

**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 इंजेक्शन 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 10<sup>th</sup> 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 6<sup>th</sup> Jun'18 and again on 1<sup>st</sup> Aug'18. However, it reduced the rates by 25 basis points on 7<sup>th</sup> 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।

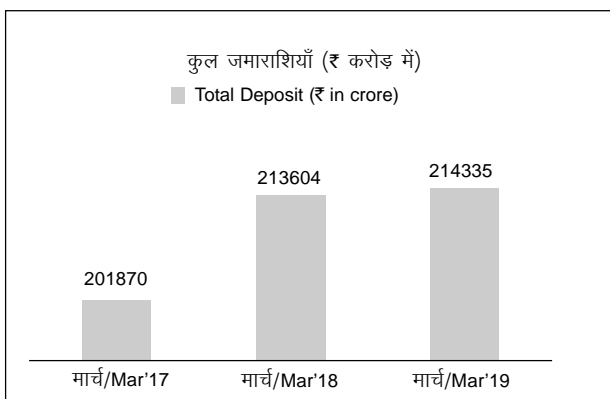
**ग. खंड-वार या उत्पाद-वार कार्यनिष्पादन**

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.

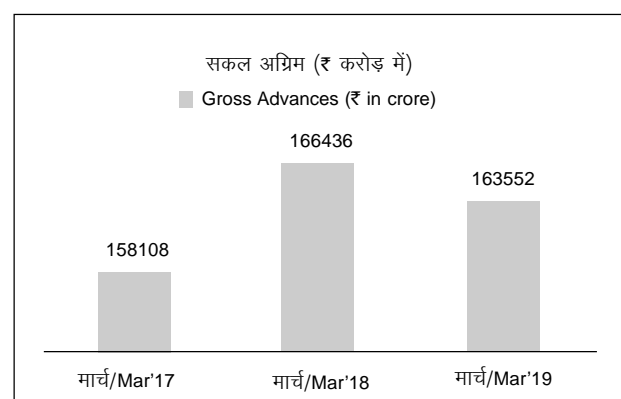
**C. Segment-wise or Product-wise Performance**

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

### Credit to Women Beneficiaries

As on 31<sup>st</sup> 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 31<sup>st</sup> 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 31<sup>st</sup> Mar'18 to ₹26385.54 crores as on 31<sup>st</sup> 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 31<sup>st</sup> 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 31<sup>st</sup> 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 31<sup>st</sup> 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)<br>No. of A/Cs opened under PMJDY (in Lakh) | 75.98      | 106.55     | 30.57          | 40.23%         |
| 2. खातों में शेष (₹ करोड़ में)/<br>Balance in the A/Cs ( ₹ in Crore)                                    | 2137.90    | 3534.92    | 1397.02        | 65.34%         |
| 3. शेष वाले खातों की संख्या (लाख में)/<br>No of A/Cs with balance (in Lakh)                             | 73.69      | 104.26     | 30.57          | 41.48%         |
| 4. शेष वाले खातों का %/<br>% of With Balance A/Cs   | 96.99%     | 97.85%     | 0.86           | —              |
| 5. संचयी आईपीएस लेनदेन (लाख में)/<br>Cumulative AEPS Transaction (in Lakh)                              | 411.19     | 741.35     | 330.16         | 80.29%         |
| 6. आधार सीडेड खाते (लाख में)/<br>Aadhaar Seeded Accounts (in Lakh)                                      | 66.04      | 88.91      | 22.87          | 34.63%         |
| 7. आधार सीडिंग का %/<br>% of Aadhaar Seeding  | 86.93%     | 83.44%     | —              | —              |
| 8. जारी रुपये कार्ड (लाख में)/<br>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 आबंटित 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 लेखापरीक्षाओं 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 specials 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 29<sup>th</sup> Oct, 2018 which ended on 3<sup>rd</sup> 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 मीडिया 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 अपीलों 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 29<sup>th</sup> 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 29<sup>th</sup> 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.

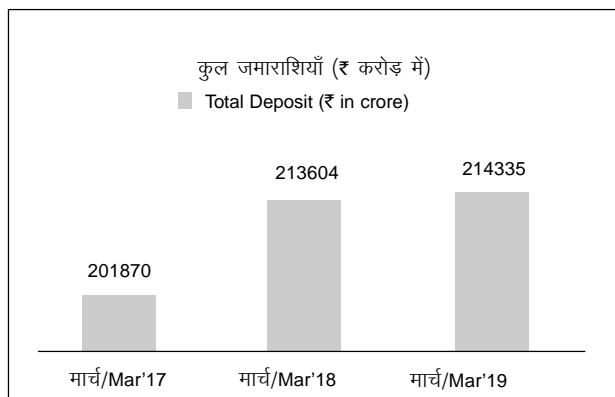
#### Right to Information Act

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.

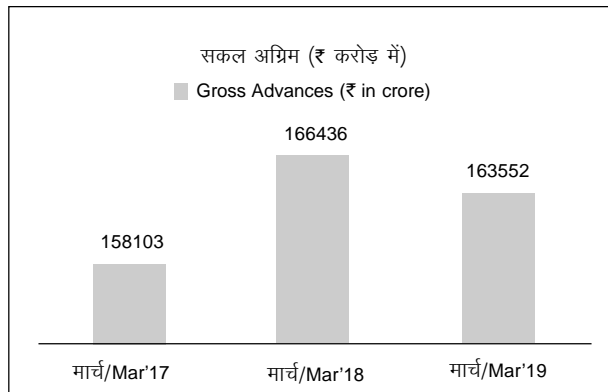
#### G. Business of the Bank

The Bank's total business decreased to ₹3,77,887 crores as on 31<sup>st</sup> 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 31<sup>st</sup> 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         |
| <b>कुल अधिकारी / Total Officers</b>                  | <b>156</b> | <b>597</b> | <b>565</b> | <b>290</b> |
| <b>लिपिकीय स्टाफ / Clerical Staff</b>                | <b>624</b> | <b>660</b> | <b>793</b> | <b>323</b> |

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<br>को यथास्थिति<br>As on<br>31.03.2015 | 31.03.2016<br>को यथास्थिति<br>As on<br>31.03.2016 | 31.03.2017<br>को यथास्थिति<br>As on<br>31.03.2017 | 31.03.2018<br>को यथास्थिति<br>As on<br>31.03.2018 | 31.03.2019<br>को यथास्थिति<br>As on<br>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<br>Total<br>Strength | अजा/अजजा/ओबीसी का प्रतिनिधित्व<br>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<br>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        |
| <b>कुल / Total</b>   | <b>23210</b>                    | <b>6256</b>   | <b>26.95</b> | <b>1867</b> | <b>8.04</b> | <b>5071</b> | <b>21.84</b> |

#### 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 सीएएफआरएएल, 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.