

इलाहाबाद बैंक
निदेशकों की रिपोर्ट 2018-19

ALLAHABAD BANK
DIRECTORS' REPORT 2018-19

वित्तीय वर्ष 2018-19 (वित्तीय वर्ष 19) के दौरान, बैंक का वैश्विक व्यवसाय वर्ष-दर-वर्ष 0.57% का हास दर्ज करते हुए ₹377887 करोड़ (₹3.77 लाख करोड़) तक पहुंच गया। बैंक का अंतर्राष्ट्रीय व्यवसाय वर्ष-दर-वर्ष विदेशी अग्रिम में 67.69% की गिरावट और वर्ष-दर-वर्ष विदेशी जमा में 98.80% की गिरावट के कारण ₹3299 करोड़ रहा और इसने वर्ष-दर-वर्ष 74.37% की नकारात्मक वृद्धि दर्ज की। बैंक शीघ्र ही अपनी एकमात्र विदेशी शाखा बंद करने वाला है। मार्च, 19 के अंत में बैंक की वैश्विक जमा राशि 0.34% की वृद्धि के साथ ₹214335 करोड़ रही और सकल अग्रिम 1.73% की गिरावट के साथ ₹163552 करोड़ रहा। आपका बैंक कम लागत की जमाराशियों पर ध्यान केंद्रित करता रहा जिसके परिणामस्वरूप कासा जमा में वर्ष-दर-वर्ष 7.77% की अच्छी वृद्धि दर्ज हुई है और 31मार्च, 2019 को यथास्थिति ₹106070 करोड़ रही। तदनंतर, यथास्थिति 31मार्च, 19 को कासा अंश पिछले वर्ष के 46.50% की तुलना में बढ़कर 49.49% हो गया है।

बैंक का परिचालनगत लाभ अग्रिम पोर्टफोलियों पर दबाव और परिणामी रिवर्सल/ ब्याज न लगाने के कारण वर्ष-दर-वर्ष 19.52% कम हुआ है। यह वित्तीय वर्ष 19 के दौरान ₹2767 करोड़ रहा। निवल लाभ के रूप में, वित्तीय वर्ष 19 में हानि की मात्रा में वृद्धि हुई क्योंकि उच्चतर प्रावधान 36.83% था और निवल ब्याज आय स्तरों में कमी आई थी। पिछले वर्ष की ₹4674 करोड़ की निवल हानि की तुलना में वित्तीय वर्ष 19 में निवल हानि बढ़कर ₹8334 करोड़ हो गई। बैंक का सीआरएआर वित्तीय वर्ष 18 के 8.69% के सापेक्ष वित्तीय वर्ष 19 में 12.51% रहा। थोक जमाराशियों में वर्ष-दर-वर्ष 43.87% की कटौती के कारण, जमा लागत वित्तीय वर्ष 18 के 5.33% से कम होकर वित्तीय वर्ष 19 में 5.10% हो गई।

इस पृष्ठभूमि में, आपके निदेशकों को 2018-19 हेतु लेखापरीक्षित वार्षिक वित्तीय विवरणों सहित बैंक का वार्षिक प्रतिवेदन प्रस्तुत करते हुए प्रसन्नता हो रही है।

हमारा कार्यनिष्पादन

ए. वित्तीय विशिष्टताएं

ए.1. तुलनपत्र

मानदंड / Parameter	31 मार्च '18	31 मार्च '19	वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि %
	31 ST MAR'18	31 ST MAR'19	Y-O-Y GROWTH %
कुल व्यवसाय / Total Business	380040	377887	-0.57
कुल जमाराशियां / Total Deposits	213604	214335	0.34
सकल अग्रिम / Gross Advances	166436	163552	-1.73

ए.2. लाभ

During the financial year 2018-19 (FY19), the Bank's global business reached the level of Rs. 377887 crore (₹ 3.77 lakh crore), registering a Y-o-Y de-growth of 0.57%. The Bank's international business stood at ₹3,299 crore and recorded a negative Y-o-Y growth of 74.37% on account of 67.69% Y-o-Y drop in overseas advances and 98.80% drop in overseas deposit. The Bank is about to wind up its sole international branch soon. Global deposits of the Bank stood at ₹ 214335 crore which increased by 0.34% and gross advances decreased by 1.73% and stood at ₹163552 crore as at the end of Mar'19. Your Bank's continued focus on low cost deposits resulted in a healthy Y-o-Y growth of 7.77% in CASA deposits and the build-up stood at ₹106070 crore as on 31st Mar'19. Subsequently, CASA share improved to 49.49% as on 31st Mar'19 from 46.50% a year ago.

The Bank's operating profit decreased by 19.52% Y-o-Y on account of stress on advances portfolio and resultant reversal/non-booking of interest. It stood at ₹2767 crore during FY19. In terms of net profit, the quantum of losses increased in FY19 as provisions were higher by 36.83% and there was a decrease in non-interest income levels. Net loss rose to ₹8334 crore in FY19 as compared to a net loss of ₹4674 crore a year ago. The Bank's CRAR stood at 12.51% in FY19 as compared to 8.69% in FY18. Owing to reduction in bulk deposits by 43.87% Y-o-Y, the cost of deposits decreased to 5.10% during FY19 from 5.33% in FY18.

Against this backdrop, your Directors take pleasure in placing the Bank's Annual Report for 2018-19 along with audited annual financial statements.

OUR PERFORMANCE

A. FINANCIAL HIGHLIGHTS

A.1. BALANCE SHEET

(राशि ₹ करोड़ में)/(Amount ₹ in Crore)

A.2. PROFIT

(राशि ₹ करोड़ में)/(Amount ₹ in Crore)

मानदंड / Parameter	31 मार्च '18	31 मार्च '19	वर्ष-दर-वर्ष वृद्धि %
	31 ST MAR' 18	31 ST MAR' 19	Y-O-Y GROWTH %
परिचालनगत लाभ / Operating Profit	3438	2767	-19.52
प्रावधान / Provision	8113	11101	36.83
निवल लाभ/(हानि) / Net Profit/(Loss)	-4674	-8334	

ए.3. प्रमुख अनुपात

A.3. KEY RATIOS

मानदंड / Parameter	मार्च '18/Mar'18	मार्च '18/Mar'19
जमा लागत/Cost of Deposits	5.33	5.10
निधि लागत/Cost of Funds	5.23	5.05
निधि पर प्रतिफल/Yield on Funds	7.61	7.89
उधार लागत/Cost of Borrowings	4.15	4.44
निवल ब्याज मार्जिन/Net Interest Margin	2.20	2.58
आस्तियों पर प्रतिफल/Return on Assets	-1.96	-3.48
आय के सापेक्ष लागत अनुपात/Cost to Income Ratio	53.69	61.63

बी. आस्ति गुणवत्ता

विभिन्न समष्टि आर्थिक और अन्य कारकों के कारण आस्ति गुणवत्ता में सतत दबाव का सामना करने के कारण वित्तीय वर्ष 19 भारतीय बैंकिंग उद्योग के लिए एक चुनौतीपूर्ण वर्ष था। यथास्थिति 31 मार्च, 2019 को बैंक का सकल एनपीए ₹28704.78 करोड़ (विव18: ₹26562.79 करोड़) और निवल एनपीए ₹7419.31 करोड़ (विव18: ₹12229.13 करोड़) रहा। अनुपात के रूप में सकल एनपीए प्रतिशत और निवल एनपीए प्रतिशत क्रमशः 17.55% (विव18: 15.96%) और 5.22% (विव 18: 8.04%) था।

बैंक ने नए स्लिपेज रोकने के लिए विभिन्न उपाय शुरू किए और इसे विव '18 में ₹12903.28 करोड़ की तुलना में विव19 में ₹10726.32 करोड़ तक सीमित रखा। प्रावधान कवरेज अनुपात (पीसीआर) भी विव18 में 62.91% की तुलना में विव19 में बढ़कर 79.85% हुआ।

आस्ति गुणवत्ता सुधारने हेतु बैंक ने सतत वसूली अभियान शुरू किए और 36.43% की वृद्धि के साथ ₹4288.83 करोड़ की वसूली की, इसमें से, टोस प्रयासों, दैनिक मॉनिटरिंग और खाता विनिर्दिष्ट समाधान योजना के कारण ₹2826.71 करोड़ की नकद वसूली हुई। उपर्युक्त अवधि के दौरान एनपीए खातों में कुल कमी ₹8584.33 करोड़ रही।

बैंक ने छोटे उधार खातों में समाधान में तेजी लाने हेतु ₹1.00 लाख से ₹15.00 लाख तक के एनपीए खातों हेतु थंब रूल मॉड्यूल के अंतर्गत ओटीएस मॉड्यूल में स्लैबों को युक्तिसंगत बनाते हुए मौजूदा ओटीएस योजनाओं में समुचित संशोधन भी किए हैं।

इसके अतिरिक्त ऋण मुक्ति शिविर के माध्यम से समझौता समाधान वार्ता और उधारकर्ताओं के साथ परस्पर बैठक के रूप में एनपीए से निपटने हेतु एक अन्य महत्वपूर्ण साधन को अपनाया है। इसके लिए वर्ष 2018-19 के दौरान “ग्राम/मोहल्ला संपर्क कार्यक्रम” और “ईच वन रीच टेन” अभियान शुरू किए गए हैं।

एनपीए खातों की कारगर और समय से मानिटरिंग तथा ₹1.00 करोड़ और अधिक के लेजर शेष वाले एनपीए खातों में विधिवत प्रक्रिया के अनुवर्तन हेतु प्रधान कार्यालय स्तर और क्षेत्र स्तर पर समर्पित कार्यपालकों के साथ “दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन वर्टिकल (एसएएमवी)” अवधारणा आरंभ की गई है।

बैंक की आस्ति वसूली प्रबंधन शाखाएं भी हैं, जो अनन्य रूप से एनपीए समाधान का कार्य करती हैं।

वित्तीय वर्ष 19 में शुरू की गई पहल

- बैंक ने प्रोजेक्ट नवोदय का आरंभ किया है जिसमें एनपीए के प्रबंधन हेतु कार्पोरेट स्तर पर दो अलग वर्टिकल बनाए गए हैं।
- बैंक ने ₹25.00 करोड़ और अधिक के बकाया वाले एनपीए खातों पर केंद्रित अनुवर्ती कार्रवाई और वसूली हेतु प्रधान कार्यालय स्तर पर दबावग्रस्त आस्ति प्रबंधन वर्टिकल (एसएएम-वृहद) को सक्रिय

B. ASSET QUALITY

FY19 was a challenging year for the Indian Banking Industry due to continued stress faced in asset quality on account of various macroeconomic and other factors. As on 31st Mar'19, Gross NPA of the Bank stood at ₹28704.78 crore (FY18: ₹26562.79 crore) and Net NPA stood at ₹7419.31 crore (FY18: ₹12229.13 crore). In terms of ratio, Gross NPA Percentage and Net NPA Percentage were 17.55% (FY18: 15.96%) & 5.22% (FY18: 8.04%) respectively.

The Bank initiated various measures to arrest fresh slippage and restricted it to ₹10726.32 crore during the FY19 compared to ₹12903.28 crore for the FY18. Provision Coverage Ratio (PCR) also improved to 79.85% in FY19 from 62.91% in FY18.

To improve asset quality, the Bank initiated consistent recovery drive and recovered ₹4288.83 crore, out of which Cash Recovery was ₹2826.71 crore with a growth of 36.43 % due to concerted efforts, daily monitoring and account specific resolution plan. During the aforesaid period, total reduction in NPA accounts stood at ₹8584.33 crore.

The Bank also made suitable amendments in existing OTS schemes by rationalizing the slabs in OTS module under Thumb Rule for NPA accounts having balance of ₹1.00 lac upto ₹15.00 Lac to accelerate settlement of small borrowal accounts.

Further, compromise/negotiated settlement approach has been adopted through Rin Mukti Shivir and one-to-one meeting with borrowers as another vital tool to tackle NPAs. For this **Village Mohalla Contact Programme** and **"Each One Reach Ten"** campaigns were initiated during the year 2018-19.

For effective and timely monitoring of NPA accounts and follow up of due process in NPA accounts having Ledger balance of ₹1.00 Cr and above, concept of "Stressed Asset Management Vertical (SAMV)" has been introduced at Head Office level as well as field level with dedicated executives.

The Bank also has Stressed Assets Management Branches which function exclusively for resolving NPAs.

Initiatives taken during FY 19

- Bank has launched Project Navoday wherein two separate verticals at corporate level have been formed for management of NPA.
- The Bank has activated Stressed Assets Management Vertical (SAM-Large) for focused follow up & Recovery of NPA accounts with O/s of ₹25.00 Cr & above at HO level.

किया है। इसके अतिरिक्त केंद्रित दृष्टिकोण के साथ ₹1.00 करोड़ से अधिक और ₹25.00 करोड़ से कम बकाया वाले एनपीए खातों के समाधान हेतु बैंक की एसएएम शाखाएं हैं।

- ग्राहकों/गारंटीकर्ताओं तक सहज पहुंच हेतु ओटीएस माड्यूल को कार्यान्वित किया गया है जिससे इन्हें ओटीएस का प्रस्ताव दिया जा सके साथ ही उनकी स्थिति जानने में सुविधा हो।
- एनपीए खातों में पैठ बढ़ाने हेतु मंडलों/एफजीएमओ के साथ दैनिक वसूली की मॉनिटरिंग शुरू की गई।
- बैंक ने सभी शाखाओं को सम्मिलित कर 16 वसूली कैम्पों का आयोजन किया। इसमें ₹3579.82 करोड़ की वसूली हुई, जो वसूली की दृष्टि से बहुत ही सफल रहा। एकमुश्त समाधान योजना (ओटीएस) के विपणन हेतु वसूली एजेंसियों और बैंकिंग प्रतिनिधियों की सेवाओं का समुचित उपयोग किया गया।
- वित्तीय वर्ष 19 के दौरान बैंक ने ₹2738.03 करोड़ के लेजर शेष वाले और ₹1760.38 करोड़ की समझौता राशि के 71958 समझौता प्रस्ताव संस्वीकृत किए हैं।
- बैंक ने राष्ट्रीय लोक अदालत/जिला लोक अदालत में सक्रिय सहभागिता की और ₹527.47 करोड़ के बकाया वाले 35812 मामलों का निपटान किया।
- वर्ष भर प्रभारित अचल और चल प्रतिभूतियों की ई-नीलामी की गई। संशोधित सरफेसी अधिनियम का लाभ उठाते हुए या तो प्रवर्तन एजेंसियों की मदद से या संबंधित जीएम/सीएमएम के समक्ष आवेदन प्रस्तुत कर अचल संपत्तियों के वास्तविक कब्जे पर बल दिया गया। इस कार्रवाई से बैंक के पास वास्तविक कब्जे के अंतर्गत संपत्तियों की नीलामी में वृद्धि हुई है।
- क्रॉनिक/कठिन दबावग्रस्त खातों को एआरसी को बेचना एक अन्य विकल्प था जिसका 42 दबावग्रस्त खातों में उपयोग किया गया और वित्तीय वर्ष 19 के दौरान विभिन्न एआरसी को ₹398.97 करोड़ की राशि वाले एनपीए खाते बेचे गए।
- भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार इरादतन चूककर्ताओं की पहचान हेतु पहल की गई। समुचित सावधानी प्रक्रिया पूरी करने के बाद, पहचान किए गए उधारकर्ताओं को बैंक द्वारा इरादतन चूककर्ता के रूप में घोषित किया गया और यथास्थिति 31.03.2019 को अब यह संख्या 341 है।
- प्रभावी और बेहतर मानिटरिंग हेतु, सभी एमपीए उधारखातों को मुख्यतः चार शीर्षों में वर्गीकृत किया गया है। अर्थात् (i) ₹50,000 से कम (ii) ₹50,000 से ₹15.00 लाख (iii) ₹15.00 लाख से ₹1.00 करोड़ और (iv) ₹1.00 करोड़ से अधिक। जबकि प्रथम दो श्रेणियों में ओटीएस पर मुख्य रूप से ध्यान केंद्रित किया गया था, अन्य अतिरिक्त विकल्प जैसे सरफेसी के अंतर्गत बिक्री, इरादतन चूककर्ता की घोषणा, रिस्ट्रक्चरिंग, डीआरटी में वाद दाखिल करना अगली दो श्रेणियों में अत्यंत विधिवत रूप से अपनाया गया था। उच्च मूल्य के एनपीए खातों में वसूली हेतु महत्वपूर्ण साधन के रूप में आईबीसी/एनसीएलटी के माध्यम से समाधान का भी प्रयोग किया था। इसके अतिरिक्त, ₹1.00 करोड़ से अधिक के बकाया वाले उधार खातों में मंडलीय प्रमुखों और एफजीएम के साथ मासिक वीसी बैठकें की गई थी और "साध्य" खाता की पहचान की गई जिसमें तिमाही के अंदर बदलाव/वसूली की संभावना हो। समाधान सुनिश्चित करने हेतु इन खातों के संबंध में दैनिक आधार पर अनुवर्ती कार्रवाई की गई थी।
- वित्तीय वर्ष 19 के दौरान बैंक ने आईबीसी के अंतर्गत समाधान हेतु ₹18322.55 करोड़ की राशि वाले 156 एनपीए खाते एनसीएलटी को भेजे हैं।
- Further, the Bank has SAM Branches for resolving NPA accounts with outstanding above ₹1.00 Cr to below ₹25.00 Cr with a focused approach.
- Online OTS module has been implemented for easy access to borrowers/guarantors for offering OTS along with facility to track status thereof.
- Monitoring of daily recovery was introduced with Zones/FGMOs to improve penetration in NPA accounts.
- The Bank organized 16 Recovery Camps involving all the branches. This step was very successful in terms of recovery that amounted to ₹3579.82 crore. Services of Recovery Agencies and Banking Correspondents were properly utilized for marketing of One Time Settlement Schemes (OTS).
- During the FY19 Bank sanctioned 71958 Compromise cases with ledger balance of ₹2738.03 Cr and compromise amount of ₹1760.38 Cr.
- The Bank participated in National Lok Adalat/District Lok Adalat actively and settled 35812 cases having outstanding of ₹527.47 Cr.
- E-auctions of charged immovable & movable securities were carried out through-out the year. Special thrust was given in taking physical possession of immovable properties either with the help of Enforcement Agencies or by moving application before the concerned DM/CMM taking advantage of amended SARFAESI Act. This step resulted into increased auction of properties under physical possession of the Bank.
- Sale of chronic/difficult stressed accounts to ARC was another option utilized in 42 Stressed accounts and NPA accounts involving amount of ₹398.97 Cr were sold to various ARCs during the FY19.
- Initiatives for identifying Wilful Defaulters were undertaken in terms of guidelines of Reserve Bank of India. On completion of due diligence exercise, identified borrowers were declared as Wilful Defaulter by the Bank and the number now stands at 341, as on 31.03.2019.
- For effective and better monitoring, all NPA borrowal accounts were categorized under four broad heads, viz. (i) Below Rs.50,000 (ii) ₹50,000 to ₹15,00 lakhs (iii) ₹15.00 lakhs to 1.00 crore and (iv) above ₹1.00 crore. While OTS was the main focus in first two categories, other additional options like sale under SARFAESI, declaration of willful Defaulter, restructuring, suit with DRT were followed very methodically for next two categories. Resolution through IBC/ NCLT was also used as important tools for recovery in high value NPA accounts. Further, for borrowal accounts having outstanding balance above ₹1.00 crore, monthly VC meetings were held with Zonal Heads and FGMs and 'Doable' accounts were identified where turnaround/recovery was expected within the quarter. These accounts were then followed-up on daily basis to ensure resolutions.
- Bank has referred 156 NPA borrowal cases involving an amount of ₹18322.55 Cr to NCLT for resolution under IBC during FY19.

सी. ऋण निगरानी

वित्तीय वर्ष 19 के दौरान एनपीए में नया स्लिपेज ₹10726 करोड़ था जिसमें कृषि क्षेत्र में ₹2786 करोड़, एमएसएमई क्षेत्र में ₹2361 करोड़ और रिटेल ऋण (योजनागत) क्षेत्र में ₹1141 करोड़ का स्लिपेज था। मार्च, 18 और मार्च, 19 में एसडीआर के अंतर्गत बकाया शून्य था।

मार्च 18 को यथास्थिति एस4ए के अंतर्गत ₹498 करोड़ बकाया था जो मार्च 19 में घटकर ₹279 करोड़ रह गया।

मार्च 19 में कुल मानक पुनःसंरचित अग्रिम ₹495 करोड़ रहे (एसएमई में 149 करोड़ और अन्य में 346 करोड़) जो मार्च 18 में ₹945 करोड़ थे (एसएमई में 44 करोड़ और अन्य में 901 करोड़)। एमएसएमई के अंतर्गत ₹122 करोड़ की नए सिरे से पुनः संरचना की गई, ₹172 करोड़ का पुनः संरचित मानक श्रेणी में उन्नयन, मौजूदा बकाया/समापन में ₹91 करोड़ की कमी, ₹262 करोड़ से संतोषजनक सूची में संचलन और ₹391 करोड़ के एनपीए में स्लिप होने से मार्च 19 में मानक पुनःसंरचित अग्रिमों के अंतर्गत निवल बकाया ₹495 करोड़ रहा।

मार्च,19 तिमाही के दौरान सकल स्लिपेज दिसंबर, 18 तिमाही के ₹2540 करोड़ की तुलना में ₹2826 करोड़ था। इसमें से कृषि क्षेत्र में स्लिपेज ₹886 करोड़ (कुल स्लिपेज का 31.36%), एमएसएमई क्षेत्र में ₹790 करोड़ (कुल स्लिपेज का 27.95%), रिटेल ऋण- योजनागत में ₹283 करोड़ (कुल स्लिपेज का 10.00%)। इसके अतिरिक्त मार्च, 19 तिमाही के दौरान ₹10.00 करोड़ और अधिक के उच्च मूल्य के ऋण खातों में ₹918 करोड़ की राशि स्लिप हुई।

डी. डिजीटलाइजेशन

वैकल्पिक सुपुर्दगी चैनल

इंटरनेट बैंकिंग

बैंक अपने ग्राहकों को रिटेल इंटरनेट बैंकिंग और कारपोरेट इंटरनेट बैंकिंग सुविधा प्रदान कर रहा है। 31 मार्च, 2019 को बैंक के इंटरनेट बैंकिंग ग्राहकों की संख्या 14.90 लाख तक पहुंच गई। बैंक ने वित्तीय वर्ष 19 के दौरान अपनी इंटरनेट बैंकिंग सेवाओं को अद्यतन किया है जो निम्नानुसार है:

व्यक्ति/व्यक्तिगत और कॉरपोरेट ग्राहकों दोनों को उपलब्ध सुविधाएं

- खाता शेष और लेनदेन देखना
- नामोद्दिष्ट खातों के बीच निधि अंतरण
- चेकबुक अनुरोध
- स्टॉप/रिवोक चेक
- चेक स्थिति की पृष्ठताछ
- डाउनलोड स्टेटमेंट
- बिल भुगतान/ऑनलाइन भुगतान और ई-कामर्स-व्यक्ति/रिटेल ग्राहक
- बिल भुगतान/ऑनलाइन भुगतान –कॉरपोरेट ग्राहक
- प्रत्यक्ष कर, जीएसटी, सीमा शुल्क, ईपीएफओ और राज्य करों का भुगतान
- सभी ग्राहकों को आरटीजीएस/एनईएफटी के माध्यम से और आईएमपीएस के माध्यम से धनराशि अंतरण। ग्राहक भावी तिथियों(केवल एक माह तक) हेतु एनईएफटी/आरटीजीएस की अनुसूची बना सकता है।
- बीबीपीएस के माध्यम से युटिलिटी बिल भुगतान
- थर्ड पार्टी इंटीग्रेशन के माध्यम से युटिलिटी बिल भुगतान (अर्थात् बिल डेस्क, टेक प्रोसेस/इंजेनिको, एसबीआईईपी, सीसी एवेन्यू, एटम टेक्नोलोजी, पेयू/सिटरस एवं रेजरपे आदि)

C. CREDIT MONITORING

Fresh slippage to NPA during FY19 was ₹10726 crore comprising ₹2786 crore in Agriculture sector, ₹2361 crore in MSME sector and ₹1141 crore in Retail Credit (Schematic) sector. The outstanding was NIL under SDR in Mar'18 as well as in Mar'19.

Outstanding was ₹498 crore under S4A Standard category as on Mar'18 which came down to ₹279 crore in Mar'19.

Total standard restructured advances remained at ₹495 crore (₹149 crore in SME & ₹346 crore in Others) in Mar'19 against ₹945 crore (₹44 crore in SME & ₹901 crore in Others) in Mar'18. There was fresh restructuring of ₹122 crore under MSME, upgradation of ₹172 crore to restructured standard category, decrease in existing outstanding/ closure by ₹91 crore, moved to satisfactory list by ₹262 crore and slipped to NPA by ₹391 crore resulting in net outstanding at ₹495 crore in Mar'19 under standard restructuring advances.

During Mar'19 quarter, gross slippage was ₹2826 crore as compared to ₹2540 crore in Dec'18 quarter. Out of which, slippage in Agriculture Sector was ₹886 crore (31.36% of total slippage), ₹790 crore in MSME sector (27.95% of total slippage) and ₹283 crore in Retail Credit - Schematic (10.00% of total slippage). Further, a sum of ₹918 crore slipped in high value loan accounts of ₹10.00 crore & above during Mar'19 quarter.

D. DIGITALIZATION

Alternate Delivery Channels

Internet Banking:

The Bank is providing Retail Internet banking & Corporate Internet banking facilities to its customers. The Internet Banking Customers of the Bank reached 14.90 lacs as on 31st March 2019. The Bank updated its Internet Banking Services during FY19 as under:

Facilities available to both Personal/Individual and Corporate customers

- View account balances and transactions
- Transfer funds between designated accounts
- Cheques Book request
- Stop/Revoke cheque
- Cheque Status Enquiry
- Download statement
- Bill Payment/Online Payment & e-Commerce -Personal/ Retail customer
- Bill Payment/Online Payment -Corporate customers
- Payment of Direct Tax, GST, Customs Duty, EPFO and State Taxes
- Money transfer through RTGS/NEFT to all customers and through IMPS. Customer can also schedule NEFT/RTGS for future date (Upto 1 month only).
- Utility Bill Payment through BBPS.
- Utility Bill Payment through Third Party integration (i.e. BillDesk, Tech Process/ Ingenico, SBlePay, CCAvenue , Atom Technologies, PayU/Citrus and Razorpay etc.).

- ई-विवरण
- मोबाइल बैंकिंग हेतु रजिस्ट्रेशन/डीरजिस्ट्रेशन
- मीयादी जमा खाते खोलना/बंद करना
- डेबिट कार्ड संबंध सुविधाएं (हॉटलिस्टिंग, लॉकिंग/अनलॉकिंग, पिन जनरेशन और एटीएम कार्ड अनुरोध)
- फेमा दिशानिर्देशों के अनुसार एनआर आई ग्राहकों को इंटरनेट बैंकिंग सुविधा। वर्तमान में एनआरआई/एनआरओ/सामान्य को एनईएफटी, एनआरआई और एनआरओ को एनआरओ/सामान्य खातों में निधि अंतरण की सुविधा।
- लॉगइन और/अथवा लेनदेन अधिप्रमाणन हेतु डिजिटल प्रमाणन के रजिस्ट्रेशन की सुविधा।
- ई-टैक्स फाइलिंग/फार्म 26एस
- फार्म 15जी/एच प्रस्तुत करना
- जमा खातों में नामांकन जोड़ना
- अटल पेंशन योजना हेतु (एपीवाई) हेतु नामांकन
- स्थायी अनुदेश(एसआई) सृजन/संशोधन
- एसएमएस बैंकिंग अनुरोध
- मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी अपडेशन
- सॉवरेन गोल्ड बांड(एसजीबी) खरीदना
- फाइल अपलोड के माध्यम से थोक निधि अंतरण (केवल कॉरपोरेट आईबी)
- आईपीओ हेतु आवेदन
- इंटरनेट बैंकिंग का ऑनलाइन रजिस्ट्रेशन

मोबाइल बैंकिंग और एमपावर एप्प

बैंक मोबाइल एप्लिकेशन के माध्यम से बैंकिंग सेवाएं प्रदान कर रहा है। वर्तमान में दो मोबाइल एप्लिकेशन हैं। (i) आल मोबाइल (मौजूदा मोबाइल बैंकिंग) और (ii) एमपावर। आल मोबाइल में उपलब्ध सभी सुविधाएं एमपावर में भी उपलब्ध हैं और इसमें अतिरिक्त मूल्यवर्धित सेवाएं हैं। आल मोबाइल एप्लिकेशन को हटा दिया जाएगा। बैंक एमपावर एप्लिकेशन के माध्यम से लगभग 4.5 लाख ग्राहकों को मोबाइल बैंकिंग सेवाएं उपलब्ध करा रहा है।

ग्राहक सुविधाजनक और सुरक्षित तरीके से एकल प्लेटफॉर्म पर विभिन्न बैंकिंग और मूल्यवर्धित सेवाएं प्राप्त कर सकते हैं।

एमपावर की विशेषताएं और कार्यप्रणाली

- पिछले पांच लेनदेनों के विवरण के साथ खाते का सार
- निधि/धनराशि अंतरण सुविधा(आईएमपीएस, एनईएफटी और यूपीआई के माध्यम से इंटर बैंक और इंटर बैंक)
- पिछले लेनदेन का विवरण
- यूपीआई कलेक्ट अनुरोध के माध्यम से धनराशि प्राप्त करना
- एमपासबुक(इलेक्ट्रॉनिक फॉर्मेट में पासबुक) नरेशन तथा सर्चिंग और सार्टिंग विशेषता सहित
- मोबाइल/डीटीएच रीचार्ज
- एफडी/आरडी खाते खोलना और बंद करना
- चेक बुक जारी करने का अनुरोध
- बिल भुगतान सुविधा-प्रक्रियाधीन और शीघ्र उपलब्ध होगी

- E-Statements.
- Registration/ Deregistration for Mobile Banking.
- Opening/closing of the Term Deposit accounts.
- Debit Card related facilities (Hotlisting, locking /unlocking, PIN generation and ATM card request).
- Internet Banking facility to NRI customers as per FEMA guidelines. Presently NEFT, NRE to NRE/NRO/Normal and NRO to NRO/Normal account fund transfer facility .
- Facility of Registration of digital certification for login and/ or transaction authentication.
- E-Tax filing/Form 26AS
- Submission of form 15G/H.
- Add Nomination for Deposit accounts.
- Enrolment for Atal Pension Yojana (APY)
- Standing Instruction (SI) creation/modification.
- SMS banking request.
- Mobile number and Email id updation.
- Purchase of Sovereign Gold Bond (SGB).
- Bulk Fund transfer through File upload. (Corporate IB only)
- Apply for IPO
- Online Registration of Internet banking.

Mobile Banking and empower app

Bank is providing banking services through mobile application. At present there are two mobile applications: (i) All Mobile (existing Mobile Banking) and (ii) emPower. All facilities available in All Mobile application are also available in emPower in addition to more value added services. All Mobile application will be phased out. The Bank is providing Mobile Banking services to around 4.5 lakh customers through empower application.

Customers may access different banking and value added services in a convenient and secured manner on a single platform.

Features & functionalities of emPower:

- Account summary with last five transaction details
- Funds/Money Transfer facility (Intra-bank and Inter-bank through IMPS, NEFT & UPI).
- Transaction History.
- Collect Money through UPI Collect Request.
- mPassbook (passbook in electronic format) with narration and searching & sorting features.
- Mobile/DTH recharge
- Opening and Closure of FD/RD account.
- Cheque Book Issue Request.
- Bill Payment facility - Under process and will be available shortly.

- डेबिट कार्ड लेनदेन और इंटरनेट बैंकिंग लेनदेन की लॉकिंग और अनलॉकिंग
- डेबिट कार्ड की हॉटलिस्टिंग
- डेबिट कार्ड पिन जनरेशन
- डेबिट कार्ड अनुरोध
- इंटरनेट बैंकिंग रजिस्ट्रेशन
- स्थायी अनुदेश बनाना/संशोधन करना
- जमा खातों में नामिती बनाना/संशोधन करना
- मोबाइल नंबर और ईमेल आईडी अपडेशन
- स्टॉप/रिवोक चेक
- चेक की स्थिति की पूछताछ
- आईपीओ हेतु आवेदन-प्रक्रियाधीन और शीघ्र उपलब्ध होगी
- फार्म 15जी/एच प्रस्तुत करना-प्रक्रियाधीन और शीघ्र उपलब्ध होगी
- भारत क्यूआर कोड स्कैनिंग के माध्यम से भुगतान
- Locking and Unlocking of Debit Card transactions & Internet Banking transactions.
- Hotlisting of Debit Card
- Debit Card Pin Generation
- Debit Card Request
- Internet Banking registration
- Creation/Amendment of Standing Instruction.
- Creation/Amendment of nominee in deposit accounts.
- Mobile number and Email id updation.
- Stop/Revoke cheque
- Cheque Status Enquiry.
- Apply for IPO - Under process and will be available shortly.
- Submission of Form 15G/H - - Under process and will be available shortly.
- Payment through Bharat QR code scanning

यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस(यूपीआई)

बैंक ने "आलबैंक यूनिफाइड पेमेंट इंटरफेस", एक मोबाइल एप शुरू किया है जो एक खाते से दूसरे खाते में निधि अंतरण सुविधा की अनुमति देता है। बैंक का कोई भी खाताधारक एप में रजिस्ट्रेशन कराने के बाद एप्लीकेशन के माध्यम से भुगतान कर सकता है और ले सकता है। यूपीआई एप्लीकेशन की विशेषताएं और कार्यप्रणाली:

- लाभार्थी खाता विवरण प्रदान करने के विपरीत धनराशि भेजने और प्राप्त करने हेतु पेमेंट आइडेंटिफायर के रूप में वर्चुअल पेमेंट एड्रेस (वीपीए)
- प्रेषक (पुश) और प्राप्तकर्ता(पुल) के जरिए सुरक्षित और सुविधाजनक तरीके से लेनदेन कर सकता है।
- शेष की जांच
- 24x7 आधार पर निधियों का तत्काल अंतरण और संग्रहण
- यूपीआई में सहभागी विभिन्न बैंकों के ग्राहक को बहुविध बैंक खाते जोड़ने की सुविधा
- वर्चुअल पेमेंट एड्रेस (वीपीए) वाले ग्राहक से तत्काल धनराशि संग्रहण की सुविधा
- भारत क्यूआर कोड के माध्यम से स्कैन और भुगतान
- वर्चुअल पेमेंट एड्रेस (वीपीए), खाता नं. और आईएफएससी, मोबाइल नंबर और मोबाइल मनी आइडेंटिफायर (एमएमआईडी) में से किसी का प्रयोग कर धनराशि भेजने की सुविधा। एमएमआईडी मोबाइल बैंकिंग के माध्यम से जेनरेट की जा सकती है।

रुपे प्रीपेड कार्ड

बैंक ने रुपे प्रीपेड कार्ड आरंभ किया है। विनिर्दिष्ट राशि के साथ कार्ड की रीलोडिंग के बाद यूजर कार्ड का प्रयोग एटीएम, पीओएस मशीन और आनलाइन साइट पर कर सकता है। जो बैंक का ग्राहक नहीं है, वह भी प्रयोग हेतु कार्ड खरीद सकता है।

प्वाइंट आफ सेल(पीओएस)

बैंक ने इलेक्ट्रॉनिक साधनों के माध्यम से अपने ग्राहकों से भुगतान स्वीकार करने वाले व्यापारियों हेतु प्वाइंट ऑफ सेल मशीनों (पीओएस) के माध्यम से व्यापारियों से व्यवसाय अर्जित करना आरंभ किया है। पीओएस में सभी कार्ड (रुपेकार्ड, मास्टर कार्ड और वीजा) स्वीकार किए जाते हैं। 31.03.2019 को यथास्थिति लगभग 2995 पीओएस मशीनें लगाई गईं।

Unified Payment Interface (UPI)

The Bank has launched "AllBank Unified Payment Interface", a Mobile App which allows funds transfer facility through Mobile from one account to another account. Any Bank account holder, after registration in the app, can pay or pull funds through the application. Features & Functionalities of UPI Application:

- Virtual Payment Address (VPA) as payment identifier for sending and collecting money in contrast to providing Beneficiary Account details.
- Sender initiated (PUSH) and receiver initiated (PULL) transactions in secured and convenient manner.
- Balance Enquiry
- Instant Transfer and Collection of funds on 24x7 basis.
- Facility to add multiple bank accounts of a customer of different banks participating in UPI.
- Facility to collect money instantly from any customer having Virtual Payment Address (VPA).
- Scan & Pay through BHARAT QR Code
- Facility to send money using either of Virtual Payment Address (VPA), Account Number and IFSC, Mobile Number and Mobile Money Identifier (MMID). MMID may be generated through Mobile Banking.

RuPay Prepaid Card:

The Bank has launched RuPay Prepaid card. After reloading the card with a specified amount, the user can use the card at ATMs, POS machines & Online sites. A non bank customer can also purchase the card for use.

Point of Sale (PoS):

The Bank has launched merchant acquiring business through Point of Sale machines (PoS) for the merchants to accept payments from its customers through electronic means. All card (RuPay, MasterCard & VISA) are accepted in the PoS. Around 2995 PoS machines have been installed as on 31.03.2019.

बीसी चैनल (ईपीएस और कार्ड आधारित)

वित्तीय समावेशन परियोजना के अंतर्गत बैंक ने माइक्रो एटीएम का प्रयोग कर 6106 बैंक मित्र केन्द्रों पर ऑनलाइन इंटर-ऑपरेबल कियोस्क बैंकिंग सॉल्यूशन के रूप में बैंकिंग सुविधाएं प्रदान की हैं। ग्रामीण और शहरी जनता दोनों हेतु वित्तीय समावेशन के संवर्धन के लिए बायो-मेट्रिक अधिप्रमाणन प्रक्रिया के माध्यम से ईपीएस लेनदेन और पिन पैड डिवाइस का प्रयोग कर कार्ड आधारित लेनदेन किए जा सकते हैं। वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम, माइक्रो बीमा और माइक्रो पेंशन नामांकन सहित भारत सरकार के पीएमजेडीवाई कार्यक्रम को मिशन मोड में कार्यान्वित किया जा रहा है। दूसरी ओर निधिक बचत बैंक खाते खोलने, कम लागत की खुदरा जमा राशियों और ₹15.00 लाख तक बैंक बकाय की वसूली, ऋण खातों में ईएमआई/ब्याज की वसूली के साथ-साथ शेष राशि की जानकारी, पासबुक प्रिंटिंग आदि जैसी गैर वित्तीय सेवाओं हेतु बीसी चैनल का भी उपयोग किया जाता है।

नेशनल कॉमन मोबिलिटी कार्ड (एनसीएमसी)

बैंक वित्त मंत्रालय से प्राप्त दिशानिर्देशों के अनुसार ग्राहकों हेतु डिफॉल्ट ऑप्शन के रूप में ऑफलाइन वॉलेट के साथ रुपये ईवीएम चिप ड्युअल इंटरफेस कॉन्टैक्टलेस एनसीएमसी कार्ड जारी कर रहा है।

एसएमएस अलर्ट सेवाएं

- एसएमएस अलर्ट बचत बैंक और चालू खाताधारकों को खाते के निष्क्रिय होने से पहले/बाद में भेजे जाते हैं।
- न्यूनतम शेष से कम राशि होने पर दंडिक प्रभार की कटौती के संबंध में ग्राहकों को एसएमएस के माध्यम से सूचित किया जाता है।
- ग्राहकों को मीयादी जमा राशियों की परिपक्वता के संबंध में एसएमएस के माध्यम से सूचित किया जाता है।

एटीएम

31 मार्च, 19 को यथास्थिति बैंक के कुल 836 एटीएम/सीडी थे।

चेक ट्रंकेशन प्रणाली (सीटीएस)

समग्र भारत को कवर करते हुए सभी तीन ग्रिडों (उत्तरी, पश्चिमी और दक्षिणी) में सीटीएस का सफल कार्यान्वयन किया गया है। पिछले वर्ष के दौरान उपर्युक्त ग्रिडों में 67 नए केन्द्र जोड़े गए। सीटीएस के कार्यान्वयन और बैंकिंग परिचालनों के समेकन तथा परिचालन लागत को कम करने के उद्देश्य से वित्तीय वर्ष 18 के दौरान 15 सेवा शाखाओं को भंग कर दिया गया था।

सीटीएस आधारित समाशोधन बैंकों के समाशोधन परिमाण का 95% कवर करता है। आवक और जावक समाशोधन दोनों का मिलाकर हमारे बैंक के सीटीएस की मात्रा लगभग 1 लाख चेक प्रतिदिन है। सीटीएस परिचालन का प्रबंधन नई दिल्ली, मुंबई और चेन्नै स्थित सेवा शाखाओं द्वारा किया जाता है जो संबंधित ग्रिडों हेतु बैंकों के गेटवे के रूप में कार्य कर रहे हैं।

हमारे बैंक के आवक समाशोधन परिमाण को उत्तरी ग्रिड हेतु सेवा शाखा नई दिल्ली और लखनऊ द्वारा प्रोसेस किया जा रहा है, सेवा शाखा मुंबई पश्चिमी और केन्द्रीयकृत सीटीएस परिचालन (सीसीओसी) हेतु तथा भुवनेश्वर दक्षिणी ग्रिड हेतु प्रोसेसिंग कर रहे हैं।

जावक चेकों को 245 हब शाखाओं, जो अपने संबंधित ग्रिड से जुड़ी हैं, द्वारा प्रोसेस किया जाता है।

दक्षता बढ़ाने और परिचालन लागत में कटौती करने हेतु एकल एसआई/सॉफ्टवेयर के साथ सीटीएस परिचालनों को समेकित किया गया है। दक्षिण और पश्चिमी ग्रिड को अब मल्टीग्रिड में माइग्रेट किया गया है और उत्तरी ग्रिड का मल्टीग्रिड में माइग्रेशन प्रक्रियाधीन है और शीघ्र पूरा किया जाएगा।

BC Channel (AEPS & Card Based)

Under Financial Inclusion Project, the bank has provided Banking Facilities on line Inter-operable Kiosk Banking Solutions at 6106 Bank Mitra locations using Micro ATMs. The AEPS based transactions through Bio-metric authentication process & Card based transactions using Pin Pad device do happen to promote financial inclusion for both Rural & Urban masses. The PMJDY programme of GOI is being implemented in mission mode along with Financial Literacy Programme, Micro Insurance & Micro Pension Enrollment. At the other hand BC channel is also used for funded SB account opening, low cost retail deposits, recovery of Bank's dues up to Rs.15.00 Lakh, Collection of EMI/Interest in Loan accounts as well as for Non financial services like of Balance Enquiry, Pass book Printing etc.

National common Mobility Card (NCMC):

Bank is issuing RuPay EMV Chip Dual Interface Contactless NCMC Card with offline wallet as a default option to customers as per directive received from Ministry of Finance.

SMS Alert Services

- SMS alert is being sent prior to/after account becomes inoperative to the SB & Current account holders.
- Customers are being intimated through SMS regarding deduction of penal charges for fall in minimum balance.
- Customers are being intimated through SMS regarding maturity of the Term Deposit.

ATMs

The Bank has 836 ATMs/CDs as on 31st Mar'19.

Cheque Truncation System (CTS)

CTS has been successfully implemented in all the three grids (Northern, Western & Southern) covering pan India. 67 new centers were added in the above grids during last year. With the implementation of CTS and to consolidate banking operations and reduce operating costs, 15 service branches were dismantled during FY18.

CTS based clearing is covering about 95% of clearing volume of Banks. The CTS volume in our Bank, including both inward and outward clearing, is about 1 Lac cheques per day. CTS operations are being managed by our Service Branches at New Delhi, Mumbai and Chennai, working as Banks gateway for respective Grids.

The inward clearing volume of our Bank is being processed at Service branch, New Delhi and Lucknow for Northern Grid, Service Branch Mumbai for western and Centralized CTS Operations Centers (CCOC), Bhubaneswar for Southern Grid.

Outward cheques are processed at about 245 hub branches, linked to their respective grid.

To improve efficiency and cut the operations cost, consolidation of CTS operations with a single SI/software was done. Southern and Western Grid have now been migrated to Multigrad and Northern Grid migration to Multigrad is under process and shall be completed shortly.

सूचना सुरक्षा

- बैंक की सुप्रलेखित, बोर्ड द्वारा अनुमोदित आईटी सुरक्षा नीति और आईटी सुरक्षा प्रक्रिया है जिसे नवीनतम रुझानों और सर्वोत्तम परिपाटियों के अनुसार अद्यतन करने हेतु वार्षिक रूप से समीक्षा की जा रही है।
- आईटी सुरक्षा नीति और आईटी सुरक्षा प्रक्रिया के अलावा बोर्ड द्वारा अनुमोदित साइबर सुरक्षा नीति और साइबर संकट प्रबंधन योजना भी अलग से लागू की गई है।
- बैंक ने अपनी आईटी आस्तियों की सुरक्षा हेतु साइबर सुरक्षा घटनाओं की पहचान, निगरानी और प्रबंधन के लिए बारह प्रमुख सुरक्षा समाधान के साथ अपना साइबर सुरक्षा परिचालन केन्द्र (सीएसओसी) स्थापित किया है।
- बैंक ने विभिन्न सुरक्षा संकटों के उपशमन हेतु विभिन्न सुरक्षा साधन अभिनियोजित किए हैं जैसे फायरवाल, अतिक्रमण पहचान प्रणाली (आईडीएस), अतिक्रमण निवारण प्रणाली (आईपीएस), ई-मेल सिक्क्योरिटी गेटवे, एंटीवायरस साल्यूशन आदि।
- बैंक ने इंटरनेट बैंकिंग हेतु हाइपर टेक्सट ट्रांसफर प्रोटोकॉल सिक्क्योर, (एचटीटीपीएस), एक्सटेंडेड वैलिडेशन सिक्क्योर साकेट्स लेयर (ईवी एसएसएल) को कार्यान्वित किया है।
- सेकंड फैक्टर ऑथेंटिकेशन (वन टाइम पासवर्ड/ग्रिडकार्ड), वर्चुअल की बोर्ड और केप्चा को इंटरनेट बैंकिंग में कार्यान्वित किया जाता है।
- तिमाही वीएपीटी (वल्नरबिलिटी एसेसमेंट एंड पेनीट्रेशन टेस्टिंग) और वार्षिक सूचना प्रणाली लेखापरीक्षा भी सुरक्षा से संबंधित अंतराल, यदि कोई हो, को रोकने हेतु सीबीएस और संबद्ध अवसंरचनाओं हेतु संचालित की जाती है।

व्यवसाय निरंतरता योजना और आपदा की भरपाई

- व्यवसाय निरंतरता हेतु बैंक का 4 टीयर डेटा सेंटर (डीसी) में डेटा सेंटर है और इसके कोर बैंकिंग साल्यूशन तथा अन्य महत्वपूर्ण एप्लीकेशनों हेतु एक डिजास्टर रिकवरी साइट (डीआरएस) तथा नियर डीआर साइट (एनडीआर) भी है।
- बैंक के पास अपने डीसी और डीआर साइट हेतु आईएसओ 27001:2013 प्रमाणन है।
- आकस्मिकता की स्थिति में ग्राहकों को निर्बाध सेवाएं प्रदान करने हेतु बैंक की सुप्रलेखित, बोर्ड द्वारा अनुमोदित व्यवसाय निरंतरता योजना है।
- किसी आपातकाल के मामले में डीआर साइट की कार्यात्मक तैयारी की जांच हेतु तिमाही आधार पर डीआर ड्रिल संचालित किया जाता है।

अन्य पहल

- सीबीएस में सीकेवाईसीआर कार्यान्वित किया गया है।
- यूआईडीएआई दिशानिर्देशों के अनुसार बायोमेट्रीक अधिप्रमाणन हेतु सीबीएस में पंजीकृत डिवाइस (आरडी) सेवाएं।
- राजस्थान और मध्य प्रदेश राज्य हेतु पीएफएमएस आधारित ई-भुगतान प्रणाली का एकीकरण।
- ग्राहकों को पसंदीदा भाषा में एसएमएस भेजने की सुविधा लागू की गई है।
- सीबीएस में फार्म 60 भरना।
- सीबीएस में इनलैंड बैंक गारंटी फंक्शनेलिटी का कार्यान्वयन।
- जीएसटी साफ्टवेयर माड्यूल का कार्यान्वयन.: बैंक ने जीएसटी साफ्टवेयर "सरलजीएसटी" को कार्यान्वित किया है और यह माड्यूल 01.07.2017 से लाइव है।

Information Security

- The Bank has a well documented, Board approved IT security policy and an IT security procedure in place that is being reviewed annually to keep it updated as per latest trend and best practices.
- Board approved Cyber Security Policy and Cyber Crisis Management Plan have also been introduced separately apart from IT Security Policy and IT Security Procedure.
- Bank has set up its Cyber Security Operation Centre (CSOC) with twelve major security solutions to detect, monitor and manage cyber security events to protect its IT assets.
- The Bank has deployed various security tools such as firewall, Intrusion Detection System (IDS), Intrusion Prevention System (IPS), e-Mail Security Gateway, Antivirus Solution etc. to mitigate various security threats.
- The Bank has implemented Hyper Text Transfer Protocol Secure (HTTPS), Extended Validation Secure Sockets Layer (EV SSL) for internet banking.
- Second Factor Authentication (One Time Password /Grid Card), Virtual Keyboard and CAPTCHA are implemented in Internet Banking.
- Quarterly VAPT (Vulnerability Assessment and Penetration Testing) and yearly Information System Audit are also conducted for CBS & allied infrastructures to plug in gaps related to security, if any

Business Continuity Plan and Disaster Recovery

- The Bank has its Data Centre in Tier 4 Data Centre (DC) and a Disaster Recovery Site (DRS) for its core banking solution and other critical applications as well as a Near DR site (NDR) for business continuity.
- The Bank has ISO 27001:2013 Certification for its DC and DR site.
- The Bank has well documented, Board Approved Business Continuity Plan to provide un-interrupted Customer Services in case of any exigency.
- DR Drill is conducted on a quarterly basis to keep testing DR site's functional preparedness for any emergency.

Other Initiatives

- CKYCR implemented in CBS.
- Registered Device (RD) Services incorporated in CBS for biometric authentication as per UIDAI guidelines.
- Integration of PFMS based e-payment system for the state of Rajasthan and Madhya Pradesh.
- Facility of sending SMS in preferred language of the customer has been implemented.
- Filling form 60 in CBS.
- Implementation of Inland Bank Guarantee Functionality in CBS.
- Implementation of GST Software Module: Bank has implemented GST software "SaraGST" and the module went live on 01.07.2017

- विभिन्न एजेंसियों और कार्पोरेटों को थोक भुगतान सुविधा
- नया एफआई गेटवे कार्यान्वित किया गया है और सीबीएस के साथ एकीकृत किया गया है।

स्विफ्ट

सीबीएस, एक्जिम बिल, ट्रेजरी और अन्य प्रणालियों सहित स्विफ्ट का इंटरफेस: भारिबैं के विनियामक दिशानिर्देशों के अनुपालन में बैंक ने एक्जिम बिल और सीबीएस को स्विफ्ट के साथ एकीकरण की प्रक्रिया 10.04.2018 से पूरी कर ली है।

डिजिटलाइजेशन-नया व्यावसायिक मूल मंत्र

बैंक ने अपनी व्यावसायिक प्रक्रिया के डिजिटलाइजेशन में लंबी छलांग लगाई है। सेवाओं की सुपुर्दगी में सुधार हेतु नई आईटी पहल की गई हैं। यूपीआई, माइक्रो एटीएम और आधार भुगतान जैसे नए डिजिटल उत्पाद शुरू किए गए हैं। बैंक के पास 10171 आउटलेट का मजबूत नेटवर्क है जो देश के ग्रामीण और दूरस्थ क्षेत्रों पर विशेष ध्यान केंद्रित करते हुए आईटी समर्थित आनलाइन बैंकिंग सेवाएं प्रदान कर रहा है। बैंक ग्राहक हितैषी विकल्प के साथ नवोन्मेषी वैकल्पिक ई-डिलीवरी चैनलों पर ध्यान केंद्रित कर रहा है।

आगे, लेनदेनों के डिजिटलाइजेशन पर सरकार द्वारा बल देने और लेस-कैश समाज के निर्माण हेतु बैंक ने अनेक उत्पाद शुरू किए हैं।

- आधार सीडेड खातों में ईपीएस ऑन-अस और ऑफ-अस लेनदेन।
- रुपेकार्ड का प्रयोग करते हुए पिन आधारित ऑन-अस और ऑफ-अस लेनदेन।
- बीसी केन्द्रों में तृतीय पक्ष जमा की अनुमति।
- बीसी केन्द्रों में आधार सीडिंग सुविधा।
- ऑनलाइन खाता खोलना(ग्राहक नामांकन) माड्यूल
- ई-केवाईसी के माध्यम से खाता खोलना और ऑटो पापुलेशन को लाइव करना।
- बीसी केन्द्रों में पासबुक मुद्रण सुविधा लाइव है।
- व्यापारिक केन्द्रों में भुगतान करने हेतु, आधार आधारित भुगतान सॉल्यूशन, आधार पे सॉल्यूशन को लाइव किया गया है।
- बीसी केन्द्रों में लघु मीयादी जमा खाते (आरडी/एफडी/डीडीपी/एमआईपी) खाते खोलने की सुविधा आरंभ की गई है।
- बीसी केन्द्रों में रियल टाइम/ऑनलाइन बचत बैंक खाता खोलने की सुविधा आरंभ की गई है।
- पीएनआर स्टेटस इन्क्वायरी (बीसी केन्द्रों में खाता खोलने की स्थिति की जांच-12 अंक की संदर्भ संख्या)
- भीम आधार पे मर्चेन्ट ऑन बोर्डिंग (मोबाइल एप) सॉल्यूशन

अपने मौजूदा उत्पादों को हमारे ग्राहकों के लिए अधिक से अधिक सुविधाजनक बनाने हेतु नई विशेषताएं शुरू की गई हैं।

- ई-कामर्स लेनदेन में बेहतर सुरक्षा हेतु ओटीपी अधिप्रमाणन
- ईएफपीओं को ऑनलाइन कर्मचारी भविष्य निधि का भुगतान।
- उत्पाद शुल्क का ऑनलाइन भुगतान (आईसीईजीएटीई)।
- ऑनलाइन विद्यार्थी शुल्क संग्रहण।

- Bulk payment Facility for various agency and Corporates.
- New FI Gateway implemented & integrated with CBS

SWIFT

Interface of SWIFT application with CBS, Exim Bills, treasury and Other Systems: To comply with the RBI regulatory guidelines, Bank has completed the process of integrating EximBills and CBS with SWIFT w.e.f 10.04.2018.

Digitalisation- New Business Buzz Word

The Bank has taken leap forward in digitization of its business processes. New IT initiatives have been put in place to improve delivery of services. New Digital products like UPI, Micro ATM and Aadhar Pay have been launched. The Bank has a strong network of 10171 outlets providing IT enabled online Banking Facilities with special focus on rural and remote areas of country. The Bank is focusing to innovate alternate e-delivery channels with customer friendly options.

Moving forward with Government's thrust on digitization of transactions and gearing up for less cash society, the Bank has introduced a number of products.

- AEPS On-Us & Off-Us transactions in Aadhaar seeded accounts.
- PIN based On-Us & Off-Us transactions using RuPay cards
- Third party Deposits are allowed at BC locations.
- Aadhaar seeding facility at BC Point.
- Online account opening (Customer Enrolment) Module.
- Account opening is enabled through e-KYC and auto population is live.
- Passbook Printing Facility is live at BC locations.
- Aadhaar based payment solution, Aadhaar Pay solution has been made live for making payment at Merchant Locations.
- Small Term Deposit (RD/FD/DDP/MIP) account opening facility is enabled at BC locations.
- Real time/Online SB account opening facility is enabled at BC locations.
- PNR Status enquiry (to check the status of account opening at BC location -12 digit reference number enquiries).
- Bhim Aadhar Pay Merchant On boarding (Mobile App) Solution.

New features have been introduced to make our existing e-products more and more convenient for our customers.

- OTP authentication for better security in e-commerce transaction
- On-line employees PF payment to EPFO
- On-line payment of customs-duty (ICEGATE)
- On-line student fee collection

वर्चुअलाइजेशन

बैंक ने डीसी और डीआरएस में नॉन-कोर एप्लिकेशनों हेतु वर्चुअलाइजेशन परिवेश को कार्यान्वित किया है। वर्तमान में चालीस (40) एप्लिकेशनों यथा मेल मैसेजिंग, सीएमएस, एडीएस एंड डीएनएस, यूपीआई, जीएसटी, देवा, निरीक्षण, ओएसएमसी, एएसबीए आदि को वर्चुअलाइजेशन में सफलतापूर्वक माइग्रेट किया गया है। सर्वर के वर्चुअलाइजेशन से निम्नलिखित लाभ मिलेंगे:

- भौतिक सर्वरों की संख्या में पर्याप्त कमी जो स्वामित्व की कुल लागत में कटौती में योगदान देंगे
- संसाधनों का इष्टतम उपयोग अर्थात् कोर, स्टोरेज, मेमोरी आदि
- संसाधनों की गतिशील स्केलेबिलिटी
- विकास और परीक्षण परिवेश हेतु दक्षता में वृद्धि
- उपलब्धता और व्यवसाय निरंतरता में सुधार

सुरक्षा परिचालन केन्द्र (एसओसी)

बैंक की साइबर स्थिति में सुधार लाने और 24x7x365 आधार पर बैंक की आईटी आस्तियों को विभिन्न जोखिमों से बचाने के लिए कारगर साइबर सुरक्षा कवच प्राप्त करने हेतु बैंक ने अपने डीसी और डीआरएस में पूर्णकृत साइबर सुरक्षा परिचालन केन्द्र (सीएसओसी) स्थापित किया है और अब वह निम्नलिखित 12 समाधान के साथ परिचालन में है:

- डेटा हानि/लीकेज निवारण (डीएलपी)
- सुरक्षा सूचना और घटना प्रबंधन समाधान (एसआईईएम) के साथ साइबर सुरक्षा परिचालन केन्द्र (सी-एसओसी)
- वेब एप्लिकेशन फायरवाल (डब्ल्यूएफ)
- डेटाबेस एक्टिविटी मानिट्रिंग (डीएएम)
- प्रॉक्सी एंड वेब गेटवे
- प्रिविलेज आइडेंटिटी मैनेजमेंट सॉल्यूशन (पीआईएम)
- एंटी-एडवांस्ड पर्सिस्टेंट थ्रेट (एंटी-एपीटी)
- वल्नरबिलिटी एसेसमेंट स्कैनर्स (वीएस)
- नेटवर्क एक्सेस कंट्रोल(एनएसी)
- एंड प्वाइंट बिहेवरियल बेस्ड प्रोटेक्शन सॉल्यूशन
- मोबाइल डिवाइस मैनेजमेंट(एमडीएम)
- एंटी-डीडीओएस

काल सेंटर सेटअप

- बैंक ने पूर्णतया आउटसोर्सड मॉडल पर सेवा काल सेंटर सेवा आरंभ की है। काल सेंटर सेटअप विभिन्न सेवाओं/प्रकार्यों हेतु सुविधाजनक होगा जैसे इनबाउंड काल (ग्राहकों से) आउटबाउंड काल (नए उत्पाद संवर्धन, सॉफ्ट रिकवरी हेतु), आईवीआर आदि।

शाखावार रिक्त लाकरों की स्थिति:

- रिक्त लाकरों की शाखावार स्थिति बैंक की वेबसाइट पर प्रदर्शित की जा रही है।

ई. प्रबंधन सूचना प्रणाली(एमआईएस)

भारिबैं को निर्बाध रूप से एमआईएस प्रदान करने हेतु बैंक ने आटोमेटेड डेटा फ्लो (एडीएफ) लागू किया है। विभिन्न हितधारकों को प्रदान किए गए डेटा में शुद्धता और संगति बनाए रखने के लिए बैंक ने जमा, अग्रिमों

Virtualization

Bank has implemented Virtualization environment for the non-core applications at DC & DRS. Currently Forty (40) applications such as Mail Messaging, CMS, ADS & DNS, UPI, GST, DeVA, Inspection, OSMC, ASBA etc. have been successfully migrated to Virtualization environment. Virtualization of the servers will provide the following benefits:

- Reduce the total number of physical servers considerably which interns contributes to reduction on Total cost of ownership
- Optimum utilization of resources viz. cores, storage, memory etc.
- Dynamic Scalability of the resource
- Increase efficiency for development and test environments
- Improve availability and business continuity

Security Operation Center (SOC)

To improve cyber security posture of the bank and to achieve an effective cyber security shield against numerous threats to Bank's IT Asset on a 24x7x365 basis, a full fledged Cyber Security Operation Centre (CSOC) has been set up by the Bank at its DC & DRS and the same is now operational with following 12 solutions:

- Data Loss/Leakage Prevention (DLP)
- Cyber Security Operations Center (C-SOC) with Security Information and Event Management solution (SIEM)
- Web Application Firewall (WAF)
- Database Activity Monitoring (DAM)
- Proxy and WEB Gateway
- Privilege Identity Management Solution (PIM)
- Anti-Advanced Persistent Threat (Anti-APT)
- Vulnerability Assessment Scanners (VAS)
- Network Access Control (NAC)
- End-point Behavioral Based Protection Solution
- Mobile Device Management(MDM)
- Anti-DDoS

Call Centre Setup

- Bank has launched the service Call Centre facility in Complete outsourced model. The call centre setup facilitate various services/functionalities such as Inbound Calls (from customer), Outbound Calls (for new product promotions, soft recovery), IVR etc

Branch-wise Vacant Locker Status:

- Branch-wise position of vacant locker is being displayed in the Bank's website.

E. MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (MIS)

The Bank has its Automated Data Flow (ADF) system developed in-house to provide MIS to RBI seamlessly. Bank has set up Data Repositories for Deposits, Advances and

और ग्राहक सूचना हेतु डेटा रिपॉजिटरी स्थापित की है। एमआईएस नई लेखा प्रणाली इन्ड एस के माध्यम से तुलनपत्र की तैयारी हेतु सूचना भी प्रदान करता है।

बैंक वर्तमान एमआईएस सेटअप आंतरिक रूप से विकसित किए जाने का परिणाम है और यह बैंक के विभिन्न कार्यालयों और सभी विनियामकों की सभी अनुसूचित और तदर्थ डेटा अपेक्षाओं को पूरा करता है।

हाल ही में एमआईएस विभाग ने बैंक की निर्णय लेने की प्रक्रिया के समर्थन हेतु डेटा विश्लेषण प्रौद्योगिकी में कदम रखा है।

इन्ड एस के कार्यान्वयन की स्थिति

इन्ड एस के प्रभावी कार्यान्वयन हेतु, समय-समय पर इन्ड एस के कार्यान्वयन की प्रगति की निगरानी के लिए प्रधान कार्यालय में कार्यपालक निदेशक की अध्यक्षता में स्टीयरिंग समिति का गठन किया है। इसके अतिरिक्त इन्ड एस के कार्यान्वयन से संबंधित विभिन्न गतिविधियों के संचालन हेतु प्रधान कार्यालय में एक पृथक कक्ष की स्थापना की गई है। आईटी परिवर्तनों सहित यथापेक्षित प्रणालीगत परिवर्तनों पर विचार किया गया है और इन परिवर्तनों के कार्यान्वयन हेतु कदम उठाए जा रहे हैं।

भारिबैंक के पिछले दिशानिर्देशों के अनुसार बैंकों से अपेक्षित था कि वे वित्तीय वर्ष 2019-20 से पिछले वर्ष की तुलना में भारतीय लेखा मानकों (इन्ड एस) का पालन करें। भारिबैंक ने दिनांक 22.03.2019 की अपनी अधिसूचना के तहत अगली सूचना तक इन्ड एस के कार्यान्वयन को स्थगित रखने के अपने निर्णय की सूचना दी है क्योंकि उनके द्वारा संशोधित विधायी संशोधन अभी तक भारत सरकार के विचाराधीन हैं।

भारिबैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार, बैंक इन्ड एस के अनुसार प्रोफार्मा इन्ड एस वित्तीय विवरण भारिबैंक को प्रत्येक तिमाही में, तिमाही परिणामों की घोषणा के 15 दिनों के अंदर अथवा तिमाही की समाप्ति से 60 दिनों के अंदर, जो भी पहले हो प्रस्तुत करता रहा है। ऐसा पिछला प्रोफार्मा इन्ड एस वित्तीय विवरण 31 दिसम्बर, 2018 को समाप्त अवधि हेतु प्रस्तुत किया गया था।

एफ. शाखाएं और कार्यालय नेटवर्क

घरेलू उपस्थिति

बैंक की संपूर्ण भारत में 3229 शाखाएं हैं। 3229 घरेलू शाखाओं में से 1205 ग्रामीण, 759 अर्ध-शहरी, 647 शहरी एवं 618 महानगरीय केन्द्रों में हैं। वित्तीय वर्ष 19 के दौरान 1 नई शाखा ग्रामीण केन्द्र में खोली गई है। इसके अतिरिक्त, निकटवर्ती स्थानीय केन्द्रों के व्यवसाय को समेकित करने हेतु 8 मेट्रो और 2 शहरी, 5 अर्ध-शहरी और 2 ग्रामीण शाखाओं को समामेलित किया गया है।

अंतरराष्ट्रीय उपस्थिति

बैंक की हांगकांग में डीलिंग रूम सहित एक विदेशी शाखा है। वर्तमान वित्तीय वर्ष में, इसके परिचालन को समेकित करने के उद्देश्य से बोर्ड ने अपने हांगकांग परिचालन को बंद करने का अनुमोदन कर दिया है। तदनुसार हांगकांग शाखा का व्यवसाय 31 मार्च, 18 को यथास्थिति ₹12871.38 करोड़ के सापेक्ष 31 मार्च, 19 को यथास्थिति घटकर ₹3299.29 करोड़ रह गया। शाखा के व्यवसाय में वर्ष-दर-वर्ष आधार पर 74.37% की कमी हुई। 31 मार्च, 19 को यथास्थिति कुल जमा राशियां ₹33.15 करोड़ रही जबकि अग्रिम ₹3266.14 करोड़ रहे। हांगकांग शाखा ने वित्तीय वर्ष 19 में ₹57.59 करोड़ का परिचालनगत लाभ और ₹46.06 करोड़ की निवल हानि दर्ज की है। एनपीए खातों में प्रावधान में वृद्धि के कारण निवल हानि हुई।

Customers information for maintaining accuracy and consistency in data provided to various stake holders. The MIS also provides data for preparation of Balance Sheet through new accounting system IndAS.

The present MIS setup of the Bank is the result of in-house development and caters to all the scheduled and adhoc data requirements of the various offices of the Bank and that of all the regulators as well.

Recently the MIS department has stepped into data analytics technology to support the decision making process of the Bank.

Status of Implementation of Ind AS

For effective implementation of Ind AS, a Steering Committee headed by an Executive Director has been formed at Head Office, to monitor the progress of implementation of Ind AS from time to time. Moreover, a separate Ind AS Cell to handle various activities pertaining to implementation of Ind AS has been formed at Head Office. Necessary system changes, including IT, have been envisaged and the steps for implementation of such changes are in progress.

As per earlier RBI guidelines, banks were required to implement Indian Accounting Standards (Ind AS) from Financial Year 2019-20, with comparatives of previous year. RBI vide its notification dated 22.03.2019, has advised their decision to defer the implementation of Ind AS till further notice, since the legislative amendments recommended by them are still under consideration of the Government of India.

Bank has been submitting Proforma Ind AS financial statements as per Ind AS to RBI every quarter, within 15 days of declaration of quarterly results or within 60 days from the end of the quarter, whichever is earlier, as per directives of RBI. The last such Proforma Ind AS Financial Statements submitted was for the period ended 31st December 2018.

F. BRANCH AND OFFICE NETWORK

Domestic Presence

The Bank has pan India presence of 3229 branches. Out of 3229 domestic branches, 1205 are at Rural, 759 at Semi-urban, 647 at Urban and 618 in Metropolitan Centres. 1 new branch has been opened during FY19 at Rural center. Further, 8 Metro, 2 Urban, 5 semi-urban and 2 Rural branches have been merged to consolidate the business of closely located centres.

International Presence

The Bank is having one overseas branch with a dealing room at Hong Kong. In the current financial year, in order to consolidate its operations the Board has approved for the closure of its Hong Kong operations. Accordingly the business of Hong Kong branch has decreased from ₹12,871.38 crore as on 31st Mar'18 to ₹3,299.29 crore as on 31st Mar'19. The business of the branch decreased by 74.37% on Y-o-Y basis. The total deposit as on 31st Mar'19 stood at ₹33.15 crore, whereas advances stood at ₹3,266.14 crore. The Hong Kong branch earned operating profit of ₹57.59 crore and net loss of ₹46.06 crore in FY'19. The net loss is due to increase in provisions on NPA accounts.

जी. अंतरराष्ट्रीय बैंकिंग

वर्ष के दौरान बैंक ने कोलकाता और मुंबई में अपने विदेशी मुद्रा प्रोसेसिंग कक्षों के माध्यम से विदेशी विनिमय व्यवसाय को केन्द्रीकृत करने का विकल्प चुना है। बैंक की एकीकृत ट्रेजरी शाखा मुंबई में एक केन्द्रीकृत पूर्णतया सुसज्जित फारेक्स डीलिंग रूम है जो 9 करेंसियों में विदेशी मुद्रा लेनदेनों का संचालन करता है और 13 नोस्ट्रो एवं 1 वोस्ट्रो खाते का रखरखाव करता है। 31 मार्च, 19 को यथास्थिति बैंक का निर्यात ऋण 31 मार्च, 18 को यथास्थिति ₹2424.65 करोड़ के सापेक्ष ₹2434.57 करोड़ रहा। बैंक निर्यातकों को और अधिक ऋण प्रदान करने हेतु सभी कदम उठा रहा है। बैंक ने प्रमुख विदेशी बैंकों के साथ कार्रस्पोंडेंट संबंध बनाए रखा है। बैंक अपनी शाखाओं के माध्यम से विभिन्न प्रकार के जमा और ऋण उत्पाद प्रदान कर अनिवासी भारतीयों की आवश्यकताओं को भी पूरा करता है जैसे एफसीएनआर, एनआरई और एनआरओ जमाराशियां आवास ऋण आदि। वर्तमान में विदेशों में रहने वाले अपने रिश्तेदारों से धनराशि प्राप्त करने वाले घरेलू ग्राहकों को मुद्रा अंतरण सेवा प्रदान करने के लिए बैंक ने मे. यूनीमोनी फाइनेंशियल सर्विसेज लि. के साथ व्यवस्था की है। भारतीय रिजर्व बैंक की एमटीएसएस योजना के अंतर्गत वैश्विक पहुंच बढ़ाने के उद्देश्य से वर्ष के दौरान बैंक ने मे. ईबीआईएक्स मनी एक्सप्रेस प्रा.लि. (ईबीआईएक्ससीएएसएच) के साथ नया करार करने की प्रक्रिया आरंभ की है।

एच. परिचालन प्रभाग

व्यवसाय प्रक्रिया

व्यवसाय प्रक्रिया पुनर्विन्यास (बीपीआर) संगठनात्मक कार्यनिष्पादन, मुख्यतः उत्पादकता और दक्षता में सुधार लाने हेतु मुख्य क्षमता को अधिकतम करने के लिए सतत आधार पर बैंक की मौजूदा प्रणालियों और प्रक्रियाओं, उत्पादों और व्यवसाय में वांछित परिवर्तन लाने के प्रयोजन से कार्य कर रहा है।

संसाधनों को अनुकूल बनाने, परिचालन लागत को कम करने हेतु बैंक स्थापनाओं का पुनर्गठन करने और अनावश्यक स्थापनाओं को हटाने हेतु कदम उठा रहा है। एक ऐसा ही प्रयास **नवोदय-उन्नतिशील परिवर्तन-परिवर्तनशील उन्नति** नामक परिवर्तनकारी परियोजना को लागू करना है।

उक्त परियोजना के अंतर्गत विभिन्न परिवर्तन लागू किए गए हैं जैसे निस्तारण समय, आस्ति गुणवत्ता और ग्राहक सेवा में सुधार हेतु समर्पित प्रोसेसिंग केन्द्र। समर्पित रिटेल और एमएसएमई प्रोसेसिंग केन्द्र ऋण संस्वीकृति और अपनाई गई प्रक्रिया में एकरूपता लाएंगे।

शाखाओं में नकदी लेनदेन हेतु ग्रीन चैनल लागू करके लैस पेपर बैंकिंग पर और अधिक बल दिया गया है जिसका नाम है **सुगम**।

बैंक ने ऐसे अनेक क्षेत्रों की पहचान की है जहां नई प्रणालियां और प्रक्रियाएं विकसित की जा रही हैं। इससे ग्राहकों की सुविधा और ग्राहक सेवा की गुणवत्ता में सुधार होगा।

आई. व्यवसाय विविधीकरण

ए. बीमा व्यवसाय

संपत्ति उत्पादों के विपणन से अर्जित कुल आय 31.03.2019 को यथास्थिति ₹74.44 करोड़ रही जो 31.03.2018 तक ₹53.43 करोड़ अर्जित की गई थी यह 39.32% की वृद्धि दर्शाती है अर्थात् पिछले वर्ष की समान अवधि के दौरान अर्जित आय से ₹21.01 करोड़ अधिक है।

i. जीवन बीमा

बैंक की मे. लाइफ इंश्योरेंस कार्पोरेशन ऑफ इंडिया और एसबीआई लाइफ इंश्योरेंस के साथ कार्पोरेट एजेंसी है।

G. INTERNATIONAL BANKING

During the year Bank has opted for centralization of foreign exchange business through its Forex Processing Cells at Kolkata and Mumbai. The Bank also has a centralized fully equipped Forex dealing room at Integrated Treasury Branch, Mumbai which handles forex transactions in 9 currencies and maintains 13 Nostro accounts and 1 Vostro account. Export Credit of the Bank as on 31st Mar'19 stood at ₹2,434.57 crore as compared to ₹2,424.65 crore as on 31st Mar'18. The Bank is taking all steps to increase the credit flow to exporters. The Bank maintains correspondent relationship with prime banks abroad. The Bank is also catering to the needs of Non-Resident Indians through its branches by providing various types of deposit & loan products e.g. FCNR, NRE & NRO deposits, Housing Loan etc. Presently Bank is having an arrangement with M/s. Unimoni Financial Services Ltd. to facilitate Money Transfer Services to the domestic customers receiving remittances from their relatives residing abroad. Bank during the year has also initiated the process for entering into fresh agreement with M/s EBIX Money Express Pvt. Ltd.(EBIXCASH) in order to increase global reach under MTSS scheme of Reserve Bank of India.

H. OPERATIONS DIVISION

Business Processes

Business Process Re-engineering (BPR) Cell is functioning with the purpose of bringing desired changes in the existing systems and processes, products and business processes of the bank on a continuous basis for maximizing performance, mainly productivity and efficiency.

With a view to optimisation of resources, reducing operating costs, the bank is taking steps for re-organisation of establishments, prune establishments which are not essential. One such move is introduction of Transformation Project namely Navoday - Rising for a Change-Changing to Rise.

Under the said project various changes have been introduced like dedicated processing centres to improve the turnaround time, asset quality and customer service. The dedicated Retail and MSME Processing centres will bring uniformity in loan sanctions and procedures followed.

More stress is laid upon less paper banking by introduction of green channel for cash transactions at the branches namely Sugam.

The bank has identified a number of areas where new systems & processes are under development. This will improve the customer convenience and quality of customer service.

I. BUSINESS DIVERSIFICATION

a. Insurance Business:

Total income earned from marketing of wealth products stands at ₹74.44 Cr as on 31.03.2019 against ₹53.43 Crore earned till 31.03.2018 registering a growth of 39.32% i.e. ₹21.01 Cr in excess to that earned for similar period in last financial year.

i. Life Insurance:

Bank has a corporate agency with M/S Life Insurance Corporation of India and SBI Life Insurance.

जीवन बीमा व्यवसाय के अंतर्गत आय में वर्ष-दर- वर्ष आधार पर 49.12% की वृद्धि देखी गई जिसने पिछले वर्ष 31.03.2018 तक ₹7.92 करोड़ के सापेक्ष 31.03.2019 को यथास्थिति ₹11.81 करोड़ की आय दर्ज की है। ₹3.89 करोड़ की वृद्धि निरपेक्ष रूप में है।

ii. गैर जीवन बीमा

बैंक ने मैसर्स यूनिवर्सल सोम्पो जेनरल इश्योरेंस कंपनी लि. के कॉरपोरेट एजेंट के रूप में वित्तीय वर्ष 18 के दौरान ₹17.05 करोड़ के सापेक्ष ₹17.53 करोड़ (एचसीपी सहित) का राजस्व अर्जित किया है।

स्वास्थ्य बीमा सेगमेंट के अंतर्गत हैल्थ केयर प्लस योजना ने 32.34% की वृद्धि दर्ज करते हुए पिछले वर्ष की समान अवधि के ₹2.35 करोड़ के सापेक्ष 31.03.2019 को यथास्थिति ₹3.11 करोड़ की आय अर्जित की है।

बी. म्यूचुअल फंड

बैंक अपनी शाखाओं के माध्यम से 6 एएमसी की म्यूचुअल फंड योजनाओं का संवितरण कर रहा है अर्थात रिलायंस निप्पोन एएमसी, पीएनबी प्रिंसिपल एएमसी, कोटक म्यूचुअल फंड एएमसी, यूटीआई एमएफ एएमसी, फ्रेंकलिन टेंपलटन एएमसी और एस्सेल एएमसी (पूर्व में पीयरलेस के नाम से ज्ञात)।

बैंक ने म्यूचुअल फंड व्यवसाय के वितरण से ₹53 लाख का कमीशन अर्जित किया।

सी. डिपाजिटरी सेवाएं:

31.03.2019 को यथास्थिति डिपाजिटरी परिचालन से आय ₹0.69 करोड़ रही जिसमें पिछले वर्ष अर्थात 31.03.2018 को यथास्थिति ₹0.54 करोड़ की तुलना में 27.18% की वृद्धि हुई है।

हमारे चैनल पार्टनर आदित्य बिरला मनी लि. के साथ ट्रेडिंग खाता खोलने की ऑनलाइन सुविधा को लाइव किया गया है।

डी. एप्लीकेशन सपोर्टेड बाय ब्लाकड एमाउंट (एसबीए) सेवाएं:

स्व प्रमाणित सिंडिकेट बैंक (एससीएसबी) के रूप में पब्लिक इश्यू (आईपीओ/एफपीओ/राइट इश्यू) में आवेदन प्रस्तुत करने हेतु इस सुविधा को अब बैंक की समस्त शाखाओं के साथ-साथ रिटेल ग्राहकों के लिए इंटरनेट बैंकिंग के माध्यम से भी उपलब्ध कराया गया है।

बैंक की 92 नामोद्दिष्ट शाखाओं में ब्रोकर बिडेड आईपीओ फार्म की प्रोसेसिंग हेतु एसबीए सुविधा सिंडिकेट/सब सिंडिकेट सदस्यों हेतु भी उपलब्ध है। वित्तीय वर्ष 2017-18 के दौरान बैंक ने 206 आईपीओ हेतु ग्राहकों के आवेदनों को प्रोसेस किया।

ई. नकदी प्रबंधन सेवाएं

सीएमएस व्यवसाय के अंतर्गत की गई गतिविधियों ने पिछले वर्ष की समान अवधि हेतु ₹27.37 करोड़ के सापेक्ष 31.03.2019 को यथास्थिति ₹43.88 करोड़ की आय अर्जित की है। ₹16.51 करोड़ की निरपेक्ष वृद्धि दर्ज की गई है जो पिछले वर्ष से 60.32% अधिक है।

नए उत्पाद एवं पहल

ए. 1/1/1 नई शुरु की गई ग्राहक संबंध प्रबंधन पहल

बहुमूल्य व्यक्तिगत ग्राहकों के अर्जन और उन्हें बनाए रखने में अन्य बैंकों पर तरजीह पाने के उद्देश्य से ऐसी पहल आरंभ की गई थी जिसमें शाखा प्रमुख से अपेक्षित है कि वह लक्ष्य समूह के अंतर्गत निम्नानुसार नए ग्राहक से व्यक्तिगत संपर्क करे/संपर्क बनाए रखे:

- खाता खोलने के 1 दिन बाद
-बैंक में रुचि दर्शाने हेतु उसका धन्यवाद करने के लिए

Income under Life Insurance business witnessed a growth of 49.12% on Y-O-Y basis registering an income of ₹11.81 Cr as on 31.03.2019 against ₹7.92 Cr in the preceding year up to 31.03.2018. An increase of ₹3.89 Cr is achieved in absolute terms.

ii. Non Life Insurance:

Bank, as a corporate agent of M/s. Universal Sompco General Insurance Company Limited, earned revenue of ₹17.53 crore (including HCP) as against ₹17.05 crore, during FY18.

Under Health Insurance segment, Health Care Plus Scheme has generated an income of ₹3.11 Crore as on 31.03.2019 against ₹2.35 Cr for the similar period last year registering a growth of 32.34%

b. Mutual Funds:

Bank is distributing the Mutual Fund schemes of 6 AMC's i.e. Reliance Nippon AMC, PNB Principal AMC, Kotak Mutual Fund AMC, UTI MF AMC, Franklin Templeton AMC and Essel AMC (formerly known as Peerless) through Bank branches.

Bank earned commission of ₹53 lacs from distribution of Mutual Fund.

c. Depository Services:

Income in Depository Operations stood at ₹0.69 Cr as on 31.03.2019 which has grown 27.78% in comparison to the income earned last year i.e. ₹0.54 Cr as on 31.03.2018.

Online facility to open Trading account has been made live with our channel partner Aditya Birla Money Ltd.

d. Applications Supported by Blocked Amount (ASBA) Services:

Being Self Certified Syndicate Bank (SCSB) for submitting of application in public issues (IPO/FPO/ Right Issue), this facility has now been made available from all the branches of the Bank and also through Internet Banking for Retail Customers.

ASBA facility is also available for Syndicate/Sub syndicate Members for processing broker bidded IPO forms at 92 designated bank branches. During FY 2017-18, the Bank processed applications of the customers for 206 IPOs.

e. Cash Management Services:

Activities undertaken under CMS business have earned an income of ₹43.88 Cr. as on 31.03.2019 against ₹27.37 Cr for the similar period in last fiscal. An absolute growth of ₹16.51 Cr. is registered which is 60.32% higher than the previous year.

New Products & Initiatives

a. 1/1/1 Newly launched Customer Relationship Management Initiative

In order to enjoy edge over other Banks in acquisition & retention of valuable individual customers such an initiative was launched in which the Branch Head is required to personally contact/get in touch with the new customer under target group as under:

- After 1 Day of opening of account:
-For thanking him/her for showing interest in the Bank.

- खाता खोलने के 1 सप्ताह बाद
-इस बात की पुष्टि करने के लिए कि उसे डेबिट कार्ड, चेक बुक, इंटरनेट बैंकिंग किट, मोबाइल बैंकिंग सुविधा आदि प्राप्त हो गई है
- खाता खोलने के एक माह बाद
-इस बात की पुष्टि करने के लिए कि सब कुछ सही ढंग से चल रहा है और किसी भी प्रकार की विसंगति का समाधान कर दिया गया है।

बी. एमएसीटी दावा एसबी खाता एवं मोटर दुर्घटना दावा जमा खाता

माननीय दिल्ली उच्च न्यायालय के दिशा-निर्देश के अनुसार एवं आईबीए द्वारा निर्मित मॉडल योजना अनुरूप, हमारे बैंक ने सड़क दुर्घटना के पीड़ितों को हर्जाना राशि के भुगतान हेतु विशेष जमा उत्पाद तैयार किये हैं, ताकि दावा न्यायाधिकरण द्वारा दावेदार को हर्जाने की राशि का भुगतान चरणबद्ध तरीके से किया जा सके।

मोटर दुर्घटना में पीड़ित को कोर्ट/न्यायाधिकरण द्वारा निर्मित हर्जाने की राशि एकमुश्त रूप में विशेष मीयादी जमा खाता में दावेदार के नाम पर इस प्रयोजन हेतु खोले गये खाते में जमा की जाएगी, जिसे "मोटर दुर्घटना दावा वार्षिकी जमा (एमएसीटी)" कहा जाता है। दावेदार बैंक से इस राशि को समान मासिक किस्त (ईएमआई) के रूप में प्राप्त करेगा जिसमें मूलधन एवं ब्याज शामिल होगा। कोर्ट के निर्णय के अनुसार बैंक इस ईएमआई को निश्चित समयावधि में बैंक द्वारा दावेदार के नाम पर खोले गए विशेष एसबी खाता में जमा करेगा जिसका नाम "एमएसीटी दावा एसबी खाता" है।

सी. पूंजीगत लाभ खाता योजना 1988

भारत सरकार, वित्त मंत्रालय, राजस्व विभाग (केन्द्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड) ने आयकर विवरणी दाखिल करने की देय तिथि को या उससे पहले पूंजीगत लाभ से छूट प्राप्त का लाभ उठाने हेतु कर दाताओं के लिए पूंजीगत लाभ खाता योजना, 1988 तैयार की है। उक्त योजना के अनुसार बैंक ने दो पृथक प्रकार के खाते जमा खाता प्रकार ए (बचत खाता) और जमा खाता प्रकार बी (मीयादी जमा खाता) शुरू किए हैं जो संचयी अथवा गैर संचयी हो सकते हैं। पात्र करदाता जो दीर्घकालिक पूंजी आस्तियों की बिक्री से प्राप्त आय से छूट का दावा, निर्धारित समयावधि के अंदर किसी विनिर्दिष्ट आस्ति के अर्जन हेतु पुनर्निवेश के रूप में, करने के इच्छुक हैं वे इस योजना का लाभ उठा सकते हैं।

डी. आलबैंक जेनेक्स -युवाओं हेतु विशेष रूप से तैयार जमा खाता

18-40 वर्ष के आयु समूह के राष्ट्र के युवाओं की आर्थिक और सामाजिक प्रगति की अपार संभावना का लाभ उठाने और उनकी गतिशील आवश्यकताओं और आकांक्षाओं को पूरा करने के उद्देश्य से बैंक ने उनके लिए एक विशेष रूप से निर्मित उत्पाद "आलबैंक जेनेक्स" लाने का निर्णय लिया है।

इस उत्पाद में बहुविध लाभ शामिल हैं जैसे एमएसएमई ऋणों और शिक्षा ऋणों पर रियायती दरें, आवास ऋण और कार ऋण पर प्रोसेसिंग प्रभार में छूट, लॉकर किराए में डिस्काउंट और वैकल्पिक हैल्थ इश्योरेंस प्रीमियम, प्रथम वर्ष हेतु निशुल्क विप्रेषण और डिमेट खाता तथा और भी बहुत कुछ।

इस प्रकार यह उत्पाद न केवल आज के युवाओं में बचत की आदत विकसित करता है अपितु अपनी बचत, निवेश और जीवनशैली की आवश्यकताओं को पूरा करने हेतु उन्हें वृहत्तर "वित्तीय स्वतंत्रता" हासिल करने में भी समर्थ बनाता है।

- After 1 Week of opening of account:
-For confirming that he/she has received Debit Card, Cheque Book, Internet Banking Kit, Mobile Banking facility etc.
- After one month of opening of account:
-For confirming that everything is going on fine and trouble shoot in case of any deficiency.

b. MACT Claims SB Account and Motor Accident Claims Deposit Account

In terms of the direction of Hon'ble Delhi High Court and in line with the model scheme drafted by IBA, our Bank has formulated special Deposit Products for disbursement of compensation amount to the victims of road accidents, so that compensation amount may be disbursed by the Claims Tribunals to the claimant(s) in a phased manner.

The one time lump sum amount, as decided by the Court/Tribunal as compensation to the motor accident victims, will be deposited in a special Term Deposit Account in the name of the claimant to be opened for the purpose, known as "Motor Accident Claims Annuity Deposit (MACAD)". The amount will be received by the claimant from the Bank in Equated Monthly Installments (EMIs) comprising a part of principal amount as well as interest. Bank will deposit the EMIs over a certain period, as decided by Court, to a special SB Account of the claimant to be opened by the Bank, named "MACT Claims SB Account."

c. Capital Gains Accounts Scheme 1988

Government of India, Ministry of Finance, Department of Revenue (Central Board of Direct Taxes) formulated a Scheme called the Capital Gains Accounts Scheme, 1988 for the tax payers to avail the benefit of exemption from Capital Gains on or before due date of filing return of income. In terms of the said scheme, our Bank has introduced two separate types of accounts Deposit Account Type A (Savings Account) and Deposit Account Type B (Term Deposit Account) which may be cumulative or non-cumulative. Eligible taxpayers who wish to claim exemption from income arising on sale of long term Capital Assets, meant for re-investment by way of acquisition of any other specified asset within stipulated time frame, may avail the scheme.

d. AllBank GenX - A specially designed Savings Account for the Youth

In order to tap the huge potential for economic and social progress of youth of the nation in the age group of 18-40 years and to meet their dynamic financial needs and aspirations, Bank has decided to offer a specially designed product, "AllBank GenX" for them.

The product encompasses multiple benefits, viz. concessional rates on MSME loans and education loans, waiver of processing charges on housing loan and car loan, discount on locker rentals and optional health insurance premium, free remittances and demat account for first year and much more.

The product thus not only inculcates the habit of Savings in today's Youth but also empowers them to achieve greater 'Financial Freedom' by catering to their Savings, investment and lifestyle needs.

ई. आलबैंक किशोर

10-18 वर्ष के आयु समूह के अवयवों की बैंकिंग आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए, बैंक ने उन्हें "बचत" की कला और वित्तीय अनुशासन के सिद्धांत की शिक्षा देने हेतु आलबैंक किशोर की शुरुआत की है। उत्पाद में विभिन्न लाभों पर विचार किया गया है जैसे खाता खोलने हेतु न्यूनतम राशि ₹500/- जिसमें औसत न्यूनतम शेष अपेक्षित नहीं है, ₹10000/- प्रतिदिन की नकदी आहरण सीमा, ₹10000/- प्रतिदिन की लेनदेन सीमा सहित इंटरनेट बैंकिंग और एमपावर सुविधा। प्रथम वर्ष हेतु अनुरक्षण प्रभार रहित ₹5000/- प्रतिदिन की लेनदेन सीमा सहित रुपये डेबिट कार्ड की सुविधा और शिक्षा ऋणों में रियायती ब्याज दर। 18 वर्ष पूरे होने पर खाता स्वतः आलबैंक जेनेक्स में संपरिवर्तित हो जाएगा।

एफ. आलबैंक सलाम बचत खाता

बैंक ने आलबैंक सलाम नाम का एक नया बचत बैंक खाता आरंभ किया है, जो विशेष रूप से भारतीय सैनिकों के लिए तैयार किया गया है जो राष्ट्र की सुरक्षा सुनिश्चित करने हेतु देश के दूर दराज के क्षेत्रों में कार्य करते हैं।

इस उत्पाद के आरंभ होने से, रक्षा कार्मिक आसानी से बैंकिंग सुविधाओं का लाभ उठा सकते हैं। इसके अतिरिक्त, रक्षा कार्मिकों को राष्ट्र के प्रति उनकी निस्वार्थ सेवा हेतु बैंक द्वारा "आलबैंक सलाम" खाताधारकों के लिए विशेष पेशकश और डिस्काउंट एक अद्भुत लाभ है।

"आलबैंक सलाम" में अनेक विशेषताएं, लाभ और रियायतें हैं जिसमें जीवन भर विशिष्ट शून्य शेष बचत खाता शामिल है। रक्षा कार्मिक शाखा प्रबंधक के माध्यम से संपत्ति संबंधी सलाहकार सेवाएं भी ले पाएंगे जो बैंकिंग, निवेश, बीमा और अन्य विशेष जरूरतों सहित सभी वित्तीय सेवा जरूरतों के लिए एकल संपर्क केन्द्र होगा।

जी. आलबैंक एफडीडी-स्थापना दिवस जमा 155 और 333 दिनों के लिए

बड़ी मात्रा में घरेलू खुदरा जमाराशियों के संग्रहण और थोक जमाराशियों के वर्गीकरण की राशियों में हाल में हुई वृद्धि को ध्यान में रखते हुए बैंक ने बैंक की 155वीं वर्षगांठ के उत्सव हेतु 31.03.2020 तक वैध, 155 दिनों हेतु स्थापना दिवस जमा राशि (एफडीडी) उत्पाद तथा खुदरा मीयादी जमा में वृद्धि हेतु 31.03.2020 तक वैध 333 दिनों हेतु उत्पाद आरंभ किया है जिसके अनेक लाभ हैं अर्थात् को-ब्रांडेड क्रेडिट कार्ड, ऋण/ओवरड्राफ्ट की सुविधा। यह उत्पाद ग्राहकों की सभी श्रेणियों के लिए उपलब्ध है।

एच. नए बचत खाते, चालू खाते, टीएएससीजी (ट्रस्ट, एसोसिएशन, सोसाइटी, क्लब और सरकार) खाते का आरंभ

संसाधन संग्रहण की लागत तथा उच्च लागत की थोक जमाराशियों पर निर्भरता को कम करने हेतु पर्याप्त रूप से कम लागत की जमाराशि में वृद्धि करने के उद्देश्य से नए बचत खाते (सिल्वर, गोल्ड और प्लेटिनम), चालू खाते (सिल्वर, गोल्ड और प्लेटिनम) और टीएएससीजी (ट्रस्ट, एसोसिएशन, सोसाइटी, क्लब और सरकार) खाते आरंभ किए गए थे। इन उत्पादकों की लाभकारी विशेषताएं हैं जैसे नए ग्राहकों को आकर्षित करने हेतु सेवा प्रभाओं, रिटेल ऋणों में प्रोसेसिंग शुल्क, एनईएफटी/आरटीजीएस में डिस्काउंट तथा और भी बहुत कुछ।

आई.द्वारस्थ बैंकिंग सेवाएं- 70 वर्ष से अधिक आयु के वरिष्ठ नागरिक और विशेष रूप से सक्षम अथवा अशक्त व्यक्ति

70 वर्ष से अधिक आयु के वरिष्ठ नागरिक और विशेष रूप से सक्षम व्यक्तियों (चिकित्सीय रूप से प्रमाणित विरकालिक रुग्णता अथवा अशक्तता वाले) जिसमें दृष्टि विकलांग व्यक्ति शामिल हैं, को सुविधाजनक और

e. AllBank Kishore

Keeping in mind the Banking needs of Minors in the Age Group of 10-18 years, Bank has introduced AllBank Kishore for educating them the art of 'Saving' and tenets of financial discipline. The product envisages various benefits like minimum opening amount of ₹500/- with no average minimum balance requirement, Cash withdrawal limit of ₹10000/- per day, internet banking & empower facility with transaction limit of ₹10000/- per day. Facility of Rupay debit card with transaction limit of ₹5000/- per day with no maintenance charge for the 1st year and concessions in interest rate of education loans. The account will be converted to AllBank Gen-X automatically on attainment of 18 years.

f. AllBank Salaam Savings Account

The Bank has introduced a new Savings Banks account named as AllBank Salaam, specially designed for Indian Soldiers who work in far flung locations of the country to ensure national security.

With the introduction of this product, Defence Personnels can get an easy access of the banking facilities. Moreover, special offer and discounts for the "AllBank Salaam" account holders is a wonderful gift by the Bank to the Defence Personnel for their selfless service to the nation.

"AllBank Salaam" Account offers a host of features, benefits, and concessions, including the life time unique zero balance Savings Account. Defence Personnels will also be able to get wealth advisory services through Branch Manager, who will be a one point contact for all financial services needs including banking, investments, insurance, and other special needs.

g. AllBank FDD-Foundation Day Deposit for 155 days & 333 days

With a view to mobilise sizeable volume of Domestic Retail Term Deposits and with recent increase in the amount for classification of Bulk Deposits, the Bank has decided to introduce a Foundation Day Deposit (FDD) products for 155 days, valid up to 31.03.2020, to celebrate 155th Anniversary of the Bank and 333 days, valid up to 31.03.2020, to generate the growth of Retail Term Deposits that bundles many benefits viz. co- branded credit card, facility of loan/overdrafts. The product is available to all the customer categories.

h. Introduction of new Savings Account, Current Account, TASCG(Trust, Association, Society, Club and Government) Accounts

In order to augment low cost deposits in a substantial manner to reduce the cost of resource mobilization and dependence on high cost bulk deposits new Savings Account (Silver, Gold & Platinum), Current Account (Silver, Gold & Platinum) and TASCG (Trust, Association, Society, Club and Government) Accounts were introduced. The products have lucrative features like discount on service charges, processing fees of retail loans, NEFT/RTGS and many more to attract new customers.

i. Doorstep Banking Services- Senior Citizens more than 70 years of age and differently-abled or infirm persons

In order to provide convenient and friendly Banking services to Senior Citizens of more than 70 years of age and differently-abled persons (having medically certified chronic illness or

हितैषी बैंकिंग सेवाएं प्रदान करने के उद्देश्य से हमारे बैंक द्वारा एक योजना तैयार की गई है। ऐसी द्वारस्थ बैंकिंग सुविधा में ऐसे ग्राहकों के परिसरों/ निवास पर रसीद के सापेक्ष नकदी और लिखतों का पिकअप, खाते से आहरण के सापेक्ष नकदी सुपुर्दगी, आईओआई की सुपुर्दगी, केवाईसी दस्तावेजों और जीवन प्रमाणपत्र की प्रस्तुति शामिल है। द्वारस्थ बैंकिंग सेवाएं पात्र ग्राहकों को उनके निवास/कार्यालय अथवा आवेदन पत्र में उनके द्वारा विनिर्दिष्ट स्थान पर उपलब्ध कराई जाएंगी। पिकअप और सुपुर्दगी का पता बाद में ग्राहक द्वारा इसके लिए किए गए अनुरोध पर बदला जा सकता है। तथापि, पिकअप/सुपुर्दगी केन्द्र की दूरी शाखा से 10 किमी के अंदर सीमित होगी।

जे. एमपावर

डिजिटल सुपुर्दगी को कारगर ढंग से सुदृढ़ करने के उद्देश्य से बैंक ने "एमपावर" नाम एक मोबाइल एप लागू किया है। यह एप प्लेस्टोर/ एपस्टोर में उपलब्ध है जिसे 1 मिलियन से अधिक ग्राहकों द्वारा डाउनलोड किया गया है और इस एप पर लेनदेनों की संख्या दैनिक आधार पर बढ़ रही है। इस एप को चैटबोट और आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस आधारित ई-कामर्स भुगतानों में व्यापक रूप से विस्तारित किया जाना है।

जे. सरकारी व्यवसाय

ए. अटल पेंशन योजना (एपीवाई)

आरंभ से लेकर 31.03.2019 को यथास्थिति अटल पेंशन योजना के अंतर्गत हमने 4.08 लाख सब्सक्राइबर का संग्रहण किया है। वर्ष 2018-19 में 1.74 लाख एपीवाई सब्सक्राइबर का संग्रहण किया गया

- हमारे बैंक के माननीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी एपीवाई अभियान "लीडरशिप कैपिटल" में पीएफआरडीए/डीएफएस द्वारा पुरस्कार और बधाई के योग्य पाए गए।
- हमारे बैंक के माननीय कार्यपालक निदेशक "मेकर्स ऑफ एक्सलेंस 2.0" और "बिग बिलीवर्स" अभियान में पीएफआरडीए/डीएफएस द्वारा पुरस्कार और बधाई के योग्य पाए गए।
- हमारे बैंक कार्पोरेट महाप्रबंधक "एकजेमप्लेरी एट" अभियान में पीएफआरडीए/डीएफएस द्वारा पुरस्कार और बधाई के योग्य पाए गए।
- "मंडलीय प्रमुख, गुवाहाटी" और "शाखा प्रमुख बनगांव शाखा" को एपीवाई अभियान "आर्ट ऑफ इंकलूजन" में असाधारण कार्यनिष्पादन हेतु पीएफआरडीए/डीएफएस से पुरस्कार प्राप्त करने हेतु नामित किया गया।

बी. राष्ट्रीय भुगतान प्रणाली (एनपीएस)

हमारे बैंक में तीन एनपीएस कार्पोरेट क्लाइंट है अर्थात इलाहाबाद बैंक, तेनुघाट विद्युत निगम लिमिटेड (टीवीएनएल) और राही इन्फ्राटेक लि. इलाहाबाद बैंक हेतु 31.03.2019 को यथास्थिति 13782 कार्पोरेट खाते संग्रहीत किए गए। हम और अधिक एनपीएस ऑल सिटीजन तथा कार्पोरेट खातों के संग्रहण हेतु विभिन्न केन्द्रों पर सुग्राहीकरण कार्यक्रम आयोजित कर रहे हैं।

सी. सुकन्या समृद्धि खाता

आरंभ से लेकर 31.03.2019 को यथास्थिति हमने 28187 खाते जुटाए हैं जिनमें कुल शेष ₹128 करोड़ है। वित्तीय वर्ष 2018-19 में हमने 12542 खाते जुटाए हैं।

डी. लोक भविष्य निधि (पीपीएफ)

आरंभ से लेकर 31.03.2019 को यथास्थिति हमने कुल 121406 पीपीएफ खातों का संग्रहण किया है जिसमें कुल शेष ₹2893 करोड़ है। वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान हमने 33588 खातों का संग्रहण किया है।

disability) including those who are visually impaired, a Scheme has been formulated by our Bank. Such Door-Step banking facility includes pickup of cash and instruments against receipt, delivery of cash against withdrawal from account, delivery of IOIs, submission of KYC documents and Life Certificate at the premises/ residence of such customers. Door-Step Banking services will be provided at the residence/office of the eligible customer or at any place as specified by him/her in the application form. The Pickup and delivery address may be changed by the customer subsequently by giving a written request for the same. However, the distance of the pickup/delivery point will be restricted to 10 kms. from the branch.

j. emPower

In order to strengthen the digital delivery effectively, the Bank has introduced a mobile app named "empower". This app is available on Playstore / AppStore which has since been downloaded by over 1 million customers and transactions on this app are increasing on daily basis. The APP is scheduled to get major enhancements like Chatbot and Artificial Intelligence based e-Commerce payments.

J. GOVERNMENT BUSINESS

a. Atal Pension Yojana (APY)

Since inception, we have mobilized 4.08 lac subscribers under Atal Pension Yojana as on 31.03.2019. In FY 2018-19 number of APY subscribers mobilized is 1.74 lac.

- Hon'ble MD & CEO of our Bank qualified for award & felicitation by PFRDA / DFS in APY campaign "Leadership Capital".
- Hon'ble Executive Director of our Bank qualified for award & felicitation by PFRDA / DFS in campaigns "Makers of Excellence-2.0" & "Big Believers".
- Corporate General Manager of our Bank qualified for award & felicitation by PFRDA / DFS in APY campaign "Exemplary Eight".
- "Zonal Head, Guwahati" and "Branch Head Bongaon branch" nominated to receive award from PFRDA / DFS for exemplary performance in APY campaign "Art of Inclusion".

b. National Pension System (NPS)

There are three NPS corporate clients in our bank namely Allahabad Bank, Tenughat Vidyut Nigam Limited (TVNL) and Rahee Infratech Ltd. For Allahabad Bank total 13782 corporate accounts have been mobilized as on 31.03.2019. We are conducting sensitization programme at various locations to mobilize more NPS All Citizen & Corporate accounts.

c. Sukanya Samridhi Accounts (SSA)

Since inception we have mobilized total 28187 accounts having total balance of ₹128 crore as on 31.03.2019. In FY- 2018-19 we mobilized 12542 accounts.

d. Public Provident Fund (PPF)

Since inception we have mobilized total 121406 PPF accounts having total balance of ₹2893 Crore as on 31.03.2019. During FY- 2018-19 we mobilized 33588 accounts.

ई. वरिष्ठ नागरिक बचत योजना (एससीएसएस)

आरंभ से लेकर 31.03.2019 को यथास्थिति हमने 20965 एससीएसएस खातों का संग्रहण किया है जिसमें ₹1074 करोड़ शेष है। वित्तीय वर्ष 2018-19 में हमने 17402 खातों का संग्रहण किया है।

एफ. सीबीडीटी

सीबीडीटी संग्रहण हेतु हमारी कुल 1012 अधिकृत शाखाएं हैं। वित्तीय वर्ष 2018-19 में हमारे बैंक के माध्यम से कुल 5.50 लाख के सीबीडीटी लेनदेन किए गए जिनमें से 3.26 लाख लेनदेन भौतिक पद्धति से और शेष 2.24 लाख लेनदेन ऑनलाइन लेनदेन के माध्यम से किए गए।

जी. वस्तु और सेवा कर (जीएसटी)

हमारी सभी शाखाएं जीएसटी कलेक्शन हेतु सुसज्जित हैं। वित्तीय वर्ष 2018-19 में हमारे बैंक के माध्यम से 3.45 लाख जीएसटी लेनदेन किए गए जिनमें से 0.20 लाख लेनदेन भौतिक रूप में और 3.25 लाख लेनदेन ऑनलाइन लेनदेन के रूप में किए गए।

एच. पेंशन संवितरण

हमारा बैंक वर्तमान में 1.08 लाख केंद्रीय पेंशनरों को एवं 0.70 लाख राज्य पेंशनरों को पेंशन संवितरित कर रहा है। केंद्रीय पेंशन का संवितरण केंद्रीय पेंशन प्रसंकरण केंद्र, लखनऊ से किया जा रहा है। हम राज्य सरकार पेंशनरों के संवितरण को सीपीपीसी, लखनऊ के माध्यम से माइग्रेट करने की प्रक्रिया में हैं।

के. ट्रेजरी -परिचालन विशिष्टताएं

घरेलू परिचालन

वित्तीय वर्ष 19 के दौरान ट्रेजरी ने ₹267.44 करोड़ की ट्रेडिंग हानि दर्ज की और इसने वित्तीय वर्ष 18 में वर्ष-दर-वर्ष 56.71 % की डी-ग्रोथ दर्ज की। इसके अतिरिक्त वित्तीय वर्ष 19 के दौरान अर्जित ब्याज आय ₹4937.61 करोड़ थी, जो पिछली अवधि के सापेक्ष वर्ष-दर-वर्ष 20.59 % प्रतिशत की वृद्धि है। घरेलू निवेश पोर्टफोलियो में ₹12257.36 करोड़ की वृद्धि हुई अर्थात् मार्च, 2018 में ₹68738.24 करोड़ से मार्च 19 में ₹80,995.60 करोड़।

पोर्टफोलियो विशिष्टताएं

31.03.2019 को यथास्थिति बैंक का वैश्विक निवेश पोर्टफोलियो ₹81,317.46 करोड़ रहा जिसमें ₹80,995.60 करोड़ का घरेलू निवेश और हमारी हांगकांग शाखा द्वारा विदेशी निवेश एचकेडी 365.33 एमआईओ अर्थात् ₹321.86 करोड़ (1 एचकेडी = 8.81 की दर से परिवर्तित) रहा।

₹81,317.46 करोड़ के पोर्टफोलियो को ₹49,816.08 करोड़ (अर्थात् 61.26%) के एचटीएम वर्ग, ₹31,501.38 करोड़ (अर्थात् 38.74%) के एएफएस वर्ग और ₹0.00 करोड़ (अर्थात् 0.00%) के एचएफटी वर्ग, में विभाजित किया गया है।

31.03.2019 को यथास्थिति ₹2,22,220.51 करोड़ के प्रभावी एनडीटीएल हेतु बैंक ने ₹56,218.31 करोड़ की एसएलआर प्रतिभूति बनाए रखी है जो 19.25% की आवश्यकता के सापेक्ष एनडीटीएल की 25.30% है। हमारी एसएलआर होल्डिंग में से ₹36,386.28 करोड़ जो एनडीटीएल का 16.37% था एचटीएम वर्ग में 19.50% की सीमा के सापेक्ष रखा गया है।

बैंक के ₹25,099.15 करोड़ के एनएसएलआर पोर्टफोलियो में मुख्यतः ₹13,240.00 करोड़ के रि-केपिटलाइजेशन बांड, ₹4,088.74 करोड़ के बांड/ डिबेंचर, ₹1,836.26 करोड़ की प्रतिभूति प्राप्तियों और ₹1,311.77 करोड़ के शेयरों, ₹1,318.00 करोड़ की सीडी और ₹25.62 के विशेष एसडीएल बांड्स, ₹156.27 करोड़ के अनुषंगी और जेवी, अनुषंगी और संयुक्त उद्यम ₹321.86 करोड़ की एचकेबीटी अन्य हेतु ₹500.44 करोड़ सम्मिलित हैं। बैंक का इक्विटी पोर्टफोलियो ₹1,318.80 करोड़ रहा जिसमें सीडीआर/ एसडीआर/ एस4ए योजनाओं के तहत ऋण समपरिवर्तन के माध्यम से प्राप्त ₹930.13 करोड़ के शेयर सम्मिलित हैं।

e. Senior Citizen Savings Scheme (SCSS)

Since inception we have mobilized total 20965 SCSS accounts having total balance of ₹1074 Crore as on 31.03.2019. In FY- 2018-19 we mobilized 17402 accounts.

f. CBDT

We have total 1012 authorized branches for CBDT collection. In FY 2018-19 total 5.50 lac CBDT transaction was done through our bank out of which 3.26 lac transactions were in physical mode and remaining 2.24 lac transactions were online transactions.

g. Goods & Services Tax (GST)

All of our branches are equipped for collection of GST. In FY 2018-19 total 3.45 lac GST transactions were done through our bank out of which 0.20 lac transactions were in physical mode and remaining 3.25 lac transactions were online transactions.

h. Pension Disbursement

Our bank is presently disbursing pension to 1.08 lac Central Pensioners & 0.70 lac state pensioners. Central pension is being disbursed through Central Pension Processing Centre, Lucknow. We are in the process of migrating disbursement of State Government Pensioners through CPPC, Lucknow.

K. TREASURY - OPERATIONAL HIGHLIGHTS

Domestic Operations:

The treasury booked a trading loss of ₹267.44 crores during FY19, thereby posting a Y-o-Y de-growth of 56.17% over FY18. Further, the Interest Income earned during FY19 was ₹4937.61 crores, a 20.59% Y-o-Y growth over the previous period. There was an increase in domestic Investment portfolio of ₹12,257.36 crores, i.e., from ₹68,738.24 crores in Mar'18 to ₹80,995.60 crores in Mar'19.

Portfolio Highlights:

The global investment portfolio of the Bank as on 31.03.2019 stood at ₹81,317.46 crores, which included domestic investment of ₹80,995.60 crores and Overseas investment by our HongKong Branch to the tune of HKD 365.33 mio, i.e., ₹321.86 crores (converted @ 1HKD = ₹8.81).

The portfolio of ₹81,317.46 crores was split in to HTM category carrying ₹49,816.08 crores (i.e., 61.26%), AFS Category carrying ₹31,501.38 crores (i.e., 38.74%) and HFT category carrying ₹0.00 crores(i.e. 0.00%).

On an effective NDTL of ₹2,22,220.51 crores as on 31.03.2019, the Bank maintained SLR securities of ₹56,218.31 crores which was 25.30% of NDTL against a requirement of 19.25%. Out of our SLR holdings, ₹36,386.28 crores, which was 16.37% of NDTL, was held in HTM category against a limit of 19.50%.

The Bank's NSLR portfolio of ₹25,099.15 crores comprised mainly of ₹13,240.00 Cr of GOI Recapitalization Bond, ₹4,088.74 crores of Bonds/ Debentures, ₹1,836.26 crores of Security Receipts and ₹1,318.80 crores of shares, ₹3611.77 crores of CD and ₹25.02 crores of Special SDL Bonds, Subsidiary & JV of ₹156.27 crore, HKTB of ₹321.86 Cr and Others for ₹500.44 crore. The equity portfolio of the Bank stood at ₹1,318.80 crores, which included ₹930.13 crores of shares received through conversion of Debt under CDR/SDR/S4A schemes.

एल. ग्राहक सेवा

बैंक ने ग्राहक केन्द्रित नीतियां जैसे ग्राहक अधिकार नीति, जमा नीति, चेक संग्रहण नीति और क्षतिपूर्ति नीति बनायी है तथा इनको बैंक के वेबसाइट पर प्रदर्शित किया गया है। बैंक ने बीसीएसबीआई द्वारा बनाए गए “ग्राहकों हेतु बैंक वचनबद्धता कोड” और “सूक्ष्म एवं लघु उद्यमों हेतु बैंक वचनबद्धता कोड” अपनाया है। बैंक द्वारा नागरिक अधिकार पत्र अपनाया गया है और यह बैंक की शाखाओं और वेबसाइट पर उपलब्ध है। बैंक बेहतर ग्राहक सेवा उपलब्ध कराने हेतु मासिक आधार पर प्रत्येक शाखा और मंडलीय कार्यालय में ग्राहक सेवा समिति बैठक आयोजित करता है। ग्राहकों से प्राप्त फीडबैक और उनके द्वारा उठाए गए मुद्दों के आधार पर बैंक ग्राहक सेवा संबंधी स्थायी समिति की तिमाही बैठक आयोजित करता है और इसे तिमाही आधार पर बोर्ड की ग्राहक सेवा समिति के समक्ष प्रस्तुत किया जाता है।

ग्राहक शिकायत निवारण कक्ष

सेवा में विसंगतियों संबंधी बैंक के विरुद्ध शिकायतों को दर्ज करने हेतु ग्राहकों को एक प्लेटफार्म उपलब्ध कराने हेतु एक वेब आधारित पोर्टल बैंक की वेबसाइट www.allahabadbank.in में कस्टमर केयर के अंतर्गत उपलब्ध कराया गया है। प्रधान कार्यालय में सीधे प्राप्त शिकायतें भी मानिट्रिंग, रिकार्ड और अनुवर्ती कार्रवाई हेतु इस पोर्टल के माध्यम से दर्ज की जाती हैं। शिकायतों की प्राथमिकता और तीव्र निवारण के उद्देश्य से सभी शिकायतों को 3 बास्केटों अर्थात ए, बी और सी. में वर्गीकृत किया जाता है। एमओएफ, डीपीजी (सीपीग्राम पोर्टल), आरबीआई, बीसीएसबीआई, सांसदों/विधायकों, अन्य विनियामकों के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को तीव्रता से निपटाने हेतु बास्केट ए में रखा जाता है। प्रधान कार्यालय में बैंक का समर्पित ग्राहक शिकायत निवारण कक्ष है। बैंक द्वारा नामोद्दिष्ट महाप्रबंधक स्तर का नोडल अधिकारी समग्र बैंक की ग्राहक सेवा और शिकायत निवारण व्यवस्था तंत्र के कार्यान्वयन की मानिट्रिंग करता है। ग्राहकों से प्राप्त शिकायतों का निवारण किया जा रहा है और ग्राहकों को समुचित उत्तर दिया जाता है। आंशिक रूप से अथवा पूर्णतया अस्वीकृत शिकायतों को ग्राहक शिकायतों पर निष्पक्ष राय हेतु आंतरिक लोकपाल को भेजा जाता है।

ग्राहक सेवा में सुधार हेतु वित्तीय वर्ष 19 के दौरान की गई पहल

ग्राहक शिकायतों के समय पर और गुणवत्तापरक निस्तारण हेतु अनेक कदम उठाए गए हैं। शिकायतों के व्यवस्थित और समय से निस्तारण हेतु शिकायतों के ऑटो-एस्क्लेशन को कार्यान्वित किया गया है। सीजीआरसी पोर्टल में शिकायतों की रियल टाइम ट्रेकिंग और ग्राहक फीडबैक प्राप्त करने के प्रावधान को भी कार्यान्वित किया गया है। फोन काल के माध्यम से शिकायतें प्राप्त करने हेतु हैदराबाद में 24*7 संपर्क केन्द्र भी खोला गया है।

शिकायतों का प्रकटन / Disclosure of Complaints

वर्ष के आरंभ में लंबित शिकायतों की संख्या No. of Complaints pending at the beginning of the year	134
वर्ष के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या No. of Complaints received during the year	39081
वर्ष के दौरान निस्तारित शिकायतों की संख्या No. of Complaints redressed during the year	35978
वर्ष अंत में लंबित शिकायतों की संख्या No. of Complaints pending at the end of the year	3237

* एयूपीजीबी को छोड़कर / Excluding AUPGB

L. CUSTOMER CARE

The Bank has formulated customer centric policies, such as Customer Rights Policy, Deposit Policy, Cheque Collection Policy, and Compensation Policy and these are displayed in Bank's website. The Bank has adopted "The Code of Bank's Commitment to Customers" & "Code of Bank's Commitment to Micro & Small Enterprises" formulated by BCSBI. Citizen Charter is adopted by the Bank and is available at the branches and website of the Bank. The Bank also conducts Customer Service Committee meetings at every branch and Zonal Office on monthly basis for providing better customer service. Based on the feedback received and issues raised by the customers, the Bank also conducts a quarterly meeting of Standing Committee on Customer Service and the same is placed before the Customer Service Committee of the Board on quarterly basis.

Customer Grievance Redressal Cell

A web based Portal, aimed at providing the customers with a platform to lodge their grievances against the Bank for deficiency in services, has been provided on the Bank's website, www.allahabadbank.in, under Customer Care. Complaints received directly at Head Office are also lodged through this portal for monitoring, record & follow up. In order to prioritise & expedite the redressal, all Complaints are categorized into 3 Baskets viz, A,B & C. Complaints received through MOF, DPG (CPGRAMS portal), RBI, BCSBI, MPs/ MLAs and other regulators are put in the Basket A for their expeditious redressal. Bank has a dedicated Customer Grievance Redressal Cell at Head Office. The Principal Nodal Officer, of the rank of General Manager designated by the Bank, monitors the implementation of customer service and complaint handling mechanism for the entire Bank. Complaints received from customers are being redressed and suitable replies are sent to the customers. The partially or wholly rejected complaints are escalated to the Internal Ombudsman for obtaining an impartial view of the customers' grievances.

Initiatives taken during FY19 for improvement in customer service

Several initiatives were taken to provide timely and quality redressal to customer complaints. Auto-escalation of complaints has been made functional for systematic and timely redressal of complaints. Real-time tracking of complaints and provision for receiving customer feedback has also been implemented in the CGRS Portal. A 24*7 Contact Centre has also been opened in Hyderabad to take complaints through phone call.

बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित अवार्ड Awards passed by the Banking Ombudsman	पारित अवार्ड की कुल संख्या No. of Awards passed
वर्ष के आरंभ में कार्यान्वित न किए गए अवार्ड की संख्या No. of unimplemented awards at the beginning of the year वर्ष के दौरान बैंकिंग लोकपाल द्वारा पारित किये गये अवार्ड की संख्या No. of Awards passed by Banking Ombudsman during the year वर्ष के दौरान कार्यान्वित किये गये अवार्ड की संख्या No. of Awards implemented during the year वर्ष के अंत में कार्यान्वित न किए गये अवार्ड की संख्या No. of unimplemented awards at the end of the year	शून्य/NIL

एम. कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम

भारतीय संसद ने वर्ष 2013 में “कार्यस्थल पर महिलाओं के उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम, 2013” पारित किया था। अधिनियम में कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न के विरुद्ध संरक्षण और निवारण तथा यौन उत्पीड़न और इससे संबंधित अथवा इससे प्रासंगिक शिकायतों के समाधान का प्रावधान है।

बैंक ने कार्यस्थल पर महिलाओं के उत्पीड़न (रोकथाम, निषेध और निवारण) अधिनियम, 2013 के अंतर्गत समिति गठित की है और पीड़ित (तों) द्वारा की गई शिकायत (तों) के समाधान और उनका समयबद्ध उपचार सुनिश्चित करने हेतु एक शिकायत तंत्र तैयार किया है।

वित्तीय वर्ष के दौरान बैंक अपने कर्मचारियों को सुरक्षित और अनुकूल कार्य परिवेश प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध है।

वित्तीय वर्ष के दौरान दाखिल शिकायतों की संख्या No. of complaints filed during the financial year	वित्तीय वर्ष के अंत में लंबित शिकायतों की संख्या No. of complaints pending as at end of the financial year
3	0

एन. राजभाषा नीति का कार्यान्वयन

बैंक राजभाषा के कार्यान्वयन के क्षेत्र में अग्रणी रहा है और इसने राजभाषा विभाग, गृह मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा वित्तीय वर्ष 2018-19 के लिए निर्धारित सभी मानदंडों में सभी लक्ष्यों को प्राप्त किया है। इसके अतिरिक्त बैंक सभी स्तरों पर हिन्दी पत्राचार आदि के लिए यूनिकोड फॉन्ट्स का उपयोग कर रहा है।

वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान बैंक को हिन्दी के प्रयोग में उत्कृष्ट प्रदर्शन के लिए अनेक पुरस्कारों से सम्मानित किया गया है। साथ ही देश के विभिन्न स्थानों में गठित नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों द्वारा भी बैंक कार्यालयों को पुरस्कृत किया गया। इसमें नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (बैंक), कोलकाता, द्वारा प्रधान कार्यालय को प्राप्त प्रथम पुरस्कार भी शामिल है। रांची और गोंडा में भारत सरकार द्वारा गठित नगर राजभाषा कार्यान्वयन समितियों का बैंक सफलतापूर्वक संचालन कर रहा है। नगर राजभाषा कार्यान्वयन समिति (बैंक) रांची, को पूर्वी क्षेत्र में वर्ष 2017-18 हेतु भाषा क्षेत्र क में तृतीय स्थान प्राप्त हुआ है।

संसदीय राजभाषा समिति की तीसरी उपसमिति द्वारा दिनांक 03.05.2018 को रुद्रप्रयाग शाखा, मंडलीय कार्यालय देहरादून एवं दिनांक 29.08.2018 सनातन धर्म मंदिर मार्ग शाखा ग्वालियर, मंडलीय कार्यालय, भोपाल का राजभाषा प्रयोग संबंधी निरीक्षण किया गया। समिति द्वारा न केवल हिन्दी के प्रगामी प्रयोग के लिए बैंक के प्रयासों के प्रति संतोष व्यक्त किया गया अपितु बैंक में राजभाषा कार्यान्वयन की दिशा में किए जा रहे कार्यों की माननीय समिति द्वारा सराहना की गई। वित्तीय सेवाएं विभाग, वित्त मंत्रालय, भारत सरकार के अधिकारियों द्वारा भी दिनांक 30.07.2018 को मंडलीय कार्यालय, दिल्ली एनसीआर एवं 19.11.2018 को मंडलीय कार्यालय नागपुर का राजभाषा प्रयोग संबंधी निरीक्षण किया गया और बैंक में राजभाषा कार्यान्वयन की स्थिति की सराहना की।

M. PREVENTION OF SEXUAL HARASSMENT OF WOMEN AT WORKPLACE

The Parliament of India passed the "Sexual Harassment of Women at Workplace (Prevention, Prohibition, and Redressal) Act, 2013" in the year 2013. The Act provides protection against sexual harassment of women at workplace and for the prevention and redressal of complaints of sexual harassment and for the matters connected therewith or incidental thereto.

The Bank has constituted committee under the sexual harassment of women at workplace (prevention, prohibition and Redressal) Act, 2013 and has devised a Complaint Mechanism to redress the complaint(s) made by the victim(s) and to ensure time bound treatment of the same.

The Bank is committed to provide a safe and conducive work environment to its employees during the financial year.

N. IMPLEMENTATION OF OFFICIAL LANGUAGE POLICY

The Bank has been leading in the area of implementation of Official Language and achieved all targets in all parameters prescribed by Government of India, Ministry of Home Affairs, Department of Official Language for FY19. In addition, the Bank is using Unicode Fonts for Hindi correspondence at all level.

During FY19, the Bank has been bestowed various awards for its excellent performance for the use of Hindi. Further Town Official Language Committees situated in different locations of the country have also awarded the Bank offices including First Prize to our Head Office by Town Official Language Implementation Committee (Bank), Kolkata. The bank is successfully convening the Town Official Language Implementation Committee constituted by the Government of India in Ranchi and Gonda. Town Official Language Implementation Committee (Bank), Ranchi has been awarded with Third Prize in Eastern Zone under Region "A" for the year 2017-18.

The third sub-committee of Committee of Parliament on Official Language visited our Rudrapryag Branch under ZO Dehradun on 03.05.2018 and Sanatan Dharm Mandir Marg Gwalior Branch under ZO Bhopal on 29.08.2018. The Committee not only expressed satisfaction but also appreciated the efforts made by the Bank for progressive use of Hindi. Officials of DFS, MOF, GOI also inspected our Zonal Office, Delhi NCR on 30.07.2018 and ZO Nagpur on 09.11.2018 regarding implementation of Official Language and appreciated the work being done by the Bank for implementation of Rajbhasha.

बैंक प्रत्येक वर्ष सितम्बर माह को "हिंदी माह" के रूप में मनाता है। अखिल भारतीय स्तर पर विभिन्न प्रतियोगिताएं आयोजित की जाती हैं जिसमें सभी संवर्गों के कर्मचारी उत्साह सहित भाग लेते हैं। विजेताओं को राजभाषा समारोह में पुरस्कारों से सम्मनित किया जाता है। इस वर्ष भी बैंक ने "हिंदी माह" एवं अन्य कार्यक्रमों/प्रतियोगिताओं का आयोजन किया और विजेताओं को हिंदी दिवस के मुख्य समारोह में पुरस्कार प्रदान किये गये।

इसके अतिरिक्त बैंक द्वारा आयोजित अखिल भारतीय हिंदी निबंध प्रतियोगिता के चयनित निबंधों के संकलन को "अवसर और चुनौतियाँ: एनपीए वसूली, ई-बैंकिंग और जोखिम प्रबंधन" नामक पुस्तक के रूप में प्रकाशित किया गया जिसका विमोचन हिंदी दिवस समारोह के दौरान किया गया।

बैंक द्वारा 28-29 मार्च, 2019 को स्टाफ कालेज, कोलकाता में अखिल भारतीय राजभाषा अधिकारी सम्मेलन एवं वार्षिक समीक्षा बैठक का आयोजन किया गया। सम्मेलन में राजभाषा कार्यान्वयन में उत्कृष्ट कार्यनिष्पादन करने वाले कार्यालयों को माननीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी द्वारा शील्ड एवं प्रमाणपत्र प्रदान किए गए।

ओ. अनुषंगी संस्था एवं संयुक्त उद्यम

- बैंक की आस्ति प्रबंधन कंपनी एएसआरईसी (इंडिया) लि. में अन्य बैंकों/संस्थाओं के साथ 27.04% की इक्विटी धारिता है।
- बैंक की 'यूनिवर्सल सोम्पो जनरल इंश्योरेंस कंपनी लिमिटेड' नामक बीमा कंपनी में इंडियन ओवरसीज बैंक, कर्नाटक बैंक लि., डबल इन्वेस्टमेंट लि. और जापानी बीमा कंपनी "सोम्पो जापान निप्पोनकोआ इंश्योरेंस आईएनसी" के साथ 28.52% की इक्विटी धारिता है।
- इलाहाबाद यूपी ग्रामीण बैंक (एयूपीजीबी) जिसका प्रधान कार्यालय बांदा (उप्र) में है।

ओ. इलाहाबाद यूपी ग्रामीण बैंक (एयूपीजीबी)

31.03.2019 तक हमारे बैंक द्वारा इलाहाबाद यूपी ग्रामीण बैंक (एयूपीजीबी) था जिसका प्रधान कार्यालय बांदा (उप्र) में था भारत सरकार ने दिनांक 25.01.2019 की अपनी अधिसूचना सं.7/8/2017-आरआरबी (उत्तर प्रदेश II) के तहत इलाहाबाद यूपी ग्रामीण बैंक और ग्रामीण बैंक ऑफ आर्यवर्त (बैंक ऑफ इंडिया द्वारा प्रयोजित) को एकल क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक में विलय हेतु अधिसूचित किया है। 01.04.2019 से एयूपीजीबी, हमारे द्वारा प्रयोजित आरआरबी इलाहाबाद यूपी ग्रामीण बैंक का व्यवसाय समाप्त हो गया है और बैंक ऑफ इंडिया (बीओआई) द्वारा प्रयोजित ग्रामीण बैंक ऑफ आर्यवर्त में विलय किया गया है।

पिछले वित्तीय वर्ष के दौरान एयूपीजीबी का कुल व्यवसाय मार्च, 18 के ₹16541 करोड़ से बढ़कर मार्च, 19 में ₹18204 करोड़ हो गया था जो वर्ष-दर-वर्ष 10.05% की वृद्धि दर्शाता है। वित्तीय वर्ष 19 में हमारे प्रयोजित आरआरबी की निवल हानि वित्तीय वर्ष, 18 के ₹35.32 करोड़ के लाभ के सापेक्ष ₹459 करोड़ रही।

पी. पुरस्कार एवं प्रशस्तियां

- हमारे बैंक के महाप्रबंधक श्री एसवीएलएन नागेश्वर राव को पीएफआरडीए द्वारा एपीवाई पंजीकरण अभियान हेतु जनवरी 2019 में "एक्जमप्लरी एट" सर्वोत्तम कार्यनिष्पादन करने वाले महाप्रबंधक के रूप में पुरस्कृत किया गया।
- बैंक को निम्नलिखित पैरामीटरों में आईबीए द्वारा बैंकिंग प्रौद्योगिकी अवार्ड 2019 प्रदान किया गया था - 1) सर्वोत्तम भुगतान पहल 2) सर्वोत्तम वित्तीय समावेशन पहल 3) प्रौद्योगिकी के प्रयोग से अत्यधिक नवोन्मेष उत्पाद।
- एफजीएम, नई दिल्ली श्री विकास कुमार ने अभियान अवधि 12.11.2018 से 30.11.2018 के दौरान 27355 नए एपीवाई सब्सक्राइबर का संग्रहण करने हेतु 23.01.2019 को नई दिल्ली

The Bank observes "Hindi Maah" in the month of September every year. Various competitions are organized at all India level in which staff members of all cadres participate enthusiastically. The winners are awarded with prizes in Rajbhasha function. This year also, the Bank organized Hindi Maah and other programmes/competitions and winners were awarded in the main function of Hindi Diwas.

Further, selected Hindi essays from All India Inter Bank Hindi Essay Writing Competition organized by the bank have been compiled and published namely "Avasar Aur Chunaution: NPA Vasooli, E-Banking Aur Jokhim Prabandhan" and same has been released during Hindi Diwas programme.

Akhil Bhartiya Rajbhasha Adhikari Sammelan was organized by the Bank at Staff College Kolkata on 28-29 March, 2019. Offices which performed remarkably well in implementation of Official Language have been awarded with Shield and Certificates by our Hon'ble Managing Director and Chief Executive Officer.

O. JOINT VENTURES & ASSOCIATES

- The Bank holds 27.04% equity stake in Asset Management Company "ASREC (India) Ltd.", along with other Banks/ Institutions.
- The Bank holds 28.52% equity stake in insurance company namely "Universal Sompo General Insurance Company Limited" along with Indian Overseas Bank, Karnataka Bank Ltd., Dabur Investment Ltd. and Japanese insurance major "Sompo Japan Nipponkoa Insurance Inc"
- Allahabad UP Gramin Bank (AUPGB) with Head Office at Banda (UP).

Allahabad UP Gramin Bank (AUPGB)

Allahabad UP Gramin Bank (AUPGB) with Head Office at Banda (UP) was sponsored by our Bank till 31.03.2019.

The Government of India vide notification no. 7/8/2017-RRB (Uttar Pradesh II) dated 25.01.2019 has notified the amalgamation of AUPGB and Gramin Bank of Aryawart (sponsored by Bank of India) into a single Regional Rural Bank. The AUPGB, our sponsor RRB has ceases the business w.e.f 01.04.19 and amalgamated to Gramin Bank of Aryawart, sponsored by Bank of India (BOI).

During the last financial year, total business of AUPGB rose to ₹18204 crore in Mar'19 from ₹16541 crore in Mar'18 showing Y-o-Y growth of 10.05%. The Net loss of our sponsored RRB in FY19 stood at Rs 459 crore as against profit of ₹35.32 crore in FY18.

P. AWARDS AND ACCOLADES

- Shri SVLN Nageswara Rao, General Manager of our Bank has been awarded by PFRDA as "Exemplary Eight" Best Performing General Manager for their APY registration campaign in January 2019.
- Bank was awarded Banking Technology 2019 awards by IBA at a function held at Mumbai on the following parameters : 1) Best Payment Initiatives (2) Best Financial Inclusion Initiatives (3) Most Innovative Product using Technology
- FGM New Delhi Shri Vikas Kumar received "Leadership Capital" award on behalf of our Hon'ble MD & CEO Shri CH S S Mallikarjuna Rao conferred by PFRDA/DFS

में पीएफआरडीए/डीएफएस द्वारा प्रदत्त “लीडरशिप कैपिटल” पुरस्कार हमारे माननीय प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी की ओर से ग्रहण किया।

- बैंक ने वित्तीय वर्ष 2018-19 में पीएफआरडीए से “मेकर्स ऑफ एक्सलेंस-एमई-2.0” पुरस्कार प्राप्त किया।
- बैंक को औसत आधार जनरेशन और अपडेट के रूप में सर्वोत्तम कार्यनिष्पादन करने वाले सार्वजनिक क्षेत्र बैंक की श्रेणी में तृतीय स्थान प्राप्त हुआ है। बैंक को दिए गए लक्ष्य के अनुसार आधार केन्द्र खोलने के उच्चतम प्रतिशत हेतु “एचीवर्स अवार्ड” की श्रेणी में 7वां स्थान प्राप्त हुआ है।

क्यू. भारिबैं की पीसीए संरचना और भारत सरकार का पीएसबी सुधार एजेंडा

उच्च अनुपयोज्य आस्तियों (एनपीए) और लगातार दो वर्षों हेतु आस्तियों पर प्रतिफल (आरओए) के नकारात्मक होने के कारण भारिबैं द्वारा 2 जनवरी, 2018 को बैंक को त्वरित सुधारात्मक कार्रवाई (पीसीए) संरचना के अंतर्गत रखा गया था।

वित्तीय वर्ष, 19 के दौरान भारत सरकार ने तीन चरणों में ₹11740 करोड़ की पूंजी लगाई है। पूंजी इंफ्यूजन के आधार पर भारिबैं ने 26 फरवरी, 2019 से पीसीए संरचना के अंतर्गत बैंक पर अधिरोपित प्रतिबंध को हटाने का निर्णय लिया।

बैंक के टर्नअराउंड हेतु बैंक वित्त मंत्रालय भारत सरकार द्वारा निर्धारित सुधार एजेंडा (ईज) का भी अनुसरण कर रहा है।

आर. बैंक की भावी व्यवसाय योजना

व्यवसाय वृद्धि:

बैंक कासा आधार के समेकन पर ध्यान केंद्रित करते हुए और रिटेल क्षेत्र के अंतर्गत निर्भरता बढ़ाकर वित्तीय वर्ष 20 के दौरान 9% की मामूली व्यवसाय वृद्धि की अपेक्षा कर रहा है।

स्लिपेज:

हम मामूली स्लिपेज की अपेक्षा करते हैं और इसे प्रति तिमाही लगभग 1% तक सीमित रखा जाना है।

वसूली/समाधान:

लगभग ₹2000 करोड़/तिमाही की वसूली सुनिश्चित करने हेतु समर्पित एसएएम वर्टिकल मौजूद हैं।

अर्जन:

हम अपेक्षा करते हैं कि वित्तीय वर्ष 20 की प्रथम तिमाही के दौरान लाभ-अलाभ (ब्रेक ईवन) की स्थिति में आ जाएगा और तत्पश्चात लगातार निवल लाभ दर्ज करेगा। एनआईएम लगभग 2.65% होने और लागत आय अनुपात में स्पष्ट सुधार होने की संभावना है।

पूंजी उगाहने की योजनाए:

वर्ष के दौरान बैंक को पूंजी में वृद्धि करने की आवश्यकता पड़ेगी और इसने वर्ष के दौरान विभिन्न तरीकों से ₹4000 करोड़ तक की इक्विटी पूंजी उगाहने हेतु बोर्ड का अनुमोदन प्राप्त कर लिया है।

एस.निदेशक मंडल

31.03.2019 को यथास्थिति बैंक के बोर्ड में 3 पूर्णकालिक निदेशकों अर्थात् एक प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी और दो कार्यपालक निदेशकों सहित 10 निदेशक थे। वित्तीय वर्ष 19 के दौरान निदेशक मंडल के गठन में निम्नलिखित परिवर्तन हुए।

- श्री सीएच. एस.एस. मल्लिकार्जुन राव ने 19 सितम्बर, 2018 से बैंक के प्रबंध निदेशक और मुख्य कार्यपालक अधिकारी का कार्यभार ग्रहण किया।

on 23.01.2019 at New Delhi for mobilizing 27355 number of new APY Subscribers during the Campaign period 12.11.18 to 30.11.18

- Bank Received award of "Makers of Excellence-ME-2.0" in Financial year 2018-19 from PFRDA
- Bank has been conferred 3rd Rank in the category of Best Performing Public Sector Bank in terms of average Aadhaar Generation and Update. Bank also bagged 7th rank in the category of "Achievers Award" for opening highest percentage of Aadhaar Centres as per given targets.

Q. PCA FRAMEWORK OF RBI & PSBs REFORM AGENDA OF GOI

Owing to high non-performing assets (NPA) and negative Return on Assets (RoA) for two consecutive years, Bank was brought under Prompt Corrective Action (PCA) framework by RBI on 2nd January 2018.

During FY19, Government of India infused capital to the tune of ₹11740 crore in three tranches. The RBI, on the basis of capital infusion, decided to lift the restriction imposed on the Bank under the PCA framework with effect from February 26, 2019.

The Bank is also pursuing the reforms agenda (EASE) prescribed by the MOF, GOI for turnaround of the Bank.

R. FUTURE BUSINESS PLAN OF THE BANK

Business Growth:

Bank is looking at a modest business growth of 9% during FY20 through focus on consolidating CASA base & increasing dependency under retail sector.

Slippage:

We expect slippage to moderate and to be contained at approximately 1% per quarter.

Recovery/Resolution:

Dedicated SAM verticals are in place to ensure recovery of around ₹2000 crores/quarter.

Earnings:

We expect the Bank to break even during Q1FY20 and thereafter to post Net Profits consistently. The NIM is expected to be around 2.65% and visible improvement in Cost to Income Ratio.

Capital Raising Plans:

The Bank shall be requiring to augment growth capital during the year and has obtained board approval for raising equity capital up to ₹4000 crores through various modes during the year.

S. BOARD OF DIRECTORS

As on 31.03.2019, there were 10 Directors on the Board of the Bank including 3 whole time Directors, i.e., one Managing Director & Chief Executive Officer (MD & CEO) and two Executive Directors. During FY19, following changes took place in the composition of Board of Directors.

- Shri CH. S. S. Mallikarjuna Rao took over as the MD & CEO of the Bank w.e.f 19th September 2018.

- श्री के. रामचंद्रन 26.12.2018 से बैंक के कार्यपालक निदेशक के रूप में नियुक्त हुए।
- श्री पी.आर. राजगोपाल 01.03.2019 से बैंक के कार्यपालक निदेशक के रूप में नियुक्त हुए।
- प्रो. राधा आर. शर्मा 27.01.2019 को अपना कार्यकाल पूरा करने के बाद 01.03.2019 से अंशकालिक गैर सरकारी निदेशक के रूप में पुन. नामित हुई।
- श्री एस. हरिशंकर बैंक के बोर्ड में भूतपूर्व कार्यपालक निदेशक 19.09.2018 से पंजाब एंड सिंध बैंक के प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के रूप में नियुक्त किए गए।
- श्री एन.के. साहु भूतपूर्व कार्यपालक निदेशक 28.02.2019 को सेवानिवृत्त हुए।
- श्रीमती उषा अनन्तसुब्रह्मण्यन, भूतपूर्व प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी, डीएफएस, एमओएफ की अधिसूचना सं.एफ.सं.16/13/2018-बीओ.आई दिनांक 13.08.2018 के तहत तत्काल प्रभाव से प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के पद से हटाई गई।

टी. निदेशकों का उत्तरदायित्व विवरण

निदेशक पुष्टि करते हैं कि 31 मार्च, 2019 को समाप्त वर्ष हेतु वार्षिक लेखाओं की तैयारी में:

- महत्वपूर्ण अपक्रम, यदि कोई हो, से संबंधित समुचित स्पष्टीकरण के साथ प्रयोज्य लेखा मानकों का अनुपालन किया गया है।
- भारतीय रिजर्व बैंक के दिशानिर्देशों के अनुसार तैयार की गई लेखानीतियों को संगत रूप से लागू किया गया है।
- उचित और विवेकपूर्ण निर्णय और पूर्वानुमान लगाए गए हैं जिससे वित्तीय वर्ष के अंत में बैंक के कार्यकलापों और 31 मार्च, 2019 को समाप्त वर्ष हेतु बैंक के लाभ/हानि का सही और उचित अवलोकन हो सके।
- भारत में बैंकों को अधिशासित करने वाली प्रयोज्य विधियों के उपबंधों के अनुसार पर्याप्त लेखा अभिलेखों के रखरखाव हेतु समुचित और पर्याप्त ध्यान रखा गया है।
- लेखा 'गतिशील संस्था' आधार पर तैयार किए गए हैं।

यू. आभार

निदेशक मंडल भारतीय रिजर्व बैंक, भारतीय प्रतिभूति एवं विनिमय बोर्ड और भारत सरकार तथा अन्य विनियामक प्राधिकरणों तथा वित्तीय संस्थाओं को उनके उनके सहयोग, प्रबल समर्थन और मार्गदर्शन हेतु आभार प्रकट करता है। बोर्ड अपने शेयरधारकों को उनके समर्थन के लिए और अपने सम्मानित क्लाइंटों और ग्राहकों को उनके द्वारा दिए गए सतत संरक्षण हेतु उनके प्रति भी आभार प्रकट करता है। बोर्ड सभी क्षेत्रों में बैंक के कार्यनिष्पादन में समर्थन हेतु इसके कर्मचारियों की प्रतिबद्धता के लिए उनकी भी हार्दिक प्रशंसा करता है।

निदेशक मंडल के लिए और उनकी ओर से,

(सीएच. एस. एस. मल्लिकार्जुन राव)
प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी

- Shri K. Ramachandran was appointed as the Executive Director of the Bank w.e.f 26.12.2018.
- Shri P.R. Rajagopal was appointed as the Executive Director of the Bank w.e.f 01.03.2019.
- Prof Radha R Sharma was re-nominated as Part Time Non-Official Director w.e.f 01.03.2019 after completion of her tenure on 27.01.2019.
- Shri S. Harisankar Ex-Executive Director on the Board of the Bank was appointed as MD & CEO of Punjab & Sind Bank on 19.09.2018.
- Shri N.K. Sahoo Ex-Executive Director retired on 28.02.2019.
- Smt Usha Ananthasubramanian Ex- MD & CEO demitted office on 13.08.2018 as per GOI directive vide DFS, MOF notification No- F. No. 16/13/2018-BO.I dated 13.08.2018.

T. DIRECTORS' RESPONSIBILITY STATEMENT

The Directors confirm that in the preparation of the annual accounts for the year ended March 31, 2019:

- The applicable Accounting Standards were followed along with proper explanation relating to material departures, if any;
- The accounting policies, framed in accordance with the guidelines of the Reserve Bank of India, were consistently applied;
- Reasonable and prudent judgment and estimates were made so as to give a true and fair view of the state of affairs of the Bank at the end of the financial year and of the profit/loss of the Bank for the year ended March 31, 2019;
- Proper and sufficient care was taken for the maintenance of adequate accounting records in accordance with the provisions of applicable laws governing banks in India, and
- The accounts have been prepared on the principle of "going concern" basis.

U. ACKNOWLEDGEMENT

The Board of Directors places on record its gratitude to the Reserve Bank of India, Securities Exchange Board of India, and Government of India and other regulatory authorities and financial institutions for their co-operation, strong support and guidance. The Board acknowledges the support of shareholders and also places on record its sincere thanks to its valued clients and customers for their continued patronage. The Board also expresses its deep sense of appreciation for the commitment shown by the employees in supporting the Bank in its performance on all fronts.

For and on behalf of the Board of Directors,

(CH. S. S. Mallikarjuna Rao)
Managing Director and CEO

प्रबंधन चर्चा और विश्लेषण

क. उद्योग संरचना और विकास

भारत में बैंकिंग उद्योग का एक विस्तृत इतिहास है। भारत में बैंकिंग ने एक लम्बा सफर तय किया है और बदलते समय के साथ नई उंचाइयों को छूआ है। अनुपयोज्य आस्तियां, भारतीय बैंकिंग उद्योग की सबसे बड़ी बाधा, वित्तीय वर्ष 2017-18 के अंत में चरम पर थीं और सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों (पीएसबी) में और अधिक व्यापाक थीं। पूंजी में कमी के कारण बैंक ऋण देने में असमर्थ थे। तथापि, दीवाला और दिवालियापन संहिता, 2016 जैसी सरकार की कुछ पहल विगत वर्ष समुचित रूप से सफल रही। इसके साथ ही, सरकार द्वारा समय पर पूंजी इंफ्यूजन से कुछ बैंकों को पीसीए से बाहर आने और सामान्य रूप से व्यवसाय चलाने में मदद मिली। साथ ही साथ कुछ बैंकों के विलय के रूप में समेकन कार्रवाई की गई। भारत में विलय अनिवार्यतः उबारने (बेल आउट) की प्रक्रिया है। किंतु विगत के विपरीत, जहां जमाकर्ताओं के हित के संरक्षण हेतु विफल निजी बैंकों का सार्वजनिक बैंकों में विलय किया गया था, हाल का विलय एक ही प्रवर्तक के अंतर्गत बैंकों का समेकन था जिससे किरायातों को प्राप्त किया जा सके।

प्रौद्योगिकी के प्रयोग ने बैंकों के परिचालन में क्रांति ला दी है और इस घटनाक्रम के कारण बैंकिंग उद्योग और अधिक तेजी से और अधिक दक्षता के साथ सेवा प्रदान कर पाने में समर्थ हुआ है। जन धन योजना की सफलता के बावजूद बैंकिंग सेवाओं का उपयोग न करने वाली जनसंख्या के बड़े भाग के कारण भारत में पर्याप्त संभावनाएं हैं। जबकि जनधन योजना, आधार और मोबाइल की पैठ ने भारत को विशेष स्थिति में पहुंचा दिया है, इस सफलता का लाभ उठाना आवश्यकता है। इन आस्तियों में पूंजीकरण आवश्यक है। फिनटेक गतिविधियों में तेजी लाने की आवश्यकता है, विशेष रूप से भुगतान के क्षेत्र में जहां यूपीआई के माध्यम से उपलब्ध आधारभूत अवसंरचना विश्वस्तरीय है।

बैंक ऋण में वृद्धि को आर्थिक वृद्धि के संचालन में प्रमुख कारकों में से एक समझा जाता है, क्योंकि यह माना जाता है कि उच्चतर उधार का उपयोग उत्पादक प्रयोजनों के लिए किया जाता है जिसके परिणामस्वरूप आर्थिक उन्नति होती है। बैंक ऋण का उद्योग से रिटेल क्षेत्र में संरचनात्मक अंतरण हुआ है। भारिबैं द्वारा 10 मई, 2019 को जारी एससीबी संबंधी अद्यतन आंकड़ों की स्थिति यह दर्शाती है कि सकल जमा राशियों में वर्ष-दर-वर्ष 10.36% की वृद्धि हुई जबकि बैंक ऋण 12.97% की जबरदस्त वृद्धि का साक्षी रह। वित्तीय वर्ष 19 के दौरान रिटेल खंड (यथा वैयक्तिक, आवास, वाहन) में उच्चतर ऋण उठाव समग्र ऋण मांग में सुदृढ़ तेजी लाने में सहायक रहा।

वित्तीय वर्ष 19 के दौरान भारिबैं ने नीतिगत दरों में तीन बार परिवर्तन किया है। इसने रेपो दर में 6 जून, 18 और फिर 1 अगस्त, 18 को 25 आधार बिंदुओं की बढ़ोतरी की। तथापि, इसने 7 फरवरी 19 को दरों में 25 आधार बिंदुओं की कटौती की और विकास का समर्थन करते हुए 3.2-3.4% की ग्राहक मूल्य सूचकांक(सीपीआई) मुद्रास्फीति के मध्यावधि लक्ष्य को पूरा करने के उद्देश्य से मौद्रिक नीति ऋण को केलिब्रेटेड टाइटनिंग से न्यूट्रल करने का निर्णय लिया। इसके अतिरिक्त भारतीय रिजर्व बैंक ने वित्तीय वर्ष 20 की पहली द्विमासिक मौद्रिक नीति में 25 आधार बिंदुओं की कटौती कर इसे 6.25% से 6.0% किया है।

भारिबैं ने 31 मार्च, 2019 से 31 मार्च, 2020 तक कैपिटल कंजर्वेशन बफर (सीसीबी) के 0.625% के अंतिम ट्रेच के कार्यान्वयन को आस्थगित कर दिया है। इस एक वर्ष की अवधि ने पीएसबी को लगभग ₹35,000-38,000 करोड़ की अनुमानित राहत का अवसर प्रदान किया है।

सरकार ने ₹65000 करोड़ के बजटीय लक्ष्य के सापेक्ष वित्तीय वर्ष 19 के दौरान बैंक रिफ्लेक्शन इजेशन के रूप में ₹1.06 लाख करोड़ इंफ्यूज किए थे। किंतु वित्तीय वर्ष 20 के अंतरिम बजट में बैंक रिफ्लेक्शन हेतु कोई निधियां आबंटित नहीं की गई थीं। वित्तीय वर्ष 20 के अंतरिम बजट में, बैंक जमा राशियों पर अर्जित ब्याज पर टीडीएस सीमा मौजूद

MANAGEMENT DISCUSSION AND ANALYSIS

A. Industry Structure and Development

The banking industry in India has a long history. Banking in India has been through a long journey and has achieved new heights with the changing times. The non-performing assets, the biggest hurdle of Indian banking industry, peaked at the end of the financial year 2017-18 and were more widespread in public sector banks (PSBs). The banks were unable to lend due to shortage of capital. However, some of the Government initiatives such as Insolvency and Bankruptcy Code, 2016 have had reasonable success in the last year. Along with this, timely capital infusion by the Government has assisted some banks to come out from PCA and carry on business as usual. At the same time, there has been action on the consolidation front with merger of few Banks. Mergers in India are essentially a bail-out exercise. But unlike in the past, where failed private banks were merged with public banks to protect the interest of depositors, the recent merger was consolidation of banks under the same promoter to achieve economies of scale.

The use of technology has brought a revolution in the operations of the banks and because of this development; banking industry has been able to deliver much faster and in a more efficient manner. India has significant potential with large part of population not utilizing banking services in spite of success of Jan Dhan Yojana. While Jan Dhan Yojana, Aadhar and mobile penetration puts India in a unique position, the fruits of this success need to be reaped. Fintech activity needs to pick up, especially in the payments space where the infrastructure made available through UPI is world class.

Growth in bank credit is considered to be one of the major factors in driving economic growth as it is assumed that higher borrowings are utilized for productive purposes resulting in economic advancement. There has been a structural shift in bank credit from Industry to retail sector. The latest data on SCBs' position released by the RBI as on 10th May 2019 shows that the aggregate deposits increased by 10.36% Y-o-Y while bank credit witnessed a robust growth of 12.97%. During FY19, higher credit off-take to retail segment (like personal, housing, vehicles) supported the robust pick-up in overall credit demand.

During FY19, the RBI has changed the policy rates three times. It increased repo rate by 25 basis points on 6th Jun'18 and again on 1st Aug'18. However, it reduced the rates by 25 basis points on 7th Feb'19 and also decided to change the monetary policy stance from calibrated tightening to neutral with the objective of achieving the medium-term target for consumer price index (CPI) inflation of 3.2-3.4%, while supporting growth. Further, in its First Bi-monthly Monetary Policy for FY20, the RBI has reduced the repo rate by 25 basis points to 6.0% from 6.25%.

RBI has deferred the implementation of the last tranche of 0.625% of Capital Conservation Buffer (CCB) from March 31, 2019 to March 31, 2020. This one year window has afforded an opportunity to PSBs by an estimated relief of around ₹35,000-38,000 crore.

Government had infused ₹1.06 lakh crore as bank recapitalization during the FY19 as against the budgeted target of ₹65,000 crore. But no funds were allocated for bank recapitalization in FY20 interim budget. In the FY20 interim budget, the TDS limit on interest earned on bank deposits has

₹10000 से बढ़ाकर ₹40000 की गई है जो बैंकों के साथ-साथ ग्राहकों के लिए भी लाभ की स्थिति है।

ख. अवसर और आशंकाएं

आने वाले वर्षों में भारतीय बैंकिंग क्षेत्र के समक्ष विभिन्न चुनौतियां और अवसर आ सकते हैं, जैसे उच्च परिचालन लागत, आईटी क्रांति, समय से प्रौद्योगिकीय उन्नयन, घोर प्रतिस्पर्धा, निजता और सुरक्षा, वैश्विक बैंकिंग, वित्तीय समावेशन आदि। वैश्विक बैंकों से प्रतिस्पर्धा और प्रौद्योगिकीय नवोन्मेष ने भारतीय बैंकों को अपनी नीतियों और रणनीतियों पर पुनर्विचार करने हेतु बाध्य किया है। विदेशी बैंकों द्वारा भारतीय ग्राहकों को उपलब्ध कराए गए विभिन्न उत्पादों ने भारतीय बैंकों को अपने उत्पादों में विविधता लाने और उन्हें अपग्रेड करने हेतु विवश किया है जिससे ये बाजार में प्रतिस्पर्धा कर सकें और बने रहें। बैंकिंग उद्योग की सबसे बड़ी चुनौती भारतीय जनता और व्यापक बाजार को सेवा प्रदान करने की है। कंपनियां उत्पाद केंद्रित की अपेक्षा ग्राहक केंद्रित हो गई हैं। हम अपने ग्राहकों को जितना बेहतर समझ सकेंगे, उनकी आवश्यकताओं को पूरा करने में हम उतने ही अधिक सफल होंगे। उपर्युक्त चुनौतियों का शमन करने के उद्देश्य से भारतीय बैंकों को अपनी सेवाओं की लागत में कटौती करना आवश्यक है।

चुनौतियों का सामना करने का एक अन्य पहलू है, उत्पाद विविधीकरण। पारंपरिक बैंकिंग सेवाओं के अलावा, भारतीय बैंकों को उत्पादों में कुछ नवीनता लानी होगी ताकि वे प्रतिस्पर्धा की होड़ में बने रह सकें। प्रौद्योगिकी अपग्रेडेशन चुनौतियों का सामना करने का अपरिहार्य पहलू है।

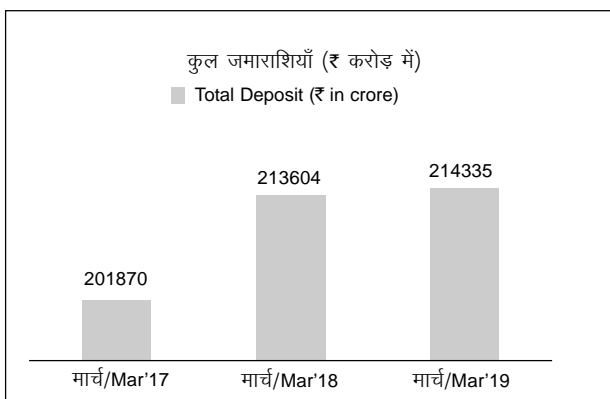
ग. खंड-वार या उत्पाद-वार कार्यनिष्पादन

बैंक का व्यवसाय मुख्यतः जमा, ऋण और निवेश से आता है। इस खंड में कुछ प्रमुख व्यवसाय खंड जैसे संसाधन संग्रहण, प्राथमिकता क्षेत्र ऋण, रिटेल ऋण, वित्तीय समावेशन, एमएसएमई आदि का विश्लेषण किया जाता है।

i. संसाधन संग्रहण

31 मार्च, 2019 की समाप्ति पर बैंक की कुल जमा राशियां ₹214335 करोड़ रहीं और वर्ष-दर-वर्ष 0.34% की वृद्धि दर्ज की गई। सकल जमा राशियों में कासा जमा राशियों का अंश पिछले वर्ष के 46.50% की तुलना में मार्च 19 के अंत में बढ़ कर 49.49% हो गया।

मार्च 19 के दौरान बैंक ने अपनी थोक जमा राशियों को वर्ष-दर-वर्ष 43.87% घटाकर ₹3247 करोड़ से ₹1823 करोड़ किया है। बचत बैंक जमा राशियों पर विशेष ध्यान केंद्रित करते हुए जमीनी स्तर पर कासा जमा राशियां महत्वपूर्ण क्षेत्र थे। इसके परिणामस्वरूप वित्तीय वर्ष 19 के दौरान कासा जमा राशियों में वर्ष-दर-वर्ष 7.77% की वृद्धि हुई और बचत बैंक जमा राशियों में 6.89% की वृद्धि हुई।



been increased to ₹40,000 from ₹10,000 currently which is a win-win position for the Banks as well as its customers.

B. Opportunities and Threats

Indian banking sector may face various challenges and opportunities in coming years, like high transaction costs, IT revolution, timely technological up-gradation, intense competition, privacy & safety, global banking, financial inclusion etc. The competition from global banks and technological innovation has compelled Indian banks to rethink their policies and strategies. Different products provided by foreign banks to Indian customers have forced the Indian banks to diversify and upgrade themselves so as to compete and survive in the market. The biggest challenge for banking industry is to serve the mass and huge market of India. Companies have become customer centric than product centric. The better we understand our customers, the more successful we will be in meeting their needs. In order to mitigate above mentioned challenges Indian banks must cut the cost of their services.

Another aspect to encounter the challenges is product differentiation. Apart from traditional banking services, Indian banks must adopt some product innovation so that they can compete in gamut of competition. Technology up gradation is an inevitable aspect to face challenges.

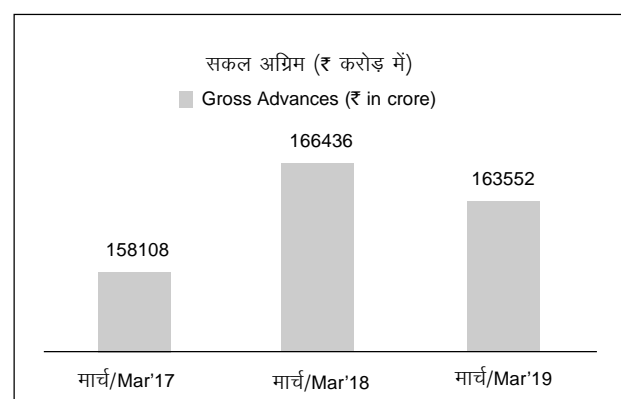
C. Segment-wise or Product-wise Performance

The Bank's business broadly comes from deposits, credit and investment. Some major business segments like Resource mobilization, Priority Sector Lending, Retail Lending, Financial Inclusion, MSME, etc. are analyzed in this section.

i. Resource Mobilization

The Bank's total deposits stood at ₹214335 crores as at the end of 31st Mar'19 registering a Y-o-Y growth of 0.34%. The share to CASA deposits in aggregate deposits increased to 49.49% as at the end of Mar'19 as compared to 46.50% a year ago.

The Bank reduced its bulk deposits by 43.87% Y-o-Y from ₹3247 crores to ₹1823 crores during Mar'19. CASA deposits with special focus on SB deposits were the focus areas at the ground level. Consequently, CASA deposits increased by 7.77% Y-o-Y during FY19 and SB deposits increased by 6.89%.



ii. ऋण अभिनियोजन एवं सुपुर्दगी

31 मार्च, 19 को यथास्थिति बैंक का कुल अग्रिम 1.73% घटकर ₹163552 करोड़ रह गया। ऋण जमा अनुपात पिछले वित्तीय वर्ष के 78.64% के सापेक्ष 76.32% रहा। वित्तीय वर्ष 19 के दौरान बैंक के अग्रिमों पर प्रतिफल 8.07% रहा।

iii. रिटेल ऋण

31.03.2019 को यथास्थिति औसत रिटेल ऋण के अंतर्गत पोर्टफोलियो वर्ष-दर-वर्ष 14.5% की वृद्धि दर्ज करते हुए 31.03.2018 को यथास्थिति ₹17599 करोड़ के सापेक्ष ₹20149 करोड़ हो गया। आवास ऋण, रिटेल ऋण के अंतर्गत एक प्रमुख घटक में वर्ष-दर-वर्ष 16% की गति से वृद्धि हुई।

अब बैंक के पास देश के विभिन्न केंद्रों में फैले हुए 53 रिटेल और एमएसएमई प्रोसेसिंग केन्द्र (आरएमपीसी) हैं जो विशेष रूप से विनिर्दिष्ट रिटेल ऋणों का त्वरित और झंझट मुक्त तरीके से निपटान करते हैं।

iv प्राथमिकता क्षेत्र

31 मार्च, 19 को यथास्थिति औसत प्राथमिकता क्षेत्र ऋण ₹58000 करोड़ रहा, जो 40% के निर्धारित मानदंड के सापेक्ष समायोजित निवल बैंक ऋण (एएनबीसी) का 40.34% था।

ii. Credit Deployment and Delivery

Total advances of the Bank plunges by 1.73% to ₹163552 crores as on 31st Mar'19. Credit-Deposit ratio stood at 76.32% as against 78.64% in the last financial year. Yield on advances for the Bank stood at 8.07% during FY19.

iii. Retail Credit

The portfolio under Retail Credit as on 31.03.2019 stood at ₹20149 crores as against ₹17599 crores as on 31.03.2018, registering Y-o-Y growth of 14.5%. Housing Loan, a key constituent under Retail Credit grew at a pace of 16% Y-o-Y.

The Bank has now a total of 53 Retail & MSME Processing Centres (RMPCs) spread over different parts of the country specially catering to specified retail & MSME loans for quick & hassle free disposal.

iv. Priority Sector

Average Priority Sector Credit stood at ₹58000 crores as on 31st Mar'19, which was 40.34% of Adjusted Net Bank Credit (ANBC) against the stipulated norm of 40%.

(₹ करोड़ में)/(₹ in crore)

	31.03.2018	31.03.2019
प्राथमिकता क्षेत्र ऋण, जिसमें से/Priority Sector Credit, of which:	62265	56449
ए)/a) कृषि / Agriculture	27782	26212
ख)/b) एमएसएमई / MSME	29574	24436
ग)/c) अन्य / Others	10164	11601
छोटे किसान/ सीमांत किसान सूक्ष्म उद्यम/Small Farmers/Marginal Farmers	15015	16057
सूक्ष्म उद्यम / Micro Enterprises	12775	12304
कमजोर वर्ग / Weaker Sections	19214	20260
महिला लाभार्थी / Women Beneficiaries	9401	10526

** 2018-19 में प्राथमिकता क्षेत्र ऋण और कृषि ऋण का तिमाही औसत क्रमशः ₹58000 करोड़ और ₹26721 करोड़ रहा है। Quarterly average of Priority Sector Credit and Agriculture Credit has been ₹58000 Crore and ₹26721 Crore respectively in 2018-19.

प्राथमिकता क्षेत्र ऋण यथास्थिति 31.03.18 और 31.03.19 को पीएसएलसी ट्रेडिंग के प्रभाव को समायोजित करने के बाद रिपोर्ट किया गया है। पहले रिपोर्ट किए गए आंकड़े पीएसएलसी ट्रेडिंग के प्रभाव से रहित थे।

Priority Sector Credit as on 31.03.18 & 31.03.19 is reported after adjusting effect of PSLC trading. Previously reported figures were without taking effect of PSLC trading.

लक्ष्य उपलब्धियां/ Target Achievements

एएनबीसी का % /% to ANBC	लक्ष्य / Target	31.03.2018 ##	31.03.2019**
प्राथमिकता क्षेत्र ऋण, जिसमें से / Priority Sector Credit, of which:	40%	42.44%	36.84%
ए)/a) कृषि/Agriculture	18%	18.94%	17.11%
ख)/b) कृषि/SF/MF	8%	10.23%	10.48%
सी)/c) सूक्ष्म उद्यम / Micro Enterprises	7.50%	8.70%	8.03%
डी)/d) कमजोर वर्ग/Weaker Sections	10%	13.10%	13.22%
इ)/e) महिला लाभार्थी/Women Beneficiaries	5.00%	6.41%	6.87%

** दिनांक 7 जुलाई, 2016 को जारी और 4 दिसम्बर, 2018 को अद्यतित भारिबैं मास्टर दिशानिर्देश एफआईडीडी.सीओ.प्लान.1/04.09.01/2016-17 के अनुसार प्राक्षेत्र और कृषि का तिमाही औसत 2018-19 के दौरान क्रमशः 40% के निर्धारित लक्ष्य के सापेक्ष 40.34% और 18% के निर्धारित लक्ष्य के सापेक्ष 18.08% रहा है।

In terms of RBI Master Direction FIDD.CO.Plan.1/04.09.01/2016-17 dated July7, 2016 and updated as on Dec 4, 2018 quarterly average of PSC and Agriculture has been 40.34% against the Stipulated target of 40% and 18.08% against the Stipulated Target of 18% respectively during 2018-19 .

एएनबीसी के सापेक्ष प्रतिशत उपलब्धि पीएसएलसी व्यापार के प्रभाव को समायोजित करने के बाद रिपोर्ट की गई है। इससे पूर्व यह पीएसएलसी व्यापार प्रभाव के बिना ही रिपोर्ट की गई थी।

Percentage Achievement against ANBC is reported after adjusting effect of PSLC trading. Previously it was reported without taking effect of PSLC trading.

कृषि हेतु ऋण

31 मार्च, 19 को यथास्थिति कृषि ऋण ₹26212 करोड़ रहा, जो 18% के निर्धारित मानदंड के सापेक्ष एएनबीसी का 17.11% रहा। तथापि, कृषि के तहत तिमाही औसत उपलब्धि ₹25997 करोड़ रही जो औसत एएनबीसी का 18.08% है। लघु और सीमांत किसानों को ऋण ₹16057 करोड़ रहा जो 8% के निर्धारित मानदंड के सापेक्ष एएनबीसी का 10.48% है। विशेष कृषि ऋण योजना (एसएसीपी) के अंतर्गत बैंक ने वित्तीय वर्ष 18-19 हेतु ₹12660 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष ₹10506 करोड़ के कृषि ऋण संवितरित किए।

कमजोर वर्ग और अजा/अजजा हेतु ऋण

31 मार्च, 19 को यथास्थिति कमजोर वर्गों को ऋण ₹20260 करोड़ रहा जो 10.00% के निर्धारित मानदंड के सापेक्ष एएनबीसी का 15.80% है। 31 मार्च, 19 को यथास्थिति अजा/अजजा को अग्रिम ₹6969 करोड़ रहा और इस अवधि के अंदर कमजोर वर्ग के अंतर्गत अजा/अजजा को अग्रिम का अंश 29% था।

महिला लाभार्थियों को ऋण

31 मार्च, 19 को यथास्थिति महिला लाभार्थियों को ऋण ₹10526 करोड़ रहा जो 5.00% के निर्धारित मानदंड के सापेक्ष एएनबीसी का 6.87% था।

अल्पसंख्यक समुदाय को ऋण

31 मार्च, 19 को यथास्थिति अल्पसंख्यक समुदाय को ऋण ₹10349 करोड़ रहा जो 15.00% के निर्धारित मानदंड के सापेक्ष प्राक्षेक के अंतर्गत कुल अग्रिम का 15.78% है।

माइक्रो ऋण

वित्तीय वर्ष 18-19 के दौरान माइक्रो ऋण के अंतर्गत 705.70 करोड़ के लक्ष्य के सापेक्ष 61314 स्वयं सहायता समूह (एसएचजी) खातों में ₹790.15 करोड़ का ऋण संवितरित किया गया। एसएचजी को बकाया ऋण राशि मार्च 18 को यथास्थिति ₹870.76 करोड़ से वर्ष-दर-वर्ष 18.61% वृद्धि दर्ज करते हुए मार्च 19 को यथास्थिति बढ़कर ₹1032.77 करोड़ हो गई है। पश्चिम बंगाल में इसके उत्कृष्ट कार्यानिष्ठादन हेतु बैंक को पश्चिम बंगाल सरकार द्वारा पुरस्कृत किया गया।

ग्रामीण स्वरोजगार प्रशिक्षण संस्थान (आरसेटी) की ग्रेडिंग

ग्रामीण विकास मंत्रालय द्वारा वित्तीय वर्ष 2017-18 हेतु 21 आरसेटी में से 17 को "एए" ग्रेड (उच्चतम ग्रेड) प्रदान किया गया और बाकी 4 को "बीए" ग्रेड प्रदान किया गया। वित्तीय वर्ष 18-19 के दौरान आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रमों की संख्या और प्रशिक्षित अभ्यर्थियों की संख्या दोनों दृष्टियों से हमारे आरसेटी ने लक्ष्य को पार कर लिया था।

v. सूक्ष्म, लघु एवं मध्यम उद्यम

बैंक का एमएसएमई पोर्टफोलियो 31 मार्च, 18 को यथास्थिति ₹31547 करोड़ से घटकर 31 मार्च, 19 को यथास्थिति ₹26385.54 करोड़ हो गया। पोर्टफोलियो आकार में कमी का कारण भारिबैं के निर्देशानुसार एमएसएमई पोर्टफोलियो से खातों को गैरवर्गीकृत करना और कुछ खाद्य प्रसंस्करण इकाइयों को कृषि में वर्गीकृत किया जाना है। उपर्युक्त के बावजूद माइक्रो सेगमेंट के तहत अग्रिम में सकारात्मक वृद्धि देखी गई है। (अर्थात् 31.03.2018 को यथास्थिति ₹14015 करोड़ के सापेक्ष 31.03.2019 को यथास्थिति ₹14254.50 करोड़)

Credit to Agriculture

Credit to Agriculture stood at ₹26212 crores as on 31st Mar'19, which was 17.11% of ANBC against the stipulated norm of 18%. However quarterly average achievement under Agriculture was 25997 crore which is 18.08% of average ANBC. Credit to Small & Marginal Farmers stood at ₹16057 crores, which was 10.48% of ANBC against the stipulated norm of 8%. Under Special Agricultural Credit Plan (SACP), the Bank disbursed ₹10506 crores agricultural credit against the target of ₹12660 crores for FY18-19.

Credit to Weaker Sections and SC/ST

Advances to Weaker Section stood at ₹20260 crores as on 31st Mar'19, constituting 15.80% of ANBC against the stipulated norm of 10.00%. Advances to SC/ST were at ₹6969 crores as on 31st Mar'19, share of advances to SC/ST under weaker section was 29% in the same period.

Credit to Women Beneficiaries

As on 31st Mar'19, credit to woman beneficiaries stood at ₹10526 crores, which was 6.87% of ANBC against the stipulated norm of 5.00%.

Credit to Minority Communities

Credit to Minority Community stood at ₹10349 crores as on 31st Mar'19 which was 15.78% of total advances under PSC against the stipulated norm of 15.00%.

Micro Credit

Under Micro Credit during FY18-19, loan of ₹790.15 crore disbursed in 61314 Self Help Group (SHG) accounts against the target of ₹705.70 crore. Loan outstanding to SHG increased from ₹870.76 crores as on March'18 to ₹1032.77 Crores as on March'19 registering Y-o-Y growth of 18.61%. The Bank was awarded for its outstanding performance in the State of West Bengal by the State Government.

Grading of Rural Self-Employment Training Institutes (RSETIs)

Out of 21 RSETIs 17 have been awarded graded as "AA" (Highest Grade) and remaining 4 have been graded BA by Ministry of Rural Development (MoRD) for Financial Year 2017-18. Both the targets against number of training programmes organized & number of candidates trained were surpassed by our RSETIs during FY18-19.

v. Micro, Small and Medium Enterprises

The portfolio of MSME loans of the Bank reduced from ₹31,547 crores as on 31st Mar'18 to ₹26385.54 crores as on 31st Mar'19. The reason for reduction in portfolio size is declassification of accounts from MSME portfolio as directed by RBI and some food processing units have been classified in agriculture. In spite of above the advance under Micro segment has shown positive growth. (i.e ₹14254.50 crore as on 31.03.2019 against ₹14015 crore as on 31.03.2018).

मुद्रा ऋण

बैंक ने प्रधान मंत्री मुद्रा योजना (पीएमएमवाई) के अंतर्गत निर्धन में निर्धनतम को वित्तीय वर्ष 18 के ₹2766 करोड़ के सापेक्ष वित्तीय वर्ष 19 के दौरान ₹2958 करोड़ का मुद्रा ऋण प्रदान किया।

vi. आस्ति गुणवत्ता

31 मार्च, 19 को यथास्थिति बैंक का सकल एनपीए वित्तीय वर्ष 18 के ₹26563 करोड़ के सापेक्ष ₹28705 करोड़ रहा और निवल एनपीए एक वर्ष पूर्व के ₹12229 करोड़ के सापेक्ष ₹7419 करोड़ रहा। प्रतिशत के रूप में सकल एनपीए प्रतिशत और निवल एनपीए प्रतिशत क्रमशः 17.55% (वित्तीय वर्ष 18: 15.96%) और 5.22% (वित्तीय वर्ष 18: 8.04%) रहा। बैंक का प्रावधान कवरेज एक वर्ष पूर्व के 62.91% से बढ़कर वित्तीय वर्ष 19 के दौरान 79.85% हो गया।

vii. वित्तीय समावेशन

निम्नलिखित छह स्तंभों के माध्यम से मिशन मोड में समावेशी वृद्धि प्राप्त करने के उद्देश्य से 28.08.2014 को प्रतिष्ठित प्रधानमंत्री जनधन योजना (पीएमजेडीवाई) का आरंभ किया गया था।

स्तंभ 1 : बैंकिंग सुविधाओं तक सार्वभौमिक पहुंच

- कुल 4580 उप सेवा क्षेत्र (एसएसए) को बैंक द्वारा 4355 बैंक मित्रों का अभिनियोजन कर पूर्णतया शामिल किया गया है एवं शेष 225 एसएसए को शाखाओं के माध्यम से शामिल किया गया है। इसके अतिरिक्त एसएसए अवधारणा के माध्यम से शहरी वार्डों में 750 बैंक मित्रों का अभिनियोजन किया गया।

स्तंभ 2 : वित्तीय साक्षरता कार्यक्रम

- बैंक हमारे सभी अग्रणी जिलों में स्थित वित्तीय साक्षरता केन्द्रों (एफएलसी) और बैंक मित्रों के माध्यम से वित्तीय साक्षरता प्रदान करता है।

स्तंभ 3 : बुनियादी बैंकिंग खाते खोलना

- 31 मार्च, 19 को यथास्थिति बैंक ने पीएमजेडीवाई के अंतर्गत 106.55 लाख खाते खोले और इन खातों में बकाया शेष ₹3534.92 करोड़ था इस प्रकार 65.35% की जमा वृद्धि दर्ज की गई।

स्तंभ 4 : माइक्रो ऋण उपलब्धता

31 मार्च, 19 को यथास्थिति पीएमजेडीवाई ग्राहकों को ओवरड्राफ्ट सुविधा की स्थिति निम्नानुसार है:-

पात्र खाते	संस्वीकृत ओडी	उपभोग किए गए ओडी खाते	उपभोग की गई ओडी की राशि (लाख)
2072391	2072391	643472	1238.95

स्तंभ 5 : माइक्रो बीमा (पीएमजेबीवाई एवं पीएमएसबीवाई)

- 31.03.2019 तक प्रधान मंत्री सुरक्षा बीमा योजना (पीएमएसबीवाई) के अंतर्गत बीमाकर्ता को 3606820 ग्राहकों के ₹4.32 करोड़ के बीमा प्रीमियम का भुगतान किया गया। तथापि, पॉलिसी वर्ष 2018-19 हेतु नवीकरण के लिए पात्र मामले 2267891 हैं।

MUDRA Loans

The Bank extended MUDRA loans under Pradhan Mantri Mudra Yojana (PMMY) to the poorest of the poor amounting to ₹2958 crores during FY19 against ₹2766 crores during FY18.

vi. Asset Quality

As on 31st Mar'19, Gross NPA of the Bank stood at ₹28,705 crores as against ₹26,563 crores during FY18 and Net NPA was at ₹7,419 crores as against ₹12,229 crores a year ago. In terms of ratio, Gross NPA Percentage and Net NPA Percentage were 17.55% (FY18: 15.96%) & 5.22% (FY18: 8.04%) respectively. The provision coverage of the Bank improved to 79.85% during FY19 from 62.91% a year ago.

vii. Financial Inclusion

The Prestigious Pradhan Mantri Jan Dhan Yojana (PMJDY) was launched on 28.08.2014 with basic objective of achieving inclusive growth in Mission Mode through the following Six Pillars:

Pillar-1: Universal Access to Banking facilities

- A total of 4580 Sub Service Area (SSAs) has been fully covered by the Bank through deployment of 4355 Bank Mitras and remaining 225 SSAs covered through Branches. Additionally 750 Bank Mitras have been deployed in urban wards through SSA approach.

Pillar-2: Financial Literacy Programme

- The Bank provides financial literacy through Financial Literacy Centers (FLC) located in all our Lead Districts and Bank Mitras.

Pillar-3: Providing Basic Banking Accounts

- As on 31st Mar'19, the Bank opened 106.55 lakh accounts under PMJDY and the outstanding balance in these accounts stood at ₹3534.92 Crore registering 65.35% deposit growth.

Pillar-4: Micro Credit availability

Status of Overdraft facility to PMJDY customers as on 31st Mar'19 was as under:

Eligible A/Cs	OD Sanctioned	OD Aailed A/c	OD Aailed Amt (Lac)
2072391	2072391	643472	1238.95

Pillar-5: Micro Insurance (PMJJBY & PMSBY)

- Insurance Premium cumulatively had been remitted to the Insurer for 36,06,820 customers involving premium amount of Rs.4.32 crore under PMSBY up to 31.03.2019. However, the eligible cases for renewal for the policy year 2018-19 stands at 22, 67,891.

- 01.06.2018 से 31.03.2019 तक नया नामांकन 793816 रहा और वर्तमान वर्ष हेतु स्वतः नवीकरण की वार्षिक कट-ऑफ तिथि 31.05.2018 तक हमारे बैंक में 2215557 पॉलिसियों का स्वतः नवीकरण किया गया। नये और स्वतः नवीकरण की कुल 3049017 पॉलिसियों से हमारे बैंक ने वित्तीय वर्ष 2018-19 हेतु 31.03.2019 तक ₹65.54 लाख का शुल्क आधारित कमीशन अर्जित किया। स्वतः नवीकरण की सफलता की प्रतिशत 97.69% था।
- 31.03.2019 तक प्रधानमंत्री जीवन ज्योति बीमा योजना (पीएमजेजीबीवाई) के अंतर्गत बीमाकर्ता को 1016673 ग्राहकों के ₹31.11 करोड़ के बीमा प्रीमियम का भुगतान किया गया। तथापि, पॉलिसी वर्ष 2018-19 हेतु नवीकरण के लिए पात्र मामले 505582 हैं।
- 01.06.2018 से 31.03.2019 तक नया नामांकन 207479 रहा और वर्तमान वर्ष हेतु स्वतः नवीकरण की वार्षिक कट-ऑफ तिथि 31.05.2018 तक हमारे बैंक में 505582 पॉलिसियों का स्वतः नवीकरण किया गया। नये और स्वतः नवीकरण की कुल 721270 पॉलिसियों से हमारे बैंक ने वित्तीय वर्ष 2018-19 हेतु 31.03.2019 तक ₹266.48 लाख का शुल्क आधारित कमीशन अर्जित किया। स्वतः नवीकरण की सफलता की प्रतिशत 85.92% था।
- 31.03.2019 तक पीएमजेजीबीवाई और पीएमएसबीवाई के अंतर्गत क्रमशः 3378 और 555 दावों का निपटान किया गया। पीएमजेजीबीवाई और पीएमएसबीवाई हेतु हमारे बैंक का दावा भुगतान अनुपात क्रमशः 93.31% और 91.88% रहा।
- Fresh Enrolment from 01.06.2018 to till 31.03.2019 stands at 793816 and auto renewal of 22, 15, 557 policies happened at our bank till 31.05.2018-Annual cut-off date for Auto Renewal for the current year. Considering the total 30, 49, 017 no. of fresh and auto renewal policies our bank earned fee based commission of ₹65.54 Lakh up to 31.03.2019 for FY 2018-19. Auto renewal success percentage was 97.69%.
- Insurance Premium cumulatively had been remitted to the Insurer for 10, 16,673 customers involving premium amount of ₹31.11 crore under PMJJBY up to 31.03.2019. However, the eligible cases for renewal for the policy year 2018-19 stand at 5, 05, 582.
- Fresh Enrolment from 01.06.2018 to 31.03.2019 stands at 2, 07,479 and auto renewal of 5, 05, 582 policies happened at our bank till 31.05.2018-Annual cut-off date for Auto Renewal for the current year. Considering the total 7, 21,270 no. of fresh and auto renewal policies our bank earned fee based commission of ₹266.48 Lakh up to 31.03.2019 for FY 2018-19. Auto renewal success percentage was 85.92%.
- A total of 3378 and 555 claims under PMJJBY and PMSBY respectively as on 31.03.2019 have been settled. The Claim settled/ disposed ratio for PMJJBY & PMSBY respectively stands at 93.31% & 91.88% of our bank.

स्तंभ 6 : असंगठित क्षेत्र पेंशन योजनाएं जैसे अटल पेंशन योजना (एपीवाई)

Pillar-6: Unorganised sector Pension schemes like Atal Pension Yojana (APY)

- 31.03.2019 को यथास्थिति अटल पेंशन योजना के अंतर्गत इसकी शुरुआत से लेकर 4.08 लाख प्रस्तावों का संग्रहण किया गया।
- Since inception, the Bank has mobilized 4.08 Lakh proposals under APY till 31.03.2019.

वित्तीय समावेशन के अंतर्गत बैंक का कार्यनिष्पादन / Performance of Bank under Financial Inclusion:

क्रम सं./SI. विवरण/ Particulars	31.03.2018	31.03.2019	अंतर/Variation	वृद्धि%/Growth
1. पीएमजेडीवाई के अंतर्गत खोले गए खातों की संख्या (लाख में) No. of A/Cs opened under PMJDY (in Lakh)	75.98	106.55	30.57	40.23%
2. खातों में शेष (₹ करोड़ में)/ Balance in the A/Cs (₹ in Crore)	2137.90	3534.92	1397.02	65.34%
3. शेष वाले खातों की संख्या (लाख में)/ No of A/Cs with balance (in Lakh)	73.69	104.26	30.57	41.48%
4. शेष वाले खातों का %/ % of With Balance A/Cs	96.99%	97.85%	0.86	—
5. संचयी आईपीएस लेनदेन (लाख में)/ Cumulative AEPS Transaction (in Lakh)	411.19	741.35	330.16	80.29%
6. आधार सीडेड खाते (लाख में)/ Aadhaar Seeded Accounts (in Lakh)	66.04	88.91	22.87	34.63%
7. आधार सीडिंग का %/ % of Aadhaar Seeding	86.93%	83.44%	—	—
8. जारी रुपये कार्ड (लाख में)/ Rupay Card Issued (in Lakh)	58.43	64.59	6.17	—

वित्तीय समावेशन के अंतर्गत वैकल्पिक बुनियादी चैनल के माध्यम से बैंकिंग और नई पहल:

- माइक्रो एटीएम का प्रयोग करके एसएसए/ सांविधिक अवधारणा के माध्यम से 5133 बैंक मित्र लोकेशनों पर आनलाइन इंटर-आपरेबल कियोस्क बैंकिंग साल्यूशन। इसके अतिरिक्त बैंक ने गैर-एसएसए अवधारणा के माध्यम से बैंक मित्र संचालित 893 ग्रामीण तथा 80 शहरी बैंकिंग आउटलेट स्थापित किए हैं। अतः बैंक मित्रों के नेतृत्व में 31.03.2019 को यथास्थिति बैंकिंग आउटलुक 6106 रहे।
- खाता खोलने हेतु कागजी दस्तावेजों के बिना ग्राहक सत्यापन हेतु ई-केवाईसी सुविधा कार्यान्वित की गई।
- ऑन-अस एवं ऑफ-अस लेनदेनों हेतु आधार समर्थित भुगतान प्रणाली (ईपीएस) और सभी बैंक मित्र लोकेशनों पर रुपये एटीएम कार्ड की स्वीकृति को पासबुक प्रिंटिंग सुविधा के साथ अनिवार्य बनाया गया है, इस प्रकार लेनदेन की लागत, मुद्रण और लेखन सामग्री आदि की लागत और ब्रिक एंड मोर्टार शाखाओं की स्थापना की लागत में कटौती हुई साथ ही परिचालनगत जोखिम भी कम हुआ है क्योंकि आहरण और निधियों का अंतरण या तो आधार या कार्ड आधारित है।
- नई पहल योजना के अंतर्गत बैंक मित्र लोकेशनों पर पासबुक प्रिंटिंग की सुविधा कार्यान्वित की गई है। इससे मुद्रण और लेखन सामग्री आदि की लागत घटने के साथ-साथ कोई पूंजीगत लागत भी नहीं आई है क्योंकि समस्त स्थिर लागतों का वहन बैंक मित्रों द्वारा किया गया है।
- शाखाओं में प्रतिदिन बचत बैंक खातों की संख्या बढ़ाने और जमा लागत में कमी करने हेतु बैंक मित्र लोकेशनों पर आनलाइन निधिक खाते खोलना।
- बैंक मित्र लोकेशनों पर आरडी/एफडी खोलने का कार्य पहले ही आरंभ हो गया है।
- वित्तीय समावेशन चैनलों के माध्यम से कुल जमा राशि आधार 174.24 लाख खातों के साथ ₹7616.97 करोड़ तक पहुंच गया है।
- बैंक बकाया (₹15.00 लाख तक) की वसूली को बैंक मित्र चैनल के माध्यम से परिचालित किया गया है और बैंक 818 खातों में ₹19.76 करोड़ के बकाया के सापेक्ष ₹6.26 करोड़ वसूली कर सका।

घ. दृष्टिकोण

आस्ति गुणवत्ता, विशेषकर सार्वजनिक क्षेत्र के बैंकों की, में भारी गिरावट हुई है, बैंकों के उच्च-दर वाले कॉर्पोरेट व्यवसाय का एक महत्वपूर्ण हिस्सा निधियों के और अधिक किफायती स्रोतों, जैसे बॉण्ड की ओर चला गया; बैंकों ने अपना ध्यान रिटेल खंड की ओर केंद्रित किया। विशेषकर शहरी क्षेत्रों और युवाओं में डिजिटल बैंकिंग की बढ़ती लोकप्रियता से बैंक अपने व्यवसाय माडलों और विस्तार रणनीतियों को फिर से तैयार कर रहे हैं।

गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनी (एनबीएफसी) क्षेत्र में तरलता संकुचन द्वारा आंशिक रूप से प्रेरित, गैर-खाद्य बैंक ऋण वृद्धि में भरपाई में इजाफा होने की संभावना है। पिछले कुछ वर्षों में रिटेल ऋण में तेजी से वृद्धि हुई थी। अब कॉर्पोरेट ऋण की वापसी की संभावनाएं हैं। आधारभूत अवसंरचना (विशेषकर सड़क, मेट्रो आदि), जिंस (स्टील, सीमेंट आदि) और उपभोग कंपनियों को लाभ मिलने की संभावना है। एनपीए लगभग चरम पर हैं। क्योंकि बैंकों ने दबावग्रस्त आस्तियों हेतु भारी मात्रा में प्रावधान किया है, वर्ष 2019 में कुछ लाभ का प्रतिलेखन किया जा सकता है क्योंकि

Basic banking through alternate delivery channels and new initiatives under Financial Inclusion:

- Online Inter-operable Kiosk Banking Solution at 5133 Bank Mitra locations using Micro ATMs through SSA/Statutory approach. Bank has further set up 893 Rural & 80 Urban Bank Mitra led Banking Outlets through Non SSA approach. Thus, the total bank mitras led Banking Outlets stood at 6106 as on 31.03.2019.
- For opening of account, e-KYC facility has been implemented for customer verification without any paper documents.
- Aadhaar Enabled Payment System (AEPS) for on-us & off-us transactions and RuPay ATM card acceptance at all Bank Mitra locations have been made mandatory along with Passbook printing facility, thus cutting down transaction cost, cost towards printing & stationery etc. and capital expenditure for setting up brick & mortar branches as well as reducing operational risk, as withdrawal and fund transfers happen either through Aadhaar or Card based.
- Under New Initiative Plan, Pass Book Printing Facility at Bank Mitra Locations has been implemented. This has resulted in reduction of cost towards printing & stationery etc. as well as there has been no capital cost as all fixed costs have been incurred by Bank Mitras.
- On line Funded Account Opening at Bank Mitra Locations implemented to improve per day SB account Opening of Branches and Reduce Cost of Deposit.
- RD/FD Opening Functionality at Bank Mitra Locations have already been commenced.
- The Total Deposit Base through FI Channel has reached ₹7616.97 Crore with 174.24 Lakh No of accounts.
- Recovery of Bank's Dues (Up to ₹15.00 Lakh) got operational from Bank Mitra Channel and Bank could recover ₹6.26 Crore against outstanding of ₹19.76 Crore in 818 Accounts.

D. Outlook

Asset quality, especially of PSBs has deteriorated drastically; a significant chunk of banks' high-rated corporate business has switched to more cost-effective sources of funds such as bonds; the banks have shifted their focus to the retail segment. With digital banking becoming increasingly popular, especially in the urban areas and with the youth, banks are re-drawing their business models and expansion strategies.

There seems to have been an uptick in recovery of non-food bank credit growth, driven partly by the liquidity squeeze in the non-banking financial company (NBFC) sector. In the last few years, the retail credit was growing robustly. There are now expectations of corporate lending to make a comeback. Infrastructure (especially roads, metro etc), commodities (steel, cement etc) and consumption companies are expected to be benefitted. The NPAs are almost peaking. As the banks have made huge provisions for stressed assets, year 2019 may see

आस्तियों के समाधान में भी तेजी आएगी। इसके साथ ही सरकार की पीएसबी के रिकैपिटलाइजेशन योजना से अर्थव्यवस्था में ऋण प्रावह बढ़ सकता है जिससे वृद्धि को गति मिल सकती है।

जीडीपी के 3.4% के राजकोषीय घाटे के लक्ष्य को पूरा करने की संभावनाएं इस बात पर निर्भर करेंगी कि क्या सरकार वस्तु और सेवा कर, लाभांश आय और विनिवेश प्राप्तियों, साथ ही संशोधित न्यूनतम समर्थन मूल्य हेतु अपेक्षित निधि, आयुष्मान भारत योजना और बैंक रिकैपिटलाइजेशन से संबंधित बजटीय राजस्व लक्ष्यों को प्राप्त कर सकती है। किंतु प्रत्यक्ष और अप्रत्यक्ष कर संग्रहण संतोषजनक नहीं था। इसके साथ ही, आम चुनाव से पहले लोकप्रिय उपायों यथा किसानों को नकदी प्रदान करना और कर में छूट से राजकोषीय बोझ और अधिक बढ़ सकता है। उच्चतर राजकोषीय घाटे की संभावनाओं के परिणामस्वरूप मुद्रास्फीति उच्चतर हो सकती है और एफआईआई भारतीय अर्थव्यवस्था से धनराशि निकाल सकते हैं।

आगे देखें तो, हम प्राथमिक उत्पादों में मुद्रास्फीति आरंभ होने की आशा करते हैं। विनिर्मित उत्पादों हेतु निम्नतर मुद्रास्फीति भी बाजार में मंद मांग परिस्थितियों का संकेतक है। जिस प्रकार से तेल की अर्थव्यवस्था विकास करती है यह आगामी महीनों में व्यापक रूप से ईंधन की कीमतों को निर्धारित कर सकती है। आगामी महीनों में मुद्रास्फीतिपरक रुझान साधारण मानसून और वैश्विक कच्चे तेल की कीमतों पर आश्रित हो सकती है।

ड. जोखिम और चिंताएं

बैंक का जोखिम प्रबंधन दर्शन और नीति विनियामक मानकों, उद्योग की सर्वोत्तम परिपाटियों और बैंक की गतिविधियों के मान और जटिलता के अनुपात के अनुरूप हैं। इसमें जोखिम और आस्तियों पर प्रतिफल के बीच संतुलन कायम करते हुए अधिकतम प्रतिफल, शेरधारकों के मूल्य में सुधार हेतु बाजार अंश बढ़ाने का प्रयास, गुणवत्तापूर्ण आस्तियों के माध्यम से व्यवसाय वृद्धि और पूंजी का संरक्षण सुनिश्चित करना शामिल है। बासेल III पूंजी विनियम संबंधी भारिबैं के दिशानिर्देशों को कार्यान्वित किया गया है और बैंक पर्याप्त रूप से पूंजीकृत है। जोखिम मापन, मानिट्रिंग और नियंत्रण कार्यों की स्वतंत्रता सुनिश्चित करने हेतु उद्योग की सर्वोत्तम परिपाटी के अनुसार एक स्वतंत्र जोखिम गवर्नेंस संरचना स्थापित की गई है।

बैंक का एक सुदृढ़ ऋण जोखिम प्रबंधन ढांचा है और इसने कॉरपोरेट और रिटेल क्लाइंट दोनों को शामिल करते हुए ऋण जोखिम रेटिंग माडल (जोखिम निर्धारण माडल-आरएएम) और स्कोर कार्ड विकसित किया है। ये माडल ऋण जोखिम के निर्धारण की वैज्ञानिक पद्धति उपलब्ध कराते हैं। आरएएम माडल की प्रभावोत्पादकता सुनिश्चित करने और सुदृढ़ता हेतु माइग्रेसन विश्लेषण करने हेतु आवधिक रूप से इसका विधिमान्यकरण किया जाता है। क्लाइंटों की आंतरिक रेटिंग पोर्टफोलियो समीक्षा और सतत आधार पर मानिट्रिंग के अलावा विभिन्न स्तरों पर विवेकाधीन शक्तियों और ऋण मूल्यन से संबद्ध होती हैं। कारपोरेट पोर्टफोलियो के चूक की संभावना का आवधिक विश्लेषण किया जाता है और चूक की ऐसी संभावना इन्ड एएस 109 के अंतर्गत संभावित ऋण हानि के अनुमान का आधार होती हैं और ऋण जोखिम प्रीमियम की मात्रा बताती हैं। बैंक के रिटेल उत्पादों कृषि क्षेत्र, एसएमई क्षेत्र, और अन्य में छोटे अग्रिमों, हेतु स्कोर कार्ड माडल जोखिम का त्वरित और सटीक निर्धारण करने, और निर्बाध ऋण सुपुर्दगी हेतु लाभदायक है।

एकल उधारकर्ता, समूह उधारकर्ता, अप्रतिभूत और पर्याप्त निवेश मानदंड हेतु विवेकपूर्ण निवेश मानदंडों की मानिट्रिंग नियमित रूप से की जा रही है।

एक विशेषीकृत बाजार जोखिम प्रबंधन डिवीजन ब्याज दर जोखिम, विदेशी मुद्रा जोखिम की निगरानी करता है। बाजार जोखिम नेट ओवरनाइट ओपन पोजिशन, माडिफाइड ड्यूरेशन, पीवी01, स्टाप लास, वीएआर

writing back of some profits as resolution of assets will also gather steam. Along with these, government recapitalization plan of PSBs may increase credit flow to the economy which may push the growth momentum.

The possibilities meeting the fiscal deficit target of 3.4% of GDP will depend on whether government can achieve the budgeted revenue targets related to the goods and services tax, dividend income and disinvestment proceeds, as well as fund requirements for revised minimum support prices, the Ayushman Bharat scheme and bank recapitalization. But direct and indirect tax collection was not satisfactory. Along with this, populist measure ahead of general election like cash handouts to farmers and tax exemptions may further increase the fiscal burden. Possibilities of higher fiscal deficit may result in higher inflation and FIIs may pull out money from Indian economy.

Going ahead we expect inflation in primary products to start moving up. Lower inflation for manufactured products is also indicative of sluggish demand conditions in the market. The way the economics of oil develops may largely determine the movement in fuel prices in the coming months. The inflationary trajectory in the coming months may be contingent upon normal monsoon and global crude oil prices.

E. Risks and Concerns

The Risk Management Philosophy and Policy of the Bank is aligned with regulatory standards, industry best practices and proportional to the scale and complexity of Bank's activity. This include optimizing the return by striking a balance between the risk and the return on assets, striving towards increasing market share to improve shareholders' value, augmenting business through quality assets and ensuring conservation of capital. RBI guidelines on Basel III Capital Regulations have been implemented. An independent Risk Governance Structure, in line with Industry best practices has been put in place to ensure independence of Risk Measurement, Monitoring and Control functions.

The Bank has sound Credit Risk Management Framework and developed Credit Risk Rating Models (Risk Assessment Model-RAM) and score card covering both Corporate and Retail Client. These models provide scientific method of assessing credit risk. The validation of the Rating models are undertaken periodically to ensure their efficacy and conduct migration analysis for the robustness. The internal ratings of the clients are linked with Discretionary Powers at various levels, loan pricing, apart from portfolio review and monitoring on ongoing basis. The Probability of Default for the corporate portfolio is analyzed periodically and such PD is the basis for estimation of Expected Credit Loss under IndAs 109 and quantifying the credit risk premium. The Score Card Models for Bank's retail products, small advances in Agriculture Sector, SME Sector and others are useful in achieving quick and accurate assessment of risk, smooth delivery of credit.

The monitoring of Prudential Exposure Norms for Single Borrower, Group Borrower, Unsecured and substantial exposure norms is being done regularly.

A Specialized Market Risk Management Division looks into Interest Rate Risk, Foreign Exchange Risk. The Market Risk is controlled through Net Overnight Open Position, Modified

आदि के माध्यम से नियंत्रित होता है। विनिर्दिष्ट आस्तियों पर ब्याज दरें वैज्ञानिक आधार पर आधारित होती हैं। बैंक की आकस्मिकता निधियन योजना भी है जिससे तरलता संकट, यदि उत्पन्न हो, से निपटा जा सके।

एएलएम कक्ष विभिन्न विनियामक अनुपातों की मानिट्रिंग कर रहा है अर्थात् तरलता कवरेज अनुपात, निवल स्थिर निधियन अनुपात, आस्ति देयता असंतुलन, एमसीएलआर गणना, विभिन्न जमा उत्पादों पर ब्याज दर आदि।

एक समर्पित परिचालन जोखिम प्रभाग परिचालन जोखिम प्रबंधन के सुपरिभाषित ढांचे के अंतर्गत समग्रतः परिचालन जोखिम प्रबंधन की देखरेख करता है। परिचालन जोखिम की पहचान, मापन, मानिट्रिंग और नियंत्रण परिचालन डाटा हानि, जोखिम और नियंत्रण स्वयं निर्धारण(आरसीएसए), मुख्य जोखिम संकेतक (केआरआई) आदि के मूल कारक विश्लेषण के माध्यम से किया जाता है।

विनियामक दिशानिर्देश

बैंक ने बासेल II और III के अंतर्गत जोखिम भारत आस्तियों और पूंजी पर्याप्तता अनुपात की गणना हेतु ऋण जोखिम हेतु मानकीकृत दृष्टिकोण, बाजार जोखिम हेतु मानकीकृत अवधि दृष्टिकोण और परिचालन जोखिम हेतु मूल संकेतक दृष्टिकोण अपनाया है। विनियामक अपेक्षा के अनुसार संरचना/नीतियां बनाई गई हैं जिसमें ऋण जोखिम प्रबंधन नीति, ऋण जोखिम उपशमन और संपार्श्विक प्रबंधन नीति, निवेश नीति, आस्ति देयता प्रबंधन नीति, समेकित परिचालन जोखिम प्रबंधन नीति, प्रतिष्ठा जोखिम प्रबंधन नीति, समूह जोखिम प्रबंधन नीति, केन्द्रीय प्रतिपक्षकारों को एक्सपोजर संबंधी नीति, आंतरिक पूंजी पर्याप्तता निर्धारण प्रक्रिया (आईसीएपी), दबाव परीक्षण नीति, माडल जोखिम और रेटिंग दिशानिर्देश, आईटी सुरक्षा नीति आदि शामिल हैं।

कार्यान्वित अन्य प्रमुख पहलें

- बैंक में जोखिम आधारित कीमत निर्धारण लागू किया गया है।
- बैंक ने भारिबैं के वृहद एक्सपोजर संरचना को अपनाया है।
- वृहद एक्सपोजर संरचना के अंतर्गत रुढ़िवादी आंतरिक ऋण एक्सपोजर सीमा, भारिबैं द्वारा निर्धारित सीमा से कम, को ऋण संकेंद्रित जोखिम के प्रबंधन हेतु बैंक के ऋण अनुभाग को आर्बटित किया जाता है।
- बैंक में संकेंद्रण जोखिम के प्रबंध हेतु उद्योगवार एक्सपोजर उच्चतम सीमाओं को संशोधित किया गया था और उद्योगवार सकल एक्सपोजर सीमाओं को निर्धारित किया गया है।
- विभिन्न उद्योग क्षेत्रों में प्रति उधारकर्ता अधिकतम ऋण एक्सपोजर सीमा को भी बैंक में लागू किया गया है।
- ऋण संस्वीकृति प्रक्रिया और प्रस्ताव की आंतरिक रेटिंग से दूरी बनाए रखने के उद्देश्य से बैंक में उच्चतर स्तरीय रेटिंग वैधिकरण प्रक्रिया अपनाई गई है।
- विभिन्न पैरामीटरों के संबंध में, जोखिम सीमाएं यथा सकल गैर निधि एक्सपोजर, ऋण की भारत औसत परिपक्वता, योजनागत रिटेल ऋण, कृषि ऋण, एमएसएमई ऋण और सम्पार्श्विक प्रतिभूति विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों को शामिल करते हुए बैंक द्वारा तिमाही आधार पर निर्धारित मॉनिटरिंग और समीक्षा की जाती है।
- क्षेत्र स्तर पर जोखिम प्रबंधन प्रकार्यों की देखरेख हेतु प्रत्येक नियंत्रण कार्यालय (मंडलीय कार्यालय और क्षेत्र महाप्रबंधक कार्यालय) में मंडलीय जोखिम अधिकारी पदस्थ हैं। जेडआरओ को प्रधान कार्यालय,

Duration, PV01, Stop Loss, VaR etc. Bank is also having contingency funding plan so as to take care liquidity crisis, if at all arises.

The ALM Cell is monitoring various Regulatory ratios viz., Liquidity Coverage Ratio, Net Stable Funding Ratio, Asset Liability Mismatch, MCLR Calculation, Rate of Interest on various Deposit products, etc.

A dedicated Operational Risk Management division takes care of overall management of operational risk within well defined framework of operational risk management. The identification, measurement, monitoring and control of operational risk is done through root cause analysis of operational loss data, Risk and Control Self Assessment (RCSA), Key Risk Indicators (KRI) etc.

Regulatory Guidelines

The Bank has adopted Standardized Approach for Credit Risk, Standardized Duration Approach for Market Risk and Basic Indicator Approach for Operational Risk for computation of Risk Weighted Assets and Capital Adequacy Ratio under Basel II & III. In terms of regulatory requirement, the frame work/policies are in place, which include Credit Risk Management Policy, Credit Risk Mitigation and Collateral Management Policy, Investment Policy, Asset Liability Management Policy, consolidated Operational Risk Management Policy, Reputation Risk Management policy, Group Risk Management policy, Policy on exposure to Central Counterparties, Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP), Stress Testing Policy, Model Risk & Rating Guidelines, IT Security Policy etc.

Other major recent initiatives undertaken:

- Risk based pricing has been introduced in Bank.
- Bank has adopted the large exposure frame work guideline of the RBI.
- Conservative internal credit exposure limits under large exposure framework, below the level prescribed by RBI are allotted for credit sanction in bank to manage the Credit concentration risk.
- In order to manage the concentration risk in bank, Industry wise exposure ceilings were revised and Industry wise aggregate exposure limits are prescribed.
- Per borrower maximum credit exposure cap in different industry sectors are also introduced in Bank.
- A higher level rating validation process has been adopted in Bank in order to maintain arms length distance from credit sanction process and internal rating of the proposal.
- Risk limits on various parameters, like aggregate non-fund exposure, weighted average maturity of loan, schematic Retail loans, Agriculture loans, MSME loans and collateral security are fixed, monitored and reviewed on quarterly basis by the Bank covering different geographical areas.
- Zonal Risk Officers are posted at each controlling offices (Zonal Office & Field General Manager Office) to look after the risk management function at the field level. The ZROs

जोखिम प्रबंधन विभाग द्वारा समुचित जोखिम प्रबंधन इनपुट और प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है।

- बैंक में जोखिम प्रणाली और शिष्टता प्रदान करने के लिए क्षेत्र स्तरीय प्रबंधकों के लिए बैंक में विभिन्न कार्यशालाओं का आयोजन किया जाता है। औद्योगिक उत्तम जोखिम प्रबंधन पद्धति बताने के उद्देश्य से बैंक में बाहरी प्रशिक्षण संस्थाओं के साथ भी कार्यशालाओं का आयोजन किया जाता है।
- पूंजी संरक्षण उपायों और एक्सपोजर प्रबंधन की मानिट्रिंग हेतु एप्स के रूप में विभिन्न निगरानी साधन विकसित किए जाते हैं।
- इन्ड एस दिशानिर्देशों के अनुसार आस्तियों के विभिन्न चरणों हेतु संभावित ऋण हानि (ईसीएल) की गणना की पद्धति विकसित की है जिसमें 12 माह ईसीएल और लाइफ टाइम ईसीएल शामिल है। प्रति पक्षकार एक्सपोजर हेतु संरचना लागू है।
- परिचालन जोखिम की बेहतर निगरानी और नियंत्रण हेतु बैंक में देश की सभी शाखाओं हेतु सिस्टम जनरेटेड मुख्य जोखिम संकेतक (केआरआई) लागू किए गए हैं।

आरसीएसए तैयार किया गया है और एफजीएमओ तथा प्रका विभागों सहित सभी नियंत्रक कार्यालयों में संचालित किया जाता है। इन कार्यालयों के हेल्थ इंडेक्स की प्रबंधन लेखापरीक्षा रिपोर्ट से तुलना की जाती है।

च. आंतरिक नियंत्रण प्रणाली और उसकी पर्याप्तता

i. ऋण निगरानी

बैंक संशोधित भारिबे दिशानिर्देशों के अनुसार खातों को एसएमए में वर्गीकृत कर रहा है और उनकी पात्रता के अनुसार सीआरआईएलसी पर रिपोर्ट कर रहा है। गैर सहकारी उधारकर्ताओं, इरादतन चूककर्ताओं, आरएफए/फ्रॉड खातों (₹50 करोड़ और अधिक), रिटन ऑफ खाते (₹5 करोड़ और अधिक) तथा चालू खाते (₹1 करोड़ और अधिक) को भी सीआरआईएलसी पोर्टल में अपलोड किया जाता है। एसएमए-0 स्तर से ही खातों की मानिट्रिंग की जाती है। शाखाएं/कार्यालय विभिन्न ऋण मानिट्रिंग साधनों के प्रयोग के माध्यम से ऋण मानिट्रिंग में गति लाने हेतु सतत अनुवर्ती कार्रवाई कर रहे हैं जैसे यूनिट का दौरा, स्टॉक विवरण, डीपी निर्धारण, स्टॉक सत्यापन, अंतिम उपयोग का सत्यापन, प्रतिभूति का दौरा और मूल्यांकन, क्यूआईएस मानिट्रिंग, खाते का संचालन, स्टॉक लेखापरीक्षा, ऋण समीक्षा तंत्र, आवधिक विधिक लेखापरीक्षा, निरीक्षण और समवर्ती लेखापरीक्षा, सीआरआईएलसी, दैनिक एसएमए ट्रेकिंग, पूर्व चेतावनी संकेत आदि।

प्रलेखों की जांच और सत्यापन करने तथा अनियमितताओं, यदि कोई हो, को दूर करने हेतु पूर्व-संवितरण साधन के रूप में प्रलेख इलेक्ट्रॉनिक सत्यापन और आर्किवल (देवा) का प्रयोग किया जाता है। एलएएमपी एक अन्य आनलाइन संवितरण-पश्चात साधन है जो सभी ऋण मानिट्रिंग पैरामीटरों के डाटा प्राप्त करता है, खातों की रेटिंग करता है तथा मानिट्रिंग को सुविधाजनक बनाता है। जिससे यह और अधिक सटीक और सार्थक बन सके। यह समय पर सुधारात्मक उपायों के कार्यान्वयन को सुविधाजनक बनाने हेतु पूर्व चेतावनी संकेतो (इडब्ल्यूएस) भी जनरेट करने में मदद करता है।

बैंक ने अपने विभिन्न नियंत्रक कार्यालयों (एफजीएमओ और मंका) में ऋण "मानिट्रिंग हेतु नोडल अधिकारियों" को नामोद्दिष्ट किया है जो अपने क्षेत्र में समग्र ऋण मानिट्रिंग प्रकार्यों पर नजर रखते हैं।

बैंक खातों की स्थिति में सुधार और स्लिपेज रोकने हेतु 360° ऋण मानिट्रिंग हेतु प्रतिबद्ध है।

are imparted with proper risk management inputs, training by the Head Office Risk Management Department.

- Various workshops are organized in Bank for the field level managers to impart the risk practices and culture in Bank. Workshops in association with external training organizations are also conducted in Bank in order to impart industry best risk management practices.
- Various monitoring tools in form of Apps are developed to monitor the capital conservation measures and exposure management.
- As per IND AS guidelines, the Bank has developed methodology for computation of expected credit loss (ECL) for various stages of the assets, which include 12 months ECL and lifetime ECL. The frame work for counter party exposure is in place.
- System generated Key Risk Indicators (KRI) for all the branches across the country have been introduced in Bank for better monitoring and control of Operational Risk.

RCSA has been devised and conducted for all Controlling offices including FGMOs, and HO departments. The Health Index of these offices is compared with the Management Audit report.

F. Internal Control System and their Adequacy

i. Credit Monitoring

The Bank is classifying accounts into SMA as per the revised RBI guidelines and reporting them on CRILC as per their eligibility. Information about Non Cooperative borrowers, Willfull defaulters, RFA/ Fraud accounts (₹ 50 crore and above), written off accounts (₹ 5 crore & above) and current accounts (₹1 crore & above) is also uploaded in CRILC portal. Monitoring of accounts is done right from SMA-0 level. The Branches / Offices are continuously followed up from Head Office for stepping up credit monitoring as well as improving asset quality through use of various credit monitoring tools such as Unit Visit, Stock statement & DP assessment, Stock verification, End use verification, Security Visit & Valuation, QIS monitoring, Conduct of account, Stock Audit, Loan review Mechanism, Periodic Legal Audit, Inspection & Concurrent Audit, CRILC, Daily SMA tracking, Early Warning Signals, etc.

Document Electronic Verification & Archival (DeVA) is used as a pre -disbursement tool to check & verify documentation and to weed out irregularities if any to improve credit quality as well as documentation. LAMP is another online post-disbursement tool that captures data on all credit monitoring parameters, rates accounts and facilitates monitoring to be more precise accurate & meaningful. It also leads to generation of Early Warning Signals (EWS) to facilitate implementation of timely corrective measures.

The Bank has designated "Nodal Officers for Credit Monitoring" in its various controlling offices (FGMO and ZO), who oversee all the credit monitoring functions under their jurisdiction.

The Bank is committed to 360° Credit Monitoring to improve health of accounts and prevent slippage.

ii. अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी)/एंटी-मनी लाउंडरिंग (एएमएल)

बैंक ने भारतीय रिजर्व बैंक और भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसरण में 2018-19 की अवधि हेतु अपने ग्राहक को जानिए (केवाईसी)/एंटी मनी लाउंडरिंग (एएमएल) मानकों, कम्बैटिंग फाइनेंसिंग ऑफ टेररिज्म (सीएफटी)/पीएमएलए 2002 के अंतर्गत बाध्यताओं से संबंधित संशोधित व्यापक नीतिगत दिशानिर्देशों का पालन किया है। यह नीति एक ऐसा आधार है जिस पर बैंक का “केवाईसी मानदंडों, एएमएल मानकों, सीएफटी उपायों और प्रीवेंशन आफ मनी लाउंडरिंग एक्ट (पीएमएलए) 2002 के अंतर्गत बैंक की बाध्यता का अनुपालन” आधारित है।

बैंक समय समय पर भारिबैं द्वारा जारी केवाईसी और एएमएल दिशानिर्देशों का सख्ती से अनुपालन करता है और बैंक द्वारा केवल केवाईसी अनुपालित ग्राहकों को स्वीकार किया जाता है। एक अपग्रेडेड एएमएल साफ्टवेयर संस्थापित किया गया है जो वाच लिस्ट स्केनिंग, ग्राहकों की पहचान का सत्यापन, और संदिग्ध स्वरूप के लेनदेन की संवीक्षा हेतु स्वचालित अलर्ट जनरेशन सुविधा हेतु समर्थ बनाता है। “एएमएल साफ्टवेयर” ग्राहकों के खाते में हुए लेनदेन के आधार पर सिस्टम-आधारित एसटीआर अलर्ट जनरेट करता है। आईबीए कार्यदल की सिफारिश के अनुसार अतिरिक्त अलर्ट परिभाषाओं की संभावना को और व्यापक बनाया गया है। अनन्यरूप से एएमएल साल्यूशन में जनरेट लेनदेनों/अलर्ट की मानिटरिंग और संदिग्ध पाए जाने पर एसटीआर दाखिल करने हेतु आपके बैंक के प्रधान कार्यालय में केंद्रीय लेनदेन मानिटरिंग दल (एएमएल एवं केवाईसी कक्ष) कार्य कर रहा है। एएमएल की समर्पित टीम एएमएल द्वारा जनरेट किए गए अलर्ट की जांच करती है, संवीक्षा करती है और संदिग्ध लेनदेन रिपोर्ट (एसटीआर) फार्नेशियल इंटेलीजेंस युनिट-इंडिया (एफआईयू-आईएनडी) को प्रस्तुत करती है। शाखा स्तर पर किए गए लेनदेनों के साथ साथ विधि प्रवर्तन एजेंसियों/समाचार पत्रों की रिपोर्टों से सूचना के आधार पर भी ऑफ-लाइन एसटीआर रिपोर्ट एफआईयू-आईएनडी को प्रस्तुत की जाती है यदि कोई खाता बैंक के डाटाबेस में पाया जाता है। अन्य सांविधिक रिपोर्टों का सृजन अर्थात् गैर-लाभप्रद संगठन लेनदेन रिपोर्ट (एनटीआर), नकद लेनदेन रिपोर्ट (सीटीआर), क्रास बार्डर वायर ट्रांसफर रिपोर्ट (सीडब्ल्यूटीआर), पर भी एएमएल साफ्टवेयर में विचार किया जाता है। ये रिपोर्ट तदनंतर प्रधान कार्यालय, एएमएल एवं केवाईसी कक्ष द्वारा एफआईयू-आईएनडी को प्रस्तुत की जाती है। बैंक निर्धारित समय के अंदर प्रतिमाह एफआईयू-आईएनडी को काउंटरफीट करेंसी रिपोर्ट (सीसीआर) प्रस्तुत करता है।

बैंक के हर एक ग्राहक के सिस्टम आधारित जोखिम श्रेणीकरण को कार्यान्वित किया गया है और प्रतिवर्ष जोखिम श्रेणीकरण की समीक्षा प्रतिवर्ष अर्धवार्षिक आधार पर अर्थात् अगस्त और फरवरी में की जाती है।

बैंक द्वारा केवाईसी का पूर्ण अनुपालन सुनिश्चित करने हेतु सभी मंडलीय कार्यालयों और एफजीएमओ से नोडल अधिकारियों को सक्रिय रूप से शामिल करते हुए प्रधान कार्यालय, एएमएल एवं केवाईसी कक्ष द्वारा नियमित मानिटरिंग की जाती है। जाली पैन कार्ड के प्रस्तुतीकरण को रोकने के बड़े कदम के रूप में एनएसडीएल से पैन के आनलाइन सत्यापन को कार्यान्वित किया गया है और इससे मनी लाउंडरिंग गतिविधियों का सामना किया जाता है। बैंक ने यूआईडीएआई के सहयोग से आधार आधारित ईकेवाईसी को कार्यान्वित किया है।

सीएफटी की दिशा में कदम बढ़ाते हुए ग्राहकों के आन-बोर्डिंग के समय यूएनएससीआर सूची से वास्तविक समय में नामों की स्केनिंग के कार्य को सीबीएस मेन्यू में कार्यान्वित किया गया है। नामों की यही स्केनिंग मौजूदा ग्राहक में किसी संशोधन के समय सिस्टम द्वारा भी निष्पादित की जाती है।

ii. Know Your Customer (KYC)/ Anti-Money Laundering (AML)

The Bank has implemented revised comprehensive policy guidelines on 'Know Your Customer (KYC) norms/Anti Money Laundering (AML) standards /Combating Financing of Terrorism (CFT) / Obligations of Bank under PMLA 2002' for the period 2018-19 in pursuance with the directives of Reserve Bank of India and Govt. of India. This Policy is the foundation on which the Bank's "implementation of KYC norms, AML standards, CFT measures and obligation of the Bank under Prevention of Money Laundering Act (PMLA) 2002" is based.

The Bank strictly observes KYC and AML guidelines issued by RBI from time to time and only KYC compliant customers are accepted by the Bank. An upgraded AML Software has been installed which enables watch list scanning, verifies customer identity and facilitates generation of automated alerts for scrutiny of transactions of suspicious nature. The "AML Software" generates system-based STR alerts on the basis of transactions in the accounts of the customers is in place. The scope has been further widened with addition of more alert scenario definitions as per recommendations of IBA working group. Central Transaction Monitoring Team (AML & KYC Cell) is functioning at the Bank's Head Office for exclusive monitoring of the transactions/alerts generated in AML Solution and filing of STRs, if found suspicious. This dedicated AML team screens alerts generated by the AML software, scrutinizes and submit Suspicious Transaction Reports (STRs) to the Financial Intelligence Unit-India (FIU-IND). Off-line STRs for attempted transactions at Branch level as well as STRs on the basis of information from Law Enforcing Agencies/New Paper Reports are also submitted to FIU-IND if any account found in Bank's database. Generation of other statutory reports viz., Non-profit Organizations Transactions Report (NTR), Cash Transaction Report (CTR), Cross-border Wire Transfer Report (CWTR), is also taken care by the AML software. These reports are in turn submitted to FIU-IND by Head Office AML & KYC Cell. Bank files Counterfeit Currency Report (CCR) every month to FIU-IND within the stipulated time frame.

System-based Risk Categorization of Bank's each and every customer has been implemented and review of Risk Categorization is carried out on half yearly basis i.e. in August and February every year.

Regular monitoring is done by the Head Office AML & KYC Cell with active involvement of the Nodal Officers from all the Zonal Offices and FGMOs to ensure total KYC compliance of the Bank. Online verification of PAN from NSDL has been implemented as a major step to prevent submission of forged PAN cards and thereby to tackle money laundering activities. Bank has implemented Aadhaar based e-KYC in collaboration with UIDAI.

Functionality of Real-time scanning of names from UNSCR list while customer on-boarding has been implemented in CBS menu as a step forward towards CFT. The same name scanning is also performed by the system at the time of any modification of existing customer.

हमारे एएमएल/केवाईसी/सीएफटी अनुपालित कार्यक्रम को सुदृढ़ करने के हमारे प्रयास में बैंक ने शाखा स्तर पर पकड़े गए संदिग्ध लेनदेनों अथवा गतिविधियों की औपचारिक रिपोर्टिंग प्रणाली स्थापित करने हेतु एक समर्पित एएमएल पोर्टल "आलवाच" विकसित किया है।

केवाईसी/एएमएल/सीएफटी विषयों पर क्षेत्र कार्याधिकारियों को सुग्राही/शिक्षित करने हेतु प्रशिक्षण केन्द्रों/कालेजों (एसटीसी) और डिजिटल के माध्यम से प्रशिक्षण दिया जाता है। सभी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में एएमएल और केवाईसी का एक सत्र अनिवार्य बनाया गया है।

iii. आंतरिक और प्रबंधन लेखापरीक्षा

आंतरिक निरीक्षण और प्रबंधन लेखापरीक्षा शीर्ष प्रबंधन हेतु पर्यवेक्षीय साधन हैं जो यह सुनिश्चित करते हैं कि शाखाएं/कार्यालय निर्धारित प्रणालियों और प्रक्रियाविधियों का पालन कर रही हैं। बैंक के परिचालन से संबद्ध जोखिम के शमन हेतु अनुपालन संस्कृति का निर्माण समय की मांग है।

शाखाओं के जोखिम प्रोफाइल के आधार पर वार्षिक लेखापरीक्षा योजना तैयार की जाती है। लेखापरीक्षा संसाधनों का उपयोग अनियमितताओं की पहचान करने, वर्तमान और भावी जोखिमों का मूल्यांकन करने, विभिन्न शाखाओं/कार्यालयों की लेखापरीक्षा और निरीक्षण के माध्यम से तत्काल हस्तक्षेप/समयपूर्व सुधारात्मक कार्रवाई को सुविधाजनक बनाने हेतु किया जाता है। यह बैंक परिचालन में जोखिम प्रबंधन और नियंत्रण ढांचे की पर्याप्तता और कारगरता के बारे में बोर्ड और शीर्ष प्रबंधन को उचित आश्वासन प्रदान करता है।

वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान पूरे देश में 2604 शाखाएं आंतरिक निरीक्षण के अधीन थीं। 1194 शाखाओं/कार्यालयों में जोखिम आधारित समवर्ती लेखापरीक्षा (आरबीसीए) संचालित की गई जो हमारे कुल व्यवसाय के 76.86% को कवर करती है। समवर्ती लेखापरीक्षा और आंतरिक निरीक्षण की अभिमुखता द्वारा यह सुनिश्चित किया जाता है कि सभी अंतर्निहित जोखिमों का स्वीकार्य स्तरों के अंदर प्रबंधन हो जाए।

हमारे सभी 49 मंडल, 8 एफजीएम कार्यालय दो वर्ष में एक बार प्रबंधन लेखापरीक्षा के अधीन हैं।

विहंगावलोकन के साथ व्यवसाय लेनदेनों का ट्रैक रखने हेतु प्रधान कार्यालय, एफजीएम कार्यालय और विभिन्न मंडलों में ऑफसाइट मॉनिटरिंग कक्ष कार्यरत हैं। इस कक्ष की संभावना और कवरेज को संरचित और व्यापक बनाया गया है। कक्ष लेनदेनों/ महत्वपूर्ण मदों के संबंध में समीक्षा करता है जैसे उच्च मूल्य के/असामान्य लेनदेन और यदि कोई विपथन नजर में आता है तो ये शाखाओं/नियंत्रक कार्यालयों/प्रकाश विभागों को सुधारात्मक कार्रवाई करने के विषय में जानकारी देते हैं।

बैंक ने कतिपय क्षेत्रों को "जीरो टालरेंस क्षेत्र" एवं "फ्राड सेंसिटिव क्षेत्र" के रूप में निर्धारित किया है। इससे शाखाओं में प्रणाली और नियंत्रण में और मजबूती सुनिश्चित करने के साथ-साथ चूक और अनियमितताओं को न्यूनतम स्तर पर लाने में मदद मिलगी। निरीक्षण और लेखापरीक्षा नीति, आरबीआईए माड्यूल, प्रबंधन लेखापरीक्षा फॉर्मेट की परिचालन जोखिम प्रबंधन समिति/प्रधान कार्यालय लेखापरीक्षा उपसमिति/बोर्ड की लेखापरीक्षा समिति/बैंक के निदेशक मंडल द्वारा समीक्षा की गई है।

हमारे सभी निरीक्षण अधिकारियों को वर्ष में एक बार पुनश्चर्चा पाठ्यक्रम कराया जाता है। इसी प्रकार हमारे सभी समवर्ती लेखापरीक्षकों को भी मंडलों/प्रधान कार्यालय के शीर्ष कार्यपालकों द्वारा स्थानीय संवादमूलक प्रशिक्षण दिया जाता है।

In our continuous endeavor to strengthen our AML/KYC/CFT compliance programme, the Bank has developed a dedicated AML portal "AllWatch" to establish a formal reporting system for reporting of attempted suspicious transactions or activities detected at the Branch level.

In order to sensitize/educate the field functionaries on KYC/AML/ CFT issues, training is imparted through the Training Centers/Colleges (STCs) and through digital platform. One session on AML & KYC has been made mandatory in all the training programmes.

iii. Internal and Management Audit

Internal Inspection and Management Audit are supervisory tools for top Management to ensure the branches /offices are following laid down systems and procedures. Building compliance culture is the need of the hour to mitigate risk associated with the operation of the Bank.

The Annual Audit Plan is chalked out based on the Risk profile of the branches. The audit resources are utilized for identifying the irregularities, evaluating the present and future risks, facilitating prompt intervention /early corrective actions through Audit & Inspection of various branches/offices. This provides a reasonable assurance to the Board & top Management about the adequacy & effectiveness of the risk management and control framework in the Bank's operations.

2604 branches across the country were subjected to internal inspection during FY 2018-19. The Risk Based Concurrent Audit (RBCA) in 1194 Branches/offices was conducted covering 76.86% of our total business of the Bank. By convergence of Concurrent Audit & Internal Inspection, it is ensured that all the inherent risks are managed within the acceptable levels.

All our 49 Zones and 8 FGM Offices are subjected to management audit once in two years.

Offsite Monitoring Cell at Head Office, FGM Offices & different Zones has been in operation to keep a track of business transactions with a bird's eye view. The scope and coverage of the Cell has since been structured and broad based. The Cell is reviewing the transactions/ critical items like high value / abnormal transactions and sensitizing the Branches / Controlling Offices / HO Departments for corrective action, if any deviation is observed.

The Bank has also identified certain areas as 'Zero Tolerance Areas' & 'Fraud Sensitive Area'. These will foster and ensure further robustness of the system and control in the branches as well as to keep the serious lapses and irregularities at minimum level. Inspection and Audit Policy, RBIA Module, Management Audit Format have been modified / reviewed by the Operational Risk Management Committee/ Head office Audit Sub Committee/ Audit Committee of the Board/ Board of Directors of the Bank.

All our Inspecting Officials are subjected to a refresher course once in a year. Similarly, all our Concurrent Auditors are also given interactive locational training by top management from Zones / Head Office.

आरबीआईए और समवर्ती लेखापरीक्षा की प्रभावोत्पादकता हेतु शाखाओं की जोखिम रेटिंग मूल्यांकन में सुधार, ऋण संरचना में अंश संशोधन, समवर्ती लेखापरीक्षकों द्वारा स्विफ्ट लेनदेनों/संदेशों के सत्यापन हेतु दिशानिर्देशों को लागू करने, विदेशी विनिमय और फेमा लेखापरीक्षा वाले लेनदेनों की संवीक्षा पर बल देने हेतु जोखिम मेट्रिक्स में परिवर्तन के माध्यम से आरबीआईए स्कोरिंग में संशोधन।

प्रणाली में पर्याप्त और गुणवत्तापरक जनशक्ति नियोजित करते हुए हमारी निरीक्षण और लेखापरीक्षा कार्य को सुदृढ़ करने का प्रयास किया जा रहा है।

iv. अनुपालन

प्रधान कार्यालय में अनुपालन कक्ष उप महाप्रबंधक बैंक के मुख्य अनुपालन अधिकारी (सीसीओ) की अध्यक्षता में गठित है जिसे बैंक के अनुपालन जोखिम की पहचान और प्रबंधन करने तथा बैंक के स्टाफ के अनुपालन के पर्यवेक्षण का समग्र दायित्व सौंपा गया है। भारिबैं के दिशानिर्देशों के अनुसार एक व्यापक अनुपालन नीति बनाई गई है और अनुपालन मैनुअल तैयार किया गया है। बैंक की अनुपालन नीति के अनुसरण में बैंक ने एक स्वतंत्र अनुपालन संरचना गठित की है जो बैंक के घरेलू और विदेशी परिचालनों, दोनों को कवर करती है। बैंक की अनुपालन जोखिम प्रबंधन नीति के अनुसार शाखा, नियंत्रक कार्यालय के प्रमुख और प्रधान कार्यालय में विभागों के प्रमुख को बैंक के अनुपालन कार्य की देखरेख हेतु नामोद्दिष्ट किया गया है। बैंक विनियामक दिशानिर्देशों के गैर-अनुपालन में शून्य सहनशीलता नीति हेतु प्रतिबद्ध है और विनियामकों/लेखापरीक्षकों के प्रेक्षकों को प्राथमिकता के अधार पर निस्तारित किया जाता है। इसके अतिरिक्त विभिन्न स्तरों पर अनुपालन कार्य और रिपोर्टिंग तंत्र के सुपरिभाषित क्षेत्रों के साथ सुदृढ़ अनुपालन संरचना स्थापित की गई है। बैंक के व्यापक अनुपालन कार्य की आवधिक समीक्षा की जाती है और विस्तृत रिपोर्ट सूचना और आवश्यक निर्देशों हेतु बोर्ड/बोर्ड की लेखापरीक्षा समिति/ वरिष्ठ प्रबंधन को प्रस्तुत की जाती है। सभी प्रयोज्य विधियों, विनियामक दिशानिर्देशों और सर्वोत्तम परिपाटी कोड आदि के उपबंधों का अनुपालन सुनिश्चित करने हेतु अपेक्षित प्रणालियां और प्रक्रियाविधियां निर्धारित की गई हैं। बैंक की नीति के अनुसार अनुपालन कक्ष आवधिक रूप से शाखाओं और प्रधान कार्यालयों के विभागों में विनियामक दिशानिर्देशों और बैंक के आंतरिक दिशानिर्देशों के अनुपालन की जांच और सत्यापन द्वारा अनुपालन लेखापरीक्षा संचालित करता है। भारिबैं ने 01.04.2016 से बैंक में जोखिम आधारित पर्यवेक्षण शुरू किया है और 31.03.2018 को यथास्थिति अनुपालन कक्ष भारिबैं के 290 विनियामक दिशानिर्देशों की अनुपालन लेखापरीक्षा करता है और बैंक के अनुपालन की स्थिति भारिबैं को ट्रेच III रिपोर्ट के माध्यम से प्रस्तुत करता है।

v. सतर्कता

बैंक सहित किसी भी संगठन में सतर्कता प्रबंधन का अभिन्न अंग होती है। सतर्कता गतिविधि का उद्देश्य संगठन के प्रकार्यों को अशक्त बनाना नहीं अपितु निर्णय लेने में दक्षता और प्रभावशालिता बढ़ाना है। संगठन के समग्र विकास के लिए प्रभावी सतर्कता अपेक्षित है। बैंक ग्राहक के धन के अभिरक्षक के रूप में कार्य करता है और दूसरी ओर उक्त निधियां विभिन्न श्रेणी के उधारकर्ताओं को ऋण देकर जोखिम उठाता है। दो अत्यंत भिन्न प्रकार्यों की मौजूदगी होने से संगठन में एक जीवन्त और सतर्क प्रणाली अपेक्षित होती है। एक कारगर सतर्कता प्रणाली न केवल वित्तीय क्षरण से सुरक्षा प्रदान करती है अपितु संगठन की लाभार्जन क्षमता भी बढ़ाती है। एक कारगर संरचना यह प्रबंधन की दक्षता बढ़ाने का कारगर साधन है, हितधारकों में विश्वास पैदा करता है और अपने बहु-आयामी तथा सतत विकास हेतु अच्छे कारपोरेट गवर्नेंस की आदत विकसित करता है।

Revision of RBIA scoring through changes in Risk Matrix to improve assessment of risk rating of the branches, calibration of credit framework, introduction of guidelines for verification of SWIFT transactions /messages by Concurrent Auditors, emphasis on scrutiny of transactions involving foreign exchange & FEMA Audit are introduced for efficacy of RBIA and Concurrent Audit.

All efforts are being made to strengthen our Inspection & Audit function by deploying adequate & quality man power in the system.

iv. Compliance

The Compliance Cell at Head Office is headed by Chief Compliance Officer in the rank of Deputy General Manager who has been entrusted with overall responsibilities of coordinating identification and management of Compliance Risk of the Bank and supervising the compliance staff Bank wide. A comprehensive Compliance policy & Compliance manual in line with RBI Guidelines has been put in place. In pursuance of Bank's compliance policy, Bank has instituted an independent Compliance structure which covers both domestic and overseas operations of the Bank. In terms of Bank's Compliance Risk Management Policy, head of branch, controlling office and Head of Departments at HO have been designated as Compliance officer to look after the Compliance function of the Bank. The Bank is committed to the policy of zero tolerance with respect to non-compliance with regulatory guidelines and observations of regulators/auditors are redressed on priority basis. Further, a robust compliance structure with well defined areas of compliance functions and reporting mechanism have been established at various levels. Bank wide Compliance functions are reviewed periodically and comprehensive report is placed to Board/ Audit Committee of the Board/ Senior Management for information and necessary directions. Requisite systems and procedures have been devised to ensure compliance with the provisions of all applicable laws, regulatory guidelines and Best practices codes etc. Compliance Cell conducts compliance audit by testing and verifying the compliance of regulatory directives and Bank's internal guidelines in branches and Head Office departments periodically as per Bank's policy. RBI has rolled out Risk Based Supervision in our Bank from w.e.f. 01.04.2016 and compliance cell conducted compliance audit of 290 regulatory directives of RBI as of 31.03.2018 and submitted the compliance position of the Bank through Tranche III report to RBI.

v. Vigilance

Vigilance in any organisation including Bank is an integral part of management. The objective of vigilance activity is not to cripple the functioning of the organisation but to enhance its efficiency and effectiveness in decision making. Effective vigilance is required for overall growth of an organisation. Bank function as custodian of customers' money, and on the other hand, undertake risk by lending the said fund to different category of borrowers. The existence of two very different functions requires a vibrant and vigilant system in the organisation. An effective vigilance set up not only provides guard against financial erosions but also enhances the profit earning capacity of the organisation. It is an effective tool to enhance the efficiency of the management, create confidence amongst the stakeholders and inculcate the habit of good corporate governance for its multi-dimensional and sustained growth.

सतर्कता भ्रष्टाचार की संभावना वाले क्षेत्रों की पहचान पर ध्यान केंद्रित करती है और भ्रष्टाचार की बुराई को समाप्त करने हेतु अतिसक्रिय, सहभागी और निवारक उपाय करती है और साथ ही यह सुनिश्चित करने पर बल देती है कि विभिन्न निवारक उपाय (चेक एंड बैलेंस) किए गए हैं तथा बैंक के दैनंदिन के प्रकाश्यों में प्रणालियों और प्रक्रियाविधियों का पालन किया जाता है। सतर्कता ढांचा भ्रष्टाचार अथवा कदाचार की संभावनाओं को समाप्त करने अथवा न्यूनतम करने हेतु धोखाधड़ी की संभावना वाले क्षेत्रों में मौजूदा नियमों और प्रक्रियाविधियों की जांच कर रहा है।

वर्ष 2018-19 के दौरान बैंक द्वारा की गई विभिन्न सतर्कता पहल:-

सतर्कता के क्षेत्र में संचालित कार्यशाला/प्रशिक्षण कार्यक्रम

ए. वर्ष 2018-19 के दौरान बैंक द्वारा विभिन्न केन्द्रों में निवारक सतर्कता के क्षेत्र में विभिन्न संवादमूलक सत्र संचालित किए गए थे जिसमें सीवीओ भी उपस्थित थे जैसे लखनऊ (मंडल स्तरीय सतर्कता संपर्क अधिकारी), चित्रकूट, उप्र में (इलाहाबाद यूपी ग्रामीण बैंक के अधिकारियों के साथ), कोलकाता (प्रवेश स्तरीय परिवीक्षाधीन अधिकारी) और शाखा प्रमुख तथा एफजीएमओ और मंका के अधिकारियों हेतु, मुम्बई, नई दिल्ली, चेन्नै, अमृतसर, पटना, सिलीगुड़ी आदि में।

बी. भ्रष्टाचार निरोधी उपायों/निवारक सतर्कता पहल/व्हीसल ब्लोअर तंत्र के संबंध में कार्यबल को सुग्राही बनाने हेतु, हमारे विभिन्न प्रशिक्षण कालेजों और केन्द्रों में 174 प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए जिसमें 6500 से अधिक अधिकारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

सी. वर्ष के दौरान, सीवीओ अन्वेषण कार्यपालों हेतु विशेष कार्यशाला और ईओ/पीओ (जांच दल के अधिकारियों) हेतु विशेष प्रशिक्षण कार्यक्रमों में उपस्थित रहे जिसमें अन्वेषण/जांच प्रक्रिया समय से पूरी करने पर ध्यान केंद्रित किया गया।

डी. प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी के साथ तिमाही संरचित बैठकें 05.04.2018, 19.07.2018, 29.11.2018 और 07.03.2019 को आयोजित की गईं जिनमें सतर्कता से संबंधित विभिन्न विषयों पर चर्चा की गई और जहां अपेक्षित था समुचित सलाह दी गई और अनुभागों के वर्टिकल प्रमुखों को उनके स्तर पर कार्रवाई करने हेतु रिपोर्ट की गई। ऐसी बैठकों की रिपोर्ट सीवीसी और डीएफएस को नियमित रूप से प्रस्तुत की गई थीं।

सत्यनिष्ठा संधि का अंगीकरण- स्वतंत्र बाह्य मानिटरर्स (आईईएम) की नियुक्ति- सार्वजनिक खरीद में पारदर्शिता, समानता और प्रतिस्पर्धात्मकता सुनिश्चित करने और साथ ही सत्यनिष्ठा संधि के अंगीकरण के संबंध में केन्द्रीय सतर्कता आयोग की संस्तुति के अनुरूप। आयोग के नामांकन के आधार पर दो सेवानिवृत्त आईएएस को हमारे बैंक में आईईएम के रूप में नियुक्त किया गया है। सत्यनिष्ठा संधि हमारे बैंक में अंगीकृत और लागू की गई है और सभी संबंधितों को 17.11.2018 को अनुदेश परिपत्रित किए गए हैं जिसमें ₹50.00 लाख के आरंभिक मूल्य से अधिक और समतुल्य हेतु भावी खरीद/संविदा के संबंध में प्रस्तावों/निविदा दस्तावेजों हेतु सभी अनुरोधों समतुल्य में सत्यनिष्ठा संधि के प्रावधान शामिल किए जाने की सूचना दी गई है।

सतर्कता जागरूकता सप्ताह का अनुपालन- सीवीसी के दिशानिर्देशों के अनुसरण में, 29 अक्टूबर, 2018 से सतर्कता जागरूकता सप्ताह का अनुपालन किया गया जो 03 नवम्बर, 2018 को समाप्त हुआ। विस्तृत रिपोर्ट सीवीसी को प्रस्तुत की गई थी, तथापि इसका सार निम्नानुसार है।

Vigilance focuses on identifying the areas prone to corruption and taking various proactive, participative and preventive measures to eradicate the evil of corruption and also emphasizes to ensure that various checks and balances are in place and systems & procedures are observed in day to day functioning of the bank. Vigilance set up has been examining the existing rules and procedures, in areas prone to fraud, to eliminate or minimize the scope for corruption or malpractices.

Various preventive vigilance initiatives taken by the Bank during the year 2018-19 :-

Workshop / training programmes undertaken in area of Vigilance:-

A. During the year 2018-19, various special interactive sessions in the area of preventive Vigilance were conducted by the Bank and attended by CVO in centers like, Lucknow (with Zonal Level Vigilance Link Officer), at Chitrakut, UP (with officials of Allahabad UP Gramin Bank), Kolkata (Entry Level Probationary Officers), and for Branch Heads and officials of FGMO and ZO at Mumbai, New Delhi, Chennai, Amritsar, Patna, Siliguri etc.

B. To sensitize the workforce on anti-corruption measures/preventive vigilance initiative/ whistle blower mechanism, 174 training programmes were conducted at our various training colleges and centers where more than 6500 officials were imparted training.

C. During the year, CVO has also attended a special workshop for Investigating Executives, and special training programmes for EO/PO (Officials of enquiry team) where focus was given on timely completion of investigation / enquiry process.

D. Quarterly structured meetings with MD & CEO were held on 05.04.2018, 19.07.2018, 29.11.2018 & 07.03.2019 where various matters pertaining to vigilance were discussed and wherever required suitable advisories were given & reports were provided to vertical heads of sections for action to be taken at their level. Reports of these meets were submitted to CVC & DFS regularly.

Adoption of Integrity Pact- appointment of Independent External Monitors (IEMs)- In order to ensure transparency, equity and competitiveness in public procurement & also in line with the recommendation of the Central Vigilance Commission regarding adoption of integrity pact. On the basis of Commission's nominations, two retired IAS were appointed as IEMs in our Bank. Integrity pact has been adopted and implemented in our bank & instructions were circulated to all concerned on 17.11.2018 advising the provision for the integrity pact is to be included in all requests for proposal/ tenders documents in respect of procurement/ contract in future which are more than or equal to the threshold value of ₹50.00 lacs.

Observance of Vigilance Awareness Week- In pursuance to CVC directives, Vigilance Awareness Week was observed commencing from 29th Oct, 2018 which ended on 3rd Nov, 2018. Detailed report was submitted to CVC, however a brief is reiterated here.

सप्ताह का आरंभ प्रतिज्ञा के साथ हुआ जो प्रबंध निदेशक एवं मुख्य कार्यपालक अधिकारी श्री सी.एच. एस.एस. मल्लिकार्जुन राव द्वारा मुंबई में और श्री एन.के. साहु, कार्यपालक निदेशक एवं श्री ए.के. वर्मा, सीवीओ द्वारा प्रधान कार्यालय, कोलकाता में दिलाई गई। बैंक के शीर्ष कार्यपालक, अधिकारियों और कर्मचारियों ने 29 अक्टूबर, 2018 को पूर्वाह्न 11 बजे मुंबई और कोलकाता में प्रतिज्ञा समारोह में सहभागिता की। इसी प्रकार, देश भर में बैंक की सभी शाखाओं/कार्यालयों में 29 अक्टूबर, 2018 को पूर्वाह्न 11.00 बजे संबंधित शाखाओं/कार्यालयों के सभी कर्मचारियों ने सत्यनिष्ठा की प्रतिज्ञा ली।

सतर्कता जागरूकता सप्ताह, 2018 के दौरान आयोजित गतिविधियां - कर्मचारियों और ग्राहकों द्वारा सत्यनिष्ठा की प्रतिज्ञा के अलावा देश भर में शिकायत निवारण शिविर, विद्यार्थियों हेतु निबंध एवं चित्रकला संबंधी प्रतियोगिताओं, स्लोगन लेखन प्रतियोगिताओं, कार्यशालाओं/ सुग्राहीकरण कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। सतर्कता जागरूकता सप्ताह का विषय था "भ्रष्टाचार उन्मूलन-नए भारत का निर्माण" जिसे 7200 ग्राम सभाओं के माध्यम से 20000 विद्यार्थियों के मध्य विभिन्न संपर्क गतिविधियों के माध्यम से प्रचारित किया गया। 3257337 ग्राहकों को थोक ई-मेल/एसएमएस भेजे गए और विभिन्न केन्द्रों में मेराथन/पदयात्रा के माध्यम से कर्मचारियों और जनसाधारण ने इसमें सहभागिता की। बैंक ने देश के नागरिकों में जागरूकता फैलाने हेतु बैंक के आधिकारिक फेसबुक पेज, ट्वीटर हैंडल, इलेक्ट्रॉनिक और प्रिंट मीडिय आदि का व्यापक रूप से प्रयोग किया है।

सूचना का अधिकार अधिनियम

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अधिनियमन के अनुसरण में बैंक ने अपने प्रधान कार्यालय सहित सभी मंडलीय कार्यालयों में 50 केन्द्रीय जन सूचना अधिकारियों और 8 अपीलीय अधिकारियों को नामोद्दिष्ट किया है। इसके अतिरिक्त, केन्द्रीय सूचना आयोग (सीआईसी) के दिशानिर्देशानुसार बैंक हेतु एक पारदर्शिता अधिकारी भी नामोद्दिष्ट किया गया है। बैंक अपनी वेबसाइट पर स्वतः प्रकटीकरण के माध्यम से भारत के नागरिकों को सूचना उपलब्ध कराता है और इसके साथ-साथ अधिनियम के अंतर्गत प्राप्त अनुरोध के निपटान स्वरूप भी सूचना उपलब्ध कराता है। वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान बैंक ने अधिनियम के अंतर्गत सूचना हेतु 3413 अनुरोध प्राप्त किए और प्रथम अपील हेतु 582 आवेदन प्राप्त किए जिनमें से 3317 आरटीआई आवेदनों एवं 558 प्रथम अपीलों का निस्तारण किया गया। शेष आवेदन और अपीलें प्रक्रियाधीन थीं और अधिनियम के उपबंधों के अंतर्गत यथा अनुमत निपटान करने की निर्धारित अवधि के अंदर ही थे।

छ. बैंक का व्यवसाय

बैंक का कुल व्यवसाय वर्ष-दर-वर्ष आधार पर 0.57% की डीग्रोथ दर्ज करते हुए पिछले वर्ष के ₹380040 करोड़ के सापेक्ष 31 मार्च 19 को यथास्थिति घटकर ₹377887 करोड़ रह गया। इसी वित्तीय वर्ष में बैंक के विदेशी व्यवसाय में वर्ष-दर-वर्ष 74.37% की कमी हुई और समग्र व्यवसाय में इसका अंश पिछले वर्ष के 3.39% की तुलना में 31 मार्च, 19 को यथास्थिति घटकर 0.01% रह गया।

The week commenced with the pledge, administered by MD & CEO Shri CH. S.S. H Mallikarjuna Rao at Mumbai and by Sri N.K.Sahoo, Executive Director & Shri A.K.Verma, CVO at the Head Office, Kolkata. Top Executives of the Bank, officers & employees participated in the pledge ceremony at Mumbai and Head Office, Kolkata at 11 a.m. on 29th October'2018. Similarly all Branches/offices of the bank across the country observed Integrity Pledge with all employees of their respective branches/offices at 11.00 AM on 29th October, 2018.

Activities conducted during Vigilance awareness Week'2018:- Apart from integrity pledge by employees and customers, Grievance redressal camps, competitions on Essay & Drawing and Slogan writing among students, workshops/ sensitization programmes were organized across the Country. The theme of VAW-2018 "Eradicate Corruption - Build A New India" was disseminated to public through 7200 Gram Sabhas, through various outreach activities among more than 20000 students. Bulk e-mail/SMS to 3257337 customers and through marathon/ walkathon various centers with participation of employees and public. Bank also extensively used of social media like, Bank's official Facebook page, Tweeter handle, electronic and print media etc for spreading awareness among citizens of country.

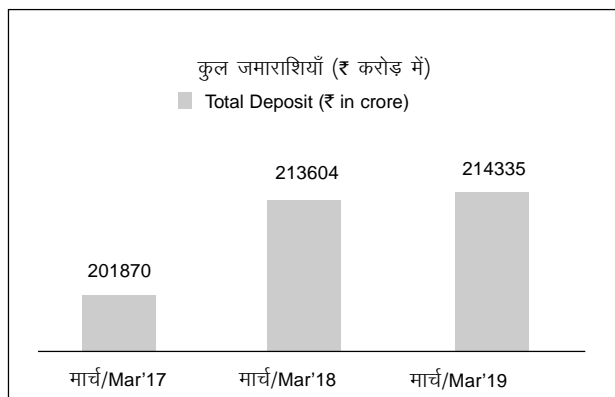
Right to Information Act

In pursuance of the enactment of Right to Information Act, 2005, the Bank has designated 50 Central Public Information Officers at all its Zonal Offices and Eight Appellate Authorities including Head Office. Further, as per the directions of Central Information Commission (CIC), a Transparency Officer for the Bank, has also been designated. The Bank is providing information to the citizens of India through suo-moto disclosures on website as well as through disposal of requests for information received under the Act. During FY 2018-19, the Bank received 3413 requests for information and 582 First Appeals under the Act, out of which 3317 RTI applications and 558 RTI appeals were disposed of. The rest number of applications and appeals were under process and well within the stipulated period of disposal as allowed under the provisions of the Act.

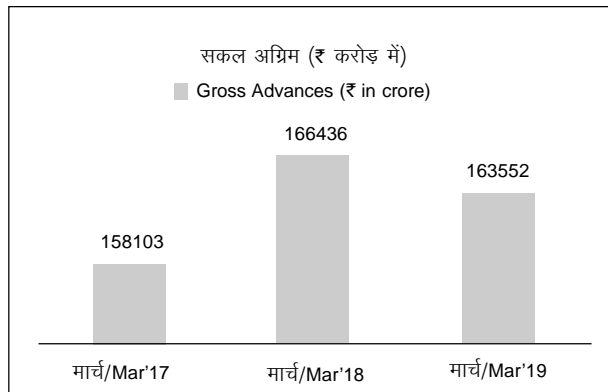
G. Business of the Bank

The Bank's total business decreased to ₹3,77,887 crores as on 31st Mar'19 as against ₹3,80,040 crores in the previous year, registering a Y-o-Y degrowth of 0.57%. The Bank's overseas business declined by 74.37% Y-o-Y during the same financial year and its share to overall business came down to 0.01% as on 31st Mar'19 as compared to 3.39% a year ago.

(राशि करोड़ ₹ में)



(Amount in ₹ crore)



ज. नियोजित लोगों की संख्या सहित मानव संसाधन/औद्योगिक संबंध के सम्मुख महत्वपूर्ण विकास

जनशक्ति नियोजन

वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान बैंक ने जनशक्ति योजना को अंतिम रूप देते समय आसन्न सेवानिवृत्तियों की संख्या, संभावित एट्रिशन, और अन्य क्षय पर विचार किया है और प्रक्रिया समय पर पूरी कर ली गई है। पारंपरिक दृष्टिकोण के साथ पांच वर्ष की अनुक्रमण योजना तैयार है जिसकी बैंक की अपेक्षा को ध्यान में रखते हुए “टर्नअराउंड योजना के प्रमुख क्षेत्र” के संबंध में डीएफएस, एमओएफ से प्राप्त दिशानिर्देशों के अनुसार समीक्षा की जाती है, जिसमें स्पष्ट रूप से कहा गया है कि अगले तीन वर्षों में निवल कर्मचारी में कोई वृद्धि नहीं की जाएगी। ये वार्षिक जनशक्ति योजना के मुख्य बिंदु हैं।

भर्ती योजना

सावधानीपूर्वक नियोजित शाखा/कार्यालय वार अपेक्षाओं तथा सेवानिवृत्तियों, एट्रिशन और अन्य क्षय के कारण होने वाली कमी के माध्यम से संवर्गवार जनशक्ति अपेक्षा का निर्धारण किया जाता है। वर्ष 2018-19 हेतु भर्ती योजना बनाते समय निवल कर्मचारी में वृद्धि न करने संबंधी दिशानिर्देशों पर भी विचार किया गया है। पिछले चार वर्षों के दौरान भर्तियां निम्नानुसार हैं:

पद/ Posts	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
परिदीक्षाधीन अधिकारी(पीओ)/Probationary Officers (PO)	138	452	474	226
विशेषज्ञ अधिकारी / Specialist Officers	18	145	91	64
कुल अधिकारी / Total Officers	156	597	565	290
लिपिकीय स्टाफ / Clerical Staff	624	660	793	323

बैंक ने वित्तीय वर्ष 2019-20 के दौरान 980 अधिकारियों और 850 एसडब्ल्यूओ 'ए' की भर्ती की प्रक्रिया भी शुरू की है जिसमें से 92 अधिकारियों की भर्ती विशेषज्ञ अधिकारियों की सीधी भर्ती परियोजना के माध्यम से भरे जाएंगे।

कर्मचारियों की आयु प्रोफाइल

रणनीतिपरक भर्ती नीति ने 31.03.2018 को यथास्थिति कार्यबल की औसत आयु 39.54 वर्ष बनाए रखने में मदद की है जो है। पिछले पांच

H. Material Developments in Human Resources/ Industrial Relations front including number of people employed

Manpower Planning

During the year 2018-19, the Bank had taken into consideration, the number of impending retirements, expected attrition and other wastages while finalizing the Manpower Plan. A five year succession plan with a holistic approach is in place which is reviewed according to the requirements of the Bank keeping in mind, the direction from DFS, MOF regarding "Key areas of turnaround plan" clearly stating that no net employee addition will take place for next 3 years. These are keys to the annual Manpower Planning.

Recruitment Planning

Cadre wise manpower requirement was assessed through a meticulously planned Branch/office wise requirement vis-à-vis deficit arising due to retirements, attrition and other wastages. Guidelines regarding no net employee addition was also considered while making recruitment plan for FY 2018-19. Recruitments during the last four years were as under:

The Bank has also initiated the process of recruiting 980 officers and 850 SWO-A during the FY 2019-20 out of which 92 officers will be recruited through Direct Recruitment project of Specialist Officers.

Age Profile of Employees

The strategic manpower planning has helped the Bank to maintain the average age of workforce at 39.54 years as on

वर्षों में संवर्ग वार आयु प्रोफाइल(वर्षों में) निम्नानुसार है:-

31.03.2019. Cadre wise age profile (in years) in the last five years was as under:

संवर्ग / Cadre	31.03.2015 को यथास्थिति As on 31.03.2015	31.03.2016 को यथास्थिति As on 31.03.2016	31.03.2017 को यथास्थिति As on 31.03.2017	31.03.2018 को यथास्थिति As on 31.03.2018	31.03.2019 को यथास्थिति As on 31.03.2019
अधिकारी / Officers	39.3	39.25	38.66	38.16	38.03
लिपिक / Clerical	43.2	42.17	41.2	40.29	39.62
अधीनस्थ स्टाफ / Sub-staff	41.5	39.85	40.23	40.46	40.96
समग्रतः कर्मचारी / Employee as a whole	40.9	40.2	39.64	39.10	39.54

स्टाफ हेतु कल्याणकारी योजनाएं

वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान बैंक ने अपनी विभिन्न कल्याणकारी योजनाएं जारी रखीं जैसे इलाहाबाद बैंक के अधिकारियों/कर्मचारियों हेतु समूह जीवन बीमा पालिसी, विभिन्न स्थानों पर होलीडे होम और मुम्बई, कोलकाता, लखनऊ और वेल्लोर में रोगियों के उपचार हेतु ट्रांजिट क्वार्टर, अधिकारियों/अवार्ड स्टाफ और उनके दंपति हेतु वार्षिक सामान्य स्वास्थ्य जांच सुविधा, सेवा के दौरान अधिकारी/कर्मचारी की मृत्यु होने पर उनके परिवार हेतु अनुग्रह राशि के भुगतान की मृत्यु राहत योजना, प्रधान कार्यालय, मंडलीय कार्यालयों और स्टाफ प्रशिक्षण केन्द्रों में चिकित्सा परामर्श की सुविधा। बैंक अपने कर्मचारियों को रियायती ब्याज दर पर विभिन्न ऋण भी प्रदान करता है जैसे आवास ऋण, कार ऋण, ओवरड्राफ्ट सुविधा, बाढ़ ऋण आदि।

आरक्षण नीति

बैंक अजा/अजजा/ओबीसी कर्मचारियों के आरक्षण और कल्याण के संबंध में सरकारी दिशानिर्देशों का सावधानीपूर्वक पालन करता है। 31.03.2019 को यथास्थिति बैंक के कर्मचारियों की कुल संख्या में अजा/अजजा/ओबीसी का प्रतिनिधित्व निम्नानुसार है:-

Welfare Scheme for Staff

During the financial year 2018-19, the Bank continued its various welfare schemes viz. Scheme for Group Life Insurance Policy for officers/employees of Allahabad Bank; Holiday homes at various places and transit quarters for treatment of patients at Mumbai, Kolkata, Lucknow and Vellore; Annual General Health Check up facility for officers/award staff and their spouse; Death Relief Scheme for payment of Ex-gratia to the family of Officers/Employees who die in harness; facility of medical consultancy at Head Office, Zonal Offices, Staff Colleges and Staff Training Centers. The Bank also provides various loans to the employees viz. Housing Loan, Car Loan, Overdraft facility, flood loan, etc at concessional rate of interest.

Reservation Policy

The Bank meticulously follows the Government guideline regarding reservation and welfare of SC/ST/OBC employees. The representation of SC/ST/OBC employees in the total strength of the Bank as on 31.03.2019 was as under:

संवर्ग / Cadre	कुल संख्या Total Strength	अजा/अजजा/ओबीसी का प्रतिनिधित्व Representation of SC/ST/OBC					
		अजा/ SC	%	अजजा/ST	%	ओबीसी/OBC	%
अधिकारी / Officers	13557	2599	19.17	1142	8.42	3194	23.56
लिपिक / Clerks	5984	1644	27.47	495	8.27	1234	20.62
सफाई कर्मचारियों को छोड़कर अधीनस्थ स्टाफ Sub-staff excluding sweepers	1888	975	51.64	84	4.45	213	11.28
सफाई कर्मचारी / Sweepers	1781	1038	58.28	146	8.19	430	24.14
कुल / Total	23210	6256	26.95	1867	8.04	5071	21.84

औद्योगिक संबंध

बैंक में औद्योगिक संबंध परिवेश सौहार्दपूर्ण है और बैंक यूनियनों/ऐसासिएशनों के साथ सौहार्दपूर्ण संबंध बनाए रखता है। अधिकारी संवर्ग और अवार्ड स्टाफ संवर्ग की यूनियनों के साथ नियमित रूप से औपचारिक और अनौपचारिक बैठकें आयोजित की जाती हैं।

पदोन्नतियां

वित्तीय वर्ष 18-19 के दौरान वित्तीय वर्ष की प्रथम और द्वितीय तिमाही में लिपिकीय संवर्ग से अधिकारी संवर्ग में पदोन्नति और अधिकारी संवर्ग

Industrial Relations

The industrial relations climate in the Bank is harmonious and the Bank maintains a cordial relationship with the unions/associations. Formal and informal meetings are held regularly with the unions in Officers' cadre as well as Award Staff cadre.

Promotions

During the FY18-19, Promotions from Clerical to Officers' cadre and promotions in various scales of officer cadre were

के विभिन्न वेतनमानों में पदोन्नति की गई; पिछले पांच वर्षों के दौरान दी गई पदोन्नतियां निम्नानुसार हैं।

conducted in the first and second quarter of the financial year; the promotions effected over the last five years were as under:

पदोन्नति / Promotion To	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
टीईजी स्केल / TEG Scale VII	7	4	4	5	6
टीईजी स्केल / TEG Scale VI	19	8	11	12	15
एसएमजी स्केल / SMG Scale V	61	36	26	27	27
एसएमजी स्केल / SMG Scale IV	117	164	83	76	78
एमएमजी स्केल / MMG Scale III	209	600	319	253	306
एमएमजी स्केल / MMG Scale II	530	899	451	370	529
लिपिक से अधिकारी / Clerk to Officer	644	303	503	524	234
अधीनस्थ स्टाफ से लिपिक / Sub-staff to Clerk	-	117	89	-	170

प्रशिक्षण गतिविधियां

हमारे अधिकारियों/कर्मचारियों की क्षमता निर्माण हेतु मानव संसाधन विकास विभाग ने समय समय पर कॉरपोरेट उद्देश्यों और संगठन की प्राथमिकताओं के अनुसार प्रशिक्षण कार्यक्रम तैयार किए हैं।

बैंक के छः प्रशिक्षण संस्थान हैं जिनमें से तीन प्रशिक्षण कालेज कोलकाता, लखनऊ और पंचकुला में हैं, तथा तीन स्टाफ प्रशिक्षण केन्द्र हैदराबाद, भुवनेश्वर और पटना में हैं जो कार्यपालकों, अधिकारियों और अवार्ड स्टाफ की प्रशिक्षण आवश्यकताओं को पूरा करते हैं। सभी प्रशिक्षण कालेजों / स्टाफ प्रशिक्षण केन्द्रों में अनन्य रूप से कोर बैंकिंग साल्यूशन हेतु एक आईटी लैब है। तथापि, वर्तमान में, सभी अन्य चैनलों को भी आईटी अवसंरचना से सुसज्जित किया जा रहा है ताकि सैद्धांतिक प्रशिक्षण सत्रों के साथ-साथ व्यावहारिक B@ncslinc का प्रशिक्षण दिया जा सके।

नए भर्ती हुए परिवीक्षाधीन अधिकारियों (पीओ) और सिंगल विंडो ऑपरेटर्स (एसडब्ल्यूओ) को सीधे स्टाफ कालेजों और स्टाफ प्रशिक्षण केन्द्रों में भेजा जाता है जहां उन्हें गहन प्रशिक्षण दिया जाता है। इसके अतिरिक्त, परिवीक्षाधीन अवधि के दौरान उन्हें पुनश्चर्या पाठ्यक्रम में भी शामिल किया जाता है।

उच्चतर ग्रेड/स्केल में पदोन्नति के आकांक्षी अजा/अजजा/पीडब्ल्यूडी श्रेणी से संबंधित अधिकारियों/कर्मचारियों को प्रशिक्षण केन्द्रों में पदोन्नति पूर्व प्रशिक्षण प्रदान किया गया जबकि ओबीसी/एमसी अभ्यर्थियों को विशेष रूप से तैयार ई-कार्यक्रम के माध्यम से ऑनलाइन पदोन्नति पूर्व प्रशिक्षण प्रदान किया गया। इसी प्रकार विभिन्न ग्रेड/स्केल में नए पदोन्नत अधिकारियों/ कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया गया ताकि वे उच्चतर उत्तरदायित्व निभाने में सक्षम हो सकें।

इसके अतिरिक्त मौजूदा अधिकारियों/कर्मचारियों को महत्वपूर्ण विषयों में प्रशिक्षण दिया गया जैसे ऋण, रिटेल ऋण, कृषि वित्त, एमएसएमई, फारेक्स, आईटी, एनपीए प्रबंधन, जोखिम प्रबंधन, ऋण निगरानी, निरीक्षण आदि।

समग्र एवं उम्र के रैंक में नए पदोन्नत हुए कार्यपालकों को भी एससीआई में कंपीटेंसी मैपिंग के साथ लीडरशिप प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

एनआईबीएम, सीएबी और भारतीय स्टेट बैंक के शीर्ष कालेजों जैसी प्रमुख संस्थाओं में एमएसएमई, आईटी, ऋण, कृषि वित्त और फॉरेक्स के क्षेत्र में अनुकूलित प्रशिक्षण प्रदान किया गया।

समस्त प्रशिक्षण संस्थाओं में अधीनस्थ-स्टाफ हेतु प्रेरणा संबंधी दो दिवसीय विशेष कार्यक्रम आयोजित किया गया।

Training Activities

The HRD department has designed the training programs as per the corporate objectives and the priorities of the organization from time to time for capacity building of our officers/ employees.

The Bank has six training establishments, consisting of three Training Colleges at Kolkata, Lucknow and Panchkula and three Staff Training Centres located at Hyderabad, Bhubaneswar, Patna which cater to the training needs of Executives, Officers and Award Staff. All the training colleges/ staff training centres are having one IT lab. However, at present, all other channels are also being equipped with IT infrastructure so as to complement the theoretical training sessions with practical B@ncslinc exercises.

The newly recruited Probationary Officers (POs) and Single Window Operators (SWOs) are directly on-boarded at Staff Colleges and Staff Training Centres where they are imparted in-depth training. Further, they are also subjected to refresher courses during their probation period.

The officers/ employees belonging to SC/ST/PWD categories aspiring for promotion to higher grade/ Scale were provided Pre-promotional training at the training centres while the OBC / MC candidates were given on-line pre promotional training through a specially designed e-program. Similarly newly promoted employees/officers in different grade/scale were provided training, so as to equip themselves to take up higher responsibilities.

In addition, for the existing officers/employees training in key subject areas like Credit, Retail lending, Agri-finance, MSME, Forex, IT, NPA Management, Risk Management, Credit Monitoring, Inspection etc. were imparted.

Newly promoted executives in the rank of AGMs and DGMS were also imparted Leadership Training with Competency Mapping at ASCI.

Customized programs in the areas of MSME, IT, Credit, Agri-finance and Forex were conducted at premier institutions like NIBM, CAB and Apex Colleges of State Bank of India.

A two-day special program for Sub-staff on motivation was conducted at all the training establishments.

अंतरराष्ट्रीय महिला दिवस पर एफजीएमओ, नई दिल्ली के अंतर्गत महिला शाखा प्रमुखों हेतु विशेष कार्यक्रम संचालित किया गया।

“ट्रांजिशन टू इंडियन एकाउंटिंग स्टैंडर्ड (इन्ड एएस): इश्यूज एंड चैलेंजेज” से परिचित कराने हेतु आईसीएआई के विशेषज्ञों द्वारा ऋण अधिकारियों हेतु इंड एएस संबंधी एक इन-कंपनी कार्यक्रम स्टाफ कालेज कोलकाता और लखनऊ में आयोजित किया गया।

जोखिम अधिकारियों हेतु जोखिम प्रबंधन संबंधी इन-कंपनी कार्यक्रम स्टाफ कालेज, कोलकाता में रिसर्जेंट इंडिया द्वारा संचालित किया गया।

संकायों को समृद्ध बनाने हेतु हमारे प्रशिक्षण संस्थाओं के प्रधानाचार्यों और संकायों हेतु “संकाय विकास कार्यक्रम” स्टेट बैंक इंस्टीच्यूट ऑफ लीडरशिप, कोलकाता में आयोजित किया गया था।

कार्यपालकों और अधिकारियों को बेहतर एक्सपोजर देने हेतु बैंक बाह्य प्रतिष्ठित प्रशिक्षण संस्थाओं जैसे सीएफएआरएएल, एनआईबीएम, सीएबी, आईडीआरबीटी, एएससीआई, एफईडीएआई, आईआईबीएम, आईआईबीएफ आदि के माध्यम से विशेषीकृत क्षेत्रों में भी अपने अधिकारियों को प्रशिक्षण प्रदान करता है।

बैंक ने दो (2) कार्यपालकों को अपने ज्ञान को समृद्ध करने हेतु विदेशी प्रशिक्षण कार्यक्रमों में भाग लेने हेतु भी नामित किया है।

स्थानीय प्रशिक्षण

मंडलों की प्रशिक्षण जरूरतों को पूरा करने हेतु उनके संबंधित मंका स्थलों पर हमारे प्रशिक्षण संस्थाओं के संकायों द्वारा स्थानीय प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं।

ई-लर्निंग

बैंक ने डिजिटल प्रशिक्षण के माध्यम से अपने कर्मचारियों के क्षमता निर्माण हेतु पहल की है। डिजिटल प्रशिक्षण हेतु आंतरिक रूप से तैयार किया गया वेब पोर्टल आरंभ किया गया है। इस पोर्टल के माध्यम से विभिन्न महत्वपूर्ण क्षेत्रों पर बैंकिंग विषयों को शामिल करते हुए ई-पाठ उपलब्ध होंगे जैसे रिटेल बैंकिंग, प्राथमिकता क्षेत्र ऋण, वित्तीय समावेशन, विदेशी मुद्रा, डिजिटल वित्त, जोखिम प्रबंधन, सुरक्षा, निवारक सतर्कता, वसूली और एनपीए प्रबंधन, ग्राहक सेवा आदि आदि।

पोर्टल उच्च कोटि का प्रशिक्षण प्रदान करता और हमारे कर्मचारियों को 24*7 डेस्कटाप, लैपटाप और मोबाइल पर उपलब्ध है। यह वेबसाइट हमारे कर्मचारियों को इंटरनेट और इंटरनेट दोनों के माध्यम से उपलब्ध है।

इस पहल से लोगों को ज्ञान की ओर जाने की बजाय ज्ञान लोगों तक पहुंचा है। इससे हमारे कर्मचारियों में पर्याप्त ज्ञान और कौशल विकसित करने और ग्राहकों की विविध जरूरतों को पूरा करने में मदद मिलेगी।

क्षमता निर्माण

भारिबैंक/आईबीए के निर्देशों/परामर्श के अनुसार “क्षमता निर्माण-प्रमाणन पाठ्यक्रम” संबंधी नीति तैयार की गई है। प्रस्तावित नीति के अनुसार 5 प्रमुख क्षेत्रों अर्थात् i) ट्रेजरी परिचालन, ii) जोखिम प्रबंधन, iii) लेखा और लेखापरीक्षा, iv) ऋण प्रबंधन और v) विदेशी मुद्रा परिचालन में कार्य करनेवाले अधिकारियों हेतु यह प्रमाणन प्राप्त करना अनिवार्य है।

तदनुसार, उपर्युक्त अधिकांश अधिकारी अब नामित हैं और प्रमुख क्षेत्रों में “प्रमाणन पाठ्यक्रम” पूरा कर रहे हैं।

A special program for women branch heads under FGMO, New Delhi was conducted on the International Women's Day.

To familiarize with the "Transition to Indian Accounting Standard (IND AS): Issues and Challenges" an In-Company program was conducted on IND-AS for the Credit Officers at Staff College, Kolkata and Lucknow by the experts from ICAI.

In-company program on Risk Management was conducted for the Risk Officers at Staff College, Kolkata by M/S Resurgent India.

In order to enrich the faculties, "Faculty Development Program" was conducted for Principals & faculties of our training establishment. at State Bank Institute of Leadership, Kolkata.

The Bank also provided training to its officers in different centres in specialized areas through outside reputed training institutions like CAFRAL, NIBM, CAB, IDRBT, ASCI, FEDAI, IIBM, IIBF etc. for providing better exposure to the executives and officers.

Bank also nominated two (2) executives to attend overseas training programs to enrich their knowledge.

On Location Training

Locational programs were conducted by faculties of our training establishments to meet the training needs of the Zones in their respective ZO location.

e-Learning

The Bank has taken an initiative for capacity building of our employees through Digital Training. A WEB Portal on Digital Training, developed in-house, has been launched. Through this portal, e-programs and e-lessons have been made available covering Banking topics on various focus areas viz. Retail Banking, Priority Sector Credit, Financial Inclusion, Foreign Exchange, Delivery Channels, Risk Management, Security, Preventive Vigilance, Recovery & NPA Management, Customer Service etc.

The Portal provides high quality training and is available to our employees 24*7 on Desktop, Laptop and Mobile. This website is accessible to our employees both through Bank's Intranet as well as internet.

This initiative has brought learning to people instead of people to learning. It helps our employees to develop with adequate knowledge and skills to cater to the varied needs of our customers.

Capacity Building

As per RBI/IBA directives/ advices, a policy on "Capacity Building - Certification Courses" has been prepared. As per the proposed policy the acquiring of certification is mandatory for the officers working in 5 key areas viz. i) Treasury Operations, ii) Risk Management, iii) Accounts and Audit, iv) Credit Management, and v) Foreign Exchange Operations.

Accordingly, majority of the aforesaid officers are now enrolled and completing "Certification Courses" in the key areas.