

MD & CEO'S STATEMENT

Dear Stakeholder,

It is my pleasure to present before you the highlights of the Bank's performance during the Financial Year 2018-19 (FY 2019). The details of the achievements and the various initiatives are provided in the Annual Report.

Macro-Economic and Banking Overview

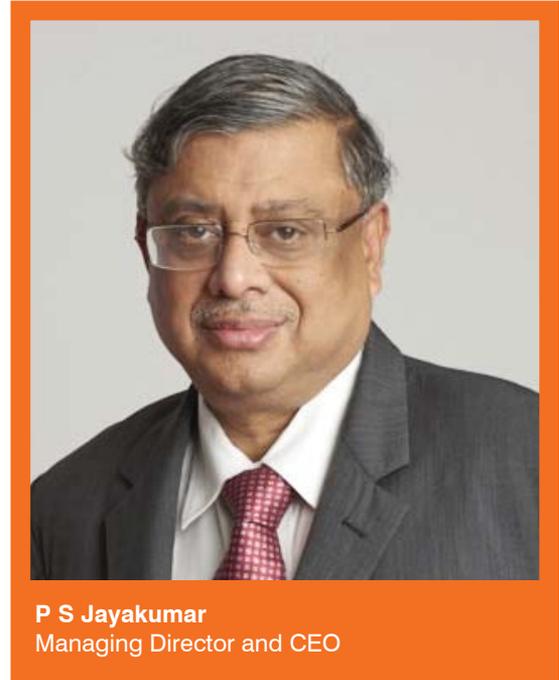
After gaining momentum in 2017 and early 2018, global economic growth slowed down from the second half of 2018. Going forward, with waning fiscal stimulus in US and a weaker European economy, the global slowdown is expected to continue in 2019. A prolonged US-China trade war, a no-deal Brexit and rise in oil prices remain key risks to global growth. In this backdrop, the Indian economy continues to be an island of growth. It is one of the fastest growing economies and is well poised to emerge as the world's 5th largest economy in the world in the near future. Structural reforms like GST, Aadhar, Direct Benefit Transfers, Insolvency and Bankruptcy Code (IBC), etc. are expected to provide impetus to the economy. A spurt in investments is expected with the government's sustained efforts towards promoting affordable housing, the 'Make in India' campaign and the focus on building infrastructure. The GDP growth for FY 2020 is projected at 7.2% by RBI.

India further moved up 23 places reaching a rank of 77 on the World Bank's 'Ease of Doing Business Index', 2018. Breaking into the top 50 during the year appears to be within reach now.

The banking sector, especially public sector banks, have been facing multiple challenges including high NPAs, capital crunch and low credit growth. The IBC was expected to provide resolution to stressed assets within a defined time frame. Though the recoveries through IBC mechanism have been large, the resolution has taken longer time than the stipulated limit of a maximum of 270 days in most cases. The real benefits of IBC in terms of lower delinquency and better recovery will be reflected over a longer period. It is critical to note that the implementation of IBC and the revised regulatory framework of resolution of stressed assets is of historic importance and will substantially improve corporate governance standards and inculcate financial discipline in borrowers. RBI's proposed public credit registry for aggregating information about borrowers from multiple agencies at one place will be another major step which is expected to bring down delinquencies significantly.

According to RBI, gross NPAs of SCBs are likely to fall to 10.3% in March 2019 from 11.5% in March 2018. The slippage ratio has already declined from 7.6% as of March 2018 to 4.1% as of September 2018 and provision coverage ratio (PCR) has increased significantly.

On the capital front, the Government has taken a major step in recapitalising the public sector banks. PSBs are far more capitalised today than earlier. With improving asset quality



and capital infusion, the credit growth of SCBs which was at around 10% during FY 2015-18 has improved to 13.2% in FY 2019.

Consolidation in the Banking Industry

Consolidation of the public sector banks (PSBs) leading to fewer and stronger banks has been on government's agenda. To reap the benefits of scale and size, this year the government announced the first three-way amalgamation of public sector banks. Vijaya Bank and Dena Bank have amalgamated with Bank of Baroda w.e.f April 1, 2019. The amalgamated entity is now India's second largest public sector bank with a wider geographical reach, 9,500+ branches, 13,400+ ATMs and 84,000+ employees, 120 million+ customers and a business mix of ₹ 15 lakh+ crore.

The consolidation will be beneficial to both the customers and the Bank. The customers will benefit from a wider product range which includes cash management solutions, supply chain financing, asset management, insurance and investment banking supplemented by an enhanced geographical reach. For the Bank, the amalgamation not only increases our market share but also offers long term benefits from realisation of revenue and cost and people synergies.

The Bank's Transformation Journey- Project Navoday

As you are aware, the Bank embarked on a transformational journey – 'Project Navoday' three years ago. Last year, I had detailed the strategic initiatives taken under various streams of functions focused on optimising and centralising processes, building products, platforms and people's capability to gain the competitive edge. During the year, we consolidated the



gains from the above initiatives.

The banking industry is undergoing a rapid technological change. Digital transformation and digitization of traditional banking activities is changing the banking landscape. The transformation is a continuing journey to sustain competitiveness. We, at Bank of Baroda, have adopted a multi-pronged strategy to build the 'Bank of the Future' which is centred around:

1. **Enabling employees to spend their disproportionate time with the customers:** We are working towards this by revamping the branch organization by centralizing the back office processes to a Share Service Centre (SSC); enabling multiple services on an assisted and digitized mode through tablets and introducing more straight through processes (STP). This would ensure that employees spend disproportionate part of their quality time with the customers on sales rather than spending it on delivery processes.

Our Shared Services Centre continues to add more and more back-office functions under its fold. The centralized functions now include opening of deposit accounts, account management services, processing of mortgage-based retail loans, forex and trade finance operations, call centre, credit card operations and digital banking operations.

2. **Financial planning:** We continue our focus on offering of financial planning and wealth management services to our customer enabling them to meet all their needs towards wealth protection, transaction and leveraging requirements, banking product requirements like for savings, insurance, asset purchase, etc. under one stop to garner a higher share of valet of customers and increasing the fee income.
3. **Banking the eco system:** Recognizing that the digital disruption is leading to platform based eco systems, we are working towards provision of enterprise scale marketplaces for customers to make the Bank as one-stop shop for product discovery and transaction enablement. The development of agri-digital platform named 'Baroda Kisan' to provide solutions for all types of agriculture requirements and number of Fintech alliances entered by the Bank are examples towards enabling the eco system.
4. **Mobility platforms:** The Bank is working towards enablement of multiple services on mobile in self-service mode and on an assisted mode through tablets. This strategy of "Bank-in-a-Box" would enable digitally savvy customers to effectively transact from the comfort of their homes whereas the tablets ensure door-step delivery of banking services.
5. **Analytics and Artificial Intelligence (AI):** Data science and machine learning have profound impacts on businesses and are rapidly becoming critical for differentiation. To benefit from the emerging technologies in this field, we have set up an Analytics and Artificial Intelligence Centre of Excellence (A & AI CoE) which

enables us to move towards data-driven decision making by leveraging big data technology and artificial intelligence based real-time analytics.

We have also set up an IT Centre of Excellence (ITCoE) which became operational during the year. It drives digital transformation through new age digital technologies, a pool of technology resources with varied IT and digital skills and works in collaboration with the Fintech ecosystem to drive disruption. The ITCoE brings together a wide gamut of skill sets across core technology components, technology architecture and emerging technologies like block chain, robotics process automation, open API banking and business process management to improve our technology efficiency and to take new use cases to market at speed.

During the year, we have set up an Innovation Centre in collaboration with IIT Bombay which provides avenues for developing novel solutions to the challenges and limitations faced by the banking industry today. The Centre is powered by a cohesive ecosystem of financial institutions, academia, VCs, regulators, technology companies, corporates and government organizations.

In January 2018, the Government had announced a reforms agenda for PSBs – Ease of Access and Service Excellence (EASE) which comprised of 140 objectives and benchmarked metrics across 6 themes. The Bank's transformation programme encompassed most of the action points of the agenda. In the final rankings announced by the government, your Bank was placed 2nd in the EASE Index ranking.

Financial Performance

A snapshot of the Bank's performance during FY 2019 is as under:

Deposits Growth

Total deposits grew by 8.0% while growth in domestic deposits was 10.9%. Total deposits and total domestic deposits as on March 31, 2019 were ₹ 6,38,690 crore and ₹ 5,17,966 crore respectively. Accretion to global CASA deposits during the year was ₹ 12,051 crore while domestic CASA deposits increased by ₹ 16,081 crore registering a growth of 5.7% and 8.4% respectively. Percentage of domestic CASA deposits was 40.23%. The Bank has taken a number of steps to ensure sustained growth of these deposits. We have enhanced the gamut of our offerings and optimised our processes. We launched new products like cash management and differentiated wealth management services for various customer segments. We have digitised processes like opening of accounts through tablets and taken multiple steps including provision of door-step banking services, opening of three-in-one trading accounts, revamping of our mobile banking app, launch of m-passbook, launch of mobile app for wealth management, strengthening our e-payments products (RTGS,IMPS,UPI), promoting POS and Bharat QR codes, tie-up with multiple payment aggregators, introducing differentiated debit cards and rebranding our credit cards among others.



Credit Growth

The Bank registered double digit domestic credit growth for the second consecutive year on the back of improved processes after execution of the transformation initiatives. Domestic loan growth was 14.2% during FY 2019, one percentage point higher than the industry growth. The growth momentum was driven by retail loan growth of 24.2% and corporate loan growth of 15.5%. Expansion in the retail loan book was led by home loan and auto loan growth of 22.1% and 49.4% respectively. The building blocks for long-term growth of both retail and corporate loans have been laid down. The Bank is committed to playing a meaningful role in supporting the government's objective of lending to priority sectors led by MSME and agriculture. While loans under MSME grew to ₹ 55,455 crore as on March 31, 2019 from a level of ₹ 51,730 crore last year, the agriculture loan book stood at ₹ 56,623 crore as on March 31, 2019 as against ₹ 49,583 crore last year.

International Business

To improve our operating margins, we adopted a two-pronged strategy for our international business. The first step was a strategic review of our international presence which led to a reduction in the number of overseas branches from 106 to 100. The rationalisation exercise continues. The second part of the strategy was rebalancing of the international book by a reduction in the buyers' credit portfolio to higher yielding loans. As a result, the net interest margin (NIM) of the international operations improved to 1.71% in FY 2019 from 1.10% in FY 2018.

The volume of international business declined on account of transfer of retail business of UK operations aggregating ₹ 12,395 crore to the wholly owned subsidiary which became operational from December 17, 2018; rationalisation leading to closure of some of the branches reducing business by ₹ 10,960 crore and reduction in buyer's credit portfolio by ₹ 34,964 crore. Thus international deposits during the year de-grew by ₹ 3,618 crore and the loan book declined by ₹ 4,560 crore. However, on like-on-like basis, the international business grew by 21.92%.

Asset Quality

We believe that the net NPA level represents the real risk to the Bank. We continue to work towards our goal of reducing the net NPA levels both amount wise and percentage wise. During the year, the ratio of gross NPA and net NPA as well as their absolute amount declined. The gross NPA and net NPA ratio improved to 9.61% and 3.33% as on March 31, 2019 from 12.26% and 5.49% during last year. The absolute amount of net NPA at ₹ 15,609 crore was the lowest in the last over three years. This should be viewed in the context of consolidated operating profit of the Bank at ₹ 15,519 crore for FY 2019.

Recoveries and upgrades during the year were higher at ₹ 8,759 crore from ₹ 5,443 crore last year. Recoveries from technically written off accounts were also higher at ₹ 832 crore compared to ₹ 621 crore last year.

Following a prudent approach, we continue to maintain a high provision coverage against these assets which provide strength to your Bank's balance sheet. Provision coverage ratio (PCR) including technical write offs (TWO) as of March 31, 2019 increased to 78.68% from 67.21% as of March 31, 2018. PCR without TWO also improved to 67.64 % as of March 31, 2019 from 58.42% last year. These ratios are the highest amongst the public sector banks.

With an expectation of improved recoveries; resolutions of some large NPA accounts anticipated to materialise through the NCLT process and with a high provision coverage ratio, the outlook for FY 2020 appears to be positive on asset quality.

Operating Performance

The various steps taken towards transformation of processes and augmentation of products has led to a consistent improvement in the operating performance of the Bank. On consolidated basis, the operating profit increased by 14.4% to ₹ 15,519 crore. The net profit was ₹ 1,100 crore. On standalone basis, the operating profit increased by 12.3% to ₹ 13,486.8 crore in FY 2019 against ₹ 12,005.6 crore in FY 2018 driven by growth in both the net interest income (NII) and core fee income. The NII grew by 20.4% to ₹ 18,684.0 crore with interest income on advances growing by 18.3%. This was on the back of domestic credit growth of over 18% on an average (14.2% on year-end figures). Total non-interest income was ₹ 6,090.8 crore against last year's level of ₹ 6,657.2 crore, despite a reduction of ₹ 888.1 crore in treasury gains on account of adverse interest rate scenario. Core fee income increased by 10.0%. The operating expenses increased by 11% while cost-to-income ratio marginally improved to 45.56% for FY 2019 as against 45.87% last year.

The improvement in operating performance is reflected in increased margins. Global net interest margin (NIM) improved to 2.72% in FY 2019 from 2.43% in FY 2018. NIM from domestic operations also improved to 2.93% from 2.88% last year.

During the year, the Bank provided ₹12,192.4 crore towards NPAs as against ₹ 14,211.7 crore in FY 2018 and posted a net profit of ₹ 433.5 crore in FY 2019 against a net loss of ₹ 2,431.8 crore in FY 2018

Capital

The capital adequacy ratio of the Bank at 13.42%, as of March 31, 2019, continues to be above regulatory requirements. It was strengthened by a capital infusion of ₹ 5,042 crore by the Government of India and the raising of ₹ 1,956 crore as Tier-2 bonds. The Tier-1 capital was 11.55% and Common Equity Tier-1 (CET-1) was 10.38%. The consolidated group capital adequacy ratio was higher at 14.52%. Going forward, Bank is confident about generation of organic capital to meet the credit requirements of its customers during the year.

The Way Forward

The recent elections have led to the formation of a stable government at the centre. The government is expected to



carry forward the reforms agenda. It will continue to focus on building infrastructure. Higher spending on roads, railways, airports, waterways and housing will boost the economy and provide economic opportunities for citizens to grow and improve their income levels. While the global economy is likely to remain muted on the back of the ongoing trade dispute between US and China, the domestic economy should benefit from the government's investment momentum. In addition, the government's boost to rural India in the form of direct benefit transfer will give an impetus to consumption.

We believe that the Bank is well poised to take advantage of the investment and consumption demand. With a wider geographical and customer reach following the amalgamation, introduction of new products, reduction in turn-around time and focus on digitisation, the Bank is uniquely positioned to grow and gain market share. Our endeavour is to build a future-ready, world-class banking institution that creates value for all its stakeholders.

I would like to acknowledge and thank the Chairman of the Board Shri Hasmukh Adhia as well as the outgoing Chairman Shri Ravi Venkatesan and all the members of the Board for their valuable support, guidance and inputs to the management in all our endeavours. I also thank the Department of Financial Services, Ministry of Finance and Reserve Bank of India for their support and guidance from time to time. I acknowledge and thank all our employees for their hard work, dedication and commitment. At Bank of Baroda, we look forward to your continued patronage, support and goodwill as we march ahead on our quest for excellence.

A handwritten signature in black ink that reads 'P. S. Jayakumar'.

P S Jayakumar
Managing Director and CEO

निदेशकों की रिपोर्ट Directors' Report

आपके निदेशकगण बैंक की 111वीं वार्षिक रिपोर्ट के साथ 31 मार्च, 2019 को समाप्त वर्ष (वित्तीय वर्ष 2019) के लेखा-परीक्षित तुलनपत्र, लाभ एवं हानि लेखा और व्यवसाय तथा परिचालन संबंधी रिपोर्ट सहर्ष प्रस्तुत कर रहे हैं।

वित्तीय कार्यनिष्पादन

हमारे बैंक के वित्तीय कार्यनिष्पादन का संक्षिप्त ब्यौरा निम्नानुसार है :

(रुपये करोड़ में)

विवरण	31.03.18	31.03.19	वृद्धि (%)
जमाराशियां	5,91,314.8	6,38,689.7	8.0%
जिसमें से - घरेलू जमाराशियां	4,66,973.8	5,17,966.6	10.9%
अंतर्राष्ट्रीय जमाराशियां	1,24,341.0	1,20,723.2	(2.9%)
घरेलू जमाराशियां	4,66,973.8	5,17,966.6	10.9%
जिसमें से - चालू खाता जमाराशियां	31,193.1	34,327.6	10.1%
बचत बैंक जमाराशियां	1,61,130.0	1,74,076.2	8.0%
कासा जमाराशियां	1,92,323.1	2,08,403.8	8.4%
घरेलू जमाराशियों में घरेलू कासा (%)	41.2	40.2	
अग्रिम (निवल)	4,27,431.8	4,68,818.7	9.7%
जिसमें से - घरेलू अग्रिम	3,24,238.5	3,70,185.0	14.2%
अंतर्राष्ट्रीय अग्रिम	1,03,193.3	98,633.8	(4.4%)
कुल आस्तियाँ	7,19,999.8	7,80,987.4	8.5%
निवल ब्याज आय (एनआईआई)	15,521.8	18,683.8	20.4%
अन्य आय	6,657.2	6,090.9	(8.5%)
जिसमें से - शुल्क आय	3,249.7	3,576.1	10.0%
विदेशी आय	909.2	693.2	(23.8%)
व्यापारिक अभिलाभ	1,877.6	989.5	(47.3%)
पीडब्ल्यूओ से वसूली	620.7	832.0	34.0%
एनआईआई + अन्य आय	22,179.0	24,774.7	11.7%
परिचालनगत व्यय	10,173.4	11,288.0	11.0%
परिचालनगत लाभ	12,005.6	13,486.8	12.3%
प्रावधान	14,796.4	12,788.7	(13.6%)
जिसमें से - एनपीए व बट्टाकृत अशोध्य ऋण हेतु प्रावधान	14,211.7	12,192.4	(14.2%)
कर पूर्व लाभ	(2,790.7)	698.2	
कर हेतु प्रावधान	(358.9)	264.6	
निवल लाभ	(2,431.8)	433.5	
विनियोजन / अंतरण			

सांविधिक प्रारक्षित निधि	0	108.4	
पूंजी प्रारक्षित निधि	0	210.4	
राजस्व और अन्य प्रारक्षित निधि			
i) सामान्य प्रारक्षित निधि	(2431.8)	0	
ii) आयकर अधिनियम 1961 की धारा 36 (I) (viii) के तहत विशेष प्रारक्षित निधि	0	182.1	
प्रस्तावित लाभांश	0	0	

(रुपये करोड़ में)

महत्वपूर्ण कार्यनिष्पादन सूचक	31.03.18	31.03.19
निधियों की औसत लागत (%)	4.56	4.83
औसत अर्जन (%)	6.84	7.28
औसत ब्याज अर्जन आस्तियाँ	6,37,987.0	6,86,743.0
औसत ब्याज वहन करने वाली देयताएं	6,16,243.9	6,48,495.6
निवल ब्याज मार्जिन (%)	2.43	2.72
लागत-आय अनुपात (%)	45.87	45.56
औसत आस्तियों पर प्रतिफल (आरओए) (%)	(0.34)	0.06
इक्विटी पर प्रतिफल (%)	(7.64)	1.18
प्रति शेयर बड़ी मूल्य (रुपये)	120.28	138.42
ईपीएस (रुपये)	(10.53)	1.64

सरकार एवं भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा किए गए संरचनात्मक परिवर्तन का फल अंततः वित्तीय वर्ष 2019 में देखने को मिला. दिवाला और दिवालियापन कोड (आईबीसी) के लागू होने से बैंकिंग प्रणाली में नकदी वसूली की प्रक्रिया में सुधार आया है. इसके अतिरिक्त अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों (एससीबी) के अग्रिमों में गैरनिष्पादित आस्तियों का अनुपात कम होना शुरू हो कर मार्च 2018 के 11.5% की तुलना में सितंबर 2018 में 10.8% हो गया है. वर्ष के दौरान गैर निष्पादक आस्ति ऋणों में गिरावट के साथ ऋण में स्थिर आंशिक वृद्धि से बैंकिंग प्रणाली के परिचालनगत कार्यनिष्पादन में अन्तर्निहित सुधार के संकेत दिख रहे हैं. तथापि, जमाराशियों में वृद्धि एक चुनौती रही है. बैंक ने जमाराशियों में बढ़ोतरी हेतु ब्याज दर भी बढ़ाए हैं और इससे बैंकिंग प्रणाली में संसाधनों का अधिक प्रवाह सुनिश्चित होगा. वित्तीय वर्ष 2019 में बैंक की घरेलू जमाराशियों में वित्तीय वर्ष 2018 के 6.1% की तुलना में 10.9% की वृद्धि हुई है. घरेलू अग्रिम वृद्धि 14.2% रही जो बैंकिंग उद्योग की वृद्धि स्तर से अधिक है तथा इससे निवल ब्याज आय (एनआईआई) में 20.4% की बढ़ोतरी दर्ज की गई. इस प्रकार घरेलू तथा अंतर्राष्ट्रीय मार्जिन दोनों में बढ़ोतरी दर्ज हुई. वित्तीय वर्ष 2019 में निवल ब्याज मार्जिन (एनआईएम) 2.43% से सुधरकर 2.72% हुई. लागत-आय अनुपात आंशिक कमी के साथ 45.56% रहा.



बैंक ने 12.3% की वृद्धि के साथ ₹ 13,486.8 करोड़ का परिचालनगत लाभ दर्ज किया. कुल प्रावधान (कर के अलावा) एवं आकस्मिकताएं में 13.6% और एनपीए के लिए प्रावधान में 14.2% की कमी दर्ज की गई. बैंक ने ₹ 433.5 करोड़ का निवल लाभ पोस्ट किया.

पूँजी पर्याप्तता अनुपात (सीएआर)

% में अनुपात

	31.03.18	31.03.19
पूँजी पर्याप्तता अनुपात-बासेल III	12.13	13.42
सीईटी-I	9.23	10.38
टीयर-I	10.46	11.55
टीयर-II	1.67	1.87

दिनांक 31 मार्च, 2019 को बैंक का पूँजी पर्याप्तता अनुपात (सीएआर) और सीईटी-1 के अनुसार क्रमशः 13.42% और 10.38% रहा. समेकित समूह पूँजी पर्याप्तता अनुपात 14.52% रहा.

दिनांक 31 मार्च, 2019 को बैंक की निवल मालियत ₹ 36,620 करोड़ रही जिसमें प्रदत्त शेयर पूँजी ₹ 530 करोड़ रही, प्रारक्षित निधि ₹ 31,047 करोड़ रही (पुनर्मुल्यांकन प्रारक्षित निधियों, विदेशी मुद्रा अंतरण प्रारक्षित निधियां और अन्य अमूर्त आस्तियों को छोड़कर) और आबंटन हेतु लंबित शेयर आवेदन राशि ₹ 5,042 करोड़ रही. शेयर (अंकित मूल्य ₹ 2) की बुक वैल्यू ₹ 138.42 रही.

लाभांश

भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा लाभांश प्रदान करने हेतु निर्धारित पात्रता मानदंड पर खरा नहीं उतर पाने के कारण बैंक वर्ष 2018-19 के लिए लाभांश भुगतान करने हेतु पात्र नहीं है.

प्रबंधन के विचार-विमर्श एवं विश्लेषण

वैश्विक अर्थव्यवस्था

चालू वर्ष में वैश्विक अर्थव्यवस्था में गिरावट आई है और यह कैलेंडर वर्ष 2017 में 3.8 % तक बढ़कर और अब पुनः घटकर कैलेंडर वर्ष 2018 में 3.6 रही. इस कैलेंडर वर्ष की दूसरी छमाही में इसमें आई गिरावट स्पष्ट रूप से परिलक्षित हुई है. अंतर्राष्ट्रीय मुद्रा कोष के अनुसार वर्ष 2020 में 3.6% बढ़ने से पहले चालू वर्ष 2019 में वैश्विक वृद्धि की यह दर और भी घटकर 3.3% के स्तर पर आ जायगी. वैश्विक वृद्धि में आई यह गिरावट मुख्य रूप से यूरोप और चीन में आई मंदी के चलते हुई है. यहां तक कि यू.एस हाउसिंग सेक्टर में भी यू. एस. फेडरल रिजर्व की दरों में उत्तरोत्तर वृद्धि के परिणाम स्वल्प आय वृद्धि के बाद कुछ मंदी नजर आई. वैश्विक मंदी के अन्य प्रमुख कारणों में ब्रेकिंगट, यू. एस और चीन द्वारा आरोपित टैरिफ एवं यू एस राजकोषीय प्रोत्साहन में आई तेजी भी शामिल हैं.

आईएमएफ के अनुसार चालू कैलेंडर वर्ष 2019 की दूसरी छमाही के दौरान इसमें बड़े केंद्रीय बैंकों की सशक्त वित्तीय नीतियों, अमरीका व चीन के सकारात्मक कारोबारी सम्बन्धों की संभावनाओं और चीन के राजकोषीय प्रोत्साहन के कारण कैलेंडर वर्ष 2020 के दौरान इसमें दुबारा तेजी आयेगी. उभरते बाजार एवं विकासशील अर्थव्यवस्था में वृद्धि के कारण इसकी दर जो कि वर्ष 2018 के दौरान 4.5 %, वर्ष 2019 में 4.4% तक थी, अब वह वर्ष 2020 के दौरान बढ़ाकर फिर से 4.8 % हो जाएगी. समुन्नत अर्थव्यवस्था से यह मामूली वृद्धि जारी रहेगी एवं कैलेंडर वर्ष 2018 में 2.2 और कैलेंडर वर्ष 2019 में 1.8% की तुलना में कैलेंडर वर्ष 2020 में 1.7% रहने की संभावना है. वैश्विक विकास के लिए नकारात्मक जोखिम अमेरिका और अन्य देशों के बीच बढ़ते व्यापारिक तनाव का समाधान न होना और भू-राजनैतिक जोखिम के परिणामतः तेल की कीमतों में वृद्धि से पुनः उभर सकता है.

भारतीय अर्थव्यवस्था

भारतीय अर्थव्यवस्था में वित्तीय वर्ष 2019 में मंद वृद्धि देखने को मिली जो वि.व. 2018 के 7.2% से घट कर 7% पर आ गयी. यह इन पांच वर्षों में सबसे धीमी गति की वृद्धि रही. यह गिरावट मुख्य रूप से कृषि क्षेत्र में चल रही मंदी के कारण हुई जोकि वि.व. 2018 में 5% की वृद्धि दर से काफी कम होकर वि.व 2019 में केवल 2.7% अपेक्षित है. खरीफ व रबी की बोई गई फसलों में कहीं-कहीं पर और समान्य से कम वर्षा के कारण हानि हुई. आंतरिक एवं बाहरी मांगों में कमी आ जाने से वर्ष की अधिकांश अवधि के दौरान विनिर्माण के क्षेत्र में मंदी का दौर रहा. राज्य सरकारों द्वारा भवन निर्माण पर अधिक व्यय करना ही रोशनी की एकमात्र किरण थी.

वित्तीय वर्ष 2019 विकास के साथ रिटेल मुद्रास्फीति की दर में वित्तीय वर्ष 2018 के 3.6% की तुलना में 3.4% गिरावट आई. ऐसा वित्त वर्ष 2019 के दौरान 0.2 % की खाद्य मुद्रास्फीति के कारण हुआ जो कि वित्त वर्ष 2018 में 1.8 % थी. दूसरी ओर कोर मुद्रास्फीति विगत वर्ष के 4.6 % के स्तर से बढ़कर वित्तीय वर्ष 2019 में 5.8% हो गई. वित्त वर्ष 2019 की पहली छमाही के दौरान तेल की कीमतों में वृद्धि एवं स्वास्थ्य एवं शिक्षा संबंधी व्यय में शिथिलता आ जाने से ग्राहक मूल सूचकांक में भी वृद्धि हुई. हालांकि वर्ष के अंत में कोर मुद्रास्फीति में तेजी से सामान्य हुई.

घरेलू खपत में चक्रीय मंदी देखने को मिली जहां ऑटो बिक्री में गिरावट हुई और तेल, सोना को छोड़कर अन्य वस्तुओं और इलेक्ट्रॉनिक आयातों में कमी आई. तथापि (प्रधानमंत्री किसान सम्मान निधि) जैसे उपायों की घोषणा और आगामी तिमाहियों में सरकारी खर्च में वृद्धि से अर्थव्यवस्था को अपेक्षित ऊर्जा प्राप्त हो सकती है. इसके अतिरिक्त, सरकार द्वारा वहनीय लागत पर आवास प्रदान करने और मूलभूत संरचना के विकास के लिए सरकार के प्रयासों से निकट भविष्य में अर्थव्यवस्था में निवेश की मांग पूरी हो सकेगी.

भारतीय बैंकिंग में विकास

विकास और महंगाई बढ़ने के कारण, भारतीय रिजर्व बैंक ने पॉलिसी दर में कटौती की है. स्थिति में परिवर्तन तथा पॉलिसी दर में कटौती के पूर्वानुमान की वजह से सरकार के 10-वर्ष के बॉन्ड के प्रतिफल में कमी आई है जो वित्तीय वर्ष 2019 की पहली छमाही में बढ़ कर 8.18% प्रतिशत रहा था. यह एफपीआई बहिर्प्रवाह की पृष्ठभूमि में चलनिधि कमी के कारण हुआ. तेल की अधिक कीमतें तथा एनबीएफसी नकदी संकट भी प्रतिफल पर दबाव के कारण बने. इसके चलते भारतीय रिजर्व बैंक ₹ 2.99 लाख करोड़ के ऑपेन मार्केट ऑपरेशन (ओएमओ) तथा यूएसर स्वैप के रूप में ड्यूरेबल नकदी इन्फ्यूजन का कार्य किया. वित्तीय वर्ष 2019 के उत्तरार्ध में वैश्विक विकास में मंदी के साथ-साथ प्रमुख वैश्विक सेंट्रल बैंकों के शांतिपूर्ण आउटलुक के कारण प्रतिफल में गिरावट आई.

वर्ष के दौरान बैंकिंग प्रणाली में क्रेडिट की वृद्धि जारी रही. बैंकिंग प्रणाली का क्रेडिट विकास दिनांक 31 मार्च, 2018 के 10.0% से बढ़कर दिनांक 31 मार्च, 2019 को 13.2% हो गया. जमाराशियों में वृद्धि जो कम थी उनमें भी सुधार देखने को मिला और मार्च 2018 के 5.8% की तुलना में यह मार्च 2019 को 10.0% रही. यह बैंकों द्वारा अधिक ब्याज दर दिए जाने के कारण संभव हो सका.

वित्तीय वर्ष 2019 में सरकार द्वारा सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों (पीएसबी) में ₹ 1.06 लाख करोड़ तक के पुनःपूँजीकरण के कारण बैंकों में क्रेडिट वृद्धि हुई. भारत सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा किए गए संरचनात्मक सुधार बैंकिंग प्रणाली की दबावग्रस्त आस्तियों में अंतर्निहित सुधार के रूप में भी देखे जा सकते हैं. भारतीय रिजर्व बैंक ने यह अनुमान लगाया है कि मार्च 2019 में अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों का कुल एनपीए अनुपात मार्च 2018 के 11.5% की तुलना में घट कर 10.3% हो जाएगा. स्लिपेज अनुपात मार्च 2018 के 7.6% की तुलना में सितंबर 2018 में 4.1% रहा. प्रावधान कवरेज अनुपात (पीसीआर) में भी मार्च 2018 के स्तर से महत्वपूर्ण वृद्धि हुई है. ये सारे सूचक आने वाले वर्षों में बैंकिंग उद्योग जगत में एक जोरदार सुधारात्मक उछाल की ओर संकेत देते हैं.

वर्ष के दौरान दूसरा महत्वपूर्ण सुधार था बैंकों का समामेलन जिसकी अनुशंसा पहले की कई समितियों जैसे कि नरसिम्हन समिति से लेकर नायक समिति ने अपनी सिफारिशों में की थी. भारत सरकार ने इस ओर कदम बढ़ाते हुए तीन बैंकों, बैंक ऑफ़ बड़ौदा और देना बैंक और विजया बैंक का आपस में विलय किया जिसके बाद बैंक ऑफ़ बड़ौदा देश का सार्वजनिक क्षेत्र का दूसरा सबसे बड़ा बैंक बन गया. भारत सरकार और भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा गैर अनर्जक आस्तियों के निपटान और वसूली तथा डिजिटल स्म से उधार एवं समेकन की दिशा में उठाए गए सुधारों को देखते हुए बैंकिंग उद्योग जगत में मध्यम अवधि में लाभप्रदता में जबर्दस्त वृद्धि देखी जा सकती है.

व्यवसाय - कार्यनिष्पादन

हमारे बैंक के व्यवसाय - कार्यनिष्पादन की मुख्य विशेषताएं निम्नानुसार हैं:

संसाधन संग्रहण एवं ऋण विस्तार:

(₹. करोड़ में)

विवरण	31.03.18	31.03.19	वृद्धि (%)
जमा राशियां	5,91,314.8	6,38,689.7	8.0%
जिसमें से - घरेलू जमा राशियां	4,66,973.8	5,17,966.6	10.9%
अंतर्राष्ट्रीय जमा राशियां	1,24,341.0	1,20,723.2	(2.9%)
घरेलू जमा राशियां	4,66,973.8	5,17,966.6	10.9%
जिसमें से - चालू खाता जमा राशियां	31,193.1	34,327.6	10.1%
बचत बैंक जमा राशियां	1,61,130.0	1,74,076.2	8.0%
कासा जमा राशियां	1,92,323.1	2,08,403.8	8.4%
घरेलू कासा जमा राशियां (%)	41.2	40.2	
अग्रिम	4,27,431.8	4,68,818.7	9.7%
जिसमें से - घरेलू अग्रिम	3,24,238.5	3,70,185.0	14.2%
अंतर्राष्ट्रीय अग्रिम	1,03,193.3	98,633.8	(4.4%)
कुल आस्तियां	7,19,999.8	7,80,987.4	8.5%

पिछले वर्ष की तुलना में घरेलू कासा में 8.4% की वृद्धि दर्ज हुई. वित्तीय वर्ष के लिए कासा अनुपात 40.0% से अधिक के स्तर पर बना रहा. सावधि जमा राशि में 12.7% की वृद्धि दर्ज की गई जो कि पिछले वर्ष की तुलना में लगभग दुगुनी है.

कासा पोर्टफोलियो में वृद्धि करने के लिए, बैंक ने वित्त वर्ष 2019 के दौरान 94,52,510 नये खाता खोले हैं. बैंक ने अपनी प्रक्रियाओं में सुधार करने और ग्राहकों की बढ़ती आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए उत्पाद स्वस्म को सुदृढ़ करने के लिए कई कदम उठाए हैं. बचत खाते के लिए खाता खोलने की प्रक्रिया को टैबलेट्स के माध्यम से डिजिटलाइज्ड किया गया है, जिसमें केवल कुछ मिनटों का टर्न अराउंड टाइम है. 70% से अधिक खाते (नॉन एफआई), टैब बैंकिंग के माध्यम से खोले गए हैं. बैंक ने गैर-वैयक्तिक डेबिट कार्ड जारी करने की भी पहल की है. बैंक डिजिटल माध्यम से चालू खाते खोलने की प्रक्रिया भी शुरू करने की योजना बना रहा है.

बैंक ने कासा व सावधि जमा में वृद्धि लाने हेतु इसके अंतर्गत महिलाओं, वरिष्ठ नागरिकों, अप्रवासियों एवं वेतनभोगियों को छूट देते हुए अलग-अलग प्रकार की नई योजनाएँ भी आरंभ की हैं. बैंक को अपने ग्राहकों से इन योजनाओं के कारण काफी अच्छा प्रतिसाद मिला है. बैंक ने अपने रिटेल ग्राहकों के लिए पाइलट आधार पर **बैंकिंग सेवा - आपके द्वार (डोर स्टेप बैंकिंग)** की भी शुर्भ्रात की है.

हमारे बैंक द्वारा इस वर्ष ऑनलाइन मेट और ट्रेडिंग खाते खोलने की शुर्भ्रात की गई है और इस क्षेत्र में बैंक अन्य अनुसूचित बैंकों के मुकाबले ग्राहकों को यह सुविधा उपलब्ध कराने में अग्रणी बन गया है. एप्लिकेशन सपोर्टेड बाय ब्लॉकड अमाउंट (एसबीए) में बैंक को वित्त वर्ष 2018 हेतु बॉम्बे स्टॉक एक्सचेंज (बीएसई) द्वारा

आईपीओ/ एफपीओ के सेगमेंट के प्राइमरी मार्केट में उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन के लिए पुरस्कार मिला है.

ऋण विस्तार

वित्त वर्ष 2019 के दौरान बैंक ने विविधतापूर्ण क्रेडिट पोर्टफोलियो के साथ मार्केट शेयर में लगातार बढ़ोतरी दर्ज करना जारी रखा. वर्ष के दौरान बैंकिंग उद्योग जगत के 13.2% वृद्धि की तुलना में बैंक के घरेलू अग्रिमों में 14.2% की वृद्धि हुई. यह वृद्धि बैंक के खुदरा कारोबार सहित सभी वर्टिकलों में वृद्धि के कारण हुई. यह वृद्धि रिटेल ऋण में 24.2% रही जबकि आवास ऋण और वाहन ऋण में क्रमशः 22.2% और 49.4% रही तथा कॉर्पोरेट ऋण में वृद्धि 15.6% रही. वर्ष के दौरान रिटेल ऋण के तुलन में घरेलू ऋण अनुपात भी 19.6% से बढ़कर 21.5% हो गया. बैंक के अंतरराष्ट्रीय ऋण बही में भी 4.4% की गिरावट दर्ज की गई जो कि पुनः-संतुलन और क्रेता की साख पर उधार में गिरावट के कारण दर्ज की गई.

बैंक की कुल आस्तियां 31 मार्च, 2018 को ₹ 7,19,999.8 करोड़ से 8.5% की दर से बढ़कर 31 मार्च, 2019 को 7,80,987.4 हो गईं.

परिचालनगत कार्यनिष्पादन

बैंक की परिचालनगत कार्यनिष्पादन संबंधी महत्वपूर्ण बातें निम्नानुसार हैं:

(₹ करोड़ में)

विवरण	31.03.18	31.03.19	वृद्धि (%)
अर्जित ब्याज	43,648.5	49,974.1	14.5%
दिया गया ब्याज	28,126.8	31,290.3	11.2%
निवल ब्याज आय (एनआईआई)	15,521.8	18,683.8	20.4%
अन्य आय	6,657.2	6,090.9	(8.5%)
जिसमें से - शुल्क आय	3,249.7	3,576.1	10.0%
फॉरेक्स आय	909.2	693.2	(23.8%)
ट्रेडिंग लाभ	1,877.6	989.5	(47.3%)
पीडब्ल्यूओ से वसूली	620.7	832.1	34.0%
परिचालनगत आय	22,179.0	24,774.7	11.7%
एनआईआई + अन्य आय			
परिचालनगत व्यय	10,173.4	11,287.9	11.0%
कर्मचारी व्यय	4,606.9	5,039.1	9.4%
अन्य परिचालनगत व्यय	5,566.5	6,248.9	12.3%
परिचालनगत लाभ	12,005.6	13,486.8	12.3%
प्रावधान	14,796.4	12,788.7	(13.6%)
जिसमें से - एनपीए और बट्टे खाते में डाले गये अशोध्य ऋण हेतु प्रावधान	14,211.7	12,192.4	(14.2%)
मानक अग्रिमों हेतु प्रावधान	(369.0)	(35.49)	
निवेश पर मूल्यहास हेतु प्रावधान	768.2	138.5	(82.0%)
अन्य प्रावधान	185.5	493.3	166.1%
कर पूर्व लाभ	(2,790.7)	698.2	
कर हेतु प्रावधान	(358.9)	264.6	
निवल लाभ	(2,431.8)	433.5	



महत्वपूर्ण कार्यनिष्पादन सूचक	31.03.18	31.03.19
जमाराशियों की लागत - वैश्विक - (%)	4.50	4.68
जमाराशियों की लागत - घरेलू - (%)	5.48	5.33
जमाराशियों की लागत - अंतर्राष्ट्रीय - (%)	1.33	1.89
अग्रिम पर प्रतिफल - वैश्विक - (%)	7.13	7.65
अग्रिम पर प्रतिफल - घरेलू - (%)	8.87	8.67
अग्रिम पर प्रतिफल - अंतर्राष्ट्रीय - (%)	2.70	4.12
निवल ब्याज मार्जिन - वैश्विक - (%)	2.43	2.72
निवल ब्याज मार्जिन - घरेलू - (%)	2.88	2.93
निवल ब्याज मार्जिन - अंतर्राष्ट्रीय - (%)	1.10	1.71
लागत-आय अनुपात (%)	45.87	45.56
औसत आस्तियों पर प्रतिफल (आरओए) (%)	(0.34)	0.06
इक्विटी पर प्रतिफल (%)	(7.64)	1.18

बैंक की ब्याज आय 14.5% की वृद्धि के साथ वित्त वर्ष 2018 में रु 43,648.5 करोड़ से वित्त वर्ष 2019 में रु 49,974.1 करोड़ हुई. अग्रिमों पर आय 7.13% से बढ़कर 7.65% हुई. घरेलू अग्रिमों पर प्रतिफल वित्त वर्ष 2018 के 8.87% की तुलना में वित्त वर्ष 2019 में 8.67% रहा. यह गिरावट उच्च गुणवत्ता वाले उधारकर्ताओं को क्रेडिट मिक्स में निहित परिवर्तन के कारण हुई. अंतर्राष्ट्रीय ऋण बही में क्रेता की साख पर उधार जैसी कम मार्जिन वाले उत्पादों के महत्व को कम दर्शाते हुए आय में वृद्धि हुई. कुल ब्याज खर्च वित्त वर्ष 2018 में रु 28,126.8 करोड़ की तुलना में वित्त वर्ष 2019 में रु 31,290.3 करोड़ रहा. घरेलू जमा राशियों की लागत जो वित्त वर्ष 2018 में 5.48% थी वह वित्त वर्ष 2019 में घटकर 5.33% हुई. वैश्विक स्तर पर प्रचलित ब्याज दर के अनुसूच अंतर्राष्ट्रीय बहियों में जमा राशियों की लागत 1.33% से बढ़कर 1.89% हुई. बैंक की निवल ब्याज आय (एनआईआई) वित्त वर्ष 2018 के रु 15,521.8 करोड़ के स्तर में 20.4% वृद्धि के साथ वित्त वर्ष 2019 में 18,683.8 करोड़ के स्तर पर पहुंची. शुद्ध ब्याज मार्जिन (एनआईएम) वित्त वर्ष 2019 के दौरान 2.43% से बढ़कर 2.72% हुई. घरेलू एवं अंतर्राष्ट्रीय एनआईएम क्रमशः 2.88% से बढ़कर 2.93% तथा 1.10% से बढ़कर 1.71% हो गया. बैंक का ट्रेजरी अभिलाम 47.3% की गिरावट के साथ रु 989.5 करोड़ हो जाने के कारण अन्य आय भी 8.5% की गिरावट के साथ रु 6,090.8 करोड़ रही. बट्टाकृत खातों में वसूली 34% की वृद्धि दर्ज करते हुए रु 832 करोड़ के उच्च स्तर पर रही.

वित्त वर्ष 2019 में परिचालन व्यय 11.0% की वृद्धि के साथ रु 11,287.8 करोड़ रहा. कर्मचारी लागत वर्ष के दौरान 9.4% की वृद्धि के साथ रु 5,039.1 करोड़ रही एवं अन्य परिचालन व्यय 12.3% की वृद्धि के साथ रु 6,248.9 करोड़ रहा. बैंक का परिचालन लाभ वित्त वर्ष 2019 के दौरान 12.3% की वृद्धि दर्शाते हुए रु 13,486.8 करोड़ रहा. वित्त वर्ष 2019 में कुल प्रावधान (कर के अलावा) एवं आकस्मिकताएं 13.6% की गिरावट के साथ रु 12,788.7 करोड़ तथा एनपीए पर प्रावधान 14.2% की गिरावट के साथ रु 12,192.4 करोड़ रहा. परिणामस्वरूप बैंक ने वित्त वर्ष 2018 में हुई रु 2,431.8 करोड़ की हानि के सापेक्ष वित्त वर्ष 2019 में रु 433.5 करोड़ का लाभ दर्ज किया.

बैंक की मध्यम व दीर्घावधि कार्यनीति

बैंक ने भविष्य में विश्वस्तरीय बैंक होने के लिए अनेक कार्यनीतियां तैयार की हैं. बैंक आंकड़ों (डाटा) के सामर्थ्य, डिजिटल इजेशन एवं तकनीक के माध्यम से बैंकिंग के स्मार्तरण में विश्वास रखता है. बैंक ऑफ बड़ौदा न सिर्फ अपने आईटी के आधार को मजबूत करने बल्कि आधुनिक डिजिटल प्लेटफॉर्म सृजित करने हेतु महत्वपूर्ण निवेश कर रहा है और तकनीक क्षेत्र की अग्रणी कंपनियों और/ अथवा फिनटेक जैसे स्टार्टअप से साझेदारी कर रहा है, ताकि अगली पीढ़ी के ग्राहकों को बेहतर सेवा प्रदान कर सके. बैंक ने एनालिटिक्स और कृत्रिम बुद्धिमत्ता हेतु दो अत्याधुनिक व

विशिष्ट केंद्रों की स्थापना की है जिनसे इन क्षेत्रों में हम और भी सक्षम हो सकें. बैंक ऐसे प्लेटफॉर्म तैयार कर रहा है जिससे ग्राहक विभिन्न तरह के ऑनलाइन लेन-देन कर सके और सरलतम बैंकिंग सुविधाएं और जानकारीयां प्राप्त कर सके. बैंक ऑफ बड़ौदा एक ज्ञानार्जन संगठन के रूप में भी विकसित होने हेतु अपने कार्मिकों के ज्ञानवर्द्धन के लिए भी पर्याप्त निवेश कर रहा है. बैंक परिचालन के विकेंद्रीकरण एवं डिजिटल इजेशन पर बल दे रहा है जिससे कर्मचारी ग्राहकों के प्रति अपनी भूमिका पर अधिक ध्यान दे सके.

प्रोजेक्ट नवोदय - बैंक के रूपांतरण की यात्रा

मध्यम और दीर्घकालीन रणनीतिक लक्ष्य हासिल करने के लिए नवोदय परियोजना का परियोजना प्रबंधन कार्यालय (पीएमओ) कारोबार इकाइयों और सहयोगी कार्यों जैसे कि आईटी, एचआर, परिचालन व सेवाएं में बहुआयामी पहलों पर नजर रखता है.

रूपांतरण की यात्रा के एक भाग के रूप में विभिन्न कारोबारों में किए गए रणनीतिक पहल के साथ-साथ शेयर्ड सेवाएं केन्द्र भी केन्द्रीकरण और डिजिटल इजेशन में महत्वपूर्ण भूमिका निभा रहा है जिससे ग्राहकों के लिए लगने वाले समय में कमी आती है और ग्राहकों को बेहतर सेवा प्राप्त होती है. बैंक 'ब्रिकी और सेवा' की तर्ज पर अपने परिचालनात्मक इकाइयों में बड़ा परिवर्तन ला रहा है. जमा खाते अब डिजिटल मोड में टैबलेट पर खोले जा रहे हैं और केंद्रीकृत प्रसंस्करण केंद्र में ऋण प्रस्तावों की प्रोसेसिंग की जा रही है. बैंक ऑफिस कार्य शाखाओं से हटाए गए हैं जिससे शाखाएं अपना समय अधिक उत्पादक ढंग से ब्रिकी और विपणन प्रतिनिधियों पर लगा सकेंगी. बैंक इससे उच्चतर उत्पादकता और बेहतर नियंत्रण वातावरण के बनने से लाभान्वित होता है.

कृषि, ई-कॉमर्स व फिनटेक के क्षेत्र में बाजार में नामी संस्थाओं के साथ रणनीतिक गठबंधन किए जा रहे हैं जिससे बाजार में बैंक का कारोबार और मार्केट शेयर बढ़ रहा है. अंतर्राष्ट्रीय परिचालनों के सरलीकरण की रणनीति व उसके साथ फंजीबल क्रेडिट लिमिट से विदेशों में अधिक लाभदायी परिचालनों का मार्ग खुला है.

एक पुनर्संरचित पुरस्कार, पहचान और कर्मचारी नियोजन फ्रेमवर्क से बैंक के कर्मचारी के साथ बैंक के विकास का सिद्धांत भी अधिक प्रभावी हुआ है. बैंक ने ग्राहक वर्ग पर अत्यधिक विशिष्ट सेवाओं पर ध्यान केन्द्रित करते हुए उत्पादों के क्रॉस सेलिंग की व्यवस्था की है. आईटी और एनालिटिक्स के उत्कृष्टता केंद्र, अत्याधुनिक तकनीक और उन्नत आधुनिक उपकरण अपनाते हुए व्यापार बढ़ाने में सहायक सिद्ध हो रहे हैं.

बैंक 1 अप्रैल, 2019 से प्रभावी समामेलन के आलोक में इन पहलों की परिधि को व्यापक करते हुए इससे और अधिक लाभ उठाने के लिए कार्यरत है.

कॉर्पोरेट क्रेडिट

बैंक में कॉर्पोरेट ऋण सेवाएं, 10 कॉर्पोरेट वित्त सेवा शाखाओं (सीएफएस) और 4 इमर्जिंग कॉर्पोरेट शाखाओं द्वारा उपलब्ध कराई जाती हैं जो बैंक के कॉर्पोरेट क्रेडिट पोर्टफोलियो के लगभग 80% हिस्से का प्रबंधन करती हैं. वित्त वर्ष 2019 के दौरान कॉर्पोरेट क्रेडिट पोर्टफोलियो 15.6% की वृद्धि के साथ रु 185,943 करोड़ रहा है.

समीक्षाधीन वर्ष के दौरान, कॉर्पोरेट क्रेडिट ने पूर्व में शुरू किए गए परिवर्तन के लाभों को फिर से प्राप्त किया. कॉर्पोरेट क्रेडिट संवितरण की दिशा में पुनर्सुधार के साथ वित्त वर्ष 2019 के दौरान पोर्टफोलियो के तहत ऋण गुणवत्ता में बढ़ोतरी दर्ज की गई है जो कि घरेलू ऋण पोर्टफोलियो में निम्नानुसार रेटिंग डिस्ट्रिब्यूशन के निर्धारण से प्रतीत होता है :

क्रेडिट रेटिंग डिस्ट्रिब्यूशन*	31.03.2017	31.03.2018	31.03.2019
ए एवं उससे ऊपर	39.27%	52.37%	60.21%
बीबीबी	15.77%	14.90%	13.82%
बीबीबी से नीचे	21.80%	19.72%	15.86%
अनरेटेड	23.16%	13.01%	10.11%

* रु 5 करोड़ से अधिक के अग्रिम की बाह्य रेटिंग डिस्ट्रिब्यूशन

लक्ष्य बाजार दृष्टिकोण : वित्त वर्ष 2020

वर्ष के दौरान, क्रेडिट प्रदर्शन में सुधार करने, पूंजी का लाभदायक नियोजन सुनिश्चित करने, समग्र आय और लाभप्रदता का अनुकूलन करने एवं कार्यनिष्पादन तथा बढ़ते क्षेत्रों में बैंक की बाजार हिस्सेदारी बढ़ाने के उद्देश्यों के आधार पर लक्ष्य बाजार दृष्टिकोण को और तीव्र बनाया गया।

इस उद्देश्य के लिए निम्नलिखित संरचनात्मक ढांचा अपनाया गया : -

- उद्योग आउटलुक अर्थात् बाजार के आकार, विकास सूचकांकों, मांग-आपूर्ति दृष्टिकोण, लागत संरचना, प्रतिस्पर्धा, वित्तीय कार्यनिष्पादन, सरकार की नीतियों और निवेश की स्मरंखा सहित विभिन्न उद्योग मापदंडों का संयुक्त उत्पादन के आधार पर उद्योगों / क्षेत्रों की पहचान।
- एक्सपोजर कैप, मौजूदा एक्सपोजर तथा चालू वित्त वर्ष के लिए नए अर्जन हेतु क्षमता पर आधारित लक्ष्य बाजार ऋण देने हेतु क्षेत्रवार व्यवसाय योजना।
- परिभाषित पूर्व-चयन मानदंडों के साथ, अर्थात् रेटिंग, वित्तीय पैरामीटर जैसे कि राजस्व, कर पश्चात लाभ (पीएटी), निवल मूल्य, सकल पूंजी, वित्तीय अनुपात, अर्थात् उत्तोलन अनुपात (ऋण इक्विटी अनुपात डी / ई, नेट ऋण / ईबीआईटीडीए, लाभप्रदता अनुपात (निवल लाभ/बिक्री, सकल लाभ/ बिक्री), परिचालनगत लाभ मार्जिन, नकदी उपचय / ऋण आदि के साथ कॉर्पोरेट का निर्धारण एवं समुचित सावधानी
- व्यवसाय के अवसरों के निर्धारण, अनुमोदन एवं क्लोजर हेतु सुव्यवस्थित कॉलिंग योजना के साथ सटीक लेखा आयोजन।
- बैंक भर में समर्पित रिलेशनशिप प्रबंधकों के माध्यम से टारगेट मार्केट अप्रोच के तहत व्यवसाय योजना का निष्पादन।

बैंक द्वारा अपनाए गए उपरोक्त दृष्टिकोण के तहत -9- सेक्टरों के साथ -476- कॉरपोरेट्स की पहचान की गई, -121- लीड जनरेट हुई जिनमें से -87- लीड्स रु 33,127 करोड़ तक की राशि के व्यवसाय में परिवर्तित हुईं। इस कार्यनीति के साथ आगे बढ़ते हुए, -809- कॉर्पोरेट (मिड-कॉर्पोरेट ग्राहकों सहित) को वित्त वर्ष 2020 में लक्षित करने के लिए सूचीबद्ध किया गया है।

अंतर्राष्ट्रीय व्यापार हेतु ग्राहकों के लिए उन्नत ग्राहक अनुभव प्रदान करने के उद्देश्य से एवं निर्बाध लेनदेन प्रबंधन सुनिश्चित करने के लिए बैंक ने पूरी तरह से डिजिटलीकृत और एकीकृत व्यापार प्रणाली, बडौदा इन्स्टा (बडौदा एकीकृत समाधान कारोबार वित्त पहुंच के लिए), की शुष्कात की है जो स्विफ्ट सुविधायुक्त है और पूरी तरह से डिजिटल लेनदेन एवं प्रोसेसिंग क्षमता रखती है। वर्तमान में सभी आयात और निर्यात संबंधित लेनदेन बडौदा इन्स्टा के माध्यम से किए जाते हैं। बडौदा इन्स्टा कार्पोरेट्स को मोर्चा एवं पोर्टल के माध्यम से सुरक्षित ऑनलाइन पहुंच प्रदान करता है, जिसके परिणामस्वरूप लेनदेन का अनुरोध करना कॉर्पोरेट कार्यालय के लिए सुविधाजनक होता है और इससे परिचालन सुरक्षा और बेहतर निरंतरता एवं गवर्नेंस के साथ बेहतर प्रशासन होता है। यह आकर्षक और सुविधाजनक डैशबोर्ड के साथ एक उपयोगकर्ता-अनुकूल अनुप्रयोग है, जो ग्राहकों के लिए व्यापक एमआईएस, रिपोर्ट, कूरियर ट्रैकिंग, कैलेंडर (नियत तारीख रखरखाव के लिए), आदि जैसी कई विशेषताओं के साथ लेनदेन का वास्तविक समय ट्रैकिंग प्रदान करता है।

एमएसएमई ऋण

बैंक 'एसएमई लोन फैक्टरी' नामक 42 समर्पित एसएमई शाखाओं के माध्यम से एमएसएमई खंड पर ध्यान केंद्रित कर रहा है और शाखाओं के व्यापक नेटवर्क द्वारा बाजार दृष्टिकोण को साधते हुए सेवाएं उपलब्ध करवा रहा है।

रोजगार सृजन के लिए मुद्रा योजना के अंतर्गत सरकार के प्रयासों में सहयोग प्रदान करते हुए बैंक ऑफ बडौदा ने रु 6,023 करोड़ का ऋण प्रदान किया है। स्टैंड अप इंडिया कार्यक्रम के शुभारंभ से अब तक बैंक ने योजना के अंतर्गत अजा, अजजा एवं महिला उद्यमियों को रु 1,154 करोड़ की ऋण सहायता प्रदान की है। बैंक का

एमएसएमई क्रेडिट पोर्टफोलियो 31 मार्च 2018 को रु 51,730 करोड़ की तुलना में 31 मार्च 2019 को बढ़कर रु 55,455 करोड़ हो गया। बैंक ने वित्त वर्ष 2019 में 93,994 नए एमएसएमई ग्राहक जोड़े ट्रेड रिसीवेबल्स इलेक्ट्रॉनिक डिस्काउंट सिस्टम (टीआरडीईएस) पर एमएसएमई को प्रतिस्पर्द्धी दरों पर कार्यशील पूंजी उपलब्ध करवाने के लिए बैंक ने शुरू किए गए तीनों टीआरडीईएस प्लेटफॉर्म पर स्वयं को ऑनबोर्ड किया है। 31 मार्च 2019 को टीआरडीईएस व्यवसाय रु 223 करोड़ लेखांकित किया गया।

'पीएसबीलॉसइन्59मिनट्स' पोर्टल के माध्यम से एमएसएमई ऋण की त्वरित मंजूरी द्वारा एमएसएमई क्षेत्र को सुदृढ़ करने के लिए सरकार की पहल के समर्थन में कार्य करते हुए बैंक ऑफ बडौदा ने 31 मार्च 2019 को सभी सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में प्रथम स्थान प्राप्त किया। जीएसटी क्रियान्वयन के कारण एमएसएमई की कार्यशील पूंजी की कमी की समस्या को दूर करने के लिए बैंक ने एमएसएमई क्षेत्र के लिए जीएसटी रिसीवेबल्स के पेटे वित्तपोषण करने हेतु एक विशेष उत्पाद तैयार किया है। 31 मार्च 2019 को सप्लाय चैन फायनांस के आंकड़े रु 452 करोड़ हैं जो पूर्ण डिजिटलीकृत सप्लाय चैन फायनांस उत्पाद द्वारा समर्थित हैं और जिसने एमएसएमई ग्राहकों, विशेष तौर पर वेंडरों और ऐंकर कॉर्पोरेटों के आपूर्तिकर्ताओं को ऋण स्रोत के लिए एक नया माध्यम उपलब्ध कराया है।

इसके अतिरिक्त, बैंक के पास एसएमई क्लस्टरों को वित्तपोषित करने के लिए 6 क्षेत्र विशेष योजनाएं हैं। इस क्षेत्र पर विशेष ध्यान केंद्रित करते हुए पिछले वित्तीय वर्ष के दौरान बैंक में एमएसएमई इकाइयों को सुविधा उपलब्ध करवाने वाले उत्पादों की कुल संख्या बढ़कर 26 हो गई जिसमें विशेष उत्पाद भी शामिल हैं। हमने रु 25 लाख से अधिक और रु 5 करोड़ तक के ऋण जोखिमों वाले एमएसएमई उद्यमों के लिए सिबिल एमएसएमई रैंक (सीएमआर) आधारित मूल्य निर्धारण नामक नई मूल्य निर्धारण नीति को अपनाया है जिससे एमएसएमई व्यवसाय को एमसीएलआर + 0.05% जैसी कम प्रतिस्पर्द्धी दरों पर बैंक वित्तपोषण प्राप्त होना संभव हो पाया है। नई व्यवसाय संभावनाओं तक पहुंचने और एनबीएफसी की तुलना में कम ब्याज दरों का लाभ प्रदान करने के लिए बैंक विभिन्न एनबीएफसी के साथ सह प्रवर्तन कर रहा है।

एमएसएमई खंड के लिए वाणिज्यिक वाहनों एवं निर्माण एवं खनन उपकरणों को वित्तपोषित करने के लिए बैंक ने एमएसएमई ऋण फैक्ट्री में पदस्थ एक समर्पित टीम तैयार की है। इस उद्देश्य से, वाणिज्यिक वाहनों के क्षेत्र में नया व्यवसाय प्राप्त करने के लिए बैंक ने टाटा मोटर फायनांस लिमिटेड के साथ नीतिगत गठबंधन किया है। इसके अलावा बैंक ने एक नई योजना 'वैल्यू चैन फायनांस' जो विशेष रूप से अधिकतम रु 2000 करोड़ के टर्नओवर वाली कंपनियों के लिए बनाई गई है, के अंतर्गत क्लाइंट्स के साथ करार किया है।

एमएसएमई बाजार खंड तक अपनी बेहतर पहुंच बनाने के लिए बैंक ने एसएमई लोन फैक्ट्रियों, अंचलों, क्षेत्रों एवं कार्पोरेट कार्यालय में बिक्री एवं ऋण प्रोसेसिंग के लिए एक अलग विशेष समर्पित टीम का गठन किया है। अंडरराइटिंग, त्वरित टर्नअराउंड टाइम और समय पर संग्रहण में निरंतरता सुनिश्चित करने के लिए बैंक ने दो केंद्रों पर यथा मुंबई और दिल्ली में इंटीग्रेटेड एसएमई लोन फैक्ट्री (आईएसएमईएलएफ) के माध्यम से एमएसएमई लोन प्रोसेसिंग के केंद्रीकरण का क्रियान्वयन किया है। बैंक अधिक प्रभाव हेतु उत्तर प्रदेश सरकार द्वारा प्रवर्तित योजनाओं जैसे 'एक जिला एक उत्पाद' में भी सक्रिय भागीदारी कर रहा है। सरकार प्रायोजित योजनाओं जैसे प्रधानमंत्री मुद्रा योजना, स्टैंड अप इंडिया, प्रधानमंत्री रोजगार सृजन योजना, एनयूएलएम और राज्य विशेष सरकारी प्रायोजित योजनाओं की बाधा रहित प्रोसेसिंग के लिए बैंक ने पूरे भारत में 13 अंचलों में सरकारी योजनाओं हेतु प्रोसेसिंग सेल (जीएसपीसी) की स्थापना की है। नवंबर 2018 में भारत सरकार द्वारा शुरू किए गए एमएसएमई हेतु सहयोग एवं पहुंच अभियान के अंतर्गत सरल एवं सहज ऋण, नकदी प्रवाह एवं बाजार तक पहुंच की सरलता तथा कर्मचारी सामाजिक सुरक्षा



जैसे महत्वपूर्ण प्रदेय कारकों के साथ बैंक को 100 जिले एवं 100 दिन समनुदेशित किए गए थे।

रिटेल ऋण

रिटेल खंड में अपनी बाजार हिस्सेदारी को बढ़ाने के लिए बैंक ने कई स्मॉतरण पहलों की शुष्कात की है। अर्थव्यवस्था में रिटेल ऋण के महत्व का पूर्वानुमान करते हुए बैंक ने अप्रैल 2016 से रिटेल ऋण पर ध्यान केंद्रित किया है और रिटेल बुक मार्च 2018 के रु 68,765 करोड़ की तुलना में 31 मार्च, 2019 को रु 85,390 करोड़ हो गई जो उल्लेखनीय बढ़ोतरी है।

इन पहलों में उच्च पात्रता की अनुमति, कमतर मूल्य एवं मानकीकृत प्रोसेसिंग के माध्यम से ग्राहक संतुष्टि को बढ़ाने के लिए उत्पादों एवं प्रक्रियाओं को पुनः तैयार करना शामिल है। बैंक द्वारा शुरू की गई कुछ पहलें इस प्रकार हैं:

- जोखिम आधारित मूल्य निर्धारण
- गांधीनगर एवं हैदराबाद में केंद्रीकृत प्रोसेसिंग सेल की स्थापना
- डायरेक्ट सेलिंग एजेंटों (डीएसए) को सूचीबद्ध करना
- संपर्क बिंदु सत्यापन एजेंसियों (सी पी वी) को सूचीबद्ध करना
- लोन लाइफसाइकिल प्रोसेसिंग सिस्टम का क्रियान्वयन
- टेकओवर पर केंद्रित एवं नीतिगत दृष्टिकोण
- पूर्व-अनुमोदित ऋण कार्यक्रमों का क्रियान्वयन
- वसूली हेतु एक समर्पित कॉल सेंटर की स्थापना

आवास ऋण बही में 31 मार्च, 2019 तक 22.2% की वृद्धि हुई जो रु 54,612 करोड़ के स्तर पर पहुँच गए। ऑटो ऋण के क्षेत्र में अपने प्रयासों को जारी रखते हुए 49.4% की वृद्धि के फलस्वरूप पूर्व में 1% से कम की बाजार हिस्सेदारी अब बढ़कर लगभग 3% हो गयी है। ऑटो ऋण के संवितरण में भी 169.2% की वृद्धि हुई। शिक्षा ऋण के अंतर्गत नई मंजूरीयों में 106.8% की वृद्धि हुई। शिक्षा ऋण के लिए मंत्रालय द्वारा आर्बिट्रि किए गए लक्ष्यों की तुलना में 48% अधिक लक्ष्य प्राप्त किया गया। बंधक ऋण बही में 74.3% की वृद्धि हुई।

ग्रामीण और कृषि ऋण

बैंक के पास ग्रामीण क्षेत्रों में 1,845 और अर्द्ध-शहरी क्षेत्रों में 1,546 शाखाओं का नेटवर्क है जो प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र और कृषि क्षेत्र के लिए लाभप्रद है। वित्तीय वर्ष 2019 के दौरान बैंक ने 22 नई ग्रामीण और अर्द्ध-शहरी शाखाएं खोली हैं। बैंक का कृषि अग्रिम 14.2% की वृद्धि के साथ 31 मार्च 2018 के रु 49,583 करोड़ के स्तर से बढ़कर 31 मार्च, 2019 को रु 56,623 करोड़ हो गया। बैंक ने वित्तीय वर्ष 2019 के दौरान कृषि, प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र, छोटे एवं सीमांत किसान (एस एंड एमएफ), सूक्ष्म उद्यम, छोटे किसानों और समाज के कमजोर वर्ग को ऋण प्रदान करने के सभी अनिवार्य लक्ष्यों को पूरा किया है तथा रु 7,700 करोड़ के प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र ऋण संबंधी सर्टिफिकेट (पीएसएलसी) की बिक्री पर रु 33.0 करोड़ का शुद्ध कमीशन अर्जित किया है।

बैंक उत्तर प्रदेश और राजस्थान में राज्य स्तरीय बैंकर्स समिति (एसएलबीसी) का संयोजक है और पूरे देश के 48 जिलों में अग्रणी बैंक की जिम्मेदारी का निर्वहण कर रहा है।

बैंक कृषि क्षेत्र को ऋण देने में अग्रणी बना हुआ है जिसे वित्तीय वर्ष 2022 तक किसानों की आय दोगुना करने के सरकार के लक्ष्य से और गति मिली है। छोटे किसानों और समुदायों के लिए बैंक सामान्य कृषि ऋण प्रदान करने से आगे बढ़कर व्यापक ऋण की नीति पर कार्य करते हुए सभी ग्रामीण ग्राहक वर्ग के लिए कृषि यांत्रिकीकरण, बागवानी ऋण, गोदाम रसीद के पेटे वित्त पोषण, खाद्य और कृषि प्रसंस्करण और समुदाय आधारित ऋण मॉडल अपना रहा है।

वर्ष के दौरान बैंक ने 2.29 लाख किसान क्रेडिट कार्ड जारी किए हैं। बड़ौदा किसान स्के कार्ड जोकि एटीएम समर्थित स्मार्ट कार्ड है, 13.46 लाख किसानों को जारी किए गए। अपनी सूक्ष्मवित्त पहल के स्म में बैंक ने रु 482.69 करोड़ की ऋण स्वीकृति द्वारा 26,630 स्वयं सहायता समूहों को लिंक किया। किसान उत्पादक संगठन (एफपीओ) को क्रेडिट लिंकेज की सुविधा उपलब्ध कराने हेतु बैंक ने सम्पार्थिक प्रतिभूति मुक्त ऋण हेतु क्रेडिट गारंटी उपलब्ध कराने तथा महाराष्ट्र राज्य का प्रमुख बैंक बनने के लिए लघु किसान कृषि व्यवसाय संगठन (एसएफएसी) के साथ करार किया है। 31 मार्च, 2019 तक कुल कृषि अग्रिम विनियामक अपेक्षाओं से अधिक था।

बैंक की कृषि और ग्रामीण कार्यनीति में विभिन्न कंपनियों के साथ साझेदारियों और गठजोड़ों का एक ईकोसिस्टम विकसित करने पर लगातार ध्यान केन्द्रित किया जा रहा है जिसका उद्देश्य कृषि उत्पादकता को बढ़ाना; किसानों की आय में वृद्धि करना; और ग्रामीण अर्थव्यवस्था को सेवा प्रदान करना है।

बैंक एक कृषि-डिजिटल प्लेटफॉर्म - 'बड़ौदा किसान' विकसित कर रहा है। स्ट्रेटजिक कंपनियों के साथ साझेदारी कर तैयार किए जा रहे इस प्लेटफॉर्म का उद्देश्य अधिसूचनाओं, मौसम के पूर्वानुमानों की जानकारी, रोगमुक्त फसल, मिट्टी की नमी, कीट संक्रमण की जानकारी, मंडी की कीमतों, फसल विशिष्ट के बारे में सलाह, इनपुट खरीद (जैसे बीज, उर्वरक, कीटनाशक), किराए पर उपकरण लेने संबंधी परामर्श सेवाएं और कृषि उपज की बिक्री के लिए नवोन्मेषी वित्तपोषण विकल्प उपलब्ध कराने से लेकर किसानों की सभी प्रमुख जरूरतों को पूरा करने के लिए वन-स्टॉप शॉप बनना है।

बैंक ऑफ बड़ौदा द्वारा 01 अक्टूबर, 2018 से 16 अक्टूबर, 2018 तक 'किसान पखवाड़ा' मनाया गया और इस पखवाड़े के अंतिम दिन को अंतर्राष्ट्रीय खाद्य दिवस के स्म में मनाने के साथ-साथ बड़ौदा किसान दिवस के स्म में मनाया गया। वित्तीय वर्ष 2019 में कुल 8018 चौपालें लगाई गईं जिनमें 1,621 किसान मेलों, 339 स्वास्थ्य शिविरों (मुदा/ पशु/ किसान), 4,884 किसान सभाओं और 310 वित्तीय साक्षरता शिविरों के माध्यम से 2,38,974 किसानों ने सहभागिता की।

2018 के दौरान बैंक (सार्वजनिक क्षेत्र) द्वारा प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र के अग्रिमों में नवोन्मेषिता और समावेशीकरण के लिए एक्सेस अडिस्ट द्वारा बैंक को 'इंकलूशिव फाइनेंस इंडिया अवार्ड' से सम्मानित किया गया। बैंक को 14वें एसोचैम वार्षिक बैंकिंग सम्मेलन -सह- सोशल बैंकिंग एक्सिलेंस अवार्ड्स- 2018 के दौरान बड़े बैंकों की श्रेणी में 'ओवरऑल बेस्ट सोशल बैंक' में उप-विजेता सहित 4 पुरस्कार प्राप्त हुए।

प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र को ऋण

बैंक का प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र ऋण 31 मार्च, 2019 को 1,47,109 करोड़ रहा। बैंक प्राथमिकता क्षेत्र को ऋण और इसके अन्य उप-घटकों के अनिवार्य स्तर से काफी ऊपर है।

अनुसूचित जाति / अनुसूचित जनजाति समुदायों को ऋण

अनुसूचित जाति/ अनुसूचित जनजाति समुदायों को बकाया ऋण का स्तर 31 मार्च, 2018 के रु 5,765 करोड़ की तुलना में 31 मार्च, 2019 को 7,212 करोड़ हो गया। बैंक द्वारा कमजोर वर्गों को मंजूर किए गए अग्रिम का 18.31% शेयर अनु.जाति/ अनु. जनजातियों को प्रदान किया गया।

इसके अलावा, अंतर्राष्ट्रीय ग्रामीण आजीविका मिशन (एनआरएलएम), मुद्रा ऋण, स्टार्ट-अप इंडिया एवं स्टैंड-अप इंडिया जैसी विभिन्न प्रकार की सरकार द्वारा प्रायोजित योजनाओं के अंतर्गत अनुसूचित जाति/ अनुसूचित जनजाति समुदायों के वित्त पोषण के लिए बैंक द्वारा विशेष ट्रस्ट की स्थापना की गई। इस वर्ष के दौरान, बैंक ने महिला सशक्तिकरण मिशन को आगे बढ़ाने हेतु महिला स्वयं सहायता समूहों को वित्त उपलब्ध कराने के लिए तामिलनाडु, ओडिशा, छत्तीसगढ़, पंजाब एवं उत्तरप्रदेश में राज्य ग्रामीण आजीविका मिशन (एसआरएलएम) के साथ करार किया है।

वित्तीय समावेशन (एफआई)

हमारे बैंक ने 21,895 गांवों तथा अन्य अर्द्ध शहरी एवं शहरी क्षेत्रों में 15,356 बीसी एजेंटों की नियुक्ति तथा पूरे भारत में बैंक रहित क्षेत्रों में 583 शाखाओं के माध्यम से वित्तीय समावेशन कवरेज को बढ़ाया है। वित्तीय समावेशन के अंतर्गत बेसिक बचत बैंक जमा (बीएसबीडी) खातों की कुल संख्या 372.6 लाख है जिसमें 31 मार्च, 2019 तक कुल रु 12,690 करोड़ की शेषराशि थी। शून्य शेषराशि वाले खातों की संख्या में कमी आई है जो पिछले वर्ष के 11.53% की तुलना में 9.21% हो गई है।

बैंक ने इस वर्ष डिजिटलीकरण की शक्ति का उपयोग करते हुए वित्तीय समावेशन को मजबूती प्रदान करने के लिए कई पहलें की हैं।

- टैबलेट, खाता खोलने के किरॉस्क एवं व्यवसाय प्रतिनिधि (बीसी) आउटलेट के माध्यम से ईकेवाईसी प्रमाणीकरण के द्वारा तत्काल डिजिटलीकृत खाता खोलना तथा पिन जनरेशन के साथ आधार प्रविष्टि और साथ ही माइक्रो बीमा और डेबिट कार्ड जारी करने के अंतर्गत तत्काल नामांकन;
- बीसी के माध्यम से ग्रामीण क्षेत्रों में माइक्रो और टेबल-टॉप एटीएम की स्थापना एवं वर्ष के दौरान 700 एजेंटों को जोड़ते हुए सूचना एवं संप्रेषण (बीसी-आईसीटी) मॉडल का उपयोग कर व्यवसाय प्रतिनिधियों का विस्तार;
- 15,356 बीसी जो 8,823 पिनपैड और 1,882 पोर्टेबल माइक्रो एटीएम डिविज़न का प्रयोग करते हैं, को शामिल करते हुए बैंक खातों का बेहतर उपयोग, कैश-इन कैश-आउट नेटवर्क का विस्तार;
- देश में दुर्गम क्षेत्रों में कार्यरत बीसी एजेंटों को 185 वीसैट की सुविधा का प्रावधान;

वित्तीय समावेशन के अंतर्गत वित्तीय वर्ष 2019 के महत्वपूर्ण कार्यनिष्पादन

- कुल बीसी आउटलेट के संदर्भ में 101.02% लक्ष्य प्राप्त किया गया।
- शाखाओं के माध्यम से बीएसबीडी खाता खोलने और उसमें राशि जमा करने के लिए आर्बिटल लक्ष्य की तुलना में क्रमशः 91.3% और 132.4% की उपलब्धि हासिल की।
- बीसी पॉइंट के माध्यम से बीएसबीडी खाते खोलने और उसमें राशि जमा करने के लिए वित्तीय वर्ष 2019 हेतु आर्बिटल लक्ष्य की तुलना में क्रमशः 233.9% और 284.6% की उपलब्धि हासिल की।

प्रधानमंत्री जन धन योजना (पीएमजेडीवाय) के अंतर्गत कार्यनिष्पादन की महत्वपूर्ण बातें

31 मार्च 2019 को पीएमजेडीवाई के अंतर्गत बैंक के पास 300.83 लाख खाते हैं जो कि पिछले वर्ष 239.29 लाख खातों की तुलना में 25.7% अधिक हैं। बढ़ते हुए पीएमजेडीवाई खातों और बकाया जमा राशियों में बैंक का बाजार हिस्सा क्रमशः 10.7% और 11.9% है। पिछले वर्ष की समाप्ति पर रु 6,595 करोड़ की तुलना में 31 मार्च 2019 को पीएमजेडीवाई खातों में बकाया शेष रु 9,312 करोड़ रहा जिसमें 41.2% की वृद्धि दर्ज की गई। पीएमजेडीवाई खातों के अंतर्गत 221.5 लाख की तुलना में 276.62 लाख स्म डेबिट कार्ड जारी किए गए। वर्ष के दौरान पीएमजेडीवाई खातों में आधार प्रविष्टि 83.9% से बढ़कर 88.0% हो गई।

सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के माध्यम से कवरेज

31 मार्च 2019 को सरकार की सामाजिक सुरक्षा योजनाओं के अंतर्गत नामांकन की स्थिति निम्नानुसार है:

	31.03.2018	31.03.2019
प्रधानमंत्री सुरक्षा बीमा योजना (लाख में)	59.52	90.37
प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (लाख में)	18.14	25.30

आधार नामांकन केंद्रों की स्थापना

भारत सरकार के दिनांक 14 जुलाई 2017 की राजपत्रित अधिसूचना के अनुसार बैंकों को प्रत्येक 10 शाखाओं पर किसी एक शाखा परिसर में न्यूनतम एक आधार नामांकन एवं अद्यतन केंद्र स्थापित करने के निर्देश दिए गए। तदनुसार, बैंक ने 31 मार्च 2019 तक 608 आधार नामांकन केंद्रों की स्थापना की।

बैंक ऑफ बड़ौदा द्वारा प्रायोजित क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों का कार्यनिष्पादन

बैंक ने तीन क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों (आरआरबी) को प्रायोजित किया है: बड़ौदा उत्तर प्रदेश ग्रामीण बैंक, बड़ौदा राजस्थान ग्रामीण बैंक तथा बड़ौदा गुजरात ग्रामीण बैंक। तीनों आरआरबी का समग्र व्यवसाय 31 मार्च, 2018 के रु 55,063 करोड़ की तुलना में 31 मार्च, 2019 को 13.1% की वृद्धि के साथ रु 62,298 करोड़ रहा। तीनों आरआरबी ने समेकित स्तर से गत वर्ष के रु 208.55 करोड़ के लाभ की तुलना में वित्तीय वर्ष 2019 में रु 208.61 करोड़ का लाभ दर्ज किया। तीनों आरआरबी की समेकित निवल संपत्ति में सुधार हुआ है जो 31 मार्च, 2018 के रु 2,401.78 करोड़ से बढ़कर 31 मार्च, 2019 को रु 2,620.57 करोड़ हो गई है।

अंतर्राष्ट्रीय परिचालन

हमारे बैंक की 21 देशों में 100 विदेशी शाखाएं/ कार्यालय हैं जिनमें 13 देशों में 45 विदेशी शाखाएं, बैंक की 8 विदेशी अनुषंगियों की 54 शाखाएं और गिफ्ट सिटी (एसईजेड), गांधीनगर, गुजरात, भारत में एक अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग यूनिट (आईबीयू) है जो विशेष स्तर से विदेशी मुद्रा का कारोबार करते हैं। इसके अलावा, बैंक का एक संयुक्त उद्यम मलेशिया में इंडिया इंटरनेशनल बैंक (मलेशिया) बीएचडी है और एक सहयोगी बैंक जांबिया में इंडो जांबिया बैंक लि. है जिसकी 30 शाखाएं हैं।

वित्तीय वर्ष 2018 और 2019 के दौरान बैंक ने व्यापक मूल्यांकन फ्रेमवर्क के आधार पर रणनीतिक दृष्टि से अपनी विदेशी उपस्थिति को युक्तिसंगत बनाया है। चालू वित्त वर्ष के दौरान बैंक ने अपनी ऑफसोर बैंकिंग यूनिट बहामास, होलसेल बैंकिंग यूनिट बहरीन और घाना में अपनी अनुषंगी को बंद कर दिया जहां तीन शाखाएं थीं। इसके अलावा, ओमान की मुत्राह शाखा को ग्रेटर मुत्राह शाखा के साथ विलय कर दिया गया है और दक्षिण अफ्रीका की डरबन शाखा को जोहानसबर्ग शाखा में विलय कर दिया गया। रणनीतिक समीक्षा के आधार पर परिचालनों को युक्तिसंगत बनाने की प्रक्रिया जारी है।

बैंक की न्यूयॉर्क, लंदन, सिंगापुर, ब्रसेल्स और दुबई में विश्व के प्रमुख वित्तीय केंद्रों पर उपस्थिति है। अंतर्राष्ट्रीय क्षेत्र में हमारा बैंक भारतीय कॉर्पोरेट्स की अंतर्राष्ट्रीय बैंकिंग आवश्यकताओं को पूरा करके, भारतीय और स्थानीय स्तर से निगमित कंपनियों/ फर्मों के लिए इंडिया- लिंकड क्रॉस बार्डर व्यापार प्रवाह आवश्यकताओं को पूरा करके और एनआरआई/ भारतीय मूल के व्यक्तियों के लिए पसंदीदा बैंक बनकर संवृद्धि और मूल्यवर्धन की नीति अपना रहा है। बैंक अपने अंतर्राष्ट्रीय परिचालन को नए वैश्विक परिवेश के अनुसूचि निरंतर समेकित और पुनर्गठित कर रहा है और जोखिम प्रबंधन, कम अर्जन वाली आस्तियों पर ध्यान कम देने और लाभप्रदाता में वृद्धि के उद्देश्य से पोर्टफोलियो को पुनर्संतुलित करने पर ध्यान केंद्रित किया है।

31 मार्च, 2019 तक अंतर्राष्ट्रीय शाखाओं से बैंक का कुल व्यवसाय रु 2,19,356 करोड़ रहा जो वैश्विक व्यवसाय का 19.8% रहा। कुल जमाराशियां रु 1,20,723 करोड़ रहीं जबकि निवल अग्रिम रु 98,633 करोड़ रहा। अंतर्राष्ट्रीय परिचालनों के लिए यह समेकन का वर्ष रहा।

कुल जमा राशियों में 2.9% की कमी हुई है जबकि कुल अग्रिमों में 4.4% की कमी आयी। व्यवसाय में कमी मुख्य स्तर से बैंक के विदेशी केंद्रों को युक्तिसंगत बनाने, यूके में अनुषंगी का सृजन और क्रेता की साख पर उधार बंद करने के कारण हुई है।

यूके में अनुषंगी का निगमन

यूके में बैंक की पूर्ण स्वामित्व वाली नई रिटेल अनुषंगी - बैंक ऑफ बड़ौदा (यूके) लिमिटेड को 17 दिसंबर, 2018 से शुरू किया गया है। यूके परिचालन के खुदरा व्यवसाय को नई अनुषंगी में शिफ्ट किया गया है तथा होलसेल व्यवसाय को शाखा के पास ही रखा गया है। अब यूके परिचालन में बैंक की 1 शाखा एवं इस अनुषंगी की 10 शाखाएं शामिल हैं।

ट्रेजरी परिचालन

हमारा बैंक मुंबई में स्थित अपने कॉर्पोरेट कार्यालय में स्थापित अत्याधुनिक डीलिंग स्तर से ट्रेजरी परिचालनों का संचालन करता है। ट्रेजरी विभिन्न बाजारों जैसे विदेशी



विनिमय, ब्याज आय, स्थायी आय, मुद्रा बाजार, डेरिवेटिव्स, इक्विटी, मुद्रा एवं ब्याज दर फ्यूचर्स एवं अन्य वैकल्पिक आस्ति श्रेणियों में प्रमुख भूमिका निभा रही है। बैंक आधुनिक डीलिंग पद्धतियों और पूरे देश में विदेशी मुद्रा में डीलिंग करने के लिए प्राधिकृत शाखाओं के माध्यम से ब्याज दर अदला-बदली, मुद्रा स्वैप, मुद्रा विकल्प और वायदा संविदा जैसी विभिन्न सेवाएं प्रदान कर रहा है।

ट्रेजरी बैंक की निधि के प्रबंधन और इनकी सुरक्षा, तरलता और इनका इष्टतम लाभ सुनिश्चित करने के लिए कार्य करता है। यह सांविधिक प्रारक्षित निधि की आवश्यकताओं की देखरेख करता है और निधि प्रबंधन कार्यों के एक भाग के रूप में कॉरपोरेट बॉन्ड, वाणिज्यिक पत्र, इक्विटी, उद्यम पूंजी, म्यूचुअल फंड आदि में निवेश करता है।

31 मार्च, 2019 को बैंक की धरेलू निवेश बही रु 1,72,412 करोड़ रही। कुल निवेश में एसएलआर प्रतिभूतियों का शेयर 85.89% रहा। 31 मार्च, 2019 को एनडीटीएल के सापेक्ष एसएलआर प्रतिभूतियां (भारमुक्त) 27.98% रहीं।

बैंक ने बाजार में अत्यधिक प्रतिकूल परिस्थितियों से प्रभावी रूप से निपटने में अपनी क्षमताओं का प्रदर्शन किया है। बैंक लाभ गतिविधियों द्वारा उपलब्ध कराए गए अवसर को भुनाने में सक्षम रहा है। बैंक ने अपने पोर्टफोलियो को कुशलता से प्रबंधित किया है और 31 मार्च, 2019 तक ब्याज-युक्त निवेश पर 8.13% (बिक्री पर लाभ सहित) औसत लाभ बनाए रखा है। वित्त वर्ष 2019 के दौरान बैंक द्वारा निवेश की बिक्री पर लाभ और विदेशी मुद्रा आय क्रमशः रु 994 करोड़ और रु 445 करोड़ रही है।

सरकारी कारोबार

सरकारी कारोबार बैंक की कार्यनीति का एक महत्वपूर्ण हिस्सा है। यह पूरे भारत में केंद्र/राज्य सरकार और सार्वजनिक उपक्रमों की बैंकिंग आवश्यकताओं को पूरा करता है। बैंक अपनी नामित शाखाओं के माध्यम से प्रत्यक्ष कर संग्रहण करने के लिए प्राधिकृत है तथा स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय का यह एक मान्य सहयोगी बैंकर है।

बैंक भारत सरकार की डिजिटल पहल के अनुसूच केंद्र और राज्य स्तर पर कई विभागों के साथ ई-समाधान उपलब्ध कराने के लिए साझेदारी कर रहा है जिससे पारदर्शिता एवं कार्यक्षमता में तेजी आई है। नए व्यवसायिक अवसर बढ़ाने के लिए ईपीएफओ, कर्मचारी राज्य बीमा कॉर्पोरेशन, आईआरसीटीसी, राष्ट्रीय कृषि बाजार, सरकारी ई-मार्केटप्लेस और भारतीय अंतर्देशीय जलमार्ग प्राधिकरण के साथ समझौता ज्ञापनों पर हस्ताक्षर किया गया है।

वर्ष के दौरान बैंक ने रक्षा मंत्रालय के लिए ई-एलसी समाधान हेतु आवश्यकतानुसार सॉफ्टवेयर विकसित किया है। बैंक ऑफ बड़ौदा सार्वजनिक क्षेत्र का एकमात्र ऐसा बैंक है जिसने बैंकों के माध्यम से ई-केवीपी सुविधा की शुरुआत की है। देशभर के सभी प्रमुख -3- पोर्ट के लिए भारतीय पोर्ट एसोसिएशन के ई-पीसीएस पोर्टल पर हमारे बैंक ने इंटीग्रेशन किया है। कांडला पोर्ट के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए हैं।

एपीवाई के अंतर्गत लक्ष्यों की प्राप्ति के लिए बैंक को पेंशन निधि विनियामक विकास प्राधिकरण द्वारा सम्मानित किया गया है।

धन संपदा प्रबंधन

वर्ष के दौरान धन संपदा-प्रबंधन विभाग निम्नलिखित पहलों के माध्यम से अपने ग्राहकों को निवेश अवसर प्रदान करने में सबसे आगे रहा है। बैंक का विशेष प्रोग्राम 'बड़ौदा रेडियन्स' रिलेशनशीप मैनेजर्स की समर्पित टीम के माध्यम से 'उच्च मूल्य ग्राहकों' की आवश्यकताओं को पूरा कर रहा है। बैंक का लक्ष्य अपने ग्राहकों को उत्कृष्ट समाधान एवं सेवा देना है जिसके बैंक डिजिटल समाधान कर रहा है। वर्ष के दौरान शुरु की गई कुछ प्रमुख पहलें इस प्रकार हैं:

- सभी ग्राहकों को सुलभ निवेश अवसर और बीमा उत्पाद उपलब्ध कराने के लिए "बड़ौदा वेल्थ सॉल्यूशन" डिजिटल प्लेटफॉर्म की शुरुआत की

गई है। यह प्लेटफॉर्म बैंक के ग्राहकों के लिए मोबाईल बैंकिंग और इंटरनेट बैंकिंग में भी उपलब्ध होगा।

- बैंक ने किसी घटना (मृत्यु और गंभीर बीमारी) की स्थिति में ऋण जोखिम को कवर करने के लिए अपने रिटेल उधारकर्ताओं को "ग्रुप क्रेडिट लाईफ" एवं "ग्रुप सिटी केअर" उत्पाद प्रदान किया है।
- बैंक ने पोर्टेबिलिटी और निरंतर लाभ के साथ 5 हेल्थ बीमा उत्पादों की शुरुआत की है। इससे ग्राहकों को अपनी हेल्थ बीमा पॉलिसी को अपनी पसंद की बीमा कंपनी में ले जाने का लाभ मिलेगा।

दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन

पिछले कुछ वर्षों से अनर्जक ऋणों में बढ़ोतरी के साथ बैंक ने वसूली बढ़ाने और स्लिपेज घटाने की अपनी नीति में सुधार किया है। इसके लिए बैंक ने "दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन वर्टिकल" का गठन किया है, जहां रु 10 लाख और उससे अधिक के सभी बड़े और मध्यम आकार वाले एनपीए खाते और सभी सरफेसी पात्र खातों को अंचल और क्षेत्रीय स्तर पर स्थापित दबावग्रस्त आस्ति वसूली शाखा (एसएआरबी) नामक विशेषीकृत इकाइयों द्वारा संभाला जाता है। शेष खातों अर्थात् रु 10 लाख से कम के खातों को व्यवसाय प्रतिनिधियों और आउटसोर्स किए गए कॉल सेंटरों की मदद से संबंधित शाखाओं द्वारा संभाला जाता है।

बैंक के अनर्जक आस्तियों में लगातार गिरावट हुई जिसमें सकल एनपीए अनुपात 31 मार्च, 2018 के 12.26% की तुलना में गिर कर 9.61% रहा। इसी तरह, निवल एनपीए अनुपात मार्च 2018 के 5.49% की तुलना में बढ़कर 3.33% रहा।

पिछले दो वर्षों के दौरान एनपीए की स्थिति निम्नानुसार है:

(₹ करोड़ में)

विवरण	31.03.2018	31.03.2019
सकल एनपीए	56,480	48,233
सकल एनपीए (%)	12.26	9.61
निवल एनपीए	23,483	15,609
निवल एनपीए (%)	5.49	3.33
एनपीए में जोड़	24,239	13,614
वसूली/ उन्नयन	5,530	8,759
टीडबल्यूओ सहित बट्टे खाते	4,984	13,102
बट्टे खातों में वसूली	621	832
प्रावधान कवरेज अनुपात (टीडबल्यूओ सहित) (%)	67.21%	78.68
प्रावधान कवरेज अनुपात (टीडबल्यूओ को छोड़कर) (%)	58.42%	67.64

आस्ति वर्गीकरण के अनुसार, ऋण बही का विभाजन निम्नानुसार है:

(₹ करोड़ में)

आस्ति की श्रेणी	31.03.2018	31.03.2019
मानक अग्रिम	4,04,264	4,53,473
सकल एनपीए	56,480	48,233
कुल सकल अग्रिम	4,60,744	5,01,706
सकल एनपीए जिसमें सम्मिलित है		
अवमानक	13,131	9,014
संदिग्ध	35,447	32,398
हानि	7,903	6,821
कुल सकल एनपीए	56,480	48,233

बड़ी संख्या में लघु एनपीए खातों के निपटान के लिए, बैंक ने वित्तीय वर्ष 2019 के दौरान ओटीएस योजनाएं यथा लक्ष्य I एवं II (लक्ष्य कृषि, खुदरा एवं एसएमई) की

शुल्कात की है। बैंक ने इन योजनाओं के अंतर्गत कुल रु 639 करोड़ की समझौता राशि और रु 543 करोड़ की वसूली एवं अपग्रेडेशन राशि के साथ 109327 खातों को सेटल किया। वन टाइम सेटलमेंट ट्रेकिंग सिस्टम के नाम से एक एप्लिकेशन आरंभ किया गया है जिसमें ग्राहक निपटान संबंधी कार्रवाइयों को ऑनलाइन आरंभ कर सकता है। वसूली कार्रवाइयों और त्वरित निर्णय में सहायता (378 हाई वैल्यू वाद-दावा वाले खातों की निगरानी वॉर-स्म द्वारा की जाती है) हेतु रियल-टाइम ट्रेकिंग के लिए लीगल वॉर-स्म स्थापित किया गया।

बैंक ने रु 30 करोड़ से ज्यादा के एकसपोजर वाले बड़े एनपीए खातों के लिए रेजल्यूशन कार्यनीति उपलब्ध कराने के लिए समाधान प्रदाता सेल की स्थापना की है। बहुभाषी सपोर्ट के साथ खुदरा और एसएमई क्षेत्र के ग्राहकों से समय पर वसूली के लिए 350 सदस्यों वाला कॉल सेंटर स्थापित किया गया। यह ऑन-ग्राउंड कलेक्शन के लिए फ्लोट-ऑन-स्ट्रीट स्टाफ द्वारा समर्थित है। लघु खातों में एनपीए और संभावित एनपीए वसूली के लिए बैंक के लगभग 800 अधिकारियों का एक विशेष कार्यदल गठित किया गया है। फसल ऋण में वसूली के लिए व्यवसाय प्रतिनिधियों को प्रोत्साहन प्रदान किया जाता है।

बैंक ने स्लिपेज को कम करने और वसूली में वृद्धि के लिए डेज पास्ट ड्यू (डीपीडी) रिपोर्ट, एनपीए मूवमेंट चार्ट, फॉरकास्टिंग डिग्रेडेशन के लिए मोक रन जैसे दैनिक डैशबोर्ड के साथ एनपीए प्रबंधन को मजबूत बनाया है। साथ ही हम एक मोबाइल एप्लिकेशन विकसित कर रहे हैं जो सिस्टम में दर्ज डेटा के आधार पर वसूली एजेंटों को फील्ड में वसूली करने के लिए सक्षम बनाएगा और वसूली विवरण भी अद्यतन करेगा।

बैंक एकीकृत लिटिगेशन प्रबंधन प्रणाली (आईएलएमएस) को लागू करने की प्रक्रिया में है, जिसकी प्रायोगिक जांच पूरी हो गयी है। इस सिस्टम के माध्यम से शाखाएं डीआरटी में दायर वादों, अन्य अदालतों में दायर वादों, सरफेसी अधिनियम के अंतर्गत बैंक द्वारा शुरू की गई कार्रवाई की स्थिति की निगरानी वास्तविक समय में की जा सकती है।

इसके अतिरिक्त, बैंक ने गैर-निष्पादित आस्तियों की वसूली को आसान बनाने के लिए निरंतर आधार पर निम्नलिखित उपायों को अपनाया है:

- दैनिक आधार पर कानूनी मामलों के फॉलो-अप के लिए प्रत्येक डीआरटी में नोडल अधिकारी नियुक्त करना ताकि न्यायिक आदेश प्राप्त करने और आदेश पर कार्रवाई करने में कम से कम देरी और अधिकतम वसूली हो सके।
- ऑफिसियल लिक्विडेटर (ओएल) के साथ चर्चा करने करने के लिए अधिवक्ताओं/ परामर्शदाताओं से सहायता लेना, ताकि ओएल द्वारा वसूली प्रक्रिया को प्रभावी रूप में पूरा किया जा सके।
- ऑफिसियल लिक्विडेटर के साथ विचार-विमर्श, शाखाओं में वसूली कैंपों का आयोजन, सभी स्तरों पर दबावग्रस्त खातों एवं वसूली एजेंटों की कड़ी निगरानी और विशेषकर डीआरटी दावा-दायर एनपीए खातों में मासिक ई-नीलामी।
- वित्तीय वर्ष 2019 के दौरान घोषित इरादतन चूककर्ताओं की संख्या 399 रही जिसने वस्तुतः इसकी कुल संख्या को बढ़ाकर 750 कर दिया। यह संख्या 31 मार्च, 2018 को 303 थी।

सूचना प्रौद्योगिकी (आईटी)

बैंक ग्राहकों की बढ़ती अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए अपने उत्पादों, प्रणालियों और संरचना में लगातार सुधार कर रहा है। बैंकिंग सेवाओं के डिजिटलीकरण ने आईटी संबंधी आधारभूत सुविधाओं को लगातार अपग्रेड किया है। वर्ष के दौरान शुरू की गई प्रमुख पहलें निम्नानुसार हैं:

- बैंक ने अपने पूर्ववर्ती ऋण प्रबंधन प्रणाली (एलएमएस) को नए लोन लाइफसाइकल प्रोसेसिंग सिस्टम में अपग्रेड किया है। यह नई प्रणाली त्वरित ऋण संवितरण हेतु ऋण व्युत्पत्ति और ट्रेकिंग प्रक्रिया को सक्षम बनाती है तथा

टर्न अराउंड टाइम में सुधार के लिए इमेज आधारित वर्कफ्लो और बिजनेस प्रोसेस मैनेजमेंट (बीपीएम) टूल का उपयोग करके ऋण प्रस्तावों की एंड-टू-एंड प्रोसेसिंग को सक्षम बनाती है।

- बैंक निर्णय प्रबंधन प्रणाली लागू कर रहा है जो व्यवसाय पॉलिसी निर्माताओं को पॉलिसी बनाने, जांचने, निष्पादित करने और ऋण प्रबंधन प्रणाली (एलएमएस) के साथ एकीकृत स्कोर मॉडल, कार्यनीतियों, नियमों को बनाए रखने की क्षमता प्रदान करता है। इससे निर्णय लेने और परिचालनों की दक्षता की गुणवत्ता और निरंतरता में काफी सुधार होगा।
- बैंक उन्नत वर्जन, उन्नत यूजर इंटरफेस और नई सुविधाओं के साथ मौजूदा इंटरनेट बैंकिंग (बडौदा कनेक्ट) को अपग्रेड करने की प्रक्रिया में है।
- बैंक अपनी शाखाओं, संपर्क केंद्रों (सीसी), रिटेल लोन फेक्ट्रियों (आरएलएफ), स्मॉल मीडियम एंटरप्राइज लोन फेक्ट्रियों (एसएमईएलएफ), सिटी सेल्स ऑफिस (सीएसओ) और क्षेत्रीय कार्यालयों के लिए ओरेकल सीआरएम को लागू करने की प्रक्रिया में है।
- बहुत बड़ी राशियों के संचालन के लिए, बैंक ने यूनिफाइड पेमेंट्स इंटरफेस (यूपीआई) वर्जन 2.0 को अपग्रेड किया। इसका उद्देश्य है सभी NPCI प्रणालियों में सरलता लाकर उनके लिए एक ही इंटरफेस प्रदान करना तथा पारस्परिकता और उत्कृष्ट ग्राहक अनुभव सुनिश्चित करना।
- बैंक ने सेंट्रलाज्ड कम्प्यूनिकेशन मैनेजमेंट (सीसीएम) सोल्यूशन लागू किया है जो ग्राहक को मासिक आधार पर विभिन्न मासिक संचार/ ई-संचार आवश्यकताओं के ऑटोमेशन को सरल बनाएगा।
- बैंक डिजिटल स्प्रान्तरण में तेजी लाने और आपकी डिजिटल परिसंपत्तियों के वास्तविक मूल्य को जानने की क्षमता, व्यवसाय दक्षता सृजित करने और नवोन्मेषिता और सहयोग को बढ़ावा देने के लिए एपीआई बैंकिंग प्लेटफॉर्म को लागू करने की प्रक्रिया में है।
- बैंक ने एक स्वचालित रिंकसिलीएशन प्लेटफॉर्म लागू किया है जिसे यूनिवर्सल ट्रांजेक्शन रिंकसिलीएशन सिस्टम (यूटीआरएस) कहा जाता है। यह प्लेटफॉर्म द्वि-मार्गी या बहु-मार्गी रिंकसिलीएशन को शीघ्रता से समझ बनाने की क्षमता प्रदान करता है जिससे जोखिम कम होता है और अनुपालन का स्तर बढ़ता है।
- बैंक ने क्लाउड को अपनाने की शुल्कात की है। इस दिशा में बैंक ने पब्लिक/ कम्प्यूनिटी क्लाउड पर ई-मेल, ई-लर्निंग मैनेजमेंट सर्विसेज एंड कॉलेबोरेशन टेक्नॉलॉजी सोल्यूशन लागू किया है। बैंक ने अनुपालन को मजबूत करने के लिए ईमेल संचार के लिए आर्कयवल सोल्यूशन भी लागू किया है।
- बैंक मोबाइल डिवाइस मैनेजमेंट सोल्यूशन (एमडीएम) को लागू करने की प्रक्रिया में है, जो कर्मचारियों को दूरदराज के स्थानों से कार्पोरेट के स्वामित्व वाले और कर्मचारियों के स्वामित्व वाले (बीवायओडी) मोबाइल उपकरणों का उपयोग करके विभिन्न बैंकिंग एप्लिकेशन्स को सुरक्षित रूप से एक्सेस करने में सक्षम बनाएगा जिससे उत्पादकता एवं दक्षता में बढ़ोतरी होगी। इससे बैंक को परिचालन लागत और व्यावसायिक जोखिमों को कम करने में भी मदद मिलेगी।
- बैंक ने डाटा सेंटर के लिए अपनी श्रेणी में सर्वश्रेष्ठ टेक्नॉलॉजी संरचना स्थापित की है जो अपटाइम इंस्टिट्यूट टियर -3 मानक के अनुसूच है। बैंक ने हमारे ग्राहकों को बाधारहित सेवाएं अतिरिक्त उपलब्ध कराते रहने के लिए स्कावट के प्रत्येक बिंदु पर अतिरिक्त सुरक्षा उपाय के साथ अलग-अलग भूकंपीय क्षेत्र में डिजास्टर रिकवरी साइट भी स्थापित किया है। बैंक ऑफ बडौदा ने इसके अलावा अपनी व्यावसायिक निरंतरता योजना और आपदा रिकवरी रणनीति के अंतर्गत किसी भी हानि से संपूर्ण बचाव सुनिश्चित करने के लिए कोर बैंकिंग सिस्टम (घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय) और ट्रेजरी सिस्टम हेतु नियर डिजास्टर रिकवरी सेंटर स्थापित किए हैं।



बैंक ने अपने डाटा केंद्र और शाखा/कार्यालयों में नेटवर्क प्रबंधन के लिए अत्याधुनिक डाटा केन्द्र उपकरण स्थापित किया है। इसके अतिरिक्त बैंक ने इंटरनेट बैंकिंग की कृत्रिम निगरानी और कोर बैंकिंग एप्लिकेशन के लिए एप्लिकेशन निष्पादन प्रबंधन भी लागू किया है। बैंक ने भविष्य के लिए पूरी तरह तैयार दो उत्कृष्टता केंद्र भी स्थापित किए हैं।

आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस सेंटर ऑफ़ एक्सलेन्स (एआईसीओई)

बैंक ने एआईसीओई स्थापित किए हैं जो व्यवसायिक इकाइयों के साथ निकट संपर्क में रहकर राजस्व को गति देने और कार्यक्षमता को और अधिक कारगर करने की तकनीकी पहचान कर उसे लागू करेगा। एआईसीओई पृथक, बाजार में अग्रणी तकनीकी का उपयोग व्यवसायिक लाभ के उद्देश्य से स्थापित किया गया है। एआईसीओई, कई अत्याधुनिक नवोन्मेषी कौशल जैसे कि डिजाइन संकल्पना, गतिशीलता, डेवओपीएस पर कार्य कर रहा है और कारोबार प्रक्रिया प्रबंधन के साथ उभरती तकनीकी में विकसित करता है। इससे रोबोटिक्स प्रोसेस ऑटोमेशन, एपीआई व प्लेटफॉर्म बैंकिंग की कारोबारी दक्षता में सुधार और नए उपयोग बाजार में लाने के द्वि-प्रादेश एक साथ क्रियान्वित होते हैं।

एनालेटिक्स सेंटर ऑफ़ एक्सीलेंस (एएव्एआईसीओई)

एसीओई के अंतर्गत बैंक के उद्यम भर में डाटा तथा एनालेटिक्स तकनीकी प्लेटफॉर्म पेटाबाइट स्केल पर स्थापित किए हैं - दि बिग डाटा लेक- जोकि डाटा लेक जैसे अग्रणी डाटा तकनीकी व तकनीकों तथा मशीन लर्निंग व आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस से ऊर्जित है। एसीओई बैंक डाटा से इनसाइट और कार्रवाई से परिणाम तक की यात्रा करने के लिए सेवारत है। एसीओई कई व्यवसायों से मिलकर काम कर रहा है और नए मूल्य निर्माण के अवसर ढूँढते हुए बैंक की क्षमता को और अधिक बढ़ते हुए एनालेटिक्स का सहारा लेकर राजस्व बढ़ाने, लागत घटाने और जोखिम के अनुमान में सुधार करने के कार्य में जुटा है।

साइबर सुरक्षा

कई वर्षों के दौरान बैंक ने साइबर हमले से बचने के लिए सूचना सुरक्षा उपायों के साथ व्यापक साइबर सुरक्षा तंत्र के लिए एक मजबूत आधार तैयार किया है। बैंक के पास पूर्ण परिभाषित साइबर सुरक्षा कार्यनीति फ्रेमवर्क है जो प्रबंधन संरचना, नीतिगत फ्रेमवर्क और परिचालन नियंत्रण के समन्वयन में परिचालित होता है।

साइबर हमलों की पहचान एवं निवारण करने के लिए बैंक ने कैप्टिव सुरक्षा ऑपरेशन सेंटर (एसओसी) को साइबर सुरक्षा ऑपरेशन सेंटर (सी -एसओसी) में अपग्रेड किया है जो चौबीसों घंटे कार्य करता है। वर्ष के दौरान बैंक ने प्रभावी तरीके से साइबर सुरक्षा हमलों की पहचान, प्रबंधन, कार्रवाई और उसके समाधान के लिए साइबर एसओसी में नई तकनीकों को जोड़ा है।

इसके आलावा, बैंक ने साइबर सुरक्षा को बढ़ाने हेतु निम्नलिखित नियंत्रणों को जोड़ा है:

- डेटा सेंटर और डिजिस्टर रिकवरी परिचालन आईएसओ 27001:2013 मानक से प्रमाणित है जो सूचना सुरक्षा के क्षेत्र में अंतर्राष्ट्रीय सर्वोत्तम प्रथाओं का एक समूह है।
- आईटी आस्तियों के संरक्षण के लिए लागू बहु स्तरीय सुरक्षा संरचना।
- मौजूदा प्रणाली में कमियों का पता लगाने एवं त्रुटियों को सुधारने हेतु कार्रवाई करने के लिए एप्लिकेशनों एवं संरचना की आवधिक लेखापरीक्षा।
- फिशिंग साइट, अविश्वसनीय मोबाइल ऐप एवं सोशल मीडिया साइटों की संदिग्ध गतिविधियों/विषय वस्तुओं की नियमित निगरानी करना तथा एंटी फिशिंग और ब्रांड सुरक्षा सेवाओं के माध्यम से इनकी पहचान कर इन पर उपयुक्त कार्रवाई करना।
- बैंक की महत्वपूर्ण संरचना को लगातार खतरों तथा जीरो-डे हमले का पता

लगाने तथा इनसे सुरक्षित रखने के लिए विकसित सुरक्षा उपायों को लागू किया गया है।

- व्यवसाय संबंधी संवेदनशील जानकारीयों के अनधिकृत प्रयोग / दुस्प्रयोग की पहचान तथा रोकथाम के लिए डेटा लिकेज प्रिवेंशन साल्यूशन।
- नेटवर्क स्तर पर हमले की पहचान हेतु नेटवर्क ट्रैफिक में अनियमितता और बर्ताव का पता लगाने की प्रौद्योगिकी
- बैंक ने डिस्ट्रीब्यूटेड डिनायल ऑफ़ सर्विस (डीडीओएस) से सिस्टम के बचाव के लिए तकनीक को लागू किया है तथा निर्बाध ग्राहक सेवा सुनिश्चित करने के लिए क्लीप पाइप को प्राप्त किया है।

बैंक ने साइबर सुरक्षा और सूचना सुरक्षा के क्षेत्र में ग्राहकों को विभिन्न माध्यमों जैसे कि एसएमएस, एटीएम पर्चियाँ, एटीएम स्क्रीन, डिजिटल प्रदर्शन, वेबसाइट आदि से शिक्षित करने के लिए विभिन्न कदम उठाए हैं। साथ ही कर्मचारियों को भी साइबर सुरक्षा के क्षेत्र में परिपत्रों, अनिवार्य ई- लर्निंग पाठ्यक्रमों, तिमाही आईएस जागरूकता पत्रिका 'साइबर चंक्स' और ऑडियो विजुअल फिल्म तथा कई माध्यमों से जागरूक किया जा रहा है। बैंक ने साइबर हमलों से बचाव के लिए सुरक्षा प्रणाली को और सशक्त करने तथा अपनी क्षमताओं की जांच के लिए आईडीआरबीटी, सीईआरटी-इन जैसी एजेंसियों द्वारा आयोजित की जाने वाली सुरक्षा ड्रिल में भाग लिया है। बैंक के पास आपात स्थिति में कार्य करने वाली टीम एवं साइबर क्राइसिस प्रबंधन योजना है तथा ड्रिल के माध्यम से इन योजनाओं की प्रभावशीलता की आवधिक जांच की जाती है।

डिजिटल रूपांतरण

बैंक डिजिटल बैंकिंग के प्रति कटिबद्ध है और और लेन-देनों को डिजिटल माध्यम पर अंतरित करने में लगातार प्रयासरत है जो ग्राहकों के लिए अधिक सुविधाजनक रहता है। इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (एमईआईटीवाय) ने वित्त वर्ष 2018-19 के लिए बैंक को 50 करोड़ डिजिटल लेन-देन का लक्ष्य दिया है, जिसकी तुलना में बैंक ने फरवरी 2019 तक 107.6% (यथानुपात के आधार पर) की उपलब्धि हासिल है।

डिजिटल बैंकिंग का अधिक जोर हमारे ग्राहकों को डिजिटल एवं मोबाइल चैनलों जैसे मोबाइल बैंकिंग, यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस, भीम आधार, मल्टीफंक्शन कियोस्क, स्वयं सेवा पासबुक प्रिन्टर आदि के माध्यम से उनके अनुकूल उत्पाद उपलब्ध कराना है। डिजिटल पहल में हमारी प्रगति निम्नानुसार है:

- **मोबाइल बैंकिंग:** बैंक ने नई एक बेहतरीन मोबाइल बैंकिंग सुविधा अर्थात् एमकनेक्ट प्लस की शुल्भात की है जो 13 भाषाओं में उपलब्ध है। यह मोबाइल सुविधा अब एनआरआई ग्राहकों के लिए भी उपलब्ध है। मोबाइल बैंकिंग उपयोगकर्ता की संख्या में 116% और लेनदेनों में 108% की वृद्धि हुई है। समग्र स्तर से लेनदेन की राशि 120% बढ़ाकर रु 42,162 करोड़ तक पहुंची।
- **यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस (यूपीआई):** बैंक ने अपने सभी आरआरबी को अपनी यूपीआई एप्लीकेशन की सुविधा प्रदान की है। बैंक ने सितंबर 2018 में यूपीआई सुविधा प्रदान करने के लिए टू कॉलर ऐप के साथ करार किया है। ग्राहक सुविधा बढ़ाने के लिए, बैंक 20.03.2019 को जारीकर्ता के स्तर में यूपीआई 2.0 पर लाइव हो गया है और समग्र स्तर से इनमें रु 1,22,408 करोड़ के लेनदेन हुए।
- **बड़ौदा पे प्वाइंट:** बैंक ने वर्ष के दौरान बड़ौदा पे प्वाइंट लॉन्च किया है, जोकि शैक्षिक संस्थानों जैसे स्कूल, कॉलेज और विश्वविद्यालयों के सभी भुगतान और प्रशासनिक गतिविधियों के लिए एक मोबाइल / वेब-आधारित फीस संग्रहण का पोर्टल है जो अतिरिक्त कासा व्यवसाय और राजस्व आय को बढ़ाने में सहायक होगा।

- **डेबिट कार्ड:** बैंक ग्राहकों की बढ़ती जरूरतों और जीवनशैली के अनुसूचित चिप आधारित विशेषीकृत डेबिट कार्ड की सुविधा देता है। बैंक ने ग्राहकों को 72 मिलियन से अधिक डेबिट कार्ड (44 मिलियन स्मार्ट कार्ड सहित) जारी किए हैं। बैंक ने स्मार्ट क्यूस्पार्क (क्यूएसपीएआरसी) कार्ड लॉन्च किया है जिसे नेशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड (एनसीएमसी) के रूप में भी माना जाएगा ताकि ग्राहकों को अलग से डेबिट और प्रीपेड कार्ड रखने की जरूरत न हो।
- **भारत बिल भुगतान प्रणाली (बीबीपीएस):** बैंक के बीबीपीएस सिस्टम को ग्राहक परिचालन इकाई (सीओयू) और बीपीसीआई द्वारा बिलर ऑपरेटिंग यूनिट (बीओयू) दोनों के रूप में प्रमाणित किया गया है। बैंक नेट बैंकिंग के माध्यम से मोबाइल बैंकिंग, भीम यूपीआई, नेट बैंकिंग और उमंग एप्लिकेशन में बीबीपीएस सेवाएं प्रदान कर रहा है। वर्ष के दौरान बीबीपीएस के अंतर्गत लेनदेनों की मात्रा व मूल्य में क्रमशः 296% व 261% की वृद्धि हुई।
- **बड़ौदा फास्ट टैग (राष्ट्रीय ई-टोल संग्रहणन - एनईटीसी):** बैंक ने 12 जुलाई 2018 को एनईटीसी सुविधा लॉच की और उसे बड़ौदा फास्टटैग के नाम से ब्रांड किया गया है।
- **एटीएम :** बैंक द्वारा पूरे भारत में 1406 कैश रिसाइकलर सहित 8166 एटीएम लगाए गए हैं जिनमें 95% की उपलब्धता के साथ हमारे मल्टीफंक्शन एटीएम बैंकिंग का एक सुगम सुविधायुक्त अनुभव प्रदान करते हैं।
- **हाईटेक डिजिटल शाखाएं :** हमारे बैंक ने हाईटेक डिजिटल शाखा को अत्याधुनिक गैजेट जैसे आर्टिफिसियल इंटेलिजेंस रोबोट जिसे बड़ौदा ब्रेनी का नाम दिया गया है, हाई स्पीड और निःशुल्क वाई-फाई सेवाओं के साथ डिजिटल लैब स्थापित करके नवोन्मेषी अवधारणा विकसित की है। ग्राहकों को एक विशिष्ट स्थान भी उपलब्ध कराया जाता है जहां निवेश विशेषज्ञों द्वारा विशेषीकृत निवेश परामर्श एवं वित्तीय परामर्श दिया जाता है। ग्राहकों को संवाद करने में सहायता देने के लिए इस स्थान पर एक रिमोट टेलर (वीडियो सहायक) लगाया गया है।
- **एनएसीएच ई अधिदेश:** बैंक ऑफ बड़ौदा इंटरनेट बैंकिंग में 21 मार्च 2018 से ई-अधिदेश के लिए लाइव हो गया है। बैंक, 06 फरवरी 2019 को एपीआई अधिदेश (इंटरनेट बैंकिंग) के लिए गंतव्य बैंक के रूप में लाइव हो गया।
- **बड़ौदा प्री-पेड कार्ड**

बैंक तीन प्रकार के प्री-पेड कार्ड ग्राहकों को उपलब्ध कराता है .

- ए. बड़ौदा गिफ्ट कार्ड: उपहार देने के लिए बेहतरीन विकल्प है जिसका प्रयोग देशभर में कुछ भी खरीदने के लिए किया जा सकता है।
- बी. बड़ौदा ट्रेवल-ईजी कार्ड: यह एक प्रीपेड इंटरनेशनल करेंसी कार्ड है जो तीन विदेशी मुद्राओं अर्थात् अमरीकी डॉलर (यूएसडी), यूरो और स्टर्लिंग पाउंड (जीबीपी) में उपलब्ध है। यह एक रिलोडेबल किफायती कार्ड है जो विदेश यात्रा पर जा रहे निवासी ग्राहकों को जारी किया जा सकता है।
- सी. बड़ौदा रिलोडेबल कार्ड : यह एक पूर्व प्रदत्त कार्ड है जो आवर्ती खर्चों के लिए उपयुक्त है, जैसे कि जेब खर्च, यात्रा भत्ता, दैनिक/ मासिक वेतन, भोजन भत्ता आदि के लिए प्रयोग किया जा सकता है।
- कैशलेस गाँव: बैंक ने विभिन्न डिजिटल उत्पादों जैसे डेबिट कार्ड, मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, यूपीआई , भीम क्यूआर, भीम आधार और पॉस मशीन आदि उपलब्ध कराने के माध्यम से 281 गाँव को कैशलेस गाँवों में बदल

दिया है।

- अभिलेखों का डिजिटल इजेशन : पेपरलेस बैंकिंग और शाखाओं में स्थान को ग्राहकोन्मुख बनाने की दृष्टि से अभिलेखों का डिजिटल इजेशन करने के लिए दस्तावेज प्रबंधन प्रणाली (डीएमएस) स्थापित की गई है। यह बैंक द्वारा एक बहुत महत्वाकांक्षी परियोजना है जिसके अंतर्गत 3200 शाखाओं से संबन्धित लगभग 22 करोड़ दस्तावेज स्कैन किए जा चुके हैं और चुनी गई शाखाओं में अब तक 2 लाख से अधिक स्वचालित की जगह खाली हुई है।

फिनटेक

बैंक वित्तीय सेवाओं के क्षेत्र में फिनटेक कंपनियों के जबरदस्त प्रभाव को समझता है। बैंक ऑफ बड़ौदा वर्ष 2016 में एक समर्पित फिनटेक वर्टिकल की स्थापना करने वाला पहला बैंक बना जिसने इन कंपनियों के साथ गठजोड़ करने में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। मार्च 2019 तक बैंक के पास 40 से अधिक साझेदार थे जो ऋण, भुगतान और नवोन्मेषी सेवाओं के क्षेत्र में विविध फिनटेक स्टार्ट अप के साथ कार्य कर रहे थे।

वर्ष के दौरान हमारी कुछ महत्वपूर्ण पहल निम्नानुसार रही:

1. भुगतान - टू कॉलर पे. बैंक भीम बड़ौदा पे यूपीआई सेवाओं के उपयोग से डिजिटल भुगतान के लिए 'टू कॉलर-पे' पर लाइव होने वाला सार्वजनिक क्षेत्र का पहला बैंक बन गया है। इस गठजोड़ से हमें पूरे देश से 60 मिलियन टेक-सेवी ग्राहकों तक पहुँच प्राप्त हो गई है। बैंक ने लाइव होने के 6 माह के भीतर ही 166 करोड़ रुपये के लेनदेन जेनरेट किए हैं।
2. बाँब नवोन्मेषी केंद्र - बैंक ने आईआईटी मुंबई के साथ उनके कैपस में बाँब नवोन्मेषी केंद्र (बाँबआईसी) की स्थापना के लिए समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं। बाँबआईसी अपनी तरह का पहला बीएफएसआई -एकेडेमियां साझेदार है जो कि एक सशक्त परिवेश में कार्य करने की सुविधा उपलब्ध कराता है और जिसका लक्ष्य भारत में नवोन्मेषिता और उद्यमिता संस्कृति को बढ़ावा देना है। बैंक का यह विश्वास है कि बाँबआईसी न केवल रोजगार सृजन में सहायता प्रदान करेगा, बल्कि यह बीएफएसआई उद्योग द्वारा अग्रणी तकनीकी सोल्यूशन को अपनाने पर भी जोर देगा।

शेयर्ड सेवाएं

बैंक ने 4 प्रमुख कोर क्षेत्रों - ग्राहक सेवा, कार्य दक्षता, गति और जोखिम प्रबंधन- को केन्द्र में रखते हुए एक पूर्ण स्वामित्व की अनुषंगी बड़ौदा ग्लोबल शेयर्ड सर्विसेस लि. (बीजीएसएस) स्थापित की है। बैंक के डीजीटाइजेशन और केन्द्रीयकरण रणनीति में यह अंतर्निहित है। कई प्रक्रियाओं को गिफ्ट सिटी, गांधीनगर और हैदराबाद स्थित अत्याधुनिक शेयर्ड सेवाएं (एसएससी) बैंक-ऑफिस परिचालन केंद्रों में अंतरित कर दिया गया है। केन्द्रीयकरण से न केवल लेनदेन लागत में कमी आई है बल्कि जोखिम प्रबंधन नियंत्रण और अनुपालन में भी सुधार हुआ है। वर्ष के दौरान एसएससी ने, शेयर्ड सर्विसेस सेंटर बैंक के बैंक-ऑफिस प्रक्रियाओं के केन्द्रीयकरण और जोखिम प्रबंधन स्वरूपा को बढ़ाने में महत्वपूर्ण प्रगति हासिल की है। एसएससी में निम्न कार्यों का केन्द्रीयकरण किया गया है:



1. सभी जमा खाता खोलने, व्यापार व विदेशी मुद्रा कारोबार (विदेशी) और खुदरा बंधक ऋण प्रोसेसिंग का माइग्रेशन
2. पेंशन परिचालन
3. डिजिटल बैंकिंग व क्रेडिट कार्ड परिचालन
4. ग्राहकों के लिए कॉल सेंटर

कुछ चुनिन्दा शाखाओं और कार्यालयों से संबन्धित कृषि परिचालन, घरेलू व्यापार, अन्य शाखा लेनदेन (एफडी, खाता रखरखाव आदि) और एमएसएमई परिचालन प्रायोगिक तौर पर माइग्रेट किए जा रहे हैं। एसएससी में 800 से अधिक पूर्णकालिक कर्मचारी नॉन-वॉइस (लेनदेन प्रक्रिया) में और गिफ्ट सिटी के कॉल सेंटर में लगभग 750 पूर्णकालिक कर्मचारी कार्यरत हैं जिससे मुंबई और हैदराबाद में व्यवसाय निरंतरता योजना (बीसीपी) के अंतर्गत चिन्हित प्रक्रियाओं और गतिविधियों का 65% से अधिक का केन्द्रीयकरण कार्य पूरा हो गया है।

वित्तीय वर्ष 2019 के दौरान एसएससी ने डिजिटल प्रोसेसिंग की दृष्टि से ग्राहकों को 24x7 घंटे सेवा प्रदान करने के लिए अत्याधुनिक सुविधा आरंभ की है। इससे कुल समय अवधि और हो रही त्रुटियों में भी काफी कमी आई है जो कि विशिष्ट भूमिका और “पहली बार सही” की अवधारणा पर कार्य करने की वजह से है। प्रत्येक लेनदेन/उत्पाद के लिए समय और गति का अध्ययन किया गया है जिससे उपयोगिता और उत्पादकता में निरंतर सुधार हुआ है।

परिचालनगत विशिष्टताएं:

1. बीजीएसएस 24 घंटे कार्य करता है और आईएसओ प्रमाणित है।
2. सभी वर्गों में बेहतर उत्पादकता के लिए बारंबार किए जा रहे कार्यों का ऑटोमेशन और प्राथमिकता प्रोसेसिंग के लिए त्वरित माध्यमों की स्थापना पर जोर। एसएससी आईटी टीम के साथ मिलकर रोबोटिक्स, एआई व मशीन लर्निंग आधारित एप्लीकेशन पर कार्य कर रहा है
3. 650 से अधिक स्टाफ को शाखाओं में बिक्री और अन्य सेवाओं के लिए भेज दिया गया है।
4. व्यापार व विदेशी मुद्रा ग्राहकों के लिए चेकबुक, स्वागत किट, ईमेल/एसएमएस अलर्ट का ऑटोमेशन

एसएससी बैंक के जोखिम प्रबंधन को सशक्त बनाने के लिए लेनदेन/प्रक्रिया के प्रत्येक स्तर पर पुरजोर नियंत्रण स्थापित करता है।

विपणन

बैंक ने उत्पादों और सेवाओं की मार्केटिंग के लिए एक एकीकृत रणनीति अपनाई है जिसकी पहुंच बहु- ग्राहक संपर्क बिंदुओं तक फैली हुई है। हम नए कथनों का सृजन करते हैं जो हमारी ग्राहक सेवा को विशिष्टता देते हैं और ग्राहकों को हमारे ब्रांड के साथ जुड़े रहने में सहायक होते हैं।

वित्तीय वर्ष 2019 के दौरान बैंक, सभी संचार माध्यमों में बना रहा जैसे कि प्रिंट, डिजिटल, आउट-ऑफ-होम (OOH), टेलीविजन और रेडियो जिसमें ब्रांड के लिए एडेड और अनएडेड रिकॉल को बढ़ाने हेतु ब्रांड और उत्पाद दोनों के लिए अभियान चलाया गया था। बैंक ने डीडी नेशनल पर दो प्रायोजित शो - “हुनरबाज” और “हम हैं हुनरबाज”, सीएनबीसी आवाज पर - “कोशिश हमारी सफलता आपकी” जैसे कार्यक्रमों पर अपने लाभार्थियों के वास्तविक जीवन पर आधारित प्रेरणादायक कहानियों को प्रदर्शित करके जागरूकता पैदा करना आरंभ किया है। हमारे ब्रांड एंबेसडर पी. वी. सिंधु और के. श्रीकांत ने विभिन्न दर्शकों तक पहुंचने में हमारी मदद की।

वर्ष के दौरान, बैंक ऑफ बड़ौदा में विजया बैंक और देना बैंक के त्रिपक्षीय विलय की प्रक्रिया के संबंध में बैंक द्वारा एक सफल अभियान चलाया गया और इस ऐतिहासिक

समामेलन की घोषणा “बेहतर से बेहतर” तथा पावर ऑफ थ्री” थीम के साथ हुई जिससे काफी सराहा गया। बच्चों को मुख्य भूमिका में रखते हुए इस अभियान ने न केवल दिलों को जीता बल्कि तीनों ब्रांडों के सम्मिलित विरासतों को भी उजागर किया जिससे ब्रांड रिकॉल बढ़ी है।

डिजिटलाइजेशन और नई युवा पीढ़ी के विस्तृत ग्राहक-आधार को ध्यान में रखते हुए, हम डेटा-लेड और मैट्रिक-संचालित डिजिटल मार्केटिंग के लिए बिल्डिंग ब्लॉक लगाने के लिए डिजिटल मार्केटिंग इकोसिस्टम का लाभ उठा रहे हैं। बैंक ऑफ बड़ौदा को एक अभिलाषापूर्ण ब्रांड के रूप में स्थापित करने के उद्देश्य से बैंक ने पूरे वर्ष के दौरान 50 से अधिक डिजिटल अभियान चलाए, जो उपयुक्त सामग्री प्रदान करके डिजिटल ऑडियंस को शामिल करते हुए उन्हें शिक्षित और सशक्त बनाता है और उनके अनुभवों, रिसपोन्स और क्षमताओं का लगातार विश्लेषण कर, समझ कर और सुधार कर उनकी बैंकिंग आवश्यकताओं को पूरा करता है। बैंक ने नेटीजेंस को शामिल करने और उनसे जुड़ने के लिए सोशल मीडिया चैनलों पर सर्च इंजन ऑप्टिमाइजेशन और ऑर्गेनिक ग्रोथ पर ध्यान केंद्रित किया है। बैंक की सोशल मीडिया उपस्थिति का विवरण नीचे दिया गया है:

सोशल मीडिया चैनल्स	31.03.2019 के आंकड़े (लाइक्स / फॉलोअर्स की संख्या)
फेसबुक लाइक्स	10,52,000+
ट्विटर फॉलोअर्स	68,000+
यूट्यूब सब्सक्राइबर्स	24,300+
लिंक्डइन फॉलोअर्स	48,000+
इंस्टाग्राम फॉलोअर्स	49,200+

बैंक का शाखा नेटवर्क

31 मार्च, 2019 को, बैंक का शाखा नेटवर्क निम्नानुसार था:

	31.03.2018		31.03.2019	
	शाखाओं की संख्या	कुल में % हिस्सा	शाखाओं की संख्या	कुल में % हिस्सा
घरेलू शाखाएं				
महानगरीय	1167	21.35%	1203	21.66%
शहरी	930	17.01%	959	17.27%
अर्ध - शहरी	1537	28.11%	1546	27.84%
ग्रामीण	1833	33.53%	1845	33.23%
कुल	5467	100.00	5553	100.00
विदेशी शाखाएं/ कार्यालय (अनुषंगियों की संख्या एवं प्रतिनिधि कार्यालय सहित)	106		100	

बैंक ने 92 नई घरेलू शाखाएं खोली और उनमें से 6 को मौजूदा शाखाओं के साथ मिला दिया।

करेंसी चेस्ट

वर्ष के दौरान वाडकरा (केरला) और कनेडी एवेन्यू (अमृतसर) में दो करेंसी चेस्ट के खुलने से बैंक की करेंसी चेस्ट की संख्या 98 से बढ़कर 100 हो गई। ये करेंसी चेस्ट भारतीय रिजर्व बैंक की ओर से बैंक को प्रभावी नकदी प्रबंधन और सुरक्षा में सहायता करती हैं। सभी करेंसी चेस्ट व शाखाओं में नोट सॉर्टिंग मशीन दिए गए हैं। ये करेंसी चेस्ट शाखाओं में प्रभावी नकदी प्रबंधन में भी सहायता करती हैं।

कार्पोरेट सामाजिक दायित्व (सीएसआर)

बैंक की विरासत में, सामाजिक और आर्थिक विकास हेतु अपने विभिन्न विकास कार्यों के जरिए समाज सेवा का एक लंबा इतिहास है। एक जिम्मेदार कार्पोरेट नागरिक के तौर पर बैंक समाज कल्याण में, विशेष रूप से समाज के कमजोर वर्गों को सहायता देने और उनके जीवन में एक प्रभावी और सतत परिवर्तन लाने के लिए सदैव प्रयासरत रहता है। लाभदायक रोजगार के लिए कौशल विकास प्रशिक्षण, मानव कल्याण और महिला एवं किसानों के उत्थान के लिए सामाजिक गतिविधियां बैंक के प्रमुख केंद्र बिन्दु हैं। बैंक कई संस्थाओं को सहायता प्रदान करता है जो कमजोर वर्ग और ग्रामीण नागरिकों के सामाजिक आर्थिक कल्याण व सामुदायिक विकास कार्यों में सेवारत हैं।

बैंक ने देश में 7 राज्यों में 49 बड़ौदा स्वरोजगार संस्थान (बीएसवीएस) और आरएसईटीआई केंद्र स्थापित किए हैं। ये केंद्र स्वरोजगार पाने के लिए ग्रामीण एवं अर्धशहरी केन्द्रों के युवाओं के लिए कौशल विकास कार्यक्रम चलाते हैं। अब तक इन संस्थाओं ने 12,990 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए हैं जिनमें 3,64,995 युवाओं को प्रशिक्षित किया गया, जिनमें से 2,37,507 को रोजगार मिल गया है या उन्होंने खुद के उद्यम स्थापित किए हैं। इसमें सफलता का अनुपात 65% है। वित्तीय वर्ष 2018 के दौरान आरएसईटीआई के समग्र निष्पादन/कार्यों के आधार पर हमारी 25 बीएसवीएस केन्द्रों को 'ए/ए' (अतिउत्कृष्ट) श्रेणी प्राप्त हुई। 20 बड़ौदा आरएसईटीआई बैंक के अपने परिसर में ही कार्यरत हैं।

बैंक ने 8 राज्यों में 51 वित्तीय साक्षरता व ऋण परामर्श केंद्र (एफएलसीसी) स्थापित किए हैं जो ग्रामीण व शहरी जनता को औपचारिक वित्तीय क्षेत्र में उपलब्ध विभिन्न उत्पादों और सेवाओं से संबन्धित सूचना और सलाह देते हैं। ये केंद्र ऐसी गतिविधियां आयोजित करते हैं जिनसे वित्तीय साक्षरता, बैंकिंग सेवाओं के प्रति जागरूकता, डिजिटल बैंकिंग, वित्तीय योजना और किसी व्यक्ति को ऋण जाल में फंसने से बचने से संबन्धित जागरूकता बढ़े।

जोखिम गवर्नेंस एवं आंतरिक नियंत्रण

जोखिम पर अधिक ध्यान देना और गवर्नेंस फ्रेमवर्क का समर्थन करने में जोखिम से निपटने और उसका प्रबंध करने हेतु बैंक के स्तर पर विभिन्न जिम्मेदारियों का निर्धारण करना शामिल है। प्रायः जिसका "बचाव की तीन पंक्तियां" के रूप में उल्लेख किया जाता है, उन तीनों पंक्तियों में से प्रत्येक की महत्वपूर्ण भूमिका है। ये निम्नानुसार हैं:

- बचाव की प्रथम पंक्ति: इसमें सभी कर्मचारियों का समावेश है, क्योंकि उन्हें जोखिम का प्रभावी प्रबंधन एवं विनियमों, बैंक की पालिसियों और दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करना है।
- बचाव की दूसरी पंक्ति: इसमें जोखिम नियंत्रण के ऑनर, जोखिम प्रबंधन कार्यालय एवं अनुपालन कार्यों का समावेश है। यह बचाव की प्रथम पंक्ति से स्वतंत्र रूप से इंटरप्राइज आधार पर जोखिम की पहचान, आकलन, मानिटरिंग एवं रिपोर्टिंग के लिए जिम्मेदार है।
- बचाव की तीसरी पंक्ति: यह आंतरिक जोखिम आधारित और अन्य लेखापरीक्षा करके आंतरिक लेखापरीक्षा कार्य द्वारा उपलब्ध कराया गया स्वतंत्र आश्वासन है। इसकी समीक्षा निदेशक मंडल को यह आश्वासन उपलब्ध कराती है कि समग्र गवर्नेंस फ्रेमवर्क तथा जोखिम गवर्नेंस फ्रेमवर्क प्रभावी है और पालिसियां और प्रक्रियाएं उपलब्ध हैं तथा उन्हें

निरंतर लागू किया जाता है। लेखापरीक्षा कार्य की भूमिका सुव्याख्यायित है और उनका निदेशक मंडल की लेखापरीक्षा समिति द्वारा अवलोकन किया जाता है।

जोखिम प्रबंधन एवं अनुपालन

जोखिम बैंकिंग कारोबार का एक अविभाज्य अंग है और बैंक जोखिम एवं रिटर्न के बीच उचित संबंध स्थापित करना चाहता है। सतत एवं निरंतर वृद्धि सुनिश्चित करने के लिए, बैंक ने एक सक्षम जोखिम प्रबंधन फ्रेमवर्क विकसित किया है, जिससे कि बैंक द्वारा स्वीकृत जोखिमों का ठीक से मूल्यांकन और निगरानी हो सके। बैंक अपनी कारोबार गतिविधियों को निर्धारित जोखिम की सीमा के भीतर और बैंक के निदेशक मण्डल द्वारा अनुमोदित नीतियों के अनुसार संचालित करता है। विभिन्न प्रकार के जोखिमों पर निगरानी रखने के कार्य को सरल बनाने के लिए निदेशक मण्डल की विनिर्दिष्ट समितियों का गठन किया गया है। बैंक ने निदेशक मण्डल की जोखिम प्रबंधन समिति का भी गठन किया है, जो विभिन्न प्रकार के जोखिमों के मध्य अंतर संबंधों का निरीक्षण करती है तथा जो इस क्षेत्र के विशेषज्ञों द्वारा समर्थित है। प्रत्येक प्रकार के जोखिम के लिए गवर्नेंस फ्रेमवर्क से बैंक के निदेशक मंडल या निदेशक मण्डल की समितियों द्वारा समय-समय पर नीतियां अनुमोदित की गई हैं।

बैंक के पास व्यापक आंतरिक पूंजी पर्याप्तता आकलन की प्रक्रिया और दबाव परीक्षण की नीति है। सामान्य और दबाव दोनों स्थितियों के तहत पिल्लर 2 जोखिम जैसे कि तरलता जोखिम, ब्याज दर जोखिम, एकाग्रता जोखिम तथा पूंजी पर्याप्तता को मौजूदा नीतियों के अनुसार उसका मूल्यांकन करते हैं। हमारे बैंक के भीतर विभिन्न जोखिमों का मूल्यांकन और प्रबंधन करने के लिए प्रक्रिया की एक संक्षिप्त रूपरेखा निम्नानुसार है :

उद्यम जोखिम प्रबंधन एवं जोखिम-वहन क्षमता विवरण

व्यवसाय के विभिन्न पहलुओं के लिए समग्र बैंक में सशक्त जोखिम प्रबंधन संस्कृति को बढ़ावा देने, सभी जोखिमों की जल्द पहचान, मूल्यांकन, मापन, एकत्रीकरण और प्रबंधन में मदद करने और पूंजी आबंधन की सुविधा के लिए एक व्यापक उद्यम जोखिम प्रबंधन दृष्टिकोण की आवश्यकता है। सभी जोखिम ओवरआर्चिंग रिस्क मैनेजमेंट फ्रेमवर्क द्वारा स्वीकृत हैं और पर्याप्त रूप से सुरक्षित किए गए हैं।

बैंक सभी स्तरों पर कर्मचारियों को प्रशिक्षण प्रदान करके और विभिन्न स्थानीय कार्यशालाओं का आयोजन करके एक मजबूत जोखिम जागरूकता संस्कृति विकसित करने का प्रयास कर रहा है।

ऋण जोखिम

निदेशक मंडल द्वारा अनुमोदित फ्रेमवर्क के माध्यम से क्रेडिट जोखिम का प्रबंधन किया जाता है जो अंतर्राष्ट्रीय स्तर के सर्वोत्तम व्यवहारों के अनुरूप नीतियां, प्रक्रियाओं तथा रिपोर्टिंग पद्धति को निर्धारित करते हैं। बेहतर ऋण संस्कृति और एक सुगठित ऋण अनुमोदन प्रक्रिया की स्थापना के लिए जोखिम मूल्यांकनकर्ताओं और व्यावसायिक कार्यों की स्वतंत्रता पर पर्याप्त ध्यान दिया जाता है। स्वतंत्र मॉडल सत्यापनकर्ताओं द्वारा उनके विवेकाधीन शक्ति, सटीकता और स्थिरता के साथ क्रेडिट जोखिम मापन मॉडल को सत्यापित किया जाता है।

बैंक को इन कुछ वर्षों में आंतरिक रेटिंग में अच्छा अनुभव रहा है, जिससे 31 मार्च, 2013 से बेसल II दिशानिर्देशों के तहत क्रेडिट जोखिम के फाउंडेशन



में आंतरिक रेटिंग (एफआईआरबी) को चलाने के लिए नियामक की स्वीकृति प्राप्त करने में सक्षम बना है। आईआरबी दृष्टिकोण के अंतर्गत बैंक ने ऋण जोखिम के लिए पूंजी आवश्यकता का निर्धारण करने के लिए अपना अनुभव सिद्ध मॉडल विकसित किया है।

बैंक ने क्रेडिट संकेन्द्रण प्रबंधन करने हेतु उद्योगों, क्षेत्रों और ऋणकर्ताओं के लिए विवेकशील उच्च सीमाएं तय कर रखी हैं। पोर्टफोलियो समीक्षा कक्ष, क्षेत्रवार एक्सपोजर, ऋण संकेन्द्रण, रेटिंग विभाजन तथा माइग्रेशन की समीक्षा करता है।

शेयरधारकों के लिए 'आर्थिक मूल्यवर्धन' की दृष्टि से क्रेडिट जोखिम एक्सपोजर के मूल्यांकन हेतु कॉर्पोरेट क्रेडिट एक्सपोजर के लिए रिस्क अडजेस्टेड रिटर्न ऑन असेट (आरएआरओसी) फ्रेमवर्क को भी लागू किया है।

बाजार जोखिम

बाजार जोखिम का अर्थ बाजार दरों या ट्रेडिंग पोर्टफोलियो के मूल्यों में प्रतिकूल परिवर्तन के कारण अर्जन या आर्थिक मूल्य के नुकसान का जोखिम है। विभिन्न बाजार उत्पादों के आर्थिक मूल्य में बदलाव मुख्य कारकों जैसे ब्याज दरों, विनिमय दरों, आर्थिक विकास तथा कारोबार विश्वास में परिवर्तन के कारण है। बैंक ने अपने ट्रेजरी-कार्यों को नियंत्रित करने और उनकी निगरानी करने के लिए पूर्णतः निर्धारित नीतियां बनाई हैं जो बाजार जोखिम स्थितियों को सम्हालती है।

बैंक दैनिक आधार पर अवधि, संशोधित अवधि, पीवी 01 और जोखिम पर मूल्य (वीएआर) के माध्यम से अपनी ट्रेडिंग बुक में ब्याज दर के जोखिम का आकलन करता है और निगरानी करता है। विदेशी मुद्रा जोखिम का दैनिक आधार पर निवल एक रात की प्रारंभिक सीमा (एनओओपीएल), वीएआर सीमा, कुल गैप सीमाएं (एजीएल), व्यक्तिगत गैप सीमाएं (आईजीएल) के संदर्भ में आकलन किया जाता है और निगरानी की जाती है। इक्विटी मूल्य जोखिम का वीएआर सीमाओं और पोर्टफोलियो आकार सीमाओं के माध्यम से आकलन किया जाता है और उसकी निगरानी की जाती है। लेनदेन स्तर पर, स्टॉप हानि सीमा और डीलर-वार सीमा निर्धारित और कार्यान्वित की गई है। अपने दबाव परीक्षण फ्रेमवर्क के तहत, बैंक त्रैमासिक आधार पर अपनी व्यापारिक बही-पोर्टफोलियो का व्यापक दबाव परीक्षण करता है।

आस्ति देयता प्रबंधन

तरलता जोखिम, अपेक्षित तथा अनपेक्षित नकदी तथा संपार्श्विक दायित्व को उचित लागत पर पूरा करने की असमर्थता है। बैंक में तरलता जोखिम का, प्रवाह दृष्टिकोण तथा स्टॉक दृष्टिकोण और भारतीय रिजर्व बैंक के मौजूदा दिशानिर्देशों के अनुसार अन्य विवेकपूर्ण निर्धारणों से आकलन किया जाता है तथा मॉनीटर किया जाता है। बैंक ने तरलता मानकों पर बेसल III फ्रेमवर्क, तरलता कवरेज अनुपात, तरलता जोखिम मॉनीटरिंग टूल्स और एलसीआर घोषणा मानकों को कार्यान्वित कर दिया है। एलसीआर मानकों का ध्येय यह सुनिश्चित करना है कि बैंक पर्याप्त भार रहित उच्च कोटि की आस्तियां रखे जिन्हें नकदी में बदला जा सके जो पर्यवेक्षकों द्वारा निर्धारित महत्वपूर्ण गंभीर तरलता दबाव परिवेश 30 कैलेंडर दिनों की आवश्यकता को पूरा कर सकें। बैंक हमेशा एकल के साथ-साथ समेकित आधार पर भी एलसीआर के निर्धारित स्तर से ऊपर रहा है।

बैंकिंग बही में ब्याज दर जोखिम (आईआरआरबीबी) संवेदनशील आस्तियों और देयता के बीच अंतर के कारण उत्पन्न होता है जो कि बाजार में ब्याज

दरों में परिवर्तन के साथ बैंक की आय/इक्विटी के आर्थिक मूल्य पर प्रतिकूल प्रभाव डाल सकता है। बैंकिंग बही में ब्याज दर जोखिम की निगरानी और उसके आकलन के लिए बैंक पारंपरिक अंतर विश्लेषण, जोखिमपूर्ण आय और इक्विटी की संशोधित अवधि जैसे जोखिम प्रबंधन टूल्स का प्रयोग करता है। [एनआईआई] निवल ब्याज आय की गतिविधियों के लघु अवधि प्रभाव का निर्धारण "जोखिम पर आय" एप्रोच के माध्यम से किया जाता है, इसमें वक्र जोखिम में समान हस्तांतरण, आय वक्र जोखिम, आधार जोखिम तथा अंतःस्थापित विकल्प जोखिम भी शामिल हैं। ब्याज दर बदलाव का दीर्घावधि प्रभाव इक्विटी के बाजार मूल्य (एमवीई) में परिवर्तन के माध्यम से आकलन किया जाता है और उसकी निगरानी की जाती है।

परिचालनगत जोखिम

परिचालनगत जोखिम के व्यवस्थित, सम्पूर्ण और एकीकृत प्रबंधन के लिए हमारे बैंक ने वेब आधारित परिचालनगत जोखिम प्रबंधन सिस्टम एसएसएस एंटरप्राइज संहिता, जोखिम और अनुपालन (ईजीआरसी) का क्रियान्वयन किया है। संव्यवहार स्तर पर परिचालनगत जोखिम को कम और नियंत्रित करने के लिए बैंक ऑफ़ बड़ौदा ने केवायसी/एमएल/सीएफटी दृष्टिकोण से सभी घरेलू संव्यवहारों की निगरानी करने के लिए केंद्रीकृत संव्यवहार निगरानी इकाई की स्थापना की है। बैंक ने कई बैंक ऑफिस गतिविधियों को केंद्रीकृत करने के माध्यम से संव्यवहारों (बैंक ऑफिस) को कार्यान्वित करते हुए ग्राहक इंटरफेस (फ्रंट ऑफिस) को अलग किया है। फोरेक्स लेनदेन में परिचालनगत जोखिमों को कम करने के लिए बैंक ने फोरेक्स लेनदेन के लिए केंद्रीकृत ट्रेड फ़ाइनेंस बैंक ऑफिस (टीएफबीओ) की स्थापना की है। प्रमुख जोखिम संकेतक कार्यक्रम (केआरआई), जोखिम नियंत्रण और स्व मूल्यांकन कार्यक्रम (आरसीएसए) और मूल कारण विश्लेषण की शुष्कात ने नियंत्रण के परिवेश को और मजबूत किया है।

बेहतर धोखाधड़ी जोखिम प्रबंधन के लिए बैंक, इंटरप्राइज फ्रॉड रिस्क मैनेजमेंट सोल्यूशन (ईएफआरएमएस) के प्रथम चरण का क्रियान्वयन कर चुका है एवं द्वितीय चरण को लागू करने की प्रक्रिया में है।

बासल III कार्यान्वयन

भारतीय बैंकों द्वारा 1 अप्रैल 2013 से बासेल III पूंजी विनियमों का कार्यान्वयन किया गया है। इस कार्यान्वयन के लिए एक ओर पूंजी की व्यापक गुणवत्ता एवं मात्रा की आवश्यकता होती है, वहीं दूसरी ओर परिष्कृत प्रकटीकरण की भी आवश्यकता है। बैंक की कोर पूंजी में सुधार करने तथा वृद्धि करने के लिए भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा मार्च 2016 में एफसीटीआर, डीटीए तथा पुनर्मूल्यन आरक्षित निधियों को शामिल करने के लिए नए उपाय किये हैं। बैंक ने मार्च 2016 से पूंजी संरक्षण बफर (सीसीबी) रखना शुरू किया है और वित्त वर्ष 2020 तक 2.5% के निर्धारित न्यूनतम स्तर को प्राप्त कर लेगा।

बैंक ने भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा निर्धारित ट्रांजिशनल व्यवस्था के अनुसार नियामक अनिवार्य तरलता कवरेज अनुपात (एलसीआर) को भी बनाए रखा है।

अनुपालन

अनुपालन कार्यकलाप बैंक के कॉर्पोरेट गवर्नंस संरचना में एक महत्वपूर्ण घटक है। बैंक ने अच्छी तरह से प्रलेखित अनुपालन नीति के साथ साथ एक सुदृढ़ अनुपालन प्रक्रिया को स्थापित किया है जो बैंक के अनुपालन का दर्शन, भूमिका और अनुपालन विभाग का गठन, उसके स्टाफ की संरचना और उनकी विशेष जिम्मेदारियों को रेखांकित करता है।

अनुपालन प्रणाली बैंक के वरिष्ठ प्रबन्धन और निदेशक मंडल को लागू कानूनों, नियमों और वैश्विक मानकों पर सलाह देती है और इस क्षेत्र में हो रही प्रगति से उनको अवगत कराती है। यह बैंक के व्यवसाय स्टाफ और नामित अनुपालन अधिकारियों के साथ साथ कर्मचारियों के लिए आवधिक प्रशिक्षण एवं कार्यशाला के द्वारा अनुपालन के मामलों पर उन्हें शिक्षित करती है। इस उद्देश्य के लिए बैंक की साइट पर नॉलेज मैनेजमेंट टूल को भी अपलोड किया गया है। बैंक ने अनुपालन प्रणाली को और सुदृढ़ बनाने के लिए बैंक में प्रत्येक स्तर पर प्रमाणीकरण और विभिन्न नियामक, सांविधिक और आंतरिक दिशानिर्देशों की निगरानी के लिए एक वेब आधारित अनुपालन प्रबन्धन समाधान को कार्यान्वित किया है।

केवायसी / एएमएल अनुपालन

बैंक के पास एक सुपरिभाषित केवायसी-एएमएल-सीएफटी नीति है। इस नीति के आधार पर, धन-शोधन निवारण अधिनियम (पीएमएलए) 2002 के अंतर्गत बैंक के केवायसी मानदंडों, एएमएल मानकों एवं सीएफटी उपायों तथा बैंक के दायित्वों को कार्यान्वित किया जाता है। बैंक के पास वित्तीय आसूचना एकक (एफआईयू - आईएनडी) को प्रस्तुत करने के लिए नकद लेन-देन रिपोर्ट (सीटीआर) को इलेक्ट्रॉनिक स्म से जनरेट करने हेतु विस्तृत प्रणाली है। बैंक इलेक्ट्रॉनिक स्म से जाली मुद्रा रिपोर्ट (सीसीआर), गैर लाभकारी संगठनों की लेन-देन रिपोर्ट (एनटीआर) और क्रॉस बॉर्डर वायर ट्रांसफर (ईएफटी) रिपोर्ट को एफआईयू - आईएनडी, नई दिल्ली के पोर्टल पर प्रत्येक माह निर्धारित समय-सीमा में प्रस्तुत करता है।

बैंक ने केन्द्रीय लेन-देन निगरानी इकाई (सीटीएमयू) की स्थापना की है और ग्राहकों के खातों में संदिग्ध लेन-देन पैटर्न की निगरानी और पहचान तथा सिस्टम में पूर्व परिभाषित अलर्ट मानदंड के आधार पर सिस्टम आधारित लेन-देन अलर्ट जनरेट करने के लिए एक एएमएल सॉल्यूशन स्थापित किया है। ग्राहकों के खातों का अर्धवार्षिक आधार पर सिस्टम आधारित जोखिम वर्गीकरण किया जाता है। भारतीय रिजर्व बैंक के वर्तमान दिशा-निर्देशों के अनुसार धन शोधन जोखिम वर्गीकरण करने के पश्चात उच्च जोखिम वाले ग्राहकों का अर्धवार्षिक आधार पर पुनः केवाईसी किया जाता है। इस उद्देश्य से, बैंक ने ऐसे ग्राहकों की पहचान एवं उनके लिए सूचना जनरेट करने तथा उन्हें अपेक्षित केवाईसी दस्तावेज जमा करने संबंधी सूचना प्रेषित करने हेतु स्वचालित प्रक्रिया विकसित की है।

बैंक ने ई-केवाईसी प्रमाणीकरण के लिए ग्राहकों की स्वैच्छिक घोषणा पर यूआईडीएआई के साथ मिलकर आधार आधारित ई-केवाईसी भी लागू किया है।

भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशानुसार बैंक अपने सभी मौजूदा ग्राहकों के लिए विशिष्ट ग्राहक पहचान कोड (यूसीआईसी) आवंटित करने की प्रक्रिया में है और भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार वैयक्तिक ग्राहकों को सीकेवायसी नंबरों के आवंटन के लिए सेंट्रल केवायसी रजिस्ट्री को लागू किया है। लाभार्थी स्वामित्व के संबंध में दिशानिर्देशों का सख्ती से अनुपालन हो रहा है।

आंतरिक लेखा परीक्षा

बैंक का केन्द्रीय आंतरिक लेखा परीक्षा प्रभाग (सीआईएडी) आंतरिक लेखा परीक्षा के लिए उत्तरदायी है। सीआईएडी शाखाओं और कार्यालयों की जोखिम आधारित लेखा परीक्षा के अलावा विभिन्न प्रकार की लेखा परीक्षा

करता है। निदेशक मंडल की लेखा परीक्षा समिति समग्र आंतरिक लेखा परीक्षा कार्यकलापों की निगरानी करता है और बैंक के आंतरिक लेखा परीक्षा, समवर्ती लेखा परीक्षा, आईएस लेखा परीक्षा और अन्य सभी लेखा परीक्षा कार्यकलापों को प्रभावी बनाने के लिए मार्गदर्शन प्रदान करता है। समिति बैंक में कार्यपालकों की लेखा परीक्षा समिति और आंतरिक लेखा परीक्षा विभाग के कार्यकलापों की निगरानी करती है।

सीआईएडी जोखिम आधारित आंतरिक लेखा परीक्षा नीति द्वारा लिए गए निर्णय की आवधिकता के अनुसार तेरह अंचल आंतरिक लेखा परीक्षा प्रभाग के माध्यम से शाखाओं / कार्यालयों के आंतरिक लेखा परीक्षण का कार्य करता है। बैंक की सभी शाखाएं जोखिम आधारित आंतरिक लेखा परीक्षा के अंतर्गत कवर हैं। वित्त वर्ष 2019 के दौरान लेखा परीक्षित 4,881 शाखाओं में से 4,151 शाखाएं (85.0%) न्यूनतम जोखिम में थी, 627 शाखाएं (12.9%) मध्यम जोखिम में थी, 101 शाखाएं (2.1%) उच्च जोखिम में थी और 2 शाखाएं (0.04%) अत्यधिक उच्च जोखिम वर्ग में थी।

बैंक ने प्रौद्योगिकी, इमेजिंग समाधान और डिजिटलीकरण के उपयोग के द्वारा गतिविधियों के केन्द्रीकरण पर ध्यान केन्द्रित करने वाली प्रक्रियाओं के साथ लेखा परीक्षा की व्यापक समीक्षा के लिए एक स्वतंत्र फर्म की सेवाएं ली हैं। लेखा परीक्षा स्मांतरण प्रक्रिया पूरी हो गई है और वित्तीय वर्ष के दौरान संशोधन के अंतर्गत संशोधित लेखा परीक्षा पद्धति की शुल्कात हो गई है।

ग्राहक सेवाएं

बैंक ने एक उत्कृष्ट ग्राहक अनुभव प्रदान करने की दिशा में ध्यान केंद्रित किया है। हमारा निरंतर यह प्रयास रहा है कि हम इस उद्योग में बेंचमार्क स्थापित करें तथा उत्पादों की उन्नति/नवोन्मेषिता, प्रक्रिया एवं सेवाप्रदाता के स्तर में अग्रणी रहें जो कि हमारे ग्राहकों को निर्बाद्ध सेवा प्रदान करने के लिए अनिवार्य है। हम ग्राहक सेवा में उतरोत्तर सुधार हेतु वॉइस ऑफ कस्टमर्स एवं एम्प्लोई, ग्राहक अनुभव में संगठन के लक्ष्य से जुड़े ग्राहक अनुभव लक्ष्य, “ग्राहक प्रथम की संस्कृति” का निर्माण करने तथा अनुभव (उत्पाद डिजाइन, प्रणाली एवं प्रक्रियाओं) को नया स्वस्व देते हुए उनकी आवश्यकताओं तथा अपेक्षाओं के बीच के अंतर को समझने एवं उसकी पहचान की दिशा में लगातार सक्रिय रहे हैं।

इस वर्ष हर संपर्क स्थल से सेवा में सुधार हेतु “ईज ऑफ बैंकिंग” केंद्र में रहा। “ईज ऑफ बैंकिंग” (पहुँच विस्तार एवं सेवा उत्कृष्टता) को सुनिश्चित करने के लिए पूरे वर्ष कई पहलें की गईं। बैंक ऑफ बड़ौदा को “ईज ऑफ बैंकिंग” जो कि भारत सरकार द्वारा शुरू की गई एक महत्वपूर्ण पहल है, उसमें सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में एक उत्तम प्रथा को आत्मसात करने व श्रेष्ठ ग्राहक सेवा प्रदान करने हेतु द्वितीय स्थान प्राप्त हुआ है।

बैंक द्वारा इस दिशा में उठाए गए कुछ कदम निम्नानुसार हैं:

- बैंक के पास बीमा और निवेश सहित वित्तीय सेवाओं की एक व्यापक श्रृंखला है जो ग्राहकों को ‘वन स्टॉप शॉप एक्सेस’ उपलब्ध कराते हैं। बैंक ने ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा करने की दिशा में चुनिन्दा ग्राहक सेगमेंट हेतु सेवा एवं विपणन कार्यनीति को अनुकूलित किया है। सभी बड़े शहरों में “बड़ौदा रेडियन्स” की शुल्कात की गई है। हमारे सभी ग्राहकों को अब निवेश एवं धन प्रबंधन सेवाएँ उपलब्ध हैं। बैंक के पास सर्वश्रेष्ठ निवेश सलाहकार और रिलेशनशिप मैनेजर हैं। “बड़ौदा रेडियन्स” ग्राहकों की सहायता हेतु अब एक समर्पित फोन बैंकिंग टीम उपलब्ध है।



- बैंक के लोकप्रिय मोबाइल बैंकिंग एप्लिकेशन के साथ घर से और मोबाइल से बैंकिंग में कई बार प्रयोग किए जाने वाले विकल्पों तथा फंक्शन (नामांकन पंजीकरण, खाता अंतरण हेतु अनुरोध, मीयादी जमा बंद करना, संपर्क स्थलों पर खाता विवरण एक नजर में) को जोड़ते हुए मोबाइल बैंकिंग को और अधिक आसान बना दिया गया है. बेहतर प्रयोक्ता अनुभव प्रदान करने हेतु इंटरनेट और अन्य विभिन्न डिजिटल एप्लिकेशन के नए फंक्शन के साथ इसे उन्नत बनाया जा रहा है.
- बैंक ऑफ बड़ौदा का संपर्क केंद्र अंग्रेजी और हिन्दी के अतिरिक्त 6 क्षेत्रीय भाषाओं के साथ उपलब्ध है. यह आपातकालीन स्थिति (कार्ड ब्लॉकिंग, पुनः जारी, भुगतान पर रोक), पूछ-ताछ अथवा शिकायतों को हैंडल करने के लिए 24 x 7 उपलब्ध है. यह हमारे 4 विदेशी स्थानों- मॉरीशस, बोत्सवाना, ओमान एवं युगांडा को भी सहायता प्रदान करता है.
- बैंक ने ग्राहकों को और अधिक सुविधा सुनिश्चित करने के लिए शिकायत मशीनरी में 'एंड टु एंड सुधार' का कार्य आरंभ किया है. इन सुविधाओं में एक व्यापक एवं सुस्थापित नीति, वास्तविक समय के आधार पर शिकायत की स्थिति की ट्रैकिंग, समय सीमा में स्वतः एस्केलेशन, दस्तावेज संलग्न करने हेतु विकल्प, समाधान की गुणवत्ता पर प्रतिक्रिया का विकल्प एवं शिकायत की पुनः सुनवाई के विकल्प भी शामिल हैं.
- सर्वोच्च स्तर पर, बैंक ने ग्राहक सेवा समिति का गठन किया है, जो बोर्ड की एक उप-समिति है जो ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में निरंतर सुधार के उद्देश्य से नीतियों के निर्माण और उनके अनुपालन के मूल्यांकन से संबंधित मुद्दों पर विचार करती है. बैंक ने ग्राहक सेवाओं पर प्रक्रिया और कार्यनिष्पादन लेखापरीक्षा पर एक स्थायी समिति भी बनाई है. इसके सदस्यों में दो प्रख्यात सार्वजनिक व्यक्तित्व, सभी कार्यपालक निदेशक और बैंक के सात विभाग प्रमुख शामिल हैं. यह समिति विद्यमान पद्धतियों और प्रक्रियाओं की समीक्षा करती है और ग्राहक सेवा पर भारतीय रिजर्व बैंक के निर्देशों का समय पर और प्रभावी अनुपालन देखती है. इसके अलावा, शाखा स्तर पर ग्राहक सेवा समितियाँ हैं जो ग्राहकों से सीधे बातचीत करती हैं.
- जबकि बैंक का ध्यान घर से बैंकिंग सुविधा को उन्नत करने पर है, तथापि आपका बैंक मिस्ट्री शॉपिंग/सेवा लेखा परीक्षा के माध्यम से शाखाओं के व्यापक नेटवर्क द्वारा प्रदान की जा रही सेवा स्तर की निगरानी भी कर रहा है. बैंक वरिष्ठ नागरिकों एवं दिव्यांगों हेतु "ईएएसई" पर विशेष फोकस करते हुए सभी ग्राहकों को बेहतर माहौल, बैठने की अधिक जगह तथा बेहतर बुनियादी सुविधाएं सुनिश्चित कर रहा है. कुछ प्रमुख शाखाओं का फेसलिफ्ट किया जा रहा है तथा ग्राहक अनुभव को उन्नत करते हुए एक प्रतिस्पर्धात्मक दिशा प्रदान करने के आशय से इन्हें एक नया स्वरूप दिया जा रहा है.
- बैंक वैकल्पिक वितरण प्रणाली (एटीएम तथा कैश रिसाइक्लर के अतिरिक्त)-सेल्फ सर्विस पास बुक, मल्टी फंक्शन कियोस्क, टैब बैंकिंग, बड़ौदा पोर्टल, भीम आधार के साथ टाई-अप, उन्नत यूपीआई एप्लिकेशन तथा राष्ट्रीय महत्व की अन्य पहलों जैसे भारत बिल पेमेंट सिस्टम के माध्यम से कठिनाई रहित बैंकिंग का परिचालन कर रहा है.
- बैंक ने विविध डिजिटल उत्पादों जैसे डेबिट कार्ड्स, मोबाइल बैंकिंग, इंटरनेट बैंकिंग, यूपीआई, भीम क्यूआर, भीम आधार तथा पीओएस

मशीन उपलब्ध कराते हुए 281 गावों को नकदी रहित गावों में परिवर्तित कर दिया है.

- जैसाकि पूर्व में उल्लेख किया गया है, बैंक लगातार अपनी आईटी संरचना को उन्नत कर रहा है और अपनी इस प्रक्रिया में डिजिटलीकरण को गति प्रदान कर रहा है. बैंक ने एक नई ऋण प्रोसेसिंग प्रणाली की शुरुआत की है जो आवेदन-पत्रों की अंतिम प्रक्रिया तक की ट्रैकिंग और ऋण संवितरण शीघ्र करता है. प्रत्येक संपर्क केन्द्र पर संपर्क और अनुभवों को बेहतर बनाने के लिए जल्द ही एक व्यापक सीआरएम उद्यम की शुरुआत की जाएगी.
- बैंक ने 'ग्राहक प्रथम' अभियान चलाया हुआ है और विभिन्न संपर्क केन्द्रों पर ग्राहकों तथा कर्मचारियों के अनुभवों पर उनसे निरंतर सुझाव मांगे जा रहे हैं. बैंक ऑफ बड़ौदा एक क्लाईंट फर्स्ट न्यूजलेटर "प्रथम" का भी प्रकाशन करता है जो सेवा उद्योग के क्षेत्र में किए जा रहे बेहतर कार्यपद्धतियों की चर्चा करता है और बड़ौदियन्स के "क्लाईंट फर्स्ट" से हुए अनुभवों को साझा किया जाता है.

एक बैंक के साथ ग्राहक की यात्रा में बैंक द्वारा प्रस्तावित उत्पादों एवं सेवाओं संबंधी पूछताछ से लेकर डिलिवरी तक कई स्तर आते हैं. बैंक ऑफ बड़ौदा बैंकिंग के हर स्तर पर ग्राहकों की अपेक्षाओं को पूरा करने एवं "ग्राहक की सराहना" सुनिश्चित करने हेतु प्रयासरत है.

आपके बैंक ने फॉरेस्टर्स इंडिया सीएक्स सूचकांक, 2018 में भारतीय बैंकों की रैंकिंग में चौथा स्थान हासिल किया है. फॉरेस्टर्स सीएक्स सूचकांक गणना करता है कि कंपनी ग्राहकों को किस प्रकार सफलता के अनुभव प्रदान कर रही है जिससे उनकी निष्ठा का सृजन होता है और वह बनी रहती है.

सतर्कता

बैंक में सतर्कता कार्यकलाप का लक्ष्य व्यवहार्यतः ईमानदारी से लिए गए निर्णयों का समर्थन करना तथा साथ ही साथ यह सुनिश्चित करना है कि कार्यस्थल पर कोई गलत कार्य न हो. संगठन के भीतर मौजूद ऐसी कमियों को, जिसके कारण संभाव्य वित्तीय हानि हो सकती है, पहचान कर उन्हें दूर करने के सुधारात्मक एवं निवारक उपाय पर जोर दिया जाता है.

संवेदनशील शाखाओं के लिए नियमित सतर्कता लेखापरीक्षा की जाती है और कर्मचारियों को सतर्कता न्यूज लेटर, परिपत्रों, बैठकों आदि के माध्यम से निवारक सतर्कता के पहलुओं पर जागरूक किया जाता है. सतर्कता मामलों के त्वरित निपटान को सुनिश्चित करके कर्मचारियों की जवाबदेही के मामलों की संख्या में कमी लाई गई है. ऑनलाइन सतर्कता मंजूरी, अनुशासनात्मक कार्यवाही की स्थिति तथा शिकायत प्रबंधन सिस्टम को शामिल करते हुए एक विशेष पोर्टल 'बॉब ई-विजिल' को संचालित किया गया है.

मानव संसाधन

बैंक के पास 55000 से अधिक कर्मचारियों का समृद्ध पूल है. बैंक अपने मानव संसाधन को मजबूत बनाने और विकसित करने के लिए लगातार पहल करता है जैसे भर्ती, कर्मचारियों की प्रशिक्षण आवश्यकताओं को पूरा करना, कर्मचारी नियोजन और क्षमता निर्माण.

दूसरे वॉयस ऑफ बड़ौदियन सर्वे में 87% कर्मचारियों की भागीदारी रही, जिसमें बैंक के कर्मचारियों ने उन्हें प्रभावित करने वाले विविध पहलुओं पर अपने विचारों, सुझावों एवं अभिमत को व्यक्त किया है. बैंक द्वारा शुरुकी गई विभिन्न मानव संसाधन पहलों के परिणामस्वरूप, पिछले सर्वेक्षण में समग्र

कर्मचारी नियोजन स्तर 55% से बढ़कर 63% हो गया. बैंक को जोम्बे द्वारा सर्वश्रेष्ठ 50 पीसीआई (पीपल कैपिटल इंडेक्स) कंपनियों में सम्मानित किया गया है.

वर्ष के दौरान निम्नलिखित पहलें की गईं जिनका हमारे बैंक के कार्यनिष्पादन और लाभ में प्रत्यक्ष एवं महत्वपूर्ण प्रभाव रहा है.

श्रम शक्ति योजना और भर्ती:

बैंक ने विभिन्न स्तरों पर कौशल-आधारित श्रम शक्ति आवश्यकताओं के आकलन के लिए एक नया वैज्ञानिक श्रमशक्ति नियोजन मॉडल तैयार किया है. इससे बैंक को भर्ती, तैनाती, पदोन्नति, प्रशिक्षण आदि जैसे महत्वपूर्ण रणनीतिक फैसले लेने में मदद मिलेगी.

बैंक ने वित्त वर्ष 2019 में प्रत्यक्ष भर्ती के माध्यम से 1,281 अधिकारियों और व्यवसाय सहयोगी के स्तर में 1,617 लिपिकीय संवर्ग की भर्ती की है. बैंक ने अपनी क्षमता सुदृढ़ करने और योग्य कर्मचारी में वृद्धि के लिए मुख्य क्षेत्रों में विशेषज्ञता रखने वाले विशेष स्टाफ की भर्ती भी की है.

बड़ौदा जेम्स विकास और सशक्तिकरण प्रबंधन प्रणाली

बैंक ने डिजिटल प्लेटफॉर्म पर सभी अधिकारियों के लिए कार्यनिष्पादन प्रबंधन प्रणाली (पीएमएस) वैज्ञानिक स्तर से मापने के लिए - बड़ौदा जेम्स (GEMS) (ग्रोथ एंड एम्पावरमेंट मैनेजमेंट सिस्टम) की शुल्कात की है जो पारदर्शी और कार्यनिष्पादन संचालित संस्कृति को स्थापित करने के लिए है. शाखा प्रमुखों की भूमिका के लिए परिलब्धि को भी बड़ौदा जेम्स के साथ लिंक किया गया है, क्योंकि यह केआरए की प्राप्ति का सटीक स्तर बताता है.

जॉब फैमिली:

वर्ष के दौरान बैंक में कर्मचारियों के संपूर्ण विकास को ध्यान में रखते हुए कर्मचारियों को जॉब फैमिली में आवंटित करने की अवधारणा की शुल्कात की गई है ताकि उन्हें विभिन्न भूमिकाओं में रखते हुए बेहतर अवसर प्रदान किए जा सकें जिसे प्रत्येक जॉब फैमिली के लिए मैप किया गया है. यह ढांचागत और समय पर नियोजन, एकस्पोजर एवं विकास सुनिश्चित करता है.

वैयक्तिक एवं टीम उत्कृष्टता के लिए बड़ौदा रिवाइर्स - ब्राइट (बीआरआईटीई)

बैंक हमेशा कर्मचारियों के योगदान को स्वीकार करने में अग्रणी रहा है और यह मानता है कि हमारी उत्कृष्टता की खोज में कर्मचारी नीतिगत भागीदार हैं. बुनियादी मूल्यों की भावना को स्थापित करने और कर्मचारी कार्यनिष्पादन और प्रेरणा के विभिन्न आयामों को कवर करने के लिए वर्ष के दौरान एक व्यापक पुरस्कार एवं सम्मान योजना 'वैयक्तिक एवं टीम उत्कृष्टता के लिए बड़ौदा रिवाइर्स - ब्राइट' (बीआरआईटीई) को स्थापित किया गया है, जो व्यक्तिगत एवं टीम दोनों में उत्कृष्ट कार्य निष्पादन के लिए है.

बड़ौदा अनुभूति कार्यक्रम

यह एक कर्मचारी इंगेजमेंट कार्यक्रम है, जिसे टीम एकजुटता की भावना और सहयोग तथा कार्यस्थल को खुशनुमा बनाने के लिए तैयार किया गया है. समग्र स्तर से कर्मचारी जुड़ाव के स्तरों को उच्च बनाने हेतु विभिन्न पहलें जैसे सभी शाखाओं कार्यालयों में माह का सर्वश्रेष्ठ कर्मचारी, तुरंत पहचान - खुशनुमा पल, मनोरंजन का समय, कर्मचारियों द्वारा स्थानीय सामुदायिक सेवा / सामाजिक गतिविधियां आदि प्रारम्भ की गईं. सभी शाखाओं/ कार्यालय के माध्यम से छह महीनों में अनिवार्य स्तर से सामुदायिक सेवा कार्यक्रम चलाया जाता है जिससे स्थानीय स्तर पर

समाज से संबंध बनाने में सहायता मिलती है. बैंक भी एक अच्छे कॉर्पोरेट नागरिक के स्तर में अपना दायित्व निभाता है.

बड़ौदा अनुभूति के बैनर तले बैंक नवंबर माह के चौथे शनिवार को वार्षिक खेल दिवस मनाता रहा है और देश भर में विभिन्न खेलों से जुड़े छः अंतर आंचलिक खेल एवं सांस्कृतिक टूर्नामेंट करता रहा है.

स्वास्थ्य एवं फिटनेस अभियान

बैंक ने कर्मचारियों के स्वास्थ्य और कुशलक्षेम के लिए कई पहल की है जिसमें कर्मचारीगण और उनके पति/ पत्नी के लिए अनिवार्य स्वास्थ्य जांच योजना शामिल है. वर्ष के दौरान बैंक ने सभी स्थायी कर्मचारियों को रु 20 लाख के ग्रुप टर्म लाइफ इन्श्योरेंस कवर दिए हैं. ग्रुप मेडिकल इन्श्योरेंस पॉलिसी के माध्यम से कर्मचारियों की मेडिकल चिकित्सा आवश्यकता पूरी की जाती है. बैंक अपने कर्मचारियों के स्वास्थ्यवर्धन और कुशलक्षेम के लिए नियमित स्तर से स्वास्थ्य जांच शिविर, फिटनेस अभियान, योग सत्र आदि आयोजित करता है.

क्रेश सुविधा

वर्ष के दौरान, बैंक ने कर्मचारी हितैषी कल्याणकारी उपाय के रूप में कर्मचारियों के छोटे बच्चों के लिए डे केयर सुविधा उपलब्ध कराने के उद्देश्य से कॉर्पोरेट कार्यालय, मुंबई में एक अत्याधुनिक क्रेश स्थापित किया है. बैंक के प्रधान कार्यालय, बड़ौदा व अन्य चयनित केन्द्रों पर इस सुविधा को आरंभ करने की योजना है.

ज्ञानार्जन और विकास

बैंक ज्ञानार्जन का दृष्टिकोण रखते हुए कर्मचारियों के कैरियर में अलग-अलग पड़ाव में आवश्यकताओं के अनुस्र उनके विभागीय कार्य संबंधी प्रशिक्षण, अनिवार्य और व्यवहार संबंधी प्रशिक्षण की सभी अपेक्षाओं को प्रक्रियाबद्ध तरीके से पूरा करता है. अनिवार्य प्रशिक्षण की पद्धति को विशिष्ट एवं महत्वपूर्ण कार्य निष्पादन भूमिकाओं के निर्वहन के अनुस्र किया गया है. अति महत्वपूर्ण कार्यों के लिए तैनाती से पहले अनिवार्य प्रमाणित कार्यक्रम भी चलाए जाते हैं. बैंक, कर्मचारियों के सॉफ्ट स्किल्स को प्रखर करने के लिए कार्यक्रम आयोजित करता है.

बैंक ने ज्ञानार्जन का परिवेश बनाने की दृष्टि से विभिन्न नवोन्मेषी और डिजिटल चैनल जैसी पहल की है, जैसे कि बड़ौदा गुस्कुल, बड़ौदा मगदर्शक, बड़ौदा रेडियो, बड़ौदा पीडिया, बड़ौदा यू ट्यूब, डिजिटल पुस्तकालय और ज्ञान अद्यतन के लिए साप्ताहिक प्रश्नोत्तरी.

हमारे ई-लर्निंग प्लेटफॉर्म पर 280 से अधिक मॉड्यूल उपलब्ध हैं और वित्तीय वर्ष 2019 के दौरान कर्मचारियों द्वारा 8 लाख से अधिक पाठ्यक्रम पूरे किये गए.

“बी लीड” एक व्यापक नेतृत्व विकास कार्यक्रम

बैंक ने भविष्य में नेतृत्व के पद संभालने के लिए निम्नलिखित चार विशिष्ट कार्यक्रमों के माध्यम से 2700 से ज्यादा कुशल प्रबंधकों का चयन किया है.

- बड़ौदा वरिष्ठ नेतृत्व कार्यक्रम - वेतनमान VI व VII के अधिकारियों के लिए
- बड़ौदा इमर्जिंग लीडर्स कार्यक्रम - वेतनमान V के अधिकारियों के लिए
- बड़ौदा राइजिंग स्टार कार्यक्रम - वेतनमान IV के अधिकारियों के लिए
- सयाजीराव गायकवाड स्कॉलर कार्यक्रम - वेतनमान I, II व III के अधिकारियों के लिए



हमने नेतृत्व विकास कार्यक्रम 'वी लीड' का पहला चरण पूरा कर लिया है और इसे और अधिक व्यापक बनाने के लिए अगला चरण भी आरंभ कर दिया है।

बड़ौदा आलोक चन्द्र वीरता पुरस्कार

वर्ष के दौरान स्टाफ सदस्यों द्वारा अपने कर्तव्यों की परिधि से भी आगे बढ़ कर बैंक के हितों की रक्षा व संरक्षण हेतु साहस पूर्ण कार्य करने के लिए बैंक ने 'बड़ौदा आलोक चन्द्र वीरता पुरस्कार' की स्थापना की। यह पुरस्कार स्वर्गीय श्री आलोक चन्द्र की स्मृति में स्थापित किया गया है जिन्होंने वर्ष के दौरान अरवल शाखा, पटना क्षेत्र में कार्य करते समय बैंक के हितों की रक्षा करते हुए अपने प्राणों की आहुति दे दी।

कॅरियर विकास

आपके बैंक ने कर्मचारियों को कॅरियर विकास के लिए प्रोत्साहित करने, उनके निष्पादन को पुरस्कृत करने और कॅरियर में अग्रसर होते हुए उनके संगठन और व्यक्तिगत आकांक्षाओं को पूरा करने की प्रेरणा देते हुए कई प्रयास किए हैं। आपका बैंक न केवल इन्हें ऊपर अग्रसर होने के लिए ही, बल्कि अधिकारियों को सम स्तर पर विभिन्न तैनातियों के जरिए विविध कार्य सौंपता है जिससे उन्हें व्यापक स्तर से सर्वांगीण कुशलता की प्राप्ति होती है और वे एक स्पष्ट कॅरियर पथ पर अग्रसर होते हैं। वित्तीय वर्ष 2019 के दौरान पदोन्नति की प्रक्रिया के तहत सभी वेतनमान व संवर्गों में 3,564 कर्मचारियों को पदोन्नत किया गया।

मानव संसाधन नीतियों और प्रणाली विकास में निरंतर अद्यतन

बैंक निरंतर अपनी नीतियों और प्रणालियों को अद्यतन करता रहता है जिससे कि वे "अपनी श्रेणी में सर्वश्रेष्ठ हों"। वित्तीय वर्ष 2019 के दौरान विभिन्न नीतियों - स्थानांतरण, पदोन्नति, समान अवसर पर नीतियों को समयानुकूल बनाते हुए अद्यतन किया गया। स्टाफ कल्याण निधि के तत्वावधान में बैंक ने बैंक के हॉलिडे होम में सुविधाओं को एक समान कर दिया और साथ ही वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान कर्मचारियों के लाभार्थ मुन्नार, पंचमढी, शिलोंग, धर्मशाला और बड़ौदा में 5 और हॉलिडे होम खोले जिससे हॉलिडे होम की कुल संख्या बढ़कर 50 हो गई।

बैंक का केंद्रीकृत एचआरसीपीसी विभाग सभी स्टाफ ऋण आवेदनों और ऑनलाइन टीए/ डीए दावों को आवेदन प्राप्त होने के दिन ही निपटा देता है जिससे कुल समय अवधि कम रहती है और कर्मचारियों को संतोष होता है।

बैंक अपने मानव संसाधन तकनीकी प्लैटफॉर्म "कर्मचारी सेवाओं के लिए मानव संसाधन नेटवर्क एचआरएनईएस" में वर्ष भर निरंतर सुधार करता रहा है। कर्मचारियों के लिए चिंताजनक मुद्दों का निवारण करने की दृष्टि से "बड़ौदा समाधान" नामक एक ऑनलाइन कर्मचारी शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है।

विविधता पर जोर

बैंक अपने सभी कर्मचारियों हेतु भेदभाव रहित और समान अवसर नीतियों का अनुपालन करता है। यह सभी मामलों में पारदर्शी है यथा, पदोन्नति, करियर-पथ, स्थानांतरण नीति एवं कर्मचारी लाभ/कल्याण योजनाएं। बैंक ने दृष्टिहीन दिव्यांग कर्मचारियों के लिए "जॉब रोल" आरंभ किया है। साथ ही, बैंक नियुक्ति में महिला कर्मचारियों की संख्या को बढ़ाता जा रहा है। संपूर्ण स्टाफ में महिलाओं का प्रतिशत बढ़ते हुए वित्तीय वर्ष 2017 में 22.70% से वित्तीय वर्ष 2018 में 23.00% और वित्तीय वर्ष 2019 में 23.7% हो गया है।

सभी स्तरों पर महिला कर्मचारियों को बनाये रखने हेतु एवं महिलाओं की सहगामी जिम्मेदारियों को मान्यता देने हेतु बैंक ने महिला कर्मचारियों के समर्थन के लिये विभिन्न सुविधाएं प्रदान की है जैसे कि, महिला कर्मचारियों के लिए सबेटिकल छुट्टी, स्वास्थ्य जांच कार्यक्रम और अन्य पहल। इसके अलावा डे-केयर क्रेश सुविधा भी शुरू की गई है जिसका उल्लेख पहले किया गया है।

आरक्षण कक्ष

एससी/एसटी/दिव्यांग/भूतपूर्व सैनिक और ओबीसी कर्मचारियों के लिए आरक्षण व अन्य क्षमतादायी प्रावधानों को लागू करने के लिए हमारे बैंक ने एक विशिष्ट आरक्षण कक्ष की स्थापना की है। इसके मुख्य संपर्क अधिकारी के स्तर में महाप्रबंधक स्तर के कार्यपालक को क्रमशः एससी/एसटी/दिव्यांग/भूतपूर्व सैनिक और ओबीसी कर्मचारियों के लिए मुख्य संपर्क अधिकारी के स्तर में नियुक्त किया जाता है जो कि इन सभी कर्मचारियों से संबंधित विभिन्न मार्गनिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करते हैं। 1 फरवरी, 2019 से बैंक में सभी कार्यों के लिए भर्तियों में आर्थिक स्तर से कमजोर वर्गों हेतु 10 प्रतिशत आरक्षण लागू किया गया है।

सरकारी दिशानिर्देशों के अनुसार बैंक सभी संवर्गों में अर्थात् अधिकारी (निर्धारित पद), लिपिक व अधीनस्थ कर्मचारी के लिए वर्ष में कुल रिक्तियों में से 4 प्रतिशत के अनुपात में दिव्यांग व्यक्तियों के लिए आरक्षण प्रदान कर रहा है।

31.03.2019 तक जाति, वर्गवार संख्या				
संवर्ग	एससी	एसटी	ओबीसी	भू.सै.
अधिकारी	4,975	2,292	7,831	377
लिपिक	3,116	1,780	4,844	1,742
अधीनस्थ कर्मचारी	2,303	831	2,133	577
सकल कुल	10,394	4,903	14,808	2,696
कुल कर्मचारियों का प्रतिशत	18.9	8.9	27.0	4.9

आवधिक बैठकें

बैंक, सरकारी दिशानिर्देशों के अनुपालन में हर तिमाही में अखिल भारतीय बैंक ऑफ बड़ौदा एससी/एसटी कर्मचारी कल्याण संघ के प्रतिनिधियों के साथ तिमाही बैठकें और अखिल भारतीय बैंक ऑफ बड़ौदा ओबीसी कर्मचारी कल्याण संघ के प्रतिनिधियों के साथ छमाही बैठकें आयोजित करता है।

कार्यशालाएं एवं प्रशिक्षण कार्यक्रम:

बैंक अखिल भारतीय बैंक ऑफ बड़ौदा एससी/एसटी कर्मचारी कल्याण संघ और अखिल भारतीय बैंक ऑफ बड़ौदा ओबीसी कर्मचारी कल्याण संघ के सदस्यों और एससी/एसटी और ओबीसी के संपर्क अधिकारियों के लिए एपेक्स अकादमी, गांधीनगर में प्रति वर्ष निम्न प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करता है:

- एसएससी/एसटी अभ्यर्थियों के लिए पदोन्नति पूर्व प्रशिक्षण
- आरक्षण नीति पर कार्यशाला
- अनुशासनात्मक कार्यवाही पर प्रशिक्षण कार्यक्रम

सामाजिक न्याय एवं सशक्तिकरण पर स्थायी समिति ने एससी/एसटी, ओबीसी, अल्पसंख्यकों और दिव्यांग व्यक्तियों को प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र ऋण उपलब्ध कराने के संबंध में हमारे बैंक के प्रतिनिधियों के साथ 15 जनवरी, 2019 को जामनगर में बैठक की।

परिसर पुनर्संरचना

ग्राहक संपर्क बिन्दुओं के परिसर को सुधारने और सभी शाखाओं में परिवेशगत समानता लाने की दृष्टि से देश भर में 360 शाखाओं की पुनर्संरचना की जा रही है। बैंकिंग परिचालन, नई तकनीक के प्रयोग व ग्राहक सुविधा की दृष्टि से शाखाओं में एक समान परिवेश के मानकीकरण हेतु एंबियंस मैनुअल जारी किया जा रहा है। बैंक ने समीक्षाधीन वर्ष के दौरान कई हरित पहल की हैं और उदयपुर क्षेत्रीय कार्यालय के नए परिसर और हैदराबाद में आपदा राहत केंद्र परिसर के निर्माण कार्य को सफलतापूर्वक पूरा किया है।

बैंक ने कार्बन उत्सर्जन को कम करने के अपने प्रयासों के तहत अपनी शाखाओं में ऊर्जा दक्ष उपकरणों, सौर ऊर्जा और एलईडी रोशनी का उपयोग किया है। बैंक के प्रमुख व्यावसायिक भवनों में उपयोग में लाये गए जल को पुनः उपयोग में लाने योग्य बनाने और सॉलिड वेस्ट से बायोगैस के उत्पादन की संभावनाओं को भी तलाशा जा रहा है।

राजभाषा (रा.भा.) नीति का कार्यान्वयन

बैंक ने भारत सरकार की राजभाषा नीति के कार्यान्वयन में लगातार अनुकरणीय प्रगति जारी रखी है और संसदीय राजभाषा समिति को दिए गए सभी आश्वासनों को पूरा किया है। हमारे बैंक में भाषा नीति को एक नया आयाम दिया गया है। हिंदी व अन्य भारतीय भाषाओं का कारोबार वृद्धि के लिए प्रयोग एवं ग्राहकों को विभिन्न भाषाओं में डिजिटल उत्पाद उपलब्ध कराना बैंक द्वारा अपनाई गई राजभाषा नीति की महत्वपूर्ण विशेषता है। इसकी सराहना नियामक प्राधिकारियों द्वारा की गई है।

हमारी पहलों में, बैंकिंग संकाय सदस्यों के लिए “कृषि क्षेत्र के लिए ऋण प्रवाह की संभावनाएं” विषय पर अखिल भारतीय सेमिनार का आयोजन, विभिन्न विषयों जैसे कृषि संबंधी श्रेष्ठ आचरण, बड़ौदा किसान दिवस से संबंधित सामाग्री पर ई-पुस्तकें/ पुस्तकें प्रकाशित करने के साथ-साथ मॉरीशस में आयोजित 11वें विश्व हिंदी सम्मेलन में सक्रिय भागीदारी शामिल है इस वर्ष, बैंक ने “महाराजा सयाजीराव लोक भाषा सम्मान” नामक एक और नई योजना हिंदी/क्षेत्रीय/ जनजातीय भाषाओं के प्रचार और संरक्षण में योगदान देने के लिए गैर हिन्दी भाषी प्रतिष्ठित व्यक्तित्व को सम्मानित करने के लिए आरंभ की है जो कि बैंक की वर्तमान “महाराजा सयाजीराव भाषा सम्मान” पुरस्कार से अलग है।

वर्ष के दौरान बैंक को भाषाई क्षेत्र 'ख' के अंतर्गत भारत सरकार द्वारा कीर्ति पुरस्कार योजना के तहत प्रथम स्थान प्राप्त हुआ। इसी प्रकार नराकास, वाराणसी को प्रथम पुरस्कार से सम्मानित किया गया। साथ ही, हमारे फ़ैजाबाद क्षेत्रीय कार्यालय, अंचल कार्यालय, लखनऊ, नराकास जयपुर, नराकास, बड़ौदा और नराकास, राजकोट को भी क्षेत्रीय कार्यान्वयन कार्यालयों के माध्यम से भारत सरकार से पुरस्कार प्राप्त हुए।

बैंक की गृह पत्रिका ‘बॉबमैत्री’ और हिंदी पत्रिका ‘अक्षय्यम्’ को भी वर्ष के दौरान एसोसिएशन ऑफ बिजनेस कम्यूनिकेटर्स ऑफ इंडिया (एबीसीआई) से तीन अलग-अलग श्रेणियों में पुरस्कार प्राप्त हुए।

घरेलू अनुषंगियां और संयुक्त उद्यम

बॉब फायनेंसियल सोल्यूशन्स लि.

बॉब फायनेंसियल सोल्यूशन्स लिमिटेड (बीएफएसएल), पूर्ववर्ती बॉब कार्ड

लिमिटेड, बैंक की एक पूर्ण स्वामित्व वाली अनुषंगी है। यह एक गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी है और इसके प्रमुख व्यावसायिक कार्यों में क्रेडिट कार्ड एवं वैयक्तिक ऋण जारी करना तथा मर्चेन्टों का अर्जन करना शामिल है। वर्ष के दौरान इसने अपनी व्यावसायिक रणनीति में सुधारात्मक बदलाव किया है। बीएफएसएल के क्रेडिट कार्ड आधार में वर्ष दर वर्ष 84% की वृद्धि हुई है जिसमें बैंक ऑफ बड़ौदा की 1700 से अधिक शाखाओं में फैले 1200 मजबूत फील्ड कर्मियों का बहुत योगदान रहा। बीएफएसएल ने कई नामी उपभोक्ता ब्रांडों से विपणन साझेदारी करके विभिन्न रिवाइड प्वाइंट व योजनाओं के रूप में कई नए मूल्यवर्धित फीचर आरंभ किए जिससे वित्तीय वर्ष 2019 में प्रथम छमाही की तुलना में द्वितीय छमाही में क्रेडिट कार्ड का उपयोग 37% बढ़ गया है।

बीएफएसएल ने बैंक ऑफ बड़ौदा और ट्रांस यूनियन- सीबील के साथ, ‘प्रोजेक्ट निर्माण’ प्रारंभ करने के लिए एक त्रिपक्षीय समझौता किया है- इस पहल से क्रेडिट कार्ड के लिए बैंक ऑफ बड़ौदा ग्राहकों को पूर्व अनुमोदन प्राप्त होगा। इस कार्यक्रम के अंतर्गत 66000 से ज्यादा क्रेडिट कार्ड जारी किए गए और साथ ही वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान बीएफएसएल स्टाफ और चुनिंदा पूर्व अनुमोदित क्रेडिट कार्ड ग्राहकों के लिए वैयक्तिक ऋण उत्पाद प्रायोगिक तौर पर आरंभ किया गया है।

बीएफएसएल द्वारा कई तकनीकी पहलें आरंभ की गई हैं ताकि ग्राहक अनुभव बेहतर हो (जैसे कि कार्ड पर ईएमआई, ग्रीन पिन, चैटबोट, उधार सुविधा, पुनर्निर्मित वेबसाइट एवं ग्राहक सेवा पोर्टल) ग्राहक सेवा में कुल लागत समय अवधि कम हो (रोबोटिक्स आधारित सुविधा, ग्राहक ऑरिजिनेशन प्लैटफॉर्म) और ग्राहक अनुभव व्यापक बने (एचआर प्लैटफॉर्म, केन्द्रीयकृत हेल्थ डेस्क)।

बॉब कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड

बॉब कैपिटल मार्केट्स लिमिटेड (बॉबकैप्स) बैंक की एक पूर्णतः स्वामित्व वाली अनुषंगी है जो बैंक की एक निवेश बैंकिंग इकाई है। यह सेबी द्वारा पंजीकृत श्रेणी-1 का मर्चेन्ट बैंकर है। बॉबकैप्स प्रारम्भिक सार्वजनिक प्रस्ताव, ऋण का निजी नियोजन, कॉर्पोरेट पुनर्संरचना, व्यवसाय मूल्यांकन, विलय और अधिग्रहण, परियोजना मूल्यांकन और ऋण समूहन सहित सम्पूर्ण वित्तीय सेवाएं उपलब्ध कराता है। बॉबकैप्स प्रतिभूतिकरण और ऋणों की संरचना के लिए परामर्शी सेवाएं भी देता है। यह 5 व्यवसायों से जुड़ा है, जैसे निवेश बैंकिंग- इक्विटी, निवेश बैंकिंग-ऋण, संस्थागत ब्रोकिंग, खुदरा ब्रोकिंग और धन संपदा प्रबंधन।

वित्त वर्ष 2019 में ₹ 4,196 करोड़ के 5 डेट सिंडिकेशन लेनदेन किए गए और दबावग्रस्त आस्ति समाधान दल द्वारा 5 लेनदेन किए गए। कंपनी ने आईपीओ/एफपीओ/ओएफएस, पीई निधि संग्रहण और एम एवं ए के लिए 10 अध्यादेश प्राप्त किए जिससे इक्विटी में भरपूर संभावनाएं उत्पन्न हो गई हैं। वर्ष के दौरान संस्थागत ब्रोकिंग में नए ग्राहकों को सूची में शामिल करते हुए राजस्व दर में बढ़ोत्तरी की और हाल ही में भारत से बाहर विदेशी संस्थागत निवेशकों को लेना आरंभ किया है। खुदरा ब्रोकिंग में, उत्पादों और सेवाओं को बढ़ाते हुए नए ग्राहकों को समाहित कर कारोबार में वृद्धि की जा रही है जैसे कि एक में तीन डिमैट, ट्रेडिंग व बैंक खाता, पूर्व प्रदत्त ब्रोकरेज, ऑनलाइन खाता खोलने का प्लैटफॉर्म और गुणवत्ता अनुसंधान। कंपनी की



निवेश परामर्शदाता टीम बैंक के धन संपदा प्रबंधन विभाग को सहायता प्रदान करती है।

दि नैनीताल बैंक लिमिटेड

स्वर्गीय भारत रत्न पंडित गोविंद बल्लभ पंत और अन्य के द्वारा 1922 में मूलतः प्रवर्तित नैनीताल बैंक लिमिटेड वर्ष 1973 में बैंक ऑफ़ बड़ौदा का अनुषंगी बैंक बन गया। आज नैनीताल बैंक लिमिटेड में बैंक ऑफ़ बड़ौदा का शेयर 98.57% है। नैनीताल बैंक लिमिटेड का कुल व्यवसाय 31 मार्च 2018 को रु 10,772.10 करोड़ था जो 31 मार्च 2019 को रु 10,931 करोड़ तक बढ़ गया। वित्त वर्ष 2019 में बैंक का निवल लाभ रु 26.89 करोड़ रहा जबकि पिछले वर्ष का लाभ रु 48.90 करोड़ था। वर्ष के दौरान बैंक ने 2 नई शाखाएं खोली। वर्ष के दौरान आधार उत्कृष्टता पुरस्कार 2018 में यूआईडीएआई द्वारा औसत आधार जनरेशन एवं अद्यतन में योगदान के लिए निजी बैंकों की श्रेणी में सर्वश्रेष्ठ कार्यनिष्पादन के लिए तीसरा स्थान प्राप्त किया।

बड़ौदा ग्लोबल शेयर्ड सर्विसेज लिमिटेड (बीजीएसएस)

वित्त वर्ष 2017 में स्थापित बड़ौदा ग्लोबल शेयर्ड सर्विसेज लिमिटेड (बीजीएसएस) बैंक की एक पूर्णतः स्वामित्व वाली अनुषंगी है जिसने पिछले वित्त वर्ष के दौरान अपना परिचालन आरंभ किया है। बीजीएसएस की रणनीति चार मुख्य कोर स्ट्रेन्ज- 'ग्राहक सेवा, कार्यक्षमता, गति व जोखिम प्रबंधन' पर ध्यान केंद्रित करने की है। यह गिफ्ट सिटी, गांधीनगर स्थित अपने अत्याधुनिक शेयर्ड सर्विसेज सेंटर (एसएससी) और हैदराबाद स्थित दूसरे केंद्र के माध्यम से बैंक ऑफिस परिचालन के डिजिटलीकरण और केंद्रीकरण करने में सहायता प्रदान करता है। केंद्रीकरण ने न केवल लेनदेन की लागत को कम किया है बल्कि जोखिम प्रबंधन, नियंत्रण और अनुपालन पद्धतियों को भी बेहतर बनाया है।

बड़ौदा एसेट मैनेजमेंट इंडिया लिमिटेड

बड़ौदा एसेट मैनेजमेंट इंडिया लिमिटेड (बड़ौदा एएमसी) 28 सितंबर 2018 से बैंक की पूर्ण स्वामित्व की अनुषंगी है जिसकी स्थापना बैंक ने अपने संयुक्त उद्यम पार्टनर यूनिक्रेडिट एसपीए (पायोनियर ग्लोबल असेट मैनेजमेंट एसपीए की पैरेंट कंपनी) से 51% हिस्सेदारी खरीद कर की है। बड़ौदा एएमसी, बड़ौदा म्युचुअल फंड (बड़ौदा एएमएफ) के लिए निवेश प्रबंधक के रूप में कार्य करता है जोकि सेबी में एक पंजीकृत म्युचुअल फंड है। वित्त वर्ष 2019 के लिए बड़ौदा एएमएफ के प्रबंधन के अधीन औसत आस्तियां 7 प्रतिशत की वृद्धि के साथ रु 12,345 करोड़ थी। इक्विटी योजनाओं में औसत एयूएम में 40 प्रतिशत से अधिक वृद्धि हुई। बैंक के अलावा बड़ौदा एएमसी अपना तृतीय पक्ष वितरण नेटवर्क बढ़ाता जा रहा है जिसका मुख्य बिन्दु आईएफए है। इस फंड से एयूएम निरंतर बढ़ता जा रहा है। रेशनलाइजेशन, योजना वर्गीकरण कार्य और कुल व्यय अनुपात में नियामक परिवर्तन संपन्न होने के बाद बड़ौदा एएमसी बाजार में प्रतिस्पर्धा के लिए बेहतर स्थिति में होगा।

इंडिया फर्स्ट लाइफ इश्योरेंस कंपनी लिमिटेड

इंडिया फर्स्ट लाइफ इश्योरेंस कंपनी लिमिटेड देश की सबसे नवीनतम बीमा कंपनियों में से है जो रु 625 करोड़ की प्रदत्त पूंजी से स्थापित की गई जिसका मुख्यालय मुंबई में है। इस कंपनी के प्रवर्तक भारत के

दो सबसे बड़े सार्वजनिक क्षेत्र के बैंक हैं- बैंक ऑफ़ बड़ौदा और आंध्रा बैंक जिनका इस कंपनी में क्रमशः 44% और 30% शेयर है। इंडिया फर्स्ट लाइफ के पूर्ववर्ती संस्थापक साझेदार लीगल एण्ड जनरल, यूके ने हाल ही में इस संगठन में अपना 26 प्रतिशत स्टेक निकाल लिया। यह स्टेक कार्मेल प्वाइंट इनवेस्टमेंट लिमिटेड द्वारा निगमित कार्मेल प्वाइंट इनवेस्टमेंट इंडिया प्राइवेट लिमिटेड द्वारा अधिग्रहित कर लिया गया, जोकि मॉरीशस के कानून के अंतर्गत एक निगमित निकाय है और जिसके मालिक वारबर्ग पीनकस एलएलसी द्वारा संचालित प्राइवेट इक्विटी फंड है। उद्योग स्तर पर इस कंपनी का वर्तमान स्थान इंडिविज्युल न्यू बिजनेस (वार्षिक प्रीमियम समतुल्य) में निजी कंपनियों में 12वां है, जिसके प्रबंधन के अधीन 31 मार्च 2019 तक आस्ति रु 15,039 करोड़ थी।

इंडिया फर्स्ट लाइफ को लाइफ इश्योरेंस इंटरनेशनल, यूके द्वारा जोकि ग्लोबल जीवन बीमा समुदाय पर विशिष्ट रूप से मानक निर्धारक सूचना देने के कार्य में समर्पित संस्था है, उनके द्वारा 'मोस्ट इनोवेटिव लाइफ इश्योरर ऑफ़ दि इयर (2018)-इंटरनेशनल' करार दिया गया है। इसके अलावा इसे इकोनॉमिक टाइम्स द्वारा 'बेस्ट ब्रांड 2018' का कीर्तिमान प्राप्त हुआ और इसे 'ग्रेट प्लेस टू वर्क' के रूप में प्रमाणित किया गया।

इंडिया इंफ्राडेब्ट लिमिटेड

इंडिया इंफ्राडेब्ट बैंक ऑफ़ बड़ौदा, आईसीआईसीआई बैंक, सिटीकॉर्प फाइनेंस (इंडिया) लिमिटेड और भारतीय जीवन बीमा निगम द्वारा शेयरधारकों के रूप में प्रायोजित है और पहला इन्फ्रास्ट्रक्चर डेब्ट फंड (आईडीएफ)-एनबीएफसी है। अपनी स्थापना के समय से ही इसे क्रिसील, इक्रा तथा इंडिया रेटिंग द्वारा एएए का रेटिंग प्राप्त होता रहा है। यह, तुलनात्मक रूप से सुरक्षित, पूर्ण आधारभूत संसाधन परियोजनाओं का वित्तपोषण करता है जिन्होंने कम से कम 1 वर्ष के वाणिज्यिक परिचालन किए हैं। इसे 100 प्रतिशत आयकर छूट प्राप्त है। बैंक के साथ इसकी सहक्रिया का मुख्य बिन्दु है सशक्त, स्थायी आधारभूत संरचनात्मक परियोजना-मुख्यतः एनएचएआई रोड परियोजना और नवीकरणीय उर्जा परियोजनाएं। कंपनी ने अपने परिचालन के पहले 5 वर्षों में सतत वृद्धि की है। यथा 31 मार्च 2019 तक इसकी ऋण बही रु 9,809.5 करोड़ तथा वित्तीय वर्ष 2019 में निवल लाभ रु 223.7 करोड़ था।

बड़ौदा सन टेक्नोलॉजिज लिमिटेड.

बड़ौदा सन टेक्नोलॉजिज लिमिटेड 05.07.2017 से बैंक की पूर्ण स्वामित्व वाली आईटी क्षेत्र की अनुषंगी है। बैंक ने नए उभरते रु ज्ञानों की पहचान करने और प्रौद्योगिकी विभाजन के लिए उत्कृष्ट केंद्र (सीओई) की स्थापना की है। उत्कृष्ट केंद्र (सीओई) व्यवसाय से आय को बढ़ाने के लिए प्रौद्योगिकी की मदद से वर्तमान और भविष्य की प्रौद्योगिकी के लिए डिजाइन थिंकिंग स्किल, प्रक्रिया डिजाइन, आर्किटेक्चरल स्किल और कोर डेवलपमेंट सामर्थता उपलब्ध कराएगा।

घरेलू अनुषंगियों और संयुक्त उद्यम का संक्षिप्त विवरण निम्नलिखित है।

(₹ करोड़ में)

इकाई (पंजीकरण की तारीख सहित)	स्वाधिकृत निधियाँ	कुल आस्तियाँ	निवल लाभ	कार्यालय	स्टाफ
बॉब फाइनेंसियल सोल्यूशन्स लिमिटेड	247.7	441.6	4.1	38	446
बॉब कैपिटल मार्केट लिमिटेड	153.8	161.3	(2.9)	1	114
दि नैनीताल बैंक लिमिटेड	624.0	8101.8	26.9	4	916
बड़ौदा ग्लोबल शेयर्ड सर्विस लिमिटेड	12.0	14.1	1.5	3 स्थानों पर (गिफ्ट सिटी, गांधीनगर / हैदराबाद / मुंबई)	424
बड़ौदा असेट मैनेजमेंट इंडिया लिमिटेड	64.2	76.4	4.9	5	70
बड़ौदा ट्रस्टी इंडिया प्रायवेट लिमिटेड	0.1	0.2	0	1	0
इंडिया फ्रस्ट लाइफ इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड	663.5	15626.3	61.6	29	2101
इंडिया इंफ्राडेट लिमिटेड	1636.6	10403.4	189.9	1	21

पुरस्कार और सम्मान

दिनांक	पुरस्कार 2018-19
17.03.2019	8वें वार्षिक इंडियन लिगल एरा पुरस्कार 2018-19 में 'वर्ष की उत्कृष्ट बैंकिंग एवं फाइनेंस लिगल टीम' का पुरस्कार
08.03.2019	उत्कृष्ट फिनटेक एंगेजमेंट के लिए बिजनेस टुडे ज्युरी पुरस्कार
20.02.2019	आईबीए बैंकिंग टेक्नोलॉजी 2019 पुरस्कारों में कई सम्मान प्राप्त हुए: <ul style="list-style-type: none"> विजेता- मोस्ट कस्टमर सेंट्रिक बैंक यूजिंग टेक्नोलॉजी उप विजेता विजेता - बेस्ट पेमेंट इनिशिएटिव बड़ौदा राजस्थान ग्रामीण-बैंक 'बेस्ट टेक्नोलॉजी बैंक ऑफ दि इयर' घोषित
18.02.2019	सीएसआर एक्सलेंस अवार्ड- टीवी 9
30.01.2019	सुश्री निकिता राउत, मुख्य प्रबंधक, एचआर एवं प्रमुख मुंबई अकादमी ने एचआर प्रोफेशनल हेतु अवॉर्ड 'जॉम्बे टॉप 40 अंडर 40' के अंतर्गत शीर्ष स्थान हासिल किया
25.01.2019	बैंकिंग फ्रंटियर्स 'फिनोवेटी कॉन्फ्रेंस 2019 में' फिनटेक इनिशिएटिव्स' के लिए फिनोवेटी अवार्ड
28.01.2019	अटल पेंशन योजना 2018-19 में लीडरशिप कैपिटल और आउट परफॉर्मर्स अवाडर्स
18.01.2019	58वें एसोसिएशन ऑफ बिजनेस कम्युनिकेटर्स ऑफ इंडिया (एबीसीआई) अवार्ड में निम्नलिखित श्रेणियों में 5 सम्मान प्राप्त - भारतीय भाषा प्रकाशन, फीचर्स (अंग्रेजी), फीचर्स (हिंदी), हेडलाइन्स और कॉर्पोरेट फिल्म
11.01.2019	एफई सर्वश्रेष्ठ बैंक पुरस्कार 2018 में 'बेस्ट होम लोन उत्पाद 2018'
11.12.2018	समावेशी वित्त शिखर सम्मेलन, 2018 में 'समावेशी वित्त भारत पुरस्कार- नवोन्मेषी एवं समावेशन के लिए प्राथमिकता प्राप्त क्षेत्र उधार में सर्वश्रेष्ठ बैंक' के अंतर्गत पीएसबी श्रेणी में पुरस्कृत
08.12.2018	इंस्टीट्यूट ऑफ सप्लाय चैन मैनेजमेंट द्वारा आयोजित एशियन सप्लाय चैन थॉट लीडरशिप समिट एंड अवाडर्स -2018 के चौथे संस्करण में सप्लाय चैन फाइनेंस में सर्वश्रेष्ठ बैंक
10.11.2018	एमएसएमई के अंतर्गत सर्वश्रेष्ठ पीएसयू बैंक एवं दिव्य भाष्कर एमिनेंस अवार्ड 2018 के तहत सर्वश्रेष्ठ कृषि वित्त बैंक
19.11.2018	फिजी के राष्ट्रपति द्वारा फिजी टेरिस्ट्री को बिजनेस एक्सलेंस अवार्ड 2018 प्राप्त
16.11.2018	"मेकर ऑफ एक्सीलेंस" -पीएफआरडीए, भारत सरकार अभियान के लिए एपीवाई "राइज एबव रेस्ट कैपेन" अवार्ड और एपीवाई "बेस्ट परफॉर्मिंग बैंक अवार्ड"
04.10.2018	यूआईडीएआई के आधार उत्कृष्टता पुरस्कार 2018 में सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन करने वाला बैंक
14.09.2018	कीर्ति पुरस्कार - वर्ष 2017-18 के लिए राजभाषा कार्यान्वयन हेतु प्रथम पुरस्कार
28.06.2018	श्री पी.एस.जयकुमार, एमडी और सीईओ, को "सीईओ ऑफ दि इयर" से सम्मानित किया गया और बैंक ने इंडिया बैंकिंग समिट एंड अवाडर्स 2018 में "रिटेल बैंक ऑफ दि इयर" पुरस्कार प्राप्त किया
27.06.2018	भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा आयोजित अखिल भारतीय गृह पत्रिका प्रतियोगिता के अंतर्गत गृह पत्रिका 'बॉबमैत्री' और हिंदी पत्रिका 'अक्षय्यम्' को क्रमशः प्रथम और विशेष पुरस्कार से सम्मानित किया गया.
29.05.2018	बीएसवीएस (आर-सेटी) परियोजनाओं के लिए सीएसआर गतिविधियों हेतु एपेक्स इंडिया सीएसआर एक्सलेंस अवार्ड 2017
11.05.2018	दीन दयाल अंत्योदय योजना, राष्ट्रीय ग्रामीण निर्वाह मिशन द्वारा एसएचजी - बैंक लिंकेज 2017-18 में सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों में राष्ट्रीय अवार्ड की प्राप्ति
14.05.2018	7वें ग्लोबल इकॉनॉमिक्स सम्मिट, 2018 में डिजिटल सप्लाय चैन फाइनेंस के प्रारंभ हेतु वर्ल्ड ट्रेड सेंटर की ओर से सराहना एवं सम्मान
13.04.2018	आईडेक्स विधि अवार्ड के 7वें संस्करण में " लिटिगेशन डिपार्टमेंट ऑफ दि इयर -2018" का विजेता तथा 'इनहाउस डिपार्टमेंट ऑफ दि इयर' में प्रथम उप विजेता.



लाभांश वितरण नीति

सीबी (सूचीयन बाध्यता एवं प्रकटीकरण आवश्यकताएं), 2015 के विनियम 43ए के अंतर्गत यथा अपेक्षित, बैंक के पास लाभांश संवितरण की नीति है, जिसमें उन पैरामीटरों एवं परिस्थितियों को निर्धारित किया गया है, जिन्हें निदेशक मंडल द्वारा बैंक के शेयरधारकों को लाभांश के संवितरण का निर्धारण करने हेतु ध्यान में लिया जाता है। यह पालिसी इस वार्षिक रिपोर्ट में दी गई है तथा यह बैंक की वेब साइट <https://www.bankofbaroda.com/policy/-documents.htm> पर भी उपलब्ध है।

निदेशक मंडल (वर्ष के दौरान निदेशकों की नियुक्ति/ उनके कार्यकाल की समाप्ति)

नियुक्तियां:

श्री देवाशीष पांडा को बैंककारी कंपनी (उपक्रमों का अर्जन एवं अंतरण) अधिनियम, 1970 की धारा 9(3)(बी) के तहत केंद्र सरकार द्वारा सरकारी नामित निदेशक के रूप में दि. 5 अप्रैल, 2018 से अगले आदेश तक पदभार हेतु नामित किया गया।

श्री शांतिलाल जैन को बैंककारी कंपनी (उपक्रमों का अर्जन एवं अंतरण) अधिनियम, 1970 की धारा 9(3)(ए) के तहत दि. 20 सितम्बर, 2018 से -3- वर्षों की अवधि के लिए अर्थात् दि. 19 सितम्बर, 2021 तक कार्यपालक निदेशक के रूप में नियुक्त किया गया।

श्री विक्रमादित्य सिंह खीची को बैंककारी कंपनी (उपक्रमों का अर्जन एवं अंतरण) अधिनियम, 1970 की धारा 9(3)(ए) के तहत दि. 1 अक्टूबर, 2018 से -3- वर्षों की अवधि के लिए अर्थात् दि. 30 सितम्बर, 2021 तक कार्यपालक निदेशक के रूप में नियुक्त किया गया।

श्री पी एस जयकुमार दिनांक 13 अक्टूबर, 2018 से 12 अक्टूबर, 2019 तक एक वर्ष की अवधि के लिए उनके कार्यकाल को बढ़ाए जाने के कारण प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के पद पर आसीन हैं।

श्री श्रीनिवासन श्रीधर को बैंककारी कंपनी (उपक्रमों का अर्जन एवं अंतरण) अधिनियम, 1970 की धारा 9(3)(आई) के तहत दि. 12 दिसम्बर, 2018 से -3- वर्षों की अवधि के लिए अर्थात् दि. 11 दिसम्बर, 2021 तक शेयरधारक निदेशक के रूप में नियुक्त किया गया।

डॉ. हसमुख अडिया को केंद्र सरकार द्वारा बैंककारी कंपनी (उपक्रमों का अर्जन एवं अंतरण) अधिनियम, 1970 की धारा 9(3)(एच) के तहत दि. 1 मार्च 2019 से -3- वर्षों की अवधि के लिए गैरकार्यपालक अध्यक्ष के रूप में नियुक्त किया गया।

कार्यकाल समाप्ति:

श्री लोकरंजन दिनांक 5 अप्रैल, 2018 से श्री देवाशीष पांडा की नियुक्ति होने पर सरकार के नामित निदेशक नहीं रहे।

श्री अशोक कुमार गर्ग अधिवर्षिता प्राप्त करने के फलस्वरूप दि. 30 जून, 2018 से कार्यपालक निदेशक नहीं रहे।

श्री रवि वेंकटेशन, अपने -3- वर्षों का कार्यकाल पूरा करने के पश्चात् दिनांक 14 अगस्त, 2018 से गैर-कार्यपालक अध्यक्ष नहीं रहे।

श्री मयंक के मेहता, अधिवर्षिता प्राप्त करने के फलस्वरूप दिनांक 30 सितम्बर, 2018 से कार्यपालक निदेशक नहीं रहे।

श्रीमती उषा ए. नारायणन, अपने 3 वर्षों का कार्यकाल पूरा करने के पश्चात् दिनांक 12 दिसम्बर 2018 से शेयरधारक निदेशक नहीं रहीं।

बोर्ड का मूल्यांकन

बोर्ड के गवर्नेंस को लगातार बेहतर बनाने के उद्देश्य से बोर्ड के कार्यनिष्पादन, इसकी समितियों तथा स्वतंत्र निदेशकों सहित व्यक्तिगत निदेशकों के कार्यनिष्पादन का मूल्यांकन बाह्य कंसल्टिंग एजेंसी के माध्यम से किया जा रहा है। मूल्यांकन के विस्तृत मानदण्डों को सेबी (सूचीयन बाध्यताएं और प्रकटीकरण आवश्यकताएं) विनियम अधिनियम, 2015 के प्रावधानों और दिनांक 5 जनवरी 2017 के बोर्ड के मूल्यांकन पर सेबी द्वारा जारी नए दिशानिर्देशों के अनुस्र निर्धारित किया गया है।

कार्पोरेट गवर्नेंस पर लेखापरीक्षकों का अनुपालन प्रमाणपत्र

सेबी (सूचीबद्ध बाध्यताएं और प्रकटीकरण आवश्यकताएं) विनियमन, 2015 की अनुसूची V के भाग 'ई' के अनुसरण में इस रिपोर्ट के साथ वर्ष 2018-19 के लिए कार्पोरेट गवर्नेंस की शर्तों के अनुपालन के संबंध में लेखापरीक्षकों का अनुपालन प्रमाणपत्र संलग्न है।

व्यवसायिक दायित्व संबंधी रिपोर्ट

सेबी द्वारा आवश्यक, व्यवसायिक दायित्व संबंधी रिपोर्ट बैंक की वेबसाइट (www.bankofbaroda.co.in) पर उपलब्ध है। यदि कोई सदस्य उसकी भौतिक प्रति चाहते हैं तो वे बैंक के कंपनी सचिव को लिख सकते हैं।

निदेशकों का दायित्व संबंधी अभिकथन

निदेशक गण, इस आशय की पुष्टि करते हैं कि 31 मार्च, 2019 को समाप्त वित्तीय वर्ष हेतु वार्षिक लेखों को तैयार करते समय:

- तथ्यात्मक विसंगतियां, यदि कोई हो, से संबंधित समुचित स्पष्टीकरण सहित लागू लेखा मानकों का पूर्णतः अनुपालन किया गया है;
 - भारतीय रिजर्व बैंक के दिशा-निर्देशानुसार तैयार की गई लेखा नीतियों का पालन किया गया तथा निदेशकों ने ऐसी लेखा नीतियों का चयन किया और उन्हें विवेकपूर्ण, तर्कसंगत एवं न्यायोचित बनाया गया ताकि वित्तीय वर्ष की समाप्ति पर बैंक की सत्य एवं वास्तविक स्थिति तथा उस अवधि हेतु बैंक के लाभ और हानि की वास्तविक एवं सुस्पष्ट स्थिति प्रस्तुत हो सके;
 - निदेशकों ने, बैंक की आस्तियों की सुरक्षा और विभिन्न प्रकार की जालसाजी तथा अन्य अनियमितताओं से बचने तथा उनका पता लगाने हेतु बैंक के लागू वैधानिक प्रावधानों के अनुस्र लेखा-अभिलेखों के रखरखाव में समुचित एवं पर्याप्त सावधानी बरती है;
 - निदेशकों ने, लेखों को उत्तरोत्तर प्रगति के आधार पर तैयार किया है; और
 - निदेशकों द्वारा यह सुनिश्चित किया गया कि बैंक द्वारा अपनायी जा रही आंतरिक वित्तीय नियंत्रण का अनुसरण इस संबंध में भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा दिशा-निर्देशों के अनुसार किया गया एवं इस प्रकार का आंतरिक वित्तीय नियंत्रण पर्याप्त एवं प्रभावी ढंग से परिचालित हो रहा है।
- स्पष्टीकरण: इस खंड के उद्देश्यों के अनुरूप "आंतरिक वित्तीय नियंत्रण" शब्दावली का अर्थ बैंक द्वारा अपने व्यवसाय का व्यवस्थित एवं कुशल संचालन सुनिश्चित करने के लिए अपनायी गई नीतियों और प्रक्रियाओं से है। इसमें बैंक की नीतियों का अनुपालन, इसकी आस्तियों को सुरक्षित रखना, धोखाधड़ी और त्रुटियों का पता लगाना तथा उन्हें रोकना, लेखा रिकार्डों की शुद्धता और संपूर्णता तथा समय पर विश्वसनीय वित्तीय सूचना



तैयार करना शामिल है;

एफ) निदेशकों ने सभी लागू कानूनों के प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित करने हेतु उचित प्रणालियां बनाई थीं और ऐसी प्रणालियां पर्याप्त थीं तथा प्रभावी ढंग से परिचालित हो रही हैं.

आभार

निदेशक मण्डल पूर्ववर्ती अध्यक्ष एवं गैर कार्यपालक निदेशक श्री रवि वेंकटेशन और अन्य पूर्ववर्ती निदेशकों श्री आलोक रंजन, श्री अशोक कुमार गर्ग, श्री मयंक के मेहता और श्रीमती उषा ए नारायणन के योगदान की सराहना करता है.

निदेशक मण्डल भारत सरकार, भारतीय रिज़र्व बैंक, भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड, अन्य विनियामक प्राधिकारणों और विदेशी विनियामकों के प्रति उनके सहयोग, मार्गदर्शन और समर्थन के लिए सम्मानपूर्वक अपना आभार प्रकट करता है.

निदेशक मण्डल अपने मूल्यवान ग्राहकों के प्रति बैंक के साथ उनके विश्वसनीय नियमित बैंकिंग संबंधों के लिए सम्मानपूर्वक अपना आभार प्रकट करता है.

निदेशक मण्डल सभी शेयरधारकों, बैंक और वित्तीय संस्थाओं, रेटिंग एजेंसियों, स्टॉक एक्सचेंजों और भारत और विदेश स्थित अपने हितैषियों के प्रति उनके द्वारा प्रदान की गई सहायता एवं समर्थन के लिए अपना आभार प्रकट करता है.

निदेशक मण्डल बैंक के कर्मचारियों के प्रति उनके कठिन परिश्रम और निष्ठापूर्वक समर्पण के लिए तहे दिल से उनकी प्रशंसा करता है.

कृते निदेशक मण्डल की ओर से

पी. एस. जयकुमार

पी. एस. जयकुमार

प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी