दूसरों को "दायरे से बाहर" की सोच प्रदर्शित करने के लिए प्रोत्साहित करना.
Encouraging self and others to demonstrate "out of the box" thinking in order to stimulate innovation.



प्रतिकूल व्यवहार



NON-CONFORMING BEHAVIOURS

- नवोन्मेषी विचारों को प्रतिबंधित और हतोत्साहित करने वाला परिवेश निर्मित करना.
Creating an environment which curbs and discourages new ideas.
- अनम्य होना और परिवर्तन का विरोध करना.
Being rigid and resisting change.
- असफलताओं से नहीं सीखना.
Not learning from failures.
- बैंक के कारोबार के लिए नए अवसरों की पहचान न कर पाना.
Being unable to spot new opportunities for our Bank.
- अपने उच्चाधिकारियों या उचित प्राधिकारियों से नवोन्मेषी विचारों एवं अपने नजरिए को साझा करने में संकोच करना.
Hesitating to share new ideas and share own perspective with superiors or appropriate authorities.

bob
World



बैंक ऑफ बड़ौदा
Bank of Baroda



उत्कृष्टता

हम अपनी नीतियों, प्रणालियों और प्रक्रियाओं में लगातार सुधार के लिए प्रयत्न करते हैं.

bob
World



बैंक ऑफ बड़ौदा
Bank of Baroda



EXCELLENCE

We strive for continuous improvement
in our policies, systems and processes.



अनुकूल व्यवहार



CONFORMING BEHAVIOURS

- बैंक की प्रक्रियाओं और प्रणालियों को लगातार बेहतर बनाना, जिससे समय, लागत का बेहतर उपयोग हो, गुणवत्ता में वृद्धि हो और त्रुटियां न हों।
Constantly upgrading our Bank's processes and systems to optimize time, cost and quality and also to eliminate errors.
- उच्च गुणवत्ता वाले मानदंड अपनाने पर ध्यान केंद्रित करना।
Focusing on upholding high quality standards.
- हमारे सभी कार्यों में समुचित सावधानी बरतना तथा ऋण ऐसे देना जैसे वह हमारी अपनी राशि हो।
Ensuring sufficient diligence in all our actions and lending money as if it is our own.
- अपने कार्य में "खरा सोना" जैसी गुणवत्ता लाना।
Being the "gold standard" in quality of work.
- स्वयं के कार्य में उत्तम व्यवहारों को अपनाना।
Incorporating best practices in one's own work.
- लगातार कौशल का उन्नयन और निरंतर ज्ञान अर्जित करने वाले वातावरण का निर्माण करना।
Consistently upgrading skills and nurturing an environment of continuous learning.



प्रतिकूल व्यवहार



NON-CONFORMING BEHAVIOURS

- कार्य/ सेवा की गुणवत्ता के बजाय कार्य के निपटान पर ध्यान देना.
Focusing on just getting work done rather than on the quality of output/service.
- विलंब करना और बार-बार निर्धारित समय पर कार्य पूरा नहीं करना.
Causing delays and frequently missing timelines.
- कार्य में बार-बार एक ही तरह की और परिहार्य गलतियां करना.
Making frequent and avoidable mistakes at work.
- हमारे बैंक की नीतियों और दिशानिर्देशों का अनुपालन नहीं करना.
Not complying with our Bank's policies and guidelines.
- ऋण देने से पहले समुचित सावधानी नहीं बरतना.
Not completing a thorough due diligence before lending.
- गुणवत्ता एवं वृद्धि रहित कार्यनिष्पादन.
Delivering sub-standard and stagnant performance.

शपथ / OATH

- मुझे बड़ोदियन होने पर गर्व है।
I am a proud Barodian.
- मैं शपथ लेता / लेती हूँ कि अपनी वाणी और कार्यों में इन बुनियादी मूल्यों का पालन करूंगा/करूंगी।
I hereby pledge to uphold these Core Values, in words and in actions.
- मैं सभी बड़ोदियन साथियों के बीच इन बुनियादी मूल्यों और अनुकूल व्यवहार को बढ़ावा देने की शपथ लेता/लेती हूँ।
I pledge to propagate these Core Values and the desired behaviours to all Barodians.
- मैं यह भी प्रतिज्ञा करता/करती हूँ कि मैं सदैव सभी “अनुकूल व्यवहार” का पालन करूंगा/करूंगी और “प्रतिकूल व्यवहार” से दूर रहूंगा/रहूंगी।
I also commit to abide by the conforming behaviours and not to exhibit the non-conforming behaviours at all times.

(हस्ताक्षर/Signature)

bob
World



बैंक ऑफ बड़ौदा
Bank of Baroda



“ गलत, गलत ही रहेगा भले इसे हर कोई कर रहा हो.
सही, सही ही रहेगा भले इसे कोई न कर रहा हो. ”

“ **Wrong is wrong** Even if everyone is doing it.
Right is right Even if no one is doing it. ”



मूल्य सफलता की
आधारशिला हैं.

VALUES FORM THE
CORNERSTONE
FOR SUCCESS.